Washington DC IT Service Management

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

IT Service Management 10
Skripteinbindungen und Anpassungen 16
ML-Lösungen für IT Service Management 17
Predictive Intelligence for Incident Management anfordern 17
Predictive Intelligence for Major Incident Management anfordern 19
Predictive Intelligence für Incident-Management 20
Predictive Intelligence for Incident anfordern 23
Asset-Management 26
Mobile App für Hardware Asset Management 27
Asset und CI Management 32
Verschiedene Assets über Asset-Klassen verwalten 40
Anlagegüter erstellen 46
Lebenszyklus von Verbrauchsgütern 48
Vorab zugeordnete Assets erstellen 52
Lager 54
Transferaufträge für Asset-Management 59
Transferauftrag für Asset-Management erstellen 64
Massen-Updates für Transferauftragspositionen durchführen 67
Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen 68
Beispiel Asset-Management Prozess 69
CSDM-Framework für HAM 70
ITSM Software Asset Management 70
Organisationsmanagement 184
Mit Model Management installierte Komponenten 185
Mit Asset-Management installierte Komponenten 189
Domain Separation und Asset-Management 198
Schnellstarttest für Asset-Management 200
Contract Management 200
Procurement 248
Produktkatalog 289
Benchmarks 314
Überblick über Benchmarks 315
Benchmarks-Rollen 319
Benchmarks aktivieren 321
Benchmark-KPIs 323
Veraltetes Benchmarks-Dashboard 346
Neues Benchmarks-Dashboard 364
Benchmark-Fehlerbehebung 379
Domänentrennung und Benchmarks 379

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

Benchmarks....379
[qa: BEGIN review]
Benchmarks erkunden....381
[qa: BEGIN review]
[End]
Benchmarks konfigurieren....384
[qa: BEGIN review]
[End]
Arbeiten mit Benchmarks....402
[qa: BEGIN review]
[End]
Benchmarks- Referenz....414
[qa: BEGIN review]
[End]
[End]
Change Management....429
Change-Management erkunden....430
Change-Management konfigurieren....438
Arbeiten mit Change-Management....546
Referenzabschnitt für Change Management....621
Coaching....659
Coaching anfordern....663
Coaching-Rollen....663
Coaching-Übersicht....664
Coaching Einrichten und Umfragen....668
Auszubildende coachen....676
Schulung Ihrer Mitarbeiter mit „Coaching mit Learning“....681
Coaching-Bewertungen verwalten....684
Coaching-Referenz....686
Schnellstarttests für Coaching....696
Management kontinuierlicher Verbesserungen....698
Management kontinuierlicher Verbesserungen anfordern....699
Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht....701
Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen....706
Verbesserungen überwachen und planen....709
Verbesserungsberichte anzeigen....713
Verbesserungen anfordern....714
Verbesserungen verwalten....717
Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz....734
Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen....766
Expense Line....769
Mit Expense Line installierte Komponenten....770
Sehen Sie sich eine Ausgabe an....772
Kostenlinien und Ausgabenzuordnungen....772

Automatische Übersetzung

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

Domänentrennung und Expense Line ... 777
Digital-Portfoliomanagement ... 778
Digital-Portfoliomanagement erkunden ... 780
Digital-Portfoliomanagement konfigurieren ... 817
Arbeiten mit Digital-Portfoliomanagement ... 832
Digital-Portfoliomanagement – Referenz ... 848
ITSM Virtual Agent ... 874
ITSM Virtual Agent erkunden ... 875
ITSM Virtual Agent einrichten ... 877
Verwenden von ITSM Virtual Agent vorgefertigten Themen ... 882
ITSM Virtual Agent vorgefertigte umsetzbare Benachrichtigungen ... 941
ITSM Virtual Agent Lite ... 966
ITSM Virtual Agent Lite wird eingerichtet ... 966
Walk-Up Experience ... 967
Walk-Up Experience erkunden ... 968
Domänentrennung und die Walk-Up Experience-Anwendung ... 973
Walk-Up Experience -Portal – Sicherheit und Zugriff ... 976
Walk-Up Experience - Administration ... 977
Badge Reader Integration für Walk-Up Experience ... 1016
Walk-Up Experience Microsoft Office 365 – Kalenderintegration ... 1030
Walk-Up Experience – Warteschlangen- und Interaktionsmanagement ... 1032
Walk-Up Experience Mitarbeiter-Center ... 1045
Walk-Up Experience Dashboard-Übersicht ... 1046
Walk-Up Experience in Now® Mobile ... 1048
ITSM Mitarbeiterbereich – Veraltet ... 1050
ITSM Mitarbeiterbereich erkunden ... 1052
ITSM Mitarbeiterbereich einrichten ... 1057
Arbeiten mit ITSM Mitarbeiterbereich ... 1063
Personaloptimierung für ITSM ... 1105
Personaloptimierung für ITSM erkunden ... 1108
Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM ... 1111
Kanäle in Personaloptimierung für ITSM ... 1116
Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM ... 1140
Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM ... 1190
Teams in Personaloptimierung für ITSM ... 1213
Coaching in Personaloptimierung für ITSM ... 1228
Skills Management in Personaloptimierung für ITSM ... 1265
Applaudieren Sie in Workforce Optimization for ITSM ... 1277
Process Mining mit Personaloptimierung für ITSM integrieren ... 1282
Erweiterte Konfigurationen für Personaloptimierung für ITSM ... 1287
Incident-Kommunikationsmanagement ... 1308
Incident-Kommunikationsmanagement -Plugins ... 1309

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

Statusmodell (neu) des Kommunikationsplans für Incidents....1311
Mit Incident-Kommunikationsmanagement arbeiten....1313
Incident-Kommunikationsmanagement-Integrationen....1329
Domain Separation und Incident-Kommunikationsmanagement....1329
Incident-Management....1331
Incident-Management erkunden....1332
Incident-Management konfigurieren....1335
Incidents verwalten....1361
Schwerwiegende Incidents verwalten....1399
Incidents melden....1432
Referenzabschnitt für Incident-Management....1464
Now Assist für IT Service Management (ITSM)....1492
Now Assist für IT Service Management (ITSM) erkunden....1493
Now Assist für IT Service Management (ITSM) konfigurieren....1496
Arbeiten mit Now Assist für IT Service Management (ITSM)....1500
On-Call Scheduling....1508
On-Call Scheduling erkunden....1510
On-Call Scheduling konfigurieren....1512
Zeitpläne anzeigen und Ruhezeiten anfordern....1519
Zeitpläne und Schichten verwalten....1525
Anzeigen von On-Call Scheduling Berichten....1555
Eskalationsprozess On-Call Scheduling wird definiert....1563
Mobile Experience für On-Call Scheduling....1580
Referenz für die Bereitschaftsplanung....1584
Problem-Management....1599
Problem-Management erkunden....1601
Problem-Management konfigurieren....1606
Probleme behandeln....1629
Das Ergebnis eines Problems mitteilen....1639
Problem Management Platform Analytics-Lösungen....1644
Referenzabschnitt für Problem Management....1664
Releasemanagement....1688
Releasemanagement aktivieren....1688
Business-Stakeholder-Rolle für Releasemanagement....1690
Domain-Trennung in Releasemanagement....1691
Releasemanagement Konzepte....1691
Releasemanagement v2 verwenden....1693
Software Control Distribution....1699
Empfehlungs-Framework....1699
Empfehlungs-Framework erkunden....1700
Empfehlungs-Framework konfigurieren....1702
Integration von Empfehlungs-Framework mit anderen Anwendungen....1703

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

Request Management....1703
Request Management-Architektur....1703
Domain Separation im Request Management....1705
Mitarbeiterbereich für Request Management....1706
Integration von Request Management mit Universal-Anforderung....1708
ITSM-Rollen anfordern – Request Management....1712
Business-Stakeholder aktivieren....1716
Service Builder....1717
Service Builder installieren....1719
Mit Service Builder installierte Rollen....1720
Servicestatus und Genehmigungsprozess in Service Builder....1720
Erstellen Sie einen Service in Service Builder....1723
Erstellen Sie ein Serviceangebot in Service Builder....1725
Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM....1728
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erkunden....1730
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren....1751
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verwenden....1854
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM-Referenz....1958
Service-Portfoliomanagement....1978
Service-Portfoliomanagement erkunden....1980
Service-Portfoliomanagement konfigurieren....1988
Arbeiten mit Service-Portfoliomanagement....1997
Service-Portfoliomanagement – Referenz....2029
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen....2037
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erkunden....2038
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen einrichten....2046
Arbeiten mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen....2065
Service Level Management....2078
Service-Level-Management erkunden....2079
Service-Level-Management konfigurieren....2087
Arbeiten mit Service-Level-Management....2109
Service-Level-Management – Referenz....2119
Service Reliability Management....2166
Setup von Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für Service Reliability Management....2169
Erste Schritte mit Service Reliability Management....2176
Mit SRM-Services arbeiten....2196
Mit SRM-Teams arbeiten....2234
Mit SRM-Zuverlässigkeitsaufgaben arbeiten....2250
Domänentrennung und SRM....2311
Site Reliability Operations....2312
SR Ops – Setup-Anleitung....2314
Upgrade von Paris....2330

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

SR Ops – Benutzerhandbuch....2331
Domänentrennung und Site Reliability Operations....2411
Site Reliability Metrics....2413
Installieren Sie Site Reliability Metrics....2414
Site Reliability Metrics # Grundlegende Terminologie....2415
Rollen und Zuständigkeiten in SRM....2416
SRM-Systemeigenschaften....2417
Mit Site Reliability Metrics arbeiten....2419
ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren....2438
ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren untersuchen....2440
ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren konfigurieren....2450
Messen der Leistung der ITSM-Implementierung mithilfe von ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren....2466
ITSM Erfolgs-Dashboard Referenz für -Indikatoren....2471
Nichtverfügbarkeit von Aufgaben....2480
„Task-Outage Relationship“ aktivieren....2480
UI Action „Nichtverfügbarkeit erstellen“ einem anderen Aufgabenformular hinzufügen....2481
Aufgabe mit einem Ausfall verknüpfen....2481
Ausfall von einer Aufgabe erstellen....2482
Domänentrennung und Aufgabenausfall....2483
Task Intelligence für ITSM....2484
Task Intelligence für ITSM erkunden....2485
Task Intelligence für ITSM konfigurieren....2487
Task Intelligence für ITSM Modelle verwalten....2488
Monitoring und Analytics für Task Intelligence für ITSM....2499
Task Intelligence für ITSM – Referenz....2500
Collaboration-Services....2502
Collaboration-Services installieren....2503
Slack für Kommunikation einrichten....2505
Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe konfigurieren....2505
Nachrichten aus Incidents importieren....2506
Prozess-Flow für Slack-Kommunikation....2507
Slack-Integration – Incident-Management....2510
Vendor Management Workspace....2518
[qa: BEGIN review]
[End]
Vendor Management Workspace....2520
Vendor Management Workspace erkunden....2522
[qa: BEGIN review]
[End]
Vendor Management Workspace erkunden....2524
Vendor Management Workspace konfigurieren....2528
[qa: BEGIN review]
[End]

Automatische Übersetzung

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

Vendor Management Workspace-Anwendung einrichten....2529
Lieferanten mit verwalten Vendor Management Workspace....2545
[qa: BEGIN review]
[End]
Ihre Lieferanten mit Vendor Management Workspace verwalten....2545
Vendor Management Workspace – Referenz....2561
ITSM Predictive Intelligence-Workbench....2570
ITSM Predictive Intelligence-Workbench - Administration....2572
Vortrainierte Anwendungsfälle mit Predictive Intelligence-Workbench....2580
Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung....2581
ITSM Predictive Intelligence-Workbench – Implementierung....2581
ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfälle verwalten....2650
ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard....2651
Performance Analytics ITSM-Dashboards....2656
Dashboard „IT-Verantwortlicher“....2657
Dashboard „IT-Manager“....2660
Dashboard „IT-Mitarbeiter“....2668
ITSM Mobile Agent....2672
ITSM Mobile Agent erkunden....2673
ITSM konfigurieren Mobile Agent....2682
Melden Sie sich bei an ITSM Mobile Agent....2702
Incidents und Aufgaben mit dem Applet „Meine Arbeit“ verwalten....2703
Teams und Incidents mit dem Applet „Mein Team“ verwalten....2759
Schwerwiegende Incidents mit dem Applet „Schwerwiegende Incidents“ verwalten....2768
Referenz....2791

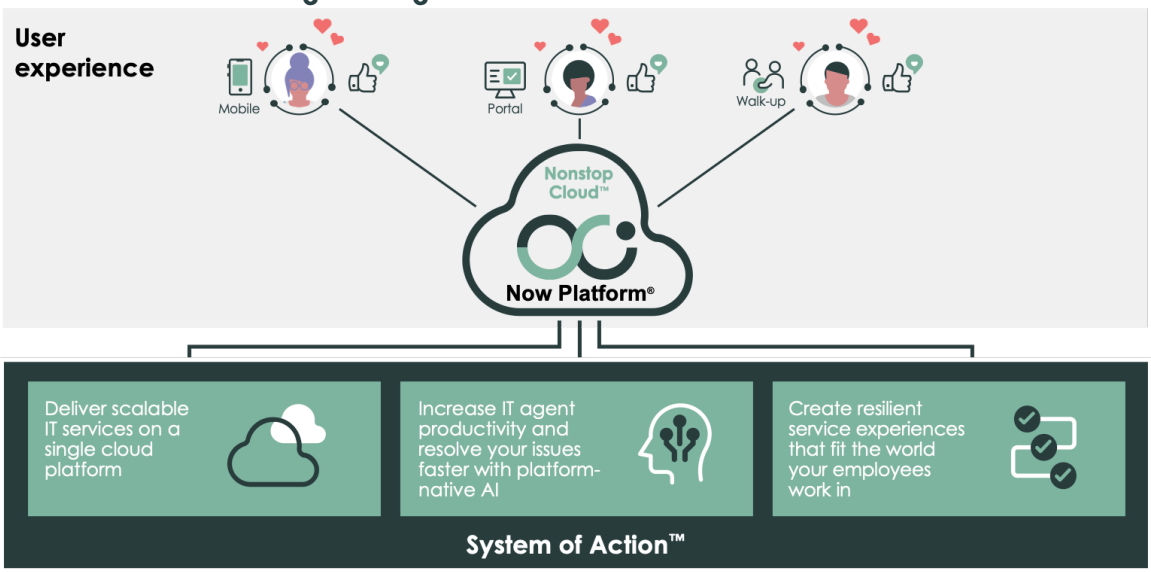
Automatische Übersetzung

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

IT Service Management

Die Lösung IT Service Management (ITSM) bietet skalierbare Workflows, mit denen Sie über eine einheitliche cloudbasierte Plattform IT-Services verwalten und Benutzern bereitstellen können. Die Lösung ITSM kann dazu beitragen, die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter zu erhöhen, Probleme schnell zu lösen und die Benutzerzufriedenheit zu verbessern. Dank der nativen KI der Plattform können Sie außerdem Technologieänderungen beschleunigen und empfohlene Aktionen für eingehende Tickets oder Anforderungen anzeigen sowie Selfservice und Automatisierung durch Chatbot-Technologie für Unternehmen unterstützen. Mit der Now Platform können Benutzer außerdem über Mobilgeräte oder Webportal-Schnittstellen auf ITSM zugreifen.

ITSM bildet die Grundlage der digitalen Transformation.



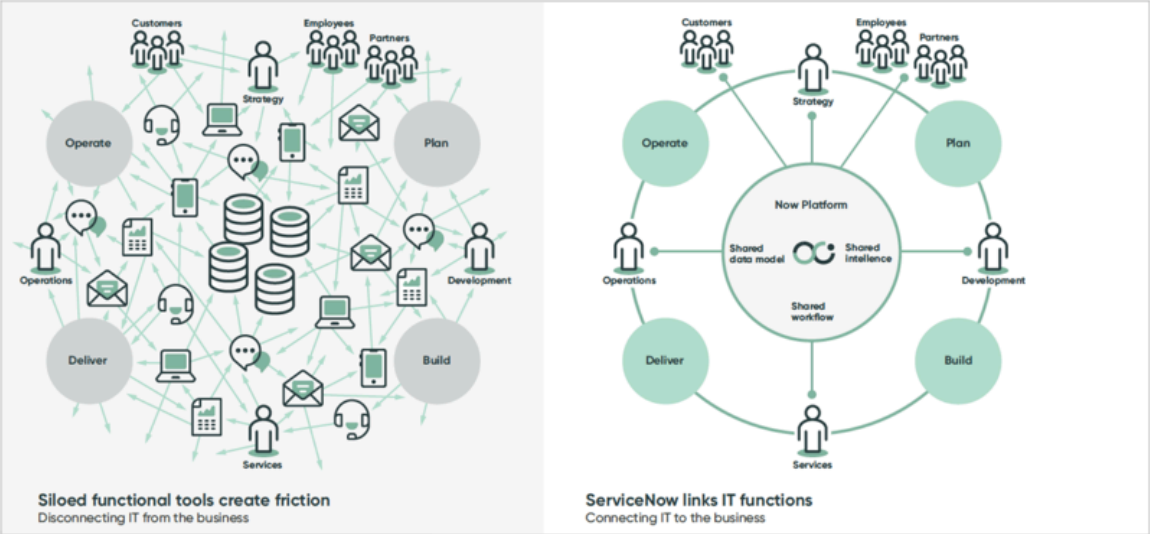
Auswirkungen, Geschwindigkeit und Bereitstellung von IT-Services transformieren

Die Now Platform wurde für die Cloud entwickelt und verfügt über ein eigenes gemeinsames Datenmodell, KI und Workflow-Automatisierung, die von vielen IT-Anwendungen genutzt werden. Mit der Kombination aus Now Platform und ServiceNow-Anwendungen können Sie die Produktivität steigern, indem Probleme automatisch identifiziert und gelöst werden. So werden die negativen geschäftlichen Auswirkungen ungeplanter, nicht strategischer Arbeit reduziert.

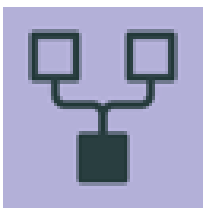
Automatische Übersetzung

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

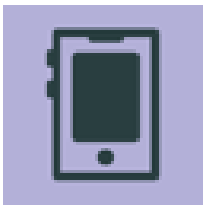
Typische IT-Abteilung mit verstreuten Tools im Vergleich zu den verbindenden IT-Funktionen der Now Platform



Hier können Sie die vollständige Infokarte mit einer Übersicht der wichtigsten ITSM-Funktionen anzeigen oder herunterladen.

	Service-Experience verbessern Automatisieren Sie den Support für häufige Anfragen mit Virtual Agents mithilfe von Natural Language Understanding (NLU). Binden Sie Benutzer mit natürlicher, menschlicher Konversation ein, um konsistent gute Kundenservice-Experiences zu bieten.
	IT-Services konsolidieren Konsolidieren Sie bestehende Tools schnell in einem einzigen System of Action in der Cloud.
	IT-Produktivität steigern Verwenden Sie maschinelle Lernalgorithmen und Virtual Agents, um Routineaufgaben zu automatisieren und die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern zu erhöhen.
	Einblick in Prozesse und Services erhalten Erhalten Sie vollständige Einblicke in jeden Prozess oder Service mit integrierten Dashboards und Analysen, die in Echtzeit umsetzbare Informationen bereitstellen, um die Servicequalität zu verbessern.

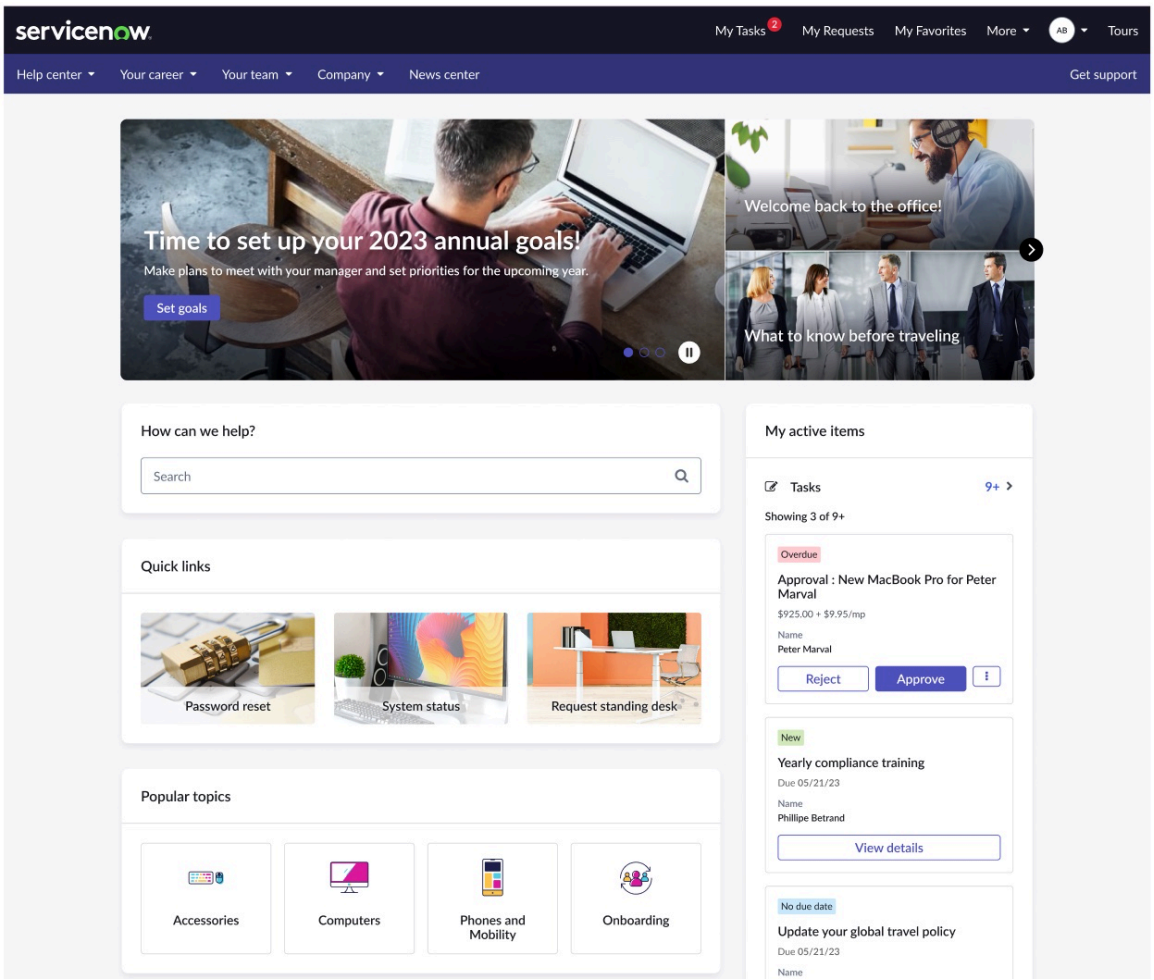
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Mobile Konnektivität bereitstellen

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Antworten zu finden und ihre Arbeit von einer modernen mobilen Anwendung aus zu erledigen.

Service-Experience verbessern



Automatische Übersetzung

Automatisieren Sie über das Mitarbeiter-Center-Portal Routineinteraktionen von Service Desk-Mitarbeitern, und erhöhen Sie die Lösungsgeschwindigkeit. Mit überwachten maschinellen Lernvorgängen können Sie die Kategorisierung und Zuweisung von Incidents automatisieren und Engpässe eliminieren, die durch manuelle Incident-Selektierung entstehen. Erfüllen Sie steigende Anforderungen ohne höheren Personalbedarf, und versetzen Sie bestehende IT-Mitarbeiter in die Lage, sich auf sinnvollere Arbeit zu konzentrieren. Weitere Informationen zum Mitarbeiter-Center -Portal und seinen Funktionen finden Sie unter .

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

IT-Services konsolidieren

Diagramm: Konsolidierte IT-Services



Reduzieren Sie die Anzahl separater Tools, die Ihr Unternehmen verwendet, um unabhängig vom Problem oder der Anforderung eine konsistente Service-Experience zu bieten. Durch die Konsolidierung von IT-Services können Sie Ressourcen besser verwalten und zuordnen und die Leistung nachverfolgen. Sie können eine einzige zuverlässige Informationsquelle nutzen, in der die Leistung in Echtzeit überwacht wird und Daten einfach zu erfassen und Berichte leicht zu erstellen sind.

IT-Produktivität steigern

Beschleunigen Sie die Lösung durch integriertes maschinelles Lernen. Chatbots bieten eine schnelle Lösung für häufige Fragen. Mit ITSM Virtual Agent in Aktion bieten Sie Ihren Mitarbeitern Support-Service rund um die Uhr. Service Desk-Mitarbeiter können die Automatisierung durch maschinelles Lernen nutzen, um Incidents zu lösen und Lösungen vorzuschlagen, die auf ähnlichen, in der Vergangenheit gelösten Incidents basieren.

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

Einblick in Prozesse und Services erhalten

Einblick in Prozesse und Services erhalten



Treffen Sie intelligentere Entscheidungen mit Echtzeitanalysen in der gesamten IT-Wertschöpfungskette. Erhalten Sie neue Einblicke in die Serviceleistung mithilfe von Datentrends und Prognosen. Mit Performance Analytics können Sie Trends auf Grundlage der aktuellen Bedingungen und der bisherigen Leistung antizipieren und Bereiche identifizieren, in denen Automatisierung die Effizienz steigern kann.

Mobile Konnektivität bereitstellen

Bleiben Sie verbunden, und greifen Sie mit dem ITSM Mobile Agent in Echtzeit auf Informationen zu. Sie können auf Aufgaben zugreifen, die Ihnen oder Ihrer Gruppe zugewiesen sind, Push-Benachrichtigungen erhalten und Change-Anforderungen und angeforderte Elemente genehmigen oder ablehnen. Der ITSM Mobile Agent ist auf der iOS-Plattform im Apple App Store oder auf der Android-Plattform im Google Play Store verfügbar.

Edge Encryption für ITSM Virtual Agent in ITSM

Edge Encryption bietet Ihnen direkte Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Verschlüsselung und Schlüsselmanagement werden in Ihrem Intranet zwischen Ihrem Browser und Ihrer ServiceNow-Instanz ausgeführt.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption verstehen.

Da die Edge Encryption auf einem Proxyserver auf Ihrer Seite im Netzwerk aktiviert wird, sind eine genaue Planung, Netzwerkadministration und -verwaltung sowie Einrichtung erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption planen.

Weitere Informationen zur Installation von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption installieren.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption konfigurieren.

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

Hinweis:
Es gibt Einschränkungen bei der Verwendung von Edge Encryption. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen von Edge Encryption .

Erste Schritte

- Richten Sie das Service Management-Modul für eine moderne ITSM-Experience ein. Weitere Informationen finden Sie im Customer Success Center .
- Besuchen Sie die ServiceNow-Produktseite , um mehr über die verschiedenen ITSM-Pakete für Ihr Unternehmen zu erfahren.
- Absolvieren Sie einen ITSM-Kurs für die Verwaltung und Bereitstellung von Services für Ihre Benutzer. Besuchen Sie zur Anmeldung die ServiceNow-Schulungs- und -Zertifizierungs-Site .
- Lesen Sie die Produktdokumentation, beginnend mit IT Service Management.

Mehr erfahren

- Was ist ein Service Desk?
- Was ist Incident Management?
- Was ist IT-Support?
- Was ist ein IT-Ticketsystem?
- Was ist ITIL?
- Was ist ITSM?
- Was ist Personaloptimierung für ITSM?

Anwendungen und Funktionen

- ML-Lösungen für IT Service Management
- Now Assist für IT Service Management (ITSM)
- Asset Management
- Benchmarks
- Change Management
- Coaching
- Collaboration-Services
- Continual Improvement Management
- Contract Management
- DevOps
- Digital Portfolio Management
- Expense Line
- Employee Center
- Incident Management
- Incident Communications Management

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

- qITSM Agent Workspace
- ITSM Virtual Agent
- ITSM Mobile Agent
- ITSM Success Dashboard
- ITSM Platform Analytics-Lösungen
- ITSM Predictive Intelligence Workbench
- On-Call Scheduling
- Operational Technology Incident Management
- Operational Technology Change Management
- Procurement
- Product Catalog
- Problem Management
- Empfehlungs-Framework
- Release Management
- Request Management
- Service Operations Workspace für ITSM
- Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen
- Service Portfolio Management
- Service Reliability Management
- Site Reliability Metrics
- Site Reliability Operations
- Nichtverfügbarkeit von Aufgaben
- Task Intelligence für ITSM
- Vendor Management Workspace
- Walk-up Experience
- Personaloptimierung für ITSM

Skripteinbindungen und Anpassungen

Mit den ITSM-Produkten viele werden standardmäßig Skripteinbindungen bereitgestellt. Sie können vorhandene Skripteinbindungen aus einem Skript aufrufen oder eigene erstellen.

Skripteinbindungen finden Sie, indem Sie zu navigieren **Selfservice** > **Systemdefinition** oder **Selfservice** > **System-UI**. Beachten Sie folgende Punkte, damit Sie bei Upgrades die neuesten Funktionen und Problembehebungen erhalten, ohne dass die vorhandenen Funktionalität beeinträchtigt wird:

Wenn Sie bereits vorhandene Skripteinbindungen ändern oder anpassen:

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

- Verwenden Sie keine Skripteinbindungen, die mit dem Suffix SNC versehen sind. Diese Skripteinbindungen sind schreibgeschützt und dürfen nicht angepasst werden. Beispielsweise darf die folgende Skripteinbindungen nicht angepasst werden.

```
var ChangeProcessSNC = Class.create();
ChangeProcessSNC.prototype = {
   // SNC functions
   type: "
```

- Überschreiben Sie keine Methoden, die mit einem Unterstrich beginnen. Diese Methoden zeigen an, dass die Funktionen privat sind.

Sie können die Funktionen der Skripteinbindungen ohne SNC-Suffix überschreiben, mit denen die SNC-Skripts erweitert werden. Beispielsweise darf folgende Skripteinbindung überschrieben werden.

```
var ChangeProcess = Class.create();
ChangeProcess.prototype = Object.extendsObject(ChangeProcessSNC,
{  // Customer overridden functions  type: "ChangeProcess" });
```

ML-Lösungen für IT Service Management

Maschinelles Lernen (ML) trägt in IT Service Management zur Verbesserung der geschäftlichen Skalierbarkeit und Geschäftsabläufe für Unternehmen bei.

Unternehmen stehen angesichts des wachsenden Datenvolumens vor der Herausforderung, aus einer großen Menge von Rohdaten aussagekräftige Informationen zu extrahieren und sinnvolle Geschäftseinblicke abzuleiten. Maschinelles Lernen kann als Lösung für eine Reihe von geschäftlichen Komplexitäten dienen, da der Algorithmus auf historischen Daten basiert. Es trägt dazu bei, die doppelte und falsche Eingabe von Daten in die Datenbank zu verhindern, und Unternehmen können Informationen viel schneller berechnen und verarbeiten.

Predictive Intelligence for Incident Management anfordern

Aktivieren Sie Predictive Intelligence for Incident Management, indem Sie das Plugin Predictive Intelligence for Incident Management (com.snc.incident.ml_solution) über den Now Support Service Catalog anfordern.

Vorbereitungen

Predictive Intelligence for Incident Management erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

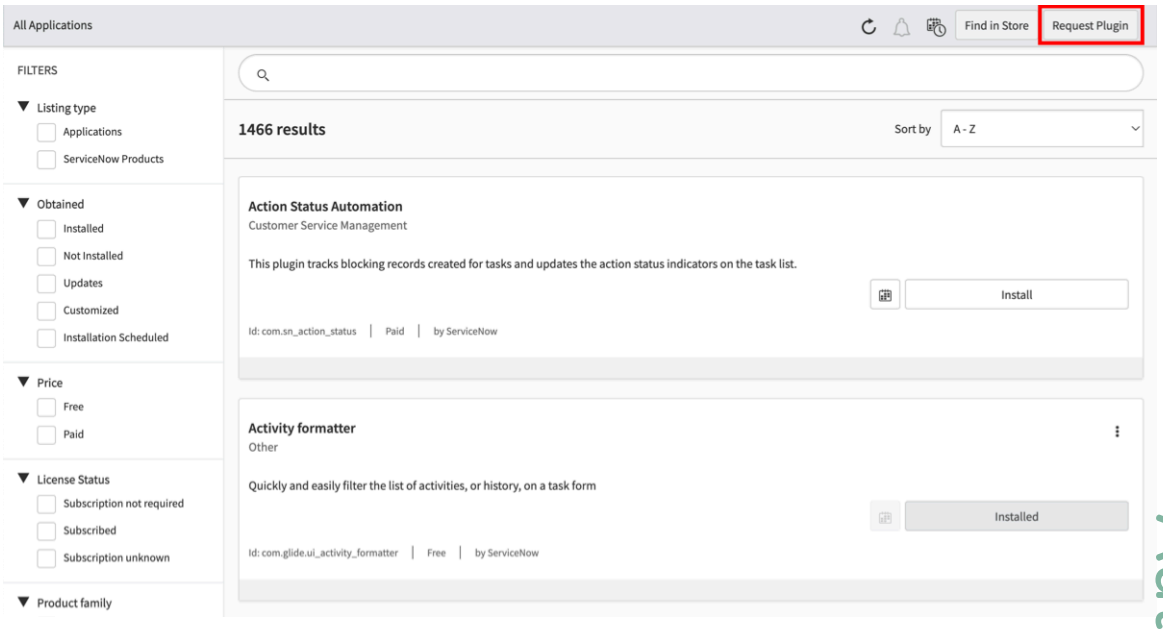
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein Plugin nicht in der Instanz angezeigt wird, senden Sie eine Anforderung über den Now Support-Servicekatalog.

Erforderliche Rolle: admin

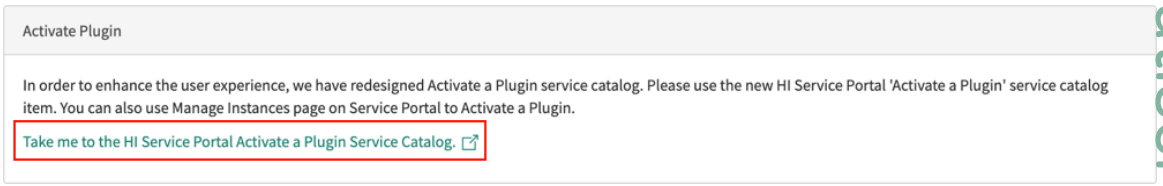
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

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



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Geben Sie Folgendes ein:
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Automatische Übersetzung

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

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Predictive Intelligence for Major Incident Management anfordern

Aktivieren Sie Predictive Intelligence for Major Incident Management, indem Sie das Plugin Predictive Intelligence for Major Incident Management (com.snc.incident.mim.ml_solution) über den Now Support Service Catalog anfordern.

Vorbereitungen

Predictive Intelligence for Major Incident Management erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein Plugin nicht in der Instanz angezeigt wird, senden Sie eine Anforderung über den Now Support-Servicekatalog.

Erforderliche Rolle: admin

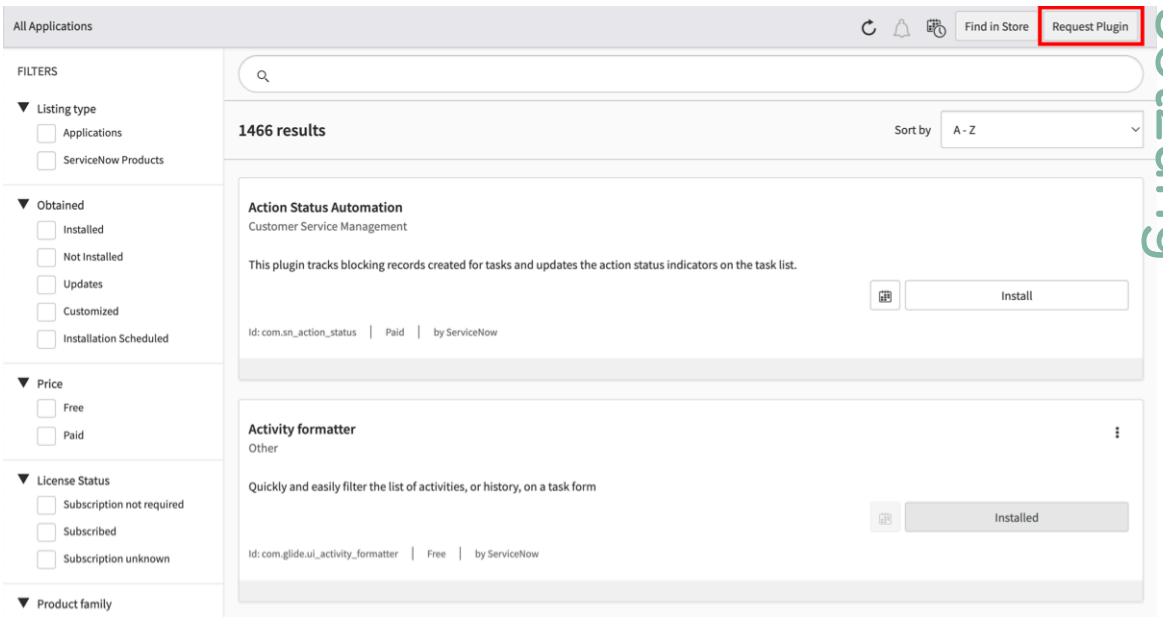
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins werden mit Predictive Intelligence for Major Incident Management installiert:

- Incident Management - Major Incident Management (com.snc.incident.mim)
- Predictive Intelligence for Incident Management (com.snc.incident.ml_solution)

Prozedur

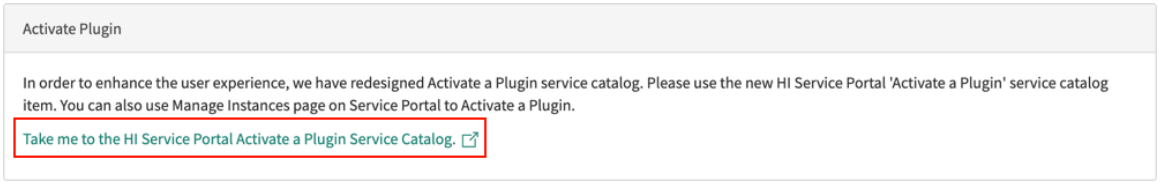
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

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



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Geben Sie Folgendes ein:
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Predictive Intelligence für Incident-Management

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Incident-Management-spezifische Lösungen zu erstellen.

Lösungsdefinitionen

Diese Lösungsdefinitionen sind als Vorlage in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Incident-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Lösungsdefinitions-Datensätze, um das Verhalten anzupassen.

Lösungsdefinitionen für Incident-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Incident-Zuweisung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Zuweisungsgruppe** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.

Automatische Übersetzung

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

Lösungsdefinitionen für Incident-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Incident-Kategorisierung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Kategorie** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Incident-Service	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Service** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Incident-Konfigurationselement	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Konfigurationselement** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Erkennung schwerwiegender Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche aktive schwerwiegende Incidents, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann Empfiehlt ähnliche Incidents, um einen schwerwiegenden Incident vorzuschlagen
Ähnliche Incidents (Workbench für schwerwiegende Incidents)	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Incidents, die nicht als untergeordnete Incidents mit einem schwerwiegenden Incident verknüpft sind
Ähnliche Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Incidents basierend auf den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung**, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu unterstützen
Ähnliche offene Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt auf Grundlage der Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** ähnliche offene Incidents, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann.
Ähnliche geschlossene Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche geschlossene Incidents basierend auf den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung**, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu unterstützen
Ähnliche gelöste Incidents	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche gelöste Incidents zur Unterstützung von Untersuchungs- und Lösungsprozessen für Incidents

Die Lösungsdefinitionen und die erforderlichen Plugins lauten wie folgt:

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

Lösungsdefinitionen und Plugins

Lösungsdefinition	Plugins
• Incident-Zuweisung • Incident-Kategorisierung • Incident-Service • Incident-Konfigurationselement	Die Plugins com.glide.platform_ml und com.snc.incident.ml_solution müssen aktiv sein.
Ähnliche Incidents (MIM)	Die Plugins com.glide.platform_ml und com.snc.incident.mim.ml_solution müssen aktiv sein.
Empfehlung für schwerwiegenden Incident	Die Plugins com.snc.contextual_search_ml und com.snc.incident.mim.ml_solution müssen aktiv sein.
• Ähnliche offene Incidents • Ähnliche gelöste Incidents • Ähnliche Incidents • Ähnliche Wissensartikel	Die Plugins com.snc.contextual_search_ml und com.snc.incident.mim.ml_solution müssen aktiv sein.

Weitere Informationen zur Klassifizierungs- und Ähnlichkeitslösung finden Sie unter Lösungsdefinition erstellen und Ähnlichkeitslösung erstellen.

Geschäftsregeln für Klassifizierungslösungen

Diese Geschäftsregeln gelten nur für die Lösungsdefinitionen der Incident-Zuordnung und der Incident-Kategorisierung. Sie sind nur für Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Incident-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Business Rules für die Incident-Tabelle, um das Vorhersage- und Berichtsverhalten anzupassen.

Business Rules für Incident-Management

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Vorhersageergebnisse aktualisieren	Incident	Aktualisiert die Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken der Lösung. Wird ausgeführt, wenn ein Incident-Datensatz geschlossen wird.
Standardmäßige aufgabenbasierte Vorhersage	Aufgabe	Trifft eine Feldwertvorhersage, die auf dem Ausgabefeld der Lösungsdefinition und dem Lösungsdatensatz beruht. Wird vor dem Einfügen eines neuen Aufgabendatensatzes ausgeführt. Verwenden Sie diese Geschäftsregel als

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

Business Rules für Incident-Management (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		Vorlage, um Ihre eigene Vorhersagelogik für Klassifizierungslösungen zu erstellen.

Wenn Sie mehr Flexibilität bei Klassifizierungslösungen möchten, sollten Sie ITSM Predictive Intelligence-Workbench verwenden.

Upgrade-Informationen

Wenn Ihre Instanz unter dem Kingston-Release ausgeführt wird und Sie ein Upgrade auf das Washington DC-Release durchführen, geschieht Folgendes:

- Verwenden Sie in einer globalen Domänenumgebung die neue Array-Variable „solutionNames“, für die Sie die von der Business Rule aufgerufenen Lösungen explizit angeben müssen.
- In einer Umgebung mit Domänentrennung, z. B. einer MSP-Umgebung, können Sie den kommentierten Code in der Business Rule-Vorlage zur einfachen Anpassung heranziehen.
- Die Business Rule-Vorlage ruft jetzt die applyPredictionForSolution()-Methode auf, um die Vorhersage unabhängig von Änderungen am Standardwert zu treffen.

Genauigkeit der Vorhersage beibehalten

Sie können Prognoseabweichungen verwalten, indem Sie Lösungen neu trainieren, ändern oder neue Lösungen erstellen, um Änderungen in Ihren Geschäftsbedingungen widerzuspiegeln. Testen und ändern Sie Ihre Business Rule im Laufe der Zeit, um sicherzustellen, dass sie für mehrere Verbrauchspunkte und Benutzer-Personas wie gewünscht funktioniert.

Predictive Intelligence for Incident anfordern

Wenn Sie Predictive Intelligence für Incidents aktivieren möchten, fordern Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident“ (com.snc.incident.ml) über das Now Support Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Predictive Intelligence for Incident-Plugin aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Predictive Intelligence for Incident

Plugin	Beschreibung
Predictive Intelligence for Contextual Search [com.snc.contextual_search_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen des maschinellen Lernens für die Kontextsuche. Beispiel: Ähnliche offene Incidents Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich.

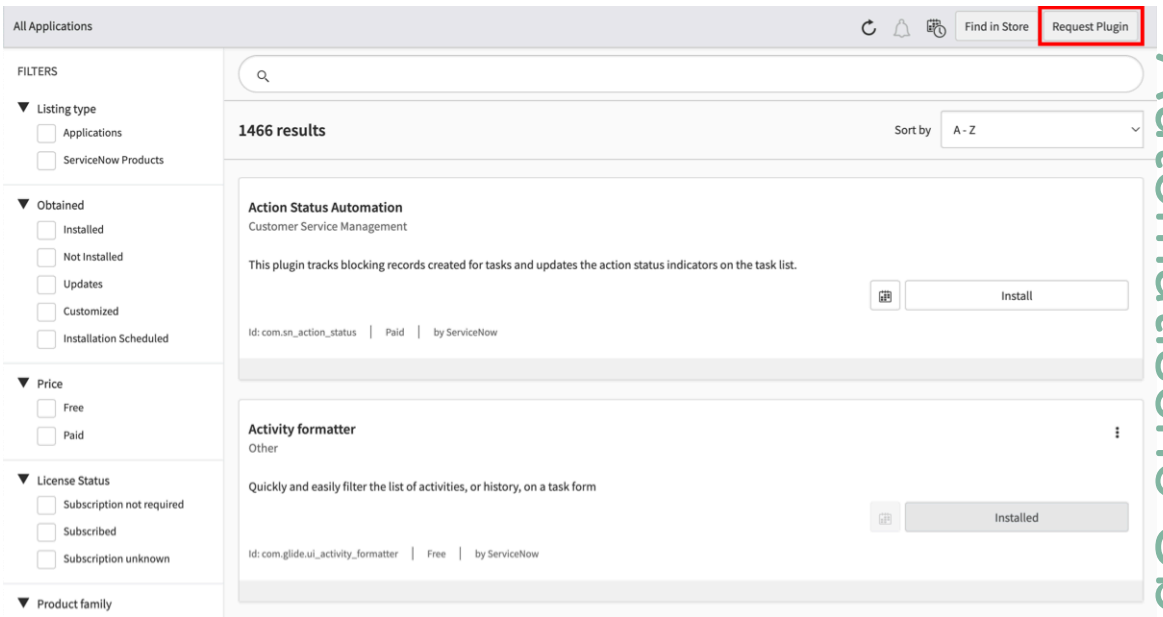
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Plugins für Predictive Intelligence for Incident (Fortsetzung)

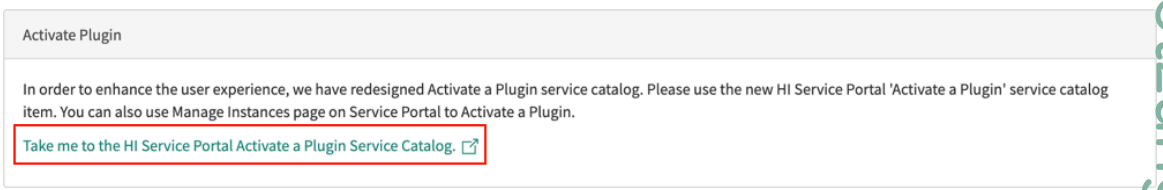
Plugin	Beschreibung
	Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.

Automatische Übersetzung

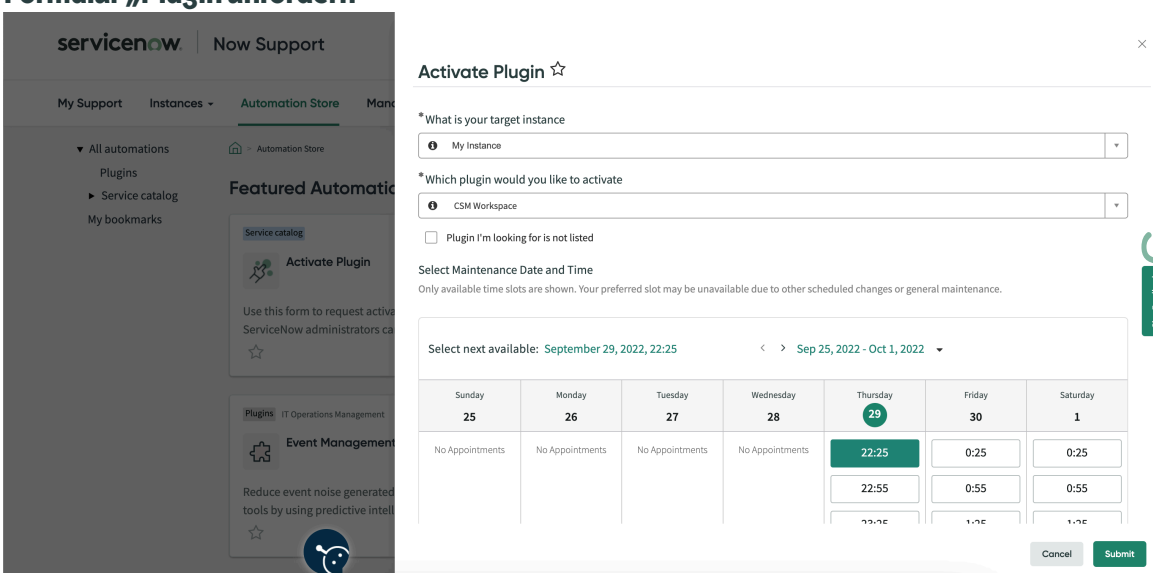
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

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

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Predictive Intelligence for Incident

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Incident-Management-spezifische Lösungen zu erstellen.

Lösungsdefinitionen

Die Lösungsdefinitionen sind verfügbar, wenn Sie das Plugin Predictive Intelligence for Incident (com.snc.incident.ml) im System aktiviert haben.

Diese Lösungsdefinitionen sind als Vorlage in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Incident-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Lösungsdefinitions-Datensätze, um das Verhalten anzupassen.

Lösungsdefinitionen für Incident-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche offene Probleme	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche offene Probleme, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann. Standardmäßig ist die Ähnlichkeitslösung inaktiv.
Ähnliche offene Change-Anforderungen	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche offene Change-Anforderungen, mit denen der aktuelle Incident als Anforderung eines Change verknüpft werden kann Standardmäßig ist die Ähnlichkeitslösung inaktiv.

Weitere Informationen zur Ähnlichkeitslösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen .

Asset-Management

Die ServiceNow® Asset-Management-Anwendung integriert die physischen, technologischen, vertraglichen und finanziellen Aspekte von IT-Assets.

Hinweis:
Ab Release Now Platform® Washington DC bieten wir eingeschränkten Support für die Schnittstelle Asset-Management Core-UI. Wir empfehlen Ihnen, zur neuen Arbeitsbereich-Experience zu wechseln, solange sie in Ihrer Instanz aktiv bleibt, auch wenn Sie ein Upgrade auf eine neue Version Now Platform durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584548 , Exploring Asset Management Workspace und Next Experience UI .

Asset Management-Geschäftspraktiken haben gemeinsame Ziele.

- Kontrolle von Inventar, das gekauft und verwendet wird.
- Reduzierung von Kosten für den Kauf und die Verwaltung von Assets.
- Auswahl der richtigen Tools zum Verwalten von Assets.
- Verwaltung des Asset-Lebenszyklus von der Planung bis zur Entsorgung.
- Compliance mit den relevanten Normen und Vorschriften.

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

- Verbesserung des IT-Service für Endbenutzer.
- Erstellung von Standards und Prozessen für die Verwaltung von Assets.

Die meisten erfolgreichen ITAM-Programme beziehen verschiedene Personen und Abteilungen ein, einschließlich IT, Finanzen, Services und Endbenutzer.

Asset-Management und Configuration Management Database (CMDB) sind verwandt, haben aber unterschiedliche Ziele. Asset-Management konzentriert sich auf die finanzielle Nachverfolgung von Unternehmenseigentum. Die Konfigurationsverwaltung konzentriert sich auf das Erstellen und Verwalten von Elementen, die ein verfügbares Netzwerk von Services erstellen.

Zugehörige Informationen

Domain Separation und Asset-Management

Mobile App für Hardware Asset Management

Verwenden Sie die Apps ServiceNow Mobile und ServiceNow Agent, um Ihre Assets zu verwalten.

ServiceNow – Agent-App

Verwenden Sie die App ServiceNow Agent zum Erstellen von Assets, für die Suche nach Assets und zur Entgegennahme von Assets aus einer Bestellung.

Assets erstellen

Verwenden Sie die ServiceNow Agent-App, um einen Asset-Datensatz zu erstellen, indem Sie das Asset scannen.

Vorbereitungen
Laden Sie die ServiceNow Agent-App aus dem Apple App Store oder Google Play Store herunter.

Erforderliche Rolle: asset

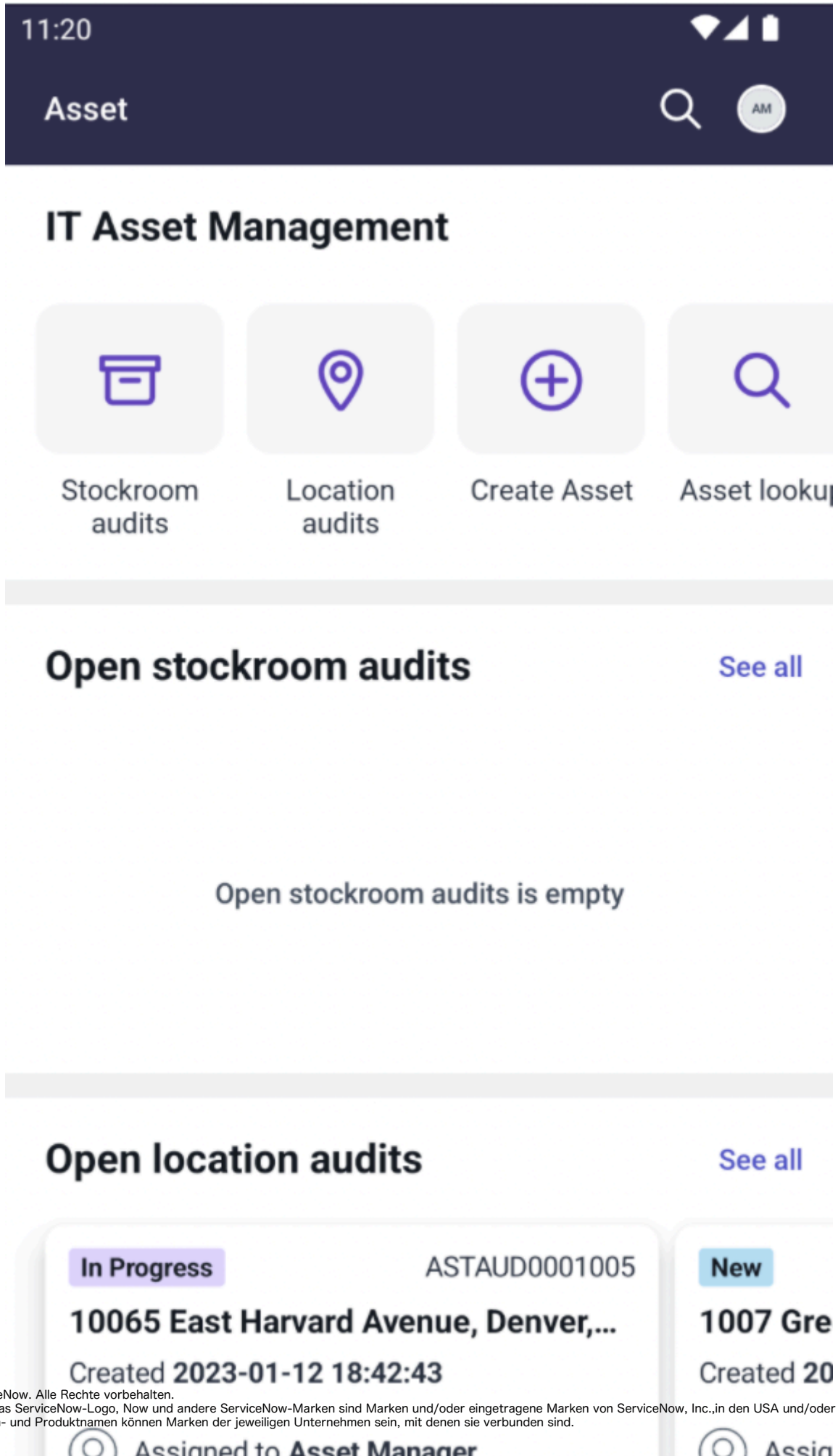
Das Plugin Procurement (com.snc.procurement) muss installiert sein, um die Procurement-Funktionen in der ServiceNowAgent-App nutzen zu können.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Asset**, und tippen Sie auf **Asset erstellen**.

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



Automatische Übersetzung

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

2. Scannen Sie die Asset-Seriennummer oder das Asset-Tag, und tippen Sie dann auf **Suchen**.
   Wenn das Asset in Ihrer ServiceNow-Instanz vorhanden ist, wird ein Asset-Datensatz angezeigt. Diese Informationen dienen dazu, die Erstellung von doppelten Asset-Datensätzen zu vermeiden.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie ein vorhandenes Asset aktualisieren möchten, wählen Sie es aus, und tippen Sie dann auf **Asset aktualisieren**.
4. Wenn kein vorhandener Asset-Datensatz gefunden wird, tippen Sie auf das Aktionssymbol oben rechts, und wählen Sie **Asset erstellen**.
5. Scannen Sie, oder geben Sie Werte für die Felder **Asset-Tag**, **Seriennummer**, **Modell** (nicht Software), **Lager**, **Status** und **Substatus** ein.
6. Tippen Sie auf **Absenden**, um das Asset zu erstellen.

Asset-Suche

Suchen Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow nach einem Asset-Datensatz, indem Sie das Asset scannen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Asset**, und tippen Sie auf **Asset-Suche**.
2. Scannen Sie das Asset-Tag, und tippen Sie dann auf **Suchen**.
3. Wenn das Asset in Ihrer ServiceNow-Instanz vorhanden ist, wird ein Asset-Datensatz angezeigt.
   Sie können das vorhandene Asset auswählen, um es zu aktualisieren oder einen zugehörigen Incident zu erstellen.

Assets aus Bestellung entgegennehmen

Scannen Sie Assets aus einer Bestellung (PO), um sicherzustellen, dass Sie alle Assets aus der Bestellung erhalten haben.

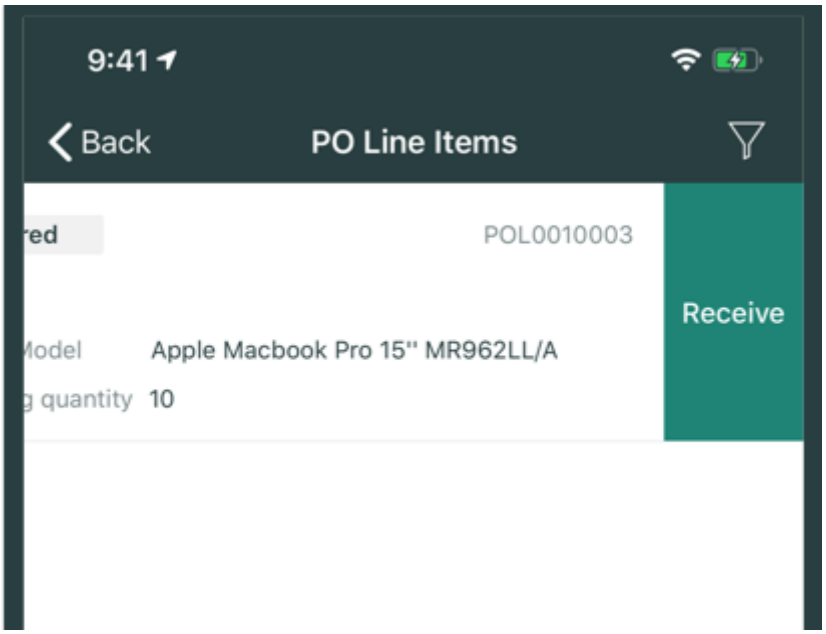
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Procurement**, und tippen Sie auf **POs nächste 30 Tage**.
2. Wählen Sie eine Bestellung aus.
3. Tippen Sie auf **Zugehörige Liste**.
4. Tippen Sie auf das Asset **PO-Einzelposten**, das Sie bestellt haben, und streichen Sie über **Empfangen**, um das Asset entgegenzunehmen.

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



5. Wenn Sie nur einen einzelnen Kauf erhalten, scannen Sie im Empfangsformular den QR-Code für das Asset-Tag oder die Seriennummer.
6. Wenn Sie mehrere Käufe als „Empfangen“ vermerken müssen, tippen Sie im Formular „Empfangen“ auf **Nächstes Element scannen**, bis Sie alle Ihre Käufe gescannt haben.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Bestellung wird als empfangen markiert.

ServiceNow Mobile-App

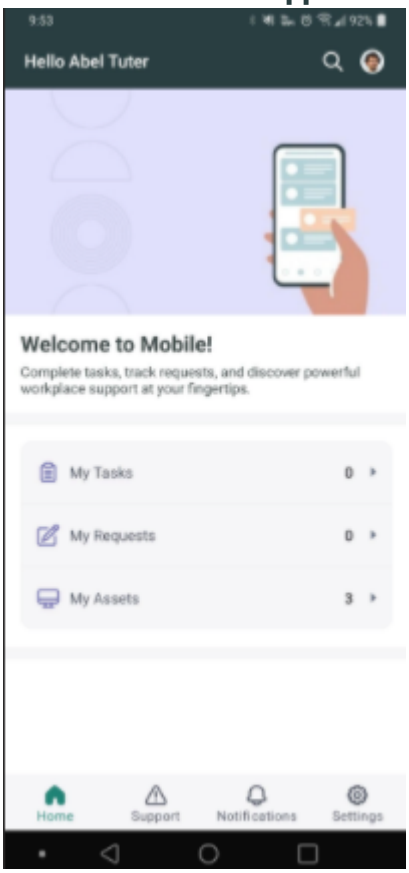
Verwenden Sie die ServiceNow Mobile-App, um die Ihnen zugewiesenen Assets aufzurufen, Probleme mit Assets zu melden und neue Assets remote zu empfangen. Erstellen Sie Incidents, um Ihrer IT-Abteilung Probleme mit Ihren Assets zu melden.

Laden Sie die Now Mobile-App aus dem Apple App Store oder Google Play Store herunter.

Die ServiceNow Mobile-App stellt verschiedene Services für Aufgaben und Anforderungen bereit.

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

ServiceNow Mobile-App



Um alle Ihnen zugewiesenen Assets anzuzeigen, navigieren Sie zu **Meine Elemente** > **Meine Assets** > **Hardware**. Die Registerkarte zeigt die Assets, bei denen das Status-Feld auf „Unterwegs“ oder „In Gebrauch“, der Substatus auf „Reserviert“ und das Feld „Reserviert für“ auf Ihren Namen festgelegt ist. Sie können einen Incident für ein Asset erstellen, das verwendet wird.

Wenn Sie nicht in Ihrem Büro sind, können Sie ein Asset, das unterwegs ist, remote empfangen. Scannen Sie den QR-Code für das Asset-Tag, damit Sie die IT-Abteilung automatisch darüber informieren können, dass Sie das Asset erhalten haben.

Asset und CI Management

Das Asset und Configuration Item (CI) Management bezieht sich auf das Erstellen von Assets, das Festlegen entsprechender Status und Substatus, das Synchronisieren von Assets und CIs das Verwalten von Verbrauchsgütern und das Außerkraftsetzen von Assets.

Beziehung zwischen Asset und CI

Es ist wichtig, die Beziehung zwischen Assets und zugehörigen CIs zu verwalten. Assets werden mit der Anwendung Asset-Management verfolgt, die sich auf die finanziellen Aspekte von Eigentum konzentriert. Configuration Items werden in der CMDB gespeichert, mit der Elemente verfolgt und Benutzern zur Verfügung gestellt werden.

Wenn ein Asset über ein entsprechendes Configuration Item verfügt, werden der Asset-Datensatz und der CI-Datensatz mit zwei Geschäftsregeln synchronisiert.

- `Update CI fields on change` (in der Tabelle „Asset“ [alm_asset])
- `Update Asset fields on change` (in der Tabelle „Configuration Item“ [cmdb_ci])

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

Hinweis:
Assets und CIs können nur synchronisiert werden, wenn sie logisch zugeordnet sind.

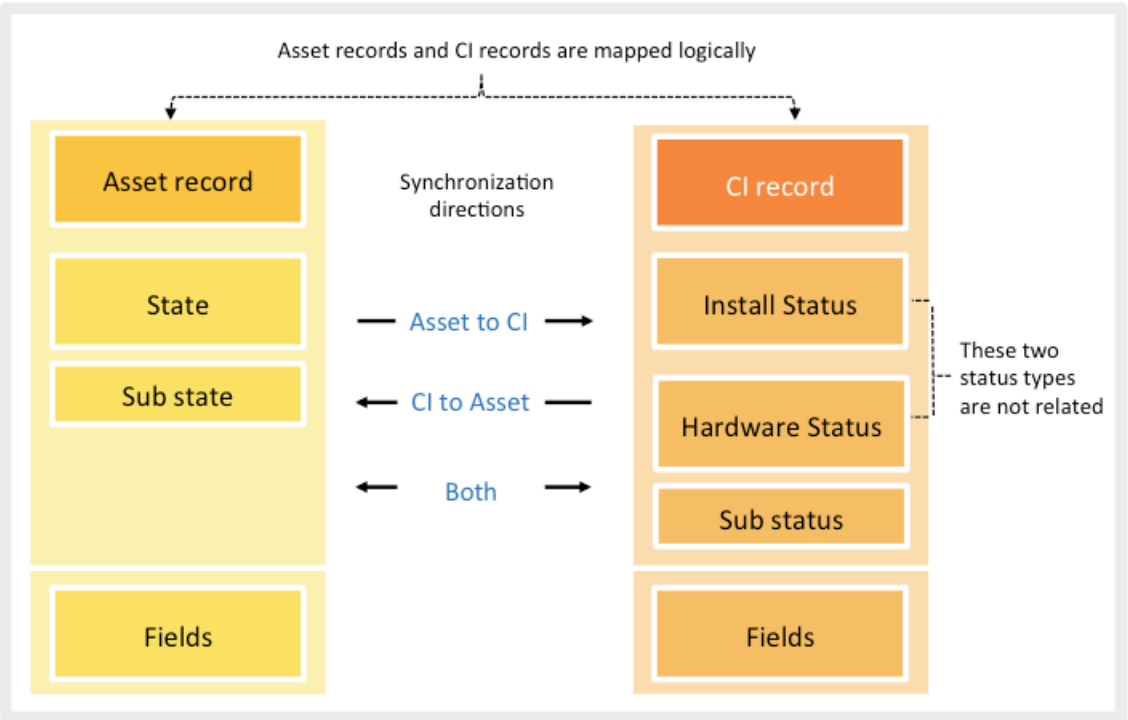
Asset-CI-Zuordnung und -Synchronisierung

Das Statusfeld des Asset-Datensatzes und das Statusfeld des CI-Datensatzes werden so synchronisiert, dass Änderungen, die in einem Formular vorgenommen werden, die gleiche Aktualisierung im entsprechenden Formular auslösen und eine konsistente Berichterstellung sicherstellen.

Hinweis:
Die Now Platform synchronisiert Aktualisierungen zwischen Assets und Configuration Items nur dann, wenn das Asset und das Configuration Item aufeinander verweisen.

Das folgende Diagramm veranschaulicht das Konzept der Asset-CI-Zuordnung und -Synchronisierung.

Überblick über die Asset-CI-Zuordnung und -Synchronisierung



Diese Synchronisierung und Zuordnung basiert auf folgenden Faktoren:

- Asset-Status und CI-Status werden nicht eins zu eins zugeordnet. Sie werden vielmehr dem logischsten Gegenstück in der anderen Tabelle zugeordnet. Wenn beispielsweise ein Hardware-Asset den Status **Auf Lager - Ausstehende Entsorgung** hat, wird das entsprechende CI auf **In Disposition** ohne Substatus festgelegt.
- Diese Synchronisierung findet zwischen dem Statusfeld des Assets und den folgenden CI-Feldern statt:
  - Feld „Installationsstatus“: Der Installationsstatus hat keinen Substatus und muss für Nicht-Hardware-CIs verwendet werden.
  - Feld „Hardwarestatus“ und „Substatus“: Der Hardware-Status ist nur für Hardware-CI sichtbar.

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

- Führen Sie Änderungen durch, indem Sie den Status im Asset-Formular aktualisieren. Die Asset-CI-Synchronisierung kann auf folgende Arten ausgeführt werden:
  - Synchronisieren von Asset zu CI: Wenn Sie den Status des Assets ändern, wird der Installationsstatus oder Hardware-Status und Substatus des logisch zugeordneten CI aktualisiert.
  - CI zu Asset: Wenn Sie den Aktivierungsstatus oder Hardware-Status des CI ändern, werden die Status und die Substatus des logisch zugeordneten Assets aktualisiert.
- Wenn bei einem CMDB-Hardware-CI sowohl der Hardware-Status als auch der Installationsstatus aktualisiert werden, wird die Änderung des Hardware-Status berücksichtigt, um den entsprechenden Status des Assets zuzuordnen.
- Der Installationsstatus und der Hardware-Status von CI funktionieren unabhängig voneinander, sodass die beiden Felder nicht miteinander verknüpft sind. Die Änderung des CI-Hardware-Status ändert nicht den CI-Installationsstatus und umgekehrt. Um Verwirrung zu vermeiden, wird nicht empfohlen, beide Status für CMDB CI-Hardware beizubehalten.

Liste der Felder, die zwischen Asset und CI synchronisiert werden

Wenn Sie eines der folgenden Felder im Asset- oder CI-Datensatz ändern, wird das gleiche Feld im entsprechenden Datensatz automatisch aktualisiert (ausgenommen das Feld **Kosten**, das nur zur Information im CI-Datensatz dient).

Nachstehend finden Sie eine Liste der Felder, die synchronisiert werden.

- Asset-Tag
- Zugewiesen
- Zugewiesen an
- Eingecheckt
- Ausgecheckt
- Unternehmen
- Kosten (wird nur in einer Richtung synchronisiert: Asset zu CI)
- Kostenstelle
- Lieferdatum
- Abteilung
- Fällig in
- Fällig
- Hauptaccount
- Installationsdatum
- Rechnungsnummer
- Begründung
- Miet-ID
- Standort
- Verwaltet von

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

- Modell (model_id in CI)
- Auftragsdatum
- Bestellung erhalten
- Bestellt
- Eigentum von
- Auftragsnummer
- Kaufdatum
- Gekauft
- Seriennummer
- Support-Gruppe
- Support durch
- Lieferant
- Ablauf der Garantie

Asset-, CI- und IBI-Synchronisierung

Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset-Klasse, CI-Klasse und IBI-Klasse zu.

Die Synchronisierung zwischen Asset und CI erfolgt über die veralteten Felder für Status und Substatus. Die Synchronisierung zwischen dem Asset und der IBI-Klasse erfolgt dagegen über die Felder für CSDM-Phase und Status.

Synchronisierung von Asset, CI und IBI

Synchronisierung von Aktualisierungen von Asset zu IBI und CI

Aktualisierungen, die an den Asset-Feldern für Status oder Substatus vorgenommen werden, werden mit dem zugehörigen IBI und CI synchronisiert. Wenn beispielsweise das Feld für den Status des Assets auf „In Gebrauch“ aktualisiert wird, erfolgt die Synchronisierung wie nachstehend erläutert.

- Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase des Assets werden auf „Funktionsfähig“ und „In Gebrauch“ gesetzt. Diese Feldwerte werden dann mit den Feldern für Phase und Status des IBI-Assets synchronisiert.
- Die Felder für Status und Substatus des CI werden in „Installiert“ und „In Gebrauch“ geändert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von IBI zu Asset und CI

Aktualisierungen, die an den Feldern für Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase eines IBI-Assets vorgenommen werden, werden über die CSDM-Felder mit den Legacy-Feldern für Status und Substatus des Assets synchronisiert. Die Legacy-Felder des Assets werden dann mit dem zugehörigen CI synchronisiert. Wenn beispielsweise die Felder für Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase eines IBI-Assets auf „Defekt“ und „Auf Lager“ aktualisiert werden, erfolgt die Synchronisierung wie nachstehend erläutert.

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

1. Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase des Assets werden in „Auf Lager“ und „Defekt“ geändert. Diese Feldwerte werden mit den Feldern für Status und Substatus des Assets synchronisiert.
2. Die Felder für Status und Unterstatus des Assets werden dann mit den entsprechenden Feldern des zugehörigen CI synchronisiert.

Synchronisierung von Aktualisierungen von CI zu Asset und IBI

Aktualisierungen, die an den Feldern für Status und Substatus eines CI vorgenommen werden, werden mit den entsprechenden Feldern des Assets synchronisiert. Die Legacy-Felder des Assets werden dann über die CSDM-Felder mit den Feldern für Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase des IBI-Assets synchronisiert. Wenn beispielsweise die Felder für Status und Substatus eines CI auf „Deaktiviert“ und „Gespendet“ aktualisiert werden, ändern sich die entsprechenden Felder des Assets. Die Änderungen am Asset werden mit dem IBI-Asset synchronisiert, und die Felder für Lebenszyklusphase und Status der Lebenszyklusphase ändern sich in „Ende der Lebensdauer“ und „Deaktiviert“.

Eigenschaften für die Erstellung von Assets und CIs

glide.create_alm_asset.async

Die Systemeigenschaft *`glide.create_alm_asset.async`* steuert, ob Assets, wenn ein Konfigurationselement (CI) erstellt wird, sofort oder mit Verzögerung erstellt werden. Eine Verzögerung bei der Asset-Erstellung ermöglicht die rasche Erstellung einer großen Anzahl von CIs. Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, werden Assets durch die regelmäßige Aufgabe *`Asset - Create asset delayed sync`* erstellt, der alle 15 Minuten ausgeführt wird. Zeigen Sie den Status der regelmäßigen Aufgabe in der Tabelle „Asset-Auftragsprotokoll“ [asset_job_log] an. Um Assets, die auf die Erstellung warten, und Asset-Erstellungsfehler anzuzeigen, navigieren Sie zu **Asset** > **Administration** > **Asset-Erstellungswarteschlange**. Um einen Fehler erneut zu verarbeiten, aktualisieren Sie den Status von **Fehler** in **Bereit**. Bei der nächsten Ausführung der regelmäßigen Aufgabe wird erneut versucht, das Asset zu erstellen.

Wenn die Eigenschaft *`glide.create_alm_asset.async`* auf **false** festgelegt ist, werden Assets sofort aus CIs erstellt.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von Orlando oder älter auf Washington DC durchführen, ist der Standardwert dieser Eigenschaft **false**. Bevor Sie diese Eigenschaft aktualisieren, überprüfen Sie Ihre Prozesse, die von einem in einem CI vorhandenen Asset-Wert abhängen, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor, um der verzögerten Asset-Erstellung Rechnung zu tragen.

glide.asset.create_ci_with_ire

Die Systemeigenschaft *`glide.asset.create_ci_with_ire`* ermöglicht das Erstellen von CIs aus Assets mit der Engine ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB) Identification and Reconciliation (IRE). Diese Eigenschaft wirkt sich auf CI-Klassen mit Identifizierungsregel für die Seriennummer aus, die keine abhängigen Beziehungen zu anderen CI-Klassen haben.

Hinweis:
Diese Eigenschaft gilt für CI-Klassen, die über die Hardware-CI-Klasse [cmdb_ci_hardware] erweitert werden.

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

Mit der IRE erstellte CIs werden im Format Seriennummer - Modellname benannt, und die Quelle ist SNAssetManagement. Das Feld **Seriennummer** ist für Assets mit Modellkategorien erforderlich, die diesen CI-Klassen entsprechen. Die Asset-Erstellung schlägt fehl, wenn die Seriennummer bereits einem vorhandenen CI oder Asset zugewiesen ist. Das Feld **Seriennummer** ist auch erforderlich, um Bestellpositionen für Modellkategorien entgegenzunehmen, die diesen CI-Klassen entsprechen. Das Feld **Seriennummer** ist nicht erforderlich, um vorab zugewiesene Assets zu erstellen, die Seriennummer muss jedoch bei der Zuordnung des Assets angegeben werden.
Nach einem Upgrade von bestimmten älteren Versionen lautet der Standardwert dieser Eigenschaft „false“. Überprüfen Sie vor dem Aktualisieren dieser Eigenschaft die Anpassungen im Feld Seriennummer und alle Integrationen oder Flows, die eine vorhandene Seriennummer zum Erstellen eines Assets verwenden.

Andere Asset- und CI-Systemeigenschaften

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

Mit der Systemeigenschaft „sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping“ können Sie die folgenden Zuordnungen zwischenspeichern:

- Asset- und CI-Felder
- Asset-Status und CI-Installationsstatus
- Asset-Status und CI-Hardwarestatus

Assets erstellen

Mit der Core-UI oder dem Hardware-Asset-Arbeitsbereich erstellen Sie Hardware-, Software-, Verbrauchsgut-, Bündel-, Paletten-, Mobil- und Anlagen-Assets.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Asset.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars „Asset-Datensatzfelder“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Asset record fields .
3. Übermitteln oder speichern Sie das Asset-Formular.

Assets stilllegen

Sie können ein Asset jederzeit stilllegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie den Status eines Assets in **Deaktiviert** geändert haben, ist das Feld **Substatus** aktiv. Wenn Sie ein Asset stilllegen, ändert sich der Status zugehöriger CIs ebenfalls in **Stillgelegt**. Die Auswahl eines Substatus ist nicht erforderlich, kann jedoch für die Verfolgung und Berichterstellung hilfreich sein.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Wählen Sie unter **Status** die Option **Deaktiviert** aus.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie unter **Substatus** die Option **Entsorgt**, **Verkauft**, **Gespendet** oder **Vendorengutschrift** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Assets löschen

Sie können ein Asset jederzeit löschen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Wenn ein Asset Teil eines Asset-Pakets ist, kann das Asset nicht gelöscht werden.

Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor das Asset und seine Komponenten dauerhaft gelöscht werden, muss eine Bestätigung akzeptiert werden. Wenn ein CI und ein Asset verknüpft sind, löscht das Löschen des einen auch das andere.

Sie sollten ein Asset nur löschen, um Fehler zu bereinigen. Zu Verfolgungszwecken besteht die richtige Methode zur Verwaltung eines nicht mehr verwendeten Assets darin, den Status des Assets in **Deaktiviert** zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben dem **Namen** des Assets.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** unterhalb der Liste die Option **Löschen**.

Asset- und CI-Felder zuordnen

Wenn Sie Asset- und CI-Felder zuordnen, erfolgt die Synchronisierung in beiden Richtungen. Änderungen am Asset- oder CI-Datensatz werden auch im logisch verknüpften Datensatz aktualisiert. Sie können benutzerdefinierte und mit der Basisinstanz bereitgestellte Zuordnungen synchronisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder asset

Hinweis:
Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben und die `AssetAndCISynchronizer`-Skripteinbindung vor dem Upgrade angepasst haben, müssen Sie die Anpassung überschreiben und anschließend die benutzerdefinierten Zuordnungen neu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Felder für die Synchronisierung bedingt zuordnen. Beispielsweise können Sie das Feld „Standort“ nur für ein Hardware-Asset und nicht für ein Software-Asset zuordnen. Wenn ein Asset aktualisiert wird, wird daher das Feld **Standort** nur für das Hardware-Asset synchronisiert.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Administration** > **Asset-CI Feldzuordnung** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie in der Liste **Asset-Feld** das Feld aus.
   Diese Liste bezieht sich auf die Tabelle „alm_asset“.
3. Wählen Sie das logisch zugeordnete Feld aus der Liste **Konfigurationselementfeld** aus, das sich auf die Tabelle cmdb_ci bezieht.
4. Um Bedingungen für die Zuordnung zu erstellen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
   - Um Bedingungen für die Synchronisierung des Asset-Felds mit dem CI-Feld anzugeben, verwenden Sie den Condition Builder **Zuordnungsbedingung für Asset**.
   - Um Bedingungen für die Synchronisierung des CI-Felds mit dem Asset-Feld anzugeben, verwenden Sie den Condition Builder **Zuordnungsbedingung für Configuration Item**.
5. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, um die Zuordnung zu aktivieren.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Asset-Status und CI-Installationsstatus zuordnen

Ordnen Sie dem Feld **CI-Installationsstatus** die Asset-Felder **Status** und **Substatus** zu. Das Feld unter **Substatus** des Feldes **CI-Installationsstatus** sollte nicht für Hardware-CIS verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder asset

Hinweis:
Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben und die `AssetAndCISynchronizer`-Skripteinbindung vor dem Upgrade angepasst haben, müssen Sie die Anpassung überschreiben und anschließend die benutzerdefinierten Zuordnungen neu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Asset-Synchronisierung wird dieses Feld nicht aktualisiert, wenn Hardware-Assets aktualisiert werden. Wenn Sie die Zuordnung erstellen, können Sie die Synchronisierungsrichtung von Asset zu CI, aber nicht von CI zu Asset festlegen. Für Nicht-Hardware-CI-Klassen können Sie die Synchronisierung in beide Richtungen festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Administration** > **Asset-CI-Installationsstatuszuordnung**.
   Standardmäßig werden nur benutzerdefinierte Zuordnungen angezeigt. Die Liste der Zuordnungen verwendet die Filterbedingung **[Vorkonfiguriert] [ist] [Falsch]**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste **Asset-Status** den Status aus, den Sie zuordnen möchten.
4. **Wahlweise:** Wenn verfügbar, wählen Sie einen Substatus in der Liste **Asset-Substatus** aus.
   Einige der Asset-Status haben keinen Substatus.
5. Wählen Sie in der Liste **Configuration Item-Status** den logisch verknüpften CI-Status aus, den Sie zuordnen möchten.
6. Wählen Sie in der Liste **Synchronisierungsrichtung** die Richtung aus, in der die Synchronisierung ausgeführt werden soll.

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

7. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, um die Zuordnung zu aktivieren.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Asset-Status und CI-Hardwarestatus zuordnen

Ordnen Sie dem Feld **CI-Installationsstatus** die Asset-Felder **Status** und **Substatus** zu. Verwenden Sie das Feld **Substatus** nicht für Hardware-CIs, da die CI-Synchronisierung dieses Feld nicht aktualisiert, wenn Assets aktualisiert werden. Wenn Sie die Zuordnung erstellen, können Sie die Synchronisierungsrichtung vom Asset, CI oder von beiden festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder asset

Hinweis:
Wenn Sie von einem früheren Release aktualisiert haben und das `AssetAndCISynchronizer`-Skript vor dem Upgrade angepasst haben, überschreiben Sie die Anpassung und erstellen Sie die benutzerdefinierten Zuordnungen anschließend neu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Felder **Installationsstatus** und **Hardwarestatus** eines CI sind unabhängig voneinander. Es gibt keine Korrelation zwischen ihnen. Eine Änderung des Felds **Hardwarestatus** ändert nicht das Feld **CI-Installationsstatus** und umgekehrt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Administration** > **Asset-CI Hardware-Statuszuordnung**.
   Standardmäßig werden nur benutzerdefinierte Zuordnungen angezeigt. Die Liste der Zuordnungen verwendet die Filterbedingung **[Vorkonfiguriert] [ist] [Falsch]**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste **Asset-Status** den Status aus, den Sie zuordnen möchten.
4. **Wahlweise:** Wenn verfügbar, wählen Sie einen Substatus in der Liste **Asset-Substatus** aus.
   Einige der Asset-Status haben keinen Substatus.
5. Wählen Sie in der Liste **Konfigurationselementstatus** den logisch verknüpften CI-Status aus, den Sie zuordnen möchten.
6. **Wahlweise:** Wenn verfügbar, wählen Sie einen Substatus in der Liste **Configuration Item-Substatus** aus.
   Einige CI-Status haben keinen Substatus.
7. Wählen Sie in der Liste **Synchronisierungsrichtung** die Richtung aus, in der die Synchronisierung ausgeführt werden soll.
8. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, um die Zuordnung zu aktivieren.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verschiedene Assets über Asset-Klassen verwalten

Die Standard-Asset-Klassen sind „Hardware“, „Softwarelizenz“, „Verbrauchsgut“, „Softwareberechtigung“ und „Anlage“. Diese allgemeinen Klassen können zur Verwaltung verschiedener Assets verwendet werden.

Wenn die allgemeinen bereitgestellten Klassen für eine bestimmte Gruppe von Assets nicht geeignet sind, sollten Sie ggf. eine neue Assetklasse erstellen. Zum Beispiel könnte

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

eine Fahrzeugflotte in einer benutzerdefinierten Assetklasse namens „Fahrzeug“ verfolgt werden. Bevor Sie neue Assetklassen erstellen, analysieren Sie die Geschäftsbedürfnisse, um festzustellen, ob die allgemeinen Klassen verwendet werden können. Das Verwalten einer Vielzahl von Asset-Klassen kann schwierig sein.

Mit der integrierten Funktionalität können Sie Assetklassen für die finanzielle Nachverfolgung, in einem Modell-Bündel und als vorab zugeordnetes Asset verwenden.

Assetklassen erstellen

Um eine Assetklasse zu erstellen, müssen Sie eine neue Tabelle definieren, eine entsprechende Anwendung und ein entsprechendes Modul erstellen und dann die neue Assetklasse neuen oder vorhandenen Modellkategorien hinzufügen. Die Standard-Assetklassen sind Hardware, Softwarelizenz und Verbrauchsgut. Diese allgemeinen Klassen können zur Verwaltung verschiedener Assets verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset oder category_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die allgemeinen Klassen für eine bestimmte Gruppe von Assets nicht geeignet sind, sollten Sie ggf. eine Assetklasse erstellen. Zum Beispiel könnte eine Fahrzeugflotte in einer benutzerdefinierten Assetklasse namens „Fahrzeug“ verfolgt werden. Bevor Sie Assetklassen erstellen, analysieren Sie die Geschäftsbedürfnisse, um festzustellen, ob die allgemeinen Klassen verwendet werden können. Eine große Anzahl von Assetklassen kann schwierig zu verwalten sein.

Mit der integrierten Funktionalität können Sie Assetklassen für die finanzielle Nachverfolgung, in einem Modell-Bündel und als vorab zugeordnetes Asset verwenden.

Stellen Sie sicher, dass die Modellkategorien Modelle enthalten. Verwenden Sie das Tabellenformular, um eine vorhandene Tabelle zu erweitern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten** > **Tabelle erstellen** und füllen Sie die Formularfelder Tabelle mit Informationen zur neuen Tabelle aus.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Anzeigename für die Tabelle, die lokalisiert werden kann. Zum Beispiel könnte eine benutzerdefinierte Asset-Klasse für das Verfolgen einer Fahrzeugflotte als „Fahrzeug“ gekennzeichnet werden.
Name	Interner Name der Tabelle, der nachträglich nicht geändert werden kann. Die Assetklasse „Fahrzeug“ kann beispielsweise „alm_u_vehicle“ heißen.
Erweitert Tabelle	Tabelle, von der die neue Tabelle Felder erbt. Die Tabelle „Asset“ (alm_asset) kann erweitert werden, um eine benutzerdefinierte Asset-Klasse zu erstellen.
Anwendung	Tabelle, die den Datensatz verwendet.
Modul erstellen	Kontrollkästchen zum Erstellen eines Moduls.

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

Feld	Beschreibung
Mobiles Modul erstellen	Kontrollkästchen zum Erstellen eines mobilen Moduls.
Modul zu Menü hinzufügen	Menü, das dieses Modul anzeigt.
Neuer Menüname	Neuer Menüname.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Navigieren Sie zur neuen Anwendung (z. B. **Asset** > **Fahrzeug**), und klicken Sie auf **Neu**.
4. Konfigurieren Sie das Formular so, dass es **Modell**, **Modellkategorie** und **Menge** enthält.
5. Erstellen Sie eine Modellkategorie, und fügen Sie die von Ihnen erstellte Assetklasse zum Feld **Assetklasse** hinzu.
6. Erstellen Sie Modelle, und fügen Sie sie zur Modellkategorie hinzu.

Nächste Maßnahme
Nachdem die Modellkategorie (mit der neuen Assetklasse verknüpft) und die Modelle erstellt wurden, verwalten Sie die Modelle als Assets. Verwenden Sie das Modell beispielsweise in einem Bündel.

Abschreibung zu einem Asset hinzufügen

Eine Abschreibung ist die Wertminderung eines Assets im Laufe der Zeit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Abschreibungsplan kann zu Hardware-Assets hinzugefügt werden. Basierend auf den Informationen, die im Asset-Datensatz angegeben sind, berechnet die ServiceNow-Plattform mit der regelmäßigen Aufgabe **Abschreibung berechnen** täglich den Abschreibungsbetrag.

Die Now Platform berechnet die schreibgeschützten Felder **Berechnungsdatum** und **Buchwert** basierend auf den Feldern **Kosten**, **Abschreibung** und **Gültigkeitsdatum Abschreibung**. Beispiel: Wenn die **Kosten** des Assets 1.000,00 $ betragen, wird die Abschreibungsmethode **Gerade Linie** ausgewählt, und nach genau zwei Jahren beträgt der **Buchwert** 500,00 $.

Wenn sich ein Asset im Status „In Verwendung“ befindet, wird das Gültigkeitsdatum der Abschreibung in das Asset-Formular eingetragen.

Weitere Informationen zu Anlagegütern und Abschreibung finden Sie unter Abschreibung mit Anlagegütern verwenden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Hardware-Assets**.
2. Wählen Sie ein Asset aus.

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

3. Füllen Sie die Felder **Abschreibung**, **Gültigkeitsdatum Abschreibung**, **Restwert** und **Abgedeckt durch Anlagegut** wie unter Assets erstellen beschrieben aus.
   Berücksichtigen Sie diese Punkte.
   - Wenn das Gültigkeitsdatum der Abschreibung in der Zukunft liegt, ist die Abschreibung 0, und der aktuelle Restwert ist der ursprüngliche Kaufpreis. Das System beginnt mit der Berechnung der Abschreibung erst dann, wenn das Gültigkeitsdatum erreicht ist.
   - Der Restwert muss kleiner oder gleich den Asset-Kosten sein. Wenn ein Restwert eingegeben wird, der größer als die Kosten ist, wird eine Warnung angezeigt, und der Datensatz kann nicht gespeichert werden.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie auf **Abschreibung berechnen**.
   Die Felder **Berechnungsdatum**, **Buchwert** und **Abgeschriebener Betrag** werden automatisch berechnet.

Lizenz-Assets erstellen

Sie können die Softwarelizenz-Assets Ihrer Organisation verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiele umfassen eine Lizenz zur Verwendung einer einzelnen Kopie eines Desktop-Softwareprogramms und eine Unternehmenslizenz zur Installation eines Softwareprogramms auf mehreren Computern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Lizenz-Assets** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Rechte** die Anzahl der von dieser Lizenz zu gewährenden Berechtigungen ein.
3. Füllen Sie das Formular wie in Assets erstellen beschrieben aus.

Asset-Status und Substatus festlegen

Verwenden Sie Asset-Status und -Substatus, um Assets genau und detailliert nachzuverfolgen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gute Asset-Informationen helfen Ihnen bei der Berichterstellung, der Kontrolle von Assets und der Senkung der Kosten. Wenn Sie beispielsweise fehlende Elemente mithilfe der Felder **Status** und **Substatus** aufzeichnen, können Sie Berichte ausführen und die Informationen analysieren. Sie können diese Informationen verwenden, um Kosten zu senken.

Tipp:
Ändern Sie keine Statuswerte. Wenn die Statuswerte unterstützt und vom Prozess definiert werden, können Sie Substatus ändern.

Einige der Substatuswerte sind mit mehr als einem Status verfügbar. Zum Beispiel ist der **SubstatusEntsorgung ausstehend**mit den Status **Auf Lager**, **Unterwegs**und Deaktiviert verfügbar. Die Kombination der Felder **Status und Substatusliefert** die richtigen Asset-Nachverfolgungsinformationen. Zum Beispiel gibt ein Asset mit dem Status **Auf Lager** und

Automatische Übersetzung

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

Entsorgung ausstehend an, dass das Asset nicht mehr verwendet wird und sich im Lager auf die Entsorgung befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Wählen Sie ein Asset aus.
3. Bearbeiten Sie die Felder **Status** und **Substatus**.

Definitionen von Asset-Status und -Substatus

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
Bestellt	Keine	Asset wurde bestellt, aber nicht erhalten.
Auf Lager	○ Verfügbar: Asset ist zur Verwendung verfügbar. ○ Reserviert: Asset ist für einen Benutzer reserviert, der es über eine Beschaffungsanforderung angefordert hat. ○ Fehlerhaft: Asset ist fehlerhaft oder funktionsunfähig. ○ Ausstehende Reparatur: Das defekte Asset wird vom Lieferanten zur Reparatur markiert. ○ Ausstehende Installation: Asset muss noch installiert werden. ○ Entsorgung ausstehend: Asset ist zur Entsorgung markiert, da es im Lager nicht mehr benötigt wird. ○ Ausstehende Übertragung: Die Übertragung des Assets ist über einen Transferauftrag geplant. ○ Vorab zugeordnet: Asset ist bereit für die Zuordnung, stellt jedoch keine finanzielle Verbindlichkeit dar, bis es einem Benutzer zugeordnet wird. ○ Warten: Asset ist nicht zur Verwendung bereit, da es auf etwas wartet. Beispielsweise ist die erforderliche Dokumentation ausstehend. ○ Gesetzliche Aufbewahrungspflicht: Asset wird aus rechtlichen Gründen in der Warteschleife gehalten. ○ Quarantäne: Asset wird im Lager isoliert aufbewahrt. ○ Ausstehende Erfüllung: Asset ist funktionsfähig, wartet jedoch	Das Asset wird in einem Lager gelagert. Der Substatus gibt an, ob das Asset verwendet werden kann.

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

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
	auf Geschäftsbedingungen wie Abrechnung und Abzeichnung. ○ Zertifikat ausstehend: Asset wartet auf Zertifikat zur Entsorgung. ○ Ausstehende Rückgabe: Das geleaste Asset muss noch zurückgegeben werden. ○ Test: Asset befindet sich in der Testphase und ist noch nicht betriebsbereit. ○ Ende des Supports: Asset erhält keinen Support mehr durch Incidents oder Verträge. ○ Ausstehende Stilllegung: Asset hat das Ende seiner Lebensdauer erreicht und kann verkauft, entsorgt oder gespendet werden.	
Unterwegs	○ Verfügbar: Asset ist zur Verwendung verfügbar. ○ Reserviert: Asset ist für einen Benutzer reserviert, der es über eine Beschaffungsanforderung angefordert hat. ○ Fehlerhaft: Asset ist fehlerhaft oder funktionsunfähig. ○ Ausstehende Installation: Asset muss noch installiert werden. ○ Entsorgung ausstehend: Asset ist zur Entsorgung markiert, da es in Ihrem Lager nicht mehr benötigt wird. ○ Vorab zugeordnet: Asset ist bereit für die Zuordnung, stellt jedoch keine finanzielle Verbindlichkeit dar, bis es einem Benutzer zugeordnet wird.	Asset wird transportiert.
In Gebrauch	Keine	Asset wird verwendet. Diese Option ist nur für Nicht-Gebrauchsgüter verfügbar.
In Wartung	Keine	Das Asset wird repariert oder gewartet.
Deaktiviert	○ Entsorgt: Asset wird entsorgt, da es das Ende seiner Lebensdauer erreicht hat. ○ Ausstehende Entsorgung: Asset ist zur Entsorgung markiert, da es sich dem Ende seiner Lebensdauer nähert. ○ Verkauft: Asset ist verkauft.	Setzen Sie das Asset auf den Status „Deaktiviert“, wenn das Asset das Ende der Lebensdauer erreicht hat. Löschen Sie nur Asset-Datensätze, die fälschlicherweise erstellt wurden.

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

Status	Verfügbare Substatus	Notizen
	○ Gespendet: Asset wird über Asset-Spendenaufträge an eine Wohltätigkeitsorganisation gespendet. ○ Lieferantengutschrift: Altes fehlerhaftes Asset wird durch Rückgabegenehmigung (RMA) an den Lieferanten zurückgesendet, um ein Ersatz-Asset zu erhalten. ○ Lease-Rückgabe: Das geleaste Hardware-Asset wird vor Ablauf des Vertrags zurückgegeben. ○ Veraltet: Asset ist veraltet und muss entsorgt werden. ○ RMA: Fehlerhaftes Asset wird über die Rücksendegenehmigung (RMA) an den Lieferanten zurückgegeben oder von diesem ersetzt. ○ Aufkauf: Das geleaste Hardware-Asset wird vor Ablauf des Vertrags gekauft.	
Fehlend	○ Verloren ○ Gestohlen	Ein fehlendes oder verlorenes Asset.
Build	Keine	Asset wird vorbereitet. Dieser Status wird während der Erstellung eines Asset-Pakets verwendet. **Hinweis:** Hardware und Verbrauchsgüter haben keinen Build-Status.

Anlagegüter erstellen

Anlagegüter (feste Assets) sind Container, die mehrere Assets enthalten können. Anlagegüter werden üblicherweise auf Unternehmensebene von einer Finanz- oder Buchhaltungsabteilung verfolgt, können jedoch IT-Assets wie Hardware und Software enthalten.

Die Option **Anlagegut** in der Kosten-Anwendung zeigt die IT-Assets an, die sich auf einen Anlagegut-Datensatz beziehen. Dieser Link kann dazu beitragen, dass die IT mit dem Asset-System des Unternehmens koordiniert bleibt. Benutzer mit den Rollen „financial_mgmt_admin“ und „financial_mgmt_user“ können Anlagegüter erstellen. Nach dem Erstellen eines Anlageguts und dem Hinzufügen von Assets kann der Restwert automatisch berechnet werden.

So erstellen Sie ein festes Asset:

1. Navigieren zu **Kosten** > **Feste Assets**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Geben Sie einen Namen für das feste Asset ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

So fügen Sie einem Anlagegut Assets hinzu:

1. Navigieren zu **Kosten** > **Feste Assets**.
2. Klicken Sie auf ein festes Asset.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Bearbeiten**.
4. Doppelklicken Sie in der Liste **Sammlung** auf ein Asset, um es der Liste **Abgedeckte Assets** hinzuzufügen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

So summieren Sie die Restewerte aller Assets in einem Anlagegut:

1. Navigieren zu **Kosten** > **Feste Assets**.
2. Klicken Sie auf ein festes Asset.
3. Klicken Sie auf **Restwertsumme**.

   Die ServiceNow-Plattform berechnet den **Buchwert**, die **Gesamtkosten** und die **Gesamtabschreibung** auf der Grundlage von Informationen in den Abschnitten **Finanziell** und **Abschreibung** der einzelnen Asset-Datensätze.

Abschreibung mit Anlagegütern verwenden

Sie können die Abschreibung für ein festes Asset mit einer Auswahl von Abschreibungsplänen berechnen. Die Berechnung der Abschreibung für ein festes Asset kann der IT-Abteilung helfen, sich mit dem System für feste Assets des Unternehmens abzustimmen, um korrekte Bewertungen und Buchwerte auszuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_admin oder financial_mgmt

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie beim Erstellen eines neuen Abschreibungsplans die **Abschreibungskategorie** **Abnehmender Ausgleich** oder **Gerade Linie** aus. Die beiden Kategorien schreiben ein Asset während des Lebenszyklus des Assets um den gleichen Gesamtbetrag ab, jedoch mit unterschiedlichen Zeitplänen.

- **Abnehmender Ausgleich**: Schreibt ein Asset in früheren Kostenrechnungsperioden stärker ab als in späteren Perioden.
- **Gerade Linie**: Schreibt ein Asset in jeder Kostenrechnungsperiode um den gleichen Betrag ab.

Das folgende Beispiel zeigt den abgeschriebenen Wert für ein Asset von 10.000 $ über fünf Jahre unter Verwendung der zwei verschiedenen Methoden.

Abschreibung mit Anlagegütern verwenden

Jahr	Abnehmender Ausgleich	Gerade Linie
1	5.000,00 $	8.000,00 $
2	2.500,00 $	6.000,00 $

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

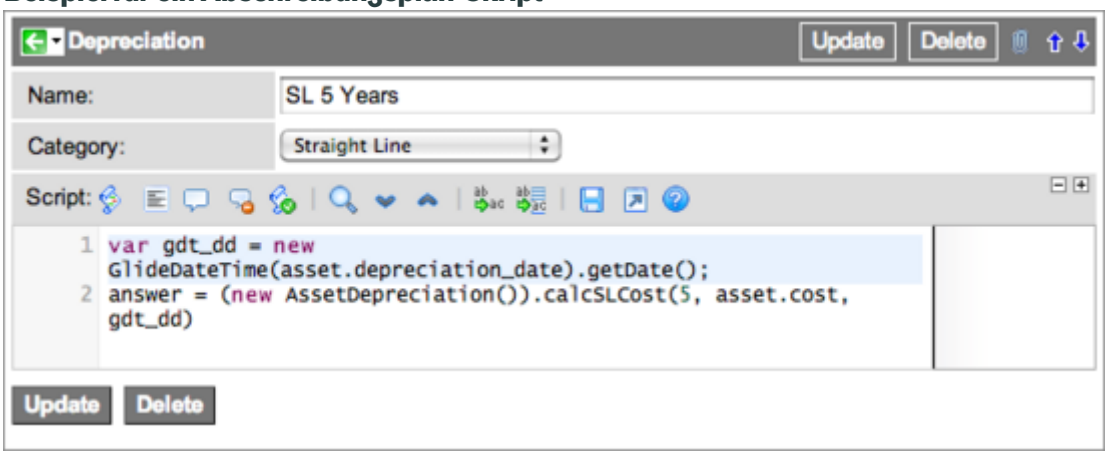
Abschreibung mit Anlagegütern verwenden (Fortsetzung)

Jahr	Abnehmender Ausgleich	Gerade Linie
3	1.250,00 $	4.000,00 $
4	625,00 $	2.000,00 $
5	0 $	0 $

Prozedur

1. Um einen Abschreibungsplan anzuzeigen, navigieren Sie zu **Finanzmanagement** > **Abschreibung** und klicken Sie auf **Kategorie**.
2. Um einen neuen Abschreibungsplan zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** aus.
5. Fügen Sie ein **Skript** hinzu, um den Abschreibungswert zu berechnen.

Beispiel für ein Abschreibungsplan-Skript



6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Abschreibungsplan steht jetzt im Feld **Abschreibung** des Asset-Datensatzes zur Verfügung.

Lebenszyklus von Verbrauchsgütern

Verbrauchsgüter sind Assets, die nicht einzeln, sondern als Gruppe desselben Modells verfolgt werden.

Die Gruppe von Verbrauchsgütern weist eine oder mehrere der folgenden Eigenschaften auf.

- Gleicher Standort
- Gleicher Status
- Vom gleichen Asset verbraucht, typischerweise als Zubehör oder Teile

Einige gängige Verbrauchsgüter sind Computermäuse, Computertastaturen und Bleistifte. Das ServiceNow-Basissystem enthält die Modellkategorie **Verbrauchsgut**. Der erste Schritt bei der Arbeit mit Modellen besteht darin, ein Modell innerhalb der Modellkategorie für ein einzelnes Verbrauchsgut-Asset zu erstellen. Elemente wie Monitore, Tastaturen und

Automatische Übersetzung

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

Computermäuse werden häufig als Verbrauchsgüter verfolgt. Verbrauchsgüter können nicht vorab zugeordnet werden.

Verbrauchsgüter werden in der Tabelle „Verbrauchsgut“ [alm_consumable] gespeichert. Verbrauchsgüter haben einen etwas anderen Lebenszyklus als andere Assets.

Stufen von Verbrauchsgütern

Die Stufen des Verbrauchsgut-Lebenszyklus sind wie folgt.

- Bestellt
- Auf Lager
- Unterwegs
- Verbraucht
- In Wartung
- Stillgelegt
- Fehlend

Verbrauchsgüter anzeigen

Verbrauchsgüter werden als eine Gruppe desselben Modells verfolgt, Sie können jedoch einzelne Verbrauchsgüter im Verbrauchsgutmodell-Datensatz anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Verbrauchsmaterial-Modelle**.
2. Öffnen Sie einen Verbrauchsmaterial-Modell-Datensatz.
3. Zeigen Sie einzelne Verbrauchsgüter in der zugehörigen Liste **Verbrauchsgüter** an.

Verbrauchsgüter erstellen

Erstellen Sie ein Verbrauchsgut, um ein Asset als eine Gruppe desselben Modells zu verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Verbrauchsgüter** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Datensatzformular für Verbrauchsgut

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Assets.
Modellkategorie	Modellkategorie, die steuert, ob ein Asset mit einer CI verknüpft ist oder nicht.
Modell	Produktmodell des Assets.

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

Feld	Beschreibung
Menge	Anzahl der Artikel, die das Asset darstellt.
Allgemein	
Status	Status des Assets.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset. Ist ein übergeordnetes Asset definiert, werden die Felder **Zuweisung** und **Status** des untergeordneten Assets auf Grundlage der Felder **Zuweisung** und **Status** des übergeordneten Assets automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.
Klasse	Art des Assets. Das System legt die **Klasse** automatisch auf **Verbrauchsgut** fest.
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Capex:** Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. ○ **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Substatus	Substatus des Assets.
Standort	Ort des Assets.
Kosten	Preis, zu dem das Asset gekauft wurde
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Entsorgung	
Entsorgungsauftragsnummer	Eine eindeutige Nummer, die dem Asset-Entsorgungsauftrag zugewiesen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.
Entsorgungslieferant	Der zur Ausführung des Asset-Entsorgungsauftrags zugewiesene Lieferant. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.
Auftrags-ID des Entsorgungslieferanten	Die Bestellnummer, die vom Lieferanten zugewiesen wurde, der mit der Ausführung des Asset-Entsorgungsauftrags beauftragt ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.

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

Feld	Beschreibung
Entsorgungsdatum	Das Datum, an dem der Asset-Entsorgungsauftragsprozess abgeschlossen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert haben.
Entsorgungsgrund	Text, der erklärt, warum das Asset ausgesondert wird.
Empfänger	Organisation, die das Asset nach der Aussonderung erhält.
Wiederverkaufspreis	Wert des Assets bei dessen Aussonderung. Wenn das Asset beispielsweise gespendet wird, wird der Wert für den Ausweis der Steuern verwendet.
Geplante Aussonderung	Geplantes Datum, an dem das Asset ausgebucht wird.
Aussonderungsdatum	Tatsächliches Datum, an dem das Asset ausgebucht wurde.
Aktivitäten	
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die sich auf das Asset beziehen.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verbrauchsgüter verbrauchen

Damit Verbrauchsgüter verbraucht werden können, müssen sie den Status **Auf Lager** und den Substatus **Verfügbar** haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Verbrauchsgüter**.
2. Klicken Sie auf den **Anzeigenamen** eines Verbrauchsguts mit dem Status **Auf Lager** und dem Substatus **Verfügbar**.
3. Klicken Sie auf **Verbrauchen**.
4. Geben Sie die zu verbrauchende **Menge** ein.
5. Klicken Sie unter **Asset** auf das Suchsymbol, und wählen Sie das Asset aus, das dem Verbrauchsgut zugeordnet ist.

   Example
   Zum Beispiel kann eine Computermaus, die als Verbrauchsgut verfolgt wird, einem Gebrauchsgut wie einem Computer zugeordnet werden.
6. Klicken Sie unter **Benutzer** auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Benutzer aus, der dem Verbrauchsgut zugeordnet ist.
7. Klicken Sie auf **OK**.
   Im Formular **Verbrauchsgut** wird im Feld **Menge** die reduzierte Menge angezeigt. Die Liste „Verbrauchsgüter“ enthält zwei Datensätze für das Verbrauchsgut im spezifischen Lager: einen mit dem Status **Auf Lager** und dem Substatus **Verfügbar** (sofern Sie nicht die gesamte Menge verbraucht haben) und einen mit dem Status **Verbraucht**. Wenn ein Verbrauchsgut nicht gerade in ein anderes Lager

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

übertragen wird und die Informationen im Datensatz identisch sind, werden ähnliche Datensätze automatisch zusammengeführt. Nachdem ein Verbrauchgut verbraucht wurde, verbleibt der Datensatz zu Berichtszwecken im System.

Vorab zugeordnete Assets erstellen

Erstellt ein vorab zugeordnetes Asset, das physisch existiert, aber noch keine finanzielle Verbindlichkeit darstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets** und erstellen Sie einen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Hinweis:
Für die Kategorie muss die Option **Allow pre-allocated (Vorabzuordnung zulassen)** ausgewählt sein.

Datensatzformular für Verbrauchsgut

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Assets.
Modellkategorie	Modellkategorie, die steuert, ob ein Asset mit einem CI verknüpft wird.
Modell	Produktmodell des Assets.
Menge	Anzahl der von diesem Asset dargestellten Elemente.
Allgemein	
Status	Status des Assets.
Lager	Lager des Assets. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld „Status“ auf **Auf Lager** festgelegt ist.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset. Ist ein übergeordnetes Asset definiert, werden die Felder **Zuweisung** und **Status** des untergeordneten Assets auf Grundlage der Felder **Zuweisung** und **Status** des übergeordneten Assets automatisch ausgefüllt und sind schreibgeschützt.
Klasse	Art des Assets. Das System legt die **Klasse** automatisch auf **Verbrauchsgut** fest.
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. Wählen Sie aus Folgendem: ○ **Capex**: Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. ○ **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Substatus	Substatus des Assets.
Standort	Ort des Assets.
Kosten	Preis, zu dem das Asset gekauft wurde
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.

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

Feld	Beschreibung
Aktivitäten	
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die sich auf das Asset beziehen.

2. Wählen Sie **Absenden**.

Vorab zugeordnetes Asset zuordnen

Assets können aus vorab zugeordneten Asset-Datensätzen zugeordnet werden, wodurch neue Asset-Datensätze erstellt werden und die **Menge** im ursprünglichen vorab zugeordneten Asset-Datensatz reduziert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuordnung eines Assets macht es zu einer finanziellen Verbindlichkeit. Nachdem alle vorab zugeordneten Assets zugeordnet wurden, wird der vorab zugeordnete Asset-Datensatz aus der Asset-Liste entfernt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Filtern Sie die Spalte **Substatus**, um nur **Vorab zugeordnete** Assets anzeigen zu lassen.
3. Wählen Sie in der Zeile mit dem zuzuordnenden Asset das Referenzsymbol aus.
4. Wählen Sie **Zuweisen** am unteren Rand des Formulars.

> **Hinweis:**
> Falls die Eigenschaft `glide.asset.create_ci_with_ire` gleich `true` ist, wird ein Formular angezeigt, wenn Sie auf **Zuweisen** klicken. Füllen Sie im Formular die Felder **Asset-Tag**, **Seriennummer**und **Reserviert für** aus, und klicken Sie dann auf **OK**.

Ergebnisse
Das System erstellt und navigiert zu einem neuen Asset-Datensatz, der dieselben Modell- und übergeordneten Informationen wie das vorab zugewiesene Asset aufweist. Das neue Asset hat eine **Menge** von eins, während die **Menge** des vorab zugewiesenen Asset um eins reduziert wird.

Vorab zugewiesenes Asset aufteilen

Sie können ein vorab zugewiesenes Asset aufteilen, um eine Gruppe zu erstellen, die in ein anderes Lager verschoben werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiel: Eine Gruppe von 100 vorab zugewiesenen Computern befindet sich im Lager A. Teilen Sie die Gruppe in zwei Gruppen von je 50 auf und verschieben Sie eine Gruppe in das Lager B. Weisen Sie die Computer aus den zwei verschiedenen Lagern zu.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Portfolios** > **Alle Assets**.
2. Filtern Sie die Spalte **Substatus**, um nur **Vorab zugeordnete** Assets anzeigen zu lassen.
3. Wählen Sie in der Zeile mit dem aufzuteilenden Asset das Referenzsymbol aus.
4. Wählen Sie **Aufteilen**.
5. Geben Sie eine **Zu teilende Menge** ein und wählen Sie **OK**.
   Das vorab zugewiesene Asset wird in zwei Gruppen aufgeteilt, und das Feld **Menge** in jedem Datensatz gibt die Anzahl in jeder Gruppe an.

Lager

Lager sind Orte, denen Assets zugeordnet sind.

Wenn von einem bestimmten Asset wenig vorhanden ist, können Lagerhaltungsregeln einen Manager benachrichtigen oder automatisch Bestand von einem Lager in ein anderes übertragen.

Lager sind separate, eigenständige Entitäten in der Asset-Management-Anwendung.

Ein Lager erstellen

Sie können ein Lager erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Aktien** > **Lager** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Felder	Beschreibung
Name	Anzeigename und Identifier des Lagers.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die das Lager hauptsächlich verwendet.
Extern	Gibt an, ob dieses Lager intern (Checkbox ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei (die Checkbox ist aktiviert) verwaltet wird.
Standort	Physischer Standort des Lagers.
Typ	Art des Lagers, z. B. Außendienstmitarbeiter oder Am Standort.
Manager	Verantwortlicher für das Lager. Empfängt Wiederbeschaffungs-Benachrichtigungen und Anforderungen der Lagerhaltungsregeln.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein Lager mit Assets löschen

Sie können ein Lager löschen. Wenn das Lager über Assets verfügt, müssen Sie die Assets zuerst aus dem Lager entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Alle Assets**.
2. Personalisieren Sie die Liste, um die Spalte **Lager** hinzuzufügen.
3. Filtern Sie die Liste so, dass nur die Assets im Lager angezeigt werden, die Sie löschen möchten.
4. Ändern oder entfernen Sie das Lager für alle Asset-Datensätze.
5. Nachdem Sie Assets aus dem zu löschenden Lager entfernt haben, fahren Sie mit den Anweisungen für Ein Lager ohne Assets löschen.

Ein Lager ohne Assets löschen

Sie können ein Lager löschen, das keine Assets enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventory** > **Aktien** > **Lager**.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben dem **Namen** des Lagers.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** unterhalb der Liste die Option **Löschen**.

Lagertypen

Lagertypen sind Kategorien von Lagern.

Der Lagertyp hat zwei wesentliche Merkmale.

- **Priorität**: Reihenfolge der Lager, aus denen die Teile stammen. Wenn beispielsweise ein persönliches Lager (Priorität 2) das erforderliche Teil enthält, erhält das persönliche Lager Priorität gegenüber dem zentralen Lager (Priorität 7), da das Teil im persönlichen Lager nicht geliefert werden muss.
- **Versand erforderlich**: informiert das System, wenn ein Transferauftrag erstellt werden muss, wenn das Teil aus einem Lager des angegebenen Typs stammt. Zum Beispiel muss ein Teil in einem persönlichen Lager nicht geliefert werden, sodass kein Transferauftrag erforderlich ist.

Lagertypen, die im Basissystem definiert sind

Wert	Name	Priorität	Versand erforderlich	Beschreibung	Anmerkung
on_site	Am Standort	1	Falsch	Lager beim Kunden vor Ort.	In der Nähe der Benutzer und erfordert keinen Versand.
field_agent	Außendienstmitarbeiter	2	Falsch	Virtuelles, persönliches Lager, das direkt mit einem Außendienstmitarbeiter (FSA) verbunden ist und für die Lieferung verwendet wird.	Dient dazu, dem System anzuzeigen, dass das Teil geliefert wurde und beim FSA ist.

Automatische Übersetzung

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

Lagertypen, die im Basissystem definiert sind (Fortsetzung)

Wert	Name	Priorität	Versand erforderlich	Beschreibung	Anmerkung
fsl	FSL	4	Wahr	Standort der Spedition.	Kleine Lager, von denen die Teile normalerweise über Nacht geliefert werden können.
pudo	PUDO	5	Wahr	Standort Abholen / Abgabe	Dieser Typ wird manchmal als By-Box bezeichnet. Kann ein Postfach sein, das neue und zurückgegebene Teile empfangen kann, häufig in der Nähe von größeren Kundenstandorten.
Lager	Lager	6	Wahr		Ein regionales Lager
central_stockroom	Zentrales Lager	7	Wahr		Ein zentrales Lager, normalerweise eine große Einrichtung, von der die meisten Teile versendet werden.

Einen neuen Lagertyp erstellen

Wenn Sie Lagertypen benötigen, die nicht im Basissystem enthalten sind, können Sie einen benutzerdefinierten Lagertyp erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Prioritätsstufe der in der Basisinstanz bereitgestellten Lagertypen, um sicherzustellen, dass Sie allen neu erstellten Lagertypen die richtige Prioritätsstufe zuweisen. Sie können auch die im Basissystem enthaltenen Lagertypen ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventory** > **Aktien** > **Lagertypen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename des Lagertyps.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Allgemeine Informationen zum Lagertyp.
Externes Lager	Gibt an, ob Lager dieses Typs intern (Checkbox ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei (die Checkbox ist aktiviert) verwaltet wird.
Priorität	Prioritätsstufe für diese Art von Lager.
Versand erforderlich	Option, die bestimmt, ob Lager dieses Typs standardmäßig einen Versand benötigen.
Wert	Interner Identifier des Lagertyps

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Lagerungsregeln

Lagerungsregeln sind definierte Kriterien, die besagen, dass, wenn der Bestand eines bestimmten Assets in einem bestimmten Lager einen bestimmten Schwellenwert erreicht, eine bestimmte Anzahl entweder von einem anderen Lager übertragen oder von einem Lieferanten bestellt werden muss.

Zum Beispiel erreicht ein bestimmtes Modell einer Computertastatur einen Bestand von 10 in einem bestimmten Lager, und da eine Lagerhaltungsregel vorhanden ist, wird automatisch ein Transferauftrag erzeugt, um 50 von einem anderen Lager zu übertragen. Da in einem Lager mehrere Assets eines Modells vorhanden sein können, können Sie mithilfe von Lagerhaltungsregeln alle Assets prüfen, die die Kriterien erfüllen, und eine Gesamtzahl anzeigen.

Es gibt zwei Wiederbeschaffungs-Optionen:

- Es kann eine E-Mail an den Lagermanager gesendet werden (der Benutzer wird im Feld **Manager** im Lagerdatensatz identifiziert), um einen Lieferantenauftrag zu erteilen. Für den Lagerverwalter wird automatisch eine Aufgabe angelegt oder, wenn Procurement aktiv ist, eine Bestellung und eine Bestellposition erstellt.
- Es kann automatisch ein Transferauftrag erzeugt werden, um den Artikel aus einem anderen Lager zu beschaffen.

Lagerhaltungsregeln berücksichtigen vorhandene Transferaufträge und erstellen keine zusätzlichen Transferaufträge, wenn die Wiederbeschaffung bereits durchgeführt wird.

„Lagerhaltungsregel Runner“ wird täglich ausgeführt, um Transferaufträge, Bestellungen oder Lageraufträge (HAM-Funktion) zu erstellen, E-Mail-Nachrichten an Lagermanager zu senden und Aufgaben für Lagermanager zu erstellen.

Hinweis:
Wenn die Wiederbeschaffung durchgeführt wird, erstellt das System keine doppelten E-Mail-Nachrichten oder doppelte Transferaufträge.

Wenn Procurement bei Ausführung der geplanten Aufgabe aktiv ist, werden automatisch eine Bestellung und eine Bestellposition erstellt.

Hinweis:
Um Zugriff auf die Bestellung und die Bestellposition zu haben, müssen Sie über die Rolle procurement_user verfügen.

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

Eine Lagerhaltungsregel erstellen

Sie können eine Lagerhaltungsregel erstellen, um zu steuern, was passiert, wenn der Bestand eines bestimmten Assets in einem bestimmten Lager einen bestimmten Schwellenwert erreicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventory** > **Aktien** > **Lagerungsregeln** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Modell	Produktmodell, für das die Regel gilt.
Schwellenwert	Menge, die der Bestand erreichen muss, um eine Wiederbeschaffung auszulösen. Geben Sie beispielsweise einen Schwellenwert von 10 für einen Laptopcomputer ein, der neu wiederbeschafft werden soll, wenn der Lagerbestand im angegebenen Lager unter 10 fällt. **Hinweis:** Wenn eine Lagerregel für ein Hardware- oder Softwaremodell erstellt wird, das den Grenzwert erreicht, wird eine Benachrichtigung an den Lagerverwalter gesendet. und es wird automatisch eine Lagerauftragsanforderung erstellt.
Wiederbeschaffungs-Option	Standort, von dem zusätzliche Lieferungen stammen sollen. Wenn Procurement nicht aktiv ist, dann lautet die Option zum Wiederauffüllen nur **Lager**. Wählen Sie andernfalls eine der folgenden Optionen aus: ○ **Lager**: erstellt einen Transferauftrag, um das Asset aus einem anderen Lager zu erhalten. ○ **Lieferant**: sendet eine E-Mail an den Lagermanager, um bei einem Lieferanten zu bestellen. Zusätzlich zur E-Mail-Benachrichtigung werden eine Bestellung und eine Bestellposition erstellt.
Aktiv	Zeigt an, ob diese Lagerhaltungsregel aktiv ist (Checkbox ist aktiviert). Durch das Deaktivieren dieser Checkbox wird verhindert, dass eine automatische Wiederbeschaffung durch die Lagerhaltungsregel durchgeführt wird.
Lager	Aktueller physischer Standort des Assets.
Bestellgröße	Mindestbestellmenge für Lagertransfers oder Lieferantenkäufe. ServiceNow berechnet das kleinste Vielfache der Auftragsgröße, die zur Wiederbeschaffung des Artikels über dem Schwellenwert benötigt wird. Zum Beispiel gibt es 3 Laptops mit einem Schwellenwert von 10, und die Option **Lager** ist ausgewählt. Wenn die Auftragsgröße auf 4 eingestellt ist, erstellt das System einen Transferauftrag für 8 Laptops, um den Schwellenwert zu überschreiten und die Regel zu erfüllen (3 auf Lager + 8 bestellt = 11). Bei der Wiederbeschaffung von einem Lieferanten

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

Feld	Beschreibung
	sendet ServiceNow eine E-Mail an den Lagermanager, die die Gesamtzahl der zu bestellenden Artikel als Vielfaches der Auftragsgröße anzeigt.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Transferaufträge für Asset-Management

Transferaufträge verschieben Assets zwischen den Lagern des Unternehmens.

Die Asset-Management-Anwendung ermöglicht Asset-Verwaltern das Erstellen von Transferaufträge für den Transfer von Assets zwischen den Lagern des Unternehmens.

Verbrauchbare Assets und nicht verbrauchbare Assets können wie folgt übertragen werden:

- Wenn ein Asset verbrauchbar ist, kann es übertragen werden und die Menge kann größer als eins sein. Verbrauchsgüter werden vom System qualitativ verfolgt.
- Wenn ein Asset nicht verbrauchbar ist, muss es als eine Einheit mit einer Menge von eins übertragen werden. Nicht verbrauchbare Teile entsprechen den im System definierten Assets.

Transferauftrags-Positionen

„Transferauftrags-Positionen“ ist ein neues Modul unter „Bestand“ mit den Submodulen „Vorlagenaufgaben“ und „Vorlagen-Teilaufgabe“. Transferauftrags-Positionen ermöglichen den Transfer mehrerer Assets mit einem Transferauftrag. Aktionen wie die Versandvorbereitung können auf Ebene der Transferauftrags-Position stattfinden. Vorab zugewiesene Assets können in einer Transferauftrags-Position aufgenommen werden, können jedoch nur in ihrer vollen Menge übertragen werden. Eine Geschäftsregel verhindert, dass ein Asset gleichzeitig von zwei verschiedenen Transferaufträgen übertragen wird.

Hinweis:
Die Workflows für den Transferauftrag und die Transferauftrags-Position wurden vom Procurement-Plugin in das Asset-Management-Plugin verschoben. Der Workflow für die Transferauftrags-Position wird nur ausgeführt, wenn für einen bestimmten Datensatz keine anderen Workflows abgeglichen oder ausgeführt werden.

Aufgaben für Transferauftrags-Positionen

Bei der Erstellung einer Transferauftrags-Position wird anhand der im Asset angegebenen Modellkategorie automatisch eine Aufgabe dafür erstellt. Mit diesen Aufgaben lassen sich Transferauftrags-Positionen von einer Stufe in die andere verschieben. Aufgaben für Transferauftrags-Positionen helfen Ihnen auch bei der Nachverfolgung der Servicelevel und des Zeitrahmens, der zum Abschließen eines Transferauftrags erforderlich ist.

Standardvorlagenaufgaben sind in der Anwendung „Asset-Management“ verfügbar. Die Vorlagenaufgaben beruhen auf Modellkategorien. Standardvorlagenaufgaben können nicht gelöscht oder geändert werden. Bei Bedarf können Sie auch Ihre eigenen benutzerdefinierten Vorlagenaufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a customized template task. Wenn Sie eine Transferauftrags-Position erstellen und ein Asset auswählen, entspricht dieses Asset einer Modellkategorie. Wenn für diese Modellkategorie eine benutzerdefinierte Vorlagenaufgabe vorhanden ist, wird diese der Transferauftrags-Position als Aufgabe hinzugefügt. Wenn für das von Ihnen

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

ausgewählte Asset keine benutzerdefinierten Vorlagenaufgaben gefunden werden, wird die standardmäßige Vorlagenaufgabe als Aufgabe der Transferauftrags-Position hinzugefügt.

Durch das Schließen einer Aufgabe der Transferauftrags-Position wird die Aufgabe abgeschlossen und die nächste Aufgabe im Prozess erstellt. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabe „Bereit für Erfüllung“ schließen, wird der Status für diese Aufgabe als **Geschlossen – vollständig** angezeigt und eine neue Aufgabe wird für die nächste Stufe „Für Versand vorbereiten“ geöffnet. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis Sie alle Aufgaben schließen, die zum Abschließen der Transferauftrags-Position erforderlich sind. Wenn Sie eine Aufgabe schließen und eine Aufgabe von einer Stufe zur nächsten wechselt, wird auch das Asset automatisch aktualisiert. Wenn beispielsweise die Transferauftrags-Position von „Bereit für Erfüllung“ nach „Für Versand vorbereiten“ verschoben wird, wird der Status des Assets von „verfügbar“ in „reserviert“ geändert.

Hinweis:

Wenn Sie eine Aufgabe der Transferauftrags-Position überspringen und **Geschlossen – übersprungen** auswählen, wird das Asset nicht automatisch aktualisiert. Sobald das Asset empfangen oder geliefert wurde, können Sie die Aktualisierung manuell vornehmen.

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release auf den New York-Release durchführen und eine offene Transferauftrags-Position haben, die noch verarbeitet wird, werden alle dieser Transferauftrags-Position zugeordneten Aufgaben gleichzeitig erstellt und im Formularlayout „Transferauftrags-Position“ angezeigt. Basierend auf der Stufe der Transferauftrags-Position sind die Aufgaben, die noch verarbeitet werden müssen, offen. Alle anderen Aufgaben, die bereits abgeschlossen wurden, werden geschlossen. Wenn Sie eine spätere Transferauftrags-Positionsaufgabe schließen, werden basierend auf dem Auftrag alle vorherigen Aufgaben, die derzeit geöffnet sind, automatisch in den Status **Geschlossen – vollständig** versetzt.

Teilaufgaben der Transferauftrags-Position

Um dem Prozess weitere Granularität und Effizienz hinzuzufügen, können Sie auch Teilaufgaben für jede Transferauftrags-Positionsaufgabe erstellen. Jede Transferauftrags-Positionsaufgabe kann mehrere Teilaufgaben haben. Beispielsweise möchten Sie für einen Computer vor der Vorbereitung für den Versand Teilaufgaben für die Abbilderstellung des Computers oder das Hinzufügen zusätzlicher Software erstellen. Wenn Teilaufgaben für eine bestimmte Transferauftrags-Positionsaufgabe definiert wurden, werden die Teilaufgaben automatisch der Aufgabe der Transferauftrags-Position hinzugefügt. Nachdem alle Teilaufgaben geschlossen wurden, wird die Aufgabe der Transferauftrags-Position automatisch geschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a template subtask .

Assets mit Transferaufträgen übertragen

Übertragen Sie Assets von einem Standort zum anderen, indem Sie die Assets über den Transferauftragsprozess verschieben. Sie erstellen einen Transferauftrag und verschieben ihn vom ursprünglichen **Entwurfsstatus** in den endgültigen Status **Empfangen**.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_user

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventory** > **Transferaufträge** > **Transferauftrag erstellen**.
2. Wählen Sie in der Liste **Aus Lager** ein Lager aus, aus dem Sie die Artikel versenden möchten.
3. Wählen Sie in der Liste **An Lager** ein Lager aus, an das Sie die Artikel versenden möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie für beide Felder das gleiche Lager auswählen, wechselt der Transferauftrag automatisch von **Entwurf** zu **Empfangen**, wenn eine Transferauftrags-Position hinzugefügt wird.

4. Wählen Sie für die Lieferung ein Datum und eine Uhrzeit aus der Datumsauswahl **Lieferung nach Datum** aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Öffnen Sie den Transferauftrag.
7. Klicken Sie neben **Transferauftrags-Positionen** auf **Neu**.
8. Wählen Sie ein Modell für die Transferauftrags-Position aus.
9. Wenn das Modell ein Verbrauchsgut ist, geben Sie eine Menge in **Angeforderte Menge** an.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Nach dem Erstellen der Transferauftrags-Positionen befinden sich der Transferauftrag und alle Transferauftrags-Positionen in der Phase „Entwurf“. Während sich ein Transferauftrag oder eine Transferauftrags-Position in der Stufe „Entwurf“ befindet, kann er/sie gelöscht werden.

    Hinweis:
    Wenn ein Asset Teil eines Transferauftrags ist, der auf **Entwurf** gesetzt ist, wird der Asset-Datensatz aktualisiert, um das Asset als reserviert anzuzeigen. Sie können das Asset nicht anfordern oder übertragen, während es reserviert ist.

    Bei der Erstellung einer Transferauftrags-Position wird anhand der im Asset angegebenen Modellkategorie automatisch eine Aufgabe dafür erstellt. Die Aufgabe der Transferauftrags-Position hilft Ihnen, die verschiedenen Stufen der Transferauftrags-Position zu durchlaufen. Jede Transferauftrags-Positionsaufgabe stellt eine bestimmte Stufe im Transferprozess dar. Beim Schließen einer Aufgabe wird eine neue Aufgabe erstellt, und der Transferprozess wird zur nächsten Stufe verschoben.
11. Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftrags-Position, und klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.
    Die Aufgabe der Transferauftrags-Position wird abgeschlossen, und eine neue Aufgabe für die Transferauftrags-Position wird geöffnet.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie jede Aufgabe, bis Sie die letzte Phase erreicht haben (Empfangen). Sobald Sie die Aufgabe für die Phase „Empfangen“ geschlossen haben, wird die Transferauftrags-Position abgeschlossen und geschlossen. Alle Transferauftrags-Positionen und der Transferauftrag werden als **Geliefert** markiert.

Zusammenfassung der Aufgaben für Transferauftrags-Positionen

Während sich Assets durch den Transferprozess bewegen, basiert die Stufe eines Transferauftrags immer auf einzelnen Transferauftrags-Positionsaufgaben.

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

Aufgaben für Transferauftrags-Positionen

Transferauftrags-Positionsstufen	Beschreibung
Entwurf	Während der Erstellung einer Transferauftrags-Position.
Angefordert	Diese Aufgabe wird zunächst für die Transferauftragsposition erstellt.
Versandvorbereitung	Sobald die Aufgabe **Angefordert** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt. Diese Aufgabe beschäftigt sich mit der Vorbereitung der Transferauftragsposition für den Versand. Geben Sie die Werte für die Sendungsverfolgungsfelder an, z. B. **Versandunternehmen**, **Lieferant**, **Nachverfolgungsnummer**und **Versanddatum**.
Unterwegs	Sobald die Aufgabe **Versandvorbereitung** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt.
Empfangen	Sobald die Aufgabe **Unterwegs** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt.
Geliefert	Sobald die Aufgabe **Empfangen** geschlossen wurde, wird diese Aufgabe erstellt. Sobald Sie die Aufgabe **Geliefert** geschlossen haben, ist die Transferauftragsposition abgeschlossen.

Einen Transferauftrag löschen

Sie können einen Transferauftrag nur löschen, wenn er sich noch in der Entwurfsphase befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestandsmanagement** > **Transferaufträge** > **Transferaufträge**
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben einem Transferauftrag.
3. Klicken Sie im Menü „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ unten in der Liste auf **Löschen**.

Alternativ können Sie einen Transferauftrag oder eine Transferauftrags-Position stornieren, während sie sich in der Phase **Angefordert** oder **Versandvorbereitung** befindet.

Zugehörige Informationen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Eine Transferauftrags-Position löschen

Sie können eine Transferauftrags-Position nur löschen, wenn sie sich noch in der Entwurfsphase befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

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

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Transferauftrag.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben einer Transferauftrags-Position.
3. Klicken Sie im Menü „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ unten in der Liste auf **Löschen**.

   Alternativ können Sie einen Transferauftrag oder eine Transferauftrags-Position stornieren, während sie sich in der Phase **Angefordert** oder **Versandvorbereitung** befindet.

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Wenn Sie einen Transferauftrag erhalten und ein Problem mit allen oder einigen Artikeln vorliegt, können Sie den Transferauftrag zurückgeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Transferauftragsberichte [alm_transfer_order] zugreifen. Sie müssen das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Elemente in einem Transferauftrag müssen empfangen werden, bevor sie zurückgegeben werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestandsmanagement** > **Transferaufträge**.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, der sich in der Stufe **Empfangen** befindet.
3. Klicken Sie auf die **Nummer** der Transferauftrags-Position für den Artikel, der zurückgegeben wird.
4. Klicken Sie auf **Zurückgeben**.
5. Geben Sie eine Menge für die Rückgabe ein.
6. Geben Sie einen Grund für die Rückgabe ein.
7. Aktivieren Sie die Checkbox **Defekt**, um beschädigte Elemente zurückzugeben.

   Defekte Artikel werden in das Lager zurückgeliefert, aus dem sie geliefert wurden, werden jedoch nicht dem verfügbaren Lagerbestand hinzugefügt. Stattdessen werden sie in der separaten Kategorie „Defekt“ verfolgt, sodass sie nicht erneut angefordert oder übertragen werden können.
8. Klicken Sie auf **OK**.

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

9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Es wird automatisch eine neue Transferauftrags-Position erstellt.

   Es wird auch in neuer übergeordneter Transferauftrag mit der neuen Transferauftrags-Position erstellt.

10. Wenn Sie ein Verbrauchsgut zurückgeben, navigieren Sie zum Datensatz der Transferauftragsposition, und klicken Sie auf den Modellnamen, um den Modelldatensatz zu öffnen.

    Der Modelldatensatz zeigt, in welchen Lagern sich das Modell befindet. Das defekte Modell wird aufgeführt.

    Hinweis:
    Das defekte Modell ist immer noch in dem Lager, in das es geliefert wurde. Das defekte Modell muss zurück in das Lager gebracht werden, aus dem es stammt.

11. Verschieben Sie den neuen Transferauftrag über den regulären Transferauftragsprozess.
    Artikel werden automatisch in das Lager zurückgegeben, aus dem sie geliefert wurden. Eine Transferauftragsposition, die zurückgegeben wurde, kann zu einem späteren Zeitpunkt nicht geliefert werden.

    Wenn Sie ein weiteres defektes Modell aus dem gleichen ursprünglichen Auftrag zurückgeben, werden die beiden defekten Retouren in einer einzigen Position zusammengeführt.

Transferauftrag für Asset-Management erstellen

Erstellen Sie einen Transferauftrag, um Assets von einem Standort an einen anderen zu übertragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestandsmanagement** > **Transferaufträge** > **Transferauftrag erstellen**.
2. Klicken Sie auf die Liste **Aus Lager**, um ein Lager auszuwählen, aus dem die Artikel geliefert werden sollen.
3. Klicken Sie auf die Liste **An Lager**, um ein Lager auszuwählen, an das die Artikel geliefert werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem der Transferauftrag erstellt wurde, können Sie Transferauftrags-Positionen erstellen, um die Artikel anzugeben, aus denen der Transferauftrag besteht. Weitere Informationen finden Sie unter Transferauftrags-Positionen erstellen.

Transferauftrags-Positionen erstellen

Transferauftrags-Positionen geben die genauen Artikel an, aus denen sich ein Transferauftrag zusammensetzt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Transferauftrag kann eine oder mehrere Transferauftrags-Positionen enthalten. Bei einem einzigen Transferauftrag haben alle Transferauftrags-Positionen denselben „Von

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

Standort“ und „An Standort“. Jede Position enthält ein zu übertragendes Asset und die zu übertragende Menge. Der zu übertragende Artikel wird anhand des Asset-Namens und Modellnamens identifiziert. Eine Transferauftrags-Position kann eine Menge eines Gebrauchsguts oder mehrere Mengen eines Verbrauchsguts beinhalten. Ein Gebündeltes Modell kann übertragen werden.

Prozedur

Nachdem Sie einen Transferauftrag angelegt haben, klicken Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftrags-Positionen** auf **Neu**, und füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	Interne eindeutige Nummer für die Übertragsauftragszeile.
Transferauftrag	Der Transferauftrag, dem die Transferauftrags-Position zugehörig ist.
Modell	Modell der von der Transferauftragsposition angeforderten Artikel. Beispiel: ein Drucker. Wenn das Feld „Asset“ zuerst ausgefüllt wird, wird das Feld „Modell“ automatisch mit dem Modell gefüllt, das dem Asset entspricht.
Angeforderte Menge	Anzahl der von der Transferauftragsposition angeforderten Artikel. Zum Beispiel wird aufgefordert, dass 3 Computer übertragen werden.
Erhaltene Menge	Anzahl der bereits erhaltenen Artikel. Zum Beispiel werden 3 Tastaturen übertragen, 2 wurden empfangen.
Stufe	Aktuelle Stufe des Transferauftrags. Transferauftrags-Positionen können nur erstellt werden, wenn sich ein Transferauftrag in der Stufe **Entwurf** befindet.
Anforderungsposition	Angeforderter Artikel, der mit der Transferauftrags-Position verknüpft werden soll.
Asset	Von der Transferauftragsposition angefordertes Asset. Zum Beispiel einen bestimmten Drucker. Das Asset kann nach Lagern filtern.
Verbleibende Menge	Anzahl der noch zu empfangenden Artikel. Zum Beispiel wurden 3 Tastaturen angefordert, 2 wurden empfangen, 1 steht noch aus.
Zurückgegebene Menge	Anzahl der Artikel, die bereits zurückgegeben werden mussten.

Benutzerdefinierte Vorlagenaufgabe erstellen

Erstellen Sie benutzerdefinierte Vorlagenaufgaben, um Ihren spezifischen Aufgaben-Workflow für Transferauftrags-Positionen zu konfigurieren. Standardvorlagenaufgaben sind in der Anwendung „Asset-Management“ verfügbar. Sie können keine Standardvorlagenaufgabe ändern oder löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: inventory_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagenaufgaben helfen Ihnen, die verschiedenen Stufen der Transferauftrags-Position zu durchlaufen. Benutzerdefinierte Vorlagenaufgaben werden in der Tabelle „Benutzerdefinierte Vorlagenaufgabe“ [alm_custom_template_task] gespeichert.
Die Vorlagenaufgaben beruhen auf Modellkategorien. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Vorlagenaufgabe für die Modellkategorie „Anwendung“ erstellen, werden immer dann, wenn eine Transferauftrags-Position für die Modellkategorie „Anwendung“ erstellt wird, die Vorlagenaufgaben, die der Modellkategorie „Anwendung“ zugeordnet sind, als Aufgaben für Transferauftrags-Positionen verwendet. Wenn Sie benutzerdefinierte Vorlagenaufgaben erstellen, erstellen Sie eine Kopie des Transferauftragspositions-

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

Workflows und aktualisieren Sie den Workflow entsprechend. Wenn Sie beispielsweise nur vier von fünf Aufgaben benötigen, können Sie die zusätzliche Aufgabe aus dem Workflow löschen.

Hinweis:
Es können nicht zwei Vorlagenaufgaben erstellt werden, die auf derselben Modellkategorie, derselben Reihenfolgenummer und derselben Stufe basieren. Die Modellkategorie, die Reihenfolge und die Stufe müssen für jede Vorlagenaufgabe eindeutig sein. Sie können beispielsweise nicht zwei Vorlagenaufgaben für die Vorbereitung für den Versand erstellen, die auf der Modellkategorie „Anwendung“, der Bestellnummer 200 und der Stufe „Angefordert“ basieren. Wenn Sie versuchen, eine identische Vorlagenaufgabe zu erstellen, wie im Beispiel erwähnt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventory** > **Transferauftrags-Positionen** > **Vorlagenaufgaben**.
   Alle Standardvorlagenaufgaben, die in „Asset-Management“ verfügbar sind, werden aufgelistet.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Sie können eine Vorlagenaufgabe auch anpassen, indem Sie eine Standardvorlagenaufgabe kopieren. Klicken Sie auf **Standardvorlage kopieren** und wählen Sie eine Modellkategorie aus.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Vorlagenaufgabe.
Modellkategorie	Modellkategorie, auf der diese Vorlagenaufgabe basiert.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Vorlagenaufgabe der Transferauftragsposition hinzugefügt wird.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Vorlagenaufgabe.
Nächste Phase	Phase, in der diese Vorlagenaufgabe ausgeführt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Vorlagenteilaufgabe erstellen

Erstellen Sie Vorlagenteilaufgaben, um den Aufgaben der Transferauftrags-Position Granularität hinzuzufügen. Beispielsweise möchten Sie für einen Computer vor der Vorbereitung für den Versand Teilaufgaben für die Abbilderstellung des Computers oder das Hinzufügen zusätzlicher Software erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: inventory_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die von Ihnen erstellten Vorlagenteilaufgaben werden in der Tabelle „Vorlagenteilaufgabe“ [alm_template_subtask] gespeichert. Wenn eine Transferauftrags-Positionsaufgabe erstellt wird und für diese Transferauftrags-Positionsaufgabe Teilaufgaben definiert sind, werden die Teilaufgaben automatisch der Aufgabe der Transferauftrags-Position hinzugefügt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inventory** > **Transferauftrags-Positionen** > **Vorlage für Teilaufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Teilaufgabe.
Name der Teilaufgabe	Ein Name für die Teilaufgabe.
Aufgabe	Die Aufgabe, der diese Teilaufgabe zugeordnet ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Massen-Updates für Transferauftragspositionen durchführen

Aktualisieren Sie Aufgaben für mehrere Transferauftragspositionen gleichzeitig, um den Transferauftragsprozess zu optimieren.

Vorbereitungen

Transferauftrags-Positionen ermöglichen den Transfer mehrerer Assets mit einem Transferauftrag. Bei der Erstellung einer Transferauftragsposition wird automatisch eine Aufgabe für diese Position erstellt. Mit diesen Aufgaben lassen sich Transferauftrags-Positionen von einer Stufe in die andere verschieben. Jede Transferauftragsposition kann mehrere Aufgaben haben, z. B. **Angefordert**, **Versandvorbereitung**, **Unterwegs**. Informationen über die Phasen einer Aufgabe für eine Transferauftragsposition finden Sie unter Zusammenfassung der Aufgaben für Transferauftrags-Positionen.

Erforderliche Rolle: inventory_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Transferauftrag**.
2. Wählen Sie **Massen-Update** neben der zugehörigen Liste „Transferauftrags-Positionen“ aus.
   Die Systemeigenschaft `sn_itam_tol_bulk_update_max_count` bestimmt die maximale Anzahl von Transferauftrags-Positionen, die während einer einzelnen Massenaktualisierungsoperation verarbeitet werden.
   Das Dialogfeld „Massenaktualisierung – Transferauftragspositionen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Feld **Select a stage (Phase auswählen)** die Phase aus, in die Sie diese Aufgabe verschieben möchten.
   Alle Transferauftrags-Positionen werden zusammen mit den Asset-Anzeigenamen, die sich in der ausgewählten Phase befinden, im Feld **Verfügbar** angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** die Person aus, der Sie diese Aufgabe zuweisen möchten.
   Das Feld **Zugewiesen an** ist standardmäßig dem angemeldeten Benutzer zugewiesen.
5. Wählen Sie die Transferauftragspositionen im Feld **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in das Feld **Ausgewählt**.
   Wenn Sie die Transferauftrags-Positionen auswählen, können Sie die Modell- und Asset-Anzeigenamen für Hardware- und Verbrauchsgüter-Assets anzeigen. Für Verbrauchsgüter können Sie zusätzliche Details wie Bestellmenge und Liefermenge anzeigen.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Alle ausgewählten Aufgaben für Transferauftrags-Positionen und die zugehörigen Teilaufgaben für die ausgewählte Phase werden geschlossen, und die nächste Aufgabe im Prozess wird erstellt. Beispielsweise

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

werden alle Aufgaben für Transferauftrags-Positionen in der Phase **Angefordert** geschlossen, und die nächste Aufgabe im Prozess **Versandvorbereitung**wird erstellt.

7. Kehren Sie zum Dialogfeld „Massen-Update – Transferauftragsposition“ zurück, um diesen Prozess fortzusetzen, bis Sie alle Aufgaben abgeschlossen haben, die zum Abschließen der Transferauftragsposition erforderlich sind.

Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen

Wenn Aktionen für Transferauftrags-Positionen ausgelöst werden, werden die Bestandsinformationen und Stati der betroffenen Assets aktualisiert. Verbrauchs- und Gebrauchsgüter werden unterschiedlich nachverfolgt.

Wenn ein Asset in einer Transferauftrags-Position enthalten ist, geschieht Folgendes:

- Ein Substatusfeld im Asset-Formular ändert sich, um die Status der Transferauftrags-Positionen widerzuspiegeln.
- Die Option „Aktiv für“ im Asset-Formular wird automatisch ausgewählt, um anzuzeigen, dass das Asset Teil eines Transferauftrags ist und nicht mehreren Transferaufträgen hinzugefügt werden kann
- Das Asset wird aus dem Pool verfügbarer Assets entfernt und in den Status *Auf Lager, Transfer steht noch aus* geändert.

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen von Gebrauchsgütern

Wenn sich die Status für Transferauftrags-Positionen für Gebrauchsgüter ändern, wirkt sich dies auf Asset-Substatus aus.

Transferauftrags-Positionstufe	Auswirkung auf Asset-Substatus
Entwurf	Asset wird nach verschoben **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung** (aus dem aktuellen Lager). Wenn das Asset ein Verbrauchsgut ist, kann die Menge bearbeitet werden.
Angefordert	Asset bleibt in **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
Versandvorbereitung	Asset bleibt in **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
Unterwegs	Asset wird nach verschoben **Unterwegs** > **Reserviert**.
Empfangen	Asset wird nach verschoben **Auf Lager** > **Verfügbar** (im Ziellager).

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

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

Asset-Nachverfolgung für Transferauftrags-Positionen von Verbrauchsgütern

Wenn ein Verbrauchsgut einer Transferauftrags-Position hinzugefügt wird, wird der Bestand für das Verbrauchsgut in zwei Datensätze aufgeteilt, und der Transferauftrag wird mit der neu erstellten Bestandsposition verknüpft.

Beispiel:

1. Lager A hat zehn Tastaturen auf Lager.
2. Eine Transferauftragszeile namens TOL1 überträgt drei Tastaturen von Lage A nach Lager B.
3. Der Bestand von zehn Tastaturen in A wird in zwei Datensätze aufgeteilt: sieben werden als angezeigt **Auf Lager** > **Verfügbar** und drei als angezeigt **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
4. Es wird ein weiterer Transferauftrag mit einer Transferauftrags-Position namens TOL2 erstellt, der zwei Tastaturen von Lager A nach Lager B überträgt.
5. Die sieben verbleibenden Tastaturen sind in zwei weitere Zeilen aufgeteilt: fünf **Auf Lager** > **Verfügbar** und zwei **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.

   Hinweis:
   Die drei **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung** und die beiden **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung** werden nicht zusammengeführt, da sie nicht Teil derselben Transferauftrags-Position sind und nicht notwendigerweise von derselben Person stammen.

6. Während TOL2 für zwei Tastaturen von „ *Entwurf* “ zu „ *Angefordert* “ zu „Versandvorbereitung“ wechselt, bleibt *TOL1*für die drei Tastaturen erhalten **Auf Lager** > **Ausstehende Übertragung**.
7. Wenn *TOL1* für die drei Tastaturen in die Stufe „Unterwegs“ verschoben wird, werden die drei Tastaturen in geändert **Unterwegs** > **Reserviert** Stufe. Dasselbe gilt für TOL2 mit zwei Tastaturen.
8. Wenn TOL1 auf *Empfangen*festgelegt ist, werden die drei Tastaturen zu verschoben **Auf Lager** > **Verfügbar** in Lager B.
9. Wenn TOL2 in Lager B empfangen wird, werden die beiden Tastaturen zu verschoben **Auf Lager** > **Verfügbar** und werden mit den drei Tastaturen zusammengeführt, die ebenfalls sind **Auf Lager** > **Verfügbar** in B.
10. Am Ende zeigt Lager B fünf Tastaturen **Auf Lager** > **Verfügbar**.

Zugehörige Informationen

Einen Transferauftrag löschen

Eine Transferauftrags-Position löschen

Artikel zurücksenden, die in einem Transferauftrag empfangen wurden

Beispiel Asset-Management Prozess

Die beste Methode zum Verwalten von Assets hängt von den Geschäftsbedürfnissen und der Organisation Ihres Unternehmens ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Schritte sind ein möglicher Prozess für den Einstieg in das Asset-Management.

Prozedur

1. Identifizieren Sie Assets in Ihrem System.

   Eine Schlüsselkomponente der Asset-Verwaltung ist die anfängliche und fortlaufende Bestandsaufnahme oder Erfassung Ihrer eigenen Bestände. Die ServiceNow-Plattform bietet folgende Optionen für die Asset-Erkennung.

   - Das separate, robuste Discovery-Tool.
   - Bei Organisationen, die die bereits implementierten Erkennungs-Technologien wie SMS, Tally NetCensus, LanDesk oder andere verwenden möchten, kann ServiceNow die Integration dieser Technologien über Webdienste unterstützen. Gescannte Daten können direkt in der Configuration Management Database (CMDB) zugeordnet werden.

2. Bereinigen Sie Informationen in der CMDB.
   Entfernen Sie Informationen, die veraltet oder ungültig sind. Stellen Sie sicher, dass alle verbleibenden Informationen korrekt und vollständig sind. Fügen Sie alle notwendigen Informationen hinzu.
3. Erstellen Sie Kategorien von Asset-Modellen wie Computer, Server, Drucker und Software.
4. Erstellen Sie Asset-Modelle.
   Modelle sind spezifische Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets, wie beispielsweise ein MacBook Pro 17".
5. Erstellen Sie individuelle Assets wie Hardware, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen.
   Wenn Sie ein Erkennungs-Werkzeug verwendet haben, haben Sie möglicherweise bereits viele Assets korrekt identifiziert.
6. Verwalten Sie Assets durch Zählen von Softwarelizenzen, Anzeigen von Assets, die auf Lager sind, Festlegen von Asset-Status und Substatus und Analysen von nicht zugeteilter Software.

CSDM-Framework für HAM

Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) ist ein standardmäßiger und konsistenter Satz von Begriffen und Definitionen, der für alle ServiceNow-Produkte der Now Platform übernommen werden soll.

Die Verwendung von standardmäßigen und konsistenten CSDM-Begriffen und Definitionen hilft dabei, Assets über ihre Lebenszyklusübergänge hinweg effektiv nachzuverfolgen. Weitere Informationen zu CSDM finden Sie unter Common Service Data Model .

Informationen zum Einrichten der CSDM-Umgebung für HAM finden Sie unter CSDM-Umgebung einrichten .

Hinweis:
Der Einsatz von CSDM ist optional. Sie können entweder CSDM übernehmen oder weiterhin das vorhandene Modell verwenden.

ITSM Software Asset Management

Die Software Asset Management-Funktionen der ITSM-Suite können mit einem der Plugins in der Funktions-Tabelle aktiviert werden.

Hinweis:
Diese Funktionen unterstützen IT Service Management-Prozesse im Zusammenhang mit Software-Assets.

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

Für das Produkt Software Asset Management (erfordert ein separates Abonnement), siehe Software Asset Management.

Hinweis:
Das Software Asset Management-Produkt ist eine eigenständige Anwendung, die erweiterte Anwendungsfälle für das Software Asset Management unterstützt.

ITSM Software Asset Management Feature-Plugins

Release	Plugin	Beschreibung
• Aktivierung: Kingston • Eingeführt: Kingston	Software Asset Management Foundation-Plugin	Verwalten Sie Ihre Software-Assets mithilfe von manueller Normalisierung und Abgleich, um die Software-Compliance zu ermitteln.
• Aktivierung: Jakarta und früher • Eingeführt: Berlin **Hinweis:** Kunden, bei denen Software Asset Management-Plugin mit einer Release vor Kingston aktiviert ist, können weiterhin Software Asset Management-Plugin verwenden.	Legacy-Software Asset Management-Plugin	Verwalten Sie Ihre Softwarelizenzen.

Legacy-Software Asset Management-Plugin

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert die Legacy-Funktion ITSM Software Asset Management, die mit der Anwendung Asset-Management bereitgestellt wird.

Wichtig:
Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) wird nur in Jakarta und früheren Releases unterstützt. Obwohl dieses veraltete Plugin nicht mehr auf Anforderung aktiviert werden kann, können Sie es weiterhin verwenden, wenn es bereits auf einer ServiceNow-Instanz aktiviert wurde, auf der Jakarta oder frühere Releases ausgeführt werden.

Wenn auf Ihrer ServiceNow-Instanz Kingston oder spätere Releases ausgeführt werden, müssen Sie stattdessen das Software Asset Management Foundation-Plugin anfordern und aktivieren.

Ein starkes SAM-Programm (Software Asset Management) kann Unternehmen dabei unterstützen, die Softwarekosten zu senken, die Compliance zu verbessern und Prozesse für Mitarbeiter-Softwareanforderungen zu vereinfachen oder zu entwickeln. SAM-Programme können auch dazu beitragen, das Inventar durch genaue Datenbanken zu kontrollieren, was wiederum hilft, den Bedarf an organisatorischer Software zu identifizieren, nicht verwendete Software zu identifizieren, die gelöscht werden kann, sowie die Anzahl der verwendeten Softwareanbieter zu reduzieren oder zu konsolidieren.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Übersichtsmodul

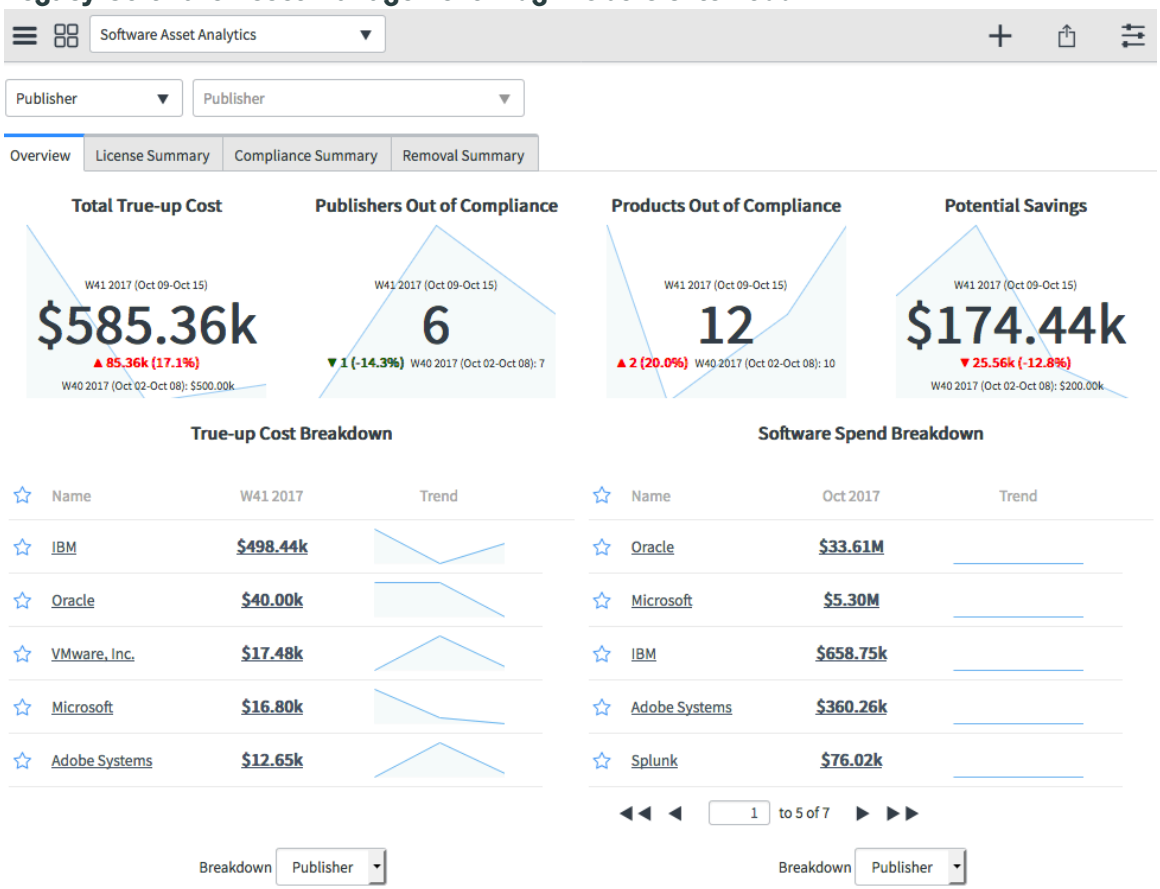
Das Übersichtsmodul für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) ist eine Homepage, auf der verschiedene Software Asset Management-Berichte angezeigt werden.

Das Legacy-Software Asset Management-Plugin-Übersichtsmodul verwenden

Das Übersichtsmodul ist eine Homepage, auf der Diagramme und Grafiken angezeigt werden, mit denen Sie Software-Assets in der Organisation verwalten können.

Um das Übersichtsmodul für das Legacy-Plugin Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) zu verwenden, navigieren Sie zu **Software Asset Management** > **Übersicht**. Klicken Sie auf ein Element in einem Bericht, um weitere Informationen anzuzeigen oder Widgets nach Bedarf hinzuzufügen und zu verschieben.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Übersichtsmodul



Die Übersicht zeigt folgende Compliance-Typen:

- Sofortige Compliance: Anzahl der Lizenzen, die erworben werden sollte, um sofort die Vorschriften einzuhalten. Die Compliance basiert auf der Gruppierung. Wenn Sie Softwarelizenzen auf hoher Ebene ohne Gruppierung verfolgen, sind Sie eher konform. Bei einer Gruppierung sind Sie eher nicht konform. Wenn Sie beispielsweise regional nach Standorten gruppieren, kann Ihre Organisation global Vorschriften einhalten, aber möglicherweise nicht regional.
- Geplante Compliance: basierend auf der Anzahl der Lizenzen, die Sie zuweisen möchten, und der installierten Anzahl.

Die Grafiken zeigen wichtige Statistiken über die zu verfolgende Software, einschließlich berechtigter, aber nicht verwendeter Software und die Gesamtzahl der freien Lizenzen.

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Legacy-Software Asset Management-Plugin

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgende Benutzerrolle hinzu.

Rollen

Rollentitel	Enthält Rollennamen	Beschreibung
sam	inventory_user category_manager contract_manager financial_mgmt_user	Kann Softwarelizenzen erstellen, bearbeiten, ändern und verwalten.

Benutzer mit der Rolle sam oder admin können die Übersichtsseite anzeigen und Berichte und andere Widgets aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.

Mit Legacy-Software Asset Management-Plugin installiert

Eine Reihe von Tabellen, Eigenschaften, Benutzerrollen, Skripteinbindungen, Client-Skripts, UI-Richtlinien und Geschäftsregeln werden mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) installiert.

Hinweis:
Demodaten sind mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfügbar.

Tabellen

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Prozessordefinition [cmdb_processor_definition]	Beschreibt einen Computer hinsichtlich der Attribute, die IBM für sein PVU-Lizenzierungsmodell verwendet. Wenn sie alle in Bezug auf die für die PVU-Lizenzierung verwendeten Attribute identisch sind, kann eine Zeile mit einem oder mehreren ermittelten Computern verknüpft werden.
Prozessorzuordnung [sam_processor_mapping]	Codiert die Informationen, die von der IBM Tabelle der Prozessorwerteinheiten pro Kern angegeben werden, und wird verwendet, um die Prozessordefinition eines Computers mit den PVU-Kosten für diesen Computer abzugleichen. Jede Zeile in dieser Tabelle ist eine Zuordnung zwischen einem Satz von Prozessoren und den zugehörigen PVU-Kosten (pro Kern).
Softwarezähler [sam_sw_counter]	Konfiguriert Lizenzzähloptionen für Softwaremodelle.
Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Speichert Aufzeichnungen zu Compliance-Problemen mit Softwarezählern, die auf andere Verstöße als Installationen zurückzuführen sind, die Rechte überschreiten, wie z. B.:

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Maximale CPU-/Benutzeranzahl wurde basierend auf Modellgrenzen überschritten. • Die Regeln für maximale oder minimale Rechte werden basierend auf Modellgrenzen nicht eingehalten. • Auf einem Server mit einer Lizenz installierte Optionen, die keine Optionen unterstützt (Oracle).
Softwarezähler-Detail [sam_sw_counter_detail]	Stimmt eine Softwareinstallation oder -nutzung mit der entsprechenden Softwarelizenz und -berechtigung erneut ab. Die Software-Zähllogik generiert und verwaltet diese Datensätze automatisch.
Softwarezählerverlauf [sam_sw_counter_history]	Speichert schreibgeschützte Kopien von Softwarezählerdatensätzen, die das System automatisch jedes Mal generiert, wenn ein Softwarezähler das Zählen von Lizenzen beendet.
Softwarezähler-Ergebnis [sam_sw_counter_result]	Zeichnet alle Softwarezähler-Ergebnisse auf. Organisiert die Ergebnisse basierend auf dem Gruppierungsfeld (z. B. Unternehmen, Abteilung oder Standort) im Softwarezähler-Datensatz.
Softwarezähler-Zusammenfassung [sam_sw_counter_summary]	Summiert alle Softwarezähler-Details für einen bestimmten Zuordnungsstatus, eine gegebene Gruppe und einen gegebenen Softwarezähler. Die Software-Zähllogik generiert und verwaltet diese Datensätze automatisch.
Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Speichert eine eindeutige und definitive Liste aller von einem Discovery-Tool gefundenen Software.
Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Assoziiert Software-Discovery-Modelle und die Hardware, auf der sie installiert sind.
Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Ordnet Software-Discovery-Modelle und die Hardware zu, die die Modelle verwendet. ServiceNow Discovery füllt die Tabelle „Softwarenutzung“ [cmdb_sam_sw_usage] nicht aus. Verwenden Sie ein Tool einer Drittpartei, um der Tabelle „Softwareverwendung“ Informationen zu Software-Assets hinzuzufügen.

Eigenschaften

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Eigenschaften

Name	Beschreibung
sam.install_deletion_deadline	Definiert die Anzahl der Tage, nach denen eine Softwareinstallation gelöscht wird, wenn sie nicht mit dem Configuration Item gefunden wurde. Verwenden Sie einen Wert, der größer ist als die Anzahl der Tage zwischen aufeinanderfolgenden Discovery-Durchläufen.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Benutzerrollen

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Benutzerrollen hinzu.

Benutzerrollen in Legacy-Software Asset Management-Plugin

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
sam	inventory_user contract_manager category_manager financial_mgmt_user	Kann Softwarelizenzen erstellen, bearbeiten, ändern und verwalten. Kann das Feld „Softwaremodell“ in einem Discovery-Modell bearbeiten. Kann ein Modell genehmigen. Hat die volle Kontrolle über Legacy-Software Asset Management-Plugin. Steuert das Legacy IBM PVU Process Pack, sofern aktiviert.

Script Includes

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
DiscoveryModelMatcher	Entspricht einem Discovery-Modell mit einem Softwareproduktmodell.
ProcessorDefinitionsUtils	Enthält Utilities zum Verwalten der Tabelle „Prozessordefinition“ [cmdb_processor_definition].
ProzessorValueUnitsUtils	Enthält eine Logik, die die IBM PVU-Preisgestaltung für einen bestimmten Prozessor festlegt. Erzeugt auch einen Event, wenn keine Prozessorzuordnung gefunden wird.
SAMMigration	Veraltet. Wird vom Reparaturauftrag verwendet, der Daten für die Softwarelizenzverwaltung zum Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) migriert.
SAMSuiteEngine	Enthält Funktionen zur Behandlung von Suite-Informationen auf Softwareinstallationen.
SAMUtil	Generiert Modelle und Zähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

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

Client-Skripts

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Clientskripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Zähler aufräumen	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Stellt die Integrität zwischen den verschiedenen Zähloptionen eines Softwarezählers sicher.
Automatisch abgestimmte Checkbox deaktivieren	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Deaktiviert die automatisch abgestimmte Checkbox, wenn ein Benutzer das Softwaremodell bearbeitet.
Benachrichtigen, wenn Zähler läuft	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Zeigt eine Nachricht an, wenn der Zähler gerade läuft.

UI-Richtlinien

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden UI-Richtlinien hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-UI-Richtlinien

Name	Tabelle	Beschreibung
Installationen pro Lizenz erzwingen	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Definiert das Feld „Installationen pro Lizenz“ als Pflichtfeld, wenn der Lizenztyp des Softwarezählers „Nach Anzahl der Benutzer“ ist.
Benutzerdefinierte Zählungen behandeln	Lizenzberechnung [sam_sw_license_calculation]	Zeigt die Felder für den Berechtigungstyp und das Bewertungsskript an, wenn „Zählen von“ auf „benutzerdefiniert“ festgelegt ist.
Bedingungsfelder ausblenden	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Blendet das Feld „Softwarebedienungsbedingungen“ aus, wenn die Lizenzberechnungsabfragetabelle auf „Softwareinstallation“ gesetzt ist und das Feld „Softwareinstallationsbedingung“ ausblendet, wenn die Lizenzberechnungsabfragetabelle auf „Softwareverwendung“ eingestellt ist.
Abfragetabelle ausblenden	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Blendet das Feld „Abfragetabelle“ im Softwarezählerformular aus.

Business Rules

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln

Name	Tabelle	Beschreibung
Prozessor zuweisen	Computer [cmdb_ci_computer]	Versucht, einen Prozessor mit einer Prozessordefinition abzugleichen.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Primärschlüssel erstellen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Legt den Primärschlüssel für den Datensatz auf die Seriennummer in der Tabelle [cmdb_sam_sw_install] fest. Wenn die Seriennummer leer ist, erstellt die Regel eine Nummer basierend auf dem Herausgeber, dem Anzeigenamen, der Produkt-ID, der Version und der Revision.
Primärschlüssel erstellen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Erstellt den Primärschlüssel für den Datensatz von Herausgeber, Namen, Produkt-ID und Versionsnummer in der Tabelle [cmdb_sam_sw_usage].
Auf Software-Suite prüfen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Überprüft, ob die aktuelle Softwareinstallation Teil einer Software-Suite ist.
Auf Suite-Auslassung prüfen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Überprüft, ob die aktuelle Softwareinstallation von Suites ausgelassen werden sollte.
Cache bereinigen	Softwarelizenz [alm_license]	Entfernt den Cache für den Zähler des Softwarelizenzdatensatzes, wenn eine Softwarelizenz gelöscht wird.
Software-Normalisierung bereinigen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Löscht das Discovery-Modell, wenn das Discovery-Modell geändert wurde und nicht von anderen Softwareinstallationen verwendet wird. Diese Regel ist standardmäßig nicht aktiviert.
Installations- und Verwendungsdatensätze löschen	Softwarezähler-Zusammenfassung [sam_sw_counter_summary]	Entkoppelt alle zugehörigen Installations- und Verwendungsdatensätze, wenn eine Softwarezähler-Zusammenfassung gelöscht wird.
Normalisiertes Flag löschen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Löscht das normalisierte Flag bei bestimmten Feldänderungen.
Normalisiertes Flag löschen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Löscht die normalisierte Checkbox, wenn ein Feldwert von einem normalisierten Wert geändert wird.
CPU-/Kernanzahl ändern	Computer [cmdb_ci_computer]	Löscht die Checkbox „Cache“ bei verwandten Softwareinstallationen, wenn sich die CPU-Anzahl oder die CPU-Kernanzahl ändert.
Eine Software-Normalisierung erstellen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Verknüpft den Datensatz mit dem Discovery-Modell mit dem Primärschlüssel in der Tabelle [cmdb_sam_sw_install], wenn sich der Primärschlüssel ändert. Die Business Rule erstellt ein Discovery-Modell, wenn für diesen Primärschlüssel kein Discovery-Modell vorhanden ist.
Eine Software-Normalisierung erstellen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Verknüpft den Datensatz mit dem Discovery-Modell mit dem Primärschlüssel in der Tabelle [cmdb_sam_sw_usage], wenn sich der Primärschlüssel ändert. Die Business

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Rule erstellt ein Discovery-Modell, wenn für diesen Primärschlüssel kein Discovery-Modell vorhanden ist.
Zwischenergebnisse im Cache löschen	Softwarelizenz [alm_license]	Markiert die Zählerstände des Softwarezählers, die neu gezählt werden müssen, wenn sich ein oder mehrere Felder in einer Lizenz geändert haben. Dieses Skript wird nach einer Änderung an einem Feld ausgeführt, in dem ein Zähler gruppiert werden kann, z. B. Standort, Abteilung, Unternehmen, Kostenstelle, Berechtigungsbedingung oder zugeordnete Bedingung. Wenn sich eines oder mehrere dieser Felder ändern, setzt das Skript das Feld „Erneute Zählung“ für alle zwischengespeicherten Zählerergebnisse, die dem vorherigen Wert entsprechen, auf „Wahr“. Wenn der Zähler ausgeführt wird, werden die Ergebnisse mit „Erneute Zählung“ auf „Wahr“ als nicht zwischengespeicherte Ergebnisse behandelt und neu gezählt. Wenn der Standort für eine Lizenz beispielsweise „Amerika“ lautet und auf „EMEA“ geändert wird, wird „Erneute Zählung“ für die zwischengespeicherten Ergebnisse für „Amerika“ bei der nächsten Zählung auf „Wahr“ gesetzt.
Zwischengespeicherten Zeileneintrag löschen	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Wenn eine Berechtigung gelöscht wird: • Werden alle zugehörigen Softwarezähler-Details gelöscht. • Löscht die Checkbox „Cache“ bei der zugehörigen Softwareinstallation.
Zähler-Cache entleeren	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Löscht die Checkbox „Cache“ für den Softwarezähler, wenn sich die Gruppierung, der Lizenztyp, der Vertrag oder die Installationen pro Lizenz in einem Softwarezähler ändern. Erzwungene Feldänderungen zu Bedingungen hinzugefügt
Flag-Zähler für erneute Verarbeitung	Software-Upgrade und -Downgrades [cmdb_m2m_downgrade_model]	Löscht die Checkbox „Zwischengespeichert“ für alle zugehörigen Softwarezähler, wenn die Werte „übergeordnetes Element upgraden“ oder „untergeordnetes Element downgraden“ geändert oder gelöscht werden.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Flag-Zähler für erneute Verarbeitung	Software-Suite [cmdb_m2m_suite_model]	Löscht die Checkbox „Zwischengespeichert“ für alle zugehörigen Softwarezähler, wenn die Werte „übergeordnete Suite“ oder „untergeordnete Suite“ geändert oder gelöscht werden.
SW-Installationscache für ungültig erklären	Computer [cmdb_ci_computer]	Hebt alle Installations- und Verwendungsdatensätze auf, die auf einen Computer verweisen, wenn das Feld „Prozessor“ des Computers geändert wird.
Lizenzmetrik begrenzen	Lizenz [alm_license]	Begrenzt Softwarelizenzen auf einen einzelnen Lizenzmetrikwert.
Lizenzmetrik-Kombinationen beschränken	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Lehnt Lizenzmetrik-Kombinationen des gleichen Typs wie CAL (Benutzer) und CAL (Geräte) ab.
Link zu Modell	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Sucht und legt das Feld „Modell“ auf das Modell fest, das dem Datensatz am besten entspricht, wenn ein Software-Discovery-Modell erstellt wird.
Für Suite-Auslassung „installieren“ markieren	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Sucht nach übereinstimmenden Installationen und markiert sie für die Suite-Auslassung.
Nur eine Standardzuordnung	Prozessorzuordnung [sam_processor_mapping]	Stellt nur eine Standardzuordnung sicher, indem das Letzter-Ausweg-Flag für geänderte Datensätze zurückgesetzt und für neue Datensätze auf „Falsch“ gesetzt wird.
Prozess-Cache zurücksetzen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Setzt die Installation von Zählerinformationen zurück, wenn sie nicht zwischengespeichert werden.
Löschen von Suite-Komponenten verarbeiten	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Aktualisiert alle anderen Komponenten einer Suite, wenn die Installation gelöscht wird.
Prozessordefinitionen neu einbinden	Prozessorzuordnung [sam_processor_mapping]	Aktualisiert Prozessordefinitionen, wenn sich eine Prozessorzuordnung ändert.
Cache neu erstellen	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Löscht das Feld „Cache“ im Softwarezähler, wenn das zugehörige Softwaremodell im Software-Discovery-Modell-Datensatz geändert wird.
Abgeleitete Suite neu erstellen und zwischenspeichern	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Löscht das zwischengespeicherte Flag und das Feld „Abgeleitete Suite“ für Datensätze, die auf dieses Discovery-Modell verweisen, wenn sich das übereinstimmende Modell ändert.
Zwischengespeichertes Flag entfernen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Löscht die entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn eine Softwareinstallation gelöscht wird oder wenn das Configuration Item, auf dem es installiert ist, geändert wird.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Zwischengespeichertes Flag entfernen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Löscht die entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn ein Softwareverwendungsdatensatz gelöscht wird oder wenn das Configuration Item, von dem aus auf die Software zugegriffen wird, geändert wird.
Caches aus Detail entfernen	Softwarezähler-Detail [sam_sw_counter_detail]	Löscht die Checkbox „Zwischengespeichert“ für die zugehörigen Berechtigungs-, Installations- und Verwendungsdatensätze, sofern diese vorhanden sind.
Zählerinfo beim Suite-Änderung zurücksetzen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Hebt die Zählerinformationen für die Installation auf und setzt sie zurück, wenn sich die abgeleitete Suite ändert.
Installationen pro Lizenz zurücksetzen	Softwarezähler [sam_sw_counter]	Löscht die Felder „Installation pro Lizenz“, wenn der Zählerlizenztyp nicht „pro Benutzer“ lautet.
PVU-Zuordnung abrufen	Prozessordefinition [cmdb_processor_definition]	Findet eine übereinstimmende Prozessorzuordnung basierend auf den Informationen der Prozessordefinition.
SAM: Kernprozess	Global [global]	Wird für keine Verarbeitung verwendet.
Anzeigenamen definieren	Softwarezähler-Ergebnis [sam_sw_counter_result]	Setzt den Anzeigenamen des Zählerergebnisses mit dem Gruppierungstyp auf den Namen des Zählers.
Normalisierte Felder festlegen	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Legt normalisierte Felder beim Einfügen als Kopien von erkannten Feldern fest.
Normalisierte Felder festlegen	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Kopiert die angegebenen Werte als normalisierte Werte, wenn eine Softwareinstallation eingefügt wird.
Softwarepaket synchronisieren	Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model]	Erstellt eine Zeile in der Pakettabelle, die die Zeile in der Discovery-Modelltabelle widerspiegelt.
Cache aktualisieren	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	Aktualisiert alle entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn sich die Nutzungsmetrik für diese Installation ändert.
Cache aktualisieren	Softwareverwendung [cmdb_sam_sw_usage]	Aktualisiert alle entsprechenden zwischengespeicherten Softwarezähler-Details, wenn sich die Nutzungsmetrik für diese Softwareverwendung ändert.

Referenzen

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) fügt die folgenden Referenzen hinzu.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Referenzen

Name	Beschreibung
Prozessordefinition	Wenn Sie das IBM PVU Process Pack aktivieren, nachdem Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert haben, wird der Tabelle „Hardware“ [cmdb_ci_hardware] ein Verweis auf die Prozessordefinition hinzugefügt.

Setup-Prozess für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Um mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zu beginnen, müssen Sie die Software im Besitz Ihres Unternehmens identifizieren und ermitteln, Softwaremodelle erstellen, Lizenzdatensätze erstellen und Softwarezähler konfigurieren.

Um mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zu beginnen, führen Sie Folgendes aus:

- Identifizieren die Software, die Ihre Organisation besitzt, mit einer der folgenden Methoden:
  - Verwenden Sie Discovery, um die aktuelle im Besitz Ihres Unternehmens befindliche Software zu identifizieren, und beginnen Sie mit der Arbeit mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).
  - Identifizieren und fügen Sie Software manuell oder mit einem Drittanbieter-Tool hinzu.
- Präzisieren Sie die Configuration Management Database (CMDB).

  Bereinigen Sie Informationen in der CMDB. Konzentrieren Sie sich zunächst auf Ihre wichtigsten 10 bis 20 Softwareanbieter.
- Erstellen Sie Softwaremodelle.

  Erstellen Sie Softwaremodelle für die gesamte Software, die Ihre Organisation überwachen möchte. Softwaremodelle können auch aus einer anderen Quelle importiert werden, z. B. aus einer Discovery-Anwendung, einem vorhandenen Softwarelizenzdatensatz oder einer Drittanbieterquelle.
- Erstellen Sie Softwarelizenzdatensätze.

  Erstellen Sie Softwarelizenzdatensätze für die gesamte Software, die Ihre Organisation besitzt. Diese Informationen können auch auf Informationen aus einer Einkaufsquelle basieren oder als Tabellenkalkulation importiert werden.
- Konfigurieren Sie Softwarezähler.

  Konfigurieren Sie Softwarezähler, um die Software-Compliance-Stufen Ihrer Organisation für Ihre gesamte Software anzuzeigen.

Installationsort der Software mit Legacy-Software Asset Management-Plugin bestimmen

Wenn Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verwenden, um zu bestimmen, wo Ihre Software installiert ist, müssen Sie die folgenden Punkte beachten.

- Die Softwareinstanz enthält keine erkannten Informationen mehr. Die Informationen wurden zuvor in die Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] übertragen, werden nun jedoch in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] angezeigt.

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

Da sich die Tabelle geändert hat, müssen Sie Ihre Transform Maps so ändern, dass sie auf die neue Tabelle verweisen.

- Modelle, die mit einem Discovery-Tool identifiziert wurden, sind mit Softwaremodellen verknüpft.
- Verwenden Sie die Gruppierung, um spezifischere Informationen von einem Softwarezähler zu erhalten.
- Softwareinstallationen verknüpfen einen Computer mit einem Softwaremodell (über ein Discovery-Modell).

Ein Discovery-Tool platziert die Daten, die es erhält, in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install]. Alle Informationen finden Sie in der Liste „Softwareinstallationen“ und in den einzelnen Softwareinformationsformularen. Wenn ein Datensatz erstellt wird, analysiert das System die Tabelle „Discovery-Modell“ und identifiziert fünf Schlüsselpunkte.

- Herausgeber
- Anzeigename
- Produkt-ID
- Version
- Überarbeitung

Software mit dem Legacy-Software Asset Management-Plugin im Netzwerk suchen

Nach der Verwendung eines Discovery-Tools können Sie mithilfe des Legacy-Plugins „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) eine definitive Liste aller im Netzwerk gefundenen Software suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Ein Benutzer mit der Rolle „Asset“ kann Softwareinstallationen löschen, dies wird jedoch nicht empfohlen. Archivieren Sie als Alternative Softwareinstallationsinformationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Discovery-Modelle**.
   Ein Software-Administrator kann sich beispielsweise die Liste ansehen und sehen, dass Adobe Acrobat 9.0, 9.2, 9.3 und 9.5 gefunden wurde. Dann kann der Administrator Software-Discovery-Modelle bearbeiten, sodass alle Punktversionen beim Abgleich als Version 9.0 betrachtet werden.
2. Klicken Sie auf einen **Anzeigenamen** in einer Zeile.
   Es werden alle Installationen angezeigt, die einem individuellen Software-Discovery-Modell zugeordnet sind.

Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Softwareinstallationsfelder

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Softwareinstallation, wie in Datensatzlisten angezeigt.
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Version	Version der Software.

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

Feld	Beschreibung
Discovery Modell	Software-Discovery-Modell, das die installierte Software darstellt.
Produkt-ID	Vom Herausgeber erstellte Nummer zur Identifizierung der Software.
Installationsstandort	Pfad, in dem die Software installiert ist.
Installationsdatum	Datum, an dem die Software installiert wurde.
Überarbeitung	Revision der Software.
Instanzschlüssel	Verschlüsselte Anmeldeinformationen für die Softwareinstallation.
Installiert auf	Hardware, auf der die Software installiert ist.
Deinstallationszeichenfolge	Identifier zum Deinstallieren der Software.
ISO-Seriennummer	ISO-Nummer der Software.
Vordergrund	Dauer der Nutzung der Software im Vordergrund.
Hintergrund	Dauer der Nutzung der Software im Hintergrund.
Zuletzt gescannt	Zeitpunkt der letzten Erkennung der Software auf dieser Hardware.
Zuletzt verwendet	Zeitpunkt der letzten Verwendung der Software auf dieser Hardware.
Gezählt von	Der Name der Zählerzusammenfassung, in der diese Installation gezählt wird.
Berechtigung	Berechtigung, die mit der Softwareinstallation verknüpft ist.
Abgeleitete Suite	Software-Suite, abgeleitet von den Ableitungsparametern.
Beurteilung	Gibt die Anzahl der Rechte an, die die Installation hat.
Im Cache	Wenn diese Option aktiviert ist, wurde die Lizenzinstallation bereits gezählt.
Aus Suiten ausschließen	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Lizenz für alle Suite-Berechnungen ignoriert. Dieses Feld wird automatisch aktiviert, wenn die Installation eine mögliche Berechtigung für das genaue Software Model für dieses Configuration Item findet.

Hinweis:
Discovery-Tools von Drittanbietern können die Software-Normalisierung verwenden, um die Softwareinstallationsdatenbank effektiver zu verwalten. Mit der Software-Normalisierung können Sie Ihre Softwareinstallationsdaten standardisieren, z. B. den Anzeigenamen, den Herausgeber, die Revision und die Version. Sie können das Software-Installationsformular so personalisieren, dass es diese Normalisierungsfelder enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Formular personalisieren .

Softwareinstallationen mit dem System Scheduler scannen

Das Legacy-Plugin Software Asset Management (com.snc.software_asset_management) fügt eine regelmäßige Aufgabe zum Scannen von Softwareinstallationen namens **SAM-Lizenzzähler** in hinzu **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**.

Die Aufgabe **SAM-Lizenzzähler** wird jeden Morgen um 2:00 Uhr (Ortszeit) ausgeführt. Die Aufgabe fragt die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] ab und erfasst alle Installationen, die in den letzten sieben Tagen nicht gescannt wurden.

Softwarelizenzen in Legacy Software Asset Management-Plugin

Softwarelizenzen basieren auf Modellen, die durch das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) definiert sind.

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

Sie können die Modelle zum Organisieren von Software-Lizenzen auf beliebige Weise erstellen, die für Ihre Organisation sinnvoll ist. Die üblichen Methoden zur Definition von Modellen und Lizenzen sind nach Abteilungen oder Regionen geordnet.

Lizenzen können mit einem Vertrag verknüpft werden. Weitere Informationen finden Sie in der Contract Management-Anwendung.

Lizenztypen

Folgende Lizenztypen sind im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfügbar:

- Nach CPU
  - Nach CPU-Kernen
  - Nach Anzahl an CPUs
- Nach Anzahl der Punkte: Pro Installation – IBM PVU
- Nach Benutzer
  - Anzahl der Installationen pro Benutzer
  - Nach benannten Benutzer
- Nach Nutzung
  - Nutzung (CPU)
  - Nutzung (Benutzer)
- Nach Workstation: Pro Workstation

Unterstützte Lizenzmodelle

Modell	Beschreibung
Person	An Einzelpersonen vergeben.
Massenzuweisung	Benutzern über Berechtigungen zugewiesen.
Keine Massenzuweisung	Für Benutzer mit Details, z. B. wer eine Lizenz hat oder wo sich die Lizenz befindet, nicht nachverfolgt.

Lizenzverwaltung mit Legacy Software Asset Management-Plugin

Mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Asset-Manager die Anzahl der für die Organisation verfügbaren Lizenzen nachverfolgen und organisieren.

Software-Lizenzen basieren auf Modellen, die Sie erstellen, um Software-Lizenzen sinnvoll zu organisieren. Verschiedene Lizenzberechnungsarten bestimmen, wie Software gezählt wird.

Software-Lizenzen können auch mit einem Vertrag verknüpft werden, der es einem Unternehmen ermöglicht, Software-Lizenzen für mehrere Assets oder Benutzer abzudecken. Sie können Softwareverträge mithilfe der Contract Management-Anwendung verwalten und nachverfolgen.

Softwarelizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin hinzufügen

Mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Sie eine neue Softwarelizenz hinzufügen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Schreibgeschützt. Name der Software-Lizenz. Wird automatisch erstellt.
Modellkategorie	Modellkategorie für die Software-Lizenz. **Software-Lizenz** ist standardmäßig ausgewählt.
Modell	Softwaremodell der zugehörigen Lizenz. Zum Beispiel, Microsoft Excel.
Berechtigungen	Anzahl der von dieser Lizenz zu gewährenden Berechtigungen. Wenn der Lizenz ein Unternehmensvertrag beigefügt ist, wird das Feld „Rechte“ nicht angezeigt.
Allgemein	
Asset-Tag	Nummer aus dem Asset-Tag Das Tag enthält die Seriennummer und den Barcode zum Verfolgen der Software-Lizenz.
Status	Aktueller Status der Softwarelizenz, z. B. **Bestellt** oder **In Gebrauch**.
Zugewiesen an	Benutzer, der dieser Software-Lizenz derzeit zugewiesen ist.
Verwaltet von	Benutzer oder Abteilung, die die Software-Lizenz verwaltet. Kann sich vom Besitzer unterscheiden. Zum Beispiel kann ein bestimmter Benutzer eine Software-Lizenz besitzen, aber die IT-Abteilung verwaltet sie.
Eigentum von	Benutzer oder Abteilung mit dem finanziellen Eigentum an der Software-Lizenz. Kann sich vom Manager unterscheiden.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset der Software-Lizenz, falls vorhanden. Beispielsweise ist das übergeordnete Asset der Microsoft Word-Software häufig die Microsoft Office-Suite.
Klasse	[Schreibgeschützt] Automatisch als Software-Lizenz erstellt.
Lizenzmetrik	[Optional] Eine einzelne Metrik, auf die die Software-Lizenz angerechnet wird.
Seriennummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung.
Substatus	Weitere Details zur Stufe der Softwarelizenz. Die verfügbaren Substatus-Einstellungen hängen vom ausgewählten **Status** ab. Wenn Sie beispielsweise den Status **Deaktiviert** wählen, stehen die folgenden Substatus-Optionen zur Verfügung: **Entsorgt**, **Verkauft**, **Gespendet** und **Vendorengutschrift**.
Standort	Ort, an dem die Lizenz verwendet wird. Beispielsweise ein bestimmtes Werk oder Land oder eine bestimmte Region.
Abteilung	Abteilung der Person, die dieser Softwarelizenz **zugewiesen** ist.
Unternehmen	Unternehmen, das die Software erstellt hat.
Zugewiesen	Datum, an dem die Software-Lizenz zugewiesen wurde.
Installiert	Datum, an dem die Software-Lizenz installiert wurde.
Anmerkungen	Informationen zur Software-Lizenz, die für andere hilfreich wären.

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

Informationen zu den Feldern in den Abschnitten **Finanzen** und **Verträge** des Formulars, siehe Assets erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Unternehmenslizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen und verwalten

Unternehmenslizenzen sind in der Regel für große Kunden geeignet und bieten eine bestimmte Flexibilität, einen vereinbarten Rabattpreis und einen Mechanismus für eine einfache Verwaltung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Anwendung „Contract Management“, um eine Softwarelizenz als „Unternehmen“ oder „Abonnement“ für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) festzulegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie als **Lizenztyp** die Option **Unternehmen** aus.
4. Füllen Sie möglichst viele verbleibende Felder im Vertragsformular aus und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den Vertrag erneut.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Abgedeckte Assets“ auf **Neu**.
7. Wählen Sie in **Asset** die vom Vertrag abgedeckte Software aus.
8. Wählen Sie unter **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem die Software-Lizenz dem Vertrag hinzugefügt wurde.
   Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie unter **Entfernt am** das Datum aus, an dem das Asset aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Navigieren zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
12. Klicken Sie auf die von Ihnen angegebene Software.
13. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.

Die Lizenzen sind unter **Ergebnisse Softwarezähler** aufgelistet. Die Lizenzen werden als 0 angezeigt, Sie halten aber die Vorschriften ein, da Sie eine Unternehmenslizenz mit einem Unternehmensvertrag haben. Sobald ein Unternehmensvertrag mit Software verbunden ist, sind alle Benutzer berechtigt, wenn die Lizenzen gezählt werden.

Hinweis:
In der Liste „Software-Lizenzen“ wird für Unternehmenslizenzen **0** in der Spalte **Rechte** angezeigt. Das Konzept „Rechte“ wird nicht für Unternehmenslizenzen verwendet.

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

Eine Abonnementlizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen und verwalten

Verwenden Sie das Legacy-Plugin Software Asset Management (com.snc.software_asset_management), um Abonnementlizenzen zu erstellen und die sich ändernden Informationen zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Verträge** > **Software-Lizenzen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Wählen Sie **Abonnement** aus der Liste **Vereinbarungstyp** aus.
3. Füllen Sie das Formular **Vertrag** aus, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Neu**.
5. Wählen Sie in **Asset** die vom Vertrag abgedeckte Software aus.
6. Wählen Sie unter **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem die Software-Lizenz dem Vertrag hinzugefügt wurde.
   Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie unter **Entfernt am** das Datum aus, an dem das Asset aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
10. Klicken Sie auf die in Schritt 5 angegebene Software.
11. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.
    Die Lizenzen sind unter **Ergebnisse Softwarezähler** aufgelistet.

Software-Lizenzberechtigungen für Legacy Software Asset Management-Plugin

Mit Softwareberechtigungen können Sie Personen oder Maschinen definieren, denen eine bestimmte erworbene Software-Lizenz zugewiesen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Asset-Manager vergeben eine Lizenz, um einen Benutzer oder eine Maschine zur Verwendung der Lizenz zu berechtigen. Ein Unternehmen kauft beispielsweise eine Software-Lizenz für 100 Rechte. Die Softwareberechtigung gibt die 100 Mitarbeiter oder Maschinen an, denen rechtmäßig eine Lizenz zugewiesen wurde. Wenn das ServiceNow Discovery-Tool verwendet wird und die Software auf 200 Computern installiert wird, kann der Asset-Manager die Mitarbeiter oder Computer identifizieren, die die Software ohne Lizenz verwenden. Der Asset-Manager kann Benutzer bitten, die Software von ihren Computern zu entfernen.

Integrierte Regeln verhindern, dass mehr Lizenzen berechtigt werden, als gekauft wurden. Lizenzberechtigungen verwenden bestimmte Software-Lizenz-Asset-Tags. Zusätzlich zum obligatorischen Asset-Tag können eine einzelne Person und ein bestimmter Configuration Item zugewiesen werden.

Der Nutzen der Verwendung von Softwareberechtigungen umfassen Folgendes.

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

- Wenn die Gesamtlizenzberechtigung überschritten wird, kann der Asset-Manager das Problem schnell beheben und den Konformitätsstatus wiederherstellen, indem entweder nicht autorisierte Software entfernt oder weitere Lizenzen bestellt werden.
- Wenn die Lizenzberechtigung nicht vollständig genutzt wird, kann der Asset-Manager reagieren, indem er die Anzahl der erworbenen Lizenzen in der Zukunft reduziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Software** > **Asset-Lizenzberechtigungen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Anzeigename	In Datensatzlisten verwendeter Name.
Zugeordnet an	Das Configuration Item, das das Lizenz-Token verbraucht.
Lizenziert von	Das die Lizenz gewährende Token.
Im Cache	Internes Flag, von Software-Zählerlogik festgelegt und verwendet.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Berechtigung für Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen

Sie erstellen Softwareberechtigungen für CIs und Benutzer aus demselben Lizenzberechtigungsformular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Berechtigungen über die Anwendung „Asset-Management“ erstellen. Navigieren Sie zu einem dieser Standorte und klicken Sie auf **Neu**:

- **Asset** > **Software** > **Asset-Lizenzberechtigungen**
- **Asset** > **Software** > **Benutzerlizenzberechtigungen**

Prozedur

1. Navigieren zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf ein **Asset-Tag**.
3. Klicken Sie auf **Berechtigung hinzufügen** und füllen Sie das Formular „Lizenzberechtigung“ mit den Feldern in der Tabelle aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die Ansicht kehrt zum Formular „Software-Lizenz“ zurück.
5. **Wahlweise:** Legen Sie im Abschnitt **Zugeordnete Bedingungen** eine Bedingung fest.

   (Optional) Die Configuration Items, die diese Lizenz erhalten, müssen die angegebenen Bedingungen erfüllen. Sie können beispielsweise eine Bedingung festlegen, die diese Software-Lizenz nur CIs in einer bestimmten Abteilung zuordnet.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

Lizenzberechtigung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	In Datensatzlisten verwendeter Name.
Zugewiesen an	Benutzer des Berechtigungs-Tokens.
Zugeordnet an	Das Configuration Item, das das Lizenz-Token verbraucht.
Lizenziert von	Das die Lizenz gewährende Token.
Im Cache	Interne Kennzeichnung, von Softwarezählern festgelegt und verwendet.

Eine Software-Benutzerlizenzberechtigung für Legacy Software Asset Management-Plugin erstellen

Sie können einen Benutzer berechtigen, eine Ihrer Software-Lizenzen zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Software** > **Benutzerlizenzberechtigungen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Schreibgeschützt. In Datensatzlisten verwendeter Name.
Zugewiesen an	Benutzer des Berechtigungs-Tokens.
Lizenziert von	Das die Lizenz gewährende Token.
Im Cache	Schreibgeschützt. Internes Flag, von Software-Zählerlogik festgelegt und verwendet.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin für ein Konfigurationselement berechtigen

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Lizenz für ein Konfigurationselement, z. B. einen Computer oder Server, oder einen Standort, z. B. eine Stadt oder ein Gebäude, zu berechtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf ein **Asset-Tag** oder auf **Neu**, um eine neue Software-Lizenz zu erstellen.
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Berechtigungen** eine der folgenden Aktionen aus.

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

- Doppelklicken Sie auf **Zugewiesen an**, um die Lizenz für ein bestimmtes Configuration Item, z. B. einen Computer oder Server, zu berechtigen.
- Doppelklicken Sie auf **Standort**, um die Lizenz für einen bestimmten Standort, z. B. eine Stadt oder ein Gebäude, zu berechtigen.

4. **Wahlweise:** Setzen Sie die Bedingung **Zugewiesene Bedingungen** auf die Configuration Items, da diese Lizenz die angegebenen Bedingungen erfüllen muss.

   Example
   Zum Beispiel können nur Configuration Items in einer bestimmten Abteilung dieser Software-Lizenz zugewiesen werden.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin für einen Benutzer oder einen Standort berechtigen

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Lizenz für einen einzelnen Benutzer zu berechtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf ein **Asset-Tag** oder auf **Neu**, um eine neue Software-Lizenz zu erstellen.
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer-Berechtigungen** eine der folgenden Aktionen aus.
   - Doppelklicken Sie auf **Zugewiesen an**, um die Lizenz für einen bestimmten Benutzer zu berechtigen.
   - Doppelklicken Sie auf **Standort**, um die Lizenz für einen bestimmten Standort, z. B. eine Stadt oder ein Gebäude, zu berechtigen.
4. **Wahlweise:** Setzen Sie die **Bedingung Zugewiesen an**, damit jeder Benutzer, der diese Lizenz erhält, die angegebenen Bedingungen erfüllt.

   Example
   Nur Personen in einer bestimmten Region kann diese Software-Lizenz zugewiesen werden

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin upgraden und downgraden

Das Konzept des Upgrades und Downgrades von Lizenzen ist in das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) integriert.

Dies ist hilfreich beim Abgleich von Lizenzen. Beim Downgraden einer Lizenz wird eine Lizenz erworben, jedoch eine frühere Version verwendet. Das Upgraden einer Lizenz erfolgt, wenn keine neuere Version einer Lizenz erworben wird, Sie jedoch die neuere Version verwenden dürfen. Downgraden ist häufiger als Upgraden.

Jede Version, die als untergeordnetes Downgrade-Element definiert ist und keine Berechtigungen und keine Lizenz besitzt, kann als Installation des übergeordneten Upgrade-Elements gezählt werden. Verwenden Sie diese Methode, um nicht lizenzierte Versionen von Software zu deinstallieren, die in Ihrer Umgebung ausgeführt wird. Wenn Sie eine nicht lizenzierte Version als untergeordnetes Downgrade-Element einer lizenzierten

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

Version definieren, erstellt das System einen Softwaremodelldatensatz für die nicht lizenzierte Version mit einem Upgrade-Pfad zur lizenzierten Version. Wenn Sie das untergeordnete Downgrade-Element aus dem Datensatz der lizenzierten Version löschen, wird es automatisch aus dem Softwaremodelldatensatz für die nicht lizenzierte Version gelöscht.

Hinweis:
Wenn das untergeordnete Downgrade-Element entweder eine Lizenz oder eine Berechtigung hat, muss es auch einen Zähler haben, der alle Installationen des untergeordneten Downgrade-Elements mit seiner eigenen Lizenz zählt.

Beispielsweise verfügen Sie über Lizenzen für das Softwaremodell Microsoft Word 2010, aber keine Lizenzen oder Berechtigungen für Word 2007. Discovery findet Installationen von Word 2007, die in Ihrer Organisation verwendet werden. Anstatt Benutzer zu erzwingen, alle Instanzen dieser nicht lizenzierten Version zu deinstallieren, entscheiden Sie sich, Installationen von Word 2007 mit Ihrer Word 2010-Lizenz zu zählen. Dazu konfigurieren Sie Word 2007 als untergeordnetes Downgrade-Element im Word 2010-Softwaremodelldatensatz. Für Word 2007 wird automatisch ein Softwaremodelldatensatz erstellt, der Word 2010 als übergeordnetes Upgrade-Element angibt.

Wenn eine Softwareversion über ein untergeordnetes Downgrade-Element oder eine Upgradeversion verfügt, die auf das übergeordnete Element angerechnet werden kann, ist die Anzahl der gezählten Installationen auf die Anzahl der verfügbaren Rechte des übergeordneten Elements beschränkt. Zum Beispiel hat Microsoft Word 2010 ein Downgrade auf Word 2007. Beide Versionen haben einen aktiven Zähler. Microsoft Word 2010 findet alle berechtigten Kopien von Word 2007 und entfernt auch alle Installationen von diesem Downgrade-Zähler, bis die verfügbaren Downgrade-Rechte verwendet werden. Wenn Microsoft Word 2010 jedoch nur über 100 Rechte verfügt, beträgt die maximale Anzahl der Rechte, die vom Downgrade-Zähler abgerufen werden können, 100.

Sie können das Start- und Enddatum für ein übergeordnetes Software-Upgrade-Element und ein untergeordnetes Downgrade-Element für gültig festlegen. Der Softwarezähler zählt die Upgrade- und Downgrade-Lizenzen innerhalb der ausgewählten Daten. Wenn der Softwarezähler außerhalb des Datumsbereichs ausgeführt wird, werden die Upgrade- und Downgrade-Lizenzen nicht gezählt.

Hinweis:
Wenn für das Softwaremodell ein übergeordnetes Upgrade- oder untergeordnetes Downgrade-Element festgelegt ist, gilt es für alle Lizenzen dieses Modells. Wenn in der Software-Lizenz festgelegt, gilt dies speziell für diese Lizenz.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin upgraden

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Softwarelizenz mit einer von zwei Methoden zu upgraden: über einen Softwarelizenzdatensatz oder über einen Softwaremodelldatensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

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

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein übergeordnetes Upgrade-Element aus einem Software-Lizenzdatensatz zu identifizieren.

   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen** und wählen Sie eine Softwarelizenz aus.

   b. Klicken Sie in der Registerkarte **Software Upgrade und Downgrade** auf **Neu**.

   c. Füllen Sie das Formular aus.

   Formular „Software-Upgrade und -Downgrades“

Feld	Beschreibung
Lizenz	Name und Asset-Nummer der Software-Lizenz.
Downgrade für untergeordnetes Element	Niedrigere Version der Softwarelizenz.
Übergeordnetes Element upgraden	Höhere Version der Softwarelizenz.
Startdatum	Startdatum des Upgrades.
Enddatum	Enddatum des Upgrades.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Software-Upgrade wird im Abschnitt „Software-Upgrade und Downgrades“ angezeigt.

   e. Wählen Sie das Kontrollkästchen „Software-Upgrade“ aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Softwarelizenz wird in der Softwarelizenzliste aktualisiert.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein übergeordnetes Upgrade-Element aus einem Softwaremodelldatensatz zu identifizieren.

   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Softwaremodelle**.

   b. Wählen Sie ein Modell aus.

   c. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Upgrade** auf die Spaltenkopfzeile **Übergeordnetes Element upgraden**.

   d. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.

   e. Klicken Sie auf das grüne Häkchen und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Softwaremodellformular wird aktualisiert.

Eine Lizenz mit Legacy Software Asset Management-Plugin downgraden

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um eine Softwarelizenz mit einer von zwei Methoden zu downgraden: über einen Softwarelizenzdatensatz oder über einen Softwaremodelldatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Untergeordnete Downgrade-Elemente, die in der Software-Lizenz festgelegt sind, gelten speziell für diese Lizenz. Wenn ein untergeordnetes Downgrade-Element im Softwaremodell festgelegt ist, gilt es für alle Lizenzen dieses Modells.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Lizenz von einem Softwaremodelldatensatz downzugraden.
   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Softwaremodelle**.
   b. Wählen Sie ein Modell aus.
   c. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Downgrade** auf die Spaltenkopfzeile **Downgrade für untergeordnetes Element**.
   d. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.
   e. Klicken Sie auf das grüne Häkchen.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Lizenz von einem Software-Lizenzdatensatz downzugraden.
   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
   b. Wählen Sie eine Lizenz aus.
   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Software Upgrade und Downgrades“ auf **Neu**.
   d. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.
   e. Wählen Sie die **Start**- und **End**-Daten aus.
   f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein untergeordnetes Downgrade-Element mit Legacy Software Asset Management-Plugin aus einem Software-Lizenzdatensatz identifizieren

Verwenden Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um ein untergeordnetes Downgrade-Element aus einem Software-Lizenzdatensatz zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Wählen Sie eine Lizenz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Software Upgrade und Downgrades** auf **Neu**.
4. Wählen Sie ein Softwaremodell aus der Liste aus.
5. Wählen Sie die Start- und Enddaten aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Untergeordnete Downgrade-Elemente, die in der Software-Lizenz festgelegt sind, gelten speziell für diese Lizenz. Wenn ein untergeordnetes Downgrade-Element im Softwaremodell festgelegt ist, gilt es für alle Lizenzen dieses Modells.

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

Liste nicht zugeordneter Softwarelizenzen für Legacy Software Asset Management-Plugin anzeigen

Die Verwaltung von Softwarelizenzen beinhaltet das Wissen, welche Lizenzen sich im Besitz Ihrer Organisation befinden, aber nicht zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Lizenzen Benutzern oder Geräten zuweisen. Wenn niemand die freien Lizenzen benötigt, kann dies vermerkt werden, damit in Zukunft weniger Lizenzen gekauft werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Asset** > **Software** > **Freie Lizenzen**.
2. Zeigen Sie die Liste **Softwarezähler-Details** an (Ansicht **Freie Lizenz**).
   In der Spalte **Beurteilung** wird die Anzahl der freien Lizenzen für das angegebene Softwaremodell aufgelistet.
3. Klicken Sie auf einen Namen in der Spalte **Modell**, um detaillierte Informationen zu einer bestimmten Lizenz zu erhalten.
   Zeigen Sie die Liste **Softwaremodell** in der Ansicht **Freie Lizenz** an.

Softwarelizenzen mit Legacy Software Asset Management-Plugin zusammenführen

Wenn Sie über mehrere Softwarelizenzen verfügen, die mit demselben Modell verknüpft sind, können Sie die einzelnen Lizenzen mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zu einer konsolidierten Lizenz zusammenführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für die Zusammenführung müssen die einzelnen Lizenzen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Die Lizenzen können nicht bereits in eine andere konsolidierte Lizenz zusammengeführt worden sein.
- Die Informationen in den folgenden Feldern müssen für jede Lizenz übereinstimmen:
  - Modell
  - Zugeordnete Bedingung
  - Zugewiesene Bedingung
  - Unternehmen
  - Standort
  - Abteilung
  - Kostenstelle
  - Status
- Die Lizenzen müssen die gleiche Anzahl von Software-Upgrades und -Downgrades sowie den gleichen Satz von Assets enthalten. Um diese Informationen zu überprüfen, gehen Sie zu **Software Asset** > **Software-Lizenzen** und wählen Sie eine Lizenz aus.

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

- Informationen zu Upgrades und Downgrades finden Sie in der zugehörigen Liste **Software-Upgrade und -Downgrades**.
- Gehen Sie für die abgedeckten Assets zur eingebetteten Liste **Abgedeckte Assets** in der zugehörigen Liste „Verträge“.

Wenn eine Lizenz zusammengeführt werden kann, wird **Mit ähnlichen Lizenzen zusammenführen** unter **Verwandte Links** im Formular „Software-Lizenz“ angezeigt.

So führen Sie eine Lizenz zusammen:

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Lizenz.
2. Klicken Sie auf den Link **Mit ähnlichen Lizenzen zusammenführen**.

   Zeigt ein Dialogfeld mit einer Meldung an, dass der Zusammenführungsprozess irreversibel ist und dass die Lizenzschlüssel nicht zusammengeführt werden.
3. Klicken Sie auf **OK**.

   Alle qualifizierenden Lizenzen, einschließlich der aktuellen Lizenz, werden zu einer neuen konsolidierten Lizenz zusammengeführt. Eine Informationsnachricht wird angezeigt, bis der Benutzer zu der neu zusammengeführten Lizenz weitergeleitet wird.

   Alle qualifizierenden Lizenzen werden zu einer neuen konsolidierten Lizenz zusammengeführt, sofern sie nicht mit einer bestehenden konsolidierten Lizenz abgeglichen werden können. Wenn sie zu einer neuen konsolidierten Lizenz zusammengeführt werden, wird das Feld **Asset-Tag** gelöscht. Nach dem Zusammenführen wird die zusammengeführte Lizenz als **Ist zusammengeführte Lizenz** (Feld = wahr) markiert, und im Feld **Zusammengeführt in** wird diese Lizenz für die konsolidierten Lizenzen festgelegt.

   Hinweis:
   Lizenzen, die als zusammengeführt markiert sind, werden nicht gezählt.

   Für die konsolidierten Lizenzen:

   - Die Anzahl der Rechte wird zu einer neuen Anzahl zusammengefasst.
   - Die Asset- und Benutzerberechtigungen werden auf die neue Lizenz übertragen.
   - Die Kostenzeilen und Assets auf vertragsbezogenen Kostenkarten werden auf die neue Lizenz übertragen.
   - Der Satz von Software-Upgrades und -Downgrades sowie der Satz von abgedeckten Assets wird in die neue Lizenz kopiert.
   - Die Kosten für jede einzelne Lizenz werden in der neuen Lizenz in der Systembasiswährung zusammengefasst.
   - Es wird eine Historie der konsolidierten Lizenzen und deren Verlauf beibehalten.

Zugehörige Informationen

Lizenzverwaltung mit Legacy Software Asset Management-Plugin

Softwaremodelle mit Legacy-Software Asset Management-Plugin verwalten

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verwendet Softwaremodelle zum Verwalten von Lizenzen, insbesondere in Softwarezählern

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

und Lizenzbeschränkungen, sowie zum Nachverfolgen von Upgrade- und Downgrade-Lizenzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam oder model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Softwaremodelle für die gesamte Software, die Ihre Organisation überwachen möchte. Softwaremodelle können auch aus einer anderen Quelle wie der Discovery-Anwendung importiert werden.

Hinweis:
Software erstellt keine Configuration Items. Wenn das von Ihnen verwendete Discovery-Tool ISO-Informationen unterstützt und findet, werden Details wie ISO-ID und ISO-Seriennummer dem Formular „Softwaremodell“ für Compliance-Zwecke hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Softwaremodelle**.
   Benutzer mit der Rolle „model_manager“ können zu navigieren **Product Catalog** > **Produktmodell** > **Softwaremodelle**, können jedoch nicht alle Aspekte von Softwaremodellen verwalten.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Felder „Softwaremodelle“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Modells. Eine Systemeigenschaft namens `glide.cmdb_model.display_name.shorten` steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden. Administratoren können die Eigenschaft konfigurieren.
Hersteller	Das Unternehmen, das das Modell gebaut hat.
Name	Der vom Hersteller zugewiesene Name des Modells oder ein abstrakter Name, der vom Modellmanager angegeben wurde, z. B. Außendienstmitarbeiter-Laptop.
Edition	Die Edition des Softwaremodells, z. B. Professional.
Allgemein	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.
Modellkategorien	[Schreibgeschützt] Die Kategorie, der das Modell zugewiesen ist. Das System setzt den Wert automatisch auf **Software-Lizenz**. Dieses Feld ist eine Glide Liste.
Asset-Nachverfolgungsstrategie	Der Prozess, durch den das Modell verfolgt werden soll. Wählen Sie aus Folgendem:

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

Feld	Beschreibung
	○ **Kategorie belassen**: Das Modell ist transparent und die Assetklasse wird nur durch die Kategorie definiert. ○ **Verbrauchsmaterial erstellen**: Das Modell erzwingt „Verbrauchsgut“ als Assetklasse, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert. ○ **Keine Assets erstellen**: Das Modell blockiert die Asset-Instanziierung, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert.
Beschaffungsmethode	Die Methode zum Kauf des Modells. Optionen sind **Beide**, **Kaufen** und **Leasen**.
Kosten	Die Kosten einer einzelnen Einheit des Modells.
Abschreibung	Das Abschreibungsschema für das Modell.
Modellnummer	Die spezifische Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde.
Strichcode	Die dem Modell zugewiesene Strichcode-Nummer. Strichcodes werden normalerweise vom Hersteller vergeben.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der aktuelle Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Zertifiziert	Die Option, die bestimmt, ob das Modell zur Verwendung freigegeben ist.
Anmerkungen	Informationen zum Modell, die für andere hilfreich wären.
Lizenz	
Version	Die genaue Version der Software. Zum Beispiel Version 2.
Größer	Die ISO-Hauptversionsnummer der Software.
Kleiner	Die ISO-Nebenversionsnummer der Software.
Build	Die Build-Nummer der Software.
Software-Kategorie	Ein Kategoriename zum Gruppieren von Software mit ähnlichen Eigenschaften.
Einzel- oder Multilizenz	Definiert, ob dieses Modell eine einzelne Lizenz oder mehrere Lizenzen verwendet.
Maximale Sockelanzahl	Maximale Anzahl an CPU-Sockel, die ein Computer für die Installation der Software benötigt.
Lizenztyp	Der Nachverfolgungstyp für die Lizenz. Zum Beispiel nach Anzahl der Benutzer, pro Workstation, pro Installation mit IBM PVU oder pro Oracle-Prozessoren. Wenn Sie die Option **Nach Anzahl der Benutzer** auswählen, können Sie einen Softwarezähler erstellen und die Anzahl der Installationen pro Lizenz angeben.
Aktivierungsstatus	Der Aktivierungsstatus des Softwaremodells. Optionen sind **Keine** und **Aktiviert**.
ISO-ID	Die eindeutige ISO-Identifizierungsnummer des Softwareprodukts.
ISO-Seriennummer	Die von der ISO für die Software ausgegebene Seriennummer.
Anwendungsmodell	Mit dieser Software verbundene Anwendung.

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

Feld	Beschreibung
Berechtigungen	Anzahl der dieser Software gewährten Lizenzen.
Minimale Benutzeranzahl	Minimale Anzahl von Benutzerlizenzen, die für diese Software benötigt werden.
Maximale Benutzeranzahl	Maximale Anzahl von Benutzerlizenzen, die für diese Software benötigt werden.
Suite-Komponenten	
Rückschlussprozentsatz	Prozentsatz der Suite-Komponenten, die in einem System vorhanden sein müssen, um als Suite zu gelten. Wird für das Suite-Management verwendet. Zum Beispiel besteht Suite A aus 5 Produkten. Wenn der Rückschlussprozentsatz auf 60 % festgelegt ist und ein Discovery-Tool drei der Produkte auf dem System findet, wird die Software für einen möglichen Kauf als Suite gekennzeichnet.
Komponenten	Das/die untergeordnete(n) Produkt(e) der Suite. Zum Beispiel sind Microsoft Word und Microsoft Excel untergeordnete Produkte von Microsoft Office.
Übergeordnete Suiten	
Übergeordnet	Die übergeordneten Suiten, denen die Software zugewiesen ist. Zum Beispiel ist die übergeordnete Suite für mehrere gängige Microsoft-Produkte eine Version von Microsoft Office.
Upgrade	
Upgrades	Eine alternative Versionslizenz, für die Sie Rechte besitzen. Wenn Sie beispielsweise Version 4 eines Softwareprodukts kurz vor der Veröffentlichung von Version 5 erwerben, kann Ihre Version 4-Lizenz ein kostenloses Upgrade auf Version 5 enthalten, wenn diese veröffentlicht wird.
Downgrade	
Downgrades	Eine alternative Versionslizenz, für die Sie Rechte besitzen. Wenn Sie beispielsweise Version 4 eines Softwareprodukts erwerben, kann Ihre Version 4-Lizenz Downgrade-Rechte auf Version 3 enthalten.
Lizenzen	
Software-Lizenzen	Die Software-Lizenzen, die automatisch von diesem Modell erstellt werden sollen. **Hinweis:** Diese eingebettete Liste zeigt alle in diesem Modell erstellten Assets, unabhängig davon, ob es sich um Software-Lizenzen handelt oder nicht, in Versionen vor dieser Release.
Katalogelement	
Product Catalog	Die Informationen zum Modell, wie sie im Product Catalog und Service Catalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Product Catalog veröffentlicht wurde.
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodells, wie es im Product Catalog erscheint.
Bild	Ein Bild des Software-Logos.

Alle Softwarelizenzen, die Sie erstellen und dem neuen Modell zuweisen, werden in der eingebetteten Liste **Lizenzen** im Formular „Softwaremodell“ angezeigt.

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

Software-Suiten mit Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen und verwalten

Software verwendet das Konzept von Suiten anstelle von Paketen.

Eine Software-Suite ist eine Gruppe von zugehöriger Software, die als eine Einheit angeboten wird. Ein Beispiel ist die Microsoft Office Professional-Suite mit Office-Software-Tools, die PowerPoint, Word, Excel, Outlook und Access enthält. Mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Sie Suites erstellen und der Suite Komponenten hinzufügen, damit die Lizenzen Ihrer Organisation genau gezählt werden.

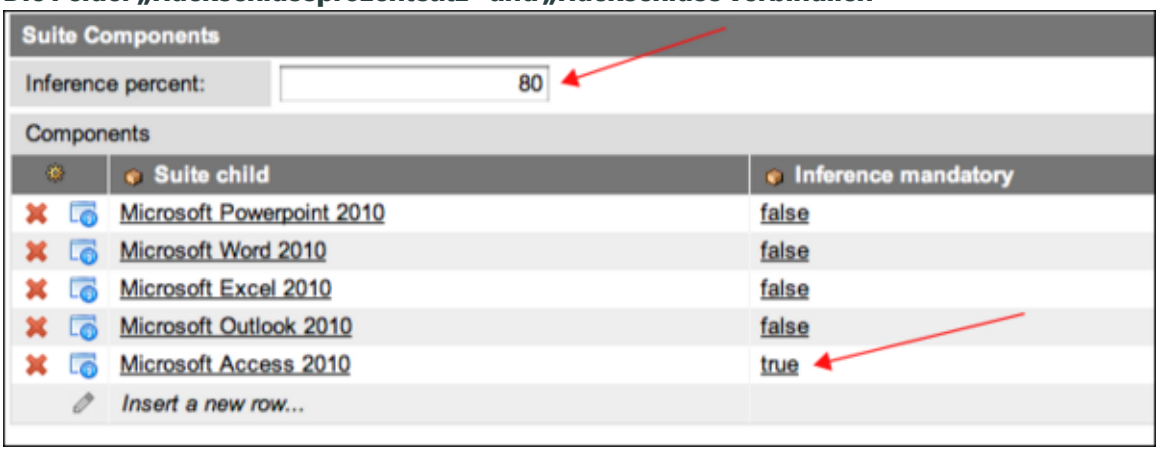
Für jedes Softwaremodell können Sie angeben, ob das Modell eine Suite (übergeordnet) oder eine Komponente (untergeordnet) ist. Ein Softwaremodell kann eine Komponente in mehreren Suiten sein. Zum Beispiel ist Microsoft Word eine Komponente in Microsoft Office Standard und Microsoft Office Professional. Obwohl Sie ein einzelnes Softwaremodell sowohl als Suite als auch als Komponente festlegen können, wird Software normalerweise nicht als verschachtelte Suiten verkauft.

Verwenden Sie die Optionen **Rückschlussprozentsatz** und **Rückschluss verbindlich**, um die Suiten noch besser zu steuern.

- **Rückschlussprozentsatz**: gibt an, wie viel Prozent der Komponenten in der Suite installiert sein müssen, damit die Software als Suite identifiziert werden kann.
- **Rückschluss verbindlich**: erzwingt, dass eine bestimmte Komponente in einer Suite installiert werden muss, um rückzuschließen, dass die Suite installiert ist.

Geben Sie beispielsweise einen **Rückschlussprozentsatz** von 80 % an, und legen Sie die Option **Rückschluss verbindlich** für Microsoft Access auf **wahr** fest. Diese Einstellungen geben an, dass Microsoft Access zusammen mit 3 von 4 anderen Produkten (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint und Microsoft Outlook) installiert werden muss, um zu folgern, dass Microsoft Office Professional installiert ist.

Die Felder „Rückschlussprozentsatz“ und „Rückschluss verbindlich“

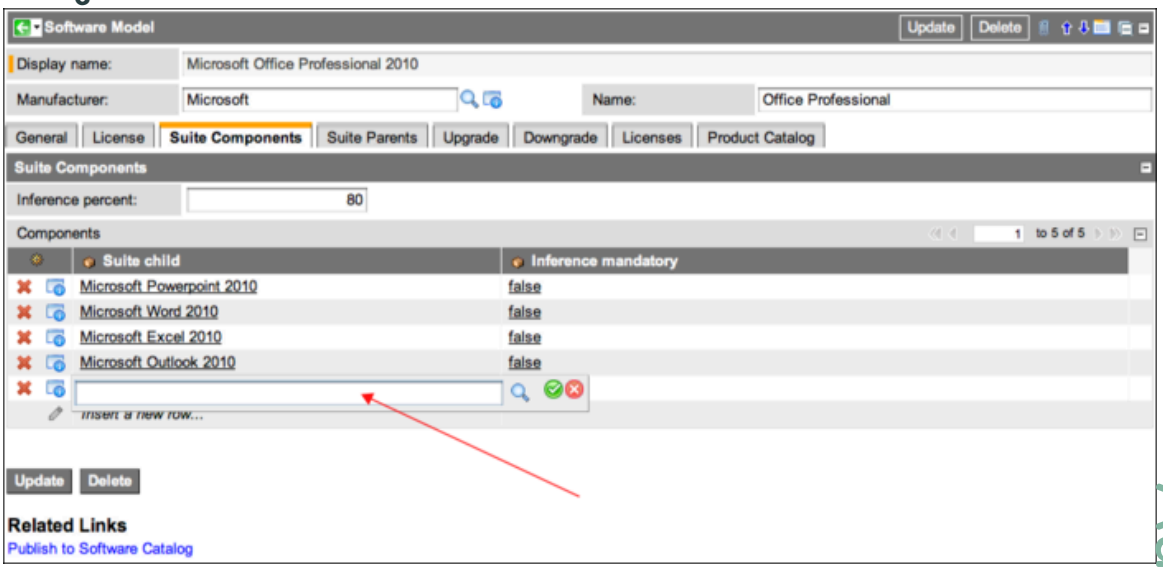


So definieren Sie das neue Softwaremodell als einen übergeordneten Datensatz in einer Suite:

1. Öffnen Sie einen Softwaremodelldatensatz.
2. Doppelklicken Sie im Abschnitt „Suite-Komponenten“ auf eine leere Zeile unter **Untergeordnete Suite**.

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

Untergeordnete Suite

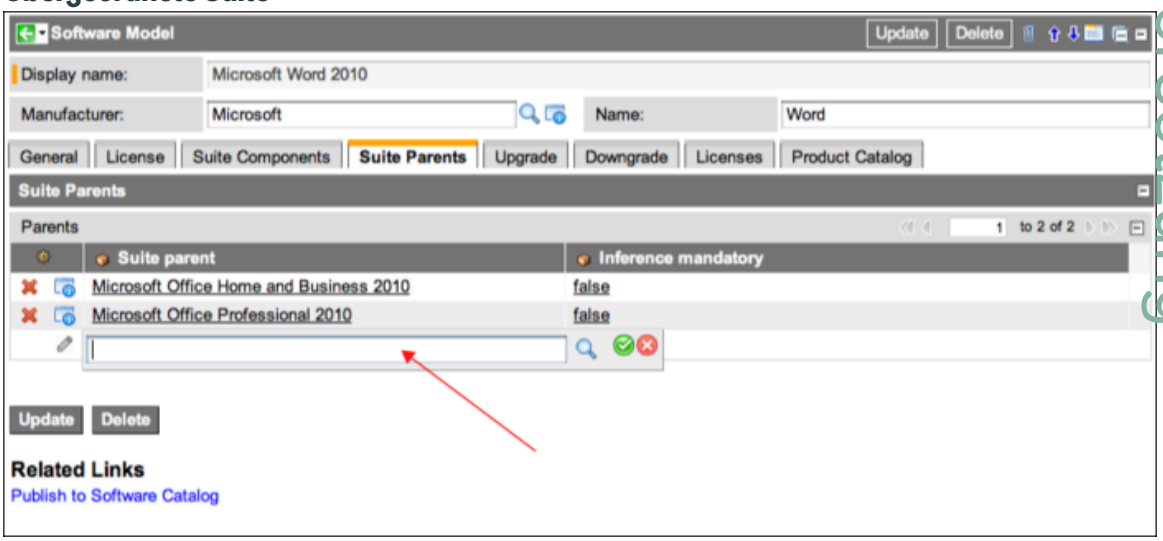


3. Fügen Sie die Software hinzu, die in der Suite enthalten sein soll.
4. [Optional] Setzen Sie die Option **Rückschluss verbindlich** auf **wahr**, wenn die Software installiert sein muss, um das Modell als Suite zu zählen.
5. Wiederholen Sie dies bei Bedarf.

So definieren Sie den neuen Softwaredatensatz als untergeordnetes Element:

1. Öffnen Sie einen Softwaremodelldatensatz.
2. Doppelklicken Sie im Abschnitt „Übergeordnete Suite“ auf eine leere Zeile unter **Übergeordnete Suite**.

Übergeordnete Suite



3. Fügen Sie die Suite hinzu, zu der dieses Softwaremodell gehören soll.

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

4. Wiederholen Sie dies bei Bedarf.

Hinweis:
Wenn an einer Suite eine Änderung vorgenommen wurde, wird eine regelmäßige Aufgabe namens `Calculate suites [Software Suite Model]` erstellt. Die Aufgabe wird sofort ausgeführt, berechnet alle Suiten und löscht sich anschließend selbst. Die Berechnungen werden in der Tabelle „cmdb_sam_sw_install“ unter „abgeleitete Suite“ gespeichert.

Lizenzberechnungen mit Legacy-Software Asset Management-Plugin

Softwarelizenzberechnungen mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zählen die Anzahl der Lizenzen, die in Ihrer Netzwerkumgebung vorhanden sind.

Benutzer mit der Rolle „sam“ können Software-Lizenzen mithilfe einer Vielzahl von Lizenzberechnungstypen zählen, z. B. nach Anzahl der Benutzer, Anzahl der Arbeitsstationen, Anzahl der CPUs usw. Sie können beispielsweise die Anzahl der Adobe Acrobat 9.0-Lizenzen basierend auf der Anzahl der Benutzer, auf denen die Software in der Organisation installiert ist, zählen.

Softwarelizenzen mit Legacy-Software Asset Management-Plugin berechnen

Bei Softwarerechnungen werden Lizenzberechnungstypen verwendet, um zu bestimmen, wie Software-Lizenzen in Ihrer Organisation gezählt werden.

Sie können die vom Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) bereitgestellten Standardlizenztypen verwenden oder neue erstellen. Um die Standardtypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Lizenzberechnungen** und wählen Sie einen Typ aus. Alle Felder in den Standarddatensätzen sind schreibgeschützt.

Lizenzberechnungen-Details

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Lizenztyps.
Abfragetabelle	Die Tabelle, die für Daten verwendet wird. Mögliche Werte sind „Softwareinstallation“ und „Softwareverwendung“.
Zählung von	Der Berechnungstyp, nach der der Lizenzberechnungstyp Software-Lizenzen zählt.

Von Legacy-Software Asset Management-Plugin unterstützte Lizenzberechnungstypen

Standardlizenzberechnungstypen sind mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfügbar.

Diese Lizenztypen können nicht gelöscht werden.

Lizenzberechnungstypen

Kategorie	Lizenztyp
Nach CPU	• **Nach CPU-Kernen**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Das Feld **Anzahl CPU-Kerne** im Hardware Configuration Item bestimmt die Anzahl der Rechte, die von einer Softwareinstallation auf dem Configuration

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

Lizenzberechnungstypen (Fortsetzung)

Kategorie	Lizenztyp
	Item beansprucht werden. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Nach Anzahl der CPUs**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Das Feld **CPU-Anzahl** auf dem Hardware Configuration Item bestimmt die Anzahl der Rechte, die von einer Softwareinstallation auf dem Configuration Item verbraucht werden. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items.
Nach Anzahl der Punkte	**Pro Installation - IBM PVU**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Die Installationsanzahl für jedes Hardware Configuration Item mit IBM PVU-Software ist eine Punktberechnung. Der CPU-Typ bestimmt den PVU-Pro-Kern-Multiplikator basierend auf der IBM PVU-Zuordnungstabelle. Die Gesamtzahl der Kerne auf dem Configuration Item wird mit diesem pro-Kern-Multiplikator multipliziert, um zu bestimmen, wie viele Rechte von einer Installation auf diesem Configuration Item verwendet werden. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. Dieser Lizenztyp ist vorhanden, funktioniert jedoch erst, wenn das Software Asset Management-Plugin IBM PVU Process Pack aktiv ist.
Nach Clientzugriffslizenz (CAL)	• **CAL (Gerät)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Die Nutzung wird als eine Installation für jedes eindeutige Configuration Item (Gerät) gezählt. Der Zähler prüft für jede Installation nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in den Software-Lizenzdatensätzen. Die Tabelle „Softwareverwendung“ [ast_usage] wird zum Zählen verwendet. • **CAL (Benutzer)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Die Nutzung wird als eine Installation für jeden einzelnen Benutzer gezählt. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Die Tabelle „Softwareverwendung“ [ast_usage] wird zum Zählen verwendet.
Nach Benutzer	• **Anzahl der Installationen pro Benutzer**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn eine Softwareinstallation mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell für die von einem Benutzer verwendete Hardware zugeordnet sind. Er zählt bis zur angegebenen Menge. Bei dieser Installation sucht

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

Lizenzberechnungstypen (Fortsetzung)

Kategorie	Lizenztyp
	der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Pro benannter Benutzer**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn mindestens eine Softwareinstallation mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell für die von einem eindeutigen Benutzer verwendete Hardware zugeordnet sind. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Keine Lizenz erforderlich (Benutzer)**: Der Zähler addiert die Gesamtzahl der Benutzer dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn mindestens eine Softwareinstallation mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell für die von einem eindeutigen Benutzer verwendete Hardware zugeordnet sind. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. Dieser Lizenztyp wird für Softwareinstallationen verwendet, für die keine Lizenz erforderlich ist, z. B. Open-Source-Anwendungen. So vergleichen Sie **Anzahl der Installationen pro Benutzer** und **Pro benannter Benutzer**: • **Anzahl der Installationen pro Benutzer** zählt die Anzahl der Installationen, die der Benutzer hat, und weist Lizenzkosten basierend auf Installationen pro Lizenz zu. Zum Beispiel hat Benutzer A drei Installationen. Für jede Installation wird eine Lizenz verwendet, also insgesamt drei Lizenzen. • Für **Pro benannter Benutzer** gibt es kein Installationslimit für einen bestimmten Benutzer. Beispiel: Benutzer B, der über drei Installationen verfügt, benötigt nur eine Lizenz für die drei Installationen.
Nach Nutzung	• **Verwendung (CPU)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Der Zähler sucht alle Softwareverwendungsdaten, die einem der Discovery-Modelldatensätze des Softwaremodells des Zählers zugeordnet sind. Er zählt eine Installation für jedes eindeutige Configuration Item. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Software-Nutzungsdaten. • **Verwendung (Benutzer)**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Der Zähler sucht alle Softwareverwendungsdaten, die einem der Discovery-Modelldatensätze des Softwaremodells des Zählers zugeordnet sind. Er zählt eine Installation für jeden eindeutigen Benutzer über Zugriff von Hardware Configuration Item. Bei dieser Installation sucht der Zähler nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in einem der Software-Lizenzdatensätze. Gilt für Software-Nutzungsdaten.

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

Lizenzberechnungstypen (Fortsetzung)

Kategorie	Lizenztyp
Nach Arbeitsplatz-PC	• **Pro Arbeitsplatz-PC**: Der Zähler addiert die Gesamtlizenzrechte für alle Software-Lizenzdatensätze dieses Modells. Er zählt eine Installation, wenn mindestens eine Softwareinstallation auf einem Hardware Configuration Item mit den Discovery-Modellen übereinstimmt, die diesem Softwaremodell zugeordnet sind. Der Zähler prüft für jede Installation nach einem gültigen Berechtigungsdatensatz in den Software-Lizenzdatensätzen. Gilt für Softwareinstallationsdaten und Hardware Configuration Items. • **Keine Lizenz erforderlich (Arbeitsplatz-PC)**Dieser Lizenztyp wird für Softwareinstallationen verwendet, für die keine Lizenz erforderlich ist, z. B. Open-Source-Anwendungen.
Nach Oracle-Installation	• **Von Oracle benannter Benutzer**: Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer zählt. • **Von Oracle benannter Benutzer Plus**: Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer und Konten zählt. • **Oracle Processor**: Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der Prozessoren auf einem Server zählt. Diese Kategorie und ihre Lizenztypen sind verfügbar, wenn das Oracle Process Pack aktiviert ist.

Einen benutzerdefinierten Lizenztyp für Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Mit benutzerdefinierten Lizenztypen im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können Sie einen Lizenztyp mit besonderen Bedingungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein benutzerdefiniertes Skript kann detaillierte Informationen zur Anzahl der Rechte bereitstellen, die eine Softwareinstallation oder -verwendung benötigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Lizenzberechnungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Neue Lizenzberechnungen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Softwarelizenztyps.

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

Feld	Beschreibung
Abfragetabelle	Der Wert, der für Abfragen verwendet wird. Dies kann entweder **Softwareinstallation** sein, um die Anzahl der Installationen zu zählen, oder **Softwareverwendung**, um zu zählen, wie oft die Software verwendet wird.
Zählung von	Der Berechnungstyp, nach der der Lizenztyp Software-Lizenzen zählt. Stellen Sie sicher, dass dieser Wert auf **Benutzerdefiniert** festgelegt ist, um einen neuen Berechnungstyp zu erstellen.
Berechtigungstyp	Der Berechtigungstyp der Lizenz, entweder **Arbeitsplatz-PC** oder **Benutzer**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Anzahl nach** auf **Benutzerdefiniert** festgelegt ist.
Skript	Das Skript, das für benutzerdefinierte Lizenztypen verwendet wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Anzahl nach** auf **Benutzerdefiniert** festgelegt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein benutzerdefiniertes Skript für den Legacy-Software Asset Management-Plugin-Lizenztyp erstellen

Standardmäßig enthält das Feld **Skript** im Formular „Softwarelizenzberechnung“ im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) Informationen zu verfügbaren Variablen und ein Beispielskript.

Sie können das Beispiel als Grundlage für das benutzerdefinierte Skript verwenden oder das Beispiel vollständig ersetzen.

Sie können die folgenden Variablen im benutzerdefinierten Skript verwenden.

Benutzerdefinierte Skriptvariablen

Variable	Beschreibung
`found`	Enthält einen GlideRecord der Softwareinstallation oder des Softwareverwendungsdatensatzes, der gerade ausgewertet wird.
`workstation`	Enthält ein GlideRecord der Arbeitsstation, auf die der gefundene Datensatz verweist.
`user`	Enthält ein GlideRecord des Benutzers, auf den der Datensatz „Gefunden“ verweist. Kann null sein, wenn kein Benutzer zugewiesen ist.
`counter_id`	Enthält die „sys_id“ des Zählers, der das Skript ausführt.
`query_table`	Gibt die Tabelle an, die gerade abgefragt wird, entweder „Softwareinstallation“ oder „Softwareverwendung“.
`valuation`	Gibt den Wert in den Rechten an, die dieser Softwareinstallation oder diesem Softwareverwendungsdatensatz zugewiesen wurden.

Folgende Funktionen sind als Teil der `SAMUtil`-Skripteinbindung verfügbar und können in benutzerdefinierten Skripts verwendet werden.

Hinweis:
Alle diese Funktionen nutzen und hängen von den oben genannten Variablen ab.

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

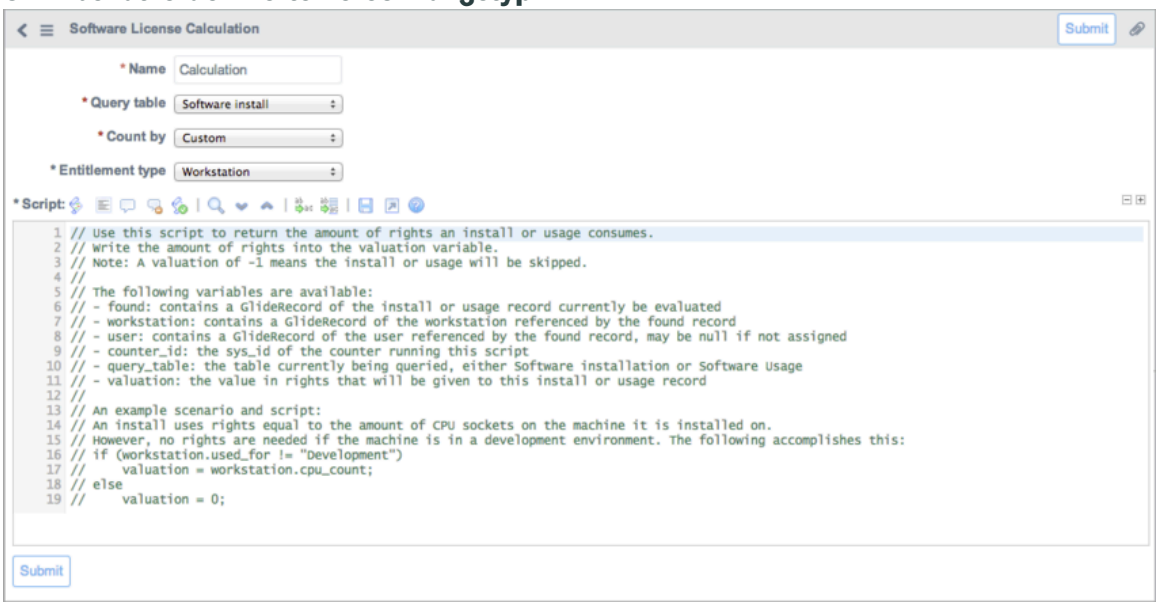
Benutzerdefinierte Skriptfunktionen

Funktionen	Beschreibung
`getWorkstationInstallsOrUsages`	Gibt eine Liste anderer Installationen auf dem angegebenen Arbeitsplatz-PC zurück.
`getUserInstallsOrUsages`	Gibt eine Liste aller anderen zu dem Benutzer gehörenden Installationen zurück.
`createCounterViolation`	Gibt eine Zählerverletzung für den aktuellen Zähler mit der angegebenen Ursache ein.

Beispiel:

Das folgende Skript verwendet die Anzahl der Rechte, die der Anzahl der CPU-Sockel auf dem Rechner entsprechen, auf dem das Skript installiert ist. Die Variable `workstation` wird verwendet, um eine Workstation in der Entwicklungsumgebung zu identifizieren. Wenn eine solche Workstation gefunden wird, weist das Skript eine `valuation` zu, die der Anzahl der CPU-Sockel in der Maschine entspricht. Andernfalls werden, wenn sich der Arbeitsplatz-PC nicht in der Entwicklungsumgebung befindet, keine Rechte zugewiesen.

SAM benutzerdefinierte Berechnungstyp



Software-Discovery-Modelle im Legacy-Software Asset Management-Plugin

Software-Discovery-Modelle im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) können dazu verwendet werden, die Software, die Sie besitzen, zu normalisieren, indem Sie Modelle analysieren und klassifizieren, um Doppelarbeit zu vermeiden.

Software-Discovery-Modelle werden in der Tabelle Software-Discovery-Modell [cmdb_sam_sw_discovery_model] gespeichert. Es gibt einen deutlichen Unterschied zwischen Softwaremodellen und Software-Discovery-Modellen.

- Ein Softwaremodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration von Software.
- Ein Software-Discovery-Modell ist ein Modell, das erstellt wird, wenn Discovery Software ausführt und identifiziert.

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

Software-Discovery-Modelle können nicht manuell erstellt werden. Die ServiceNow-Plattform verwendet eine der folgenden Feldkombinationen, um das neue Software Discovery-Modell an ein vorhandenes Softwaremodell anzupassen.

- **Anzeigename**, **Herausgeber** und **Version**
- **Anzeigename** und **Version**, wenn das Feld **Herausgeber** leer ist
- Nur **Anzeigename**, wenn die Felder **Herausgeber** und **Version** leer sind

Bei der Analyse von Versionsnummern sucht die ServiceNow-Plattform immer zuerst nach einer genauen Übereinstimmung, rundet jedoch auf eine Hauptversionsnummer ab, wenn keine exakte Übereinstimmung gefunden wird. Wenn beispielsweise keine Übereinstimmung für Versionsnummer 8.0.4 gefunden wird, Version 8.0 jedoch vorhanden ist, wird Version 8.0 im Feld **Softwaremodell** verwendet.

Ein Software-Discovery-Modell mit Legacy-Software Asset Management-Plugin bearbeiten

Sie können im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) im Formular „Software-Discovery-Modell“ nur das Feld **Softwaremodell** und das Kontrollkästchen **Genehmigt** bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

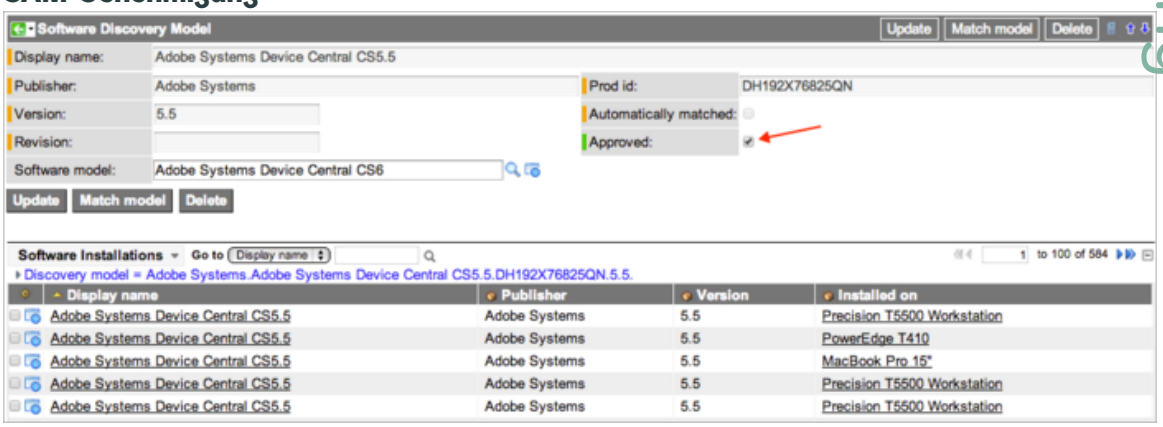
Wenn die Informationen, die dem Feld **Softwaremodell** automatisch hinzugefügt werden, falsch sind, können Sie zu einem vorhandenen Modell wechseln oder ein neues erstellen.

Keines der Datensätze des Software-Discovery-Modells wird beim Erstellen genehmigt. Sie müssen sie manuell genehmigen, nachdem Sie sie auf Richtigkeit überprüft oder normalisiert haben. Wenn das automatisch generierte Softwaremodell korrekt ist, genehmigen Sie das Modell.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Discovery-Modelle**.
2. Klicken Sie auf einen Eintrag in der Spalte **Herausgeber**.
3. Wählen Sie **Genehmigt**.

SAM-Genehmigung



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

Automatischer Abgleich mit einem vorhandenen Modell mithilfe von Legacy-Software Asset Management-Plugin

Mit der Funktion „Automatische Übereinstimmung“ können Sie im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) ein Software-Discovery-Modell zu einem vorhandenen Softwaremodell zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Discovery-Modelle** und öffnen Sie ein Modell.
2. Löschen Sie das Feld **Softwaremodell**.
3. Klicken Sie auf einen Eintrag in der Spalte **Herausgeber**.
4. Klicken Sie auf **Modell zuordnen**.
   Das System sucht nach der besten Übereinstimmung aus vorhandenen Modellen. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, fügt das System den Namen automatisch dem Feld **Softwaremodell** hinzu und aktiviert die Checkbox **Automatisch abgeglichen**. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, wird die Meldung **Keine Übereinstimmung gefunden** angezeigt, und es werden zwei zugehörige Links angezeigt, sodass Sie ein neues Modell erstellen können. Keine Änderung tritt auf, wenn das System bereits eine Übereinstimmung hergestellt hat.
5. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, erstellen Sie ein neues Modell.
   Wenn ein Modell bereits zugeordnet ist, wird die Funktion „Automatische Übereinstimmung“ nicht ausgeführt.

   Die Funktion „Automatische Übereinstimmung“ kann auch verwendet werden, wenn Sie einen neuen Discovery-Modelldatensatz einfügen oder wenn Sie ein vorhandenes Discovery-Modell ändern und aktualisieren. Wenn die automatische Übereinstimmung ausgeführt wird, werden bei allen Softwareinstallationen und -verwendungen, die auf das Discovery-Modell verweisen, die Felder **Abgeleitete Suite** und **Im Cache** gelöscht.

   Weitere Informationen zu Softwareinstallations- und -verwendungsdatensätzen finden Sie unter Bestimmen, wo Software installiert ist.

Neue Modelle mit Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Wenn das automatisch generierte Softwaremodell nicht korrekt ist oder das System keine Übereinstimmung mit vorhandenen Modellen finden kann, können Sie mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) ein neues Modell erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Discovery-Modelle** und öffnen Sie ein Modell.
2. Löschen Sie das Feld **Softwaremodell**.
3. Speichern Sie den Datensatz.
   Es werden zwei zugehörige Links zum Erstellen von Softwaremodellen angezeigt.
4. Wählen Sie einen dieser zugehörigen Links, um ein neues Modell zu erstellen, die nur verfügbar sind, wenn kein **Softwaremodell** angegeben ist.

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

- **Softwaremodell erstellen**: Erstellt ein neues Softwaremodell für diesen Datensatz, wenn noch kein geeignetes vorhanden ist. Sie können ein neues Softwaremodell für mehrere Datensätze in der Listenansicht Discovery-Modelle erstellen. Wählen Sie einen oder mehrere Datensätze aus und klicken Sie dann in der Auswahlliste **Aktionen** auf den Link.
- **Softwaremodell und Zähler erstellen**: Erstellt ein neues Softwaremodell und einen neuen Softwarezähler für diesen Datensatz. Das System erstellt das Softwaremodell automatisch unter Verwendung des Werts im Feld **Anzeigename** und öffnet dann ein neues Formular „Softwarezähler“. In der Listenansicht Discovery-Modell können Sie mehrere Datensätze auswählen und diese Option in der Auswahlliste **Aktionen** auswählen.

5. Füllen Sie das Formular aus.

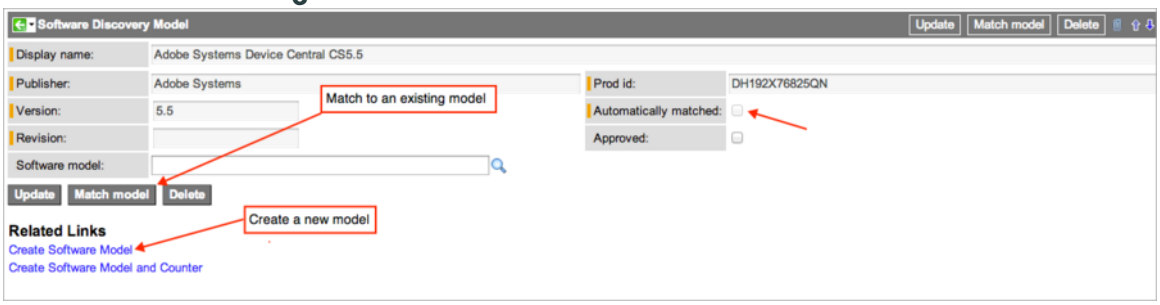
Modellfelder

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Discovery-Modells, wie in Datensatzlisten angezeigt.
Herausgeber	[Schreibgeschützt] Herausgeber der Software.
Version	[Schreibgeschützt] Spezifische Version der Software.
Überarbeitung	[Schreibgeschützt] Revisionsnummer der Software.
Softwaremodell	Softwareproduktmodell, dem das Discovery-Modell zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol und suchen Sie mithilfe der Nachschlageliste das Softwaremodell, das diesem Software-Discovery-Modell zugeordnet werden soll.
Produkt-ID	[Schreibgeschützt] Produkt-ID-Code für die Software, wie im Discovery-Prozess gemeldet.
Automatisch abgeglichen	[Schreibgeschützt] Checkbox, die angibt, ob das Discovery-Tool die Felder **Anzeigename**, **Herausgeber** und **Version** verwendet hat, um das **Softwaremodell** zu ermitteln.
Genehmigt	Checkbox, die angibt, ob die Zuordnung zum Softwaremodell überprüft und genehmigt wurde.
Niedriges Vertrauen	[Schreibgeschützt] Checkbox, die angibt, ob das automatisch abgeglichene Softwaremodell keine enge Übereinstimmung ist. Wenn diese Option ausgewählt ist und nach Überprüfung des Elements festgestellt wird, dass es sich um das richtige Softwaremodell handelt, klicken Sie auf **Zuordnung bestätigen**, um das Discovery-Modell mit dem Softwaremodell abzugleichen.

6. Wählen Sie **Genehmigt**.

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

SAM-Übereinstimmungsmodell



7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy Software License Compliance Checker

Mit dem Software License Compliance Checker, der im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) enthalten ist, können Sie schnell feststellen, ob die in Ihrer Organisation verwendeten Softwarelizenzen basierend auf der Anzahl der erworbenen Rechte und der Anzahl der Installationen konform sind.

Wenn zum Beispiel 100 Lizenzen für ein Softwareprogramm vorhanden sind, kann der Legacy Software License Compliance Checker anzeigen, ob die Software mehr als 100 Mal installiert wurde. Der Legacy Compliance Checker verwendet Informationen, die von einem Erkennungstool wie Discovery oder Technologien von Drittanbietern gefunden wurden, um die in Ihrem Netzwerk installierte Software zu analysieren.

Softwarelizenz-Compliance mit dem Legacy Software License Compliance Checker überprüfen

Sie können Ihre Softwarelizenz-Compliance mit dem Software License Compliance Checker überprüfen, der im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) enthalten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **System** > **Lizenz-Compliance prüfen**.

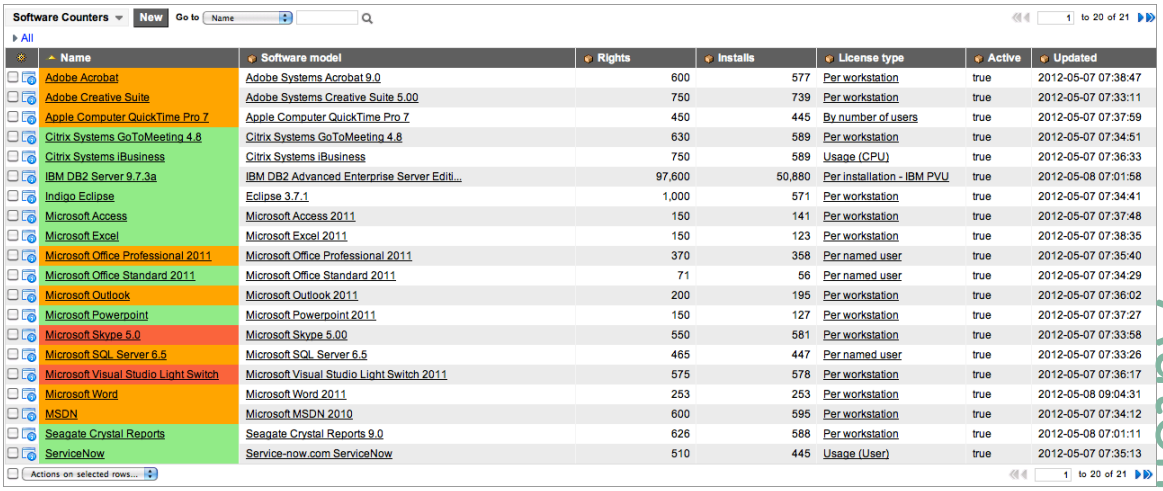
2. Klicken Sie auf **Fortfahren**.
Das Netzwerk Ihrer Organisation wird nach Name, Softwaremodell, Rechten, Installationen, Lizenztyp und aktivem Status analysiert.

3. Zeigen Sie die Ergebnisse an.
Die Liste „Softwarezähler“ ist farbcodiert.

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

- Grün - konform
- Orange - weniger als 5 % nicht konform
- Rot - nicht konform

Liste „Softwarezähler“



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21 | All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

Softwarelizenzabgleichzähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Softwarezähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) gleichen Softwarerechte mit Softwareinstallationen ab, um die Compliance zu überprüfen.

Für Asset-Manager beantworten Softwarezähler die Frage: Ist die Anzahl der Installationen gleich oder niedriger als die Anzahl der erworbenen Rechte? Zähler sind nützlich für Software, die verfolgt werden muss. Einige Software muss möglicherweise nicht genau verfolgt werden. Die Gruppierung - wie z. B. Standort, Unternehmen, Abteilung, Kostenstelle, Berechtigung Arbeitsplatz-PC und Berechtigung Benutzer - oder keine Gruppierung kann mit Softwarezählern verwendet werden.

Neben Softwarezählern bietet das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) Nutzungszähler, die eine Lizenz anhand der Verwendung durch eine Workstation oder einen Benutzer nachverfolgen.

Der Softwarezähler-Cache wird verwendet, um die Geschwindigkeit des Zählens von Softwarelizenzen zu erhöhen. Wenn eine große Anzahl von Softwarelizenzdatensätzen vorhanden ist, dauert das erstmalige Zählen der Software einige Minuten. Nach der ersten Zählung werden nur Änderungen verarbeitet, sodass das Verfahren schneller ist.

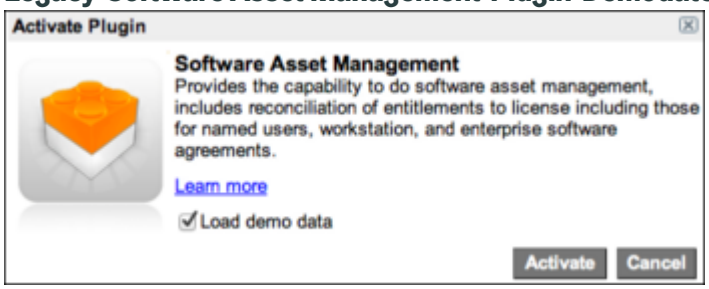
Erste Schritte mit Softwarezählern für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Eine gute Möglichkeit zu sehen, wie Softwarezähler funktionieren, sind die mit dem Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) mitgelieferten Demodaten.

Laden Sie die Demodaten auf eine nicht produktive Instanz.

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

Legacy-Software Asset Management-Plugin-Demodaten



Verwenden Sie die Demodaten, versuchen Sie einige der Verfahren auf dieser Seite, z. B. Softwarezähler verwenden und Ergebnis eines Nutzungszählers anzeigen.

Befolgen Sie die Schritte in Setup-Prozess für Legacy-Software Asset Management-Plugin, um Softwarezähler mit Ihren eigenen Informationen zu verwenden. ServiceNow Discovery füllt nicht die Tabelle „Softwarenutzung“ (*cmdb_sam_sw_usage*). Verwenden Sie ein Drittpartei-Tool, z. B. den System Center Configuration Manager von Microsoft, um der Tabelle „Softwarenutzung“ Informationen zu Software-Assets hinzuzufügen.

Eine Softwarezählung für Legacy-Software Asset Management-Plugin planen

Planen Sie eine Softwarezählung für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die regelmäßige Aufgabe „SAM-Lizenzzähler“ durchsucht Ihre Instanz nach Softwareinstallationen. Die Aufgabe „SAM-Lizenzzähler“ wird jeden Morgen um 2:00 Uhr (Ortszeit) ausgeführt. Die Aufgabe fragt die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] ab und erfasst alle Installationen, die in den letzten sieben Tagen nicht gescannt wurden. Die Aufgabe führt eine gemeinsame Abfrage für Hardware durch, die innerhalb des letzten Tages gescannt wurde, sowie für Softwareinstallationen, die in den letzten sieben Tagen nicht gescannt wurden.

Die regelmäßige Aufgabe „SAM-Lizenzzähler“ führt alle Softwarezähler gleichzeitig aus.

So aktualisieren Sie manuell den Cache für einen bestimmten Zähler:

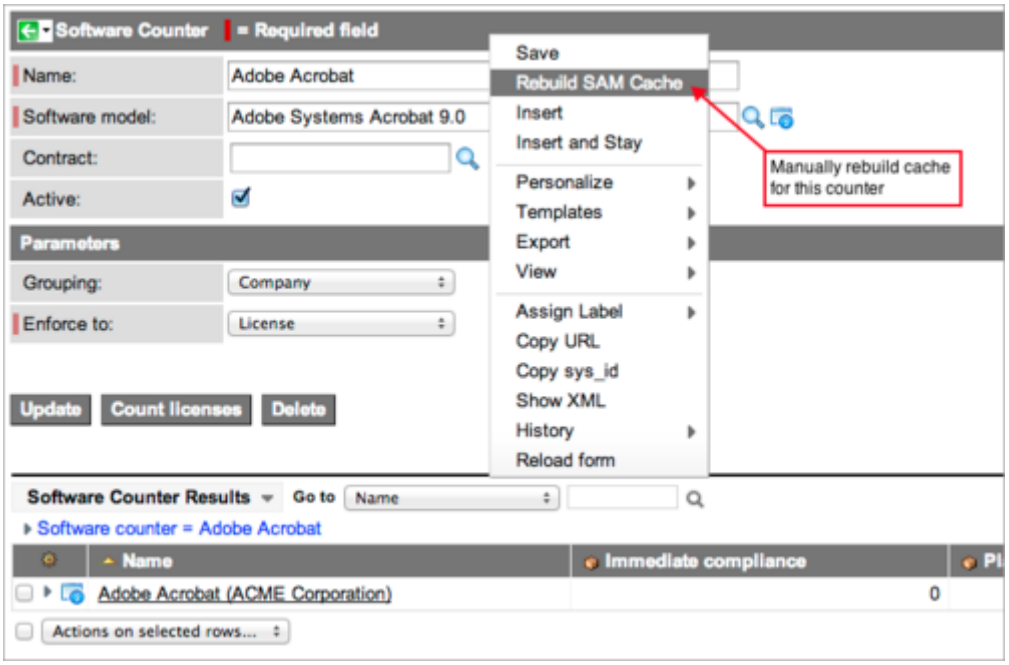
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Wählen Sie einen Zähler aus, dessen Cache aktualisiert werden soll.

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

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Softwarezählerdatensatzes und wählen Sie **SAM-Cache neu erstellen** aus dem Kontextmenü.

SAM-Cache neu erstellen



Einen Softwarezähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin verwenden

Verwenden Sie einen Softwarezähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um die Lizenzen für eine bestimmte Version der Software zu zählen und eine Zusammenfassung oder detaillierte Ergebnisse zu erhalten.

Wenn ein Softwarezähler zum ersten Mal ausgeführt wird, kann die Verarbeitung von Datensätzen einige Minuten dauern. Die Anzahl der Lizenzen wird zwischengespeichert, sodass der Zähler bei nachfolgenden Ausführungen nur Datensätze ändert, die entweder aus Discovery oder geänderten Berechtigungen stammen, wodurch das Verfahren schneller wird. Das Formular „Softwarezähler“ enthält Checkboxen, um ein schnelleres Zählen mithilfe von Schnellzählern zu ermöglichen. Weitere Informationen zur Verwendung von Schnellzählern finden Sie unter Schnellzähler einrichten.

Verwenden Sie einen Softwarezähler, um die Lizenzen für eine bestimmte Version der Software zu zählen und eine Zusammenfassung oder detaillierte Ergebnisse zu erhalten. Zum Beispiel kann ein Asset-Manager Zusammenfassungen anzeigen, um festzustellen, welche Abteilungen nicht konform sind. Anschließend können Abteilungsleiter detaillierte Informationen anzeigen, um festzustellen, welche Personen oder Computer nicht konform sind.

Softwarezähler liefern Ergebnisse nach *Lizenztyp*:

- *Verwendete Berechtigungen*: Anzahl der Personen, denen eine Lizenz zugewiesen und die Software installiert wurde.
- *Nicht verwendete Berechtigungen*: Anzahl der Personen, denen eine Lizenz zugewiesen wurde, bei denen die Software jedoch nicht installiert wurde.
- *Ohne Berechtigung*: Anzahl der Personen, die eine nicht autorisierte Kopie der Software verwenden.
- *Nicht zugeordnet*: Anzahl der nicht zugewiesenen Lizenzen.

Automatische Übersetzung

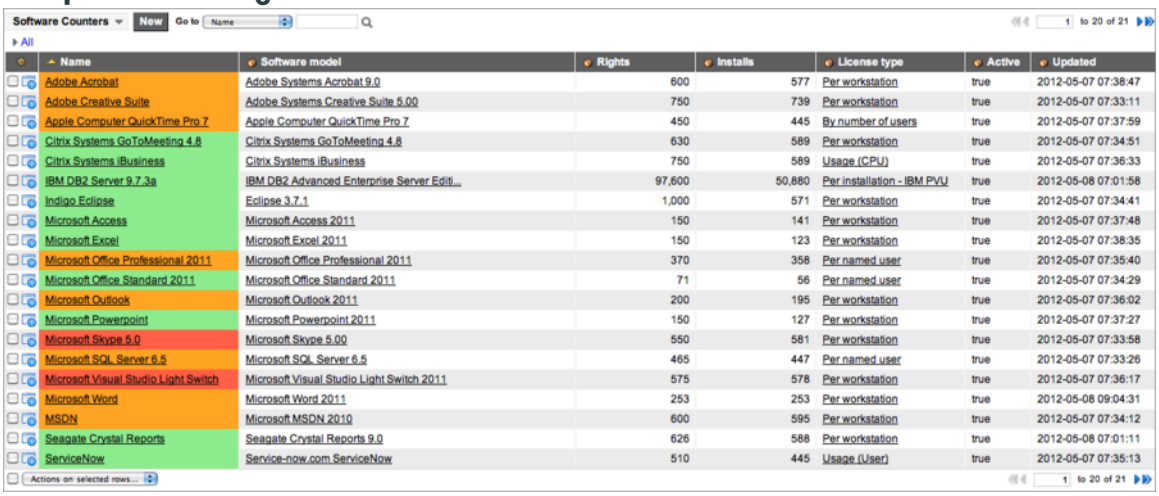
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Weitere Informationen zur regelmäßigen Aufgabe, die alle Zähler täglich ausführt, oder zu Schritten zum manuellen Ausführen aller Zähler, finden Sie unter Softwarezählungen durchführen.

Die Liste „Softwarezähler“ ist farbcodiert:

- Grün - konform
- Orange - weniger als 5 % nicht konform
- Rot - nicht konform

Compliance-Prüfung der SAM-Softwarelizenz



Software Counters | New | Go to Name | 1 to 20 of 21

All

Name	Software model	Rights	Installs	License type	Active	Updated
Adobe Acrobat	Adobe Systems Acrobat 9.0	600	577	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:47
Adobe Creative Suite	Adobe Systems Creative Suite 5.00	750	739	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:11
Apple Computer QuickTime Pro 7	Apple Computer QuickTime Pro 7	450	445	By number of users	true	2012-05-07 07:37:59
Citrix Systems GoToMeeting 4.8	Citrix Systems GoToMeeting 4.8	630	589	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:51
Citrix Systems iBusiness	Citrix Systems iBusiness	750	589	Usage (CPU)	true	2012-05-07 07:36:33
IBM DB2 Server 9.7.3a	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Editi...	97,600	50,880	Per installation - IBM PVU	true	2012-05-08 07:01:58
Indigo Eclipse	Eclipse 3.7.1	1,000	571	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:41
Microsoft Access	Microsoft Access 2011	150	141	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:48
Microsoft Excel	Microsoft Excel 2011	150	123	Per workstation	true	2012-05-07 07:38:35
Microsoft Office Professional 2011	Microsoft Office Professional 2011	370	358	Per named user	true	2012-05-07 07:35:40
Microsoft Office Standard 2011	Microsoft Office Standard 2011	71	56	Per named user	true	2012-05-07 07:34:29
Microsoft Outlook	Microsoft Outlook 2011	200	195	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:02
Microsoft Powerpoint	Microsoft Powerpoint 2011	150	127	Per workstation	true	2012-05-07 07:37:27
Microsoft Skype 5.0	Microsoft Skype 5.00	550	581	Per workstation	true	2012-05-07 07:33:58
Microsoft SQL Server 6.5	Microsoft SQL Server 6.5	465	447	Per named user	true	2012-05-07 07:33:26
Microsoft Visual Studio Light Switch	Microsoft Visual Studio Light Switch 2011	575	578	Per workstation	true	2012-05-07 07:36:17
Microsoft Word	Microsoft Word 2011	253	253	Per workstation	true	2012-05-08 09:04:31
MSDN	Microsoft MSDN 2010	600	595	Per workstation	true	2012-05-07 07:34:12
Seagate Crystal Reports	Seagate Crystal Reports 9.0	626	588	Per workstation	true	2012-05-08 07:01:11
ServiceNow	Service-now.com ServiceNow	510	445	Usage (User)	true	2012-05-07 07:35:13

Actions on selected rows... | 1 to 20 of 21

Einen Softwarezähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Erstellen Sie einen Softwarezähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abhängig vom Lizenztyp, den Sie für einen Zähler auswählen, können mehrere Installationen als einzelne Lizenz gelten, z. B. wenn Sie den Lizenztyp „Pro Benutzer“ verwenden. Dieses Lizenzierungskonzept wird gelegentlich von Unternehmen wie Microsoft und Adobe verwendet. Es gewährt Benutzern das Recht, Software auf mehreren Computern zu installieren, wenn diese Benutzer bereits berechtigt sind, die Software zu installieren.

Hinweis:
Sie können neue Zähler aus Discovery-Modelldatensätzen oder aus der Listenansicht erstellen.

So verwalten Sie mehrere Versionen von Software aus einer einzigen Lizenzierungsperspektive für das übergeordnete Softwaremodell:

- Die untergeordneten Downgrade-Softwaremodelle, die unter dem übergeordneten Softwaremodell lizenziert sind, sollten alle auf ein einzelnes übergeordnetes Softwaremodell bezogen sein.
- Den untergeordneten Downgrade-Softwaremodellen sollten keine Softwarezähler zugeordnet sein.
- Der Softwarezähler sollte nur dem lizenzierten übergeordneten Softwaremodell zugeordnet sein, andernfalls werden irreführende Ergebnisse für den Zähler gemeldet.

So erstellen Sie einen Softwarezähler:

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Softwarezähler“ aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Zähler erneut und klicken Sie auf **Lizenzzählung**.
6. Laden Sie das Formular neu, um die Zählerergebnisse anzuzeigen.

Formular Softwarezähler

Feld	Beschreibung
Name	[Pflichtfeld] Geben Sie den Namen des Softwarezählers ein, wie in Datensatzlisten angezeigt.
Softwaremodell	[Pflichtfeld] Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol und wählen Sie das Softwaremodell aus, für das der Zähler die Compliance prüfen soll.
Vertrag	Wählen Sie den Vertrag, den Sie verwenden möchten, um die Lizenz zu begrenzen. Wird für Unternehmens- und Abonnementlizenzen verwendet. Schränkt auch ein, wie Zähler Lizenzen für den angegebenen Zähler abrufen. Wenn es leer gelassen werden, werden alle Lizenzen für das Modell gezählt.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, damit die Planungsanwendung den Zähler ausführt.
Rechte im Besitz	[Schreibgeschützt] Zeigt eine Summierung an, wenn ein Vertrag angegeben ist. Die Gesamtsumme sind die von allen Lizenzen für das Softwaremodell (des Zählers) bereitgestellten Lizenzrechte unter dem angegebenen Vertrag. Wenn kein Vertrag angegeben ist, zählt dieses Feld alle Lizenzen dieses Modells.
Verwendete Rechte	[Schreibgeschützt] Zeigt die Anzahl der Rechte an, die von allen Installationen verwendet werden, unabhängig davon, ob ein Vertrag angegeben ist.
Sofortige Compliance	[Schreibgeschützt] Zeigt die Anzahl der zusätzlichen, zum Erreichen von Compliance erforderlichen Rechte auf Grundlage von Installationen an.
Parameter	
Gruppierung	Wählen Sie das Feld zum Gruppieren von Daten: ○ Standort: Gruppiert nach dem geografischen Standort, der im Lizenzdatensatz festgelegt ist. ○ Unternehmen: Gruppe nach Unternehmen, das im Lizenzdatensatz festgelegt ist. ○ Abteilung: Gruppe nach Abteilung, die im Lizenzdatensatz festgelegt ist. ○ Kostenstelle: Gruppe nach Kostenstelle, die im Lizenzdatensatz festgelegt ist.

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

Feld	Beschreibung
	○ Berechtigung (CPU): Gruppe nach der Bedingung, die im Feld „Zugewiesene Bedingung“ des Lizenzdatensatzes definiert ist. ○ Berechtigung (Benutzer): Gruppe nach der Bedingung, die im Feld „Zugewiesene Bedingung“ des Lizenzdatensatzes definiert ist. Die Ergebnisse des Softwarezählers zeigen auch die Anzahl der Lizenzen an, die nicht mit dem Gruppierungsparameter übereinstimmen.
Erzwingt	[Pflichtfeld] Wählen Sie das Maß für die Einhaltung der Lizenz aus: ○ Lizenz: Zählt alle vorhandenen Berechtigungen für die Installationen oder die Nutzung, die Sie analysieren, unabhängig vom ausgewählten Gruppierungsparameter. ○ Streng: Zählt die Lizenz und die Berechtigung nur dann als gültig, wenn die Lizenz auch der Gruppierungskategorie entspricht. Beispielsweise wird eine Lizenz einem bestimmten Standort zugewiesen, z. B. Amerika. Wenn das strenge Erzwingen aktiviert ist, müssen der Benutzer und der Computer, auf dem die Lizenz installiert ist, der Gruppe „Amerika“ angehören. Wenn die Person und ihre Lizenz, die der Gruppe „Amerika“ zugewiesen sind, in das Vereinigte Königreich wechselt, ist die Lizenz weiterhin gültig, aber ein striktes Erzwingen weist den Benutzer als nicht autorisiert hin, diese Lizenz zu verwenden. Die Lizenz gilt als gültig, wird aber in der Zusammenfassung auch als nicht berechtigt angezeigt.
Berechtigungen überprüfen	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Softwareberechtigungsdetails für den Softwarezähler anzuzeigen. Die Ergebnisse umfassen die Anzahl der Installationen aller Art: „Nicht berechtigt“, „Berechtigt (in Gebrauch)“, „Berechtigt (nicht in Gebrauch)“ und „Nicht zugewiesen“. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellzähler einrichten.
Details generieren	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Details der Berechtigungsdatensätze zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellzähler einrichten.
Lizenztyp	[Pflichtfeld] Wählen Sie die Methode zum Zählen von Lizenzen aus. Zum Beispiel „Pro benannten Benutzer“ oder „Pro Arbeitsplatz-PC“. Weitere Informationen finden Sie unter Lizenzberechnungstypen.
Installationen pro Lizenz	Geben Sie die Anzahl der zulässigen Installationen (eine oder mehrere) pro Lizenz für jeden Benutzer ein, wenn der Lizenztyp auf „Nach Anzahl der Benutzer“ eingestellt ist. Sie können mehr als zwei Installationen pro Lizenz zulassen. Für alle anderen Lizenztypen ist dieses Feld auf „1 Installation pro Lizenz“ festgelegt.

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

Feld	Beschreibung
Im Cache	[Schreibgeschützt] Zeigt an, ob diese Option ausgewählt ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird nur die geänderte Information gezählt, wodurch die zum Zählen der Lizenzen benötigte Zeit reduziert wird.
Lizenzbedingung	Geben Sie die Bedingung an, die eine Lizenz erfüllen muss, um gezählt zu werden.
Software-Installationsbedingung	Geben Sie die Bedingung an, die ein Installationsdatensatz erfüllen muss, um gezählt zu werden. Dieses Feld wird abhängig vom Wert des Felds „Lizenztyp“ angezeigt.
Softwarenutzungsbedingung	Geben Sie die Bedingung an, die ein Nutzungsdatensatz erfüllen muss, um gezählt zu werden. Dieses Feld wird abhängig vom Wert des Felds „Lizenztyp“ angezeigt.
Zugehörige Listen	
Softwarezähler-Ergebnisse	Zeigt alle Ergebnisse für diesen Softwarezähler an.
Softwarezähler – Compliance-Verletzungen	Zeigt alle Datensätze zu Compliance-Verletzungen für diesen Softwarezähler an.
Softwarezählerverläufe	Zeigt alle Softwarezählerverlaufsdatensätze für diesen Softwarezähler an. Jedes Mal, wenn eine Zählung abgeschlossen ist, generiert das System automatisch einen Softwarezählerverlaufsdatensatz, bei dem es sich um eine schreibgeschützte Kopie des Softwarezählerdatensatzes handelt.

Hinweis:
Am oberen Rand des Formulars „Softwarezähler“ wird eine Nachricht angezeigt, die angibt, ob eine Lizenzzählung läuft. Laden Sie das Formular neu, um die Zählerergebnisse anzuzeigen.

Schnellzähler für Legacy-Software Asset Management-Plugin einrichten

Schnellzähler-Einstellungen können den vom Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verwendeten Software-Zählungsprozess beschleunigen.

Die folgenden Checkboxen sind im Abschnitt „Parameter“ des Formulars „Softwarezähler“ verfügbar:

- *Berechtigungen überprüfen*: Wenn diese Checkbox aktiviert ist, generiert der Softwarezähler Berechtigungsdetails in den Softwarenzählerzusammenfassungen und zeigt die Anzahl der verwendeten Berechtigungen und nicht verwendeten Berechtigungen an. Wenn die Checkbox deaktiviert ist, zeigt der Softwarezähler *Berechtigung nicht bekannt* mit der Anzahl der Gesamtinstallationen an. Der Zähler prüft nicht auf Berechtigungen.
- *Details generieren*: Wenn diese Checkbox aktiviert ist, generiert der Softwarezähler Softwarezähler-Details für jeden Ergebnistyp des Softwarezählers. Wenn die Checkbox deaktiviert ist, sind keine Details verfügbar.

Durch das Deaktivieren dieser Checkboxen neben dem Festlegen des Parameters *Gruppierung* auf *Keine* können Softwarezähler schneller ausgeführt werden.

Softwarezähler-Ergebnisse für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Softwarezähler-Ergebnisse enthalten detaillierte Informationen zu jeder Gruppierung, die über das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) gebildet wird.

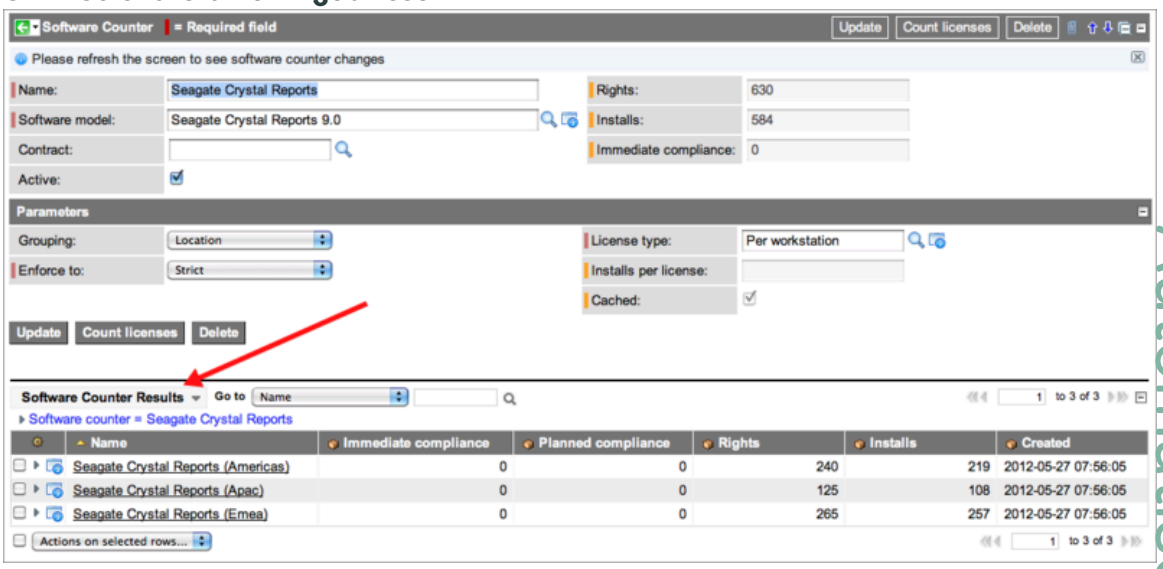
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Softwarezähler-Ergebnis“ auf einen Namen in der zugehörigen Liste **Softwarezähler-Ergebnisse**.

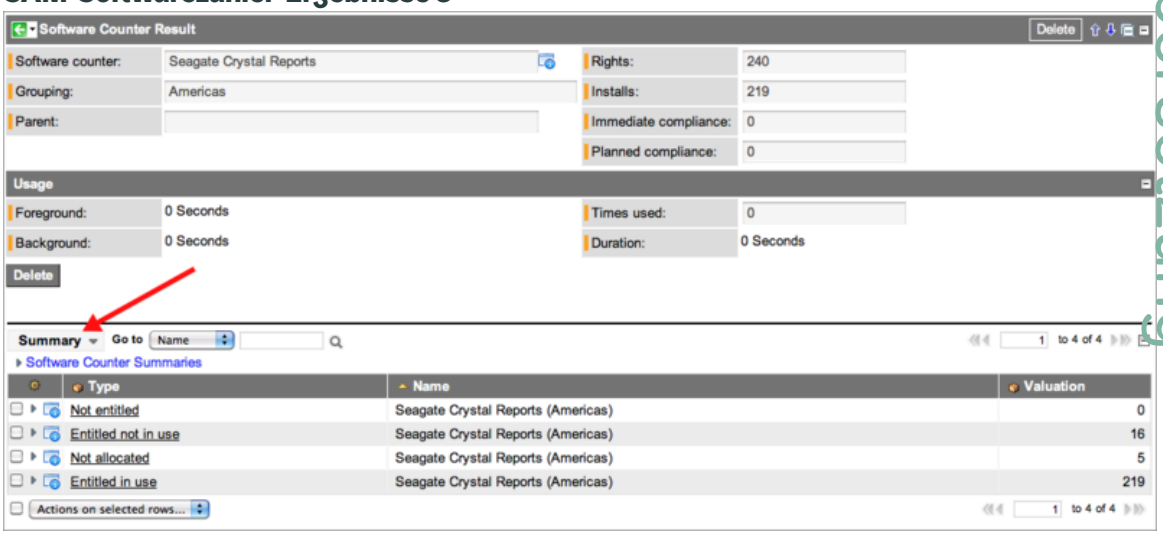
SAM-Softwarezähler-Ergebnisse 2



2. Zeigen Sie das Formular „Softwarezähler-Ergebnis“ an (siehe Tabelle).

   Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

SAM-Softwarezähler-Ergebnisse 3



Formular „Softwarezähler-Ergebnis“

Feld	Beschreibung
Softwarezähler	Name des Softwarezählers, dessen Ergebnisse angezeigt werden.
Gruppierung	Gruppierung, zu der diese Software gehört.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	Name der übergeordneten Software, sofern vorhanden, die dieser Software zugewiesen ist.
Berechtigungen	Anzahl der in der Gruppe verfügbaren Rechte.
Installationen	Anzahl der Rechte, die von der Softwareinstallation in der Gruppe verwendet werden.
Sofortige Compliance	Anzahl der zusätzlichen zum Erreichen von Compliance für die Gruppe erforderlichen Rechte, auf Grundlage von Installationen.
Geplante Compliance	Anzahl der zusätzlichen zum Erreichen von Compliance für die Gruppe erforderlichen Rechte, auf Grundlage von Installationen und der Anzahl von nicht verwendeten Berechtigungen.
Abschnitt „Nutzung“	
Vordergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppe.
Hintergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Hintergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppe.
Benötigte Zeiten	Gesamte Verwendungsanzahl der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppe.
Dauer	Gesamtdauer der Nutzung der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppe. (Nicht die Summe von „Vordergrund“ und „Hintergrund“.)
Zugehörige Liste	
Zusammenfassung	Aufgliederung der Softwarezähler-Ergebnisse nach Typ. Klicken Sie auf einen Typ, um eine detaillierte Zusammenfassung anzuzeigen.

Softwarezähler-Zusammenfassungen für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Softwarezähler-Zusammenfassungen enthalten Informationen zu jedem Softwarezähler-Typ, der vom Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) unterstützt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

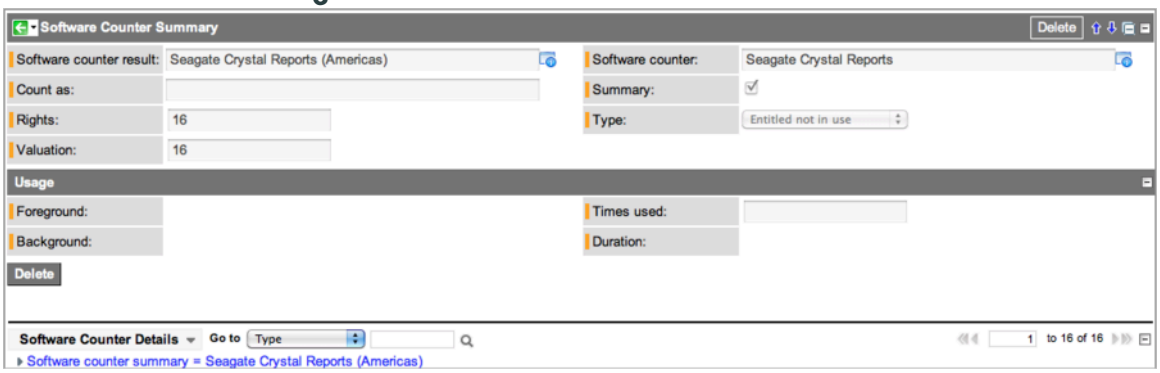
Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Softwarezähler-Ergebnis“ auf einen Typ in der zugehörigen Liste **Zusammenfassung**.
2. Zeigen Sie das Formular „Softwarezähler-Zusammenfassung“ an (siehe Tabelle).

   Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

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

SAM-Softwarezähler-Ergebnisse



Softwarezähler-Zusammenfassung

Feld	Beschreibung
Softwarezähler-Ergebnis	Name des Software-Zähler-Ergebnisses, für das die Zusammenfassung angezeigt wird.
Zählen als	Das Softwaremodell, das gezählt wird.
Berechtigungen	Anzahl der verwendeten Rechte.
Beurteilung	Wie Software während des Abgleichungsprozesses gezählt wird.
Softwarezähler	Name des Softwarezählers.
Zusammenfassung	Checkbox, die angibt, ob das Formular zusammenfassende Informationen (markiert) oder detaillierte Informationen (nicht markiert) anzeigt.
Typ	Typ der gezählten Lizenz.
Abschnitt „Nutzung“	
Vordergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppierung.
Hintergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Hintergrund basierend auf allen Installationen für die Gruppierung.
Benötigte Zeiten	Gesamte Verwendungsanzahl der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppierung.
Dauer	Gesamtdauer der Nutzung der Software basierend auf den Softwarenutzungsdatensätzen für die Gruppe. (Nicht die Summe von „Vordergrund“ und „Hintergrund“.)
Zugehörige Liste	
Softwarezähler-Details	Zeigt alle Berechtigungen, Softwareinstallationen und die Softwarenutzung für die Software an. In der zugehörigen Liste werden auch die Arbeitsplatz-PCs und Benutzer, falls zutreffend, für jedes Softwarezähler-Detail angezeigt. Ein Software-Asset-Manager kann beispielsweise Personen identifizieren, die die Lizenz verwenden, aber nicht berechtigt sind. Die Software kann dann von Computern deinstalliert werden, die nicht konform sind, oder Personen können eine Lizenz erhalten, um Compliance-Regeln zu erfüllen. Klicken Sie auf einen Typ, um das Softwarezähler-Detail anzuzeigen.

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

Details der Softwarezähler-Ergebnisse für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Softwarezähler-Details enthalten Informationen zu einer bestimmten Softwarezähler-Zusammenfassung für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management).

Vorbereitungen

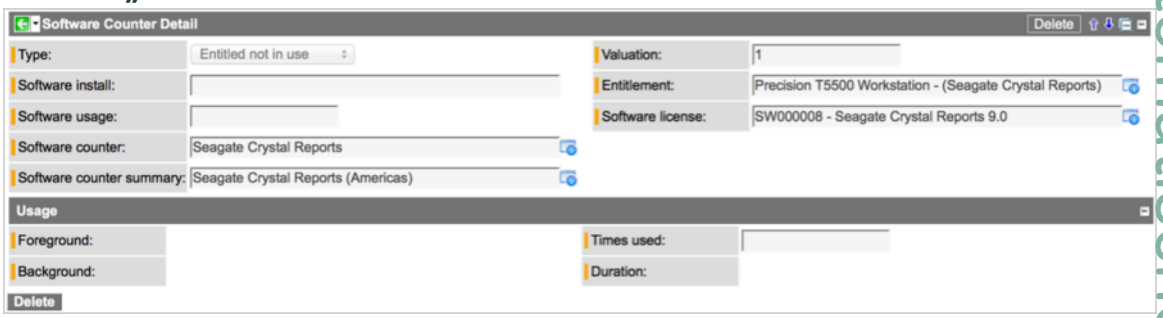
Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Softwarezähler-Zusammenfassung“ auf einen Typ in der zugehörigen Liste **Softwarezähler-Details**.
2. Zeigen Sie das Formular „Softwarezähler-Detail“ an (siehe Tabelle).

Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

Formular „Softwarezähler-Detail“



Softwarezähler-Detail

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Zählerdetails.
Software-Installation	Name des zugehörigen Software-Installationsdatensatzes, falls zutreffend. Dieses Feld ist leer, wenn der Typ „Berechtigt (nicht in Gebrauch)“ oder „Nicht zugewiesen“ ist.
Software-Nutzung	Name des zugehörigen Software-Nutzungsdatensatzes, falls zutreffend.
Softwarezähler	Name des zugehörigen Softwarezählers.
Softwarezähler-Zusammenfassung	Name der zugehörigen Softwarezähler-Zusammenfassung.
Beurteilung	Eine Beurteilung von 1 zeigt an, dass das Lizenzrecht genutzt wird. Eine Beurteilung von 0 zeigt an, dass das Lizenzrecht Teil einer Software-Suite ist oder dass die Lizenz mehr als eine Installation pro Recht zulässt. 0 gibt an, dass diese Installation nicht für die Lizenz gilt.
Berechtigung	Name der zugehörigen Softwarelizenzberechtigung, falls zutreffend. Dieses Feld ist leer, wenn der Typ „Nicht berechtigt“ oder „Nicht zugewiesen“ ist.
Software-Lizenz	Name der zugehörigen Software-Lizenz, falls zutreffend. Dieses Feld ist leer, wenn der Typ „Nicht berechtigt“ ist.
Abschnitt „Nutzung“	
Vordergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund basierend auf dem zugehörigen Softwareinstallationsdatensatz.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Hintergrund	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Hintergrund basierend auf dem zugehörigen Softwareinstallationsdatensatz.
Benötigte Zeiten	Gesamte Verwendungsanzahl der Software basierend auf dem zugehörigen Softwareinstallationsdatensatz.
Dauer	Gesamtdauer der Nutzung der Software im Vordergrund und Hintergrund basierend auf dem zugehörigen Softwarenutzungsdatensatz.

Nutzungszähler-Ergebnisse für Legacy-Software Asset Management-Plugin anzeigen

Nutzungszähler für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) verfolgen Lizenzen anhand dessen, wie oft diese Lizenzen tatsächlich von einer Workstation oder einem Benutzer verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam

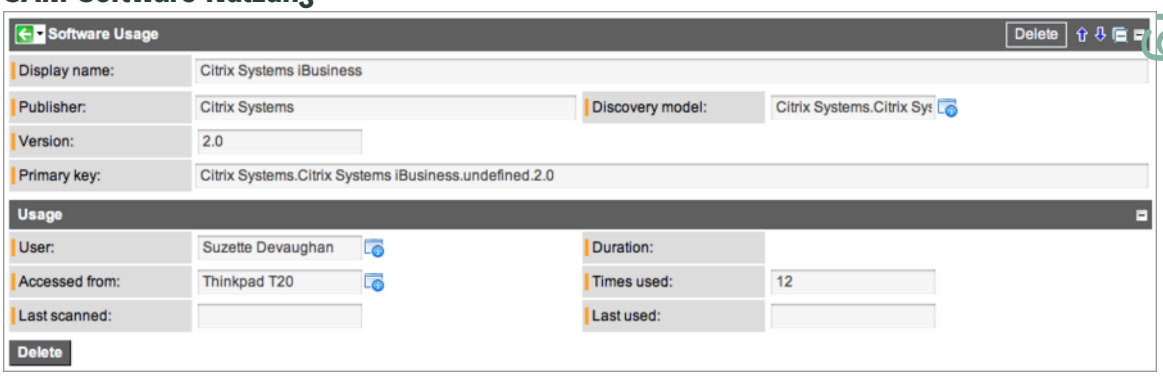
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Nutzungszähler verfolgt eine Lizenz basierend darauf, wie oft die Lizenz tatsächlich von einem Arbeitsplatz-PC oder einem Benutzer verwendet wird. Zum Beispiel kann ein Asset-Manager einen Nutzungszähler verwenden, um zu bestimmen, wer tatsächlich die Software verwendet, für die er berechtigt wurde. Wenn eine Person die Software überhaupt nicht oder nur sehr selten verwendet, kann die Software deinstalliert und einer Person zur Verfügung gestellt werden, die sie häufiger verwendet. Wenn Sie Informationen mit z. B. einem Proxy-Server oder einem Gateway erfassen können, können Sie die IP-Adresse und den Namen des Benutzers erfassen, der auf die Lizenz zugreift. Die erfassten Daten können direkt in die Liste „Softwarenutzungen“ aufgenommen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Software-Nutzungen**.
2. Klicken Sie in der Zeile mit der zu prüfenden Software und dem Benutzer auf den **Anzeigenamen**.
3. Zeigen Sie das Formular **Software-Nutzung** an (siehe Tabelle).

Alle Felder im Formular sind schreibgeschützt.

SAM-Software-Nutzung



Formular „Software-Nutzung“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Software-Nutzungsdatensatzes

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Version	Version der Software.
Discovery-Modell	Software-Discovery-Modell, das mit der installierten Software verknüpft ist.
Primärer Schlüssel	Eindeutiger Identifier für die Tabellenzeile.
Verwendung	
Anwender	Benutzer, der auf die Software zugegriffen hat.
Zugriff von	Hardware Configuration Item, von dem auf die Software zugegriffen wurde.
Zuletzt gescannt	Zeitpunkt der letzten Erkennung der Software auf dieser Hardware.
Dauer	Gesamtnutzungsdauer.
Benötigte Zeiten	Anzahl der Zugriffe auf die Software von dieser Hardware.
Zuletzt verwendet	Zeitpunkt der letzten Nutzung der Software auf dieser Hardware.
Softwarezähler	
Gezählt von	Der Softwarezähler-Zusammenfassungsdatensatz in der Tabelle „Softwarezähler-Zusammenfassung“ [sam_sw_counter_summary], für die diese Nutzung gezählt wird.
Berechtigung	Die Berechtigungsrechte der Software.
Beurteilung	Anzahl der Lizenzrechte, die von dieser Software verwendet werden.
Im Cache	Diese Option zeigt an, dass bereits eine Softwarezählung zwischengespeichert wurde.

Legacy IBM PVU Process Pack

Processor Value Unit (PVU) ist eine von IBM definierte Maßeinheit zur Ermittlung von Softwarelizenzkosten basierend auf Prozessor- oder Servermodellen.

Ein Prozessor ist als jeder Kern eines Sockels definiert. Jedes Softwarepaket hat einen Preis, der als Anzahl von Punkten oder PVUs pro Kern definiert ist. Eine vollständige Erklärung der IBM PVU-Lizenzierung für verteilte Software finden Sie unter Prozessor Value Unit- [PVU-] Lizenzierung für verteilte Software auf der IBM Website.

In Now Platform wird das PVU-Konzept vom Legacy-IBM PVU Process Pack, einem Add-on für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), verwendet. Dieses Legacy-Prozesspaket bietet die Möglichkeit, Software zu verwalten, die unter dem IBM Processor Value Units-Lizenzmodell lizenziert ist.

Wichtig:
Das Legacy IBM PVU Process Pack ist für die Nachverfolgung und Verwaltung von IBM PVU-Lizenzen über das Herausgeberpaket Software Asset Management für IBM, das als Teil des Plugins „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) verfügbar ist, nicht erforderlich. Das IBM-Herausgeberpaket enthält alle Funktionen, die für die Nachverfolgung und Verwaltung von PVU- und RVU-Lizenzen mit voller Kapazität sowie Unterkapazität für Ihre IBM-Produkte erforderlich sind. Weitere Informationen zum Herausgeberpaket IBM finden Sie unter Software Asset Management-Herausgeberpaket für IBM .

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

Die Prozessordefinitionserweiterung des Legacy-Plugins „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) wird automatisch aktiviert, wenn das Legacy IBM PVU Process Pack aktiviert wird. Es bietet Datenmodellsupport für Prozessordefinitionen und ist für alle Legacy Plugin Process Packs von „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) erforderlich.

Hinweis:
Oracle und Microsoft verwenden auch das PVU-Konzept , haben aber leicht unterschiedliche Definitionen.

Legacy IBM PVU Process Pack aktivieren

Das Legycy-Plugin „Software Asset Management - IBM PVU Process Pack“ (com.snc.sam.ibmpvu.pp) kann nicht mehr auf Anforderung aktiviert werden. Wenn das Legacy-Plugin bereits in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiviert wurde, können Sie das Legacy IBM PVU Process Pack weiterhin verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Applikationen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für HI zu öffnen.
3. Klicken Sie in Now Support auf den Link **Take me to the Hi Service Portal Active a Plugin Service Catalog** (Zum Service Catalog im HI Service Portal zum Aktivieren von Plugins weiterleiten), um auf den Service Catalog im Now Support Service Portal zuzugreifen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert. Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der

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

Feld	Beschreibung
	Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy-Anforderungen für das IBM PVU Process Pack für die Zuordnung von Softwareinstallationen zu PVU-Zuordnungen validieren

Erfüllen Sie die empfohlenen Anforderungen, um sicherzustellen, dass Sie mit der PVU-Zuordnung die besten Ergebnisse erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Verwenden Sie ein Discovery-Tool wie ServiceNow Discovery, um Hardware zu identifizieren und die Configuration Management Database (CMDB) mit den Configuration Items zu füllen, die Sie mit der IBM PVU-Lizenzierung verwalten möchten.
2. Verwenden Sie ein Discovery-Tool wie z. B. ServiceNow Discovery, um Softwareinstallationen zu identifizieren.
   Überprüfen Sie, ob die hinzugefügten CPU-Informationen korrekt sind.
3. Aktivieren Sie das Plugin Software Asset Management-Plugin - IBM PVU Process Pack.
   Dies aktiviert auch Software Asset Management-Plugin, wenn es nicht bereits aktiv ist.
4. Prozessordefinitionen neu laden.
5. Stellen Sie sicher, dass die Softwaremodelle, die Sie mit der IBM PVU-Lizenzierung verwalten möchten, über den korrekten Lizenztyp **Pro Installation - IBM PVU** verfügen.
6. Erstellen Sie Softwarezähler zum Berechnen von IBM PVU-Lizenzen.
7. Zählen Sie Lizenzen, um die Compliance der IBM PVU-Richtlinien zu ermitteln.

Vorbereitung der IBM PVU-Zuordnung für das Legacy IBM PVU Process Pack

Die meisten IBM PVU-Zuordnungs- und Lizenzprüfungen für das Legacy IBM PVU Process Pack werden automatisch verwaltet.

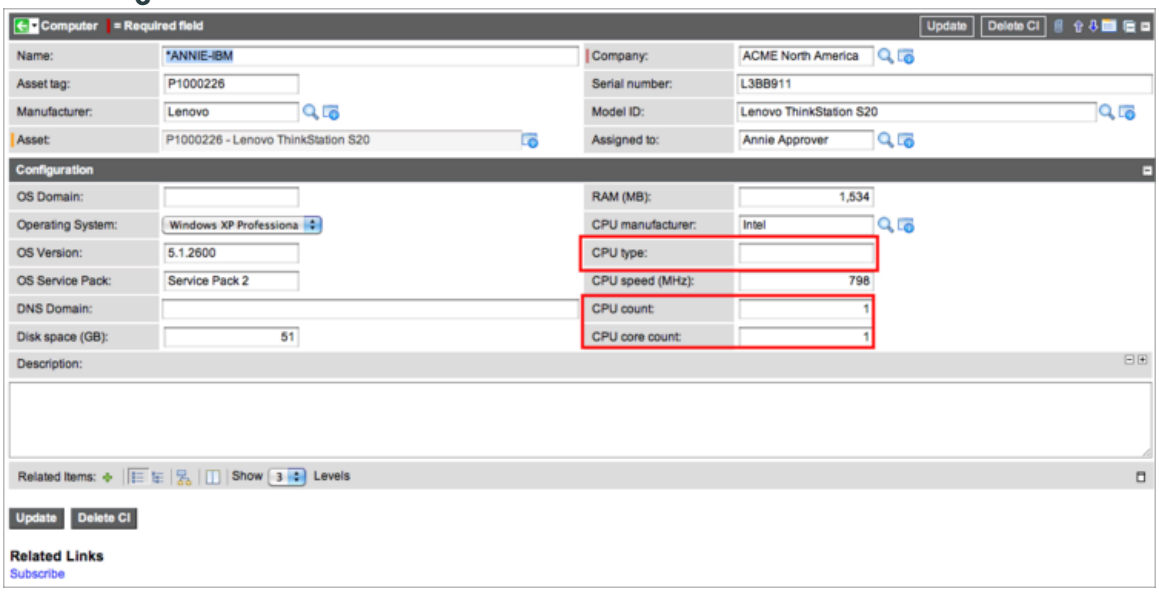
Damit die automatischen Berechnungen so genau wie möglich sind, ist es wichtig, dass die Informationen zum Configuration Item und zum Softwaremodell genau sind.

Die wichtigen Felder, die den Prozessor im Formular „Configuration Item“ beschreiben, sind:

- CPU-Typ
- CPU-Anzahl
- Anzahl CPU-Kerne

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

PVU Configuration Item



Diese CPU-Daten werden oft genau hinzugefügt, wenn die CMDB mit Informationen gefüllt ist. Wenn die Felder falsche Informationen enthalten, bearbeiten Sie die Felder im Formular „Configuration Item“ manuell.

Die Zuordnung zwischen den Feldern im Formular „Configuration Item“ und den Feldern „Prozessordefinitionen“ ist wie folgt.

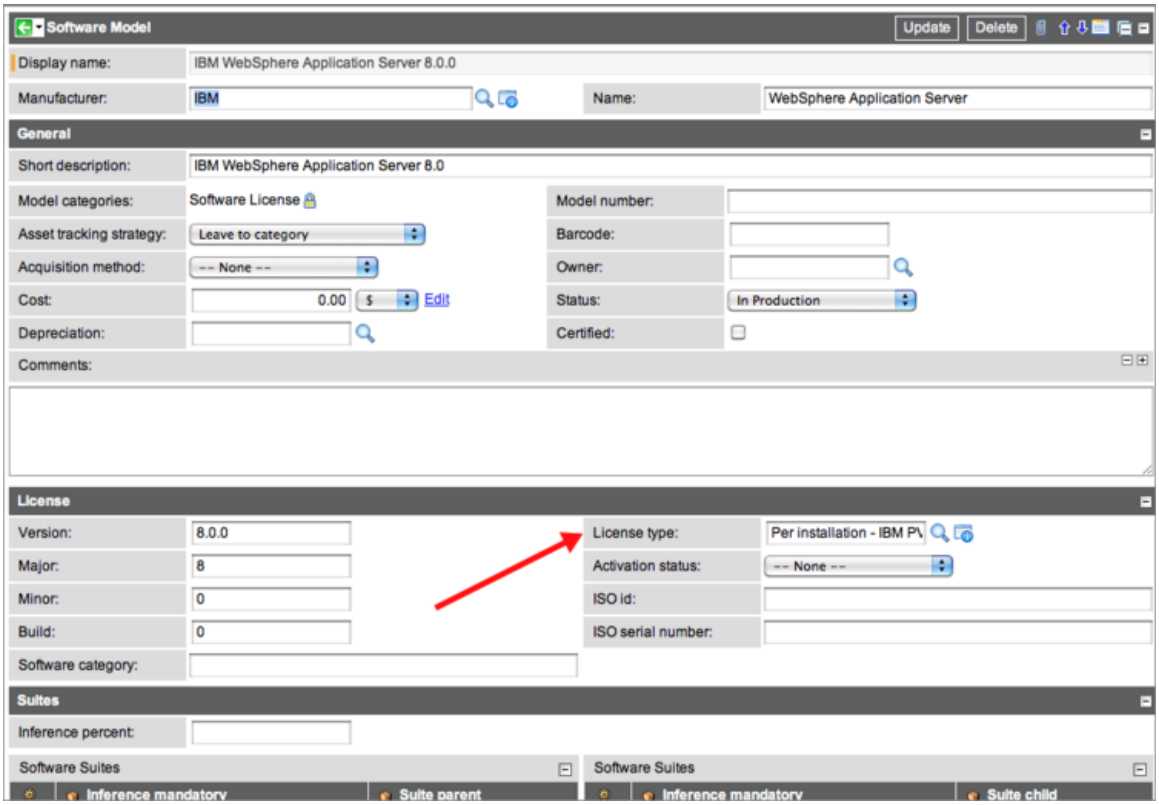
Vorbereitung für IBM PVU-Zuordnung

Feld im Formular „Configuration Item“	Feld im Formular „Prozessordefinitionen“	Definition
CPU-Typ	Prozessorname, Servermodellnummer und Prozessormodellnummer	Kombination aus Prozessorname, Servermodellnummer und Prozessormodellnummer. Das Feld *CPU-Typ* wird als Teil des allgemeinen Prozesses erstellt, der unter Auffüllen der CMDB beschrieben wird. Einige Discovery-Tools geben anstelle des *CPU-Typs* den *CPU-Namen* ein. Wenn das Feld *CPU-Typ* leer ist, wird stattdessen das Feld „CPU-Name“ für die Zuordnung verwendet. (Sie können das Formular so konfigurieren, dass bei Bedarf der *CPU-Name* angezeigt wird.) Wenn das Feld für den CPU-Typ und das Feld für den CPU-Namen leer sind, wird keine Zuordnung durchgeführt.
CPU-Anzahl	Anzahl Sockel	Anzahl Sockel.
Anzahl CPU-Kerne	Kerne pro Sockel	Kerne pro Sockel

Das Feld „Schlüssel“ im Formular „Softwaremodell“ ist der **Lizenztyp**. Öffnen Sie für Softwarelizenzen, die Sie mit IBM PVU verfolgen möchten, das entsprechende Formular „Softwaremodell“ und wählen Sie den Lizenztyp **Pro Installation - IBM PVU** aus.

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

PVU-Softwaremodell



Prozessordefinitionen für Legacy-Plugin „Software Asset Management-Plugin“ neu laden

Verwenden Sie nach dem Aktivieren des Legacy IBM PVU Process Pack das Modul „Prozessordefinitionen neu laden“ im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), um Prozessdefinitionen für vorhandene Computer in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach diesem Schritt aktualisieren Business Rules in SAM die Tabelle „Prozessordefinition“ [CMDB_Prozessordefinition] automatisch, wenn Änderungen an Computern vorgenommen oder neue Computer hinzugefügt werden. Sie sollten das Modul „Prozessordefinitionen neu laden“ nicht ein zweites Mal verwenden müssen, es ist jedoch immer verfügbar, wenn Sie wesentliche Änderungen an der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] vornehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **System** > **Prozessordefinitionen neu laden**.
2. Klicken Sie auf **Fortfahren**.

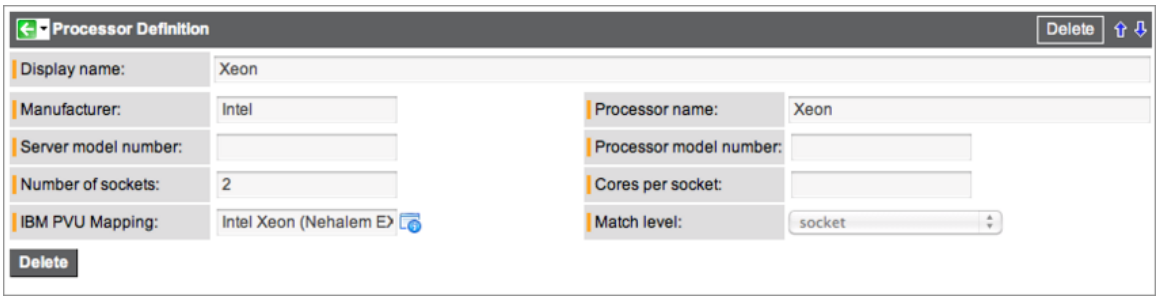
Prozessordefinitionen für Legacy Software Asset Management-Plugin

Prozessordefinitionen für das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) werden automatisch aus den Informationen im Formular „Konfigurationselement“ für ein Element wie einen Computer oder Server abgeleitet.

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

Um eine Prozessordefinition anzuzeigen, navigieren Sie zu **Software Asset** > **Abgleich** > **Prozessordefinitionen** und klicken Sie auf ein Element.

Prozessordefinition



Die folgenden schreibgeschützten Felder werden aufgelistet.

Prozessordefinitionen

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Prozessors, wie er in der Prozessorliste erscheinen soll.
Hersteller	Unternehmen, die den Prozessor gebaut hat.
Servermodellnummer	Nummer, die dem Modell vom Serverhersteller zugewiesen wurde.
Anzahl Sockel	Anzahl der Chips auf dem Computer-Motherboard. Die Anzahl der CPUs pro Chip wird durch **Kerne pro Sockel** festgelegt.
IBM PVU-Zuordnung	Die IBM PVU-Zuordnung, der dieser Prozessor zugeordnet ist. Die Informationen in diesem Feld werden automatisch anhand der Servermodellnummer, der Sockelanzahl, des Prozessornamens und der Prozessormodellnummer basierend auf den in der IBM PVU-Tabelle definierten Regeln berechnet.
Prozessorname	Name, der dem Prozessor vom Hersteller zugewiesen wurde.
Prozessormodellnummer	Nummer, die dem Modell vom Prozessorhersteller zugewiesen wurde.
Kerne pro Sockel	Anzahl der Kerne (Funktionseinheit, die zum Ausführen von Programmen benötigt wird) für jede physische Verbindung (Sockel) auf dem Motherboard.
Übereinstimmungsgrad	Genauigkeitsgrad der Zuordnung zwischen Prozessor und PVU-Zuordnung. Wird automatisch festgelegt, wenn die Verknüpfung abgeleitet wird.

IBM PVU-Zuordnungen für das Legacy IBM PVU Process Pack anzeigen

Jede in der IBM PVU-Tabelle aufgelistete Regel wird durch einen PVU-Zuordnungsdatensatz im Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) dargestellt.

Vorbereitungen

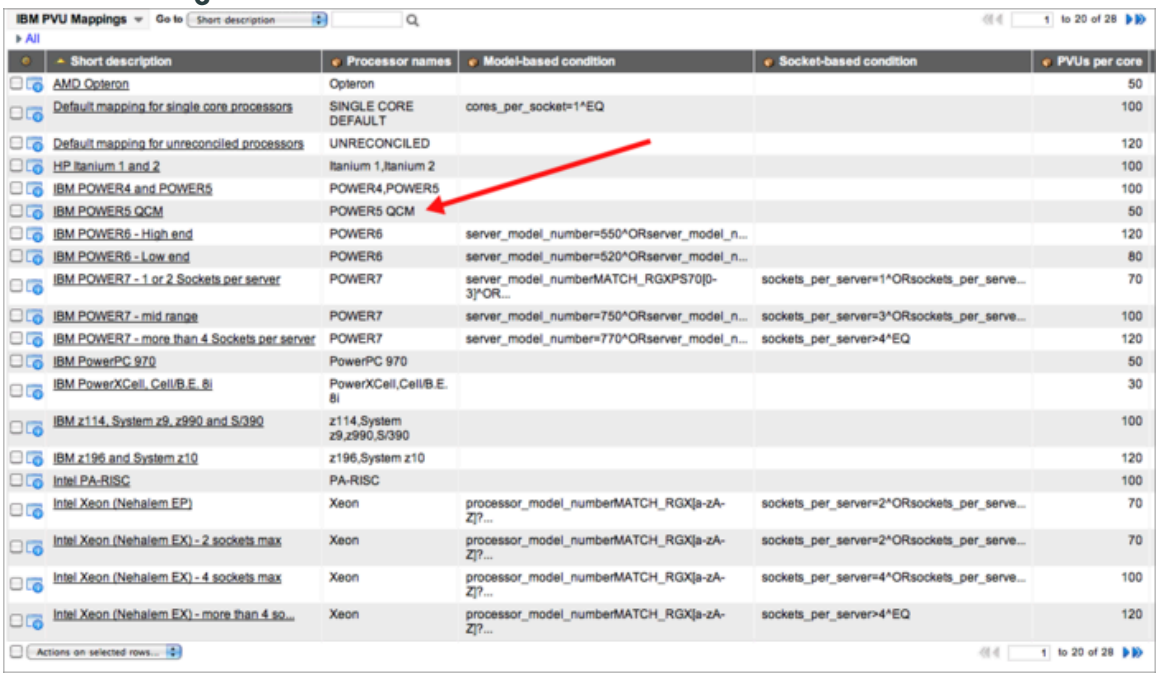
Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Beispiel gibt es in der IBM PVU-Tabelle eine Zeile mit dem Prozessornamen „POWER5 QCM“ und in IBM PVU-Zuordnungen gibt es eine Zeile, die „POWER5 QCM“ darstellt.

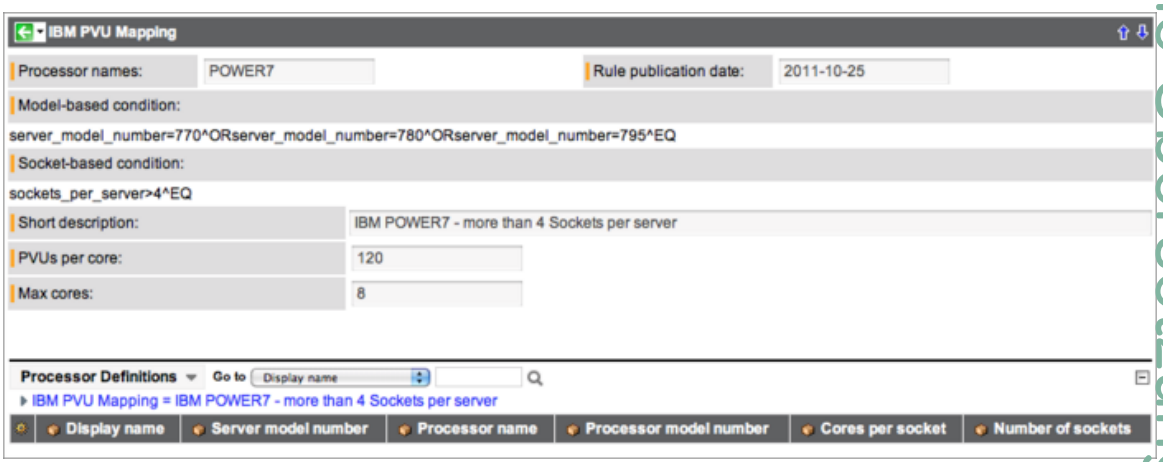
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

PVU-Zuordnungsliste



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **IBM PVU-Zuordnungen**.
2. Klicken Sie auf eine **Kurzbeschreibung**, um detaillierte Informationen zur Zuordnung zu erhalten.



Die Felder dienen nur zur Information und können nicht bearbeitet werden.

IBM PVU-Zuordnungen

Feld	Beschreibung
Prozessornamen	Die Namen von laufenden Prozessoren. Prozessornamen sind durch Kommas getrennt.
Modellbasierte Bedingung	Regulärer Ausdruck zur Bestimmung, ob die Servermodellnummer einer Prozessordefinition eines Computers mit der des PVU-Eintrags übereinstimmt.
Socketbasierte Bedingung	Regulärer Ausdruck zur Bestimmung, ob die Anzahl der Sockel einer Prozessordefinition eines Computers mit der des PVU-Eintrags übereinstimmt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung dieser PVU-Zuordnung.
PVUs pro Kern	Anzahl der Prozessor Value Units, die von jedem Kern (gemäß IBM PVU-Diagramm) verwendet werden.
Max. Kerne	Maximale Anzahl der Prozessorkerne in der Prozessorfamilie, wie in der IBM PVU-Tabelle (Spalte ganz rechts unter „Kerne pro Sockel“) dargestellt.
Regelveröffentlichungsdatum	Datum, das von IBM in der Tabelle „PVU-Regeln“ veröffentlicht wurde.

Softwarezähler mit dem Legacy IBM PVU Process Pack verwenden

Um IBM PVU-Lizenzen mit dem Legacy IBM PVU Process Pack zu berechnen, können Sie einen Softwarezähler mit dem Lizenztyp „IBM PVU“ erstellen. Für ein bestimmtes PVU-Softwarepaket müssen Sie den Zähler nur einmal erstellen und können ihn dann erneut verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozessordefinitionen werden durchsucht, während Lizenzen gezählt werden. Wenn eine Prozessordefinition gefunden wird, aber keine PVU-Zuordnungsverbindung für den Prozessor existiert, führt das System automatisch Folgendes aus, um eine PVU-Zuordnungsverbindung zu erhalten.

- Vorfilterung basierend auf dem Prozessornamen.
- Erweiterte Filterung basierend auf dem Bedingungsfeld für „PVU-Zuordnungsdatensätze“.
- Wenn keine exakte Übereinstimmung gefunden wird, wird die teuerste Zuordnung verwendet, um die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass sie konform ist.

Prozedur

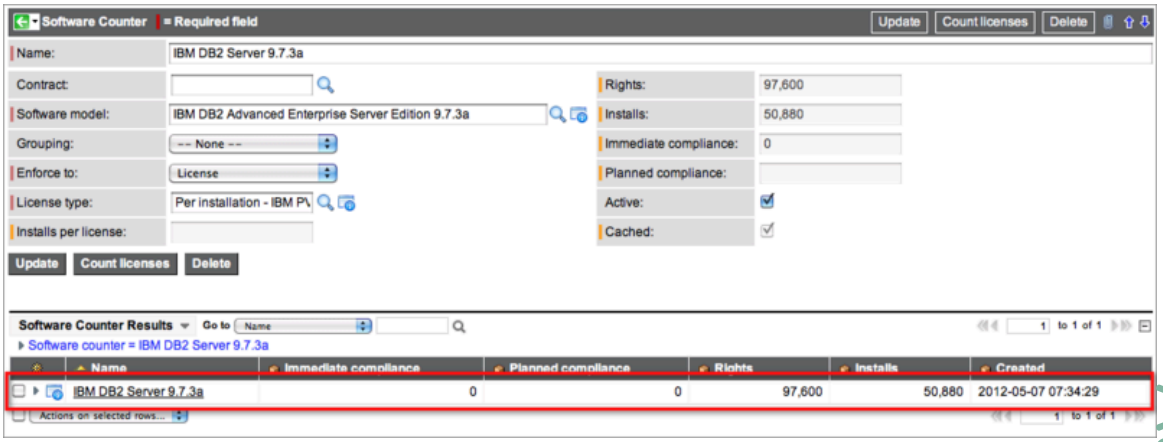
1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** ein.
4. Wählen Sie ein **Softwaremodell** aus.
5. Wählen Sie im Feld **Erzwingen für** die Stufe der Einhaltung der Lizenz aus.
6. Wählen Sie unter **Lizenztyp** die Option **Pro Installation - IBM PVU** aus.



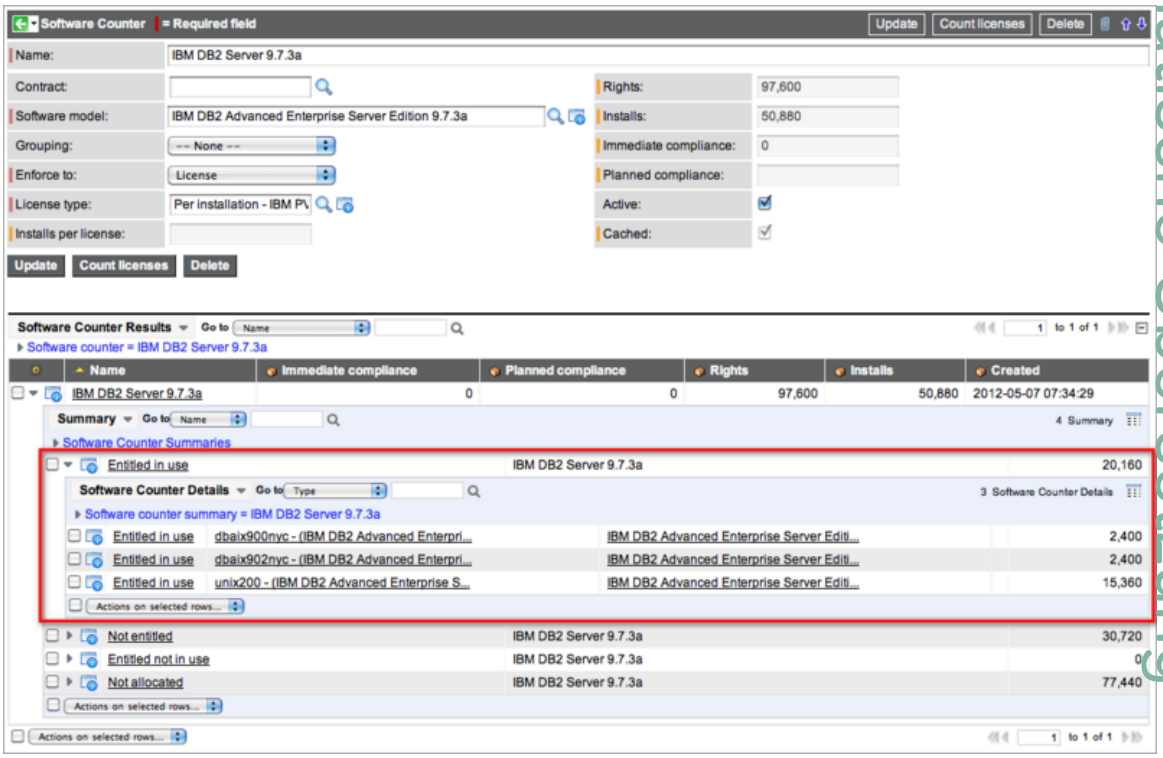
7. Fügen Sie nach Bedarf Informationen zu anderen Feldern hinzu.

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

8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
9. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.



10. Führen Sie in der Liste **Softwarezähler-Ergebnisse** eine Aufgliederung durch, um eine Zusammenfassung und detaillierte Informationen zu erhalten.



Mit dem Legacy IBM PVU Process Pack installierte Komponenten

Die folgenden Tabellen, Felder, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln werden mit dem Legacy IBM PVU Process Pack installiert.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Prozessordefinition [cmdb_processor_definition]	Jede Zeile in dieser Tabelle beschreibt einen Computer hinsichtlich der Attribute, die IBM für sein PVU-Lizenzierungsmodell verwendet. Eine Zeile

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
	kann mit einem oder mehreren ermittelten Computern (wenn sie alle in Bezug auf die für die PVU-Lizenzierung verwendeten Attribute identisch sind) verknüpft werden.

Felder

Feld	Tabelle	Beschreibung
ibm_pvu_mapping	Hardware [cmdb_ci_hardware]	PVU-Regel, die für die Softwareinstallation gilt. Wird für IBM PVU-basierte Lizenzzählung verwendet.
ibm_pvu_mapping	Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install]	PVU-Regel, die für die Softwareinstallation gilt. Wird für IBM PVU-basierte Lizenzzählung verwendet.

Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
ProcessorDefinitionsUtils	Enthält Utilities zum Verwalten der Tabelle „Prozessordefinition“ [cmdb_processor_definition].
ProzessorValueUnitsUtils	Enthält eine Logik, die die IBM PVU-Preisgestaltung für einen bestimmten Prozessor festlegt.

Business Rules

Name	Beschreibung
Nur eine Standardzuordnung [sam_ibm_pvu_mapping]	Stellt nur eine Standardzuordnung sicher, indem das Flag „Letzter Ausweg“ für geänderte Datensätze zurückgesetzt und für neue Datensätze auf „Falsch“ gesetzt wird.

Softwareverträge für Legacy-Software Asset Management-Plugin

Ein Softwarevertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen dem Eigentümer eines Softwareprodukts und einem Käufer. Der Vertrag ermöglicht dem Käufer, die Software legal zu nutzen.

Sie können die Anwendung „Contract Management“ verwenden, um Verträge für Software zu erstellen, die über das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) nachverfolgt und verwaltet wird. Wenn Sie einen neuen Softwarevertrag erstellen, können Sie angeben, dass der Vertrag eine Unternehmens- oder Abonnementlizenz ist.

Softwareverträge für Legacy-Software Asset Management-Plugin erstellen

Sie können verbindliche Vereinbarungen erstellen, die es Käufern ermöglichen, Software zu verwenden, die über das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) nachverfolgt und verwaltet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Software-Lizenz**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
4. Fügen Sie die Software-Lizenz dem Vertrag hinzu.
   Stellen Sie sicher, dass Sie die Option **Softwarelizenz** verwenden. Die Optionen **Lizenzbündel** und **Softwarelizenzverträge** sind veraltet.

Zugehörige Informationen

Contract Management

Legacy Oracle Process Pack

Das Legacy Oracle Process Pack ist ein Add-On zum Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management), mit dem Sie Software verwalten können, die unter dem Oracle-Lizenzmodell lizenziert ist.

Wichtig:
Das Legacy Oracle Process Pack ist für die Nachverfolgung und Verwaltung von Oracle-Lizenzen über das Herausgeberpaket Software Asset Management für Oracle, das als Teil des Plugins „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) verfügbar ist, nicht erforderlich. Das Oracle-Herausgeberpaket enthält alle Funktionen, die für die Nachverfolgung und Verwaltung von Oracle-Lizenzen erforderlich sind. Weitere Informationen zum Oracle -Herausgeberpaket finden Sie unter Software Asset Management-Herausgeberpaket für Oracle .

Administratoren können mit diesem Feature die folgenden Funktionen ausführen.

- Die Softwarepakete identifizieren, die auf Oracle-Datenbankservern installiert sind.
- Die Softwarepakete anzeigen, die derzeit verwendet werden.
- Auflisten, welche Optionen installiert sind und verwendet werden.

Softwarezähler mit dem Legacy Oracle Process Pack verwenden

Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten, Oracle-Software über das Legacy Oracle Process Pack zu zählen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Oracle-Modelle genau eingerichtet sind.

Hinweis:
Oracle-Lizenzberechnungstypen sind im Formular „Softwarezähler“ verfügbar, nachdem Sie das Legacy Oracle Process Pack aktiviert haben.

Oracle-Software, die den Lizenzberechnungstyp **Oracle Processor** verwendet, zählt nach der Anzahl der Prozessoren auf einem Server. Dieser Lizenzberechnungstyp muss in der Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] vorhanden sein. Ein Softwareinstallationsdatensatz muss mit einem Discovery-Modell eingefügt werden, das der richtigen Oracle-Software entspricht. Damit eine Installation von einem Oracle-Prozessorzähler gezählt wird, sollte das Feld **Installiert auf** im Formular „Softwareinstallation“ auf ein Configuration Item mit einem **Metriktyp Oracle-Prozessor** verweisen.

Oracle-Software, die die Lizenzberechnungstypen **Von Oracle benannter Benutzer** oder **Von Oracle benannter Benutzer Plus** verwendet, zählt nach Anzahl der eindeutigen Benutzer oder Anzahl der eindeutigen Benutzer plus Geräte. Dieser Lizenzberechnungstyp muss in der Tabelle „Softwarenutzung“ [cmdb_sam_sw_usage] vorhanden sein. Ein Softwareinstallationsdatensatz muss mit einem Discovery-Modell eingefügt werden, das der

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

richtigen Oracle-Software entspricht. Damit eine Verwendung von einem Zähler für „Oracle neuer Benutzer“ oder „Oracle neuer Benutzer Plus“ gezählt wird, sollte das Feld **Zielhost** in der Tabelle „Softwarenutzung“ [cmdb_sam_sw_usage] auf ein Configuration Item mit dem **Metriktyp Oracle NU** oder **Oracle NUP** verweisen.

Softwaremodelle für das Legacy Oracle Process Pack

Um Oracle-Softwarelizenzen zu zählen, müssen Sie Softwaremodelle für Ihre Oracle-Software erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Softwaremodelle verwalten.

Das Legacy Oracle Process Pack anfordern

Das Legacy Software Asset Management – Oracle Process Pack (com.snc.sam.oracle.pp) kann nicht mehr auf Anforderung aktiviert werden. Wenn das Legacy-Plugin bereits in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiviert wurde, können Sie das Legacy Oracle Process Pack weiterhin verwenden.

Vorbereitungen

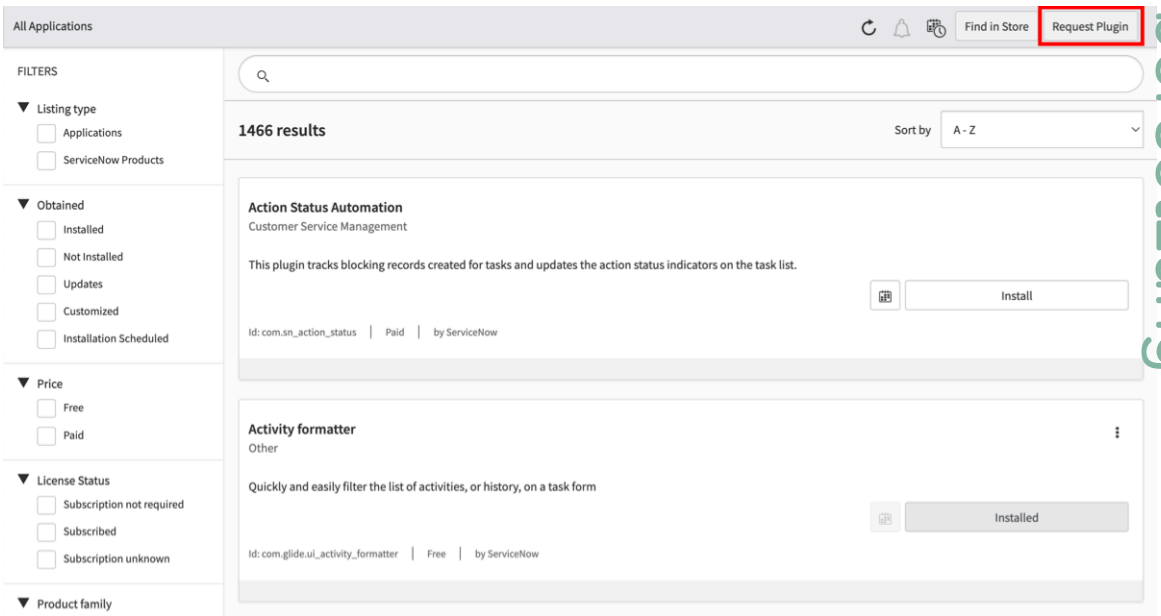
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert alle zugehörigen Plugins.

Prozedur

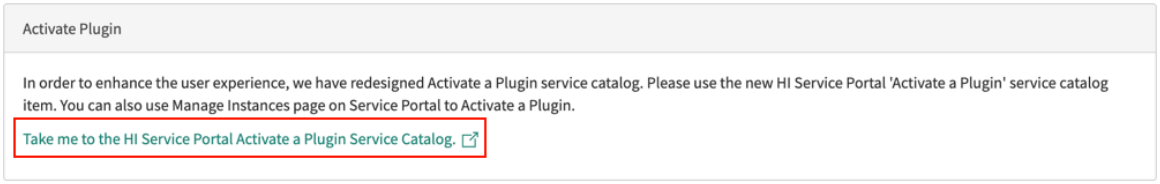
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

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



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

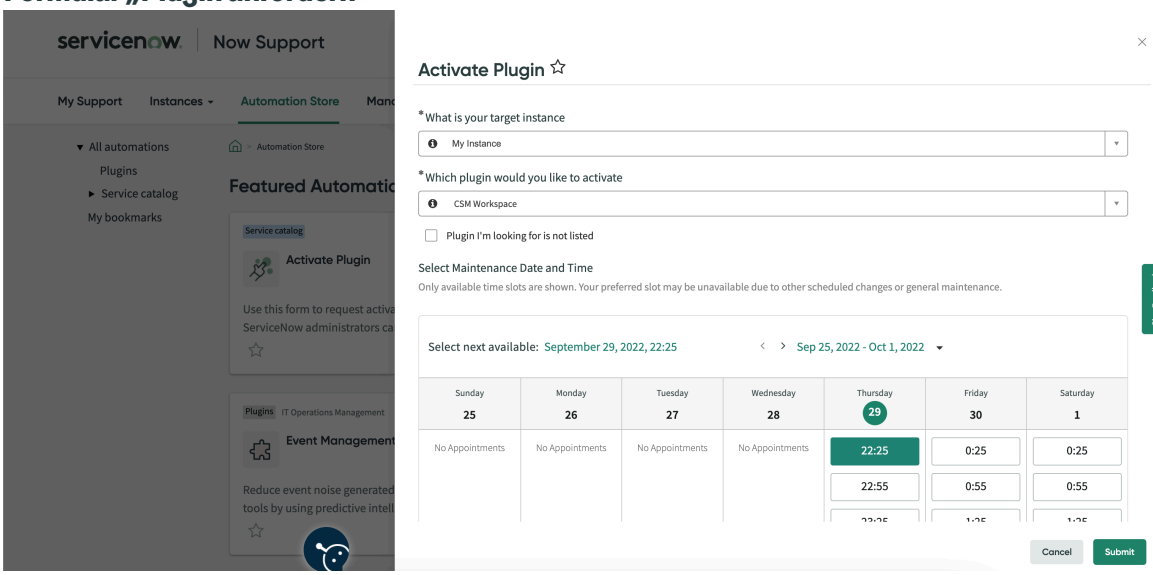
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Wird mit dem Legacy Oracle Process Pack installiert

Die folgenden Tabellen, Felder und Lizenzberechnungstypen werden mit dem Legacy Oracle Process Pack installiert.

Die Informationen aus dieser Tabelle werden im Abschnitt „Softwarezähler – Compliance-Verletzungen“ im Fomular „Softwaremodell“ angezeigt.

Tabelle „Softwarezähler – Compliance-Verletzungen“

Tabelle	Beschreibung
Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Wird verwendet, um Verletzungen zu speichern, die auf andere Verletzungen als Installationen zurückzuführen sind, die Rechte überschreiten, wie z. B.: • Maximale CPU-/Benutzeranzahl wurde basierend auf Modellgrenzen überschritten. • Die Regeln für maximale oder minimale Rechte werden basierend auf Modellgrenzen nicht eingehalten. • Auf einem Server installierte Option, die keine Optionen unterstützt (Oracle)

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

Felder

Feld	Tabelle	Beschreibung
Softwarezähler [counter]	Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Verweist auf den Softwarezähler, zu dem diese Verletzung gehört. (Referenzfeld zur Tabelle „Softwarezähler“ [sam_sw_counter].)
Ursache [name]	Softwarezähler – Compliance-Verletzungen [sam_sw_counter_violation]	Eine Erklärung der Verletzung.
Ist eine Option (is_option)	Softwaremodell [cmdb_software_product_model]	Gibt an, ob das Softwaremodell eine Option oder ein Paket für eine andere Software ist, z. B. Active Data Guard- oder Data Mining-Optionen für Oracle Enterprise Edition. Dieses Feld erscheint nur, wenn der Hersteller Oracle ist.
Lizenzmetrik (metric_type)	Softwarelizenz [alm_license]	Eine Glide Listenreferenz auf die Tabelle „Lizenzberechnung“ [cmdb_sw_license_calculation]. Diese Liste enthält alle Lizenzberechnungen, die für diese Lizenz gelten, und gibt die bevorzugten Metriktypen an, die beim Ausführen von Softwarezählern verwendet werden sollen.
Lizenzmetrik (metric_type)	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Eine Glide Listenreferenz auf die Tabelle „Lizenzberechnung“ [cmdb_sw_license_calculation]. Diese Liste enthält alle Lizenzberechnungen, die für diese Lizenz gelten, und gibt die bevorzugten Metriktypen an, die beim Ausführen von Softwarezählern verwendet werden sollen. Dieses Feld wird standardmäßig nicht im Formular angezeigt.

Das Oracle Process Pack fügt die folgenden Lizenzberechnungstypen hinzu.

Oracle-Lizenzberechnungstypen

Name	Beschreibung
Oracle Named User	Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer zählt.
Oracle Named User Plus	Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der eindeutigen Benutzer und Geräte zählt.
Oracle-Prozessor	Oracle-Lizenzierungsschema, das nach der Anzahl der Prozessoren auf einem Server zählt.

Eine Oracle-Softwarelizenz für das Legacy Oracle Process Pack erstellen

Um das Legacy Oracle Process Pack zu verwenden, müssen Sie eine Oracle-Softwarelizenz erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Lizenzen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Wählen Sie **Softwarelizenz** im Feld **Modellkategorie**.
4. Wählen Sie ein Oracle-Modell im Feld **Modell** aus.

   Die Oracle-Modelle in dieser Liste werden vom Benutzer erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Softwaremodelle verwalten.

5. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Lizenzmetrik** der korrekte Lizenzberechnungstyp angegeben ist.
6. Füllen Sie die verbleibenden Felder entsprechend aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legacy-Anforderungen für das Oracle Process Pack für die Zuordnung von Softwareinstallationen zu Oracle-Zuordnungen validieren

Erfüllen Sie die empfohlenen Anforderungen, um sicherzustellen, dass Sie mit der Oracle-Zuordnung die besten Ergebnisse erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Verwenden Sie ein Discovery-Tool (z. B. ServiceNow Discovery), um Softwareinstallationen zu identifizieren.
   Überprüfen Sie, ob die hinzugefügten CPU-Informationen korrekt sind.
2. Aktivieren Sie das Legacy-Plugin „Software Asset Management - Oracle Process Pack“ (com.snc.sam.oracle.pp).
   Dadurch wird auch das Legacy-Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) aktiviert, wenn es nicht bereits aktiv ist.
3. Aktualisieren Sie Prozessordefinitionen, indem Sie zu navigieren **Software Asset** > **System** und auf **Prozessordefinitionen aktualisieren**klicken.
4. Stellen Sie sicher, dass die Softwaremodelle, die Sie mit der Oracle-Lizenzierung verwalten möchten, genau eingerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ein Softwaremodell erstellen.
5. Erstellen Sie eine Softwarelizenz für Ihre Oracle-Software.
   Stellen Sie sicher, dass der Lizenz die korrekte Lizenzmetrik zugewiesen wurde.

   Das Feld **Lizenzmetrik** (metric_type) in der Tabelle „Softwarelizenz“ ist ein Referenzfeld für die Tabelle „Lizenzberechnung“.

6. Erstellen Sie einen Softwarezähler, um Oracle-Lizenzen mit dem passenden Lizenztyp zu berechnen.
7. Zählen Sie Lizenzen, um die Compliance der Oracle-Richtlinien festzustellen.

Oracle-Softwarezähler für das Legacy Oracle Process Pack ausführen

Das Ausführen des Oracle-Softwarezählers ist eine Voraussetzung, um eine Softwareinstallation der Oracle-Zuordnung zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Softwarezähler**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Zählers.
3. Klicken Sie auf **Lizenzzählung**.
   Sie können verschiedene Arten von Softwarezähler-Ergebnissen anzeigen.

Software Asset Management Foundation-Plugin

Software Asset Management Foundation-Plugin aktiviert das ITSM Software Asset Management-Feature, das mit der Asset-Management-Anwendung bereitgestellt wird.

Eine Dokumentation zum vollständigen Produkt Software Asset Management (auch als Software Asset Management Professional bezeichnet) finden Sie unter Software Asset Management .

Software Asset Management Foundation-Plugin verfolgt, evaluiert und verwaltet systematisch Softwarelizenzen und Compliance. Die Funktionalität besteht aus diesen Hauptfunktionen.

Feature-Bereich	Beschreibung
Dashboard	Das Software Asset Management Foundation-Dashboard zeigt die Softwareinstallationsergebnisse für Ihre Umgebung in Form von Statistiken und Diagrammen an.
Lizenzierung	Für alle installierten Softwareprodukte erstellte Softwaremodelle werden verwendet, um Softwareinstallationen (verwendete Software) mit Berechtigungen (Software-Besitz) zu verknüpfen. Berechtigungen definieren Lizenzdetails und sind Softwaremodellen zugewiesen.
Discovery und Normalisierung	Ein Discovery-Prozess wie ServiceNow Discovery oder Microsoft SCCM kann zur Erkennung der in Ihrer Umgebung installierten Software verwendet werden. Eine sofort einsatzbereite Normalisierungsbibliothek enthält Herausgeber- und Produktinhalte. Benutzerdefinierte Produkte können erstellt werden, wenn in der Softwarebibliothek kein Softwareprodukt vorhanden ist. Entdeckte Software kann manuell für den Abgleich normalisiert werden.
Abgleich	Der Abgleichprozess berechnet den Compliance-Status von Softwareprodukten in Bezug auf Discovery und Berechtigungen. Nachbesserungsoptionen werden erstellt, um Compliance-Probleme zu beheben.

Software Asset Management Foundation-Plugin erkunden

Ab Release Washington DC haben wir die Benutzeroberfläche der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin verbessert, um sie benutzerfreundlicher und intuitiver zu machen, sodass Sie Ihre Softwareinstallationen besser verwalten können.

Sie können entweder die neue Benutzeroberfläche von Software Asset Management Foundation-Plugin, den sogenannten Software-Asset-Arbeitsbereich, oder weiterhin das klassische Software Asset Management Foundation-Plugin-Framework verwenden.

Die Kernfunktionalität der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin bleibt in beiden Benutzeroberflächen gleich.

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

Software-Asset-Arbeitsbereich verwenden

Nachdem Sie das Plugin Software Asset Management Foundation-Plugin (com.snc.sams) angefordert und aktiviert haben, müssen Sie auch das Plugin „Software Asset Workspace“ (com.sn_sam_workspace) aktivieren.

Hinweis:
Sobald Sie das Plugin für den Workspace aktiviert haben, können Sie nicht mehr zur klassischen Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin zurückkehren.

Ausführliche Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des Software-Asset-Arbeitsbereichs finden Sie unter Software Asset Management Foundation-Plugin-Arbeitsbereich konfigurieren und Verwenden des Arbeitsbereichs von Software Asset Management Foundation-Plugin.

Klassische Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin verwenden

Um weiterhin die klassische Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin zu verwenden, aktivieren Sie einfach das Plugin Software Asset Management Foundation-Plugin (com.snc.sams).

Wenn Sie sich später für den Software-Asset-Arbeitsbereich entscheiden, müssen Sie das Plugin „Software Asset Workspace“ (com.sn_sam_workspace) aktivieren.

Ausführliche Informationen zur Konfiguration und Verwendung der klassischen Anwendung [Software Asset Management Foundation-Plugin finden Sie unter Klassische Version von Software Asset Management Foundation-Plugin konfigurieren und Arbeiten mit Software Asset Management klassisch .

Software Asset Management Foundation-Plugin Rollen

Software Asset Management Foundation-Plugin fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollen

Rolle	Beschreibung
sam_admin	Erbt die Rolle „sam_user“ und verfügt über die Berechtigung zum Ausführen des Abgleichs und zum Verwalten von Rückforderungsregeln.
sam_user	Kann auf alle Funktionen außer „administrativ“ zugreifen.

Benutzer mit der Rolle „sam_user“ oder „sam_admin“ können die Übersichtsseite anzeigen und aktualisieren.

Software Asset Management Foundation-Plugin Software Discovery und Normalisierung

ServiceNow Discovery wird verwendet, um die Tabelle „Softwareinstallation“ automatisch zu füllen, damit die Software manuell normalisiert und abgeglichen werden kann.

Der Discovery-Prozess besteht aus der automatischen Erkennung von Software, die in Ihrer Organisation verwendet wird. Dies kann entweder mithilfe von ServiceNow Discovery oder mithilfe der SCCM-Integration erfolgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Softwaredaten mit SCCM oder Discovery sammeln und Discovery mit Software Asset Management .

Hinweis:
Zur Verwendung von Discoverymuss Discovery anfordern aktiviert sein.

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

Discovery verwendet Muster im Discovery-Prozess, die erstellt oder angepasst werden können. Das Basissystem enthält eine breite Palette von Mustern, die die meisten Netzwerkgeräte und Anwendungen nach Industriestandard abdecken. Software Asset Management Foundation-Plugin nutzt automatisch insbesondere SQL Server, Exchange Server und Oracle Database Server, aber andere Muster können bei Bedarf für die Verwendung durch Software Asset Management Foundation-Plugin angepasst werden.

Erkannte Software wird in der Tabelle „Softwareinstallationen“ [cmdb_sam_sw_install] gespeichert.

Hinweis:
Wenn Sie Discovery bereits ausführen, aber zuvor noch keine Version von ITSM Software Asset Management verwendet haben, führen Sie das Skript Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareinstallationen migrieren aus, um Datensätze aus der Tabelle [cmdb_ci_spkg] in die Tabelle [cmdb_sam_sw_install] zu kopieren, damit alle zuvor erkannten Softwareinstallationen von Software Asset Management Foundation-Plugin verwendet werden.

Wenn Softwareinstallations-Datensätze in die Tabelle „Softwareinstallationen“ geschrieben werden, überprüft eine Business Rule, ob die eindeutige Kombination aus erkanntem Herausgeber, erkanntem Produkt und erkannter Version bereits in der Tabelle „Discovery-Modell“ vorhanden ist.

- Ist dies der Fall, wird der Verweis auf das Discovery-Modell in der Tabelle „Softwareinstallationen“ festgelegt.
- Ist dies nicht der Fall, wird in der Tabelle „Discovery-Modell“ ein neuer Datensatz erstellt, und dieser Discovery-Modell-Verweis wird in der Tabelle „Softwareinstallationen“ festgelegt.

Nach der Erkennung können Sie das Software-Discovery-Modell für den Abgleich manuell normalisieren. Der Normalisierungsstatus kann zwei verschiedene Ergebnisse haben:

Normalisierungsstatus

Status	Beschreibung
Manuell normalisiert	Ein Discovery-Modell wird manuell normalisiert, wenn Schlüsselfelder im Discovery-Modell manuell ausgefüllt werden.
Neu	Das Software-Discovery-Modell wurde noch nicht manuell normalisiert.

Software Asset Management Foundation-Plugin Discovery-Modelle und Softwareinstallationen

Software-Discovery-Modelle werden während der Erkennung automatisch erstellt, sodass Sie die in Ihrer Umgebung installierte Software manuell normalisieren können.

Software-Discovery-Modelle werden in der Tabelle „Software-Discovery-Modell“ [cmdb_sam_sw_discovery_model] gespeichert.

Es gibt einen Unterschied zwischen Softwaremodellen und Software-Discovery-Modellen.

- Ein Softwaremodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration einer Software, die gekauft wurde und/oder für Benutzer verfügbar ist.
- Ein Software-Discovery-Modell wird erstellt, wenn eine Version einer Software in einer Netzwerkumgebung erkannt wird.

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

Einem Softwaremodell können mehrere Software-Discovery-Modelle zugeordnet werden. Zum Beispiel kann ein Softwaremodell wie folgt definiert werden:

- Herausgeber = X
- Produkt = Y
- Version = Beginnt mit 10

Wenn zwei separate Installationen dieses Produkts (Version 10.1 und Version 10.2) vorhanden sind, werden zwei Discovery-Modelle erstellt. Bei einem der Discovery-Modelle ist die erkannte Version auf 10.1 festgelegt und bei dem anderen auf 10.2. Der Abgleichprozess verknüpft beide Discovery-Modelle mit demselben Softwaremodell, da beide das Versionskriterium `Beginnt mit 10` erfüllen.

Discovery-Modelle

Software-Discovery-Modelle können nicht manuell erstellt werden. Die folgende Feldkombination, der sogenannte Primärschlüssel, wird verwendet, um neue Softwareinstallationen mit einem neuen oder vorhandenen Software-Discovery-Modell abzugleichen.

Primärschlüssel: **Herausgeber**, **Anzeigename** und **Version**

Hinweis:
Bei der Analyse von Versionsnummern wird immer zuerst nach einer genauen Übereinstimmung gesucht, wenn jedoch keine genaue Übereinstimmung gefunden wird, wird auf eine Hauptversionsnummer abgerundet.

Wenn beispielsweise keine Übereinstimmung für Versionsnummer 8.0.4 gefunden wird, Version 8.0 jedoch vorhanden ist, wird Version 8.0 im Feld **Softwaremodell** verwendet.

Formular „Discovery-Modelle“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Discovery-Modells, wie in Datensatzlisten angezeigt. Dieser Wert wird automatisch mithilfe des erkannten Herausgebers, des erkannten Produkts und der erkannten Version generiert.
Normalisierungsstatus	Status des Normalisierungsprozesses: • Manuell normalisiert • Neu
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Produkt	Produktname der Software.
Version	Version des Softwareprodukts.
Erkannter Herausgeber	Erkannter Herausgeber der Software.
Erkanntes Produkt	Erkannter Name der Software.
Erkannte Version	Erkannte Version der Software.
Zusätzliche Informationen	

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

Formular „Discovery-Modelle“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Produkttyp	• Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). • Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert. • Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. • Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann. • Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. • Unbekannt: Nicht ermittelt. Bei unbekannten Produkttypen kann der Produkttyp in einen anderen Wert geändert werden. Wenn der Produkttyp geändert wird, wird der Normalisierungsstatus des Discovery-Modells in „Manuell normalisiert“ aktualisiert. Der Abgleichprozess berücksichtigt nur lizenzierbare Software-Discovery-Modelle.
Plattform	Plattformen umfassen: • Windows • Mac • Unix
Sprache	• Niederländisch • Englisch • Französisch • Deutsch • Italienisch • Spanisch Zusätzliche Sprachen werden generiert, wenn sie erkannt werden.
Edition	Edition der Software.
Vollversion	Vollversion der Software.

Hinweis:
Wenn für ein normalisiertes Discovery-Modell der Wert für Version, Edition, Sprache oder Plattform fehlt, können diese Feldwerte vom Benutzer festgelegt werden. Sobald ein neuer Wert festgelegt wurde, ändert sich der Normalisierungsstatus von „Neu“ in „Manuell normalisiert“.

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

Softwareinstallationen

Die Liste der Softwareinstallationen enthält die in Ihrer Organisation installierte Software und wird automatisch durch den Discovery-Prozess gefüllt.

Installierte Software wird von Discovery in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] eingefügt, und ein Primärschlüssel wird erstellt (mit den Feldern **Herausgeber**, **Anzeigename** und **Version**).

Discovery gleicht die erkannte Softwareinstallation unter Verwendung des Primärschlüssels automatisch mit einem neuen oder vorhandenen Software-Discovery-Modell ab.

Formular „Softwareinstallationen“

Feld	Beschreibung
Anzeigename.	Name der Softwareinstallation, wie in den Datensatzlisten angezeigt. Kann eine Kombination aus dem erkannten Produktnamen und der Edition sein.
Discovery-Modell	Software-Discovery-Modell, das die installierte Software darstellt.
Herausgeber	Herausgeber der Software.
Version	Version der Software.
Editionsüberschreibung	Überschreibung der Softwareeditionseinstellung. Wenn die Edition der Software nicht erkannt wurde, können Sie dieses Feld bearbeiten, um die Edition festzulegen, falls diese bekannt ist, damit der Abgleich erfolgreich durchgeführt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter SAM Foundation-Editionswert in der klassischen Version manuell überschreiben.
Installation	
Produkt-ID	Eindeutige, vom Hersteller zugewiesene ID für das Produkt. Durch Discovery gefunden.
Installationsstandort	Pfad, in dem die Software installiert ist.
Installationsdatum	Datum, an dem die Software installiert wurde.
Überarbeitung	Revision der Software.
Instanzschlüssel	Eindeutige ID für die Instanziierung der Software. Wird automatisch generiert, wenn die Software installiert wird.
Installiert auf	Hardware, auf der die Software installiert ist.
Deinstallationszeichenfolge	Identifier zum Deinstallieren der Software.
ISO-Seriennummer	ISO-Nummer der Software.
Abgleich	

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

Formular „Softwareinstallationen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Berechtigung	Die zur Verwendung mit dieser Installation gefundene Berechtigung.
Abgeleitete Suite	Das abgeleitete Suite-Modell, zu dem diese Installation gehört.
Aus Suiten ausschließen	Checkbox, mit der festgelegt werden kann, dass die Softwareinstallation während des Abgleichs nicht als Komponente einer Suite gezählt wird.

Software Asset Management Foundation-Plugin – Softwareabgleich für Compliance

Durch den automatisierten Lizenzabgleich bleiben die Lizenzpositionen ohne manuelle Berechnungen korrekt und auf dem neuesten Stand. Der Abgleich wird wöchentlich oder auf Anfrage durchgeführt.

Ein Abgleich ist eine regelmäßige Aufgabe, die mit einer bestimmten Häufigkeit ausgeführt wird (Standard ist wöchentlich). Er kann auch auf Anfrage für bestimmte oder alle Herausgeber ausgeführt werden.

Wenn der Abgleich ausgeführt wird, wird eine Liste mit Abgleichergebnissen erstellt, die den Compliance-Status von Softwareprodukten in Bezug auf Discovery und Berechtigungen anzeigt. Benutzer mit der Rolle „sam_user“ können Abgleichergebnisse anzeigen.

Zu den Sanierungsoptionen gehören nicht verwendete Rechte, nicht zugewiesene Rechte, erforderliche Rechte, zurückforderbare Rechte und nicht lizenzierte Rechte.

Software Asset Management Foundation-Plugin einrichten

Richten Sie Software Asset Management Foundation-Plugin vor der Konfiguration ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie Software Asset Management Foundation-Plugin angefordert haben und es vom ServiceNow-Personal aktiviert wurde, führen Sie diese Schritte aus, um Software Asset Management Foundation-Plugin einzurichten, bevor Sie es verwenden.

Prozedur

1. Stellen Sie fest, ob Sie derzeit die ITSM Software Asset Management-Feature von Asset-Management unter Verwendung von Legacy-Software Asset Management-Plugin ausführen.
   Überprüfen Sie die Liste der Plugins, um festzustellen, ob das Software Asset Management-Plugin (com.snc.software_asset_management) aktiv ist.
   - Wenn dies der Fall ist, führen Sie den Software Asset Management Foundation-Plugin -Migration-Vorgang aus.

     Dieser Schritt konvertiert und fügt automatisch neue Tabellen, Formulare und Listen, Felder und Werte hinzu und deaktiviert veraltete Funktionen. Außerdem enthält es manuelle Verfahren, die Sie für eine erfolgreiche Migration ausführen müssen.
   - Wenn nicht, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
2. Stellen Sie fest, ob Discovery aktiviert ist (siehe Discovery anfordern).

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

Überprüfen Sie die Liste der Plugins, um zu sehen, ob das Discovery-Plugin aktiv ist.

- Wenn dies der Fall ist, führen Sie das Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareinstallationen migrieren-Skript aus.

  Dieser Schritt kopiert Datensätze aus der Tabelle [cmdb_ci_spkg] in die Tabelle [cmdb_sam_sw_install], sodass alle zuvor erkannten Softwareinstallationen von Software Asset Management Foundation-Plugin verwendet werden.

- Wenn nicht, aktivieren und konfigurieren Sie Discovery.

  Weitere Informationen finden Sie unter Discovery .

3. Fahren Sie mit Erste Schritte mit Software Asset Management Foundation-Plugin fort, um Software Asset Management Foundation-Plugin in Ihrer Umgebung zu verwenden.

Software Asset Management Foundation-Plugin anfordern

Das Software Asset Management Foundation-Plugin (com.snc.sams) muss vom ServiceNow-Personal aktiviert werden. Dieses Plugin enthält Demodaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

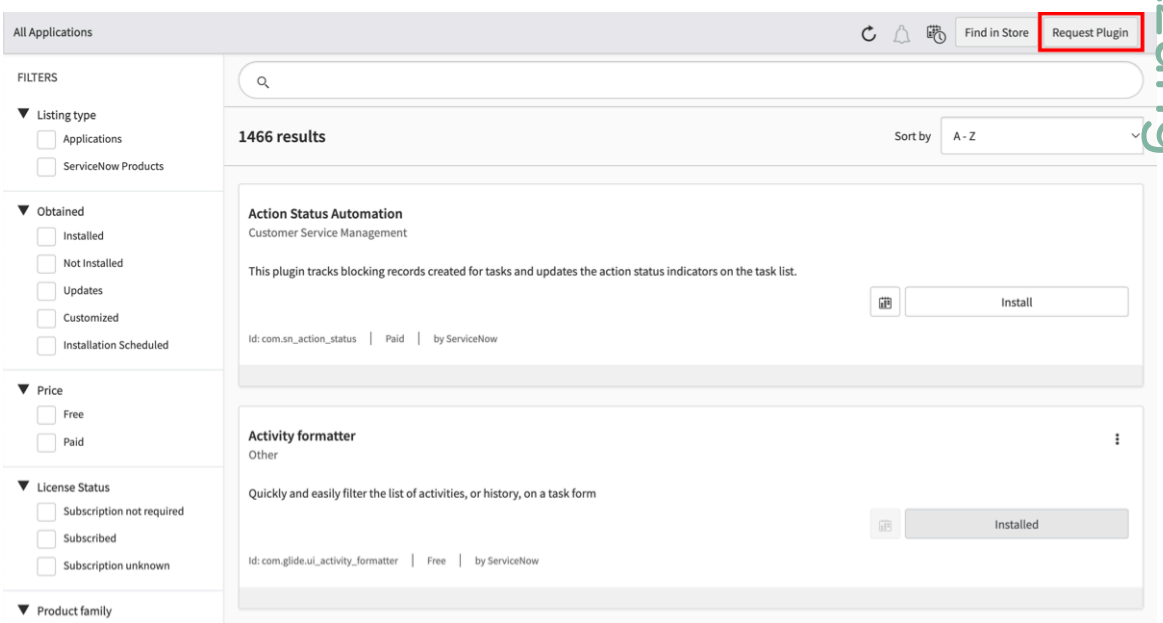
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

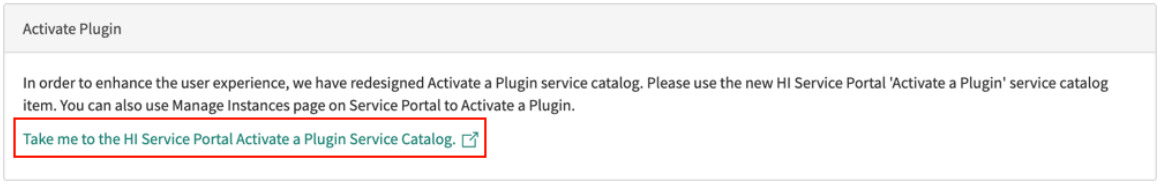
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

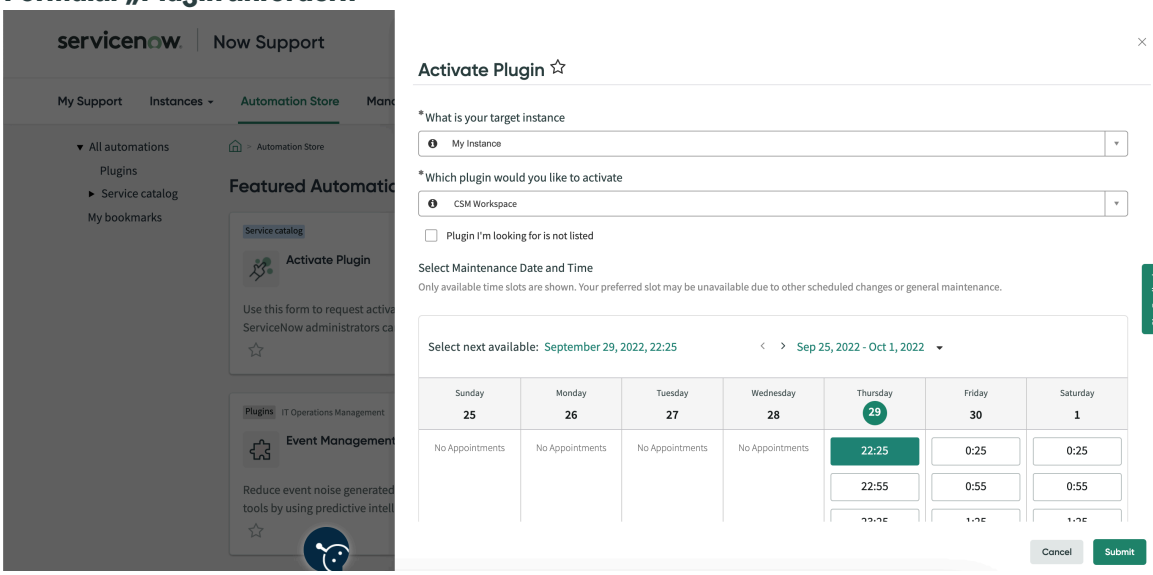
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

SAM Foundation-Software-Suite erstellen und verwalten

Erstellen Sie eine Suite und fügen Sie der Suite die entsprechenden Komponenten hinzu, damit die Rechte, die Ihrer Organisation gehören, während des Abgleichs genau gezählt werden.

Eine Software-Suite ist eine Gruppe von zugehöriger Software, die als eine Einheit angeboten wird. Ein Beispiel ist die Microsoft Office Professional-Suite mit Office-Software-Tools, die PowerPoint, Word, Excel, Outlook und Access enthält.

Für jedes Softwaremodell können Sie angeben, ob das Modell eine Suite (übergeordnet) oder eine Komponente (untergeordnet) ist. Ein Softwaremodell kann eine Komponente in mehreren Suiten sein. Zum Beispiel ist Microsoft Word eine Komponente in Microsoft Office Standard und Microsoft Office Professional. Obwohl Sie ein einzelnes Softwaremodell sowohl als Suite als auch als Komponente festlegen können, wird Software normalerweise nicht als verschachtelte Suiten verkauft.

Verwenden Sie die Felder **Rückschlussprozentsatz** und **Rückschluss verbindlich**, wenn die übergeordnete Suite nicht in der Installationstabelle definiert ist.

- **Rückschlussprozentsatz**: Gibt an, wie viel Prozent der Komponenten in der Suite installiert sein müssen, damit die Software als Suite identifiziert werden kann.
- **Rückschluss verbindlich**: Erzwingt, dass eine bestimmte Komponente in einer Suite installiert werden muss, um rückzuschließen, dass die Suite installiert ist. Auswahlmöglichkeiten sind: „Optional“, „Immer verbindlich“, „Verbindliche Gruppe“.

Geben Sie beispielsweise einen **Rückschlussprozentsatz** von 80 % an, und legen Sie das Feld **Rückschluss verbindlich** für Microsoft Access auf **Immer verbindlich** fest. Diese Einstellungen geben an, dass Microsoft Access zusammen mit drei von vier anderen Produkten (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint und Microsoft Outlook) installiert werden muss, um zu folgern, dass Microsoft Office Professional installiert ist.

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

Wenn während des Abgleichs eine übergeordnete Suite erkannt wird, zählen die Komponenten der Suite nicht für die einzelne Lizenz.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle „model_manager“ können zu navigieren **Product Catalog** > **Produktmodell** > **Softwaremodelle**, können jedoch nicht alle Aspekte von Softwaremodellen verwalten.

Discovery-Muster anpassen für Software Asset Management Foundation-Plugin

Software Asset Management Foundation-Plugin nutzt automatisch Discovery-Muster von SQL Server, Exchange und Oracle Database, Sie können jedoch bei Bedarf Schritte ausführen, damit Software Asset Management Foundation-Plugin zusätzliche Discovery-Muster verwenden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Discovery verwendet eine Reihe von Skripts und Operationen (Probes, Sensoren und Muster) mit dem Basissystem, um Daten zu sammeln, zu verarbeiten und die CMDB zu aktualisieren. Obwohl Software Asset Management Foundation-Plugin bereits für die Verwendung von drei gängigen Mustern eingerichtet ist (MSSQL-Servererkennung , Exchange MailBox -Erkennung und Oracle-Datenbankerkennung), können Sie ein Konfigurationsverfahren durchführen, um zusätzliche Muster einzubeziehen.

Diese Anpassung kopiert die Datensätze automatisch aus dem erkannten Muster in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install], sodass Software Asset Management Foundation-Plugin diese Daten für den Abgleich verwenden kann.

Weitere Informationen zur Musteranpassung finden Sie unter Von ITOM Visibility verwendete Erkennungsmuster .

Prozedur

1. Konfigurieren Sie einen Nachverarbeitungsschritt im Discovery-Muster.
   a. Navigieren zu **Musterdesigner** > **Discovery-Muster**.
   b. Öffnen Sie den Musterdatensatz, aus dem Sie Daten für Software Asset Management sammeln möchten (z. B. das Discovery-Muster für MySQL).
   c. Wählen Sie den Wert im Feld **Klassenname** aus, und kopieren Sie ihn.
      Sie müssen diesen Klassennamenwert im Rahmen dieses Konfigurationsverfahrens in ein Datensatzfeld in der Tabelle „Softwareinstallation – Namenzuordnung“ [cmdb_sam_sw_name_mapping] einfügen.
   d. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Vor-/Nachverarbeitung**.
   e. Wählen Sie im Abschnitt „Installierte Software synchronisieren“ die gewünschte Software in der Liste aus, um sie hinzuzufügen (z. B. MySQL).
      Erkannte Daten, die zu der von Ihnen ausgewählten Software gehören, werden im Rahmen des Discovery-Prozesses automatisch in die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] kopiert.
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Fügen Sie die Musterdaten zu einem neuen Datensatz in der Tabelle „Softwareinstallation – Namenzuordnung“ [cmdb_sam_sw_name_mapping] hinzu.

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

a. Erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Feld	Beschreibung
Klassenname	Klassenname des Discovery-Musters. Fügen Sie den aus dem Klassenfeld im Discovery-Muster kopierten Wert ein.
Herausgeber	Herausgeber des Produkts (z. B. Oracle).
Produkt	Produktname (z. B. MySQL).

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Wenn der Discovery-Prozess ausgeführt wird, verwendet Software Asset Management die Datensätze für das Softwareprodukt, die sich auf das angepasste Discovery-Muster beziehen.

Es ist keine weitere Konfiguration erforderlich, es sei denn, Sie wissen, dass das Softwareprodukt aus einer Edition besteht, die nicht automatisch erkannt wird.

Nächste Maßnahme

Wenn das Softwareprodukt eine Edition hat, die nicht erkannt wird, führen Sie die unter SAM Foundation-Editionswert in der klassischen Version manuell überschreiben beschriebenen Schritte durch, damit die Software erfolgreich abgeglichen werden kann.

Erste Schritte mit Software Asset Management Foundation-Plugin

Beginnen Sie mit Software Asset Management Foundation-Plugin, um das Management von Softwareinstallationen in Ihrer Umgebung zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Software Asset Management Foundation-Plugin einrichten besitzen, beginnen Sie mit der Durchführung dieser Schritte für die grundlegende Konfiguration.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Softwaremodell für gängige Software, z. B. Microsoft Office 2013.
2. Erstellen Sie eine grundlegende Berechtigung pro Benutzer oder pro Gerät für die Software.
3. Führen Sie nach Ermittlung der installierten Software einen Abgleich durch, um die Softwarerechte, die der installierten Software unterliegen, in Bezug auf die Ermittlung und die Softwareberechtigungen abzugleichen.
4. Zeigen Sie Abgleichergebnisse an, die den Compliance-Status Ihrer Softwareprodukte anzeigen.

Nächste Maßnahme

Abhängig vom Compliance-Status Ihrer Softwareinstallationen können Sie Ihre Umgebung weiter optimieren.

Software Asset Management Foundation-Plugin-Arbeitsbereich konfigurieren

Sobald Sie die Einrichtung von Software Asset Management Foundation-Plugin abgeschlossen haben, müssen Sie den Software-Asset-Arbeitsbereich konfigurieren.

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

Wenn Sie über mehrere Berechtigungen verfügen, können Sie sie mithilfe einer Microsoft Excel-Tabellenvorlage gleichzeitig importieren.

Wenn Softwaremodelle nicht automatisch erstellt wurden, müssen Sie Softwaremodelle manuell erstellen. Informationen zum Erstellen von Softwaremodellen finden Sie unter Softwaremodelle für Software Asset Management Foundational im Arbeitsbereich erstellen.

Berechtigungen für Software Asset Management Foundational im Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie im Software-Asset-Arbeitsbereich Berechtigungen, um Lizenzdetails einzugeben und erworbene Softwarerechte Benutzern oder Geräten zuzuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anweisungen beziehen sich auf die Verwendung des Standardformulars, um Softwareberechtigungen einzeln zu erstellen. Wenn Sie Details zu Softwareberechtigungen bereits in eine Tabelle eingegeben haben, können Sie sie auch mit der Massenimportfunktion importieren.

Wenn Sie mit dem Erstellen der Berechtigung beginnen, befindet sie sich im Erstellungsstatus. Sobald Sie die Berechtigung veröffentlicht haben, ändert sich der Status in „Wird verwendet“, und die Berechtigung kann in den Abgleichprozess aufgenommen werden.

sam_admin oder sam_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um das Dialogfeld „Neue Berechtigung erstellen“ zu öffnen.
3. Wählen Sie **Geben Sie die Details in einem Standardformular ein** und klicken Sie dann auf **Weiter**.
4. Füllen Sie die Felder auf der Seite „Neue Softwareberechtigung erstellen“ aus.
   Eine detaillierte Beschreibung der Felder finden Sie unter Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellen.

Softwaremodelle für Software Asset Management Foundational im Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie im Software-Asset-Arbeitsbereich ein Softwaremodell, um Produktdetails hinzuzufügen. Diese werden zum Verbinden von Softwarerechten verwendet, die Sie mit den in Ihrem System erkannten Softwareinstallationen erworben haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_user, sam_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich**.
2. **Klicken** Sie in der linken Leiste auf Lizenzvorgangsansicht.
3. Klicken Sie unter **Lizenzierung**auf **Softwaremodelle**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Softwaremodell“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Modells. Die Systemeigenschaft `glide.cmdb_model.display_name.shorten` steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden. Systemadministratoren können diese Eigenschaft konfigurieren. Das Standardformat ist Herausgeber + Produkt + Version + Edition.
Herausgeber	Herausgeber der Software. Sie können die bereitgestellte Nachschlageliste verwenden. **Hinweis:** Herausgeber ist eine Referenz auf das Unternehmen [core_company]. Es werden nur Unternehmen angezeigt, die Sie intern verwenden. Wenn der Herausgeber und das Produkt nicht existieren, können Sie Benutzerdefinierte Software Asset Management Foundation-Plugin-Lizenzmetrik hinzufügen.
Produkt	Software-Produktname. Dieselbe Nachschlageliste wie im Formular „Software-Discovery-Modelle“. **Hinweis:** Wenn die Beziehung zwischen dem Softwarehersteller [samp_sw_publisher] und dem Unternehmen [core_company] nicht korrekt ist, werden möglicherweise keine Produkte für diesen Herausgeber angezeigt.
Produktklassifizierung	Die offizielle UNSPSC-Klassifizierung des Produkts.
Produkttyp	○ Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). ○ Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert. ○ Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. ○ Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann. ○ Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes

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

Feld	Beschreibung
	Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. ○ Unbekannt: Nicht ermittelt.
Allgemein	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.
Kosten	Die Kosten für eine einzelne Einheit der Software.
Nächste Version	Verweis auf ein anderes Softwaremodell desselben Herstellers, das die nächste Version des Produkts darstellt.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der aktuelle Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Zertifiziert	Checkbox zum Angeben, dass das Softwaremodell zur Verwendung freigegeben wurde.
Discovery-Zuordnung	
Versionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Version**. ○ beginnt mit ○ ist ○ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Version	Version des Softwareprodukts. Erforderlich, wenn der Versionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.
Editionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Edition**. ○ beginnt mit ○ ist ○ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Edition	Edition des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell. Erforderlich, wenn der Editionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.
Plattform	Plattform des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell.

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

Feld	Beschreibung
	Standard ist **Irgendetwas** für Windows, Mac, Unix.
Sprache	Sprache des Softwareprodukts, das bei der Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell verwendet werden soll. Es wird ausgefüllt, sobald es normalisiert oder manuell hinzugefügt wurde. Standard ist **Irgendetwas**.
Software-Installationsbedingung	Nur Softwareinstallationen, die diese Software-Discovery-Zuordnungsbedingung erfüllen, werden während des Abgleichs gezählt. Geben Sie bei Bedarf eine Teilmenge der Softwareinstallationen an, die bei der Abgleichung gezählt werden sollen.
Product Catalog	
Katalogelement	Die Informationen zum Modell, wie sie im Product Catalog und Service Catalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Product Catalog veröffentlicht wurde.
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodells, wie es im Product Catalog erscheint.
Bild	Es kann ein Bild des Software-Logos hinzugefügt werden. Dieses Logo wird im Service Catalog angezeigt, wenn das Softwaremodell veröffentlicht wird.

Die zugehörigen Listen „Suite-Komponenten“ und „Übergeordnete Suiten“ bestehen aus einer Über- und Unterordnungskonfiguration.

Hinweis:
Wenn Sie Ihren Produktdetails eine Discovery-Zuordnung hinzugefügt haben, werden vordefinierte Suites verwendet, und Suite-Komponenten werden automatisch für bekannte übergeordnete Suiten erstellt.

6. Um das Softwaremodell im Product Catalog zu veröffentlichen, klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **In Softwarekatalog veröffentlichen** und wählen Sie eine Kategorie für das Softwaremodell aus.
   Die in der zugehörigen Product Catalog-Liste festgelegten Werte werden veröffentlicht.
7. Um die Liste der Discovery-Modelle anzuzeigen, die den Feldern „Softwareherausgeber“ und „Produkt“ des Softwaremodells entsprechen, klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Übereinstimmende Discovery-Modelle** anzeigen.
   Die Liste der Discovery-Modelle wird in einem neuen Browserfenster als Referenz geöffnet.
8. Wählen Sie den neuen Softwaremodelldatensatz in der Liste „Softwaremodelle“ aus, um eine zusätzliche Konfiguration durchzuführen.

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

a. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Softwaremodell-Lebenszyklen“ einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwaremodell-Lebenszyklus“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	[Schreibgeschützt] Name des Softwaremodells.
Lebenszyklus-Typ	▪ Intern ▪ Herausgeber
Lebenszyklus-Phase	▪ Vorabversion ▪ Allgemeine Verfügbarkeit Datum, an dem die Software für den Markt allgemein verfügbar wurde. ▪ Upgrade Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Lebenszyklus-Typ** „Intern“ ist. ▪ Ende der Lebensdauer Datum, ab dem die Software vom Herausgeber nicht mehr unterstützt wird. ▪ Ablauf des Supports ▪ Ablauf des erweiterten Supports
Quelle	[Schreibgeschützt] „Intern“ (für neue manuell erstellte Datensätze) oder „ServiceNow“ (bei automatischer Erstellung).
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodell-Lebenszyklus.
Phase Startdatum	Datum, an dem die Lebenszyklusphase beginnt.
Enddatum Phase	Datum, an dem die Lebenszyklusphase endet.
Risiko	▪ Sehr hoch ▪ Hoch ▪ Mittel ▪ Niedrig ▪ Keine

b. Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellenan.

c. Ergebnisse des Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodells in der klassischen Version anzeigenan.

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

Die neuesten Softwaremodellergebnisse werden in der zugehörigen Liste „Softwaremodellergebnisse“ angezeigt.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikattribute“ auf ein Metrikattribut, um das Feld „Attributwert“ festzulegen (siehe Tabelle für Feldbeschreibungen).
Die zugehörige Liste „Metrikattribute“ enthält Metrikwerte, die in Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellen festgelegt sind und für den Abgleich verwendet werden (Kombination aus Metrikgruppe, Lizenzmetrik und Softwaremodell).

Formular „Metrikattribute“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	Softwaremodell, das den Metrikattributen zugeordnet ist.
Metrikgruppe	Gruppierung für die Softwaremetrik (gemeinsam).
Lizenzmetrik	Die Lizenzmetrik, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs (z. B. pro Benutzer oder Gerät) angerechnet wird.
Beschreibung	Attributtypbeschreibung, die auf dem Lizenzmetrikwert basiert.
Attribut	Attributtyp zum Abgleich der Lizenzmetrik für Berechtigungen. ▪ Maximale Anzahl von aktiven OSEs pro Server ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro OSE ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro Recht: Für „Pro Benutzer“, „Pro Gerät“, „Pro benannten Benutzer“ und „Pro benanntes Gerät“. ▪ Maximale Anzahl von Prozessoren pro Recht ▪ Mindestanzahl von Benutzern pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Server
Attributwert	Wert des Attributs (Ganzzahl).
Attributwert ist unbegrenzt	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Attribut als „unbegrenzt“ festzulegen.

e. Erstellen Sie ein Lieferantenkatalogelement.

Klassische Version von Software Asset Management Foundation-Plugin konfigurieren

Konfigurieren Sie Software Asset Management Foundation-Plugin, wenn Sie weiterhin die klassische Version verwenden möchten.

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

Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellen

Mit Softwareberechtigungen können Sie Lizenzdetails definieren, die mit Softwaremodellen übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Softwareberechtigungen werden in der Tabelle „Softwareberechtigung“ [alm_license] gespeichert.

Hinweis:

Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodelle in der klassischen Version erstellen werden Berechtigungen zugewiesen, die sich von Software-Discovery-Modellen unterscheiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwareberechtigungen“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Automatisch generierter Name basierend auf Asset-Tag und Modell.
Asset-Tag	Geben Sie die Seriennummer und den Strichcode zum Verfolgen des Assets an.
Softwaremodell	Wählen Sie das Softwaremodell aus, das der Berechtigung entspricht.
Lizenztyp	Geben Sie den Lizenztyp an. Ob die Rechte vollen Zugriff auf die Software gewähren oder ob sie von einer früheren Version der Software aktualisiert werden. ○ Vollständig: Die Rechte gewähren vollen Zugriff auf die Software. ○ Upgrade: Die Rechte werden von einer früheren Version der Software aktualisiert. Wenn „Upgrade“ ausgewählt ist, wird die zugehörige Liste „Aktualisierte Berechtigungen“ angezeigt, in der Sie die Berechtigungen angeben, von denen Sie ein Upgrade durchführen. Dieses Feld wird in schreibgeschützt geändert, nachdem das Formular gesendet wurde.
Lizenzdauer	Gültigkeitsdauer der Lizenz Der Standardwert ist „Unkündbar“.

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

Feld	Beschreibung
	○ Unkündbar: Die Dauer ist permanent. ○ Abonnement: Die Dauer ist auf einen bestimmten Zeitraum beschränkt. Dauer der Daten: ▪ Startdatum: Erforderlich. ▪ Enddatum: Wenn leer, läuft das Abonnement nicht ab. Der Status wird automatisch auf „In Verwendung“ gesetzt, wenn das aktuelle Datum zwischen Start- und Enddatum liegt. Der Status wird automatisch auf „Stillgelegt“ gesetzt, wenn das aktuelle Datum nach dem Enddatum liegt und die aktiven Rechte 0 sind. Der Status wird automatisch auf „Bestellt“ gesetzt, wenn das Startdatum in der Zukunft liegt und die aktiven Rechte 0 sind.
Metrikgruppe	Wählen Sie die Metrikgruppe für die Software aus. Für jede Metrikgruppe gibt es eine Reihe von Lizenzmetriken, die für den Herausgeber spezifisch sind. ○ Verbreitet ○ Fügen Sie eine benutzerdefinierte Lizenzmetrik hinzu
Lizenzmetrik	Wählen Sie die Lizenzmetrik für die Lizenzgruppe aus, für die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs gezählt wird. Zeigen Sie auf das Referenzfeldsymbol, um die Lizenzberechnung anzuzeigen. ○ Verbreitet: ▪ Pro Gerät: Lizenziert ein Gerät für eine Anzahl von Softwareinstallationen. ▪ Pro benanntes Gerät: Lizenziert ein bestimmtes Gerät für eine Reihe von Softwareinstallationen. ▪ Pro benannten Benutzer: Lizenziert einen bestimmten Benutzer für eine Reihe von Softwareinstallationen. ▪ Pro Benutzer: Lizenziert einen Benutzer für eine Reihe von Softwareinstallationen.

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

Feld	Beschreibung
	○ Benutzerdefiniert: Konfigurierte benutzerdefinierte Lizenzmetriken, sofern vorhanden.
Vertragstyp	Wählen Sie den Vertragstyp aus. ○ Generisch ○ Enterprise Level Agreement (ELA)
Erworbene Rechte	Geben Sie die Anzahl der Rechte an, die Sie kaufen. Die Anzahl der gekauften Rechte für die neue Berechtigung wird im Feld **Aktive Rechte** festgelegt.
Aktive Rechte	[Schreibgeschützt] Gibt die Anzahl der von dieser Lizenz zu gewährenden Berechtigungen an. **Hinweis:** Wenn der Lizenz ein Unternehmensvertrag beigefügt ist, wird das Feld **Aktive Rechte** nicht angezeigt.
Zuweisungen verfügbar	[Schreibgeschützt] Gibt die Anzahl der Benutzer- oder Gerätezuweisungen an, die für eine Berechtigung nicht erstellt wurden. Verfügbare Zuordnungen = (Anzahl der aktiven Rechte) - (Summe aller Zuordnungsmengen)
Allgemein	
Seriennummer	Eindeutige Nummer, die zur Identifizierung des Assets vergeben wird.
Eigentum von	Benutzer oder Abteilung mit dem finanziellen Eigentum des Assets. Kann sich vom Manager unterscheiden.
Status	Aktueller Status des Assets. Die Werte umfassen „Bestellt“, „Auf Lager“, „Unterwegs“, „In Verwendung“, „Verbraucht“, „In Wartung“, „Deaktiviert“ und „Fehlend“. Wenn der Status „Deaktiviert“ lautet, wird das Feld **Aktive Rechte** auf 0 festgelegt.
Substatus	Weitere Details zur Stufe der Softwarelizenz. Die verfügbaren Substatus-Einstellungen hängen vom ausgewählten **Status** ab. Wenn Sie beispielsweise den Status **Deaktiviert** wählen, stehen die folgenden Substatus-Optionen zur Verfügung:

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

Feld	Beschreibung
	Entsorgt, **Verkauft**, **Gespendet** und **Vendorengutschrift**.
Unternehmen	Unternehmen, zu dem dieses Asset gehört.
Standort	Ort, an dem die Lizenz verwendet wird. Beispielsweise ein bestimmtes Werk oder Land oder eine bestimmte Region.
Abteilung	Abteilung der Person, die dieser Softwarelizenz **zugewiesen** ist.
Financial	
Kosten	Kosten der Software. **Hinweis:** Erforderlich für die Berechnung der Gesamtkosten und Einsparungen im Software Asset Management Foundation-Dashboard.
Aktualisierte Berechtigungen	
Von Berechtigung	Die Berechtigung, von der Rechte aktualisiert werden. Mehrere Upgrade-Berechtigungen werden unterstützt. Sie können frühere In-Besitz-Rechte für eine bestimmte Softwareversion auf eine neuere Version upgraden (z. B. Office Professional Plus 2013 auf Office Professional Plus 2016). **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für den Lizenztyp „Upgrade“ angezeigt. Die Rechte von Berechtigungen, von denen Sie ein Upgrade durchführen, werden beim Upgrade deaktiviert, da sie in die neue Berechtigung verschoben werden.
Anzahl der Rechte	Anzahl der Rechte, für die ein Upgrade durchgeführt werden soll.

Die zugehörige Liste „Verträge“ enthält Details zum Vertrag.

Die zugehörige Liste „Benutzerzuweisungen“ oder „Gerätezuweisungen“ enthält Zuweisungen von Berechtigungen.

Hinweis:
Diese zugehörige Liste wird nur angezeigt, wenn das Feld **Lizenzmetrik** auf „Pro Benutzer“ oder „Pro Gerät“ festgelegt ist.

Die zugehörige Liste „Aktivitäten“ enthält Arbeitsnotizen für das Asset.

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

2. Wählen Sie den neuen Softwareberechtigungs-Datensatz in der Liste „Softwareberechtigungen“ aus, um eine zusätzliche Konfiguration durchzuführen.

   a. Um Upgrade- und Downgrade-Berechtigungen festzulegen, erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Downgrades/Upgrades“ einen neuen Datensatz, um anzugeben, für welche Softwaremodelle Sie über Upgrade- oder Downgrade-Rechte verfügen (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).
   Auf diese Weise können Sie Berechtigungen für frühere oder zukünftige Softwareversionen festlegen (beispielsweise berechtigt der Kauf von Office Professional Plus 2016-Rechten auch zu Office Professional Plus 2013).

Formular „Downgrades/Upgrades“

Feld	Beschreibung
Softwareberechtigung	Softwareberechtigung, der das Upgrade/ Downgrade zugeordnet ist.
Softwaremodell	Softwaremodell der Berechtigung.
Reihenfolge	Reihenfolge des Upgrades/Downgrades.
Startdatum	Startdatum des Upgrades/Downgrades.
Enddatum	Enddatum des Upgrades/Downgrades.

   b. Konfigurieren Sie Kostenlinien, um Kostenverfolgungsdetails einzurichten.

   c. Um Lizenzschlüssel zu verwalten, erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Lizenzschlüssel“ einen neuen Datensatz, um die Lizenzschlüssel anzugeben, die Berechtigungen zugeordnet sind (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Lizenzschlüssel“

Feld	Beschreibung
Ist zugewiesen	Checkbox, die angibt, dass der Lizenzschlüssel zugewiesen wurde.
Lizenzschlüssel	Lizenzschlüsselwert. Muss pro Berechtigung eindeutig sein.
Softwareberechtigung	Softwareberechtigung, die dem Lizenzschlüssel zugeordnet ist.

Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungszuweisungen in der klassischen Version erstellen

Eine Benutzer- oder Gerätezuordnung kann zu einer Softwareberechtigung hinzugefügt werden, um einen Benutzer oder ein Gerät anzugeben, dem Rechte zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzerzuweisungen werden in der Tabelle „Benutzerzuweisungen“ [alm_entitlement_user] gespeichert. Gerätezuweisungen werden in der Tabelle „Gerätezuweisungen“ [alm_entitlement_asset] gespeichert.

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

Hinweis:
Die Summe aller Zuordnungsmengen darf die Gesamtzahl der Rechte für die Berechtigung nicht überschreiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** und öffnen Sie den Softwareberechtigungs-Datensatz, dem Sie Zuordnungen hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf die entsprechende zugehörige Nachschlageliste (**Benutzerzuweisungen** oder **Gerätezuweisungen**), die Sie konfigurieren möchten (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Hinweis:
Die angezeigte zugehörige Nachschlageliste bezieht sich auf die ausgewählte Lizenzmetrik. Es wird nur eine zugehörige Liste für Zuweisungen angezeigt.

Zuweisungen

Feld	Beschreibung
Benutzerzuweisungen	
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Lizenz zugewiesen ist.
Softwaremodell	Wird automatisch basierend auf dem Softwaremodell für Berechtigungen festgelegt.
Menge	Anzahl der diesem Benutzer zugewiesenen Rechte. Standard: 1 Mehrere Rechte kommen ins Spiel, wenn viele Rechte erforderlich sind, um ein Gerät oder einen Benutzer vollständig zu lizenzieren, beispielsweise bei einer Lizenzierung pro Kern.
Lizenzschlüssel	Lizenzschlüssel der Software.
Gerätezuweisungen	
Zugewiesen an	Das Gerät, dem die Lizenz zugewiesen ist.
Softwaremodell	Wird automatisch basierend auf dem Softwaremodell für Berechtigungen festgelegt.
Menge	Anzahl der diesem Benutzer zugewiesenen Lizenzen. Standard: 1 Mehrere Lizenzen kommen ins Spiel, wenn Lizenzen pro Kern zugewiesen werden und mehrere Kernrechte erforderlich sind.
Lizenzschlüssel	Lizenzschlüssel der Software.

Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodelle in der klassischen Version erstellen

Softwaremodelle werden verwendet, um erworbene Softwarerechte mit erkannten Softwareinstallationen zu verbinden. Darüber hinaus können Softwaremodelle zum Verwalten von Softwarefamilien sowie zum Veröffentlichen von anforderbarer Software im Service Catalog verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_user oder model_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Software verwalten und Softwareinstallationen (verwendete Software) mit Berechtigungen (Software-Besitz) unter Verwendung von Softwaremodellen verknüpfen. Erstellen Sie Softwaremodelle für alle zu überwachende Software.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle „model_manager“ können zu navigieren **Product Catalog** > **Produktmodell** > **Softwaremodelle**, können jedoch nicht alle Aspekte von Softwaremodellen verwalten.

Vordefinierte Suites werden verwendet, sodass Suite-Komponenten automatisch für die bekannten übergeordneten Suite-Softwaremodell erstellt werden. Discovery-Zuordnungen zeigen an, ob für das Produkt eine Suite definiert ist.

Sie können auch eine Softwaremodell-Lebenszyklusphase für die Verwendung mit Technology Portfolio Management nachverfolgen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwaremodelle** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwaremodell“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	[Schreibgeschützt] Name des Modells. Die Systemeigenschaft *glide.cmdb_model.display_name.shorten* steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden. Systemadministratoren können diese Eigenschaft konfigurieren. Das Standardformat ist Herausgeber + Produkt + Version + Edition.
Herausgeber	Herausgeber der Software. Sie können die bereitgestellte Nachschlageliste verwenden. **Hinweis:** Herausgeber ist eine Referenz auf das Unternehmen [core_company]. Es werden nur Unternehmen angezeigt, die Sie intern verwenden. Wenn der Herausgeber und das Produkt nicht existieren, können Sie Benutzerdefinierte Software Asset Management Foundation-Plugin-Lizenzmetrik hinzufügen.
Produkt	Software-Produktname. Dieselbe Nachschlageliste wie im Formular „Software-Discovery-Modelle“. **Hinweis:** Wenn die Beziehung zwischen dem Softwarehersteller [samp_sw_publisher] und dem Unternehmen [core_company] nicht korrekt ist, werden möglicherweise keine Produkte für diesen Herausgeber angezeigt.
Produktklassifizierung	Die offizielle UNSPSC-Klassifizierung des Produkts.
Produkttyp	○ Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). ○ Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert.

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

Feld	Beschreibung
	○ Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. ○ Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann. ○ Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. ○ Unbekannt: Nicht ermittelt.
Allgemein	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.
Kosten	Die Kosten für eine einzelne Einheit der Software.
Nächste Version	Verweis auf ein anderes Softwaremodell desselben Herstellers, das die nächste Version des Produkts darstellt.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der aktuelle Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Zertifiziert	Checkbox zum Angeben, dass das Softwaremodell zur Verwendung freigegeben wurde.
Discovery-Zuordnung	
Versionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Version**. ○ beginnt mit ○ ist ○ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Version	Version des Softwareprodukts. Erforderlich, wenn der Versionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.
Editionsbedingung	Bedingungsqualifizierer für das Feld **Edition**. ○ beginnt mit ○ ist ○ ist irgendetwas Standard ist **ist irgendetwas**.
Edition	Edition des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell. Erforderlich, wenn der Editionsbedingungswert **beginnt mit** oder **ist** ist.
Plattform	Plattform des Softwareprodukts für die Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell.

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

Feld	Beschreibung
	Standard ist **Irgendetwas** für Windows, Mac, Unix.
Sprache	Sprache des Softwareprodukts, das bei der Suche nach dem normalisierten Discovery-Modell verwendet werden soll. Es wird ausgefüllt, sobald es normalisiert oder manuell hinzugefügt wurde. Standard ist **Irgendetwas**.
Software-Installationsbedingung	Nur Softwareinstallationen, die diese Software-Discovery-Zuordnungsbedingung erfüllen, werden während des Abgleichs gezählt. Geben Sie bei Bedarf eine Teilmenge der Softwareinstallationen an, die bei der Abgleichung gezählt werden sollen.
Product Catalog	
Katalogelement	Die Informationen zum Modell, wie sie im Product Catalog und Service Catalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Product Catalog veröffentlicht wurde.
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodells, wie es im Product Catalog erscheint.
Bild	Es kann ein Bild des Software-Logos hinzugefügt werden. Dieses Logo wird im Service Catalog angezeigt, wenn das Softwaremodell veröffentlicht wird.

Die zugehörigen Listen „Suite-Komponenten“ und „Übergeordnete Suiten“ bestehen aus einer Über- und Unterordnungskonfiguration.

2. Um das Softwaremodell im Product Catalog zu veröffentlichen, klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **In Softwarekatalog veröffentlichen** und wählen Sie eine Kategorie für das Softwaremodell aus.
   Die in der zugehörigen Product Catalog-Liste festgelegten Werte werden veröffentlicht.
3. Um die Liste der Discovery-Modelle anzuzeigen, die den Feldern „Softwareherausgeber“ und „Produkt“ des Softwaremodells entsprechen, klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Übereinstimmende Discovery-Modelle** anzeigen.
   Die Liste der Discovery-Modelle wird in einem neuen Browserfenster als Referenz geöffnet.
4. Wählen Sie den neuen Softwaremodelldatensatz in der Liste „Softwaremodelle“ aus, um eine zusätzliche Konfiguration durchzuführen.

   a. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Softwaremodell-Lebenszyklen“ einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwaremodell-Lebenszyklus“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	[Schreibgeschützt] Name des Softwaremodells.
Lebenszyklus-Typ	▪ Intern ▪ Herausgeber

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

Feld	Beschreibung
Lebenszyklus-Phase	▪ Vorabversion ▪ Allgemeine Verfügbarkeit Datum, an dem die Software für den Markt allgemein verfügbar wurde. ▪ Upgrade Wird nur angezeigt, wenn das Feld **Lebenszyklus-Typ** „Intern“ ist. ▪ Ende der Lebensdauer Datum, ab dem die Software vom Herausgeber nicht mehr unterstützt wird. ▪ Ablauf des Supports ▪ Ablauf des erweiterten Supports
Quelle	[Schreibgeschützt] „Intern“ (für neue manuell erstellte Datensätze) oder „ServiceNow“ (bei automatischer Erstellung).
Beschreibung	Beschreibung des Softwaremodell-Lebenszyklus.
Phase Startdatum	Datum, an dem die Lebenszyklusphase beginnt.
Enddatum Phase	Datum, an dem die Lebenszyklusphase endet.
Risiko	▪ Sehr hoch ▪ Hoch ▪ Mittel ▪ Niedrig ▪ Keine

b. Software Asset Management Foundation-Plugin-Berechtigungen in der klassischen Version erstellenan.

c. Ergebnisse des Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodells in der klassischen Version anzeigenan.
Die neuesten Softwaremodellergebnisse werden in der zugehörigen Liste „Softwaremodellergebnisse“ angezeigt.

d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Metrikattribute“ auf ein Metrikattribut, um das Feld „Attributwert“ festzulegen (siehe Tabelle für Feldbeschreibungen).
Die zugehörige Liste „Metrikattribute“ enthält Metrikwerte, die in Softwareberechtigungen festgelegt sind und für den Abgleich verwendet werden (Kombination aus Metrikgruppe, Lizenzmetrik und Softwaremodell).

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

Formular „Metrikattribute“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	Softwaremodell, das den Metrikattributen zugeordnet ist.
Metrikgruppe	Gruppierung für die Softwaremetrik (gemeinsam).
Lizenzmetrik	Die Lizenzmetrik, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs (z. B. pro Benutzer oder Gerät) angerechnet wird.
Beschreibung	Attributtypbeschreibung, die auf dem Lizenzmetrikwert basiert.
Attribut	Attributtyp zum Abgleich der Lizenzmetrik für Berechtigungen. ▪ Maximale Anzahl von aktiven OSEs pro Server ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro OSE ▪ Maximale Anzahl von Installationen pro Recht: Für „Pro Benutzer“, „Pro Gerät“, „Pro benannten Benutzer“ und „Pro benanntes Gerät“. ▪ Maximale Anzahl von Prozessoren pro Recht ▪ Mindestanzahl von Benutzern pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Prozessor ▪ Mindestanzahl von Kernen pro Server
Attributwert	Wert des Attributs (Ganzzahl).
Attributwert ist unbegrenzt	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Attribut als „unbegrenzt“ festzulegen.

e. Erstellen Sie ein Lieferantenkatalogelement.

SAM Foundation-Softwareerkennungsmodelle in der klassischen Version manuell normalisieren

Sie können ein Software-Discovery-Modell bearbeiten, um erkannte Software im Formular „Software-Discovery-Modelle“ manuell zu normalisieren, sodass sie abgeglichen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Informationen, die dem Software-Discovery-Modell automatisch hinzugefügt wurden, unvollständig sind, können Sie die fehlenden Felder hinzufügen, um das Software-Discovery-Modell manuell zu normalisieren.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Discovery-Modelle** und öffnen Sie einen Discovery-Modelldatensatz.
2. Füllen Sie die Felder **Herausgeber**, **Produkt** und **Version** entsprechend aus.
3. Klicken Sie auf **Normalisieren**.
   Der Normalisierungsstatus wird auf „Manuell normalisiert“ festgelegt.

SAM Foundation-Editionswert in der klassischen Version manuell überschreiben

Wenn die Edition einer Softwareinstallation nicht automatisch erkannt wird, können Sie im Formular „Softwareinstallation“ den korrekten Wert für die Edition angeben (falls bekannt), damit die Software erfolgreich abgeglichen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit der Abgleich erfolgreich ausgeführt werden kann, müssen die Felder für Herausgeber, Produkt, Version und Edition der Software festgelegt sein. Wenn die Edition nicht automatisch erkannt wird (der Editionswert ist nicht Teil des Felds **Anzeigename**), Sie aber die Edition kennen, können Sie sie manuell auf den richtigen Wert festlegen (z. B. Enterprise).

Sobald der Editionswert festgelegt wurde, wird das Discovery-Modell für die Softwareinstallation automatisch zurückgesetzt. Wenn das entsprechende Discovery-Modell nicht vorhanden ist, wird ein neues erstellt.

Hinweis:
Nicht alle Softwareprodukte bestehen aus einer Edition. Von den Softwareprodukten, die aus einer Edition bestehen, sind nicht alle Editionswerte automatisch erkennbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Discovery** > **Softwareinstallationen** und öffnen Sie den Softwareinstallationsdatensatz, für den der Editionswert festgelegt werden soll.
2. Füllen Sie das Feld **Editionsüberschreibung** entsprechend aus.

   Hinweis:
   Das Feld **Editionsüberschreibung** ist ein Freiform-Feld (keine Nachschlageliste), daher muss der eingegebene Wert genau sein, da dieses Feld als Schlüssel verwendet wird.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Softwareinstallation wird einem anderen Discovery-Modell zugeordnet, das den Editionswert als Teil des Primärschlüssels enthält. Wenn das entsprechende Discovery-Modell nicht vorhanden ist, wird ein neues erstellt.

Verwenden des Arbeitsbereichs von Software Asset Management Foundation-Plugin

Verwenden Sie den Software-Asset-Arbeitsbereich, die intuitive und optimierte Benutzeroberfläche der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin.

Mit den Software Asset Management Foundation-Plugin-Ansichten können Sie Berechtigungen und Softwaremodelle erstellen, Abgleichergebnisse ausführen und überprüfen, Einblick in Ihre Software-Assets bieten und über Dashboards Zugriff auf Analysen bereitstellen.

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

Der Software-Asset-Arbeitsbereich enthält die folgenden Ansichten:

- Software-Asset-Übersicht: die Zielseite des Software-Asset-Arbeitsbereichs. Sie können Berechtigungen erstellen, Abgleiche ausführen, wichtige Metriken anzeigen und zeitkritische Warnungen und Benachrichtigungen zu Ihren Software-Assets erhalten.
- Lizenznutzung: Sie können den Compliance-Status aller Ihrer Herausgeber anzeigen, Abgleichergebnisse überprüfen sowie Berichte anzeigen und ausführen.
- Lizenzvorgänge: Listet alle Berechtigungen, Softwaremodelle, Importberechtigungsfehler und Erkennungsmodelle auf.

Software-Asset-Übersicht für das Software Asset Management Foundation-Plugin-Dashboard

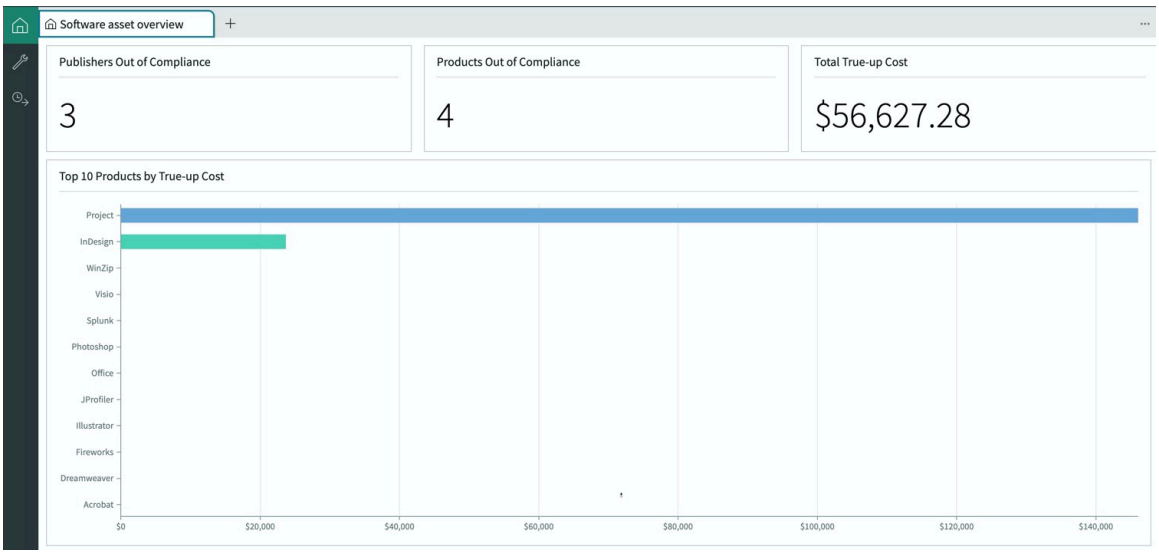
Verbessern Sie Ihre Software Asset Management Foundation-Plugin-Experience mit dem modernisierten und benutzerfreundlichen Übersichts-Dashboard für Software-Assets. Die Software-Asset-Übersicht ist eine vereinfachte, intuitive und wesentlich unkompliziertere Umgebung, dank der Sie die Anwendung effektiver nutzen können.

Verwenden Sie die Software-Asset-Übersichtsansicht für folgende Aufgaben:

- Erhalten Sie Einblicke in wichtige Metriken wie Compliance-Trends und Abschlusskosten.
- Führen Sie Routineaufgaben wie die Durchführung von Abgleichen oder das Erstellen von Berechtigungen aus.

Klicken Sie auf ein Widget, um detaillierte Informationen anzuzeigen. Alle Widgets werden aktualisiert, sobald ein neues Abgleichergebnis verfügbar ist.

Dashboard mit Software-Asset-Übersicht



Bericht	Quelle	Beschreibung
Nicht konforme Herausgeber	Produktergebnisse [samp_product_result]	Anzahl der Herausgeber, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist. Klicken Sie auf den Bericht, um die Ergebnisse in der Ansicht „Lizenznutzung“ anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Bericht	Quelle	Beschreibung
Nicht konforme Produkte	Produktergebnisse [samp_product_result]	Anzahl der Produkte, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist. Klicken Sie auf den Bericht, um die Ergebnisse in der Ansicht „Lizenznutzung“ anzuzeigen.
Gesamtabschlusskosten	Produktergebnisse [samp_product_result]	Compliance-Kosten, auf Grundlage der Durchschnittspreise für Berechtigungen nach Herausgeber.

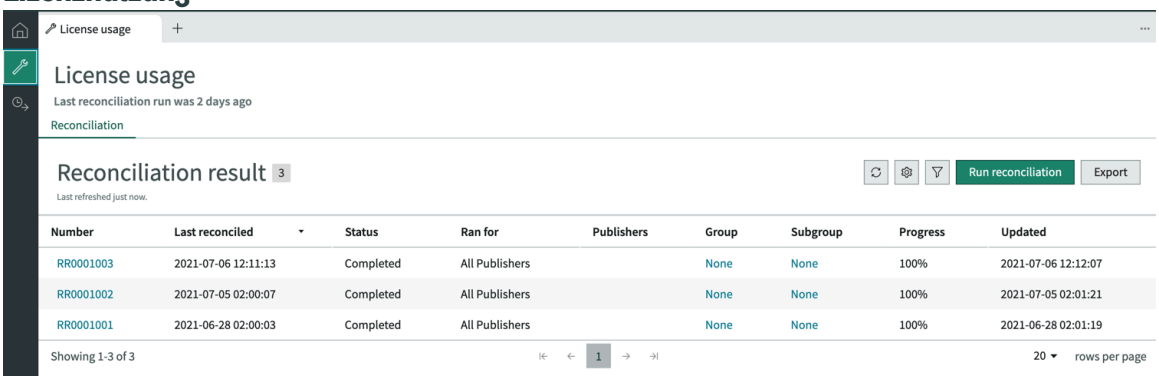
Lizenznutzungsansicht für Software Asset Management Foundation-Plugin

Verwenden Sie die Lizenznutzungsansicht als zentrale Anzeige, um die Lizenzposition aller Softwareprodukte zu verstehen, Compliance-Verletzungen zu beheben und Abgleichergebnisse anzuzeigen.

In der Lizenznutzungsansicht können Sie die Trends der Lizenznutzung in Ihrem Unternehmen ermitteln und den Bedarf Ihrer Organisation prognostizieren. Dazu wird die Anzahl der erforderlichen Lizenzen mit der Anzahl der erworbenen Lizenzen verglichen. Bewahren Sie die Compliance, indem Sie zusätzliche Rechte erwerben, bevor Ihre Softwarenutzung die Anzahl der verfügbaren Lizenzen überschreitet.

Sie können auf die Lizenznutzungsansicht zugreifen, indem Sie zu navigieren **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenznutzung**.

Lizenznutzung



Verwenden Sie die Lizenznutzungsansicht für die folgenden Aufgaben:

- Nach Domäne und Compliance-Status filtern.
- Nach Abschlusskosten, überlizenzierter Menge und potenziellen Einsparungen sortieren.
- Abgleiche ausführen und Ergebnisse anzeigen.
- Sich über die die letzte Ausführung des Abgleichs informieren.
- Berichte anzeigen und exportieren.

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

Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareabgleich im Arbeitsbereich ausführen

Der Abgleich wird als regelmäßige Aufgabe ausgeführt (standardmäßig einmal pro Woche). Sie können den Abgleich jedoch auch manuell ausführen, um Softwareprodukte im Software-Asset-Arbeitsbereich nach Bedarf abzugleichen.

Vorbereitungen

Der Abgleich wird für Produkte mit Softwareberechtigungen oder Softwareinstallationen ausgeführt. Gruppierung und Untergruppierung werden unterstützt, sodass Sie die Compliance-Ergebnisse eingrenzen können.

Wenn Sie den Abgleich manuell ausführen, sollten Sie genügend Zeit für den Prozess einplanen. Um schnellere Ergebnisse zu erzielen, verringern Sie den Umfang, indem Sie bestimmte Herausgeber auswählen.

Erforderliche Rolle: sam_user oder sam_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der beiden folgenden Arten zum Dialogfeld „Abgleich ausführen“:
   - **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Abgleich ausführen**
   - **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenz-Workbench** > **Abgleich ausführen**
2. Wählen Sie einen bestimmten Herausgeber aus, dessen Compliance berechnet werden soll.
   Sie können auch alle Herausgeber auswählen.
3. Um die Ergebnisse weiter einzugrenzen, wählen Sie eine Gruppe oder Untergruppe aus.
   Verfügbare Gruppen- und Untergruppenwerte sind „Keine“, „Land“, „Abteilung“, „Unternehmen“, „Region“ und „Kostenstelle“.
4. Klicken Sie auf **Abgleich ausführen**.
   Der Abgleichprozess kann längere Zeit dauern. Sobald der Abgleich abgeschlossen ist, werden die Abgleichergebnisse auf der Registerkarte **Abgleich** angezeigt.

Abgleichergebnisse

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Identifikationsnummer, die während des Abgleichs generiert wird.
Zuletzt abgestimmt	Datum des letzten Abgleichs.
Status	Status des Abgleichs. ○ Abgeschlossen ○ In Bearbeitung ○ Fehlgeschlagen
Ausgeführt für	Alle Herausgeber oder bestimmte Herausgeber.
Herausgeber	Wird nur angezeigt, wenn Herausgeber angegeben wurden, für die der Abgleich ausgeführt werden soll.
Gruppe	Angegebene Gruppe, für die der Abgleich ausgeführt werden soll. Die Werte umfassen **Keine**, **Land**, **Abteilung**, **Unternehmen**, **Region** und **Kostenstelle**.

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

Feld	Beschreibung
Untergruppe	Untergruppe, für die der Abgleich ausgeführt werden soll. Die Werte umfassen **Keine**, **Land**, **Abteilung**, **Unternehmen**, **Region** und **Kostenstelle**.
Fortschritt	Abgeschlossener Prozentsatz und Fortschrittsbalken für die Abgleichausführung.
Fortschrittsübersicht	Spezifischer Schritt innerhalb des Abgleichprozesses. **Hinweis:** Diese Listenspalte wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können Ihre Listenspalteneinstellungen personalisieren, um sie bei Bedarf hinzuzufügen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu denen der jeweilige Abgleichprozess abgeschlossen wurde.

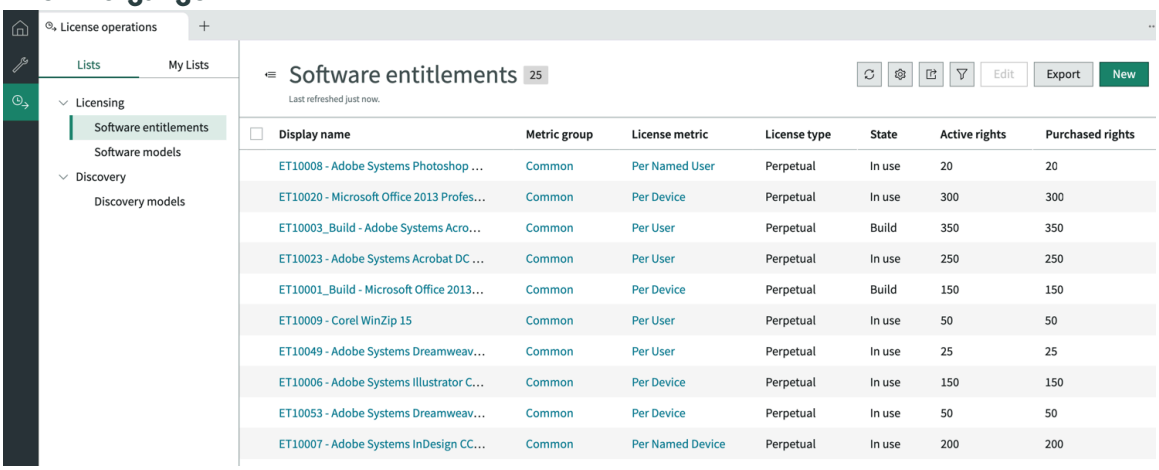
Lizenzvorgangsansicht für Software Asset Management Foundation-Plugin

Verwenden Sie die Lizenzvorgangsansicht im Software-Asset-Arbeitsbereich, um alle Ihre Lizenzen und Discovery-Modelle anzuzeigen, die von der Anwendung Software Asset Management Foundation-Plugin verwaltet werden.

Zeigen Sie in der Lizenzvorgangsansicht alle Details zu Berechtigungen und Softwaremodellen an. Darüber hinaus können Sie Berechtigungen und Softwaremodelle erstellen, bearbeiten und löschen.

Sie können auf die Lizenzvorgangsansicht zugreifen, indem Sie zu navigieren **Software-Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenzvorgänge**.

Lizenzvorgänge



In der Lizenzvorgangsansicht können Sie auch Folgendes anzeigen:

- Gesamte erkannte Software für Ihre Engineering-Anwendungen.
- Engineering-Lizenzserver.
- Discovery-Modelle.
- Lizenzverbrauch.

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

Discovery-Modelle im Arbeitsbereich anzeigen

Zeigen Sie im Software-Asset-Arbeitsbereich eine Liste der gesamten erkannten Software für Ihre Engineering-Anwendungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin oder sam_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenzvorgänge**
2. Klicken Sie in der Discovery-Listenansicht auf **Erkannte Engineering-Lizenz**.
3. Sie können auf einen Datensatz klicken, um zusätzliche Details anzuzeigen.
   Durch Klicken auf einen Datensatz gelangen Sie zur Seite „Unternehmen“ in der klassischen Ansicht.

Verwenden der klassischen Version von Software Asset Management Foundation-Plugin

Verwenden der klassischen Version von Software Asset Management Foundation-Plugin.

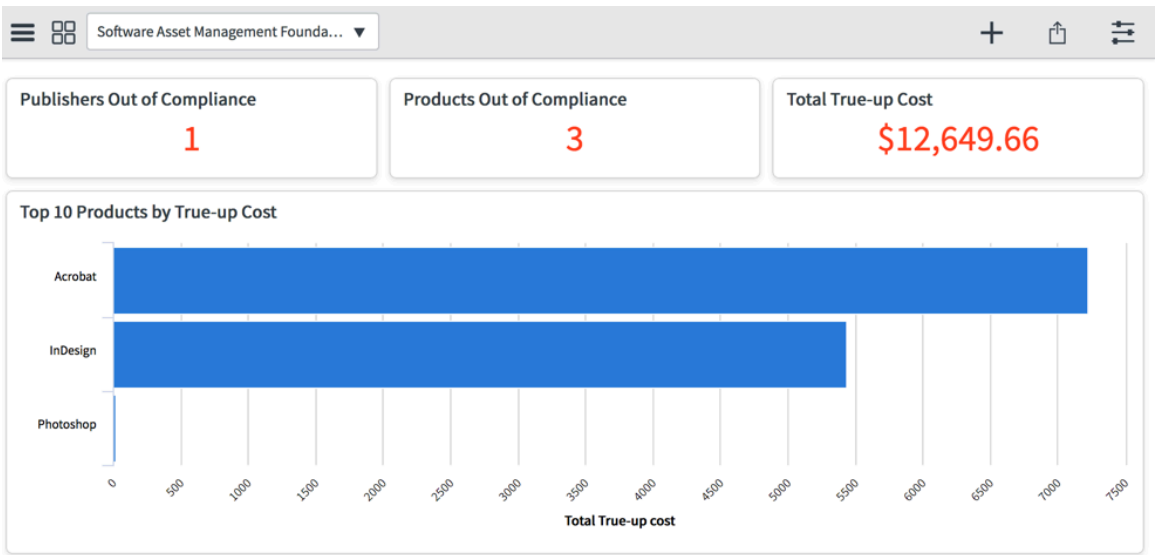
Software Asset Management Foundation-Dashboard

Zeigen Sie im Software Asset Management Foundation-Dashboard die Trenddiagramme für Compliance und Abschlusskosten an.

Auf das Dashboard der Software Asset Management Foundation kann zugegriffen werden, indem Sie zu navigieren **Software Asset** > **Übersicht**. Klicken Sie auf ein Element in einem Bericht, um weitere Informationen anzuzeigen oder Widgets nach Bedarf hinzuzufügen und zu verschieben.

Die Ergebnisse werden täglich oder jedes Mal aktualisiert, wenn ein neues Abgleichergebnis verfügbar ist. Sie können aktualisiert werden, indem Sie für jedes Ergebnis auf das Symbol **Aktualisieren** klicken. Sie können Diagramme auch im PNG- oder JPG-Format speichern.

Die Quelle für Übersichtsdaten ist die Tabelle „Produktergebnis“ [samp_product_result].



Bericht	Beschreibung
Nicht konforme Herausgeber	Anzahl der Herausgeber, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist.

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

Bericht	Beschreibung
Nicht konforme Produkte	Anzahl der Produkte, bei denen mindestens ein Softwaremodell nicht konform ist.
Gesamtabschlusskosten	Kosten für die Konformität auf Grundlage der Durchschnittspreise in den Berechtigungen für die Rechte.
Top 10 Produkte nach Abschlusskosten	Top 10 Produkte in der Reihenfolge der Abschlusskosten grafisch dargestellt.

Softwareabgleich in der klassischen Version von Software Asset Management Foundation-Plugin ausführen

Ein Abgleich wird als regelmäßige Aufgabe ausgeführt (Standard ist wöchentlich). Sie können den Abgleich jedoch auch manuell ausführen, um Softwareprodukte in Ihrer Umgebung bei Bedarf abzugleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Abgleich wird für Produkte mit Berechtigungen ausgeführt.

Wenn Sie den Abgleich manuell ausführen, sollten Sie genügend Zeit für den Prozess einplanen. Um schnellere Ergebnisse zu erzielen, verringern Sie den Umfang, indem Sie bestimmte Herausgeber auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Abgleich ausführen** und wählen Sie einen Herausgeber aus, für den die Compliance berechnet werden soll, oder wählen Sie alle Herausgeber aus.
2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Der Abgleich kann längere Zeit dauern.
   Die Liste „Abgleichergebnisse“ wird angezeigt.

Ergebnisse des Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwaremodells in der klassischen Version anzeigen

Zeigen Sie nach Ausführung des Abgleichs Compliance-Informationen für Softwaremodellergebnisse aus der Liste „Produktergebnisse“ an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von einem Produktergebnis-Datensatz aus können Sie auf die zugehörigen Listen „Lizenzmetrikergebnisse“, „Sanierungsoptionen“ und „Nicht lizenzierte Installationen“ für ein Softwaremodellergebnis zugreifen.

Wenn z. B. der Status eines Produktergebnisses anzeigt, dass es nicht konform ist, können Sie das Produktergebnis aufschlüsseln, um Details zu Softwaremodellen anzuzeigen, z. B. die Anzahl der nicht lizenzierten Installationen und die Abschlusskosten zur Herstellung von Compliance. Darüber hinaus können Sie das Softwaremodellergebnis aufschlüsseln, um das Lizenzmetrikergebnis anzuzeigen, das auf den Berechtigungen für das Produkt basiert.

Zu den Informationen des Lizenzmetrikergebnisses gehören Rechte im Besitz und verwendete Rechte sowie die Aufgliederung der Lizenzzuordnung, sodass Sie Ihre

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

Optionen zum Herstellen von Compliance ermitteln können. In der zugehörigen Liste „Sanierungsoptionen“ werden die Anzahl der erforderlichen Rechte angezeigt und die Kosten dieser Rechte für Sie basierend auf der Lizenzmetrik berechnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Abgleich** > **Produktergebnisse** und öffnen Sie einen Datensatz, um Details zu Produktergebnissen anzuzeigen.
2. Öffnen Sie einen Datensatz in der zugehörigen Liste „Softwaremodellergebnisse“, um die Details anzuzeigen (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Softwaremodellergebnisse“

Feld	Beschreibung
Softwaremodell	Das dem Produkt zugeordnete Softwaremodell. Führen Sie ein Drilldown für das Softwaremodell durch, um das Softwaremodellergebnis anzuzeigen.
Produktergebnis	Eindeutige Produktergebnisnummer, die während des Abgleichs generiert wird.
Neueste	Gibt an, ob dies das Softwaremodellergebnis der letzten Ausführung eines Abgleichs ist.
Status	Status des Softwaremodells. ○ Konform ○ Nicht konform
Vertragstyp	Häufig: Generisch, Enterprise-Lizenzvertrag (ELA) **Hinweis:** Beim Vertragstyp „Enterprise-Lizenzvertrag“ ist der **Status** auch dann „Konform“, wenn nicht lizenzierte Installationen vorliegen.
Nicht lizenzierte Installationen	Anzahl der nicht lizenzierten Softwareinstallationen, die nicht durch Berechtigungen abgedeckt sind.
Abschlusskosten	Geschätzte Kosten für Nachbesserung im Fall von Nicht-Compliance auf Grundlage der geringsten Anzahl an erforderlichen Rechten (erforderliche Rechte * Durchschnittspreis pro Recht aus Berechtigungen). Die niedrigsten Kosten bei Verwendung der Sanierungsoption „Rechte kaufen“.
Überlizenzierte Menge	Geschätzte Kosten für nicht genutzte Rechte. Die Summe des überlizenzierten Betrags aus den Abschlusskosten.
Lizenzmetrikergebnisse	
Lizenzmetrik	Lizenzmetrik, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs angerechnet wird.
Softwaremodellergebnis	Softwaremodell, dem das Ergebnis zugeordnet ist.
Rechte im Besitz	Summe aller aktiven Rechte aus Berechtigungen, die eine Lizenzmetrik gemeinsam verwenden.

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

Feld	Beschreibung
Verwendete Rechte	Summe der während des Abgleichs verwendeten Rechte (zugewiesen + nicht zugewiesen und installiert).
Nicht verwendete Rechte	Summe der während des Abgleichs nicht verwendeten Rechte (Rechte im Besitz - verwendete Rechte).
Überlizenzierte Menge	Geschätzte Kosten von nicht verwendeten Rechten.
Rechtezuweisungen	
Zugewiesene in Verwendung	Rechte, die zugewiesen wurden und für die Lizenzierung von Installationen verwendet werden.
Nicht zugewiesene in Verwendung	Anzahl der Rechte, die für die Lizenzierung von Installationen verwendet werden, aber nicht zugewiesen wurden. Wenn dieser Wert größer als 0 ist, werden automatisch zwei Sanierungsoptionen („Zuweisungen erstellen“ und „Nicht zugewiesene Installationen entfernen“) für jede eindeutige Lizenzmetrik im Softwaremodell erstellt, die diese Anforderung erfüllt, mit Ausnahme von Benutzer-CAL und Geräte-CAL.
Zugewiesene nicht in Verwendung	Rechte, die zugewiesen wurden, aber nicht für die Lizenzierung von Installationen verwendet werden. **Hinweis:** **Zugewiesene nicht in Verwendung** gibt Rechte an, die vergeudet werden, da der Benutzer oder das Gerät, für den bzw. das diese Rechte zugewiesen wurden, die Software nicht installiert hat. Wenn dieser Wert größer als 0 ist, wird automatisch die Sanierungsoption „Zuweisungen entfernen“ für jede eindeutige Lizenzmetrik im Softwaremodell erstellt, die diese Anforderung erfüllt.
Nicht zugewiesen	Anzahl der Rechte, die nicht zugewiesen wurden (Rechte im Besitz - zugewiesen - unabhängig davon, ob installiert oder nicht).
Zuweisungen erforderlich	Anzahl der für Compliance erforderlichen Zuweisungen. Wird nur für die Lizenzmetriken „Pro benanntem Benutzer“ und „Pro benanntem Gerät“ verwendet.
Sanierungsoptionen	
Korrekturaktion	Maßnahme zur Sicherstellung der Compliance von Kaufrechten.

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

Feld	Beschreibung
Beeinflusst Compliance	Gibt an, ob die Compliance von der Sanierungsoption beeinflusst wird.
Lizenzmetrik	Spezifische Lizenzmetrik des Softwaremodellergebnisses.
Softwaremodellergebnis	Spezifisches Softwaremodellergebnis für die Sanierungsoption.
Status	Status der Sanierungsoption ○ Neu (blau) ○ Abgeschlossen (grün) ○ Ungültig (rot) ○ In Bearbeitung (gelb) Der Status „In Bearbeitung“ zeigt an, dass Entfernungskandidaten für die Installationen erstellt wurden.
Erforderliche Rechte	**Rechte kaufen** zeigt die erforderlichen Rechte an.
Bearbeitbare Rechte	Alle Rechte, die von der Aktion betroffen sind.
Abschlusskosten	Geschätzte Kosten für Nachbesserung im Fall von Nicht-Compliance auf Grundlage der geringsten Anzahl an erforderlichen Rechten.

Die zugehörige Liste „Nicht lizenzierte Installationen“ enthält die Softwareinstallationen, die nicht lizenziert sind.

Software Asset Management Foundation-Plugin -Administration

Software Asset Management Foundation-Plugin Administrationsaufgaben umfassen das Hinzufügen benutzerdefinierter Produktdatensätze, das Erstellen benutzerdefinierter Lizenzmetriken und das Festlegen von Eigenschaften. Sie können auch Prozessordefinitionen aktualisieren und Softwareinstallationen migrieren.

Die Rolle „sam_admin“ ist zum Konfigurieren von Administrationsaufgaben erforderlich. Die Rolle „sam_user“ kann jedoch Konfigurationen anzeigen und lesen.

Benutzerdefiniertes Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareprodukt hinzufügen

Sie können ein benutzerdefiniertes Produkt hinzufügen, wenn in der Softwarebibliothek kein Softwareprodukt vorhanden ist. Mit benutzerdefinierten Produkten können Sie selbst erstellte Software oder Software, die noch nicht Teil der Softwarebibliothek ist, normalisieren und berücksichtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kombination aus Produkt und Herausgeber wird während der Normalisierung des Discovery-Modells verwendet. Wenn das benutzerdefinierte Produkt bereits vorhanden ist, wird eine Meldung angezeigt.

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

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Administration** > **Benutzerdefinierte Softwareprodukte** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Benutzerdefiniertes Softwareprodukt“

Feld	Beschreibung
Herausgeber	Herausgeber des benutzerdefinierten Softwareprodukts. Wenn er nicht existiert, kann ein neuer über die Nachschlageliste „Kunden“ des Felds „Herausgeber“ erstellt werden.
Produkt	Name des benutzerdefinierten Softwareprodukts.
Produkttyp	Produkttyp des benutzerdefinierten Softwareprodukts. • Untergeordnetes Element: Eine Unterkomponente der Hauptsoftware (nicht lizenzierbar). • Treiber: Ein Softwareprodukt, das ein Gerät steuert. • Lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das lizenziert werden kann. • Nicht lizenzierbar: Ein Softwareprodukt, das nicht lizenziert werden kann. • Patch: Ein Softwareprodukt, das entwickelt wurde, um ein vorhandenes Computerprogramm zu aktualisieren, zu reparieren oder zu verbessern. • Unbekannt: Ein unbekanntes Softwareprodukt.
Produktklassifizierung	Offizielle UNSPSC-Klassifizierung.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren der Regel.

Benutzerdefinierte Software Asset Management Foundation-Plugin-Lizenzmetrik hinzufügen

Sie können eine benutzerdefinierte Lizenzmetrik hinzufügen, um den Standardabgleichprozess zu ändern.

Vorbereitungen

Zum Lesen des benutzerdefinierten Metrikskripts erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzerdefinierte Lizenzmetriken können erstellt werden, um spezifische Softwareberechnungen zu definieren, die nicht in der Liste der vordefinierten Lizenzmetriken enthalten sind. Benutzerdefinierte Lizenzmetriken sind nützlich, damit der Abgleich Rechte pro Benutzer oder Gerät für bestimmte Softwareprodukte und -pakete weniger bekannter Softwareherausgeber berechnen kann.

Sie können beispielsweise eine benutzerdefinierte Metrik erstellen, um zu vermeiden, dass Installationen für Produkte, die Teil eines nicht erkannten Bündels sind, zu viel gezählt werden.

Automatische Übersetzung

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

Benutzerdefinierte Metriken können mithilfe einer Eigenschaft der benutzerdefinierten Lizenzmetrik deaktiviert werden. Dieses Funktion ist standardmäßig aktiviert.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Administration** > **Benutzerdefinierte Lizenzmetriken** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Benutzerdefinierte Lizenzmetrik“

Feld	Beschreibung
Lizenzmetrik	Name der benutzerdefinierten Lizenzmetrik. Dieser Name wird im Feld **Lizenzmetrik** von Softwareberechtigungen und in den Lizenzmetrikergebnissen für das Softwaremodell angezeigt.
Metrikgruppe	[Schreibgeschützt] Benutzerdefinierte Lizenzmetrik.
Zuordnungstyp	Zuordnungstyp der Metriklizenz, pro Gerät oder pro Benutzer. • Gerät • Anwender
Beschreibung	Beschreibung der benutzerdefinierten Lizenzmetrik.
Abgleichreihenfolge – zugewiesen	Rangpriorität der Abgleichmetrik für zugewiesene Lizenzen. Der niedrigere Rangwert hat Vorrang.
Abgleichreihenfolge – nicht zugewiesen	Rangpriorität der Abgleichmetrik für nicht zugewiesene Lizenzen. Der niedrigere Rangwert hat Vorrang.
Berechnung	
Berechnungsskript	Die Berechnungsmethode für die Lizenzmetrik ist ein Skript. Geben Sie das Abgleichskript an.

Software Asset Management Foundation-Plugin-Softwareinstallationen migrieren

Wenn Sie Discovery verwenden, führen Sie dieses Skript nach der Installation von Software Asset Management Foundation-Plugin aus, um zuvor erkannte Softwareinstallations-Datensätze aus der Tabelle [cmdb_software_instance] in die Tabelle [cmdb_sam_sw_install] zu kopieren, die von Software Asset Management Foundation-Plugin zum Speichern von Softwareinstallations-Datensätzen verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Discovery ausführen und zuvor bereits eine Version von ITSM Software Asset Management verwendet haben, müssen Sie dieses Skript nicht ausführen. Darüber hinaus ist dieses Skript deaktiviert, wenn die Tabelle [cmdb_sam_sw_install] bereits mit Softwareinstallations-Datensätzen gefüllt ist. Sie können Discovery erneut ausführen, um die Tabelle erneut zu füllen.

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

Lassen Sie beim Ausführen des Skripts zum Migrieren von Softwareinstallationen genügend Zeit, damit der Prozess abgeschlossen werden kann.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Software Asset** > **Administration** > **Softwareinstallationen migrieren** und klicken Sie auf **Fortfahren**.
Die Liste der Softwareinstallationen wird angezeigt. Wenn die Daten bereits migriert wurden, wird eine Meldung angezeigt.

Software Asset Management Foundation-Plugin -Eigenschaften

Sie können Standardabgleicheigenschaften festlegen, z. B. Abgleichausführung mit benutzerdefinierten Lizenzmetriken und Debugging-Einstellungen für Abgleiche.

Diese Eigenschaften sind für Software Asset Management Foundation-Plugin verfügbar.

Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Software Asset** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für Software Asset Management Foundation-Plugin

Eigenschaft	Beschreibung
Abgleich mit allen verfügbaren benutzerdefinierten Lizenzmetriken ausführen com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	Aktiviert benutzerdefinierte Lizenzmetriken beim Ausführen eines Abgleichs. Wenn eine benutzerdefinierte Lizenzmetrik konfiguriert ist, wird sie nicht angewendet, wenn diese Eigenschaft auf **Nein** festgelegt ist. • **Typ**: Abgleich • **Standardwert**: Ja
Debugging von Abgleichergebnissen aktivieren com.snc.samp.debug	Aktiviert das Debugging von Abgleichergebnissen, um Probleme mit einem Ergebnis zu behandeln. **Hinweis:** Das Aktivieren des Debugging kann sich auf die Leistung auswirken. • **Typ**: Abgleich • **Standardwert**: Nein

Software Asset Management Foundation-Plugin -Migration

Migrieren Sie vom Software Asset Management-Plugin zum Software Asset Management Foundation-Plugin, um von leistungsfähigere Funktionen zu profitieren. Nach der Aktivierung des Plugins muss der Kunde einige manuelle Aktionen ausführen.

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

Nachdem während der Aktivierung des Plugins automatische Änderungen vorgenommen wurden, erfordert eine erfolgreiche Migration vom Plugin „Software Asset Management“ (com.snc.software_asset_management) zum Plugin „Software Asset Management Foundation“ (com.snc.sams) einen Anpassungen für überschreiben Software Asset Management -Migration die vom Kunden durchgeführt werden müssen.

Anpassungen an Formularen und Listen müssen nach der Aktivierung des Plugins möglicherweise manuell vom Kunden überschrieben werden. Darüber hinaus erfordern bestimmte Felder in Formularen für Softwaremodelle, Softwareberechtigungen und Benutzer-/Gerätezuweisungen nach der Aktivierung des Plugins eine manuelle Konfiguration durch den Kunden.

Automatische Änderungen

Das Software Asset Management Foundation-Plugin (com.snc.sams) nimmt diese automatischen Änderungen vor:

- Tabellen
  - Tabellenbezeichnungen werden umbenannt.

Tabelle	Ursprüngliche Bezeichnung	Neue Bezeichnung
[alm_license]	Software-Lizenz	Softwareberechtigung
[alm_entitlement_user]	Benutzer-Berechtigung	Benutzerzuweisungen
[alm_entitlement_asset]	Asset-Berechtigung	Gerätezuweisungen

  - Neue Tabellen und Skripteinbindungen werden hinzugefügt.
  - Der Tabelle „Lizenzschlüssel“ [samp_sw_license_key] wird ein beliebiger Zeichenfolgewert im Feld **Lizenzschlüssel** für Softwareberechtigungen hinzugefügt.
- Feldnamen und -werte
  - Feld **Rückschluss verbindlich**

    Bei Softwaremodellen, die Suite-Komponenten enthalten (um Softwaremodelle zu bündeln), wird der Wert im Feld **Rückschluss verbindlich** in der Tabelle „Software-Suite“ [cmdb_m2m_suite_model] in ein neues Feld **Obligatorisch** übertragen.

  - Feld **Rechte**

    Der Wert im Feld **Rechte** für Softwareberechtigungen (früher Softwarelizenzen) in der Tabelle „Lizenzberechtigungen“ [alm_entitlement] wird in ein neues Feld **Erworbene Rechte** übertragen, und der Name wird von **Rechte** in **Aktive Rechte** geändert.

  - Das Feld **Softwaremodell** für eine Softwareberechtigungszuordnung (Tabelle „Softwareberechtigung“ [alm_license]) wird automatisch auf das Softwaremodell in der Berechtigung (Tabelle „Lizenzberechtigungen“ [alm_entitlement]) festgelegt.
  - Die Menge für eine Softwareberechtigungszuordnung (Tabelle „Lizenzberechtigungen“ [alm_entitlement]) wird auf 1 festgelegt, es sei denn, es gibt mehrere Zuordnungen.

    Wenn mehrere Softwareberechtigungszuweisungen für denselben Benutzer oder dasselbe Gerät vorhanden sind, werden die Zuweisungen in einem Datensatz zusammengefasst, die Menge wird auf die Anzahl der aggregierten Datensätze festgelegt, und doppelte Zuweisungen sind nicht zulässig.

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

- Formulare und Listen

  Das Layout von Formularen und Liste für Softwaremodelle, Berechtigungen (früher Softwarelizenz), Discovery-Modelle und Softwareinstallationen wird an die neue Anwendung angepasst.

  Hinweis:
  Alle Anpassungen an diesen Formularen und Listen müssen nach der Aktivierung des Plugins manuell überschrieben werden.

- Funktionalität

Funktionalität deaktiviert

Funktionalität	Beschreibung
Lizenz- und Softwarezähler	Der Auslöser für regelmäßige Aufgaben für SAM-Lizenzzähler wird in „Keine“ geändert, sodass er deaktiviert ist, und die Softwarezähler werden deaktiviert.
Automatische Abstimmung	Die Funktion der automatischen Abstimmung, die versucht, ein Discovery-Modell einem entsprechenden Softwaremodell zuzuordnen, wird deaktiviert.
Navigationsmenü	Das Navigationsmenü für das Software Asset Management-Plugin wird deaktiviert und umbenannt.
Business Rules	Alte Business Rules, die auf Discovery-Modelle angewendet wurden, werden deaktiviert.

Anpassungen für die Migration zum Software Asset Management Foundation-Plugin überschreiben

Bei der Migration vom Software Asset Management-Plugin zum Software Asset Management Foundation-Plugin muss der Kunde nach der Aktivierung des Plugins weitere Aktionen ausführen, um eine erfolgreiche Migration von benutzerdefinierten Formularen und Listen sicherzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn diese Listen und Formulare vor der Migration angepasst wurden, wurden sie möglicherweise bei der Aktivierung des Plugins übersprungen und erfordern in diesem Fall weitere Maßnahmen.

- Softwareberechtigungen (früher Softwarelizenzen)
- Softwarezuweisungen (früher Softwareberechtigungen)
- Softwaremodelle
- Discovery-Modelle
- Softwareinstallationen

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

Sie können die bei der Aktivierung des Plugins vorgenommenen Änderungen im Modul „Upgrade-Verlauf“ überprüfen, um zu ermitteln, welche Änderungen automatisch übersprungen wurden, damit Sie bei Bedarf das übersprungene Update auflösen können.

Bestimmte von der Migration hinzugefügte Felder müssen ebenfalls konfiguriert werden, um die verfügbaren neuen Funktionen zu nutzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Upgradeverlauf**.
2. Identifizieren Sie die Datensätze, die dem Upgrade-Verlauf für die Aktivierung des Software Asset Management Foundation-Plugin entsprechen.
   Die Datensätze in der Liste „System-Upgrades“, die die Plugin-Aktivierung darstellen, enthalten den Wert **N/V** im Feld **Von** und den Namen des Plugins im Feld **Zu** (z. B. com.snc.samp, com.snc.sampl.core, com.snc.sam .core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

   Sie können die Liste der zugehörigen Plugins anhand des Zeitstempels ermitteln, zu dem das Software Asset Management-Plugin aktiviert wurde, indem Sie nach der Spalte **Upgrade gestartet** sortieren.
3. Öffnen Sie einen Upgrade-Datensatz des Software Asset Management Foundation-Plugin, der übersprungene Änderungen enthält.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Upgrade-Details** einen Datensatz mit aktualisierten Details, und klicken Sie dann auf **Konflikte auflösen**, um die Basissystemdatei und die angepasste Datei nebeneinander zu vergleichen.
5. Klicken Sie auf **Basissystemversion wiederherstellen**, um die übersprungene Änderung zu überschreiben, wenn sie für eine Formular- oder Listenanpassung gilt, und notieren Sie die Änderungen.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Upgrade-Einträge mit übersprungenen Änderungen in Bezug auf Anpassungen.
7. Konfigurieren Sie in der Software Asset Management Foundation-Plugin-Konfiguration die ursprünglichen Formular- und Listenanpassungen manuell neu.
8. Legen Sie in der Software Asset Management Foundation-Plugin-Konfiguration neue Feldwerte fest (hinzugefügt im Rahmen der automatischen Änderungen, die durch die Aktivierung des Plugins durchgeführt werden), um die neuen Funktionen zu nutzen.

   a. Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwaremodelle**.
      - Wählen Sie das Softwareprodukt im Referenzfeld **Produkt** aus.
      - Wählen Sie eine Discovery-Zuordnung aus, oder löschen Sie den Inhalt des Felds **Discovery-Zuordnung**, und legen Sie die Discovery-Bedingungen fest, um alle Discovery-Modelle zu finden, die dem Softwaremodell entsprechen.

   b. Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** (früher Software-Lizenzen).
      - Navigieren zu **Software Asset** > **Täglich** > **Softwareberechtigungen** (früher Software-Lizenzen).
      - Wählen Sie die **Lizenzmetrik** aus, auf die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs angerechnet wird.
      - Definieren Sie die von bestimmten Rechten abgedeckten Upgrade- und Downgrade-Szenarien.

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

c. Stellen Sie in den zugehörigen Listen **Benutzerzuweisungen** und **Gerätezuweisungen** (früher Benutzer-/Geräteberechtigungen) sicher, dass die Anzahl der zugewiesenen Rechte nicht größer ist als die der Rechte im Besitz.
Wenn dies der Fall ist, löschen Sie Zuweisungen, sodass die Anzahl der Zuweisungen die Anzahl der Rechte im Besitz nicht übersteigt.

9. Wenn Sie über Berechtigungen verfügen, für die die Verwaltung von Lizenzschlüsseln erforderlich ist, können Sie mehrere Lizenzschlüssel für dieselbe Berechtigung erstellen und diese Lizenzschlüssel einem Benutzer oder Gerät zuweisen.

Organisationsmanagement

Die Anwendung Organization Management bietet eine einfache Möglichkeit zum Ausführen von Asset-Verwaltungsaufgaben wie z. B. Aktualisieren von Benutzern und Hinzufügen von Lieferanten.

Sie beinhaltet die Verwaltung von Lieferanten und Herstellern sowie von Standorten.

Neuen Lieferanten oder Hersteller erstellen

Sie können einen neuen Lieferanten erstellen; hierbei handelt es sich um ein Unternehmen, das Assets oder Services verkauft, die von Ihrer Organisation erworben werden. Sie können auch einen neuen Hersteller erstellen; hierbei handelt es sich um ein Unternehmen, das Assets erstellt, die von Ihrer Organisation erworben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: user_admin und asset

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Organisation** > **Vendoren**
   - **Organisation** > **Hersteller**
   - **Organisation** > **Unternehmen**
2. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie einen neuen Datensatz.
3. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie entweder **Hersteller** oder **Lieferant** aus.

   Hinweis:
   Ein Unternehmen kann sowohl als Lieferant als auch als Hersteller betrachtet werden.

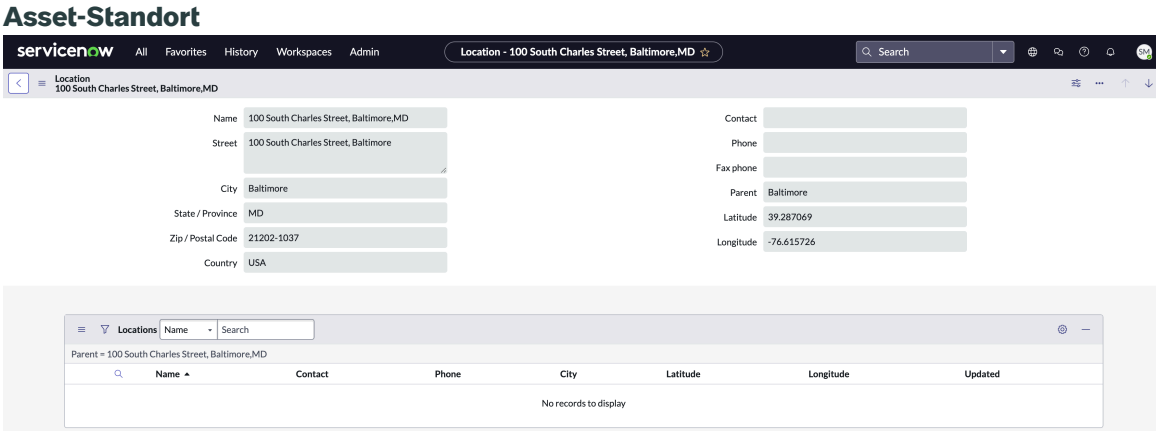
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standortmodul

Das Standortmodul ist die Asset-Ansicht der Tabelle „Standort“ [cmn_location].

Zusätzlich zu den physischen Details für den Standort enthält die Asset-Ansicht die Bezeichnung **Lagerraum** und eine Liste von Configuration Items (CI), die an diesem Standort auf Lager sind.

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



Mit Model Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Modellverwaltung installiert.

Für Modellverwaltung sind Demodaten verfügbar.

Mit Model Management installierte Business Rules

Model Management verwendet eine Reihe von Business Rules.

Name	Tabelle	Beschreibung
Aktion abbrechen, wenn kein Lizenztyp vorhanden	[cmdb_software_product_model]	Stellt sicher, dass ein Lizenztyp (keine Lizenztypgruppe, die nicht von Zählern verarbeitet werden kann) ausgewählt wurde.
display_name berechnen	Produktmodell [cmdb_model]	Legt das Feld **Anzeigename** fest, wenn sich einer der folgenden Feldwerte ändert: **Hersteller**, **Name**, **Version**, **Edition**. Der Anzeigename unterscheidet sich je nachdem, ob die Eigenschaft `glide.cmdb_model.display_name.shorten` auf **wahr** oder **falsch** festgelegt ist.
Datumsvalidierung	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Stellt sicher, dass das Startdatum vor dem Enddatum liegt.
CI-Regeln erzwingen	[cmdb_model_category]	Stellt sicher, dass Kategorien, die Assets als Verbrauchsgüter oder Softwarelizenzen verfolgen, keine CI-Klasse haben.
Übergeordnetes Element bei Erstellung als Bündel kennzeichnen	[cmdb_m2m_model_component]	Kennzeichnet ein Modell, das Komponenten enthält, als Bündel.
Lizenztyp - Vollständiger Name	[cmdb_sw_license_calculation]	Berechnet den vollständigen Namen des Lizenztyps.
Lizenzvalidierung	Software-Upgrade und -Downgrades [cmdb_m2m_downgrade_model]	Verhindert, dass Software-Upgrades und -Downgrades dupliziert werden, und verhindert, dass für dieselbe Lizenz doppelte Upgrades und Downgrades durchgeführt werden, wenn bei der Duplizierung auch dieselben Daten verwendet werden. Außerdem wird sichergestellt, dass die Felder **Übergeordnetes Element upgraden** und **Downgrade für**

Automatische Übersetzung

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

Name	Tabelle	Beschreibung
		untergeordnetes Element obligatorisch sind und dass, wenn das Feld **Lizenz** nicht leer ist, entweder **Übergeordnetes Element upgraden** oder **Downgrade für untergeordnetes Element** dem Lizenzmodell entspricht.
cmdb_ci_class schützen	[cmdb_model_category]	Verhindert, dass die CI-Klasse nach der Erstellung geändert wird.
cmdb_ci_class beim Einfügen schützen	[cmdb_model_category]	Verhindert die Erstellung einer Kategorie, wenn bereits eine andere Kategorie für die gewählte CI-Klasse existiert.
Vertrag schützen	[cmdb_model_category]	Verhindert Änderungen am Modellkategorie-Datensatz des Vertrags.
Hauptkomponentenlink des übergeordneten Elements festlegen	[cmdb_m2m_model_component]	Füllt eine schreibgeschützte Referenz aus dem Bündel in die Komponente, wenn eine Bündel-Komponente als Hauptkomponente ausgewählt wird.
Kennzeichnung von übergeordnetem Element beim letzten Löschen aufheben	[cmdb_m2m_model_component]	Entfernt die Bündel-Kennzeichnung von einem Modell, wenn die letzte Komponente aus dem Bündel gelöscht wird.
Modellkategorie aktualisieren	[cmdb_ci]	Aktualisiert die Modellkategorien für das zugeordnete Modell, wenn das Modell nicht bereits der Modellkategorie des CI zugeordnet ist.
Datensatz vor Erstellung validieren	[cmdb_m2m_model_component]	Stellt sicher, dass eine Komponente nicht bereits in einem Bündel enthalten ist, wenn versucht wird, die Komponente zu einem Bündel hinzuzufügen.

Mit Model Management installierte Client-Skripts

Modellverwaltung enthält eine Reihe von Clientskripts.

Name	Tabelle	Beschreibung
Modelle löschen, die nicht mit der Lizenz übereinstimmen	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Löscht den Inhalt der Felder **Übergeordnetes Element upgraden** und **Downgrade für untergeordnetes Element**, wenn das Feld **Lizenz** in eine Lizenz geändert wird und weder das Upgrade- noch das Downgrade-Feld mit dem Lizenzmodell übereinstimmt.
Einschränkungen auf Basis der Assetklasse	[cmdb_model_category]	Aktiviert oder deaktiviert die Bundling-Optionen basierend auf der Assetklasse der Kategorie.
Abschnitte bei Bedarf ausblenden	[cmdb_model]	Blendet Abschnitte ein und aus, je nachdem, was für ein bestimmtes Modell relevant ist.
model_category ändern	[cmdb_model]	Stellt die Kompatibilität von Klassen zwischen den verschiedenen Kategorien sicher, die vom selben Modell (Client-Teil) referenziert werden.

Automatische Übersetzung

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Downgrade aus Lizenz füllen	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Legt das untergeordnete Downgrade auf das Softwaremodell der referenzierten Lizenz fest, wenn ein Upgrade ausgewählt wird. Legt das Downgrade nur dann auf die Lizenz fest, wenn die Lizenz nicht leer ist.
Upgrade aus Lizenz füllen	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Legt das übergeordnete Upgrade auf das Softwaremodell der referenzierten Lizenz fest, wenn ein Downgrade ausgewählt wird. Legt das Upgrade nur dann auf die Lizenz fest, wenn die Lizenz nicht leer ist.

Mit Model Management installierte Eigenschaften

Modellverwaltung enthält die Eigenschaft *glide.cmdb_model.display_name.shorten*.

Name	Beschreibung
glide.cmdb_model.display_name.shorten	Wenn dieser Wert auf **wahr** festgelegt ist, werden kürzere Anzeigenamen für Modelle generiert, indem die doppelte Angabe des Herstellernamens vermieden wird. Betrachten Sie das folgende Modell, für das **Hersteller** auf **Spotify** und **Name** auf **Spotify Premium** festgelegt ist. Das Feld **Anzeigename** wird basierend auf der Eigenschaftseinstellung wie folgt festgelegt. • false: Anzeigename ist Spotify Spotify Premium • true: Anzeigename ist Spotify Premium Bei Softwaremodellen werden die Edition und die Version ebenfalls in den Namen aufgenommen, sofern angegeben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Mit Model Management installierte Skripteinbindungen

Modellverwaltung enthält Skripteinbindungen.

Name	Beschreibung
ModelAndCategoryFilters	Verfeinert Referenzqualifizierer für Modelle und Modellkategorien auf Basis der Klasse.
ModelCategoryCheck	Stellt die Kompatibilität von Klassen zwischen den verschiedenen Kategorien sicher, die vom selben Modell referenziert werden.

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

Mit Model Management installierte Tabellen

Modellverwaltung enthält zahlreiche Tabellen.

Tabelle	Beschreibung
Anwendungsmodell [cmdb_anwendung_product_model]	Speichert Modelle, die zur Beschreibung von Softwareprodukten verwendet werden.
Verbrauchsgüter-Modell [cmdb_consumable_product_model]	Beschreibt Verbrauchgüter-Produktmodelle.
Vertragsmodell [cmdb_contract_product_model]	Speichert alle Vertragsmodelle.
Abschreibung [cmdb_depreciation]	Speichert Asset-Abschreibungsmuster.
Hardware-Modell [cmdb_hardware_product_model]	Beschreibt Hardware-Produktmodelle.
Modellkategorie [cmdb_model_category]	Definiert Gruppen von Assets, Verbrauchsgütern, Produktbündeln und Configuration Items.
Modell-Kompatibilität [cmdb_m2m_model_compatibility]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die ihre Kompatibilität miteinander anzeigt.
Modellkomponente [cmdb_m2m_model_component]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die anzeigt, dass sie ein Bündel bilden.
Produktmodell [cmdb_model]	Beschreibt alle Arten von Produktmodellen.
Softwarelizenzberechnung [cmdb_sw_license_calculation]	Definiert häufig verwendete Softwarelizenzierungsmuster.
Softwaremodell [cmdb_software_product_model]	Beschreibt Softwareproduktmodelle.
Software-Suite [cmdb_m2m_suite_model]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die Elemente einer Software-Suite definiert.
Software-Upgrade und -Downgrades [cmdb_m2m_downgrade_model]	Speichert eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen zwei Modellen, die angibt, dass die Lizenzierung für ein Modell auch dem anderen Rechte gewährt.

Mit Model Management installierte UI-Richtlinien

Modellverwaltung enthält UI-Richtlinien.

Name	Tabelle	Beschreibung
Nicht überprüfte ausblenden	Modellkategorie [cmdb_model_category]	Zeigt das Feld **CI-Überprüfung erzwingen** an, wenn die Felder **Assetklasse** und **CI-Klasse** nicht leer sind.
Felder für Vertrag und Arbeit sperren	Modellkategorie [cmdb_model_category]	Legt alle Felder im Formular „Modellkategorie“ als schreibgeschützt fest, wenn der **Name Vertrag**, **Arbeitsauftrag** oder **Arbeitsaufgabe** lautet.

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Felder für Vertrag sperren		
Modellkategorie schützen	Produktmodell [cmdb_model]	Legt das Feld **Modellkategorien** als obligatorisch und schreibgeschützt fest, wenn es einen der folgenden Werte enthält: **Softwarelizenz**, **Vertrag**, **Arbeitsauftrag**, **Arbeitsaufgabe**.
„Ist eine Option“ für Oracle anzeigen	Softwaremodell [cmdb_software_product_model]	Zeigt das Feld **Ist eine Option** an, wenn der als **Hersteller** ausgewählte Name mit **Oracle** beginnt.

Mit Model Management installierte Benutzerrollen

Modellverwaltung enthält Benutzerrollen.

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
category_manager	model_manager	Kann Modellkategorien erstellen, bearbeiten und löschen.
model_manager	keine	Kann neue CMDB-Modelle erstellen. Die Rolle „model_manager“ kann die Basismodelle und alle Modellerweiterungen steuern, die keine Hardware, Software oder Verbrauchsgüter sind. Hardware- und Verbrauchsgüter-Modelle werden von der Asset-Manager-Rolle (asset) gesteuert. Softwaremodelle werden von der Software-Asset-Manager-Rolle (sam) gesteuert.

Mit Asset-Management installierte Komponenten

Mit Asset-Management werden verschiedene Tabellen, Benutzerrollen, UI-Richtlinien, Skripteinbindungen, Clientskripts und Geschäftsregeln installiert.

Für Asset-Management sind Demodaten verfügbar. Die Demodaten enthalten Informationen wie Benutzer, Assets und einzelne Lager.

Tabellen

Asset-Management enthält die folgenden Tabellen.

Asset-Management Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Asset [alm_asset]	Speichert allgemeine sowie Finanz- und Vertragsinformationen über Assets.
Asset-Berechtigung [alm_entitlement_asset]	Ermöglicht ServiceNow die Kategorisierung der Tabelle „Asset-Berechtigung“ und die Durchsetzung des Verhaltens von Berechtigungen.
Verbrauchsgut [alm_consumable]	Speichert Daten zu Verbrauchsgütern (zuvor als Teile bezeichnet).
Standard-Lager [alm_user_stockroom]	Speichert die Beziehung zwischen einem Benutzer und seinem Standard-Lager.
Feste Assets [alm_fixed_assets]	Speichert Anlagegüter (feste Assets), bei denen es sich um Container handelt, die mehrere Assets enthalten können.

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

Asset-Management Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Anlagegut zum Asset [m2m_fixed_asset_to_asset]	Speichert Zuordnungen zwischen Anlagegütern und Assets.
Hardware [alm_hardware]	Speichert allgemeine sowie Finanz- und Vertragsinformationen über Hardware-Assets.
Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Speichert Berechtigungen, die Benutzern oder Computern die Verwendung einer Softwarelizenz ermöglichen.
Softwarelizenz [alm_license]	Speichert allgemeine sowie Finanz- und Vertragsinformationen über Softwarelizenz-Assets.
Lagerhaltungsregel [alm_stock_rule]	Transferiert Lagerbestand oder sendet eine E-Mail-Nachricht an den Asset-Manager, wenn der Bestand eines bestimmten Assets unter einen festgelegten Schwellenwert fällt.
Lager [alm_stockroom]	Speichert Informationen über Lager.
Lager-Modell [alm_m2m_stockroom_model]	Verfolgt alle Modelle, die jemals in einem Lager gelagert wurden. Diese Tabelle wird automatisch ausgefüllt.
Lager-Typ [alm_stockroom_type]	Speichert allgemeine Informationen über Lager-Typen.
Transferauftrag [alm_transfer_order]	Enthält Daten zu Transferaufträgen, einschließlich Status und Lager. **Hinweis:** Die Rollen inventory_user, asset oder procurement_user können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement) für die Rollen inventory_user, asset und procurement_user aktivieren.
Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Enthält Daten zu einzelnen Assets, die mit einem Transferauftrag versendet werden.
Benutzer-Berechtigung [alm_entitlement_user]	Ermöglicht ServiceNow die Kategorisierung der Tabelle „Benutzer-Berechtigung“ und die Durchsetzung des Verhaltens von Berechtigungen.

Benutzerrollen

Asset-Management enthält die folgenden Benutzerrollen.

Asset-Management -Benutzerrollen

Rolle	Enthält Rollen	Aufgaben
asset (Asset-Manager)	• Kategoriemanager • Vertragsmanager • Finanzbenutzer • inventory_user • Procurement-Benutzer	• Hardware und Verbrauchsgüter verwalten ([alm_hardware] und [alm_consumable]). • Der Asset-Manager kann keine Asset-Datensätze bearbeiten, die automatisch erstellt und aktualisiert werden, er kann die Asset-Datensätze jedoch bei Bedarf lesen und löschen. • Anforderungen erstellen.

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

Asset-Management -Benutzerrollen (Fortsetzung)

Rolle	Enthält Rollen	Aufgaben
		• Lagerbestandsinformationen erstellen und löschen. • Auf Anforderungen, Bestellungen und Aufgaben des Basis-Systemkatalogs zugreifen.
inventory_admin	inventory_user	• Lagerbestandsinformationen erstellen und löschen. • Lagerhaltungsregeln, Lager und Lager-Typen bearbeiten.
inventory_user	keine	• Auf Lagerbestandsinformationen zugreifen. • Transferaufträge erstellen und verwalten.
sam	• Vertragsmanager • model_manager • Finanzbenutzer	• Softwarelizenzen erstellen, bearbeiten, ändern und verwalten. • Das Feld „Softwaremodell“ in Discovery-Modellen und Software-Installationen bearbeiten. • Ein Modell genehmigen. Hat die volle Kontrolle über die Anwendung „Software Asset Management“. • Steuert das Software Asset Management IBM PVU Process Pack, falls aktiviert.

UI-Richtlinien

Asset-Management enthält die folgenden UI-Richtlinien.

Asset-Management -UI-Richtlinien

Name	Tabelle	Beschreibung
Asset-Tag und Seriennummer ausblenden	[alm_asset]	Blendet das Asset-Tag aus, wenn das Asset vorab zugeordnet wurde und die Menge größer als 1 ist.
Übergeordnetes Lager bei Auffüllung aus Lager ausblenden/ anzeigen	[alm_stock_rule]	Zeigt das Feld „Übergeordnetes Lager“ nur an, wenn das Feld „Wiederbeschaffungs-Option“ auf „Lager“ festgelegt ist.
„Zugeordnet an“ und „Zugewiesen an“ als obligatorisch festlegen.	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Legt „Zugeordnet an“ und „Zugewiesen an“ als obligatorisch fest.
Substatus schreibschützen, wenn nicht erforderlich	[alm_asset]	Legt den Substatus als schreibgeschützt fest, wenn der Status „Bestellt“, „In Gebrauch“, „Verbraucht“ oder „In Wartung“ ist.

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

Asset-Management -UI-Richtlinien (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Modell-Bündel-Feld ist ausgeblendet, aber aus Gründen von UI-Richtlinienbedingungen vorhanden	[alm_asset]	Blendet das Feld „Modell-Bündel“ aus. Ist nur zur Verwendung durch UI-Richtlinien und Clientskripts auf Seite vorhanden
Vorab zugeordnete Einschränkungen	[alm_asset]	Blendet nicht benötigte Felder und zugehörige Listen aus, wenn das Asset vorab zugeordnet wurde.
Menge schreibgeschützt, bis Modell und Kategorie das Asset qualifizieren und kein Bündel sind	[alm_asset]	Legt das Feld „Menge“ für Assets, die kein Verbrauchsgut, keine Software und nicht vorab zugeordnet sind, als schreibgeschützt fest. Die Menge ist auch schreibgeschützt, wenn die Felder für das Modell oder die Modellkategorie leer sind.
„Zugewiesen an“ anzeigen	[alm_asset]	Zeigt das Feld „Zugewiesen an“ an, wenn das Feld „Status“ nicht „Bestellt“, „Auf Lager“ oder „Unterwegs“ lautet.
„Reserviert für“ anzeigen	[alm_asset]	Zeigt das Feld „Reserviert für“ an, wenn das Feld „Status“ „Bestellt“, „Auf Lager“ oder „Unterwegs“ lautet.
„Lager“ anzeigen	[alm_asset]	Zeigt das Feld „Lager“ an, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft: • Das Feld „Status“ lautet „Auf Lager“, und der Substatus ist nicht „Vorab zugeordnet“. • Der Substatus ist „Vorab zugeordnet“, und das Feld „Übergeordnet“ ist leer.

Skripteinbindungen

Asset-Management enthält die folgenden Skripteinbindungen.

Asset-Management Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
AssortandCI	Code zum Erstellen und Verwalten der Beziehung zwischen Asset- und CI-Datensätzen.
AssetAndCISynchronizer	Synchronisierungscode zwischen Asset- und CI-Datensätzen.
AssetUtils	Utility-Funktionen für das Asset-Management. Prüft auch, ob eine Lizenz zusammengeführt werden kann, und führt dann Lizenzen zusammen, wenn die Anforderungen erfüllt sind.
AssetUtilsAJAX	AJAX-basierte Utility-Funktionen für das Asset-Management. Ruft die AssetUtils-Skripteinbindung aus einer clientseitigen UI Action auf.
Verbrauchsgüter	Code zum Ändern (z. B. Verbrauchen, Teilen und Zusammenführen) von Verbrauchsgütern.
FixedAssetUtils	Methoden zum Rollup von Kosten von festen Assets.
PortalFilters	Filter, die im Portal „Meine Assets“ verwendet werden.

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

Asset-Management Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
PreAllocatedAssets	Code zum Ändern vorab zugeordneter Assets.
StockRuleFilters	Referenzqualifizierer-Code für Referenzfeld-Filteroptionen für Lagerhaltungsregeln.
StockRuleTransfer	Code zum Erstellen von Transferaufträgen bei Auslösung von Lagerhaltungsregeln.
TransferOrderDateTimeAjax	Datumsvergleichs-Utility für Transferaufträge.
TransferOrderFilter	Referenzqualifizierer-Code für Referenzfeld-Filteroptionen für Transferaufträge.
TransferOrderFinder	Sucht einen geeigneten Transferauftrag, in den eine Transferauftrags-Position eingefügt werden soll.
TransferOrderHelper	Funktion, die prüft, ob ein Transferauftrag mehrere Transferauftrags-Positionen hat.
TransferOrderLineFilters	Referenzqualifizierer-Code für Referenzfeld-Filteroptionen für Transferauftrags-Positionen.
TransferOrderReceiver	Code zum Empfangen einer Transferauftrags-Position.
TransferOrderReturn	Code für die Rückgabe einer Transferauftrags-Position.
TransferOrderStageHandler	Code zum Ändern von Stufen von Transferaufträgen und Transferauftrags-Positionen.
TransferOrderStageHelper	Hilfsmethode, um numerische Stufen für Transferaufträge und Transferauftrags-Positionen abzurufen.

Clientskripts

Asset-Management enthält die folgenden Clientskripts.

Asset-Management -Clientskripts

Name	Tabelle	Beschreibung
Substatus korrigieren	[alm_asset]	Aktualisiert das Feld „Substatus“, wenn das Feld „Status“ geändert wird.
Keine negative Menge sicherstellen	[alm_asset]	Löscht den Wert im Feld „Menge“, wenn der Wert kleiner als 1 ist.
Fehler bei vorab zugeordnetem Substatus	[alm_consumable]	Verhindert, dass das Feld „Substatus“ für Verbrauchsgüter auf „Vorab zugeordnet“ festgelegt wird. Zeigt auch eine Fehlermeldung an.
Fehler bei vorab zugeordnetem Substatus	[alm_license]	Verhindert, dass das Feld „Substatus“ für Lizenz-Assets auf „Vorab zugeordnet“ festgelegt wird. Zeigt auch eine Fehlermeldung an.
allocated_to löschen	[alm_entitlement]	Führt Folgendes aus, wenn das Feld „Zugewiesen an“ festgelegt wird:

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

Asset-Management -Clientskripts (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		• Löscht den Wert im Feld „Zugeordnet an“ und legt das Feld als nicht obligatorisch fest. • Legt „Zugewiesen an“ als obligatorisch fest.
assigned_to löschen	[alm_entitlement]	Führt Folgendes aus, wenn das Feld „Zugeordnet an“ festgelegt wird: • Löscht den Wert im Feld „Zugeordnet an“ und legt das Feld als nicht obligatorisch fest. • Legt „Zugeordnet an“ als obligatorisch fest.
Restwert muss kleiner sein als Kosten	[alm_asset]	Zeigt eine Warnung an, wenn ein Restwert eingegeben wird, der größer ist als die Kosten eines Assets.
Kosten des Assets festlegen	[alm_asset]	Füllt das Feld „Kosten“ aus, wenn das Feld „Modell“ festgelegt wird.
Std/Kst/Abt/Unt über „Zugewiesen an“ festlegen	[alm_asset]	Füllt die Felder „Standort“, „Kostenstelle“, „Abteilung“ und „Unternehmen“ aus, wenn das Feld „Zugewiesen an“ festgelegt wird.
Standort über Lager festlegen	[alm_asset]	Füllt das Feld „Standort“ aus, wenn das Feld „Lager“ festgelegt wird.
„Von Standort“ über Lager aktualisieren	[alm_transfer_order]	Füllt das Feld „Von Standort“ aus, wenn das Feld „Aus Lager“ festgelegt wird.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	[alm_transfer_order_line]	Füllt das Feld „Modell“ aus, wenn das Feld „Asset“ festgelegt wird. Wenn das Asset ein vorab zugeordnetes Asset ist, füllt dieses Clientskript auch das Feld „Menge“ aus.
„An Standort“ über Lager aktualisieren	[alm_transfer_order]	Füllt das Feld „An Standort“ aus, wenn das Feld „An Lager“ festgelegt wird.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	[alm_transfer_order_line]	Führt Prüfungen aus und aktualisiert die Benutzeroberfläche, wenn das Formular für Transferauftrags-Positionen geladen wird und wenn ein Modell ausgewählt wird.
Lieferung nach Datum validieren	[alm_transfer_order]	Überprüft, ob das Lieferdatum in der Zukunft liegt.
Verfügbarkeit von Bestand prüfen	[alm_transfer_order_line]	Prüft, ob ausreichend Bestand vorhanden ist, um die angeforderte Menge auszuführen.
Verfügbarkeit von Bestand prüfen (Lager)	[alm_transfer_order_line]	Prüft, ob ausreichend Bestand vorhanden ist, um die angeforderte Menge auszuführen, wenn sich der Wert für „Aus Lager“ ändert.

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

Geschäftsregeln

Asset-Management enthält die folgenden Geschäftsregeln.

Asset-Management-Geschäftsregeln

Name	Tabelle	Beschreibung
Mehr Lizenzen als Rechte zugewiesen	Softwarelizenz [alm_license]	Verhindert die Erstellung oder Aktualisierung einer Lizenz, wenn die Anzahl der zugewiesenen Lizenzen größer ist als die Gesamtanzahl Rechte.
Asset-Deaktivierung	Asset [alm_asset]	Löscht die Werte in den Feldern „Zugewiesen an“, „Lager“ und „Reserviert für“ und legt das Datum der Außerbetriebnahme auf den tatsächlichen Zeitpunkt fest, zu dem das Asset ausgebucht wird.
TAP-Status automatisch ändern	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Wenn für einen Transferauftrag in den Feldern „Aus Lager“ und „An Lager“ der gleiche Wert angegeben ist und es sich dabei um ein persönliches Lager handelt, bewirkt diese Geschäftsregel Folgendes: • Die Stufe der Transferauftrags-Position wird auf „Geliefert“ festgelegt. • Der Substatus des Assets wird auf „Reserviert“ festgelegt. Wenn für einen Transferauftrag in den Feldern „Aus Lager“ und „An Lager“ der gleiche Wert angegeben ist und es sich dabei nicht um ein persönliches Lager handelt, bewirkt diese Geschäftsregel Folgendes: • Die Stufe des Transferauftrags wird auf „Empfangen“ festgelegt. • Der Substatus des Assets wird auf „Ausstehende Übertragung“ festgelegt.
Bündel-Komponenten beim Einfügen erstellen	Asset [alm_asset]	Erstellt Assets für die zu einem Bündel gehörigen Komponenten, wenn das Modell des erstellten Assets ein Bündel ist.
„Zugewiesen an“ beim Aktualisieren löschen	Asset [alm_asset]	Löscht den Wert im Feld „Zugewiesen an“, wenn sich das Feld „Status“ in „Bestellt“, „Auf Lager“ oder „Unterwegs“ ändert.
Für vorab zugeordnete Assets irrelevante Felder löschen	Asset [alm_asset]	Löscht den Wert von Feldern, die für vorab zugeordnete Assets irrelevant sind.
Asset beim Einfügen erstellen	Configuration Items [cmdb_ci]	Erstellt ein entsprechendes Asset, wenn ein neues Configuration Item ohne Asset erstellt wird.
Asset bei Modellwechsel erstellen	Configuration Items [cmdb_ci]	Erstellt ein neues zugeordnetes Asset, wenn sich das Feld „Modell-ID“ ändert.
CI beim Einfügen erstellen	Asset [alm_asset]	Erstellt ein entsprechendes Configuration Item, wenn ein neues Asset ohne Configuration Item erstellt wird.
Lager-Modell-Beziehung erstellen	Asset [alm_asset]	Erstellt einen Datensatz (falls keiner vorhanden ist) in der Tabelle „Lager-Modell“, der das Lager angibt,

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

Asset-Management-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		das das Modell enthält, wenn ein Asset erstellt oder aktualisiert wird.
Alle Transferauftrags-Positionen löschen	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Löscht alle zugehörigen Transferauftrags-Positionen, wenn ein Transferauftrag gelöscht wird.
Sicherstellen, dass Berechtigungen die Rechte nicht überschreiten	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Stellt sicher, dass die Gesamtzahl der Berechtigungen für die zugehörige Lizenz nicht die Anzahl der Rechte überschreitet, die bei der Erstellung einer Berechtigung von der Lizenz gewährt werden.
GenerateAssets	Modellkategorien [cmdb_model_category]	Führt eine regelmäßige Skript-Aufgabe aus, um Assets für Configuration Items zu erstellen.
Informationen von übergeordnetem Element übernehmen	Asset [alm_asset]	Weist dem Asset einige übergeordnete Werte zu, wenn einem Asset ein neues übergeordnetes Element zugewiesen wird.
Verwaltetes Lager für Lieferant	Lagerhaltungsregel [alm_stock_rule]	Überprüft, ob für eine Lagerhaltungsregel zur Lieferantenauffüllung ein Lager ausgewählt wurde und ob das Lager über einen zugehörigen Manager mit einer gültigen E-Mail-Adresse verfügt.
„Zugeordnet an“ oder „Zugewiesen an“ anordnen	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Macht einen Wert entweder im Feld „Zugeordnet an“ oder „Zugewiesen an“ obligatorisch.
Datensätze zusammenführen	Verbrauchsgut [alm_consumable]	Führt Verbrauchsgüter, die über übereinstimmende Felder verfügen und nicht den Status „Unterwegs“ haben, in einem Datensatz mit der Gesamtanzahl zusammen.
Asset beim Einfügen und Bleiben löschen	Configuration Items [cmdb_ci]	Löscht den Wert im Feld „Asset“ beim Einfügen, wenn das Feld ein Asset mit einem CI enthält.
CI beim Einfügen und Bleiben löschen	Asset [alm_asset]	Löscht den Wert im Feld „Asset“, sodass ein neues Asset für das CI erstellt wird, wenn eine Einfügung für ein vorhandenes CI ausgeführt wird.
Feld „Reserviert für“ ausfüllen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Wenn die Transferauftrags-Position über eine zugehörige Anforderungsposition verfügt, füllt diese Geschäftsregel das Feld „Reserviert für“ des zugehörigen Assets mit den entsprechenden Informationen aus der Anforderungszeile.
Status zu Asset/ Verbrauchsgut übertragen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Ändert das entsprechende Asset so, dass es den aktuellen Transportstatus widerspiegelt, wenn eine Transferauftrags-Position in einen anderen Status verschoben wird.
Asset bei TAP-Stornierung/-Löschung freigeben	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Platziert das entsprechende Asset wieder im Bestand und macht die Beschaffung der Teileanforderung rückgängig, wenn eine Transferauftrags-Position im Entwurfsstatus storniert oder gelöscht wird.
Rollup von TAP-Stornierung zu TA	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Signalisiert dem entsprechenden Transferauftrag, dass die Transferauftrags-Position storniert wurde.

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

Asset-Management-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
Schrottwert muss kleiner sein als Kosten	Asset [alm_asset]	Verhindert das Speichern eines Asset-Datensatzes, wenn der Restwert größer ist als die Kosten.
Integritätsprüfung für vorab zugeordnete Assets	Asset [alm_asset]	Verhindert die Erstellung oder Aktualisierung von vorab zugeordneten Assets, wenn sie nicht die Bedingungen für die Vorabzuordnung erfüllen.
Klasse festlegen	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Legt die Klasse für diese Berechtigung fest, abhängig davon, ob die Berechtigung zugewiesen oder zugeordnet ist.
Transferauftragstyp festlegen	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt den Typ des Transferauftrags in Abhängigkeit davon fest, ob eine zugehörige Serviceauftrags- oder Arbeitsauftragsaufgabe vorhanden ist.
Modellkategorie synchronisieren	Produktmodelle [cmdb_model]	Wenn sich die Modellkategorie ändert, erstellt diese Geschäftsregel Assets, sofern sie nicht zuvor für Konfigurationselemente vorhanden waren, die dem Modell zugeordnet sind.
Lagerregeln für Transferaufträge	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Verhindert, dass das Feld „Aus Lager“ geändert wird, wenn der Transferauftrag mehrere Transferauftrags-Positionen enthält.
„Reserviert“ in „Zugewiesen“ überführen	Asset [alm_asset]	Füllt das Feld „Zugewiesen an“ mit dem Wert aus dem Feld „Reserviert für“, wenn sich das Asset im entsprechenden Status befindet.
Informationen an Komponenten weitergeben	Asset [alm_asset]	Aktualisiert Komponenten eines Assets, um alle Änderungen widerzuspiegeln, die am Asset-Datensatz vorgenommen wurden.
Asset-Felder bei Änderung aktualisieren	Configuration Items [cmdb_ci]	Synchronisiert Felder, sodass Änderungen, die im Formular für das Konfigurationselement vorgenommen werden, die gleiche Aktualisierung im entsprechenden Asset-Formular auslösen, wodurch eine einheitliche Berichterstellung sichergestellt wird. Sie müssen die Status im Asset-Formular aktualisieren.
CI-Felder bei Änderung aktualisieren	Asset [alm_asset]	Synchronisiert Felder, sodass Änderungen, die im Asset-Formular vorgenommen werden, die gleiche Aktualisierung im entsprechenden Formular „Configuration Item“ auslösen, wodurch eine konsistente Berichterstellung sichergestellt wird.
Standort nach Bedarf aktualisieren	Asset [alm_asset]	Aktualisiert den Standort des Assets, wenn das Asset auf ein neues Lager festgelegt oder einem neuen Benutzer zugewiesen wird.
Typ „Außendienstmitarbeiter“ validieren	Lager [alm_stockroom]	Stellt sicher, dass Sie kein Lager des Typs „Außendienstmitarbeiter“ erstellen, ohne dass Arbeitsmanagement oder Außendienst-Management aktiviert ist. Erlaubt nur ein persönliches Lager pro Benutzer.
TAP validieren und Verfügbarkeit prüfen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Validiert Änderungen, die an der Transferauftrags-Position vorgenommen wurden, und prüft die

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

Asset-Management-Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Name	Tabelle	Beschreibung
		Verfügbarkeit der in das angegebene Lager zu übertragenden Assets.
Transferauftrag validieren	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Validiert, dass der Wert für Lieferung nach Datum nicht vor dem aktuellen Datum liegt.
Eindeutige Benutzer validieren	Standard-Lager [alm_user_stockroom]	Verhindert die Erstellung mehrerer Datensätze mit demselben Benutzer.
Berechtigung überprüfen (Zugeordnet)	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Stellt sicher, dass die Zuordnung der Berechtigung die Zuordnungsbedingung für die Lizenz einhält, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Berechtigung überprüfen (Zugewiesen)	Lizenzberechtigung [alm_entitlement]	Stellt sicher, dass der Beauftragte der Berechtigung die Zuweisungsbedingung der Lizenz einhält, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Berechtigungen überprüfen (Zugeordnet)	Softwarelizenz [alm_license]	Stellt sicher, dass die Zuordnungen aller Lizenzberechtigungen die Zuordnungsbedingung für die Lizenz einhalten, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Berechtigungen überprüfen (Zugewiesen)	Softwarelizenz [alm_license]	Stellt sicher, dass die Beauftragten aller Lizenzberechtigungen die Zuweisungsbedingung für die Lizenz einhalten, falls eine Bedingung vorhanden ist.
Nicht-Außendienstmitarbeiter überprüfen	Standard-Lager [alm_user_stockroom]	Stellt sicher, dass das ausgewählte standardmäßige Lager nicht vom Typ „Außendienstmitarbeiter“ ist.

Domain Separation und Asset-Management

Die Domänentrennung wird in Asset-Management 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: 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 Benutzeroberfläche, 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.

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

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domänentrennung und Lebenszyklusberichte

Bei der Ausführung von Software-Lebenszyklusberichten sind bestimmte Aspekte der Domänentrennung zu berücksichtigen.

Übersicht

In einer Umgebung mit Domänentrennung wird der Software-Lebenszyklusbericht auf der Ebene generiert, auf der der Service Provider (SP) die Compliance für die Umgebung seiner Kunden verwaltet. Normalerweise zeigt die Ebene, auf der der Abgleich erfolgt, die Compliance dieser Art an, und der Software-Lebenszyklusbericht wird auf derselben Ebene generiert.

Die nachfolgende Tabelle zeigt das erwartete Verhalten des Abgleichs. Beispiel:

- Der SP verwaltet Software Asset Management (SAM) von Cisco auf der Cisco Corporate-Ebene. Das bedeutet, dass der Lebenszyklusbericht auf der Cisco Corporate-Ebene ausgeführt werden muss.
- Der SP verwaltet das SAM-Programm von Walmart für die einzelnen Geschäftsbereiche von Walmart (USA und Mexiko). Das bedeutet, dass der Lebenszyklusbericht auf der Walmart-Geschäftsbereichsebene ausgeführt werden muss.

Die SP-Hierarchie sieht wie folgt aus:

- Cisco Corporate
  - Cisco USA
  - Cisco Mexiko
- Walmart Corporate
  - Walmart USA
  - Walmart Mexiko

Domäneneinstellungen (Abgleich/Normalisierung)	Compliance-Berichterstellung	Ebene des Lebenszyklusberichts
TOP/Cisco	Wahr	Ja
TOP/Cisco/USA	Falsch	
TOP/Cisco/Mexiko	Falsch	
TOP/Cisco/Deutschland	Falsch	
TOP/Walmart	Falsch	
TOP/Walmart/USA	Wahr	Ja
TOP/Walmart/Mexiko	Wahr	Ja

Wenn der SP Softwaremodelle für Cisco Corporate und Cisco Mexiko einrichtet, obwohl beabsichtigt ist, die Compliance für Cisco auf der Cisco Corporate-Ebene zu verwalten,

Automatische Übersetzung

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

zeigt der Lebenszyklusbericht möglicherweise doppelte Lebenszyklusdatensätze mit derselben Installationsanzahl an.

Lebenszyklusbericht

Modelldomäne		Datum		Softwaremodell	Domäne
Cisco	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Cisco Mexiko	SQL Server 2012	2014	10	SQL Server 2012	Cisco
Walmart USA	SQL Server 2012	2014	5		
Walmart Mexiko	SQL Server 2012	2014	20		

Weitere Informationen zu Software-Lebenszyklen finden Sie unter Erstellen Sie Softwaremodelle in Software Asset Management klassisch. Weitere Informationen zur Einrichtung des Pfads für die Domänentrennung finden Sie unter Einrichtung und Verwaltung der Domänentrennung

Schnellstarttest für Asset-Management

Validieren Sie, ob Asset-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Asset-Management

Schnellstarttests in Asset-Management erfordern das Plugin „Asset-Management“ (com.snc.asset_management).

Test in Asset-Management

Name	Beschreibung	Release-Version
Asset Sourcing - Consume local asset stock (Asset-Beschaffung – Lokalen Asset-Bestand verbrauchen)	Validiert den Flow „Consume local asset stock (Lokalen Asset-Bestand verbrauchen)“.	Washington DC

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Contract Management

Verwalten und überwachen Sie Verträge mit der Anwendung ServiceNow® Contract Management.

Ein Vertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen zwei Parteien. In der ServiceNow-Plattform enthalten Verträge detaillierte Informationen wie die folgenden:

- Vertragsnummer
- Start- und Enddatum des Vertrags

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

- Aktivierungsstatus
- Allgemeine Bedingungen
- Dokumente
- Informationen zur Verlängerung
- Finanzielle Bedingungen

Vertragsmanagement ist standardmäßig aktiviert. Wenn das Kostenmanagement-Plugin aktiviert ist, wird die Contract Management-Anwendung in das Kostenmanagement-Plugin integriert, um Verträge mit Kosten zu verknüpfen und die Gesamtbetriebskosten zu ermitteln. Sie können wiederkehrende Ausgaben mit Kostenlinien verfolgen. Ein Administrator kann das Kostenmanagement-Plugin aktivieren.

Wenn Sie das Software Asset Management-Plugin verwenden, verwenden Sie die Option „Softwarelizenzen“.

Zugehörige Informationen

Neue Kostenlinie erstellen

Allgemeine Bedingungen

Software Asset Management

Das Asset-Vertragsübersichtsmodul verwenden

Informationen zu Ihrem Vertragsstatus können Sie im Contract Management-Übersichtsmodul einsehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Da das Contract Management-Übersichtsmodul eine Art Homepage ist, können Sie auf der Seite Berichte hinzufügen, löschen und neu anordnen.

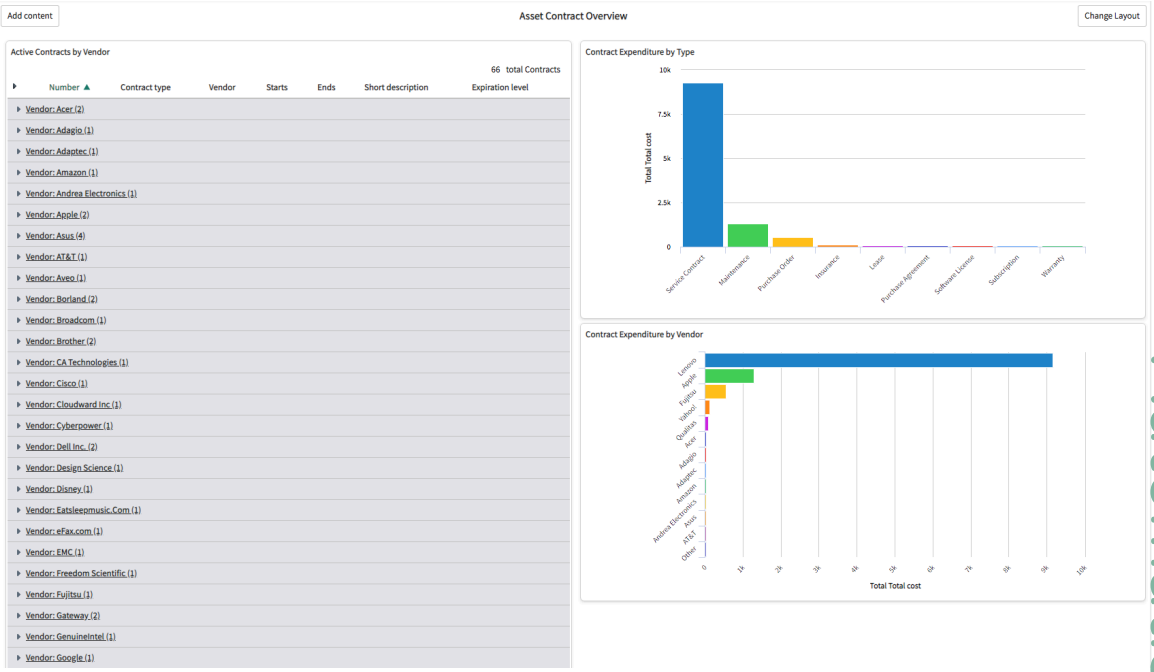
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie in den Berichten auf Elemente, um weitere Informationen zu erhalten.

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

Example

Klicken Sie beispielsweise auf einen der farbigen Balken im Balkendiagramm **Vertragsausgaben nach Typ**, um detaillierte Informationen anzuzeigen.



Mit Contract Management installierte Komponenten

Mit Contract Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demodaten sind verfügbar.

Mit Contract Management installierte Tabellen

Mit Contract Management werden Tabellen hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Abgedeckte Assets [clm_m2m_contract_asset]	Listet die von einem Vertrag abgedeckten Assets auf. Ein Asset kann von mehreren Verträgen abgedeckt werden, und ein Vertrag kann mehrere Assets enthalten. **Hinweis:** Die Rollen contract_manager, itil, inventory_admin oder procurement_user können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement) für die Rolle „procurement_user“ und das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) für die Rollen „itil“ und „inventory_admin“ aktivieren.
Abgedeckte Assets [clm_m2m_rate_card_asset]	Listet die Kostenkarten auf, die für ein Asset gelten.
Bedingung [clm_condition_checker]	Listet die Bedingungen und Werte für jede Bedingungsprüfung auf.

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Beschreibung
Bedingungsprüfungen [clm_condition_check]	Speichert Bedingungen und Werte, die angegebene Bedingungsfelder ändern.
Vertrag [ast_contract]	Speichert Vertragsinformationen.
Vertragsverlauf [clm_contract_history]	Speichert eine Kopie des Vertrags, wenn sich das Startdatum, das Enddatum oder die allgemeinen Bedingungen ändern.
Allgemeine Bedingungen [clm_terms_and_conditions]	Listet die allgemeinen Bedingungen auf, die von Verträgen verwendet werden.
Allgemeine Bedingungen [clm_m2m_contract_and_terms]	Listet alle allgemeinen Bedingungen auf, die für die Verwendung mit Verträgen verfügbar sind.
Abgedeckte Benutzer [clm_m2m_contract_user]	Listet die von Verträgen abgedeckten Benutzer auf.
Vertragsverlängerungsanforderung [sn_contract_renewal_request]	Speichert alle Vertragsverlängerungsanforderungen über den Vertragsverlängerungs-Workflow.
Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung [sn_contract_renewal_request_line]	Speichert alle Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung über den Vertragsverlängerungs-Workflow.
Vertragsverlängerungsaufgabe [sn_contract_renewal_task]	Speichert alle Vertragsverlängerungsaufgaben über den Vertragsverlängerungs-Workflow.

Mit Contract Management installierte Benutzerrollen

Eine Benutzerrolle wird mit Contract Management hinzugefügt.

Rolle	Enthält Rolle	Beschreibung
contract_manager	financial_mgmt_user	Verwaltet den Vertragslebenszyklus. Kann Verträge erstellen, bearbeiten und löschen.

Mit Contract Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Contract Management hinzugefügt.

Name	Beschreibung
ConditionChecks	Sucht nach übereinstimmenden Bedingungen, z. B. für Ablaufdatum von Verträgen und Lizenz-Compliance, die in der Tabelle „Bedingungsprüfungen“ [clm_condition_check] definiert sind.
ContractManagementUtils	Utilities, die Vertragsmanagement-Aktionen verwalten, z. B. Statusübergänge.

Mit Contract Management installierte Clientskripts

Clientskripts werden mit Contract Management hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Steuerbetrag berechnen – Basiskosten	Vertrag [ast_contract]	Berechnet das Feld **Steuerbetrag** und das Feld **Gesamtkosten** im Vertragsformular, wenn sich das Feld **Zahlungsbetrag** ändert.

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Steuerbetrag berechnen – Umsatzsteuer	Vertrag [ast_contract]	Berechnet das Feld **Steuerbetrag** und das Feld **Gesamtkosten** im Vertragsformular, wenn sich das Feld **Umsatzsteuer** ändert.
Steuerbetrag berechnen – Steuersatz	Vertrag [ast_contract]	Berechnet das Feld **Steuerbetrag** und das Feld **Gesamtkosten** im Vertragsformular, wenn sich das Feld **Steuersatz** ändert.
Sicherstellen, dass Rabatt ein gültiger Prozentsatz ist	Vertrag [ast_contract]	Stellt sicher, dass das Feld **Rabatt** keinen Wert kleiner als null oder größer als 99 enthält.
Kostenanpassung erneuern	Vertrag [ast_contract]	Legt das Feld **Prozentsatz** im Vertragsformular auf null fest, wenn der Benutzer einen Dollarbetrag für die Kostenanpassung angibt.
Kostenprozentsatz erneuern	Vertrag [ast_contract]	Legt das Feld **Betrag** im Vertragsformular auf null fest, wenn der Benutzer einen Prozentsatz für die Kostenanpassung eingibt.
Steuerfreibetrag/-satz	Vertrag [ast_contract]	Legt alle steuerbezogenen Felder im Vertragsformular als schreibgeschützt fest, wenn die Checkbox **Steuerfreibetrag** aktiviert wird.
Steuersatz/-freibetrag	Vertrag [ast_contract]	Legt alle steuerbezogenen Felder im Vertragsformular als beschreibbar fest, wenn die Checkbox **Umsatzsteuer** aktiviert wird.

Mit Contract Management installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit Contract Management hinzugefügt.

Name	Tabelle	Beschreibung
Prognostizierte Kosten berechnen (Berichte)	Vertrag [ast_contract]	Berechnet die prognostizierten monatlichen und jährlichen Kosten für einen Vertrag, wenn sich die Kosten oder der Zahlungsplan ändern.
Summen mit Steuern berechnen	Vertrag [ast_contract]	Berechnet die Felder **Steuerbetrag** und **Gesamtkosten** für einen Vertrag, wenn der Vertrag erstellt oder aktualisiert wird.
Vertragsverlauf	Vertrag [ast_contract]	Speichert den Verlauf, wenn sich das Start- oder Enddatum oder die allgemeinen Bedingungen eines Vertrags ändern.
Genehmigungsdatensatz erstellen	Vertrag [ast_contract]	Aktualisiert die **allgemeinen Bedingungen** des Vertrags und startet den Vertragsgenehmigungs-Workflow, wenn ein Vertrag zur Überprüfung gesendet wird.
Allgemeine Bedingungen kennzeichnen	Allgemeine Bedingungen [clm_m2m_contract_and_terms]	Legt das Flag **Verwenden** für einen Datensatz mit allgemeinen Bedingungen auf **true** fest, nachdem der Datensatz einem Vertrag zugeordnet wurde, oder auf **false**, nachdem die Zuordnung des Datensatzes zu einem Vertrag aufgehoben wurde.
Anzahl für manuelle Lizenzen aktivieren	Software-Lizenz-Instanz [ast_license_software_instance]	Berechnet und aktualisiert die Anzahl der Computer, auf denen eine bestimmte Lizenz installiert ist, wenn eine Software-Lizenz-Instanz erstellt oder gelöscht wird.

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

Name	Tabelle	Beschreibung
Vertragslebenszyklus verwalten	Vertrag [ast_contract]	Diese Business Rule: • aktualisiert das Enddatum eines Vertrags, wenn eine Vertragserweiterung genehmigt wurde • Verlängert den Vertrag und aktualisiert dabei das Startdatum, das Enddatum und die Basiskosten (wenn Kostenanpassungen angewendet werden müssen), wenn eine Vertragsverlängerung genehmigt wurde und das Startdatum der Verlängerung erreicht ist. • führt die Bedingungsprüfungen durch, um zu bewerten, ob Datumsangaben geändert werden müssen, wenn ein Vertrag genehmigt oder eine Erweiterung oder Verlängerung genehmigt oder das Start- oder Enddatum geändert wurde
Ausfall in Nachrichten veröffentlichen	Service [cmdb_ci_service]	Bei einem Ausfall wird ein Nachrichtenartikel in der Wissenstabelle veröffentlicht.
Vertragskosten pro Asset aktualisieren	Abgedeckte Assets [clm_m2m_contract_asset]	Aktualisiert die Kosten pro Einheitswert basierend auf den Gesamtkosten und der Anzahl der dem Vertrag zugeordneten Assets.
Vertragskosten über Lebensdauer aktualisieren	Vertragsbezogene Kostenkarte [fm_contract_rate_card]	Berechnet die Kosten des Vertrags über die Lebensdauer, indem die Summe der Vertragskostenlinien berechnet wird.
Nach Änderung der Vertragsdaten aktualisieren	Vertrag [ast_contract]	Aktualisiert die Felder **Hinzugefügt am** und **Entfernt am** für alle Assets und Benutzer, die einem Vertrag zugeordnet sind, wenn sich das Enddatum des Vertrags ändert.
Nach Änderung der Kostenkartendaten aktualisieren	Vertragsbezogene Kostenkarte [fm_contract_rate_card]	Aktualisiert die mit der Kostenkarte verknüpften zugehörigen Vertrags-Assets und Benutzer, wenn das Enddatum geändert wird.
Start- und Enddatum des Vertrags überprüfen	Vertrag [ast_contract]	Validiert das Start- und Enddatum von Verträgen und Vertragsverlängerungen.
Rabatt des Einkaufvertrags überprüfen	Vertrag [ast_contract]	Bei Verträgen mit dem Vertragsmodell **Einkaufsvertrag** validiert diese Business Rule, dass das Feld **Rabatt** keinen Wert kleiner als null oder größer als 99 enthält.

Workflow zur Vertragsverlängerung

Verwenden Sie den Workflow zur Vertragsverlängerung, um Verträge zu verlängern, deren Ablaufdatum näher rückt, oder die bereits abgelaufen sind. Mit diesem Workflow können Sie Verträge über einen optimierten und verwalteten Prozess verlängern.

Verlängern Sie Ihre Verträge, indem Sie einen Vertragsdatensatz, der auf den ursprünglichen Vertrag verweist, erstellen, validieren, genehmigen und aktivieren.

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

Mit diesem Workflow können Sie zugehörige Entitäten wie Hardware-Assets, Softwareberechtigungen, Nutzungsbedingungen und Kostenkarten verwalten.

Hinweis:
Der Vertragsverlängerungs-Workflow unterstützt Softwarelizenz-, Abonnement-, Wartungs- und Garantievertragsmodelle.

Führen Sie die folgenden Aufgaben im Vertragsverlängerungs-Workflow aus, um Ihre Verträge zu verlängern:

1. Anforderung zur Vertragsverlängerung: Erstellen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für Verträge, die kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen oder bereits abgelaufen sind.
2. Vertragsauswahl: Verlängern Sie mehrere untergeordnete Verträge unter dem übergeordneten Vertrag.
3. Build-Verlängerung: Stellen Sie die Informationen zur Vertragsverlängerung bereit.
4. Asset-Auswahl: Fügen Sie Hardware- oder Enterprise-Assets aus dem Vertragsverlängerungsvorgang hinzu, oder entfernen Sie diese, und lassen Sie die auf den neuen Vertrag übertragenen Assets anzeigen.
5. Auswahl von Software-Assets: Fügen Sie Softwareberechtigungen hinzu, die in den Vertragsverlängerungsvorgang aufgenommen werden sollen, und lassen Sie die in den neuen Vertrag übertragenen Berechtigungen anzeigen.
6. Nutzungsbedingungen: Aktualisieren Sie die Nutzungsbedingungen im neuen Vertrag, und lassen Sie die auf den neuen Vertrag übertragenen Nutzungsbedingungen anzeigen.
7. Kostenkarten: Fügen Sie dem neuen Vertrag Kostenkartendetails hinzu, um Vertragskosten nachzuverfolgen.
8. Verlängerungsbestätigung: Überprüfen Sie die Verlängerungsdetails, nachdem Sie alle Details eines Vertrags abgeschlossen haben.
9. Verlängerungsgenehmigung: Genehmigen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen.
10. Verlängerungsbestellung: Sie erhalten die Bestellung für die vom Vertrag abgedeckten Assets.

Hinweis:

- Sie können eine Aufgabe nicht bearbeiten, nachdem Sie sie geschlossen haben.
- Sie können einen Vertragsverlängerungsprozess für einen Vertrag, eine Vertragsverlängerungsanforderung, Vertragsverlängerungsanforderungspositionen und eine Vertragsverlängerungsaufgaben abbrechen. Weitere Informationen finden Sie unter Ergebnisse der Stornierung eines Vertragsverlängerungsprozesses.

Voraussetzungen

Bevor Sie den Workflow zur Vertragsverlängerung verwenden, müssen Sie die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Aktivieren Sie das Software Asset Management Professional-Plugin (com.snc.samp) für Ihre Instanz von ServiceNow.

  Wenn Sie Hardware- oder Enterprise-Asset-Verträge verwalten möchten, fordern Sie stattdessen die Anwendung Hardware Asset Management oder Enterprise Asset Management aus dem ServiceNow Store an und installieren Sie sie.

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

- Aktivieren Sie die *sn_contract_enable_renewal_flow*-Systemeigenschaft.

Hinweis:
Wenn Sie bereits Software Asset Management, Hardware Asset Management oder beide verwenden, ist diese Systemeigenschaft auf „false“ gesetzt. Wenn Sie ein neuer Benutzer sind, ist diese Systemeigenschaft auf „true“ gesetzt.

Domänentrennung

Domänentrennung mit Datentrennung wird für den Vertragsverlängerungs-Workflow mit den folgenden Anforderungen unterstützt:

- Die Anforderung wird in der Domäne des Vertrags erstellt, der den Verlängerungsprozess initiiert hat.
- Anforderungspositionen befinden sich in der Domäne des Vertrags der Anforderungsposition.
- Aufgaben werden in der Domäne des zu verlängernden Vertrags erstellt.

Die Systemeigenschaft *sn_contract_enable_renewal_flow* unterstützt auch die Domänentrennung.

Eine Vertragsverlängerungsanforderung erstellen

Erstellen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für Verträge, die kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen oder bereits abgelaufen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Verlängerungsanforderung nur für Wartungs-, Garantie-, Abonnement-, Sofwarelizenz- und Serviceverträge erstellen. Wenn Sie nur die Anwendung Software Asset Management installiert haben, können Sie Abonnement-, Wartungs- und Softwarelizenzverträge verlängern. Wenn Sie nur die Anwendung Hardware Asset Management installiert haben, können Sie Wartungs- und Garantieverträge verlängern. Wenn Sie nur die Anwendung Enterprise Asset Management installiert haben, können Sie Wartungs- und Garantieverträge verlängern.

Prozedur

1. Rufen Sie die Liste der Verträge auf, die Sie verlängern möchten.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Verträge** > **Vertragserneuerung**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Übersicht** aus. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“.

     Sie können alternativ die Ansicht „Vertragsmanagement“ öffnen, und dann eine Registerkarte für einen Vertragstyp auswählen, z. B. **Alle** oder **Wartung**.

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

- Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Übersicht** aus. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“.

  Sie können alternativ die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“ öffnen, und dann eine Registerkarte für einen Vertragstyp auswählen, z. B. **Alle** oder **Wartung**.

2. Wählen Sie den zu verlängernden Vertrag eines der Typen Wartungs-, Garantie-, Abonnement-Softwarelizenz- oder Servicevertrag aus.
3. Klicken Sie für den ausgewählten Vertrag auf die Option **Verlängern**.
4. Übermitteln Sie die Anforderung zur Vertragsverlängerung.

- Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, klicken Sie auf **OK**.

  Die Vertragsverlängerungsanforderung enthält die folgenden Informationen:
  - Eindeutige automatisch generierte Nummer
  - Die Phase, die den Typ der Aufgabe im Vertragsverlängerungsprozess angibt
  - Einen Verweis auf den Vertrag, für den Sie die Verlängerung angefordert haben
  - Datum und Uhrzeit der Erstellung der Anforderung
- Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wird das Dialogfeld „Vertrag verlängern“ angezeigt. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus, und klicken Sie dann auf **Zur Überprüfung senden**.

Dialogfeld „Den Vertrag verlängern“

Feld	Beschreibung
Genehmigende Person	Benutzer, der die Vertragserneuerung genehmigt oder ablehnt.
Optionen	Dauer der Vertragsverlängerung.
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung beginnt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung endet.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf diesen Vertrag angewendeten Kostenanpassung. Die Optionen sind **Fest**, **Manuell** und **CPI** (Consumer Price Index, Verbraucherpreisindex).
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie einen negativen Prozentsatz ein. **Hinweis:** Sie können entweder einen Kostenanpassungsprozentsatz oder einen Kostenanpassungsbetrag für eine Vertragsverlängerungsanforderung angeben. Sie können nicht beides angeben.

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

Feld	Beschreibung
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie eine negative Zahl ein. **Hinweis:** Sie können entweder einen Kostenanpassungsprozentsatz oder einen Kostenanpassungsbetrag für eine Vertragsverlängerungsanforderung angeben. Sie können nicht beides angeben.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie die Registerkarte **Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung** aus, um die übergeordnete Vertragsverlängerungsanforderungsposition oder vorhandene und gültige untergeordnete Verträge unter dem übergeordneten Vertrag anzuzeigen.
   Für jeden Vertrag, der verlängert wird, wird eine Vertragsverlängerungsanforderungsposition erstellt.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle offenen Vertragsverlängerungs-Flow-Aufgaben und die Details jeder Vertragsverlängerungsaufgabe an, indem Sie die Registerkarte **Offene Aufgaben** auswählen.
7. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Vertragsverlängerungs-Flow-Aufgaben und die Details jeder Vertragsverlängerungsaufgabe durch Auswahl der Registerkarte **Alle Aufgaben** an.

Ergebnisse
Der Substatus des zu verlängernden Vertrags wird auf **Verlängerung in Bearbeitung** gesetzt.

Nächste Maßnahme
Wenn der übergeordnete Vertrag keine untergeordneten Verträge hat, wählen Sie die Build-Verlängerungsaufgabe aus.

Wenn für den übergeordneten Vertrag untergeordnete Verträge vorliegen, wählen Sie die Option Vertragsauswahlaufgabe.

Mehrere untergeordnete Verträge verlängern

Verlängern Sie mehrere untergeordnete Verträge unter dem übergeordneten Vertrag, indem Sie die Vertragsauswahlaufgabe verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe wird nur erstellt, wenn der Vertrag, den Sie verlängern möchten, über gültige untergeordnete Verträge verfügt, die vom Vertragsverlängerungs-Workflow unterstützt werden und noch nicht verlängert wurden oder sich im Entwurfsstatus befinden.

Prozedur
1. Wählen Sie im Vertragsformular im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Registerkarte **Anforderung zur Vertragsverlängerung** aus, um die Liste der Vertragsverlängerungsanforderungen anzuzeigen.
2. Wählen Sie eine Verlängerungsanforderung aus.
3. Sie rufen alle untergeordneten Verträge auf, die mit dem ausgewählten Vertrag verknüpft sind, indem Sie die Registerkarte **Verlängerungsverträge** im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ auswählen.
4. Geben Sie die untergeordneten Verträge an, die Sie verlängern möchten.

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

a. Öffnen Sie den Datensatz, indem Sie neben einem untergeordneten Vertrag auf das Vorschausymbol ⓘ klicken.

b. Wählen Sie aus, ob untergeordnete Verträge für die Verlängerung eingeschlossen werden sollen, indem Sie im Feld **Verlängerungsentscheidung** Ja oder Nein eingeben.
Sie müssen für jeden untergeordneten Vertrag einen Wert für das Feld **Verlängerungsentscheidung** angeben.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Ihre Entscheidung wird in der Spalte „Verlängerungsentscheidung“ auf der Registerkarte **Verlängerungsverträge** angezeigt.
6. Wählen Sie **Aufgabe schließen** aus.

Ergebnisse
Die Vertragsverlängerungsanforderungspositionen für übergeordnete und untergeordnete Verträge werden auf der Registerkarte „Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ aufgeführt. Jede Vertragsanforderungsposition hat einen eigenen Aufgaben-Flow.

Nächste Maßnahme
Informationen zur Verlängerung eines Liefervertrags

Informationen zur Verlängerung eines Liefervertrags

Stellen Sie die Informationen zur Vertragsverlängerung bereit, indem Sie die Aufgabe „Build-Verlängerung“ abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Vertragsverlängerungsanforderungsposition hat einen eigenen Aufgaben-Flow.

Prozedur
1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Nummer der Build-Verlängerungsaufgabe aus.
2. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ die Registerkarte **Details zur Vertragsverlängerung** aus.
3. Geben Sie die Informationen zur Vertragsverlängerung an.

   Sie müssen alle Pflichtfelder ausfüllen, bevor Sie die Aufgabe schließen. Wenn Sie den untergeordneten Vertrag verlängern, müssen Sie das Enddatum und das Startdatum im Bereich des Start- und Enddatums des übergeordneten Vertrags angeben.

   Hinweis:
   Das Feld „Vertragsgenehmiger“ wird nur für den übergeordneten Vertrag angezeigt. Derselbe Wert für den Vertragsgenehmiger wird für alle untergeordneten Verträge automatisch ausgefüllt.

4. Wählen Sie **Aufgabe schließen** aus.

Ergebnisse
Neue Vertragsentwürfe werden erstellt.

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

Nächste Maßnahme

Assets für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Assets für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Fügen Sie dem Vertragsverlängerungsprozess Hardware- oder Enterprise-Assets hinzu, oder entfernen Sie sie. Sie können auch die in den neuen Vertrag übertragenen Hardware- oder Enterprise-Assets einsehen.

Vorbereitungen

Zum Hinzufügen oder Entfernen von Hardware-Assets zum Vertragsverlängerungsprozess fordern Sie die Anwendung „Hardware Asset Management“ aus dem ServiceNow Store an. Zum Hinzufügen oder Entfernen von Enterprise-Assets zum Vertragsverlängerungsprozess fordern Sie die Anwendung Enterprise Asset Management aus dem ServiceNow Store an.

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die aktiven und gültigen Assets aus dem Vertrag, die verlängert werden, werden in den neuen Vertrag übernommen und auf der Registerkarte „Abgedeckte Assets“ aufgeführt. Gültige Hardware- und Enterprise-Assets sind die Assets, die nicht vor dem Enddatum aus dem Vertrag entfernt wurden und die folgenden Status oder Substatus aufweisen:

- Status
  - Auf Lager
  - Unterwegs
  - In Wartung
  - In Gebrauch
- Substatus
  - Verfügbar
  - Reserviert
  - Ausstehende Übertragung
  - Keine
  - Ausstehende Reparatur
  - Ausstehende Installation

Ungültige Assets werden nicht in den Vertragsentwurf übernommen und müssen manuell hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Aufgabe „Asset-Auswahl“ oder den Vertrag, für die bzw. den Sie Assets hinzufügen möchten.
   - Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wählen Sie die Aufgabennummer für „Asset-Auswahl“ im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“. Wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus, und öffnen Sie dann den Vertrag, dem Sie Assets hinzufügen möchten.

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

2. Wählen Sie die Registerkarte **Abgedeckte Assets** aus.
3. Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Aktualisieren Sie die Hardware- oder Enterprise-Assets im Vertrag.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Bearbeiten Sie die Verlängerungskosten der Assets.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden.

   a. Wählen Sie das Asset aus, für das Sie die Verlängerungskosten aktualisieren möchten.
   b. Aktualisieren Sie im Feld **Verlängerungskosten** die Verlängerungskosten des Assets.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Wenn Sie Assets über die Asset-Auswahlaufgabe im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ hinzufügen, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.

Ergebnisse
Das Feld „Zahlungsbetrag“ auf der Registerkarte „Finanzen“ des Vertragsentwurfs zeigt die Gesamtverlängerungskosten der von Ihnen ausgewählten Hardware- oder Enterprise-Assets an.

Nächste Maßnahme
Berechtigungen für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Berechtigungen für eine Vertragsverlängerung hinzufügen oder entfernen

Fügen Sie Softwareberechtigungen hinzu, die Sie in den Vertragsverlängerungsprozess aufnehmen möchten, indem Sie die Aufgabe „Auswahl von Software-Assets“ verwenden. Sie können auch die Berechtigungen anzeigen, die auf den neuen Vertrag übertragen werden.

Vorbereitungen
Das Plugin „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: sam_user, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Berechtigungen mit den folgenden Lizenztypen werden in den neuen Vertrag übertragen:

- Unbefristet und Wartung
- Unbefristet und Software Assurance
- Nur unbefristet

Prozedur
1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Aufgabennummer der Auswahl von Software-Assets aus.
2. Erstellen Sie eine Berechtigung, wenn Sie keine Berechtigungen in den Vertragsentwurf übertragen haben.

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

a. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ auf der Registerkarte **Geplante Berechtigungen** die Option **Berechtigung erstellen** aus.

b. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular „Softwareberechtigung“ aus.

   Weitere Informationen finden Sie unter Softwareberechtigungsfelder .

c. Wählen Sie **Speichern**.

   Sie können diese Berechtigung veröffentlichen, nachdem Sie die Verlängerungsanforderung abgeschlossen haben, da diese Berechtigung einem vorhandenen Verlängerungsprozess zugeordnet ist.

Die Berechtigung wird jetzt in der Liste „Geplante Berechtigungen“ aufgeführt.

3. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die vorhandenen Berechtigungen für den Vertragsentwurf.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie **Aufgabe schließen** aus.

Nächste Maßnahme

Nutzungsbedingungen aktualisieren

Nutzungsbedingungen aktualisieren

Aktualisieren Sie die Nutzungsbedingungen im neuen Vertrag. Sie können auch die auf den neuen Vertrag übertragenen Nutzungsbedingungen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Aufgabe oder den Vertrag, für die bzw. den Sie Nutzungsbedingungen hinzufügen möchten.
   - Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wählen Sie die Aufgabennummer für Nutzungsbedingungen im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“. Wählen Sie die Registerkarte **Bedingungen des Verlängerungsvertrags** aus, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, navigieren Sie zur Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus. Öffnen Sie den Enterprise-Asset-Vertrag, dem Sie Nutzungsbedingungen hinzufügen möchten, und wählen Sie dann die Registerkarte **Nutzungsbedingungen** aus.
2. Aktualisieren Sie die Nutzungsbedingungen im Vertrag.

3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Wenn Sie Nutzungsbedingungen über die Aufgabe „Nutzungsbedingungen“ im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ hinzufügen, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.

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

Ergebnisse
Auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** des Vertrags werden mehrere Bedingungen angezeigt.

Nächste Maßnahme
Dem neuen Vertrag Kostenkarten hinzufügen

Dem neuen Vertrag Kostenkarten hinzufügen

Fügen Sie dem neuen Vertrag Kostenkartendetails hinzu, indem Sie die Aufgabe „Kostenkarten“ verwenden, um Vertragskosten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Das Plugin „Kostenmanagement“ [con.snc.cost_management] muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kostenkartendetails werden nicht in den neuen Vertrag übernommen.

Das Hinzufügen von Kostenkartendetails zu einem Vertrag ist kein erforderliches Verfahren. Sie können diese Aufgabe schließen, wenn Sie dem Vertragsentwurf keine Kostenkarte hinzufügen müssen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Nummer der Kostenkartenaufgabe aus.
2. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ die Registerkarte **Verlängerungskostenkarten** aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“ die finanziellen Details aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Aufgabe schließen** aus.

Ergebnisse
Die Kostenkarte wird dem Vertragsentwurf beigefügt.

Nächste Maßnahme
Vertragsverlängerungsdetails prüfen

Vertragsverlängerungsdetails prüfen

Überprüfen Sie die Verlängerungsdetails, nachdem Sie alle Details eines Vertrags mit der Aufgabe „Verlängerungsbestätigung“ abgeschlossen haben. Sie können sie dann entweder genehmigen oder die Details zur weiteren Überprüfung markieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe muss abgeschlossen werden, bevor die Vertragsverlängerungsanforderung genehmigt werden kann.

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

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung“ die Nummer der Vertragsverlängerungsaufgabe aus.
2. Überprüfen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsaufgabe“ die Verlängerungsdetails.
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Liste der Berechtigungen im Vertragsentwurf, indem Sie auf die Registerkarte **Geplante Berechtigungen** zugreifen.
4. Bestimmen Sie, ob diese Aufgabe geschlossen werden soll.
5. Wählen Sie **Aufgabe schließen** aus.

Ergebnisse

Wenn Sie die Aufgabe geschlossen haben, ist die Verarbeitung der Vertragsverlängerungsanforderungsposition abgeschlossen, da alle Vertragsverlängerungsaufgaben geschlossen sind. Die Phase der Vertragsverlängerungsanforderungsposition wird auf „Warten auf Genehmigung“ gesetzt. Nachdem alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen für eine Vertragsverlängerungsanforderung verarbeitet wurden, wird die Genehmigungsaufgabe unter „Vertragsverlängerungsanforderungen“ erstellt.

Nächste Maßnahme

Eine Vertragsverlängerungsanforderung genehmigen oder ablehnen

Eine Vertragsverlängerungsanforderung genehmigen oder ablehnen

Genehmigen Sie eine Vertragsverlängerungsanforderung für alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen.

Vorbereitungen

Das Feld „Verlängerungsgenehmiger“ muss einen Wert enthalten. Wenn Sie den Genehmiger ändern müssen, navigieren Sie zum übergeordneten Vertrag, und passen Sie den Wert dort an.

Erforderliche Rolle: asset_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), contract_manager (nur Core-UI oder Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Assetj-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Verifizieren Sie die Details zur Vertragsverlängerung.
   - Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, wählen Sie die Registerkarte **Offene Aufgaben** im Formular „Anforderung zur Vertragsverlängerung“. Wählen Sie die Anforderungsnummer für die Vertragsverlängerung aus, um die Details zur Vertragsverlängerung einzusehen, und klicken Sie dann auf **Aufgabe schließen**.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“. Wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus, und öffnen Sie dann den Enterprise-Asset-Vertrag, den Sie verlängern möchten. Rufen Sie die Vertragsverlängerungsdetails im Abschnitt „Verlängerung“ der Registerkarte **Details** auf.

   Eine Genehmigungsanforderung wird ausgelöst, und der Substatus des Vertragsentwurfs ändert sich in „Überprüfung wird ausgeführt“.
2. Öffnen Sie die Liste der Verträge und Vertragsverlängerungsanforderungen.

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

- Wenn Sie die Core-UI oder den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Meine Freigaben**.
- Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrags- und Mietmanagement“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Meine Vertragsgenehmigungen** aus.

3. Wählen Sie die auf Genehmigung wartende Vertragsverlängerungsanforderung aus.
4. Bewerten Sie alle Positionen der Anforderung zur Vertragsverlängerung und Vertragsverlängerungsaufgaben.
5. Genehmigen Sie die Vertragsverlängerungsanforderung, oder lehnen Sie sie ab.
6. **Wahlweise:** Wechseln Sie zur Registerkarte **Genehmigungsverlauf**, um den Genehmigungs- oder Ablehnungsverlauf des Vertrags und der untergeordneten Verträge anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Eine Bestellung für Vertrags-Assets erhalten

Eine Bestellung für Vertrags-Assets erhalten

Sie erhalten die Bestellung für die vom Vertrag abgedeckten Assets, indem Sie die Aufgabe „Verlängerungsbestellung“ verwenden. Diese Aufgabe ist verfügbar, wenn Sie mindestens ein Hardware-Asset hinzugefügt, eine Berechtigung erstellt oder eine vorhandene Berechtigung ausgewählt haben, die sich im Status „Build“ befindet.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe wird nicht erstellt, wenn Sie keine Hardware-Assets oder Berechtigungen ausgewählt oder hinzugefügt haben oder das Procurement-Plugin (com.snc.procurement) nicht aktiv ist. Sie müssen die finanziellen Ausgaben stattdessen manuell nachverfolgen.

Erforderliche Rolle: procurement_user

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Vertragsverlängerungsanforderung“ die Registerkarte **Offene Aufgaben** aus.
2. Wählen Sie die Anforderungsnummer für die Vertragsverlängerung aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Bestellungen** aus.
4. Wählen Sie die Bestellnummer aus, um die finanziellen Transaktionen des Vertrags zu erfassen.

   Für jeden Asset-Datensatz, der unter einen Vertrag fällt, wird eine Bestellposition erstellt. Die Kosten jeder Bestellung entsprechen den Verlängerungskosten jedes abgedeckten Assets.

   Die Bestellpositionen werden für die Berechtigungen erstellt, die sich im Status „Build“ befinden. Jede auf der Registerkarte „Geplante Berechtigungen“ hinzugefügte Berechtigung entspricht einer eindeutigen Bestellposition.
5. Wählen Sie **Bestellen** aus.
6. Wählen Sie **Empfangen** aus, um die Bestellung für vom Vertrag abgedeckte Assets zu erhalten. Durch den Eingang der Bestellung werden nur die Assets aktualisiert. Es wird keine Berechtigung erstellt.

Ergebnisse

Der Berechtigungsentwurf wird veröffentlicht, und der Status wird auf „In Gebrauch“ gesetzt.

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

Der Bestelleingang wird auf der Registerkarte **Wareneingangsscheine** aufgeführt.

Der Status der Bestellung und der Bestellpositionen ändert sich in „Empfangen“. Der Status der Aufgabe „Verlängerungsbestellung“ ändert sich automatisch in „Abgeschlossen“. Der Anforderungs-Flow für die Vertragsverlängerung ist abgeschlossen.

Der Substatus des alten Vertrags wird auf „Verlängert“ gesetzt. Ein Vertragsverlaufsdatensatz wird erstellt, der das Start- und Enddatum des alten Vertrags und des verlängerten Vertrags sowie das Verlängerungsdatum anzeigt. Sie können den gesamten Verlauf des Vertrags anzeigen, indem Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Registerkarte „Vertragsverlauf“ auswählen.

Nachdem Sie die Bestellung erhalten haben, lautet der Status des Verlängerungsvertrags nicht mehr „Entwurf“, und der Vertrag wird aktiviert. Wenn das Startdatum des verlängerten Vertrags erreicht wurde, die Bestellung jedoch nicht eingegangen ist, bleibt der Status der Vertragsverlängerungsanforderung „Entwurf“. Nachdem der neue Vertrag aktiviert wurde, läuft der alte Vertrag aus, und die abgedeckten Assets haben ein Enddatum.

Ergebnisse der Stornierung eines Vertragsverlängerungsprozesses

Das Abbrechen eines Vertragsverlängerungsprozesses führt zu einer Statusänderung von Vertrag, Vertragsverlängerungsanforderung, Vertragsverlängerungsanforderungspositionen und Vertragsverlängerungsaufgaben.

Ergebnisse der Vertragsstornierung

Storniertes Element	Ergebnis
Anforderung zur Vertragsverlängerung	• Die gesamte Verlängerungsanforderung wird storniert. • Der Substatus des zu verlängernden Vertrags wird gelöscht. • Alle Vertragsentwürfe werden storniert.
Position der Anforderung zur Vertragsverlängerung	• Die Vertragsverlängerungsanforderungsposition wird abgebrochen. • Wenn alle Vertragsverlängerungsanforderungspositionen storniert wurden, wird die Vertragsverlängerungsanforderung storniert. • Die Verlängerung von unmittelbar untergeordneten Vertragsentwürfen wird abgebrochen.
Vertragsverlängerungsaufgabe	• Die Vertragsverlängerungsaufgabe und die Vertragsverlängerungsanforderungsposition werden storniert.

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

Ergebnisse der Vertragsstornierung (Fortsetzung)

Storniertes Element	Ergebnis
	○ Wenn die Vertragsverlängerungsanforderung nur eine Vertragsverlängerungsanforderungsposition hat, ändert sich die Phase der Vertragsverlängerungsanforderung in „Abgebrochen“. ○ Wenn die Vertragsverlängerungsanforderung mehrere Vertragsverlängerungsanforderungspositionen hat, ändert sich die Phase der Vertragsverlängerungsanforderung nicht. • Die Verlängerung von unmittelbar untergeordneten Vertragsentwürfen wird abgebrochen. • Der Status des Vertragsentwurfs ändert sich in „Abgebrochen“. • Der Status der bereits geschlossenen Aufgaben ändert sich nicht. • Der Status der offenen Aufgaben ändert sich in „Unvollständig geschlossen“. • An den Vertragsentwurf angehängte Kostenkarten werden inaktiv. • Der Status des verlängerten Vertrags wird in den ursprünglichen Status verschoben, und der Substatus wird gelöscht. • Die der Vertragsverlängerungsaufgabe zugeordneten Berechtigungen werden entfernt.
Vertrag	• Die Verlängerung von unmittelbar untergeordneten Verträgen wird abgebrochen, wenn untergeordnete Verträge in der Vertragsverlängerungsanforderung enthalten sind. • Die Vertragsverlängerungsanforderungsposition wird abgebrochen.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse der Vertragsstornierung (Fortsetzung)

Storniertes Element	Ergebnis
	• Jede durch diesen Vertrag initiierte Vertragsverlängerungsanforderung wird storniert. • Die Bestellung des Vertrags und der unmittelbar untergeordneten Verträge wird storniert.

Contract Management verwenden

Benutzer mit der Rolle „contract_manager“ können die Contract Management-Anwendung verwenden, um verschiedene Arten von Verträgen zu erstellen, z. B. Garantien, Leasing-, Wartungs- und Serviceverträge.

Sie können Verträgen die folgenden Informationen hinzufügen.

- Vom Vertrag abgedeckte Assets
- Vom Vertrag abgedeckte Benutzer
- Dem Vertrag zugeordnete allgemeine Bedingungen
- Andere Dokumente im Zusammenhang mit dem Vertrag

Verfolgen Sie die verschiedenen Phasen eines Vertrags vom Entwurf bis zum Abschluss, indem Sie sich den Vertragsverlauf ansehen und Berichte ausführen. Sie können aktive Verträge anpassen, erweitern und verlängern.

Vertragslebenszyklus

Von der Erstellung bis zum Abschluss folgen Verträge einem Lebenszyklus, der bestimmt, welche Felder bearbeitet werden können.

Wenn sich ein Vertrag im Status **Entwurf** befindet, können fast alle Felder des Vertragsdatensatzes bearbeitet werden. Nachdem ein Vertrag den Status **Entwurf** verlassen hat, werden bestimmte Felder für Datumsangaben, Verlängerung, Erweiterung und Finanzen schreibgeschützt. Die Felder **Status** und **Substatus** sind schreibgeschützt.

Die geplante Aufgabe **Vertrags-Compliance prüfen** wird jede Nacht automatisch für die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] ausgeführt. Weitere Informationen zur regelmäßigen Aufgabe finden Sie unter Bedingungsprüfungsdefinitionen verwenden. Die regelmäßige Aufgabe führt die folgenden Aktionen aus:

- Der Vertragsstatus wird in **Aktiv** geändert, wenn der Vertrag genehmigt wurde und das angegebene Startdatum erreicht ist.
- Der Vertrag wird erneuert, wenn der Vertrag zur Verlängerung genehmigt wurde und das angegebene Startdatum erreicht ist.
- Der Vertragsstatus wird in **Abgelaufen** geändert, wenn der Vertrag den Status **Aktiv** hat und das Enddatum erreicht ist.

Mit der Systemeigenschaft `contract_compliance_check_job.enable_override` kann der Auftrag „Vertrags-Compliance prüfen“ Prüfungen in einer Hierarchie überschreiben. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **true** festgelegt. Wenn Prüfungen für dasselbe

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

Feld der übergeordneten und der untergeordneten Tabelle definiert sind, führt die Aufgabe „Vertrags-Compliancеprüfungen“ Folgendes aus:

- Für die Datensätze in der übergeordneten Tabelle setzt die Bedingungsprüfung in der Tabelle das Feld mit dem in der Bedingung angegebenen Wert.
- Für die Datensätze in der untergeordneten Tabelle überschreibt die Bedingungsprüfung in der untergeordneten Tabelle die Bedingung der übergeordneten Tabelle und legt den Feldwert in der untergeordneten Tabelle entsprechend fest.

Wenn beispielsweise eine Prüfung für das Beschreibungsfeld der Tabellen „Vertrag“ (übergeordnet) und „Miete“ (untergeordnet) definiert ist, wird das Feld in der Tabelle „Miete“ auf den Wert festgelegt, der in der Bedingung der untergeordneten Tabelle angegebenen ist. Um die Funktion zum Überschreiben der Vertrags-Compliancеprüfung zu deaktivieren, legen Sie die Systemeigenschaft „contract_compliance_check_job.enable_override“ auf **false**fest.

Kostenlinien werden nur aus Verträgen generiert, die aktiv oder abgelaufen sind.

Vertragsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Benutzer fügt Informationen zum Vertrag hinzu und gibt einen Genehmiger an.
Aktiv	Der Vertrag wurde genehmigt, und das angegebene Startdatum ist erreicht.
Abgelaufen	Das angegebene Enddatum des Vertrags ist erreicht. Abgelaufene Verträge mit einem aktiven Verlängerungs-Workflow, die auf Genehmigung warten, haben den Substatus **Überprüfung ausstehend**. Abgelaufene Verträge mit einem aktiven Verlängerungs-Workflow, für die die Verlängerung genehmigt wurde, das Verlängerungsdatum jedoch noch nicht verstrichen ist, haben den Substatus **Erneuerung genehmigt**. Abgelaufene Verträge ohne aktiven Workflow für ausstehende Verlängerung oder Erweiterung haben einen leeren Substatus.
Abgebrochen	Der Vertrag wurde eingestellt und ist nicht mehr aktiv.

Ein Vertrag kann neben einem Status auch einen Substatus haben.

Vertragssubstatus

Substatus	Beschreibung
Überprüfung ausstehend	Der Vertrag wird zur Überprüfung vorbereitet.
Überprüfung wird ausgeführt	Der Vertrag wurde an den Genehmiger gesendet, und der Genehmiger überprüft den Vertrag.
Genehmigt	Der Vertrag wurde vom Genehmiger überprüft und akzeptiert.
Abgelehnt	Der Vertrag wurde vom Genehmiger überprüft und abgelehnt.
Erneuerung genehmigt	Die Vertragsverlängerung wurde vom Genehmiger genehmigt.
Erneuerung abgelehnt	Die Vertragsverlängerung wurde vom Genehmiger abgelehnt.
Verlängerung in Bearbeitung	Die Vertragsverlängerung wird durch den Vertragsverlängerungs-Workflow ausgeführt.
Erneuert	Die Vertragsverlängerung wird durch den Vertragsverlängerungs-Workflow abgeschlossen.
Erweiterung genehmigt	Die Vertragserweiterung wurde vom Genehmiger genehmigt.

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

Vertragssubstatus (Fortsetzung)

Substatus	Beschreibung
Erweiterung abgelehnt	Die Vertragserweiterung wurde vom Genehmiger abgelehnt.
Keine	Es ist kein Substatus angegeben.

Verträge

Ein Vertrag ist eine verbindliche Vereinbarung zwischen zwei Parteien.

In der Now Platform enthalten Verträge detaillierte Informationen wie die Vertragsnummer, das Start- und Enddatum, den Aktivierungsstatus, allgemeine Bedingungen, Dokumente, Informationen zur Verlängerung und finanzielle Bedingungen.

Das Arbeiten mit Verträgen umfasst die folgenden Aufgaben und Prozesse.

Einen Vertrag erstellen

Erstellen Sie einen Vertrag mit verschiedenen Vertragsmodellen, die als verbindliche Vereinbarung zwischen den beiden Parteien fungieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für Core-UI und Hardware Asset Workspace: admin, contract_manager
- Für Enterprise Asset Workspace: sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- Für Software Asset Workspace: sam_admin, sam_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn einem Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten zugeordnet sind, können die Felder im Vertragsformular nicht bearbeitet werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie Core-UIverwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** und wählen Sie einen Vertragstyp aus, z. B. **Versicherung**, **Wartung**oder **Service**, oder wählen Sie **Alle**.
   - Wenn Sie Hardware Asset Workspaceverwenden, navigieren Sie zur **Vertragsmanagement**-Ansicht, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie Enterprise Asset Workspaceverwenden, öffnen Sie die **Vertrags- und Mietverwaltungsansicht**, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie Software Asset Workspaceverwenden, navigieren Sie zu **Lizenzvorgänge** > **Verträge** > **Softwareverträge** und wählen Sie **Neu**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Nicht alle Felder sind in allen Vertragstypformularen vorhanden.

Formular „Vertrag“ oder „Neuen Vertrag erstellen“

Feld	Beschreibung
Vertragsmodell	Modell, dem der Vertrag zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Beispiele: **Lease**, **Wartung**, **Garantie**, **Servicevertrag**, **Softwarelizenz**oder **Abonnement**.
Lieferant	Lieferant, der für den Vertrag verantwortlich ist. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Einkaufsvertrag** oder Geheimhaltungsvereinbarung (**NDA**) unter **Vertragsmodell**ausgewählt wird.
Vertragsnummer	Nummer, die der Lieferant dem Vertrag zugewiesen hat (erforderlich).
Name	Name des Vertrags.
Übergeordneter Vertrag	Übergeordneter Vertrag des neuen Vertrags, falls zutreffend. Sie können einen übergeordneten Vertrag in der Vertragsnachschlageliste auswählen.
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Einkaufsvertrag** oder Geheimhaltungsvereinbarung (**NDA**) unter **Vertragsmodell**ausgewählt wird.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft. Lassen Sie das Enddatum leer, um einen unbefristeten Vertrag zu erstellen. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Einkaufsvertrag** oder Geheimhaltungsvereinbarung (**NDA**) unter **Vertragsmodell**ausgewählt wird.
Status	Aktueller Status des Vertrags. ○ Entwurf ○ Aktiv ○ Abgelaufen ○ Abgebrochen
Substatus	Aktueller Substatus des Vertrags. ○ Überprüfung ausstehend ○ Überprüfung wird ausgeführt ○ Genehmigt ○ Abgelehnt
Vertrags-Administrator	Person, die für die Verwaltung des Vertrags und Interaktion mit dem Lieferanten verantwortlich ist
Genehmiger	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt. Diese Liste ist so gefiltert, dass nur Benutzer mit der Rolle „itil“ angezeigt werden.
Geschäftsinhaber	Benutzer, der den Vertrag aus einer Geschäftsperspektive verwaltet.
Vertragstyp	Vereinbarungstyp der Lizenz:

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

Feld	Beschreibung
	○ Enterprise ○ SaaS ○ Abonnement Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wartung** und **Softwarelizenz** unter **Vertragsmodell**ausgewählt wird.
Zusage	Zugesagter Betrag, der in diesem Zeitraum vom Beginn bis zum Ende des Vertrags für diesen Lieferanten ausgegeben werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Einkaufsvertrag unter Vertragsmodellausgewählt**wird.
Rabatt	Der vom Lieferanten zugesagte Rabatt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Einkaufsvertrag unter Vertragsmodellausgewählt**wird.
Nichtvertragliche SLAs verarbeiten	Option zur Verarbeitung sowohl vertraglicher als auch außervertraglicher Service Level Agreements (SLAs). Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Servicevertrag** unter **Vertragsmodell**ausgewählt wird.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Vertrags.
Abschnitt „Finanziell“	
Zahlungsbedingungen	Bedingungen, die erklären, wie der Vertrag zu bezahlen ist. Zum Beispiel **Netto monatlicher Account** oder **Netto 30**.
Zahlungsplan	Zeitplan, der definiert, wann Zahlungen zu leisten sind. Zum Beispiel **Monatlich** oder **Jährlich**.
Zahlungsbetrag	Betrag, der bisher für den Vertrag bezahlt wurde.
Anwendbare Steuern	Gibt an, ob der Vertrag von der Steuer befreit ist oder Mehrwertsteuer unterliegt.
Anzuwendender Steuersatz	Auf die Gesamtkosten anzuwendender effektiver Steuersatz (falls zutreffend). Der effektive Steuersatz ist normalerweise der durchschnittlich erhobene Steuersatz. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsatz** unter **Anwendbare Steuern**ausgewählt wird.
Steuerbetrag	Gesamtbetrag der Steuer. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsatz** unter **Anwendbare Steuern**ausgewählt wird.
Gesamtkosten	Endgültige Kosten des Vertrags nach Anwendung von Anpassungen. Wenn ein Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, zeigt dieses Feld den Gesamtwert aller Kostenkarten an.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsatz** unter **Anwendbare Steuern**ausgewählt wird.
Lieferantenaccount	Vendorenaccount, der dem Vertrag zugeordnet ist.
Auftragsnummer	Bestellnummer, die dem Vertrag zugewiesen ist.
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Hat Kostenkarte	Checkbox zur Angabe, ob dem Vertrag eine Kostenkarte zugeordnet ist.
Abschnitt „Verlängerung“	
Automatisch verlängern	Gibt an, ob der Vertrag am Ende seiner Laufzeit erneuert oder verlängert werden kann.
Optionen	Dauer der Vertragsverlängerung oder -erweiterung. Zum Beispiel 1 Jahr.
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung in Kraft tritt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung endet.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf den Vertrag angewendeten Kostenanpassung. ○ Repariert ○ Manuell ○ CPI (Verbraucherpreisindex)
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie eine negative Zahl ein. Es kann entweder eine **Kostenanpassung** oder ein **Prozentsatz Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie einen negativen Prozentsatz ein. Es kann entweder eine **Kostenanpassung** oder ein **Prozentsatz Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.
Abschnitt „Allgemeine Bedingungen“	
Allgemeine Bedingungen	Spezifische rechtliche Informationen im Vertrag.

4. Speichern Sie das Formular.
   - Wenn Sie Core-UIverwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen **Sie Speichern**aus.
   - Wenn Sie Hardware Asset Workspace, Software Asset Workspace oder Enterprise Asset Workspaceverwenden, wählen **Sie Speichern**.
5. Geben Sie weitere Informationen in die zugehörigen Listen oder Registerkarten ein, die angezeigt werden.

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

Verträgen zugehörige Listen oder Registerkarten

Zugehörige Liste oder Registerkarte	Beschreibung
Abgedeckte Assets	Listet alle von diesem Vertrag abgedeckten Assets auf.
Abgedeckte Benutzer	Listet alle von diesem Vertrag abgedeckten Benutzer auf.
Vertrag verwendet von	Listet alle Configuration Items (CI) auf, die in diesem Vertrag verwendet werden.
Allgemeine Bedingungen	Listet alle Bedingungen dieses Vertrags auf.
Kostenlinien	Listet alle Kostenlinien in diesem Vertrag auf.
Vertragsverlauf	Zeigt die Änderungen am Start- und Enddatum dieses Vertrags und Änderungen an den allgemeinen Bedingungen an.
Freigabeverlauf	Listet alle Genehmigungen für diesen Vertrag auf.
Serviceangebote	Listet alle Serviceangebote dieses Lieferanten auf. Aktivieren Sie Service-Portfoliomanagement, um diese zugehörige Liste anzuzeigen.
Servicezusage für Vertrag	Listet alle Servicezusagen für die Angebote dieses Lieferanten auf. Aktivieren Sie Service-Portfoliomanagement, um diese zugehörige Liste anzuzeigen.

6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den Vertrag zu speichern und zu schließen.
   - Wählen Sie **Zur Überprüfung senden aus**, um eine Benachrichtigung an den Genehmiger zu senden.

Zugehörige Informationen

Modelle

Service-Portfoliomanagement

Einem Serviceangebot eine Servicezusage hinzufügen

Workflow zur Vertragsverlängerung

Verträge

Softwarewartungsvertrag erstellen – Beispiel

Ein häufiger Anwendungsfall für die Contract Management-Anwendung ist das Erstellen eines Vertrags zur Nachverfolgung von Wartungszahlungen für Unternehmenssoftware. In diesem Beispiel erfahren Sie, wie Sie einen Softwarewartungsvertrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Ziel dieses Beispiels besteht darin, einen Vertrag zu erstellen, der den Gesamtbetrag an Wartungskosten zeigt, der für die Softwareanwendung gezahlt werden muss, unabhängig von verschiedenen Lizenzkäufen, die im Laufe der Zeit getätigt wurden. Das Software Asset Management-Plugin muss aktiviert sein, um dieses Beispiel zu verwenden.

Prozedur

1. Erstellen Sie ein Anwendungsmodell; fügen Sie dabei einen **Namen** hinzu, und geben Sie **Softwarelizenz** unter **Modellkategorien** an.
2. Erstellen Sie ein Softwaremodell; fügen Sie dabei einen **Namen** und eine **Modellnummer** hinzu, und wählen Sie das in Schritt 1 erstellte Anwendungsmodell aus.
3. Erstellen Sie eine neue Softwareberechtigung, indem Sie das in Schritt 2 erstellte Softwaremodell auswählen.
4. Navigieren zu **Vertrag** > **Verträge** > **Reserviert**.
5. Klicken Sie auf **Neu**, und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Option	Bezeichnung
Vereinbarungstyp	Wählen Sie **Enterprise** aus.
Anwendungsmodell	Wählen Sie das in Schritt 1 erstellte Anwendungsmodell aus.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Eine Reihe von zugehörigen Listen und Abschnitten wird angezeigt.
7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Neu**, und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Option	Bezeichnung
Asset	Wählen Sie die in Schritt 3 erstellte Softwarelizenz aus.
Hinzugefügt am	Geben Sie den Wert ein.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen weiter aus.

Option	Bezeichnung
Zahlungsplan	Wählen Sie **Jährlich** aus.
Zahlungsbetrag	Geben Sie den Wert ein.

10. Füllen Sie die anderen Felder entsprechend aus.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
12. Senden Sie den Vertrag zur Überprüfung.

Zugehörige Informationen

Software Asset Management

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

Assets zu Verträgen hinzufügen

Sie können Verträgen bestimmte Assets zuordnen, einschließlich Softwarelizenzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit Assets wird klargestellt, was der Vertrag rechtlich abdeckt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie dem Vertrag Assets hinzu.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** auf **Neu**.
     b. Wählen Sie im Feld **Asset** ein bestimmtes Asset aus, das durch den Vertrag abgedeckt wird.
     c. Wählen Sie im Feld **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem das Asset dem Vertrag hinzugefügt wurde.

        Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
     d. (Optional) Wählen Sie im Feld **Entfernt am** das Datum aus, an dem das Asset aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.

        Angabe in den Feldern **Hinzugefügt am** und **Entfernt am** sind für die Berichterstellung nützlich.
     e. Klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:
     a. Klicken Sie in der Registerkarte **Abgedeckte Assets** auf **Neu**.
     b. Aktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen für jedes Asset, das Sie dem Vertrag hinzufügen möchten.
     c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

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

Benutzer zu Verträgen hinzufügen

Ein Vertrag kann bestimmte Benutzer abdecken. Sie können beispielsweise einen Vertrag verwenden, um eine Gruppe von Zeitarbeitskräften einzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Benutzer** auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Benutzer** einen bestimmten Benutzer aus, der vom Vertrag abgedeckt wird.
5. Wählen Sie im Feld **Hinzugefügt am** das Datum aus, an dem der Benutzer dem Vertrag hinzugefügt wurde. Das Datum kann in der Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft liegen.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Entfernt am** das Datum aus, an dem der Benutzer aus dem Vertrag entfernt wurde oder wird.
   Angaben in den Feldern **Hinzugefügt am** und **Entfernt am** sind für die Berichterstellung nützlich.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Configuration Items zu Verträgen hinzufügen

Verträge können Konfigurationselementen zugeordnet werden. Sie können einen Vertrag mit Configuration Items verknüpfen, um klarzustellen, was der Vertrag rechtlich abdeckt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Verträge** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte CIs Neu**, um ein Konfigurationselement zu erstellen.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte CIs** auf **Bearbeiten**.
5. Doppelklicken Sie in der Configuration Item-Liste **Sammlung** auf der linken Seite auf den Namen eines Configuration Items.
   Das Element wird zur Liste **Abgedeckte CIs** auf der rechten Seite hinzugefügt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Dokumente zu einem Vertrag hinzufügen

Verträge können Dokumenten zugeordnet werden. Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit zugehörigen Dokumenten bleiben alle relevanten Informationen über einen Vertrag zusammen und sind leicht zugänglich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie ein Dokument zum Vertrag hinzu.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten“ () im Formular-Header.
     b. Klicken Sie im Dialogfeld „Anhänge“ auf **Datei wählen**, um das Dokument zu suchen, das Sie dem Vertrag hinzufügen möchten, und es auszuwählen.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:
     a. Klicken Sie in der Seitenleiste des Vertragsdatensatzes auf das Symbol „Anhang“ ().
     b. Klicken Sie im Fenster „Anhänge“ auf **Auswählen**, um das Dokument zu suchen und auszuwählen, das Sie dem Vertrag hinzufügen möchten.

Verträge anpassen

Nach dem Erstellen eines Vertrags können Sie das Startdatum, das Enddatum oder den Zahlungsbetrag für einen Vertrag ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen Vertrag anzupassen, muss der **Status Aktiv** sein. Wenn sich das Enddatum eines Vertrags ändert, ändert sich das Enddatum aller zugehörigen Assets entsprechend dem neuen Enddatum.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Aktiv** aus.
3. Klicken Sie auf **Anpassen**.

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

4. Füllen Sie im Dialogfeld „Den Vertrag anpassen“ die Felder aus.

Vertragsfelder anpassen

Feld	Beschreibung
Vertragsstartdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.
Vertragsenddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Vertrags-Zahlungsbetrag	Für den Vertrag bezahlter Gesamtbetrag. Wenn der Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, wird in diesem Feld die Summe der Basiskosten aller Kostenkarten angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Anpassungen übermitteln**.

Verträge verlängern

Nachdem Sie einen Vertrag erstellt haben oder der Vertrag abgelaufen ist, können Sie den Vertrag verlängern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI oder Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vertragsinformationen und -verlauf bleiben bei einer Vertragsverlängerung erhalten. Wenn sich das Enddatum des Vertrags ändert, ändert sich das Enddatum aller zugehörigen Assets entsprechend. Sie können einen Vertrag verlängern, der die folgenden Bedingungen erfüllt.

- **Status** ist **Aktiv** oder **Abgelaufen**
- **Substatus** ist **Keine** oder **Abgelehnt**

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.

     Alternativ können Sie in der Ansicht „Vertragsmanagement“ die Registerkarte **Übersicht** auswählen. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“, um die Liste der Verträge einzusehen, die ablaufen.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.

     Alternativ können Sie in der Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“ die Registerkarte **Übersicht** auswählen. Suchen Sie im Abschnitt „Vertragsübersicht“ das Widget „Auslaufender Vertrag“, um die Liste der Verträge einzusehen, die ablaufen.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Aktiv** oder **Abgelaufen** aus.
3. Klicken Sie auf **Verlängern**.

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

4. Füllen Sie die Felder im Formular „Vertrag erneuern“ (Core-UI) bzw. dem Dialogfeld (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) aus.

Felder „Den Vertrag verlängern“

Feld	Beschreibungen
Genehmigende Person	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Optionen	Dauer der Verlängerung in Jahren.
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem der verlängerte Vertrag in Kraft tritt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem der verlängerte Vertrag ausläuft.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf den verlängerten Vertrag angewendeten Kostenanpassung: **Keine**, **Fest**, **Manuell** oder **CPI** (Consumer Price Index, Verbraucherpreisindex).
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie einen negativen Prozentsatz ein. Es kann entweder ein **Kostenanpassungsbetrag** oder ein **Prozentsatz zur Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Um einen Preisrückgang anzuzeigen, geben Sie eine negative Zahl ein. Es kann entweder ein **Kostenanpassungsbetrag** oder ein **Prozentsatz zur Kostenanpassung** angegeben werden, nicht jedoch beides.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Um alle eingegebenen Daten zu speichern und den Substatus in **Überprüfung wird ausgeführt** zu ändern, klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**. Der Vertrag wird an den angegebenen **Genehmiger** gesendet.
   - Um alle eingegebenen Daten zu speichern und den Substatus in **Überprüfung ausstehend** zu ändern, klicken Sie auf **Speichern**. Über die Schaltfläche **Verlängern** können Sie den verlängerten Vertrag zu einem späteren Zeitpunkt zur Überprüfung senden.
6. Ändern Sie ggf. Informationen im Formular **Vertrag**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die Option **Speichern** ausgewählt haben, achten Sie darauf, dass Sie auf **Erneuern** klicken, wenn Sie bereit sind, die Vertragsverlängerung zur Genehmigung einzureichen.

Verträge kündigen

Sie können einen Vertrag abbrechen, wenn der **Status Aktiv** ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Vertrag abgebrochen wurde, wird der folgende Prozess ausgeführt.

- Der **Status** des Vertrags ändert sich in **Abgebrochen**.
- Bedingungsprüfungen werden inaktiv.
- Die Schaltflächen **Verlängern** und **Erweitern** werden inaktiv.
- Vertragsbezogene Kostenkarten werden inaktiv.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie auf **Vertrag abbrechen**.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Vertragsauflösung zu bestätigen.

Zuweisung von Vertragsadministrator für Benachrichtigung überprüfen

Jeden Abend wird automatisch ein Event ausgeführt, um Vertragsadministratoren Erinnerungen zu Vertragsablaufdaten zu senden, sodass sie den Vertrag verlängern oder neu verhandeln können. Sie können überprüfen, ob der richtige Vertragsadministrator dem Vertrag zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Event „contract.expiration“ jede Nacht für die Tabelle „Vertrag“ [ast.contract] ausgeführt wird, wird eine E-Mail-Nachricht an die Person gesendet, die als Vertragsadministrator angegeben wurde. Diese E-Mail wird zu den folgenden Zeiten gesendet.

- 90 Tage vor Ablauf des Vertrags
- 60 Tage vor Ablauf des Vertrags
- 30 Tage vor Ablauf des Vertrags
- Am Ablaufdatum des Vertrags

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann die Bedingungsprüfung „contract.expiration“ bearbeiten, die Vertragsbenachrichtigungen verarbeitet.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Überprüfen Sie, ob das Feld **Vertrags-Administrator** den richtigen Namen enthält.
   Ein einzelner Name kann angegeben werden.

Zugehörige Informationen

Bedingungsprüfungsdefinitionen

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Verträge zur Genehmigung senden

Sie können einen Vertrag, der sich im Status **Entwurf** befindet, zur Genehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Entwurf** und dem Substatus **Überprüfung ausstehend** aus.
3. Wählen Sie einen **Genehmiger** für den Vertrag aus.
4. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.
   An den ausgewählten Genehmiger wird eine E-Mail-Nachricht gesendet, und der **Substatus** des Vertrag ändert sich in **Überprüfung wird ausgeführt**.

Verträge genehmigen oder ablehnen

Sie können einen Vertrag genehmigen oder ablehnen, wenn Sie der Vertragsmanager sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge und Vertragsverlängerungsanforderungen.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Meine Freigaben**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Meine Genehmigungen** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrags- und Mietmanagement“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Meine Vertragsgenehmigungen** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Angefordert** aus.
3. Genehmigen Sie den Vertrag oder lehnen Sie ihn ab.
   - Genehmigen Sie den Vertrag.
     - Klicken Sie in der Core-UI auf **Genehmigen**, um den Vertrag zu genehmigen. Der **Substatus** des Vertrags ändert sich in **Genehmigt**.
     - Um den Vertrag im Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder Enterprise-Asset-Arbeitsbereich zu genehmigen, setzen Sie das Feld **Status** auf den Wert **Genehmigt**.
   - Lehnen Sie den Vertrag ab.
     - Um den Vertrag in der Core-UI abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**, und geben Sie im Feld **Kommentare** einen Ablehnungsgrund ein. Der **Substatus** des Vertrags ändert sich in **Abgelehnt**.
     - Um den Vertrag im Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder Enterprise-Asset-Arbeitsbereich abzulehnen, setzen Sie das Feld **Status** auf den Wert **Abgelehnt**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren** (Core-UI) oder **Speichern** (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich).
   - Ein Vertrag mit dem Status **Entwurf** und einem in der Zukunft liegenden Startdatum verbleibt im Status **Entwurf**, bis das Startdatum erreicht ist. Wenn der Vertrag den **Substatus Genehmigt** hat, ändert das System den **Status** in **Aktiv** und entfernt den Wert für den **Substatus**.
   - Wenn ein Vertrag mit dem **Status Entwurf** und einem in der Vergangenheit liegenden **Startdatum** genehmigt wird, wird der **Status** des Vertrags automatisch auf **Aktiv** festgelegt, und das Feld **Substatus** bleibt leer.

Genehmigungsverlauf für Verträge anzeigen

Sie können den Genehmigungsverlauf für einen Vertrag in der zugehörigen Liste „Freigabeverlauf“ im Vertragsformular anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workflow_admin, admin oder sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Vertrag zur Überprüfung an einen Genehmiger gesendet wurde, kann der Name des Genehmigers nicht mehr geändert werden. Wenn ein Vertrag vom Genehmiger abgelehnt wird, kann derselbe oder ein anderer Genehmiger angegeben werden, bevor der Vertrag erneut zur Genehmigung gesendet wird. Sobald der Vertrag überprüft und genehmigt wurde, werden automatisch Datensätze zum Genehmigungsverlauf in der zugehörigen Liste „Freigabeverlauf“ im Vertragsformular aufgelistet.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Genehmigungsverlauf** aus.
4. Klicken Sie auf einen Datensatz, um Genehmigungsdetails anzuzeigen.

Allgemeine Bedingungen

Sie können einem Vertrag allgemeine Bedingungen hinzufügen, um die gesamte für einen Vertrag relevante Dokumentation an einem zentralen Ort zu speichern.

Die allgemeinen Bedingungen können durchsucht und in Berichten verwendet werden. Wenn einem einzelnen Vertrag mehrere Datensätze mit allgemeinen Bedingungen hinzugefügt werden, legen Sie eine Reihenfolge für die Datensätze fest, sodass sie in einer bestimmten Abfolge angezeigt werden. Die Felder von allgemeinen Bedingungen sind schreibgeschützt, nachdem ein Vertrag zur Genehmigung gesendet wurde.

Benutzer mit der Rolle „contract_manager“ können den Vertragsverlauf lesen und allgemeine Bedingungen hinzufügen.

Zum Hinzufügen von allgemeinen Bedingungen zu einem Vertrag müssen drei Verfahren ausgeführt werden:

Datensatz mit allgemeinen Bedingungen erstellen

Sie können einen Datensatz mit allgemeinen Bedingungen erstellen, der einem Vertrag hinzugefügt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Nutzungsbedingungen für Ihre Verträge.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Alle** > **Vertrag** > **Verträge** > **Allgemeine Bedingungen**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Nutzungsbedingungen** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietmanagement“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Nutzungsbedingungen** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Nutzungsbedingungen“ (Core-UI) oder „Vertrag“ (Core-UI) oder „Neue Nutzungsbedingungen erstellen“ (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) aus.

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

Formular „Nutzungsbedingungen“ oder „Neue Nutzungsbedingungen erstellen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID, die für die allgemeinen Bedingungen verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch generiert.
Name	Name für die allgemeinen Bedingungen.
Vertrag	Link zum Vertrag.
nach	Kontrollkästchen, um anzugeben, ob die allgemeinen Bedingungen einem Vertrag zugeordnet sind.
Beschreibung	Details der Nutzungsbedingungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** (Core-UI) oder **Speichern** (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich).

Nutzungsbedingungen zu einem Vertrag hinzufügen

Nachdem Sie einen Datensatz mit Nutzungsbedingungen erstellt haben, fügen Sie den Datensatz einem Vertrag hinzu, der sich im Substatus „Überprüfung ausstehend“, „Abgelehnt“, „Erneuerung abgelehnt“ oder „Verlängerung abgelehnt“ befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nutzungsbedingungen können einem Vertrag nur bei seiner Erstellung hinzugefügt werden. Nachdem der Vertrag genehmigt wurde, können die Nutzungsbedingungen nicht mehr geändert werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie dem Vertrag Nutzungsbedingungen hinzu.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste **Nutzungsbedingungen** auf **Neue Zeile einfügen**.
     b. Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie einen Datensatz mit allgemeinen Bedingungen in der Liste aus.

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

c. (Optional) Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein, um die Abfolge anzugeben, in der der Datensatz im Dokument mit allgemeinen Bedingungen angezeigt werden soll.

Hinweis:
Wenn Sie versuchen, einen doppelten Datensatz mit allgemeinen Bedingungen für einen Vertrag einzugeben und den Datensatz speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der neue doppelte Datensatz wird nicht hinzugefügt.

- Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:

  a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** auf **Hinzufügen**.

  b. Geben Sie die erforderlichen Informationen ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

- Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:

  a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** auf **Hinzufügen**.

  b. Aktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen für alle Nutzungsbedingungen, die Sie hinzufügen möchten.

  c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Dokument mit allgemeinen Bedingungen in einem Vertrag zusammenstellen

Nachdem Sie einem Vertrag einen oder mehrere Datensätze mit allgemeinen Bedingungen hinzugefügt haben, können Sie im Vertrag ein Dokument mit allgemeinen Bedingungen zusammenstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Datensätze mit allgemeinen Bedingungen werden in der Abfolge hinzugefügt, die im Feld **Reihenfolge** angegeben ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.

- Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
- Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
- Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.

2. Wählen Sie einen Vertrag aus.

3. Stellen Sie sicher, dass mindestens ein Datensatz mit allgemeinen Bedingungen zur Registerkarte **Nutzungsbedingungen** hinzugefügt wurde.

4. Erstellen Sie auf der Registerkarte **Nutzungsbedingungen** die Nutzungsbedingungen für den Vertrag.

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

- Wenn Sie die Core-UI verwenden, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Nutzungsbedingungen für Build**.
- Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise Asset-Arbeitsbereichverwenden, klicken Sie auf **Nutzungsbedingungen für Build**.

Alle Datensätze aus der Liste „Nutzungsbedingungen“ werden den Nutzungsbedingungen des Vertrags hinzugefügt.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vertragsbezogene Kostenkarten erstellen

Sie können Kostenkarten erstellen, um die Vertragsausgaben zu verfolgen. Kostenkarten helfen dabei, Kosten zu erfassen und zuzuordnen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Kostenmanagement“ aktivieren, um Kostenkarten verwenden zu können.
Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine vertragsbezogene Kostenkarte bietet detaillierte Preisinformationen für einen Vertrag und ermöglicht es Ihnen, automatisch Kostenlinien für wiederkehrende Ausgaben zu generieren. Für denselben Vertrag können mehrere Kostenkarten vorhanden sein.

Betrachten Sie den folgenden Fall: Eine Organisation hat einen Vertrag mit einem Drittunternehmen, das die technischen Abläufe in den Rechenzentren der Organisation überwacht. Die Vertragskosten für die Verwendung eines bestimmten Servermodells im Rechenzentrum von New York unterscheiden sich von der Verwendung desselben Servermodells im Madrid-Rechenzentrum. Es gibt zwei Kostenkarten, um diese Kosten separat zu beschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsbezogene Kostenkarten** auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Ausgaben zuordnen

Business Services mit Ausgaben verwenden

Formular „Vertragsbezogene Kostenkarte“

Die vertragsbezogene Kostenkarte bietet detaillierte Preisinformationen für einen Vertrag und ermöglicht es Ihnen so, automatisch Kostenlinien für wiederkehrende Ausgaben zu generieren. Für denselben Vertrag können mehrere Kostenkarten vorhanden sein.

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer der vertragsbezogenen Kostenkarte.
Vertrag	Interne Vertragsnummer.

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

Feld	Beschreibung
Zusammenfassungstyp	Typ der vertragsbezogenen Kostenkarte. Die Kategorisierung von Kostenkarten kann für die Berichterstellung nützlich sein. Wählen Sie **Geschäft vergrößern**, **Geschäft führen** oder **Geschäft umwandeln** aus.
Name	Beschreibender Name für die vertragsbezogene Kostenkarte.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Kostenkarte verwendet werden kann.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der vertragsbezogenen Kostenkarte.
Startdatum	Datum, an dem die vertragsbezogene Kostenkarte aktiv wird. Für Kosten, die ab dem angegebenen Datum anfallen, werden Kostenlinien generiert. Damit Finanzberechnungen funktionieren, darf das Datum nicht vor dem Startdatum des Vertrags liegen.
Enddatum	Datum, an dem die vertragsbezogene Kostenkarte inaktiv wird. Damit Finanzberechnungen funktionieren, darf das Datum nicht nach dem Enddatum des Vertrags liegen. Wenn kein Wert eingegeben wird und der Vertrag ein Enddatum hat, wird das Datum automatisch auf das Enddatum des Vertrags festgelegt. Für Kosten, die nach dem Enddatum anfallen, werden keine Kostenlinien generiert.
Intervall	Die Zeitspanne zwischen Belastungen einer Kostenkarte. Zum Beispiel **Monatlich**, **Vierteljährlich** oder **Jährlich**.
Kostenstelle	Die Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für diese Kostenkarte.
Zuletzt verarbeitet	Das letzte Datum, an dem die Kostenkarte belastet wurde.
Nächste Verarbeitung	Das nächste Datum, an dem die Kostenkarte belastet wird.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Kostenkarte.
Umsatzsteuer	Option, die angibt, ob Umsatzsteuer auf die Gesamtkosten angewendet werden soll.
Steuersatz	Der auf die Gesamtkosten anzuwendende effektive Steuersatz. Der Steuersatz ist normalerweise der durchschnittlich erhobene Steuersatz.
Verteilungskosten	Die Methode zum Verteilen des im Feld **Basiskosten** aufgeführten Betrags und zum Generieren von Kostenlinien.
Wert	Zu verwendender Wertetyp, wenn **Zuweisen und Kosten wertbasiert verteilen** im Feld **Verteilungskosten** ausgewählt wird.
Basiskosten	Der Betrag, der vor Steuern bezahlt werden muss.
Steuerbetrag	Gesamtbetrag der Steuer.
Gesamtkosten	Endgültigen Kosten der Kostenkarte, nachdem Anpassungen wie z. B. Steuern angewendet wurden.

Neue Kostenlinie erstellen

Normalerweise werden Kostenlinien automatisch basierend auf Assets oder Benutzern generiert. Sie können jedoch bei Bedarf eine neue Kostenlinie manuell erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kostenlinien** (Core-UI) oder der Registerkarte (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Kostenlinientabelle

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die die Kostenlinie identifiziert.
Datum	Das Datum, an dem die Kostenlinie erstellt wurde.
Kostenkarte	Die Identifikationsnummer der Kostenkarte, der die Kostenlinie zugeordnet ist.
Ratentyp	Der Ratentyp, der bei der Erstellung der Kostenlinie berücksichtigt wird. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Quellen-ID	Die Identifikationsnummer des Artikels, der der Kostenlinie zugeordnet ist. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist, werden den **Quellen-Feldern** in diesem Formular automatisch entsprechende Informationen hinzugefügt.
Betrag	Der Geldwert des im Feld **Quellen-ID** angegebenen Artikels. Geben Sie einen negativen Wert ein, um ein Guthaben anzugeben.
Prozessdatum	Das Datum, an dem die Kostenlinie verarbeitet wird.
Geerbt	Checkbox, die angibt, ob sich die Kostenlinie in einer anderen Kostenlinie befindet.
Status	Der aktuelle Status der Kostenlinie, entweder **Ausstehend** oder **Verarbeitet**.
Zusammenfassungstyp	Die Kostenlinienkategorie: **Business vergrößern**, **Business führen** oder **Business transformieren**. Die Kategorisierung von Kostenlinien kann für das Berichtswesen nützlich sein.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kostenlinie.
Asset	Die Identifikationsnummer des Assets, das der Kostenlinie zugeordnet ist, falls vorhanden.
Festes Asset	Anlagegut, das das Asset in dieser Kostenlinie enthält. Ein Anlagegut ist ein Behälter, der ein oder mehrere einzelne Assets enthält, einschließlich Hardware- oder Software-Assets. Das System füllt dieses Feld automatisch mit dem entsprechenden Anlagegut, wenn das benannte **Asset** in diesem Anlagegut enthalten ist.
Vertrag	Die Identifikationsnummer (nicht die Vertragsnummer) des mit dem **Asset** verbundenen Vertrags, falls vorhanden.

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

Feld	Beschreibung
Benutzer	Der Name des Benutzers, der dem **Asset** zugeordnet ist, falls vorhanden.
Configuration Item	Der Name des Configuration Item, der der Kostenlinie zugeordnet ist, falls vorhanden.
Aufgabe	Die Identifikationsnummer der Aufgabe, die der Kostenlinie zugeordnet ist, falls vorhanden.
Kostenstelle	Die Kostenstelle, die für den in der **Quellen-ID** angegebenen Artikel finanziell verantwortlich ist, falls vorhanden.

5. Klicken Sie auf **Absenden** (Core-UI) oder **Speichern** (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich).

Kostenlinien basierend auf Assets oder Benutzern generieren

Eine Kostenlinie ist ein Ausgabenbetrag zu einem bestimmten Zeitpunkt und der Datensatz, der die Ausgabe verursacht oder generiert hat. Sie können Kostenlinien basierend auf Assets oder Benutzern generieren, die dem Vertrag zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Generieren von Kostenlinien ist ein dreistufiges Verfahren.

Prozedur

Einen Benutzer oder ein Asset zu einem Vertrag hinzufügen

Sie können einem Vertrag einen Benutzer oder ein Asset hinzufügen, um Kostenlinien zu generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: asset, financial_mgmt_user (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Fügen Sie dem Vertrag Assets oder Benutzer hinzu.

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

- Wenn Sie die Core-UI verwenden, führen Sie die folgenden Schritte aus:
  a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** oder **Abgedeckte Benutzer** auf **Neu**.
  b. Geben Sie ein **Asset** oder einen **Benutzer** an.
  c. Geben Sie ein Datum im Feld **Hinzugefügt am** an.
  d. Klicken Sie auf **Absenden**.
  e. (Optional) Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um dem Vertrag weitere Assets oder Benutzer hinzuzufügen.
- Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich oder den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, führen Sie folgende Schritte aus:

  Hinweis:
  Sie können einem Vertrag im Enterprise-Asset-Arbeitsbereich keine Benutzer hinzufügen.

  a. Klicken Sie in der Registerkarte **Abgedeckte Assets** oder **Abgedeckte Benutzer** auf **Neu**.
  b. Aktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen für jedes Asset oder jeden Benutzer, das oder den Sie dem Vertrag hinzufügen möchten.
  c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Kostenkarte erstellen und einen Benutzer oder ein Asset zuweisen

Sie können beim Erstellen einer Kostenkarte einen Benutzer oder ein Asset zuweisen. Sie können nur den Benutzer oder das Asset zuweisen, der bzw. das dem Vertrag zugewiesen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertragsmanagement** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit einem zugewiesenen Benutzer oder Asset aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsbezogene Kostenkarten** auf **Neu**.
4. Geben Sie ein **Startdatum** an.
   Damit Finanzberechnungen funktionieren, darf das Datum nicht vor dem Startdatum des Vertrags liegen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Assets** oder **Kostenkarten-Benutzer** auf **Neu**.
7. Wählen Sie das **Asset** oder den **Benutzer** aus, das bzw. der dem Vertrag zugewiesen ist.
   Nur die dem übergeordneten Vertrag zugeordneten Assets und Benutzer werden aufgelistet.
8. Geben Sie ein Datum im Feld **Hinzugefügt am** an.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Generierung von Kosten für Kostenkarte konfigurieren

Nachdem Assets oder Benutzer zur Kostenkarte hinzugefügt wurden, können Sie das Feld **Verteilungskosten** im Abschnitt „Finanziell“ des Vertrags verwenden, um Kosten für die Kostenkarte zu generieren.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user, asset oder contract_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Vertrag aus, für den Kosten generiert werden sollen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsbezogene Kostenkarten** eine Kostenkarte aus.
4. Wählen Sie unter **Verteilungskosten** eine der folgenden Optionen aus, um den im Feld **Basiskosten** aufgeführten Betrag zu verteilen.

Option	Bezeichnung
Kostenzeilen gleichmäßig auf Assets aufteilen	Wählen Sie **Zuweisen und Kosten pro Asset verteilen** aus. Zum Beispiel werden bei **Basiskosten** von 100 USD und zwei Assets zwei Kostenlinien zu 50 USD erstellt.
Kostenlinien basierend auf dem Asset-Wert auf Assets aufteilen	Wählen Sie **Zuweisen und Kosten wertbasiert verteilen** aus. Das Feld **Wert** wird mit den Optionen **Kosten** und **Buchwert** angezeigt. Die Kosten werden aus dem Feld **Kosten** oder **Buchwert** eines Asset-Datensatzes abgeleitet. Wenn die Kostenkarte mehrere Assets enthält, werden die Kosten oder der Buchwert basierend auf dem Werts der Assets verteilt. Wenn Sie beispielsweise die Option **Kosten** mit **Basiskosten** von 100,00 USD auswählen, mit einem Asset im Wert von 70 USD und einem zweiten Asset im Wert von 30 USD, werden zwei Kostenlinien erstellt, eine für 70 USD und eine für 30 USD.
Kostenzeilen gleichmäßig auf Benutzer aufteilen	Wählen Sie **Zuweisen und Kosten pro Benutzer verteilen** aus. Zum Beispiel werden bei **Basiskosten** von 100 USD und zwei Benutzern im Vertrag zwei Kostenlinien zu 50 USD erstellt.
Kosten dem Vertrag anstatt den einzelnen Assets zuordnen	Wählen Sie **Kosten zu Vertrag zuweisen** aus.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Kostenlinien werden automatisch von einer regelmäßigen Aufgabe für Kosten generiert, die zwischen dem **Startdatum** und dem **Enddatum** der Kostenkarte anfallen. Die regelmäßige Aufgabe `Process FM Costs` wird einmal pro Tag für die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] ausgeführt. Kostenlinien werden nur aus Verträgen generiert, die den Status **Aktiv** oder **Abgelaufen** haben. Sie möchten möglicherweise Kostenlinien für abgelaufene Verträge generieren, um vorherige Ausgaben zu verfolgen.

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

Zugehörige Informationen

Vertragslebenszyklus

Kostenlinien für einen Vertrag anzeigen

Verwenden Sie die zugehörige Liste bzw. Registerkarte **Kostenlinien**, um alle für einen bestimmten Vertrag erfassten Ausgaben anzuzeigen und zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, financial_mgmt_user (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste (Core-UI) oder der Registerkarte (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) die **Kostenlinien**.
4. Wählen Sie einen Kostenlinien-Datensatz aus, der angezeigt werden soll.
   Informationen wie Kostenliniendetails, Gesamtkosten des Vertrags und der aktuelle Vertragswert werden aufgelistet.

Verträge überwachen

Sie können Verträge überwachen, indem Sie sich den Vertragsverlauf ansehen und Vertragsberichte erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset, contract_manager (nur Core-UI und Hardware-Asset-Arbeitsbereich), sn_eam.enterprise_admin (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) oder sn_eam.enterprise_asset_manager (nur Enterprise-Asset-Arbeitsbereich)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Änderungen am Startdatum, am Enddatum oder an den allgemeinen Bedingungen eines Vertrags vorgenommen werden, wird automatisch eine Kopie des Vertrags gespeichert und in den Vertragsverlauf aufgenommen. Dies ist nützlich, um Änderungen an einem Vertrag zu verfolgen und einen Audit-Pfad zu bewahren. Konfigurieren Sie die zugehörige Liste bzw. Registerkarte **Vertragsverlauf** so, dass sie Spalten für Erstellung und Aktualisierung enthält, damit Sie problemlos sehen können, wer den Vertrag bearbeitet hat.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie die Liste der Verträge, die in Ihrer Bereitstellung verwendet werden.
   - Wenn Sie die Core-UI verwenden, navigieren Sie zu **Vertrag** > **Verträge** > **Alle**.
   - Wenn Sie den Hardware-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertragsmanagement“, und wählen Sie die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
   - Wenn Sie den Enterprise-Asset-Arbeitsbereich verwenden, öffnen Sie die Ansicht „Vertrag und Mietverwaltung“, und wählen Sie dann die Registerkarte **Alle Verträge** aus.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Rufen Sie die zugehörige Liste (Core-UI) oder Registerkarte (Hardware-Asset-Arbeitsbereich und Enterprise-Asset-Arbeitsbereich) **Vertragsverlauf** auf, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wenn frühere Versionen des Vertrags vorhanden sind, klicken Sie in der Spalte **Vertrag beginnt am** auf ein Datum, um eine Version anzuzeigen.
   - Wenn keine frühere Version des Vertrags vorhanden ist, ändern Sie das **Startdatum** oder das **Enddatum** des Vertrags. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Vertragsverlauf** in der Spalte **Vertrag beginnt am** auf ein Datum, um die frühere Version anzuzeigen.

Vertragsberichte ausführen

Eine Vielzahl von Vertragsberichten ermöglicht die Verfolgung und Verwaltung von Verträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie einen der folgenden Berichte aus, um ihn auszuführen.

Vertragsberichte

Bericht	Beschreibung
Aktive Verträge nach Kosten pro Einheit	Alle aktiven Verträge in aufsteigender Reihenfolge nach Durchschnittskosten pro Einheit gruppiert.
Aktive Verträge nach Kosten über Lebensdauer	Alle aktiven Verträge mit einer zugehörigen Kostenkarte in aufsteigender Reihenfolge nach Gesamtkosten gruppiert. Die Gesamtkosten werden vom Vertragsbeginn bis zum Datum der Berichtausführung gemessen.
Aktive Verträge nach monatlichen Kosten	Alle aktiven Verträge in aufsteigender Reihenfolge nach Kosten pro Monat gruppiert.
Aktive Verträge nach Lieferant	Alle aktiven Verträge in alphabetischer Reihenfolge nach Lieferant.
Aktive Verträge nach jährlichen Kosten	Alle aktiven Verträge in aufsteigender Reihenfolge nach Kosten pro Jahr gruppiert.

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

Bericht	Beschreibung
Alle Verträge nach Status	Verträge nach Status gruppiert, z. B. **Entwurf**, **Aktiv** oder **Abgelaufen**, im Balkendiagrammformat
Asset-Verträge nach Typ	Alle aktiven Verträge für Assets nach Typ gruppiert, im Kreisdiagrammformat.
Asset-Vertragsliste	Alle aktiven Verträge für Assets nach Vertragsnummer.
Vertragsausgaben nach Typ	Gesamtaufwendungen des Vertrags nach Typ, wie Leasing, Wartung oder Garantie, im Balkendiagrammformat.
Vertragsausgaben nach Lieferant	Gesamtkosten aller Verträge, die einem bestimmten Lieferanten zugeordnet sind, im Balkendiagrammformat.
Vertrags-Pipeline-Bericht	Alle Verträge mit dem Status **Entwurf**, **Aktiv** oder **Abgelaufen** und dem Substatus **Überprüfung ausstehend** oder **Überprüfung wird ausgeführt**, im Balkendiagrammformat.
Auslaufende Verträge	Alle Verträge, die in den nächsten 90 Tagen auslaufen.

Bedingungsprüfungsdefinitionen

Bedingungsprüfungsdefinitionen ermöglichen es Ihnen, logische Bedingungen zu definieren, die angeben, wann ein Feldwert in einem Datensatz geändert werden soll.

Eine geplante Aufgabe mit dem Namen *`Contract Compliance Checks`* in **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**wertet diese Bedingungsprüfungsdefinitionen täglich aus, indem die Bedingungsprüfung ausgeführt wird. Wenn dieser Auftrag ausgeführt wird, wird die Skripteinbindung ConditionChecks ausgelöst, die die Bedingungsprüfungsdefinitionen ausführt. Verwenden Sie diese Bedingungsprüfung, um Start- und Enddaten zu überprüfen und Ablaufstatus für Verträge festzulegen.

Ein Vertrag tritt beispielsweise am 1. März in Kraft. Wenn die Bedingungsprüfung am 1. März ausgeführt wird, überprüft sie, ob der Vertrag den **Substatus Genehmigt** hat, und legt den **Status** des Vertrags basierend auf dem Feld **Startdatum** auf **Aktiv** fest.

Die tägliche Bedingungsprüfung legt den entsprechende Ablaufstatus für aktive Verträge basierend auf dem **Enddatum** des Vertrags fest. Der Ablaufstatus kann in der Liste der Verträge angezeigt werden. Wenn Vertragsmanager den Ablaufstatus kennen, können sie einen Vertrag verlängern oder erweitern, bevor er ausläuft.

Bedingungsprüfungen definieren

Sie können eine Bedingungsprüfung definieren, um Werte in einem Vertrag zu ändern, wenn die regelmäßige Aufgabe *`Contract Compliance Checks`* jede Nacht ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: contract_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertrag** > **Administration** > **Zustandsprüfungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

Bedingungsprüfungsdefinition – Felder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die die Bedingung gilt. Wählen Sie für eine Vertragsprüfungsdefinition **Vertrag [ast.contract]** aus.
Kategorie	Die Kategorie für die Bedingungsprüfung. Wählen Sie **Vertrag** oder **Keine** aus. Die Kategorie dient zum Organisieren von Informationen und Berichten.
Bedingungsfeld	Das Feld, das aktualisiert werden soll, normalerweise **Ablaufdatum** oder **Status**.
Ereignisname	Der Name für das Event, das ausgelöst werden soll, wenn diese Bedingung den Wert des Felds ändert. Erstellen Sie einen Namen mit dieser Syntax: <table_name>.<condition_field>, zum Beispiel `contract.validation`.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die zugehörige Liste **Bedingungen** wird angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bedingungen** auf **Neu**.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Bedingungsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Wert, auf den das Feld festgelegt wird, wenn die Ablaufbedingungen erfüllt sind.
Bedingungsprüfung	Die zugehörige Bedingungsprüfung.
Tabelle	Die der Bedingungsprüfung zugeordnete Tabelle.
Ereignisname	Der Name des Events, das diese Bedingung auslöst.
Ablaufbedingung	Die Bedingung, die erfüllt sein muss, damit das Feld **Bedingungsprüfung** auf diesen Wert (den **Namen**) festgelegt wird. Fügen Sie so viele Bedingungen wie nötig hinzu.
Compliance-Status	Systemfeld. Nicht verwenden.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden. Die erste gefundene Bedingung, bei der die Ablaufbedingung erfüllt ist, wird verwendet, und keine anderen Bedingungen werden überprüft.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular „Bedingungsprüfungen“ wird erneut geöffnet, und die neue Bedingung wird in der zugehörigen Liste aufgeführt.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Bedingungen nach Bedarf hinzu, indem Sie die oben genannten Schritte ausführen.

Domain Separation und Contract Management

Domänentrennung wird in Contract Management nicht 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.

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

Support-Stufe: Kein Support

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

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Procurement

Einkäufer können mit der Anwendung ServiceNow® Procurement Bestellungen erstellen und Artikel zur Erfüllung von Servicekatalog-Anforderungen beziehen.

Mit Procurement können die folgenden Funktionen ausgeführt werden.

- Servicekatalog-Anforderungen verfolgen
- Bestellungen erstellen und verwalten
- Transferaufträge erstellen und verwalten
- Assets empfangen

Beschaffungs-Rollen

Die Procurement-Anwendung verwendet die folgenden Rollen.

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
procurement_admin	procurement_user	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Modul „Procurement-Übersicht“ aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Modul „Procurement-Übersicht“ anzeigen und aktualisieren.

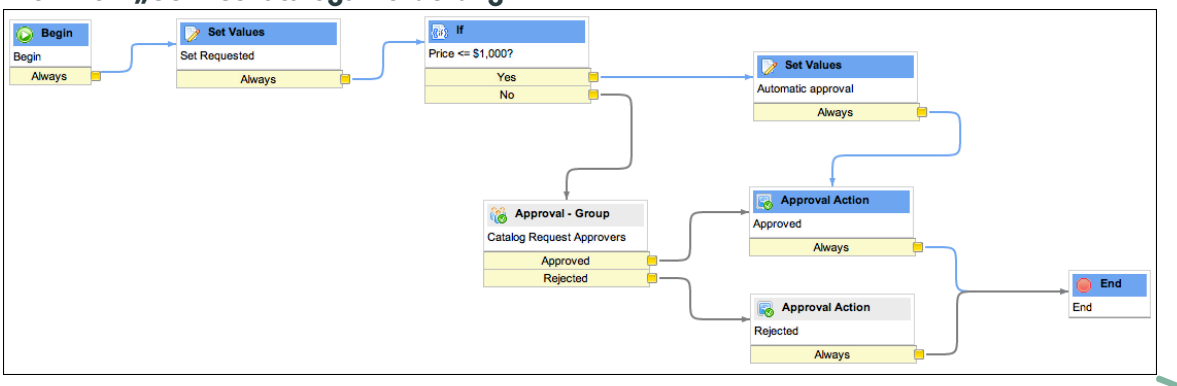
Beschaffungs-Workflows

Procurement verwendet die folgenden Workflows.

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

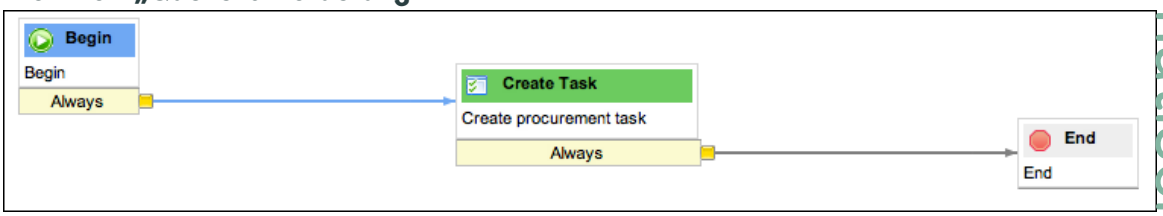
- Im Workflow „Servicekataloganforderung“ müssen Artikel, die aus dem Servicekatalog bestellt werden und über 1.000 UDS kosten, genehmigt werden.

Workflow „Servicekataloganforderung“



- Im Workflow „Quellenanforderung“ werden Katalogaufgaben erstellt, sodass ein Einkäufer den Artikel durch Erstellen eines Transferauftrags oder einer Bestellung beziehen kann.

Workflow „Quellenanforderung“



Diese Workflows werden im Basissystem bereitgestellt. Sie können diese Workflows im grafischen Workflow-Editor bearbeiten oder einen Workflow erstellen, der den Procurement-Anforderungen Ihrer Organisation besser entspricht.

Zugehörige Informationen

Workflows

Modul „Beschaffungs-Übersicht“ verwenden

Verwenden Sie die Anzeigen auf der Homepage „Procurement-Übersicht“, um Anforderungen, Bestellungen und andere wichtige Aspekte des Procurement-Prozesses zu verfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie auf Elemente innerhalb der Anzeigen, um weitere Informationen zu erhalten.

Example

Klicken Sie beispielsweise auf eine Anforderungsnummer, um den Anforderungsdatensatz anzuzeigen.

Procurement aktivieren

Sie können das Procurement-Plugin aktivieren, das wesentliche Procurement-Funktionen bereitstellt.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin, procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement) 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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Mit Beschaffung installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Procurement installiert.

Für Procurement sind Demodaten verfügbar. Die Demodaten enthalten Beispiele für Anforderungen, Bestellungen, Bestellpositionen und Wareneingangsscheine.

Mit Procurement installierte Geschäftsregeln

Das Procurement-Plugin fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Verbleibende Menge anpassen	Bestellpositionen [proc_po_item]	Berechnet die verbleibende Menge der in einer Bestellung bestellten Artikel, indem die empfangene Menge von der bestellten Menge subtrahiert wird.
Kann Anforderung bezogen werden	Anforderung [sc_request]	Überprüft, ob eine Anforderung bezogen werden kann.
Procurement-Bestellungen stornieren	Anforderung [sc_request]	Storniert alle nicht empfangenen Bestellungen und nicht versandten Transferauftrags-Positionen, die den Artikeln der Anforderung zugeordnet sind, wenn sich der Anforderungsstatus in **Geschlossen (abgebrochen)** ändert.
Überprüfen, ob angef. Artikel bezogen wird	Angeforderter Artikel [sc_req_item]	Legt das Feld **Bezogen** in der übergeordneten Anfrage auf **true** fest, wenn alle angeforderten Artikel bezogen wurden.
Überprüfen, ob Anforderung bezogen werden kann	Angeforderter Artikel [sc_req_item]	Prüft, ob die einem angeforderten Artikel zugeordnete Anforderung bezogen werden kann (aus einem Transferauftrag oder durch Erstellen einer Bestellung an einen Lieferanten).
Assets erstellen	Wareneingangsbelegzeile	Wenn die Bestellposition verfügbar ist, werden die Assets für eine Wareneingangsbelegzeile erstellt, wenn die Assets der Belegzeile empfangen werden.

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

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[proc_rec_slip_item]	
Rollup-Status und Asset-Entfernung verarbeiten	Bestellpositionen [proc_po_item]	Verwaltet Bestellpositionen, wenn sie storniert oder empfangen werden. Wenn eine Bestellposition storniert wird, löscht diese Business Rule alle zuvor erstellten Assets. Diese Business Rule prüft auch den Status anderer Bestellpositionen, die dieselbe Bestellung nutzen, und aktualisiert bei Bedarf den Status der Bestellung. Wenn beispielsweise die letzte Bestellposition empfangen wird, ändert sich der Status der Bestellung in **Empfangen**.
TAP zu vorhandenem TA-Procurement umleiten	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Fügt einem vorhandenen Transferauftrag eine Transferauftrags-Position hinzu, wenn der Transferauftrag sich in der Stufe **Entwurf** befindet und in den Feldern **Aus Lager** und **An Lager** die gleichen Werte aufweist wie die Transferauftrags-Position.
Änderungen der Versandkosten	Bestellung [proc_po]	Berechnet die Gesamtkosten der Bestellung neu, wenn sich die Versandkosten ändern.
Statusänderung	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Markiert den angeforderten Artikel als **Empfangen**, wenn sich der Status der zugehörigen Transferauftrags-Position in **Empfangen** ändert.
Statusänderung	Bestellpositionen [proc_po_item]	Legt den Zeitpunkt fest, zu dem die Bestellposition bestellt wird, und aktualisiert den ursprünglich angeforderten Artikel, wenn die Bestellposition empfangen wird.
Statusänderung Bestellung	Bestellung [proc_po]	Ändert den Status der Bestellposition, wenn sich der Status der zugehörigen Bestellung ändert.
Gesamtkosten	Bestellpositionen [proc_po_item]	Berechnet die Gesamtauftragskosten basierend auf den Kosten einzelner Artikel und der bestellten Menge. Wenn Sie eine Bestellposition empfangen, führt diese Business Rule auch die folgenden Schritte aus. • Das Feld **Listenpreis** wird mit dem Wert aus dem Feld **Kosten** gefüllt, sofern Sie keinen anderen Wert eingeben. • Der Wert des Felds **Listenpreis gesamt** wird berechnet, indem die Werte für **Listenpreis** und **Bestellmenge** multipliziert werden.

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

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Erwartetes Lieferdatum für Bestellung aktualisieren	Bestellpositionen [proc_po_item]	Legt das **erwartete Lieferdatum** für Bestellungen auf das **erwartete Lieferdatum** der letzten Bestellposition fest.
Erwartetes Lieferdatum für Bestellpositionen aktualisieren	Bestellung [proc_po]	Legt das **erwartete Lieferdatum** der zugehörigen Bestellpositionen auf das **erwartete Lieferdatum** der Bestellung fest, wenn mindestens eine der folgenden Bedingungen zutrifft. • Die Bestellposition hat kein erwartetes Lieferdatum. • Das erwartete Lieferdatum der Bestellposition ist später als das erwartete Lieferdatum der Bestellung. • Das erwartete Lieferdatum der Bestellposition ist mit dem vorherigen Lieferdatum der Bestellung identisch.
Auftragsdatum aktualisieren	Bestellung [proc_po]	Legt das Feld **Auftragsdatum** auf den Zeitpunkt fest, zu dem der Status der Bestellung in **Bestellt** geändert wird.
Bestellung aktualisieren	Bestellpositionen [proc_po_item]	Aktualisiert die Bestellung, wenn sich die Kosten einer Bestellposition ändern.
Bestellposition aktualisieren	Wareneingangsbelegzeile [proc_rec_slip_item]	Aktualisiert das Feld **Erhaltene Menge** der zugehörigen Bestellposition, wenn eine Wareneingangsbelegzeile empfangen wird.
Anforderungselement-CI aktualisieren	Hardware [alm_hardware]	Legt das Feld **Configuration Item** auf die Katalogaufgabe und den angeforderten Artikel auf das zugehörige Hardware-CI fest, das während des Procurement-Prozesses erstellt wurde.

Zugehörige Informationen

Geschäftsregeln

Mit Beschaffung installierte Clientskripts

Das Procurement-Plugin fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Anforderungselement ausblenden, wenn Anforderung nicht leer ist	Katalogaufgabe [sc_task]	Zeigt das **Anforderungselement** der Aufgabe und den Wert im Feld **Angefordert für** des Anforderungselements an, wenn die Aufgabe einem Anforderungselement und nicht direkt einer Anforderung zugeordnet ist. Andernfalls, wenn die Aufgabe einer Anforderung zugeordnet ist, zeigt das Clientskript die **Anforderung** und den Wert im Feld **Angefordert für** der Anforderung an.

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

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Bestellposition obligatorisch	Wareneingangsbelegzeile [proc_rec_slip_item]	Definiert das Feld **Bestellposition** im Formular „Wareneingangsbelegzeile“ als obligatorisch, wenn die zugehörige Wareneingangsbelegzeile eine gelistete Bestellung enthält.

Zugehörige Informationen

Clientskripts

Mit Beschaffung installierte Skripteinbindungen

Das Procurement-Plugin fügt die folgende Skripteinbindung hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
ProcurementUtils	Stellt Utilities für Procurement bereit.

Mit Beschaffung installierte Tabellen

Das Procurement-Plugin fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Bestellung [proc_po]	Speichert Informationen über bestellte Artikel, Kosten für bestellte Artikel und Benutzer, die die Artikel für Bestellungen bei einem Lieferanten benötigen. **Hinweis:** Die Rollen asset, procurement_user, inventory_admin oder contract_manager können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) für die Rollen contract_manager und inventory_admin aktivieren.
Bestellpositionen [proc_po_item]	Speichert Informationen zu Artikeln und Mengen, die in Bestellungen bestellt wurden. **Hinweis:** Die Rollen asset, procurement_user, inventory_admin oder contract_manager können nur auf die Berichte zugreifen. Sie müssen das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) für die Rollen contract_manager und inventory_admin aktivieren.
Wareneingangsschein [proc_rec_slip]	Speichert Wareneingangsinformationen für Artikel, die mit einer Bestellung bestellt wurden. Kann mehrere Wareneingangsbelegzeilen referenzieren.
Wareneingangsbelegzeile [proc_rec_slip_item]	Speichert Informationen zu Artikeln, die in einer bestimmten Bestellposition bestellt wurden, z. B. bestellte Artikel, Bestellmenge und Benutzer, der den Artikel bestellt hat.

Mit Beschaffung installierte Benutzerrollen

Das Procurement-Plugin fügt die folgenden Benutzerrollen hinzu.

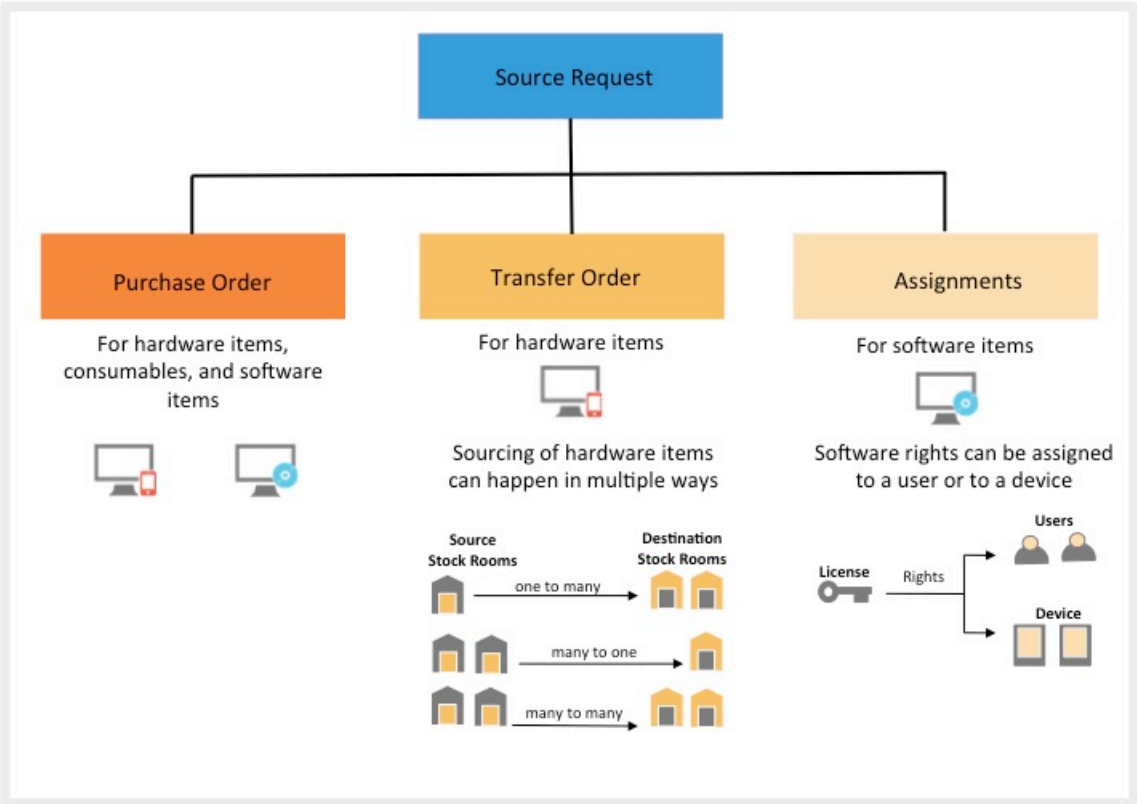
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
procurement_admin	procurement_user	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Modul „Procurement-Übersicht“ aktualisieren, hinzufügen, löschen und neu anordnen.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Kann Bestellungen ohne Anforderung erstellen. Kann Anforderungen und Anforderungselemente anzeigen. Kann Transferaufträge anzeigen. Kann eine Bestellung oder einen Transferauftrag erstellen, wenn Artikel für eine Anforderung bezogen werden. Kann den Lieferantenkatalog anzeigen. Kann Anzeigen im Modul „Procurement-Übersicht“ anzeigen und aktualisieren.

Elementbezug in einer Service Catalog-Anforderung

Eine Anforderung aus dem Servicekatalog kann mehrere Elemente enthalten, die bezogen werden müssen.

Methoden zum Beziehen von angeforderten Artikeln



Hinweis:
Nur Artikel mit zugewiesenem Modell können bezogen werden. Sie können keine Gruppen beziehen.

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

Anforderungselemente aus lokalen Lagern beziehen

Sie können die im lokalen Lager des Anforderers verfügbaren Assets verwenden, um eine Servicekatalog-Anforderung zu erfüllen. Die Assets, die auf Lager sind, werden reserviert, und eine Erfüllungsaufgabe wird erstellt, um die Anforderung zu erfüllen und den nötigen Bezug zu ermöglichen.

Anforderungselemente aus anderen Lagern beziehen

Wenn die Anforderungselemente nicht auf Lager sind, können Sie eine Bestellung erstellen, um die Artikel aus anderen Quelllagern an Ihr lokales Lager zu liefern. Sie können mehrere Artikel in einer Bestellung anfordern.

Nachdem Sie eine Bestellung erstellt haben, können Sie Hardware-Assets erstellen und die Bestellung für die anfordernde Person reservieren, und dies entweder bevor oder nachdem Sie die angeforderten Artikel erhalten haben. Sie können keine Softwarelizenzen erstellen oder der anfordernden Person zuweisen, bevor Sie die Softwarelizenzen erhalten haben.

Angeforderte Hardware-Artikel beziehen

Sie können angeforderte Hardware-Artikel beziehen, indem Sie einen Transferauftrag erstellen. Sie können Hardware-Assets aus einem Quelllager an mehrere Ziellager übertragen.

Wenn ein Quelllager nicht genügend Artikel auf Lager hat, können Sie im Transferauftrag mehrere Quelllager angeben, damit die Hardware-Artikel in die Ziellager transferiert werden können.

Angeforderte Softwarelizenzen beziehen

Um eine angeforderte Softwarelizenz zu beziehen, müssen Sie die Rechte der Softwarelizenz einem Benutzer oder Gerät zuweisen, damit dieser zur Verwendung der Software berechtigt ist.

Zugehörige Informationen

Transferaufträge verwalten

Anforderung aus dem Servicekatalog verfolgen

Modelle

Gebündelte Modelle

Bestellung aus einer Anforderung erstellen

Sie können eine Bestellung direkt aus einer Anforderung erstellen. Dadurch können Einkäufer Artikel aus dem Servicekatalog abrufen und Anforderungen aus diesem erfüllen. Sie können mehrere Bestellungen aus einer Anforderung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die **Nummer** der Anforderung, die genehmigt, aber nicht bezogen wurde.
   Sehen Sie sich die Spalten **Anforderungsstatus** und **Bezogen** an.

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

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Katalogaufgaben** auf die Nummer eines Quell-Anforderungselements.
4. Wählen Sie **Quellaufgabe**.
   Der Bildschirm „Quellenanforderung“ mit einer Liste aller angeforderten Artikel wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Abschnitt für Anforderungselemente **Kaufen** aus.
6. Wählen Sie in der Liste **Lieferant** den Lieferanten aus, von dem der angeforderte Artikel bzw. die angeforderten Artikel geliefert werden sollen.
7. Überprüfen Sie, ob das Feld **Nicht auf Lager** den Wert **false** aufweist.
   Wenn der Lieferant keinen Bestand hat, ist der Feldwert **true**.
8. Geben Sie im Feld **Menge** die Menge an, die Sie bestellen möchten.
9. Wählen Sie in der Liste **Ziel-Lager** das Ziel aus, an das der angeforderte Artikel bzw. die angeforderten Artikel geliefert werden sollen.
10. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Checkbox **Auftrag konsolidieren**, um die aufgelisteten Artikel mit vorhandenen Bestellungen zu kombinieren.

    (Optional) Wenn Sie die Option zum Konsolidieren von Bestellungen aktivieren, werden alle Artikel, die von demselben Lieferanten in derselben Anforderung bezogen werden, in dieselbe Bestellung aufgenommen. Wenn Sie einen Lieferanten auswählen, sucht das System automatisch nach Bestellungen, die für dieselbe Anforderung erstellt wurden, für die der gleiche Lieferant im Feld **Vendor** ausgewählt wurde und die den Status **Angefordert** haben. Wenn das System eine Übereinstimmung findet, werden alle Artikel in dieselbe Bestellung eingefügt und können zusammen bestellt werden. Wenn das System keine Übereinstimmung findet, wird eine neue Bestellung erstellt.

    Wenn Sie beispielsweise 25 Telefone von Apple kaufen und für Apple bereits eine offene Bestellung vorhanden ist, werden die 25 Telefone zur offenen Bestellung hinzugefügt. Wenn für die ausgewählten Lieferanten keine offenen Bestellungen vorhanden sind, werden neue Bestellungen erstellt. Vom selben Lieferanten bestellte Artikel werden zusammen gruppiert. Verschiedene Artikel werden in separaten Zeilen der Bestellung angezeigt.
11. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Bestellung wird erstellt.
- Das Kontrollkästchen **Bezogen** ist in der Anforderung aktiviert.

Transferauftrag aus einer Anforderung erstellen

Sie können einen Transferauftrag direkt aus einer Anforderung erstellen, um Hardware-Artikel und Verbrauchsgüter aus Lagern zu beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Zeigen Sie Beschaffungsanforderungen an.
2. Klicken Sie auf eine Anforderung, die genehmigt, aber nicht bezogen wurde.
   Überprüfen Sie die Spalten **Anforderungsstatus** und **Bezogen**.

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

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Katalogaufgaben** eine Quellaufgabe aus.
4. Wählen Sie **Quellaufgabe**.
   Die Seite „Quellenanforderung“ oder „Beschaffung“ wird mit einer Liste aller angeforderten Artikel angezeigt.
5. Erstellen Sie einen Transferauftrag.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie auf der Seite „Beschaffung“ des Hardware-Asset-Arbeitsbereichs das Kontrollkästchen **Über Vertriebskanal beziehen**, um die Assets aus den eingehenden Vertriebskanälen zu beziehen, die die Ziellager unterstützen.

   Hinweis:
   Das Kontrollkästchen **Über Vertriebskanal beziehen**, das es Ihnen ermöglicht, Transferaufträge über einen Vertriebskanal zu beziehen, wird nur im Hardware-Asset-Arbeitsbereich angezeigt. Ihre Einstellung hinsichtlich des Aktivierens oder Deaktivierens dieses Kontrollkästchens wird gespeichert und angezeigt, wenn Sie die Beschaffungsseite erneut öffnen.

   Sie können den Standort des Anforderers als Servicestandort mit mehreren Lagern verknüpfen, um die Standortabdeckung zu verbessern. Außerdem können diese Lager mehreren eingehenden Lagern oder Vertriebskanälen zugeordnet werden, um den Transfer von Assets zwischen den Lagern zu optimieren. Mithilfe von Vertriebskanälen können Sie die Assets aus den Lagern beziehen, die Sie basierend auf dem Rang, den Sie den Lagern zuweisen, für die Beschaffung bevorzugen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Associate a stockroom with service locations und Link stockrooms into a distribution channel .
7. Wählen Sie in der Liste **Quelllager** ein Lager aus, aus dem der Hardware-Artikel bezogen werden soll.

   Hinweis:
   Im Hardware-Asset-Arbeitsbereich werden in der Liste „Quelllager“ nur die eingehenden Vertriebskanäle der Lager angezeigt, die den Standort des Anforderers unter den folgenden Bedingungen unterstützen:

   a. Wenn Sie die Option **Über Vertriebskanal beziehen** ausgewählt haben.
   b. Wenn die eingehenden Verteilungskanäle zu den Lagern hinzugefügt werden, die den Standort des Anforderers unterstützen.
8. Geben Sie im Feld **Transfermenge** die Menge an, die Sie transferieren möchten.
   Die Spalte **Auf Lager** zeigt den Gesamtbestand an, der im ausgewählten Quelllager verfügbar ist.
9. Wählen Sie in der Liste **Ziel-Lager** das Ziel aus, an das der angeforderte Artikel bzw. die angeforderten Artikel geliefert werden sollen.

   Hinweis:
   Im Hardware-Asset-Arbeitsbereich wird in der Liste „Ziel-Lager“ nur das Lager angezeigt, das den Standort des Anforderers unter den folgenden Bedingungen unterstützt:

   a. Wenn Sie die Option **Über Vertriebskanal beziehen** ausgewählt haben.
   b. Wenn der Standort des Anforderers als Servicestandort eines oder mehrerer Lager hinzugefügt wird.
10. Wählen Sie **Absenden**.
    Ein Transferauftrag wird erstellt, um den oder die Artikel vom **Quelllager**-Standort zum **Ziel-Lager**-Standort zu bewegen. Wenn Sie die Anforderung anzeigen, ist die Checkbox **Bezogen** aktiviert.

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

Zugehörige Informationen

Transferaufträge verwalten

Erfüllung von Anforderungen durch Beschaffung aus lokalen Lagern

Sorgen Sie bei der Beschaffung von Anforderungen für Transparenz in lokalen Lagern.

Vorbereitungen

Sie können zur Beschaffung von Anforderungen Assets aus dem lokalen Lager der anfordernden Person beziehen. Wenn im lokalen Lager Bestand verfügbar ist, wird das Asset reserviert und für die Erfüllungsaufgabe zur Beschaffung der Anforderung genutzt. Wenn der Standort der anfordernden Person von einem anderen Lager als Teil von Servicestandorten unterstützt wird, kann das Asset auch aus diesem Lager bezogen werden. Ist im lokalen Lager kein ausreichender Bestand verfügbar, können Sie Assets aus anderen Lagern dorthin verlegen oder eine Bestellung vornehmen.

Mithilfe der Anwendung Flow Designer wird der Subflow „Asset Local Stock“ (Lokaler Asset-Bestand) erstellt, der Sie durch den Prozess der Nutzung von Assets aus dem lokalen Lager bei der Beschaffung für Anforderungen führt. Während der Subflow Sie durch die verschiedenen Phasen führt, werden automatisch die Detailinformationen zum Asset aktualisiert. Sie können den Subflow „Asset Local Stock“ (Lokaler Asset-Bestand) öffnen, um den Status der Phasen im Subflow anzuzeigen.

Hinweis:
Mithilfe von Entscheidungstabellen können Sie den Subflow „Asset Local Stock“ (Lokaler Asset-Bestand) anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow-Anpassung für Hardware Asset Management .

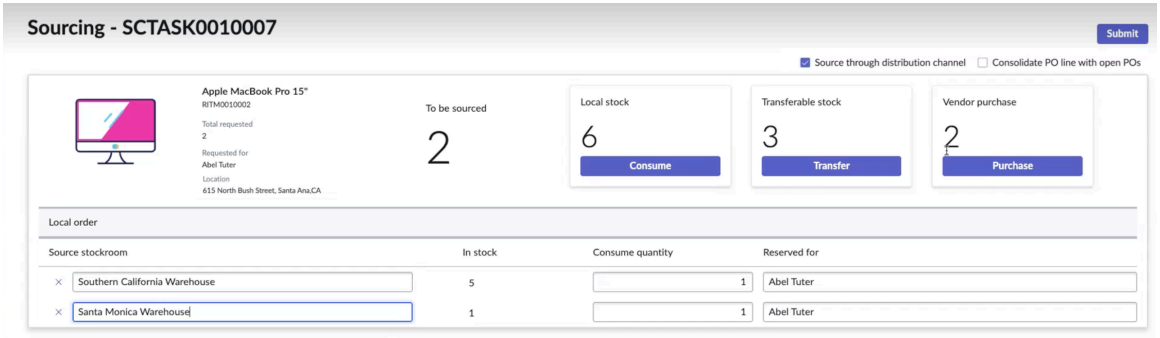
Erforderliche Rolle:

- procurement_user oder procurement_admin
- inventory_user oder inventory_admin

Prozedur

1. Melden Sie sich mit Anmeldeinformationen für die Rolle „procurement_user“ oder „procurement_admin“ an.
2. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** und wählen Sie **Hardware**.
3. Wählen Sie das Hardwareelement aus, das Sie beziehen möchten, und wählen Sie **Jetzt bestellen**.
   Ihre Anforderung wird übermittelt, und das Formularlayout „Bestellstatus“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Anforderungsnummer aus.
5. Wählen Sie im Formularlayout „Anforderung“ die zugehörige Liste **Katalogaufgaben** aus, um die Beschaffungsaufgabe für die Anforderung anzuzeigen.
6. Wählen Sie die Beschaffungsaufgabe und dann **Quellenanforderung** aus.

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



Das Beschaffungsformular zeigt folgende Details zur Hardware-Beschaffungsanforderung:

- Insgesamt angefordert: Menge der angeforderten Hardware
- Angefordert für: Name der Person, für die die Hardware angefordert wird
- Standort: Ort, an dem die Hardware bereitgestellt werden soll.

7. Wählen Sie **Verbrauchen**, um den verfügbaren Bestand aus dem lokalen Lager und aus dem Lager zu beziehen, das Ihren Standort unterstützt.
   Wenn in Ihrem lokalen Lager und dem Lager, das Ihren Standort unterstützt kein Bestand zur Verfügung steht, klicken Sie auf **Übertragung** oder **Einkauf**, um die Anforderung mit einem Transferauftrag oder einer Bestellung zu erfüllen. Wenn Sie einen Transferauftrag erstellen und das lokale Lager in die Liste der zur Auswahl stehenden Lager aufgenommen werden soll, muss der Administrator die Eigenschaft glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer aktivieren.
8. Wählen Sie **Quelllager**, um das Lager auszuwählen, aus dem Sie die Assets beziehen möchten.
   Wenn Ihr Standort einem Lager als Servicestandort zugeordnet ist, können Sie Produkte aus diesem Lager und dem lokalen Lager beziehen. Servicestandortfähigkeiten ermöglichen es einem einzelnen Lager, mehrere Standorte zu unterstützen und den lokalen Bestand effizient zu verbrauchen. Weitere Informationen zu Servicestandorten finden Sie unter Associate a stockroom with service locations .
9. Geben Sie im Feld **Verbrauchsmenge** die Menge der Assets an, die Sie aus dem ausgewählten Lager verbrauchen möchten.
10. Wählen Sie **Reserviert für**, um den Benutzer anzugeben, dessen Anforderung Sie erfüllen möchten.
11. Wenn aus mehreren Lagern bezogen werden soll, wiederholen Sie die Schritte 7 bis 9.
12. Wählen Sie **Absenden**.
    Eine Asset-Verbrauchsaufgabe wird erstellt. Assets werden aus den Lagern ausgewählt und für den Benutzer reserviert, den Sie in der Liste **Reserviert für** ausgewählt haben. Der Status des ausgewählten Asset wird in „Auf Lager“ und der Substatus auf „Reserviert“ geändert.
13. Melden Sie sich mit Anmeldeinformationen für die Rolle „inventory_admin“ oder „inventory_user“ an.
14. Wählen Sie die zugehörige Liste **Angeforderte Artikel** und anschließend das Anforderungselement.
15. Wählen Sie die zugehörige Liste **Asset-Aufgaben** und anschließend eine Aufgabe aus, um ein Asset auszuwählen und der Beschaffungsaufgabe zuzuweisen.
    Das Formularlayout „Asset-Aufgabe verbrauchen“ wird im Modul „Asset-Aufgaben“ angezeigt. Je nach bezogenem Asset-Typ (Hardware oder Verbrauchsgut) können sich die Felder im Formularlayout voneinander unterscheiden. Im Modul „Asset-Aufgaben“ werden alle Datensätze von Asset-Aufgaben aufgelistet.
16. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und schließen Sie die Aufgabe, wenn Sie fertig sind.

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

- Für Hardware-Assets: Die Assets werden automatisch Beschaffungsaufgaben zugewiesen. Sie können ein Asset jedoch ändern, indem Sie die Liste **Asset** auswählen. Wählen Sie **Aufgabe schließen** aus, wenn Sie fertig sind.
- Für Verbrauchsgüter-Assets: Im Formularlayout wird nicht das Asset, sondern das Modell für das Asset angezeigt. Wählen Sie **Aufgabe schließen** oder **Verbrauchen und schließen** aus. Wenn Sie **Verbrauchen und schließen** auswählen, wird das reservierte Asset automatisch ausgewählt und dem Benutzer zugewiesen. Wenn Sie **Aufgabe schließen** auswählen, müssen Sie zum Layout des Formulars „Verbrauchsmaterial“ wechseln und dem Benutzer ein Asset manuell zuweisen.

Zuweisung aus einer Anforderung hinzufügen

Sie können Zuweisungen direkt aus einer Anforderung hinzufügen, um Rechte aus Softwarelizenzen zu beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, die genehmigt, aber nicht bezogen wurde.
   Überprüfen Sie die Spalten **Anforderungsstatus** und **Bezogen**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Katalogaufgaben** auf eine Nummer.
4. Wählen Sie **Quellaufgabe**.
5. Wählen Sie im Abschnitt mit angeforderten Software-Artikeln **Zuweisung hinzufügen**.
6. Wählen Sie in der Liste **Lizenzname** eine Lizenz aus, von der die Softwarerechte bezogen werden sollen.
   In der Spalte **Verfügbare Rechte** werden die Gesamtrechte angezeigt, die für die ausgewählte Lizenz verfügbar sind.
7. Geben Sie im Feld **Rechte** die Rechte an, die Sie zuweisen möchten.
8. Wählen Sie in der Liste **Typ** aus, ob die Rechte einem Benutzer oder einem Gerät zugewiesen werden sollen.
9. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesen/Zugeordnet** den Benutzer oder das Gerät aus, dem der angeforderte Artikel zugewiesen werden soll.
10. Wählen Sie **Absenden**.
    Eine Zuweisung wird erstellt, um dem in der Liste **Zugewiesen/Zugeordnet** ausgewählten Benutzer oder Gerät Rechte vom Standort **Lizenzname** zuzuweisen. Wenn Sie die Anforderung anzeigen, ist die Checkbox **Bezogen** aktiviert.
11. Lassen Sie den Zähler laufen, um sicherzustellen, dass die Compliance gewahrt wird.
    Sie werden aufgefordert, den Softwarezähler auszuführen, wenn Software Asset Management aktiv ist.
12. Wählen Sie **OK** aus.
    Für Audit-Zwecke enthält die zugehörige Liste **Zugewiesene Lizenzen** im Anforderungsformular die Details zu allen Zuweisungen, die im Rahmen dieser Anforderung vorgenommen werden.

Beschaffung – Bestellverwaltung für Assets

Genaue Bestellinformationen sind wichtig für die Rechnungsverfolgung, den Wareneingang und die Berichterstellung in der ServiceNow-Plattform.

Die Procurement-Anwendung ermöglicht Benutzern mit einer entsprechenden Einkaufsrolle die Verwaltung von Bestellinformationen für Assets. Sie bietet auch direkten Zugriff auf

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

Servicekataloganforderungen. Sie können Bestellungen und Transferaufträge direkt aus Anforderungen erstellen.

Bevor Sie die Procurement-Anwendung verwenden, erstellen Sie Zuweisungsgruppen für Katalogaufgaben. Zuweisungsgruppen sind nach Standort gefilterte Benutzergruppen, die Katalogaufgaben ausführen können.

Zugehörige Informationen

Transferaufträge verwalten

Gruppe erstellen

Anforderung aus dem Servicekatalog verfolgen

Mit der Procurement-Anwendung können Sie eine Anforderung verfolgen, die aus dem Servicekatalog bestellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Benutzer eine Bestellung aus dem Servicekatalog aufgibt, wird ein Anforderungsdatensatz erstellt, um die Bestellung zu verfolgen. Jeder bestellte Artikel wird zu einem angeforderten Artikel, der im Anforderungsdatensatz aufgeführt wird. Beispielsweise erstellt eine einzelne Anforderung für einen Laptop, zwei Monitore und eine Tastatur die folgenden Datensätze.

Anforderung REQ0000001: 4 Artikel

- Angeforderter Artikel RITM0000001: 1 Laptop
- Angeforderter Artikel RITM0000002: 2 Monitore
- Angeforderter Artikel RITM0000003: 1 Tastatur

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die **Nummer** einer Anforderung.
   In der zugehörigen Liste **Angeforderte Artikel** werden die bestellten Artikel angezeigt. Sie können den angeforderten Artikel anzeigen oder zugeordnete **Bestellungen**, **Transferaufträge** und **Zuweisungen** in anderen zugehörigen Listen anzeigen. Für jeden angeforderten Artikel wird automatisch eine Katalogaufgabe generiert, um die Quelle des Artikels zu identifizieren, unabhängig davon, ob er gekauft oder aus einem Lager transferiert werden muss.

Anforderung aus dem Servicekatalog abbrechen

Sie können eine Anforderung aus dem Servicekatalog abbrechen, z. B. wenn der Artikel nicht mehr benötigt wird oder die Anforderung nicht genehmigt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin, procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Service Catalog-Anforderung abgebrochen wird, werden die folgenden Aktionen automatisch ausgeführt.

- Zugeordnete Bestellungen, die nicht eingegangen sind, werden storniert.
- Alle Procurementaufgaben werden abgebrochen.

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

- Zugeordnete Transferaufträge werden storniert, wenn alle Transferauftrags-Positionen, die zum Transferauftrag gehören, ebenfalls der Service Catalog-Anforderung zugeordnet sind und alle Transferauftrags-Positionen storniert wurden. Wenn der Transferauftrag Transferauftrags-Positionen enthält, die nicht zur Service Catalog-Anforderung gehören, und diese Positionen nicht storniert wurden, wird der Transferauftrag nicht storniert.

Zugeordnete Transferauftrags-Positionen in den Stufen **Unterwegs** oder **Geliefert** werden nicht storniert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Bestellungen** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die **Nummer** einer Anforderung.
3. Klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**.

Katalogaufgaben anzeigen und bearbeiten

Katalogaufgaben werden zum Beziehen von Artikeln und zum Erfüllen von Anforderungen verwendet. Sie können Katalogaufgaben aus einer Anforderung anzeigen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Anforderung eine Genehmigung erfordert, wird automatisch eine Katalogaufgabe erstellt, wenn die Anforderung genehmigt wird. Wenn eine Anforderung keine Genehmigung erfordert, wird beim Erstellen der Anforderung automatisch eine Katalogaufgabe erstellt.

Hinweis:
Wenn eine Anforderung nur einen angeforderten Artikel enthält und für den Artikel kein Modell angegeben ist, wird nicht automatisch eine Katalogaufgabe erstellt. Wenn eine Anforderung mehrere angeforderte Artikel enthält und nur für einige von ihnen ein Modell angegeben ist, werden Katalogaufgaben automatisch erstellt, jedoch nur für die angeforderten Artikel mit einem Modell.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Bestellungen** > **Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Katalogaufgabe.
3. Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf.

Katalogaufgabe – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die die Katalogaufgabe identifiziert.
Anforderung	Die Nummer der Anforderung, der die Katalogaufgabe zugeordnet ist. Die Angabe in diesem Feld wird aus dem Feld **Nummer** des Anforderungsformulars abgeleitet.
Anforderungselement	Die Nummer des angeforderten Artikels, dem die Katalogaufgabe zugeordnet ist. Die Angabe in diesem Feld wird aus dem Feld **Nummer** des Formulars für angeforderte Artikel abgeleitet.

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

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Der Name der Person, für die der zugeordnete Artikel angefordert wurde. Die Angabe in diesem Feld wird aus dem Feld **Anforderung** oder **Anforderungselement** abgeleitet.
Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die Katalogaufgabe abgeschlossen werden soll.
Configuration Item	Das Configuration Item, das dem **Anforderungselement** zugeordnet ist.
Genehmigung	Der Status der Katalogaufgabengenehmigung: **Noch nicht beantragt**, **Angefordert**, **Genehmigt** oder **Abgelehnt**.
Status	Der aktuelle Status der Katalogaufgabe: **Ausstehend**, **Offen**, **In Bearbeitung** , **Geschlossen - vollständig**, **Geschlossen - unvollständig** oder **Geschlossen - übersprungen**.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, aus der eine Einzelperson ausgewählt wurde, um die Katalogaufgabe auszuführen.
Zugewiesen an	Die in der **Zuweisungsgruppe** ausgewählte Person, der die Ausführung der zugewiesen wurde.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Die Liste der Benutzer, die E-Mail-Benachrichtigungen erhalten sollen, wenn die Arbeitsnotizen für die Katalogaufgabe aktualisiert werden.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Katalogaufgabe.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Katalogaufgabe.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Katalogaufgabe gelöst wird.
Zusätzliche Anmerkungen	Zusätzliche Informationen zur Katalogaufgabe, die für andere hilfreich sein könnten. Dies ist ein für den Kunden sichtbares Feld.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Modelle

Bestellungen erstellen

Sie können eine Bestellung erstellen. Bestellungen geben die bei einem einzelnen Lieferanten zu bestellenden Assets an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise kann eine Organisation eine Bestellung erstellen, um 20 Laptopcomputer oder 10 Server zu kaufen. Informationen zu einer Bestellung ermöglichen eine physische und finanzielle Nachverfolgung der bestellten Assets.

Sie können auch einen Transferauftrag verwenden, wenn ein Assets bereits einer Organisation gehört. Ein Transferauftrag wird verwendet, um Assets intern von einem Lager in ein anderes zu transferieren, anstatt die Assets zu kaufen. Zum Beispiel verfügt ein Unternehmenslager in New York über fünf Laptops, die in Boston benötigt werden. Sie erstellen einen Transferauftrag, um die Laptops aus dem Lager in New York in das Bostoner Lager zu bewegen.

Nachdem Sie eine Bestellung erstellt haben, ist die zugehörige Liste **Wareneingangsschein** im Bestellformular verfügbar. Ein Wareneingangsschein wird manuell oder automatisch

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

beim Empfang des Artikels erstellt. In der zugehörigen Liste **Wareneingangsschein** werden alle Wareneingangsscheine angezeigt, die sich auf die Bestellung beziehen. Nachdem einer Bestellung ein Wareneingangsschein hinzugefügt wurde, sind alle Felder im Datensatz der Bestellung schreibgeschützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Bestellung – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer zur Identifizierung der Bestellung.
Fällig am	Das Datum, bis zu dem die **Gesamtkosten** der Bestellung bezahlt werden müssen.
Lieferant	Der Lieferant, bei dem die Bestellung aufgegeben wurde.
Versenden an	Das Lager, an das die Artikel in der Bestellung versendet werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wirkt sich jedoch nicht auf die Erstellung von Anforderungen für Software auf Coupa aus.
Auftragsdatum	Das Datum, an dem die Bestellung erstellt wurde.
Status	Der Status der Bestellung: **Abgebrochen**, **Bestellt**, **Empfangen**, **Angefordert** oder **Angehalten**.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Bestellung zugewiesen ist.
Rechnung an	Der Standort, der für die Zahlung der **Gesamtkosten** der Bestellung verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Bestellung.
Abschnitt „Allgemein“	
Versand	Die Liefermethode, die beim Versenden der Artikel in der Bestellung verwendet werden soll.
Bedingungen	Die Zahlungsbedingungen der Bestellung: **Kredit**, **Netto 30 Tage** oder **Netto 90 Tage**.
Versandkosten	Der Betrag, der für die im Feld **Versand** angegebene Liefermethode bezahlt werden muss.
Gesamtkosten	Die Summe aller Artikelkosten in der Bestellung und die Versandkosten.
Beschreibung	Eine vollständige Beschreibung des Inhalts der Bestellung.
Abschnitt „Details“	
Anfängliche Anforderung	Die Datensatznummer der Anforderung, für die die Artikel in der Bestellung erforderlich sind.
Angefordert von	Der Benutzer, der die Artikel in der Bestellung anfordert.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die E-Mail-Adresse des Benutzers, der die Artikel in der Bestellung anfordert, muss in den Anwendungen Coupa und ServiceNow ServiceNow identisch sein.
Angefordert	Das Datum, an dem der Benutzer im Feld **Angefordert von** die Artikel in der Bestellung angefordert hat.
Bestellt	Zeitpunkt, zu dem auf die Schaltfläche **Bestellen** im Bestellformular geklickt wurde.
Erwartete Lieferung	Das Datum, an dem die der Bestellung zugeordneten Artikel voraussichtlich in dem im Feld **Versenden an** angegebenen Lager ankommen. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden, wenn der **Status** der Bestellung **Empfangen** oder **Abgebrochen** lautet. (Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Purchase order expected delivery date .)
Empfangen	Zeitpunkt, zu dem der Bestellstatus in **Empfangen** geändert wurde.
Vertrag	Die Datensatznummer des Vertrags mit dem Lieferanten, bei dem die Artikel in der Bestellung bestellt werden.
Abteilung	Die Abteilung, die für die Bezahlung der Bestellung verantwortlich ist.
Budget-Nummer	Die der Bestellung zugeordnete Budget-Nummer.
Lieferantenaccount	Der mit der Bestellung verknüpfte Lieferantenaccount.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Bestellpositionen hinzu, um anzugeben, was Sie bei diesem Lieferanten bestellen.

Zugehörige Informationen

Transferaufträge verwalten

Bestellpositionselemente erstellen

Nachdem Sie eine neue Bestellung gespeichert haben, erstellen Sie Bestellpositions-Datensätze, um die einzelnen zu bestellenden Artikel anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Bestellpositionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

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

Bestellposition – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer zur Identifizierung der Bestellposition.
Lieferant	Der Lieferant, bei dem dieses Produkt bestellt werden soll.
Produktmodell	Das Modell der Bestellposition.
Produktkatalog	Die Kategorie im Produktkatalog, der das Produktmodell zugewiesen ist. Zum Beispiel **Hardware**, **Software** oder **Zubehör**.
Teilenummer	Die dem Produktmodell zugewiesene Identifikationsnummer.
Metrikgruppe	Für jede Metrikgruppe gibt es eine Reihe von Lizenzmetriken, die für den Softwareherausgeber spezifisch sind. **Hinweis:** Wenn Sie nur ein Softwaremodell im Feld „Produktmodell“ auswählen, wird dieses Feld im Formular angezeigt.
Lizenzmetrik	Lizenzmetrik für die Lizenzgruppe, für die die Softwarelizenz beim Ausführen des Abgleichs gezählt wird. Die Optionen für die Lizenzmetrik ändern sich entsprechend dem Feld **Metrikgruppe**. **Hinweis:** ○ Wenn Sie nur ein Softwaremodell im Feld „Produktmodell“ auswählen, wird dieses Feld im Formular angezeigt. ○ Wenn Sie eine Lizenzmetrik auswählen, die in Coupa nicht verfügbar ist, wird der Wert der Lizenzmetrik standardmäßig als **each** (alle) festgelegt.
Anforderungsposition	Die Identifikationsnummer des Datensatzes für den angeforderten Artikel, der dieser Bestellposition zugeordnet ist.
Bestellt	Zeitpunkt, zu dem diese Bestellposition bestellt wurde.
Erwartete Lieferung	Das Datum, an dem die Bestellposition voraussichtlich in dem im Feld **Versenden an** des Datensatzes der Bestellung angegebenen Lager ankommt. Dieses Feld wird automatisch mit dem Wert im Feld **Erwartete Lieferung** des Datensatzes der Bestellung gefüllt. Dieses Feld kann bearbeitet werden, wenn die Bestellposition den **Status Angefordert** hat. Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Erwartetes Lieferdatum einer Bestellung.
Empfangen	Zeitpunkt, zu dem der Status der Bestellposition in **Empfangen** geändert wurde.
Bestellung	Die Nummer des Datensatzes der Bestellung, die dieser Bestellposition zugeordnet ist.
Rechte pro Lizenzpaket	Rechte, die jedem Paket zugeordnet sind, das für Microsoft Per Core oder Microsoft Per Core mit CAL-Lizenzen erworben wird.
Anzahl der Pakete	Anzahl der Pakete für Microsoft Per Core oder Microsoft Per Core mit CAL-Lizenzen.

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

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status der Bestellposition: **Abgebrochen**, **Bestellt**, **Ausstehende Lieferung**, **Empfangen** oder **Angefordert**.
Bestellmenge	Die Anzahl der bestellten Produktmodelle.
Erhaltene Menge	Die Anzahl der Produktmodelle, die versendet und empfangen wurden. Der Lieferant hat möglicherweise mehrere Sendungen gesendet. Die erhaltene Menge kann größer oder kleiner als die **Bestellmenge** sein. Sie haben zum Beispiel vielleicht fünf Laptops bestellt, aber der Lieferant hat sechs gesendet.
Verbleibende Menge	Die Anzahl der Produktmodelle, die noch empfangen werden müssen, um die **Bestellmenge** zu erfüllen.
Listenpreis	Der Preis, zu dem der Artikel im Einzelhandel verkauft wird, ohne Rabatte. Wenn das System die Bestellung über den Servicekatalog-Bestellprozess erstellt, übernimmt die Bestellposition den Listenpreis vom zugehörigen Lieferantenkatalogartikel. Wenn das Lieferantenkatalogelement keinen Listenpreiswert hat und Sie keinen Wert eingegeben haben, wird dieses Feld automatisch mit dem Wert aus dem Feld **Kosten** gefüllt.
Kosten	Die Kosten eines einzelnen Produktmodells, einschließlich Rabatte. Wenn das System die Bestellung über den Servicekatalog-Bestellprozess erstellt, übernimmt die Bestellposition den Listenpreis vom **Vendorenpreis** des zugehörigen Lieferantenkatalogartikels.
Gesamtkosten	Die Kosten eines einzelnen Produktmodells multipliziert mit dem im Feld **Menge** angegebenen Wert.
Nicht-Kataloganforderung	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Anforderung für einen Artikel zu erstellen, der nicht im Produktkatalog der Organisation vorhanden ist. **Hinweis:** ◦ Dieses Feld ist im Formular nicht sichtbar, wenn Sie kein Procurement-Integrationsprofil veröffentlicht haben. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit externen Procurement-Anwendungen. ◦ Wenn Sie nur ein Softwaremodell im Feld „Produktmodell“ auswählen, wird dieses Kontrollkästchen im Formular angezeigt. ◦ Wenn Sie ein Element im Feld „Produktkatalog“ auswählen, wird das Kontrollkästchen automatisch deaktiviert. ◦ Wenn Sie im Feld „Produktkatalog“ kein Element ausgewählt haben, wird dieses Kontrollkästchen automatisch aktiviert. Dies weist darauf hin, dass Sie eine Nicht-Katalog-Anforderung übermitteln.
Lagerauftrag	Schreibgeschützt und ausgewählt, wenn die zugehörige Anforderung den Workflow für Massenlageraufträge verwendet. **Hinweis:** Wird für alle Bestellpositionen angezeigt, wenn die Anwendung Hardware Asset Management über ServiceNow Store installiert wurde.

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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Einige Wörter oder ein kurzer Satz zur Beschreibung der Bestellposition.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Bestellung wird erneut geöffnet, und die Position wird jetzt aufgeführt. Die Bestellung und die Bestellposition haben den Status **Angefordert**.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie nach Bedarf Bestellpositionen für diesen Lieferanten hinzu.
7. Nachdem Sie die Bestellung beim Lieferanten initiiert haben und bereit sind zu zeigen, dass die Bestellung aufgegeben wurde, klicken Sie auf **Bestellen**.
   Der Status der Bestellung und der Bestellpositionen ändert sich in **Bestellt**.

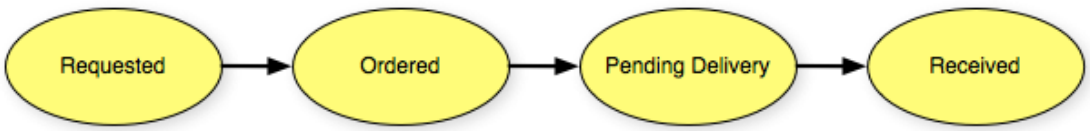
Zugehörige Informationen

Lieferantenkatalogartikel

Status von Bestellungen

Bestellungen folgen einem bestimmten Lebenszyklus. Das Feld **Status** im Datensatz der Bestellung ist immer schreibgeschützt.

Status von Bestellungen



Status-Lebenszyklus

Status	Beschreibung
Angefordert	Wenn Sie eine Bestellung erstellen, lautet der Status **Angefordert**.
Bestellt	Wenn Sie Bestellpositionen hinzufügen und auf **Bestellen** klicken, ändert sich der Status in **Bestellt**.
Ausstehende Lieferung	Wenn Sie Assets erstellen, bevor Sie diese als Bestellposition erhalten, ändert sich der Status von Bestellungen und Bestellpositionen in **Ausstehende Lieferung**.
Empfangen	Wenn bestellte Assets im angegebenen Lager eintreffen und Sie auf **Empfangen** klicken, ändert sich der Status von Bestellungen und Bestellpositionen in **Empfangen**.
Abgebrochen	Sie können eine Bestellung abbrechen bzw. stornieren, wenn der Status **Angefordert**, **Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** lautet. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellungen stornieren.

Erwartetes Lieferdatum einer Bestellung

Der Datensatz der Bestellung und der Datensatz der Bestellposition enthalten beide das Datumsfeld **Erwartete Lieferung**.

Das Feld **Erwartete Lieferung** kann in beiden Datensätzen bearbeitet werden. Durch Bearbeiten des Felds in einem Datensatz kann das Feld im anderen Datensatz geändert werden.

Automatische Übersetzung

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

- Wenn Sie der Bestellung ein erwartetes Lieferdatum hinzufügen und das Feld für das erwartete Lieferdatum in der Bestellposition leer ist, wird das Datum in der Bestellung automatisch zur Bestellposition hinzugefügt.
- Wenn Sie in der Bestellposition ein erwartetes Lieferdatum hinzufügen und das Feld für das erwartete Lieferdatum in der Bestellung leer ist, wird das Datum in der Bestellposition automatisch zur Bestellung hinzugefügt.
- Wenn die Bestellung und die Bestellposition dasselbe erwartete Lieferdatum aufweisen und Sie das Datum in der Bestellung ändern, wird das Datum in der Bestellposition automatisch geändert.
- Wenn Sie das Datum in der Bestellposition in ein späteres Datum als das in der Bestellung angegebene ändern, wird das Datum in der Bestellung in das neue Datum geändert. Das erwartete Lieferdatum einer Bestellposition kann nicht nach dem erwarteten Lieferdatum der zugehörigen Bestellung liegen.
- Wenn Sie das Datum in der Bestellposition in ein früheres Datum als das in der Bestellung angegebene ändern, bleibt das Datum in der Bestellung unverändert.

Bestellungen stornieren

Sie können Bestellungen mit dem Status **Angefordert**, **Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bestellpositionen können auch aus einer Bestellung storniert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung zum Stornieren.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.
   Alle zugeordneten Bestellpositionen, die nicht eingegangen sind, werden storniert. Alle für die Bestellung erstellten Assets werden gelöscht.

Ein Bestellpositionselement stornieren

Sie können eine Bestellposition mit dem Status **Angefordert**, **Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie eine Bestellposition stornieren.

- Wenn eine Bestellposition storniert wird und alle anderen Positionen ebenfalls storniert werden, wird die Bestellung storniert.
- Nachdem eine Bestellposition storniert wurde, kann sie erneut bestellt werden, wenn die zugehörige Bestellung nicht storniert oder empfangen wurde.
- Wenn Sie eine Bestellposition stornieren, für die Assets erstellt wurden, werden die Assets aus dem System gelöscht und aus der Bestellung entfernt.
- Wenn Sie dieselbe Bestellposition erneut bestellen, werden die Elemente für diese Position erneut erstellt, wenn die Position den Status **Ausstehende Lieferung** hat.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Bestellpositionen** eine Position aus, die Sie stornieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Bestellungen erneut bestellen

Sie können eine stornierte Bestellung erneut bestellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung mit dem Status **Abgebrochen**.
3. Klicken Sie auf **Bestellen**.
   Der Status ändert sich für die Bestellung und alle zugehörigen Bestellpositionen in **Bestellt**.

Ein Bestellpositionselement erneut bestellen

Sie können eine stornierte Bestellposition erneut bestellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Öffnen Sie eine Bestellung.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Bestellpositionen** eine Position mit dem Status **Abgebrochen** aus.
4. Klicken Sie auf **Bestellen**.
   Das Feld **Status** der Bestellposition ändert sich basierend auf dem Feld **Status** der zugehörigen Bestellung. Wenn die Bestellung beispielsweise den Status **Ausstehende Lieferung** hat, ändert sich der Status der Bestellungsposition in **Ausstehende Lieferung**, und die Assets für die Bestellposition werden automatisch erstellt.

Assets erstellen und für den Anfragesteller reservieren

Erstellen Sie Assets vor der Auslieferung, damit Sie den Asset-Datensatz bereits zu einem frühen Zeitpunkt im Prozess mit einem Asset-Tag und der Seriennummer erstellen und das Asset für den Benutzer reservieren können, der es angefordert hat. Der Empfänger kann nur die zu empfangenden Assets auswählen, da die Assets bereits erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Anforderungen müssen genehmigt werden, bevor Artikel in der Anforderung bezogen werden können. Im Basissystem müssen Anfragen über 1.000 USD genehmigt werden. Um den Genehmigungsschwellenwert von 1.000 USD und andere Workflow-Attribute zu ändern, bearbeiten Sie den Workflow „Service Catalog-Anforderung“.

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

Wenn das Asset den Status **Auf Lager** hat, wird das Feld **Reserviert für** beibehalten, wenn das Asset empfangen und in einem Lager abgelegt wird. Wenn sich der Asset-Status in **In Gebrauch** ändert, wird das Feld **Reserviert für** in **Zugewiesen an** umbenannt. Wenn das Feld **Reserviert für** einen Namen enthält, wird der Name beim Umbenennen des Felds beibehalten. Ein Benutzer mit der Rolle „asset“ kann den Namen im Feld **Zugewiesen an** ändern. Das Ändern des Namens ist hilfreich, wenn ein IT-Techniker 10 Laptops bestellt und diese einzelnen Benutzern zuweisen muss.

Hinweis:
Wenn Assets nicht vor der Lieferung erstellt werden, werden sie beim Eingang von Bestellungen automatisch aus Bestellpositionen erstellt. Sie können auch die Asset-Details eingeben und erhalten sie, wenn die Bestellungen eingehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Bestellungen** > **Aufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe mit dem **Status Offen** und der **Kurzbeschreibung Anforderungselemente beziehen**.
3. Klicken Sie auf **Quellenanforderung**.
   - Wenn die Anforderung bereits erfüllt wurde oder die Elemente in der Anforderung nicht bezogen werden können, ist die Schaltfläche **Quellenanforderung** ausgeblendet.
   - Wenn dem angeforderten Artikel kein Modell zugewiesen ist, wird der Artikel nicht im Dialogfeld für den Anforderungsbezug aufgeführt.
   - Alle Artikel in der Bestellung, die eine Restmenge von **0** haben, werden nicht im Dialogfeld für den Anforderungsbezug angezeigt.
4. Wählen Sie ein **Ziel-Lager** aus.
5. Wählen Sie die Option **Auftrag erstellen** für einen oder mehrere aufgelistete Artikel aus.
6. Wählen Sie für jeden Artikel, für den eine Bestellung erforderlich ist, einen Lieferanten im Feld **Lieferant** aus.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Navigieren zu **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
9. Öffnen Sie die Bestellung, die Sie gerade erstellt haben.
   Wenn Sie eine Bestellung für mehr als einen Artikel erstellt haben, wurden möglicherweise mehrere Bestellungen angelegt.
10. Wählen Sie **Bestellen** aus.
    Nach der Bestellung von Artikeln können der Bestellung keine zusätzlichen Bestellpositionen hinzugefügt werden.
    Der Status aller Bestellpositionen ändert sich in **Bestellt**.
11. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Hardware-Assets vor Lieferung erstellen**, um automatisch Hardware-Assets für alle Bestellpositionen zu erstellen.
    Hardware-Assets werden in der zugehörigen Liste **Assets** aufgeführt. Klicken Sie auf ein Asset in der Liste, um den Asset-Datensatz anzuzeigen. Außer bei Verbrauchsgütern enthält das Feld **Reserviert für** den Namen des Benutzers, der die ursprüngliche Anforderung gestellt hat.

    Sie können auch Assets für einzelne Bestellpositionen erstellen. Navigieren Sie in einer Bestellung zur zugehörigen Liste **Bestellpositionen**, und klicken Sie auf eine bestimmte Bestellpositionsnummer. Klicken Sie dann auf den zugehörigen Link **Hardware-Assets vor Lieferung erstellen**. Nur die Hardware-Assets, die in der Bestellposition enthalten sind, werden erstellt.

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

Zugehörige Informationen

Asset-Status und Substatus festlegen

Modelle

Assets empfangen

Assets können empfangen und dem System hinzugefügt werden, wenn sie an ein Lager geliefert werden.

Benutzer mit einer entsprechenden procurement-Rolle können Assets empfangen. Wenn eine Bestellung mehrere Bestellpositionen enthält, können die Positionen zu unterschiedlichen Zeiten empfangen werden. Dies ist nützlich, wenn Artikel in verschiedenen Sendungen im Lager ankommen. Der Bestellstatus ändert sich erst dann in **Empfangen**, wenn alle Bestellpositionen eingegangen sind.

Alternativ zum Empfangen von Assets bei deren Ankunft haben Sie die Möglichkeit, Assets zu erstellen, bevor sie ankommen, und diese für den Anforderer zu reservieren.

Assets empfangen

Wenn Assets empfangen und an ein Lager geliefert werden, werden sie dem System hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Assets empfangen:

- Wenn Sie keine Hardware-Assets vorab erstellt haben, können Sie Asset-Details eingeben und die Assets für Benutzer reservieren.
- Auch ein Überempfang einer Bestellung ist möglich, d. h., die empfangene Menge kann größer als die bestellte Menge sein.
- Wenn Sie mehrere Artikel mit verschiedenen Empfangslagern bestellt haben, können Sie diese zum gleichen Zeitpunkt empfangen.

Prozedur

1. Zeigen Sie Bestellungen an.
2. Wählen Sie eine Bestellung mit dem **Status Bestellt** oder **Ausstehende Lieferung** aus.
3. Wählen Sie **Empfangen** aus.
   Der Bildschirm „Bestellung erhalten“ wird mit der Liste der bestellten Produkte angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Empfangen** für die Positionen, die Sie erhalten.
5. So empfangen Sie Software-Assets:
   a. Bearbeiten Sie das **Empfangslager**, wenn die Artikel in einem anderen Lager angekommen sind als in dem in der Bestellung angegebenen.
   b. Bearbeiten Sie die **Eingangsmenge**, wenn die Anzahl der gelieferten Artikel nicht mit der bestellten Anzahl übereinstimmt.

Automatische Übersetzung

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

c. Bearbeiten Sie die **Kosten pro Einheit**, wenn sich der Preis zwischen dem Zeitpunkt der Bestellung und der Ankunft im Lager geändert hat.
Geben Sie eine Zahl ein. Die Zahl kann Dezimalzahlen enthalten.

d. Wählen Sie **Erfassen Sie Asset-Tags**, um Asset-Details einzugeben.
Sie können keine Details für Assets eingeben, die über die empfangenen Rechte hinausgehen.

e. Klicken Sie im Dialogfeld **Erfassen Sie Asset-Tags** auf **Neue Zeile einfügen**.

f. Geben Sie das Asset-Tag, die Seriennummer, die Rechte und den Lizenzschlüssel ein.

6. So empfangen Sie Hardware- und Verbrauchsgüter-Assets:

a. Bearbeiten Sie das **Empfangslager**, wenn die Artikel in einem anderen Lager angekommen sind als in dem in der Bestellung angegebenen.

Hinweis:
Bei Erhalt des Asset-Pakets wird das Asset-Paket mit dem Status **Gruppe** erstellt. Sie müssen die einzelnen Assets unter dem Asset-Paket hinzufügen.

b. Bearbeiten Sie die **Eingangsmenge**, wenn die Anzahl der gelieferten Artikel nicht mit der bestellten Anzahl übereinstimmt.

c. Wählen Sie die Schaltfläche **Reservieren**, um den Artikel zu reservieren.
Wenn ein reservierter Artikel empfangen wird, werden die Felder **Status** und **Substatus** im entsprechenden Asset-Datensatz automatisch auf **Auf Lager** und **Reserviert** festgelegt. Wenn die Schaltfläche **Reservieren** für einen Artikel nicht ausgewählt wird, werden die Felder **Status** und **Substatus** im entsprechenden Asset-Datensatz auf **Auf Lager** und **Verfügbar** festgelegt.

Hinweis:
Verbrauchsgüter können nicht reserviert werden.

d. Wählen Sie in der Liste **Reserviert für** einen Benutzer aus, für den Sie das Asset reservieren möchten.

Wenn im Feld **Angefordert für** des Bestellpositionsformulars ein Name angegeben wurde, wird der Name automatisch hinzugefügt, kann jedoch geändert werden.

Sie können im Dialogfeld **Erfassen Sie Asset-Tags** mehrere Benutzer hinzufügen.

e. Wählen Sie **Erfassen Sie Asset-Tags**, um Asset-Details einzugeben.

Sie können keine Details für Assets eingeben, die über die empfangene Menge hinausgehen. Sie können Assets auch für einen Benutzer reservieren.

Hinweis:
Wenn Sie die Assets vorab erstellt haben, müssen Sie diejenigen auswählen, die Sie annehmen möchten.

f. Wählen Sie im Dialogfeld **Erfassen Sie Asset-Tags Neue Zeile einfügen**.

g. Geben Sie das Asset-Tag und die Seriennummer ein.

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

h. Wählen Sie in der Liste **Reserviert für** den Benutzer aus, für den der Artikel bestellt wurde.
Wenn im Feld **Angefordert für** des Bestellpositionsformulars ein Name angegeben wurde, wird der Name automatisch hinzugefügt, Sie können ihn jedoch ändern.

i. Bearbeiten Sie die **Kosten pro Einheit**, wenn sich der Preis zwischen dem Zeitpunkt der Bestellung und der Ankunft im Lager geändert hat.
Geben Sie eine Zahl ein. Die Zahl kann Dezimalzahlen enthalten.

7. Wählen Sie **Absenden**.
Eine Bestätigungsmeldung mit den Details der empfangenen Assets wird angezeigt.
8. Wählen Sie **OK** aus.

Ein Wareneingangsschein wird automatisch erstellt und kann in der zugehörigen Liste **Wareneingangsscheine** eingesehen werden. Wenn Artikel in einer Bestellung zu unterschiedlichen Zeiten eingehen, wird jedes Mal, wenn ein Artikel der Bestellung empfangen wird, ein neuer Wareneingangsschein erstellt. Wenn zum Beispiel 30 Laptops bestellt wurden und in drei separaten Sendungen angekommen sind, werden drei Wareneingangsscheine erstellt.

Für jeden Hardwareartikel werden unterschiedliche Assets erstellt. Bei Software-Assets wird für jede Lizenz ein einzelnes Asset erstellt, wenn Sie die Rechte nicht teilen. Bei Verbrauchsgütern werden vorhandene Assets aktualisiert, andernfalls werden neue Assets erstellt.

Wareneingangsscheine erstellen

Wareneingangsscheine werden während des Asset-Empfangs automatisch erstellt. Sie können Wareneingangsscheine auch manuell erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Wareneingangsschein für eine Bestellung erstellt wurde, werden alle Felder im Datensatz der Bestellung in schreibgeschützt geändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Empfangen** > **Wareneingangsscheine**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Im Feld **Anzahl** wird automatisch eine Nummer zugewiesen. Das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit werden automatisch dem Feld **Empfangen** hinzugefügt.

3. Wählen Sie eine **Bestellung** aus.
Im Auswahlfenster werden nur Bestellungen mit dem Status **Bestellt**, **Ausstehende Lieferung** oder **Angefordert** aufgelistet. In der Spalte **Lieferant** wird der Lieferant aufgeführt, der in der Bestellung angegeben ist. In der Spalte **Versenden an** wird das in der Bestellung angegebene Ziel-Lager angegeben.
4. Wählen Sie ein **Empfangslager** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie dem Wareneingangsschein eine Wareneingangsbelegzeile hinzu, um die Artikel aus der Bestellung zu identifizieren, die empfangen wurden.

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

Wareneingangsbelegzeilen erstellen

Wenn Assets in einem Lager ankommen und Sie diese empfangen, wird ein Wareneingangsschein für die Bestellung erstellt. Sie erstellen eine Wareneingangsbelegzeile, um die spezifischen Assets und Mengen zu identifizieren, die empfangen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: procurement_admin oder procurement_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Asset bereits vorhanden ist, wird der Asset-Datensatz aktualisiert, wenn Sie die Wareneingangsbelegzeile speichern. Wenn das Asset noch nicht vorhanden ist, wird ein neuer Hardware- oder Software-Asset-Datensatz erstellt. Die Felder **Modellkategorie** und **Configuration Item** im neuen Asset-Datensatz werden anhand der Informationen in der Anforderung, der Bestellung oder dem Wareneingangsschein automatisch gefüllt. Wenn Angaben zum **Asset-Tag** und zur **Seriennummer** vorhanden sind, werden sie nicht überschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Empfangen** > **Wareneingangsscheine** und öffnen Sie einen Wareneingangsschein.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Wareneingangsbelegzeilen Neu**.
   Die folgenden Felder werden automatisch ausgefüllt.
   - Eine Nummer wird im Feld **Anzahl** zugewiesen.
   - Im Feld **Empfangen** werden das aktuelle Datum und die Uhrzeit hinzugefügt.
   - Im Feld **Empfangen von** wird der aktuell angemeldete Benutzer hinzugefügt.
3. Wählen Sie im Feld **Bestellposition** das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie eine Bestellposition aus. Das Feld **Bestellposition** ist obligatorisch, wenn dem übergeordneten Wareneingangsschein eine Bestellung zugeordnet ist. Es können nur Bestellpositionen ausgewählt werden, die mit derselben Bestellung verknüpft sind, die mit dem übergeordneten Wareneingangsschein verknüpft ist.
4. Geben Sie im Feld **Menge** die Anzahl der empfangenen Artikel ein.
   Zum Beispiel wurden fünf Artikel bestellt, aber nur zwei werden empfangen.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Felder **Empfangen von**, **Angefordert für** und **Kosten pro Einheit** nach Bedarf.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das Feld **Empfangslager** im Wareneingangsbeleg-Datensatz wird schreibgeschützt.

Verbrauchsgüter

Ein Verbrauchsgut ist ein Produkt, das in Menge gekauft und verteilt wird. Es wird der Modellkategorie „Verbrauchsgut“ zugewiesen, und der Asset-Datensatz verfolgt die verfügbare Menge und die Gesamtkosten. Wenn Verbrauchsgüter empfangen werden, werden sie mit einen vorhandenen Verbrauchsgut-Datensatz zusammengeführt, sofern verfügbar.

Damit die Datensätze zusammengeführt werden können, darf das Verbrauchsgut nicht in einem aktiven Transferauftrag aufgeführt werden, und die Felder **Modell**, **Standort**, **Modellkategorie**, **Lager**, **Status** und **Substatus** des Asset-Datensatzes müssen übereinstimmen.

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

Wenn Verbrauchsgüter mit einem vorhandenen Verbrauchsgut-Datensatz zusammengeführt werden, werden die Kosten für die zusätzlichen Verbrauchsgüter zu denen der im Datensatz vorhandenen Verbrauchsgüter hinzuaddiert. Wenn zum Beispiel 50 Computertastaturen ankommen und 20 Tastaturen des gleichen Modells im Empfangslager vorhanden sind, werden die zwei Datensätze zusammengeführt und zeigen 70 Tastaturen im Lager mit kombinierten Gesamtkosten an.

Wenn im Empfangslager kein übereinstimmender Verbrauchsgut-Datensatz vorhanden ist, wird ein Datensatz erstellt. Nachdem die Verbrauchsgüter empfangen wurden, wird die Menge aktualisiert. Einzelne Verbrauchsgüter werden jedoch nicht mehr in der Procurement-Anwendung verfolgt und nicht in Wareneingangsbelegzeilen angezeigt.

Integration mit externen Procurement-Anwendungen

Verwalten Sie einen End-to-End-Procurement-Prozess, indem Sie externe Procurement-Anwendungen mit Software Asset Management integrieren, und erstellen Sie Softwareanforderungen direkt in den externen Procurement-Anwendungen. Software Asset Management verfolgt diese Anforderungen und generiert automatisch Berechtigungen oder Berechtigungs-Importfehler, nachdem diese Anforderungen in der externen Beschaffungsanwendung empfangen wurden.

Durch die Integration von Software Asset Management mit externen Procurement-Anwendungen haben Sie folgende Optionen:

- Gewinnen Sie End-to-End-Transparenz der gesamten Kaufanforderung bis zur Erstellung von Berechtigungen.
- Automatisieren Sie den gesamten Prozess der Erstellung von Softwareanforderungen für die Erstellung von Berechtigungen.
- Reduzieren Sie Fehler bei der Erstellung von Berechtigungen.

Bevor Sie beginnen

- Installieren Sie Software Asset Management Professional (com.snc.samp). Weitere Informationen finden Sie unter Request Software Asset Management .

  Hinweis:
  Software Asset Management Professional ist nicht erforderlich, um die Anwendung „Asset-Management – Procurement Integration“ zu installieren, aber dafür, die gesamte Funktionalität zu nutzen.

- Aktivieren Sie das Plugin Procurement (com.snc.procurement). Weitere Informationen finden Sie unter Procurement aktivieren.
- Installieren Sie die Store-Anwendung Asset-Management – Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) aus ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Asset-Management – Procurement Integration installieren.

Asset-Management – Procurement Integration installieren

Sie können die Anwendung Asset-Management – Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) aus ServiceNow Store installieren.

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Asset-Verwaltung – Procurement-Integration im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Now Support

Nachdem Asset-Management – Procurement Integration berechtigt wurde, können Sie sich an den Now Support wenden, um diese Anwendung zu installieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Regelmäßige Aufgaben und Tabellen werden mit Asset-Management – Procurement Integration installiert:

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Asset-Management – Procurement Integration installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung Asset-Management – Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

   In einer Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit Asset-Management – Procurement Integration installierte Komponenten

Mit der Aktivierung von Asset-Management – Procurement Integration werden mehrere Komponentenarten installiert, beispielsweise Tabellen und geplante Aufgaben.

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

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
ITAM - Sync <procurement_integration_profile_name> Bestellungen	Ruft täglich den Status der bereits erstellten Anforderungen ab. Diese geplante Aufgabe wird automatisch erstellt, wenn Sie das Integrationsprofil veröffentlichen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Procurement-Integrationsprofil [itam_procurement_integration_profile]	Enthält die Details der Beschaffungsintegrationen von Drittparteien, die mit der Anwendung Procurement in ServiceNow verbunden sind.
Procurement-Integrationsaufträge [itam_procurement_integration_job]	Enthält die Zuordnungsinformationen eines Procurement-Integrationsprofils mit den zugehörigen geplanten Aufgaben.
Ergebnisse der geplanten Aufgabe bei der Integration [itam_procurement_integration_job_log]	Enthält die Details zum Fehler bei der Ausführung der geplanten Aufgabe.

Domänentrennung und Asset-Management – Procurement-Integration

Domänentrennung wird für Asset-Management – Procurement-Integration 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: Erweitert

- Umfasst die Stufen **Basis** und **Standard**.
- Ein datengesteuerter Prozess ermöglicht es Service Provider-Kunden, die Geschäftslogik basierend auf definierten Anwendungsfällen zu ändern. Diese Konfigurationen sind UI-basiert und ausfallsicher, sodass Konfigurationen von einem Kunden sich nicht auf einen anderen auswirken können.
- Mandanten der Instanz müssen die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter für sich selbst konfigurieren können. Diese Logik und diese Parameter würden für die normale Funktion der Anwendung erwartet.

Beispiel-Anwendungsfall: Mandanten-Kunden einer gemeinsam genutzten Umgebung müssen in der Lage sein, Änderungen an der Auswirkungs-, Dringlichkeits- und Prioritätsmatrix vorzunehmen, um die Priorität in ihrer Domäne festzulegen.

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

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

Übersicht

Domänentrennung ist in allen Aspekten der Integrationsanwendung Asset-Management – Procurement vorhanden.

So funktioniert Domänentrennung in der Asset-Management – Procurement-Integration

- Sie können in jeder Domäne mehrere Procurement-Integrationsprofile erstellen. Sie dürfen nur ein veröffentlichtes und aktives Profil in jeder Domäne haben, einschließlich der übergeordneten Domäne.
- Damit die Bestellung eine Anforderung in Ihrer externen Einkaufsanwendung erstellen kann, muss in der Domäne der Bestellung ein veröffentlichtes Procurement-Integrationsprofil vorhanden sein.
- Alle Bestellungen, Bestellpositionen, Wareneingangsscheine, Wareneingangsbelegzeilen, Berechtigungen, Importfehler für Berechtigungen und Kostenliniendatensätze, die Sie erstellt haben, werden mit der entsprechenden Domäne der Bestellung gestempelt.

Die Tabelle „Procurement-Integrationsauftrag“ [itam_procurement_integration_job] ist nicht domänengetrennt.

Allerdings ist jeder Procurement-Integrationsauftrag einem Procurement-Integrationsprofil zugeordnet. Die Auftragsausführung synchronisiert nur die Aktualisierungen aus der externen Einkaufsanwendung mit den Bestellungen, die mit dem entsprechenden Procurement-Integrationsprofil gestempelt sind.

Domänengetrennte Tabellen

- Procurement-Integrationsprofil [itam_procurement_integration_profile]
- Protokoll für Procurement-Integrationsauftrag [itam_procurement_integration_job_log]

Benötigte Plugins

- Erweiterung für Domänentrennung (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- Procurement (com.snc.procurement)

Andere unterstützte Plugins

Servicekatalog – Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Integration mit Coupa

Durch die Integration von Coupa mit Software Asset Management können Sie Softwareanforderungen direkt in Coupa erstellen. Software Asset Management verfolgt diese Anforderungen und generiert automatisch Berechtigungen oder Importfehler für Berechtigungen, nachdem diese Anforderungen von Coupa empfangen wurden.

Hinweis:
Diese Integration ruft keine Anforderungen, die am Coupa erstellt wurden, in Software Asset Management ab.

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

Bevor Sie beginnen

- Installieren Sie die Store-Anwendung Asset-Management – Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) aus ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Asset-Management – Procurement Integration installieren.
- Installieren Sie Software Asset Management Professional. Weitere Informationen finden Sie unter Request Software Asset Management .

> **Hinweis:**
> Software Asset Management Professional ist nicht erforderlich, um die Store-Anwendung Asset-Management – Procurement Integration (app-itam-procurement-integration) zu installieren, aber, um das gesamte Feature zu nutzen.

- Coupa-Spoke aktivieren Weitere Informationen finden Sie unter Coupa Spoke .
- Aktivieren Sie das Plugin „Procurement“ (com.snc.procurement). Weitere Informationen finden Sie unter Procurement aktivieren.

Referenzdaten synchronisieren

Sowohl ServiceNow ServiceNow als auch Coupa haben ihre eigenen Tabellen und Referenzdatentypen. Für eine reibungslose und erfolgreiche Integration müssen Sie die Daten synchronisieren, auf die Sie verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzdatensynchronisierung.

> **Warnung:**
> Wenn Sie Daten nicht synchronisieren, können beim Erstellen einer Anforderung in Coupa einige Probleme auftreten.

Coupa-Integrationsprofile erstellen

Über ein von Ihnen erstelltes Coupa-Integrationsprofil können die Status der durch dieses Profil erstellten geplanten Beschaffungsaufgaben, Berechtigungen und Importfehler für Berechtigungen überprüft werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sam_admin

Erstellen Sie eine OAuth 2.0-Verbindung mit Coupa, um die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth 2.0 # Erste Schritte mit Coupa-API . Speichern Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel zur späteren Verwendung an einem sicheren Ort.

Sie müssen folgende Anwendungsbereiche festlegen, wenn Sie eine OAuth 2.0-Verbindung mit Coupa erstellen.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.contract.read
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write

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

- core.inventory.asn.read
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.supplier.read
- core.user.read
- core.user.write

Hinweis:
Wenn diese Anwendungsbereiche nicht der Client-ID und dem geheimen Clientschlüssel zugeordnet sind, schlägt der OAuth-Token-Flow bei ServiceNow fehl.

Prozedur

1. Navigieren zu **Software-Asset-Arbeitsbereich** > **Lizenzvorgänge** > **Einkauf** > **Procurement-Integrationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie ein neues Profil zur Procurement-Integration

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Procurement-Integrationsprofils. Beispiel: Coupa-Integration.
Verbindung und Anmeldeinformationen	Verbindungs- und Anmeldealias für Coupa. Dieses Feld wird automatisch mit **sn_coupa_spoke.Coupa_OAuth** ausgefüllt.
Profiltyp	Integrationsprofiltyp. Wählen Sie **Coupa-Integration**.
Status	Status des Integrationsprofils.

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

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie das Integrationsprofil nicht veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf „Entwurf“ gesetzt. ○ Wenn Sie das Integrationsprofil bereits veröffentlicht haben, wird dieses Feld automatisch auf „Veröffentlicht“ gesetzt.
Aktiv	Dieses Feld ist nur dann sichtbar und auf „true“ gesetzt, wenn das Integrationsprofil veröffentlicht ist. Wenn Sie dieses Feld auf „false“ setzen, werden die dem Integrationsprofil zugeordneten Anforderungen nicht erstellt und nicht nachverfolgt.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie auf das Vorschausymbol ⓘ neben dem Feld „Verbindung und Anmeldeinformationen“. Sie werden zum Formular „Aliasse für Verbindung und Anmeldeinformationen“ zurück geleitet.
6. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**, um Verbindungsanmeldeinformationen zu erstellen.
7. Füllen Sie im Dialogfeld die Felder aus.

Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen

Feld	Beschreibung
Name (Verbindung)	Name, der die Verbindung eindeutig identifiziert. Beispiel: Coupa-OAuth-Verbindung.
Verbindungs-URL	URL zum Herstellen einer Verbindung mit Coupa. Verwenden Sie das Format https://<Coupa-Instanz-URL>. ○ Verwenden Sie für Kundeninstanzen das Format https://{Name_Organisation}.coupahost.com. ○ Verwenden Sie für Partner- und Vorführungsinstanzen das Format https://{Name_Organisation}.coupacloud.com.
Name (Anmeldeinformation)	Name, der die Anmeldeinformation eindeutig identifiziert. Zum Beispiel Coupa OAuth-Anmeldeinformation.
Token-URL	URL, die dazu dient, das OAuth-Token zu erstellen. Verwenden Sie das Format https://<Coupa-Instanz-URL>/oauth2/token.
OAuth-Client-ID	Bezeichner (Kunden-ID), der in Coupa erstellt wurde.

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

Feld	Beschreibung
Geheimer OAuth-Schlüssel	Geheimer Schlüsse (des Kunden), der in Coupa erstellt wurde.

8. Klicken Sie auf **OAuth-Token erstellen und abrufen**.
   Ihre Instanz von ServiceNow erstellt eine OAuth-Instanz für Coupa und leitet Sie dann automatisch zum Formular „Integrationsprofil“ zurück.
9. **Wahlweise:** Erstellen Sie einen untergeordneten Alias, der Verbindung und Anmeldeinformationen für dieses Integrationsprofil eindeutig identifizieren kann.
   Das erste Coupa-Integrationsprofil, das Sie erstellen, verwendet den standardmäßigen (übergeordneten) Alias für Verbindung und Anmeldeinformationen für Coupa. Jedes weitere Coupa-Integrationsprofil, das Sie erstellen, benötigt einen eindeutigen untergeordneten Alias, mit dem es möglich ist, Verbindung und Anmeldeinformation der verschiedenen Integrationsprofilen zu unterscheiden.

   a. Wählen Sie im Formular für Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen den Link unter **Untergeordnete Aliasse > Parentalias=*** ** zum Hinzufügen untergeordneter Aliasse aus.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie im Feld „Name“ einen Namen für den untergeordneten Alias ein.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Speichern**.

   e. Nachdem das Formular neu geladen wurde, wählen Sie den zugehörigen Link **Neue Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen**.

   f. Wiederholen Sie die Schritte 7 und 8.

   g. Klicken Sie im Formular „Integrationsprofil“ im Feld „Verbindung und Anmeldeinformationen“ auf das Suchsymbol, um den von Ihnen erstellten untergeordneten Alias zu suchen und auszuwählen.
   Durch Auswahl des untergeordneten Alias wird der Alias dem Integrationsprofil zugeordnet. Ihre Instanz von ServiceNow verwendet diesen Alias, um die Verbindung und die Anmeldeinformationen für dieses Integrationsprofil zu identifizieren.

10. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Nachdem Sie das Integrationsprofil veröffentlicht haben, wird die geplante Aufgabe *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* täglich ausgeführt und ruft den Status der bereits erstellten Anforderungen ab.

Hinweis:
Wenn Sie keine Anforderung erstellt haben, wird die geplante Aufgabe nicht ausgeführt.

Sie können diese Informationen einsehen, indem Sie auf die Registerkarte **Procurement-Integrationsaufträge** klicken.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie, ob die geplante Aufgabe *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* mit Erfolg ausgeführt wurde, indem Sie auf die Registerkarte **Ergebnisse der geplanten Aufgabe bei der Integration** klicken. Wenn die Aufgabe fehlgeschlagen ist, können Sie die Liste der Fehler wie folgt aufrufen:

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

1. Wählen Sie im Formular für das Procurement-Integrationsprofil die zugehörige Liste **Protokoll für Procurement-Integrationsauftrag** aus.
2. Öffnen Sie den Aufgabenprotokolldatensatz, in dem der angezeigte Status als fehlgeschlagen angezeigt wird.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Details zu Asset-Auftragsprotokollen**, um den Grund für den Auftragsfehler zu ermitteln.

Erstellen Sie Softwareanforderungen direkt in Coupa über die Anwendung ServiceNow ServiceNow, um Software zu erwerben.

Wenn Sie das Integrationsprofil Coupa löschen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Integrationsprofile für externe Procurement-Anwendungen löschen.

Anforderungen für Coupa über die Anwendung Procurement erstellen

Erstellen Sie Softwareanforderungen direkt in Coupa über die Anwendung ServiceNow ServiceNow, um Software zu erwerben.

Vorbereitungen

Um eine Anforderung für Coupa über die Anwendung ServiceNow ServiceNow zu erstellen, müssen Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Ein Coupa-Integrationsprofil erstellen und veröffentlichen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Coupa-Integrationsprofile erstellen.
- Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen erstellte Bestellung über mindestens eine Bestellposition verfügt und dass alle Bestellpositionen für Softwareprodukte sind.
- Synchronisieren Sie die Referenzdatentypen in ServiceNow ServiceNow und Coupa. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzdatensynchronisierung.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, können Sie in Coupa eine Anforderung erstellen.

Wenn die Bedingungen nicht erfüllt sind, werden in Coupa keine Anforderungen erstellt, und der veraltete Procurement-Flow wird in der Anwendung Procurement fortgesetzt.

Erforderliche Rolle: sam_admin und procurement_integrator

Hinweis:
Die Rolle procurement_integrator wird der Rolle sam_admin hinzugefügt. Die Rolle procurement_integrator gestattet es dem SAM-Administrator, Verbindungen und Aliasse einzusehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt folgende Optionen, um eine Anforderung für Coupa zu erstellen:

- Wenn ein Benutzer Software über Servicekatalog anfordert. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelement vom Serviceportal anfordern .
- Wenn eine Rolle der Typen procurement_user oder sam_admin eine Bestellung direkt in der Anwendung Procurement erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellungen erstellen.
- Wenn ein Rolle des Typs sam_user eine Bestellung direkt über das Formular für Korrekturoptionen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter View software model results .

Es gibt folgende Anforderungstypen:

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

- **Kataloganforderung**: Eine Anforderung, die für einen Artikel erstellt wurde, der bereits in der externen Einkaufsanwendung vorhanden ist.
- **Nicht-Kataloganforderung**: Eine Anforderung, die für einen Artikel erstellt wurde, der nicht im Produktkatalog des Unternehmens vorhanden ist.

Weitere Informationen zum Erstellen von Bestellungen finden Sie unter Bestellungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Procurement** > **Aufträge** > **Bestellungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Bestellung – Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer zur Identifizierung der Bestellung.
Fällig am	Das Datum, bis zu dem die **Gesamtkosten** der Bestellung bezahlt werden müssen.
Lieferant	Der Lieferant, bei dem die Bestellung aufgegeben wurde.
Versenden an	Das Lager, an das die Artikel in der Bestellung versendet werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wirkt sich jedoch nicht auf die Erstellung von Anforderungen für Software auf Coupa aus.
Auftragsdatum	Das Datum, an dem die Bestellung erstellt wurde.
Status	Der Status der Bestellung: **Abgebrochen**, **Bestellt**, **Empfangen**, **Angefordert** oder **Angehalten**.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Bestellung zugewiesen ist.
Rechnung an	Der Standort, der für die Zahlung der **Gesamtkosten** der Bestellung verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Bestellung.
Abschnitt „Allgemein“	
Versand	Die Liefermethode, die beim Versenden der Artikel in der Bestellung verwendet werden soll.
Bedingungen	Die Zahlungsbedingungen der Bestellung: **Kredit**, **Netto 30 Tage** oder **Netto 90 Tage**.
Versandkosten	Der Betrag, der für die im Feld **Versand** angegebene Liefermethode bezahlt werden muss.
Gesamtkosten	Die Summe aller Artikelkosten in der Bestellung und die Versandkosten.
Beschreibung	Eine vollständige Beschreibung des Inhalts der Bestellung.
Abschnitt „Details“	
Anfängliche Anforderung	Die Datensatznummer der Anforderung, für die die Artikel in der Bestellung erforderlich sind.

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

Feld	Beschreibung
Angefordert von	Der Benutzer, der die Artikel in der Bestellung anfordert. **Hinweis:** Die E-Mail-Adresse des Benutzers, der die Artikel in der Bestellung anfordert, muss in den Anwendungen Coupa und ServiceNow ServiceNow identisch sein.
Angefordert	Das Datum, an dem der Benutzer im Feld **Angefordert von** die Artikel in der Bestellung angefordert hat.
Bestellt	Zeitpunkt, zu dem auf die Schaltfläche **Bestellen** im Bestellformular geklickt wurde.
Erwartete Lieferung	Das Datum, an dem die der Bestellung zugeordneten Artikel voraussichtlich in dem im Feld **Versenden an** angegebenen Lager ankommen. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden, wenn der **Status** der Bestellung **Empfangen** oder **Abgebrochen** lautet. (Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Purchase order expected delivery date .)
Empfangen	Zeitpunkt, zu dem der Bestellstatus in **Empfangen** geändert wurde.
Vertrag	Die Datensatznummer des Vertrags mit dem Lieferanten, bei dem die Artikel in der Bestellung bestellt werden.
Abteilung	Die Abteilung, die für die Bezahlung der Bestellung verantwortlich ist.
Budget-Nummer	Die der Bestellung zugeordnete Budget-Nummer.
Lieferantenaccount	Der mit der Bestellung verknüpfte Lieferantenaccount.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und wählen Sie **Speichern**.
   Sie können Bestellpositionen hinzufügen, um anzugeben, was Sie bei diesem Lieferanten bestellen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Bestellung finden Sie unter Bestellpositionselemente erstellen. Eine Anforderungsposition mit einer eindeutigen ID wird in Coupa erstellt.
5. Nachdem Sie mindestens eine Bestellposition hinzugefügt haben, wählen Sie **Bestellung** aus.
   Eine Anforderungs-ID wird in Ihrer Bestellung angezeigt, und die entsprechenden Anforderungspositions-IDs werden in Ihren Bestellpositionen angezeigt.

Hinweis:
Warten Sie etwas und laden Sie dann das Bestellformular erneut, um die generierten IDs oder Fehler einsehen zu können.

Ergebnisse

Nachdem der Status der Bestellung in Coupa auf **Empfangen** gesetzt wurde, werden folgende Aktivitäten durchgeführt:

- **Assets** und **Wareneingangsscheine** werden erstellt, und Sie finden die **Bestellnummer** im Bestellformular.
- Die Anwendung Asset-Management – Procurement Integration generiert automatisch Berechtigungen.
- Bei Erhalt der Assets erstellt die geplante Aufgabe *ITAM - Sync Coupa purchase orders* einen Wareneingangsschein und Belegzeilen desselben in der Anwendung ServiceNow Procurement. Dieser Auftrag ruft auch die Coupa-Felder wie Teilenummer des Herstellers, Status und Eingangsmenge ab. Die von Coupa über die Empfangstransaktionen zurückgegebenen Werte werden zum Füllen

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

der erstellten Berechtigungen verwendet. Wenn diese Werte jedoch nicht in den Wareneingangsscheinen verfügbar sind, verwendet die Anwendung Asset-Management – Procurement Integration die in der Bestellung der Anwendung Procurement ausgefüllten Werte.

- Wenn in der Bestellung eine Diskrepanz besteht, gibt Asset-Management – Procurement Integration Fehler für den Import von Berechtigungen aus. Sie können die Fehler einsehen, indem Sie die Registerkarte **Berechtigungsimportfehler** unter einer Bestellung, einer Bestellposition und einer Wareneingangsbelegzeile auswählen.

Referenzdatensynchronisierung

Für eine erfolgreiche Integration von Coupa mit Software Asset Management müssen Sie die folgenden Referenzdatentypen in der Anwendung ServiceNow Procurement und in Coupa synchronisieren.

Formular „Anforderung“ oder „Bestellung“

Coupa-Anforderungsfeld	ServiceNow Procurement-Bestellungsfeld	Beschreibung
Angefordert von	Angefordert von	Die E-Mail-Adresse, die dem Datensatz „Angefordert von“ zugeordnet ist, wird verwendet, um den entsprechenden Referenzdatensatz in Coupa zu finden.

Felder „Anforderungsposition“ oder „Bestellposition“

Coupa-Anforderungspositionsfelder	ServiceNow Procurement-Bestellpositionselementfelder	Beschreibung
Lieferant	Lieferant	Lieferant, von dem das Softwareprodukt bestellt werden sollte.
Stückpreis	Kosten	Kosten bzw. Preis eines einzelnen Produktmodells, einschließlich Rabatte.
Währung	Kosten	„Währung“ ist ein Referenzfeld in Coupa. Stellen Sie für eine erfolgreiche Integration sicher, dass die Währungscodes für Coupa und ServiceNow übereinstimmen.
Artikel	Katalogelement	Die Coupa-Elemente und ServiceNow Procurement-Katalogelemente müssen denselben Anzeigenamen verwenden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Kataloganforderungen verwendet.
Beschreibung	Produktmodell	Das Modell der Bestellposition.

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

Felder „Anforderungsposition“ oder „Bestellposition“ (Fortsetzung)

Coupa-Anforderungspositionsfelder	ServiceNow Procurement-Bestellpositionselementfelder	Beschreibung
		Hinweis: Dieses Feld wird nur für Nicht-Kataloganforderungen verwendet.

Integrationsprofile für externe Procurement-Anwendungen löschen

Wenn Sie keine externe Procurement-Anwendung mehr zum Erstellen von Softwareanforderungen über Software Asset Management verwenden möchten, können Sie das Integrationsprofil löschen.

Ein sam_admin kann ein Integrationsprofil löschen, indem er im Datensatz des Integrationsprofils **Löschen** auswählt.

Wenn Sie ein Profil für eine direkte Integration löschen, werden alle geplanten Aufgaben und die mit dem Profil verknüpften Aufgabenergebnisse gelöscht. Die Referenzen des Integrationsprofils werden auch aus den Datensätzen der Bestellung bei ServiceNow entfernt.

Nachdem Sie das Integrationsprofil gelöscht haben, berücksichtigt Software Asset Management keine in Bearbeitung befindlichen Anforderungen. Stellen Sie sicher, dass alle in Bearbeitung befindlichen Anforderungen abgeschlossen sind, bevor Sie das Integrationsprofil löschen.

Domain Separation und Procurement

Domänentrennung wird bei der Procurement-Verarbeitung 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 die **Basis**-Stufe
- 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 .

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

So funktioniert Domänentrennung in Procurement

Zum Erstellen oder Bearbeiten von Bestellungen (POs) oder PO-Einzelposten, bei denen die Domäne unterschieden wird, müssen Kunden in der richtigen Domäne arbeiten. Wenn Sie eine Konfiguration anpassen, müssen Sie sich in der Domäne befinden, in der Sie arbeiten. Verwenden Sie die Domänenauswahl, um die richtige Domäne auszuwählen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Produktkatalog

Der Produktkatalog enthält eine Reihe von Informationen zu einzelnen Modellen. Modelle sind bestimmte Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets. Asset-Manager verwenden den Produktkatalog als zentrales Repositorium für Modellinformationen.

Ein detaillierter und gut gepflegter Produktkatalog kann mit den Informationen zu Servicekatalog, Asset, Procurement, Anforderung, Vertrag und Lieferant koordiniert werden.

Im Produktkatalog veröffentlichte Modelle werden automatisch im Service Catalog veröffentlicht. Der Servicekatalog enthält Informationen über Waren (Modelle) und Dienstleistungen. Wenn das Modell von mehreren Lieferanten verfügbar ist, kann ein Modell mehrfach aufgeführt werden. Modelle sind in der Asset-Management-Anwendung enthalten.

Beachten Sie bei der Arbeit mit dem Produktkatalog die folgenden Punkte.

- Ein Produktkatalogelement kann mit mehreren Lieferantenkatalogartikeln oder mit einem einzelnen Modell verknüpft werden.
- Ein Modell kann nur ein Produktkatalogelement haben.
- Ein Lieferantenkatalogelement kann nur ein einziges Produktkatalogelement haben.

Zugehörige Informationen

Asset und CI Management

Mit Produktkatalog installierte Komponenten

Die folgenden Komponenten werden mit dem Produktkatalog-Plugin installiert.

Für den Produktkatalog sind Demodaten verfügbar. Die Demodaten stellen verschiedene Modelle, Modellkategorien, Produktkatalogartikel, Lieferantenkatalogartikel und Lieferanten bereit.

Mit Produktkatalog installierte Tabellen

Das Produktkatalog-Plugin fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Hardware-Katalog [pc_hardware_cat_item]	Speichert alle Hardwarekatalogelemente, die aus der Basistabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] veröffentlicht wurden. Erweitert die Tabelle „Produktkatalogartikel“ [pc_product_cat_item].

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

Tabelle	Beschreibung
Produktkalatogartikel [pc_product_cat_item]	Speichert alle Informationen für den Produktkatalog. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item].
Softwarekatalog [pc_software_cat_item]	Speichert alle Softwarekatalogelemente, die aus der Basistabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] veröffentlicht wurden. Erweitert die Tabelle „Produktkatalogartikel“ [pc_product_cat_item].
Lieferantenkatalogelement [pc_vendor_cat_item]	Speichert alle Informationen zu Lieferantenkatalogelementen.

Mit Product Catalog installierte Rollen

Das Product Catalog-Plugin fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
model_manager	Kann CMDB-Modelle erstellen.	keine
category_manager	Kann alles tun, was Modellmanager können, und kann und Modellkategorien verwalten.	model_manager

Mit Product Catalog installierte Skripteinbindungen

Das Product Catalog-Plugin fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
ProductCatalogUtils	Utilities zum Erstellen und Verwalten von Product Catalog-Elementen, die aus Lieferantenkatalogelementen und -modellen abgeleitet wurden.

Mit Produktkatalog installierte Clientskripts

Das Produktkatalog-Plugin fügt das folgende Clientskript hinzu.

Clientskript	Tabelle	Skriptinhalte
Modellfelder festlegen	[pc_vendor_cat_item]	Fügt die Beschreibung und den Preis hinzu, falls sie nicht vorhanden sind, wenn ein Lieferantenkatalogelement zum Produktkatalog hinzugefügt wird.

Zugehörige Informationen

Clientskripts

Mit Produktkatalog installierte Geschäftsregeln

Das Produktkatalog-Plugin fügt folgende Geschäftsregeln hinzu.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Modell löschen	[pc_product_cat_item]	Löscht den Link in einem Modell, wenn der Link aus dem Produktkatalog entfernt wird.

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

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Untergeordnete Produktkatalogeinträge erstellen	[cmdb_hardware_product_model]	Erstellt beim Erstellen eines gebündelten Modells Einträge für alle Artikel im gebündelten Modell im Produktkatalog.
Mit Produktkatalogelement synchronisieren	[pc_vendor_cat_item]	Aktualisiert das entsprechende Feld im Produktkatalog, wenn ein Feld aktualisiert wird.
Mit Produktkatalogelement synchronisieren	[cmdb_model]	Aktualisiert das entsprechende Feld im Produktkatalog, wenn ein Feld aktualisiert wird.

Zugehörige Informationen

Geschäftsregeln

Modelle

Modelle sind bestimmte Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets. Modelle werden verwendet, um Assets über verschiedene Asset-Anwendungen der ServiceNow-Plattform hinweg zu verwalten und zu verfolgen, darunter Produktkatalog, Asset-Management und Procurement.

Modelldefinitionen können auf vom Lieferanten bereitgestellten Kriterien basieren, z. B. dem Herstellernamen Apple MacBook Pro, oder einer benutzerdefinierten Abstraktion, z. B. Graphic Designer Workstation. Alle Modellinformationen sind in der Produktkatalog-Anwendung gespeichert.

Ein Modell kann einer oder mehreren Modellkategorien angehören. Zum Beispiel kann ein Laptop ein Computer und ein Server sein. Modelldefinitionen geben an, ob das Modell ein Asset, ein Configuration Item oder beides erstellt. Einem Hardwaremodell-Datensatz können kompatible Hardwaremodelle hinzugefügt werden.

Wenn nicht anders angegeben, erfordert die Arbeit mit Produktmodellen die Rolle „model_manager“. Diese Rolle ist in anderen Rollen wie „sam“, „category_manager“ und „asset“ enthalten.

Modelle erstellen

Modelle werden in erstellt **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle** -Modul.

Unter Modellformular – Felder finden Sie eine Liste der Felder, die in allen Modellen unabhängig vom Typ des Modells angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Asset-Management

Procurement

Modellformular – Felder

Das Modellformular enthält Felder, die für alle Arten von Modellen gelten.

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

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Modells. Eine Systemeigenschaft namens `glide.cmdb_model.display_name.shorten` steuert, wie Softwaremodell-Anzeigenamen generiert werden.
Hersteller	Das Unternehmen, das das Modell gebaut hat.
Name	Der vom Hersteller zugewiesene Name des Modells oder der abstrakte Name, der vom Modellmanager angegeben wurde, z. B. **Laptop Außendienstmitarbeiter**.
Edition	Die Edition des Softwaremodells, z. B. **Professional**.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Modells.
Modellkategorien	Die Kategorien, denen das Modell zugewiesen ist. Dieses Feld ist eine Glide Liste und kann nicht zum Erstellen von Berichten verwendet werden.
Asset-Nachverfolgungsstrategie	Der Prozess, mit dem das Modell verfolgt werden kann. Wählen Sie aus Folgendem: • **Zur Kategorie wechseln**: Das Modell ist transparent, und die Assetklasse wird nur durch die Kategorie definiert. • **Verbrauchsmaterial erstellen**: Das Modell erzwingt „Verbrauchsgut“ als Assetklasse, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert. • **Keine Assets erstellen**: Das Modell blockiert die Asset-Instanziierung, unabhängig davon, was die Kategorie als Assetklasse definiert.
Beschaffungsmethode	Die Methode zum Kauf des Modells. Optionen sind **Beide**, **Kaufen** und **Leasing**.
Kosten	Die Kosten für eine einzelne Einheit des Modells.
Abschreibung	Das Abschreibungsschema für das Modell.
Schrottwert	Der geschätzte Wert, den ein Asset bei seinem Verkauf am Ende seiner Nutzungsdauer erzielt. Dieser Wert muss kleiner oder gleich den Kosten des Assets sein.
Modellnummer	Die spezifische Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde. Wenn Sie die Systemeigenschaft `glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup` auf „true“ setzen, können Sie die Modellnummer von Hardwaremodellen über das Skript „MakeAndModelJS“ suchen.
Strichcode	Die dem Modell zugewiesene Strichcode-Nummer. Strichcodes werden vom Hersteller vergeben.
Besitzer	Person, die für das Modell verantwortlich ist.
Status	Der Status des Modells. Optionen sind **In Produktion**, **Deaktiviert** und **Verkauft**.
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. Wählen Sie aus Folgendem:

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

Feld	Beschreibung
	• **Capex**: Beim Investitionsaufwand handelt es sich um einmalige Ausgaben, deren Wert im Laufe der Jahre realisiert wird. Zum Beispiel ein Fotokopierer. • **Opex**: Bei den Betriebsausgaben handelt es sich um laufende Ausgaben. Zum Beispiel Toner für den Fotokopierer.
Zertifiziert	Die Option, die bestimmt, ob das Modell zur Verwendung freigegeben ist.
Anmerkungen	Informationen zum Modell, die für andere hilfreich wären.
Assets	Die mit diesem Modell erstellten Assets. Diese Erstellung kann eine beliebige Kombination von Assets und Configuration Items enthalten. Zum Beispiel können Sie mit einem einzigen Hardwaremodell Assets und keine Configuration Items, Configuration Items und keine Assets haben oder beides erstellen.
Configuration Items	Die Configuration Items, die von diesem Modell erstellt wurden. Kann eine beliebige Kombination von Assets und Configuration Items enthalten.
Produktkatalog	Die Informationen zum Modell, wie sie im Produktkatalog und Servicekatalog angezeigt werden. Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modell im Produktkatalog veröffentlicht wurde.

Hardwaremodelle erstellen

Verwenden Sie Hardwaremodelle zum Verfolgen von Ausrüstungs-Assets wie Servern und Racks. Sie können ein neues Hardwaremodell erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Hardwaremodelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Allgemeine Feldbeschreibungen finden Sie unter Modellformular – Felder. Die aufgelisteten Hardwaremodellfelder befinden sich im Informationsabschnitt des Formulars.

Modellformularfelder für Hardwaremodelle

Feld	Beschreibung
Höhe (U)	Die Gesamthöhe des Hardwareprodukts in Zoll.
Durchflussrate (cfm)	Die Flussrate des Hardwaremodells, ausgedrückt in Quadratfuß pro Minute.
Geräuschpegel (Bel)	Die Geräuschmessung in Bels (1 Bel = 10 Dezibel).

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einem Hardwaremodell kompatible Modelle hinzufügen

Sie können einem Hardwaremodell-Datensatz kompatible Hardwaremodelle hinzufügen; dies ist gute Methode zum Verfolgen von Hardware-Assets, die zusammenarbeiten können.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Hardwaremodelle, die in Gebündelte Modelle enthalten sind, können nicht als kompatible Modelle hinzugefügt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Hardwaremodelle**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Hardwaremodells.
3. Klicken Sie auf **Kompatibilität hinzufügen**.
4. Wählen Sie ein kompatibles Modell aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das ausgewählte Modell wird in der zugehörigen Liste **Kompatibilität** aufgeführt.

Zugehörige Informationen
Modelle

Gebündelte Modelle

Einem Hardwaremodell Ersatzmodelle hinzufügen

Sie können einem Hardwaremodell-Datensatz Ersatzmodelle hinzufügen, um nachzuverfolgen, welche Hardwaremodelle anstelle eines anderes Hardwaremodells verwendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Beispiel kann ein 19-Zoll-Monitor ein gültiger Ersatz für einen 17-Zoll-Monitor sein. Beachten Sie, dass Ersatzmodelle gerichtet sind, in diesem Fall ist ein 17-Zoll-Monitor kein Ersatz für einen 19-Zoll-Monitor. Informationen zu gültigen Ersatzmodellen sind hilfreich, wenn Sie beim Erstellen von Transferaufträgen Modelle auswählen.

Wenn Sie Ersatzmodelle auswählen, beachten Sie die folgenden Bedingungen.

- Ersatzmodelle können mit Transferaufträgen beim Arbeitsmanagement verwendet werden. Ersatzmodelle werden nicht bei der Teilebeschaffung im Procurement verwendet.
- Hardwaremodelle, die in Gebündelte Modelle enthalten sind, können nicht als Ersatzmodelle hinzugefügt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Hardwaremodelle**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Hardwaremodells.
3. Klicken Sie auf **Ersatz hinzufügen**.
4. Doppelklicken Sie in der Liste **Sammlung** auf der linken Seite auf ein Hardwaremodell.
   Das Hardwaremodell wird der **Liste** auf der rechten Seite hinzugefügt.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Modell ist in der zugehörigen Liste **Ersatz** aufgeführt.

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

Zugehörige Informationen

Modelle

Gebündelte Modelle

Transferaufträge verwalten

Procurement

Verbrauchsgüter-Modelle erstellen

Verbrauchsgüter sind Artikel, die als Gruppe und nicht einzeln verfolgt werden. Ein Beispiel für Verbrauchsgüter sind Computertastaturen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Verbrauchsmaterial-Modelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Allgemeine Feldbeschreibungen finden Sie unter Modellformular – Felder. Es gibt keine speziellen Felder für Verbrauchsgüter-Modelle.
   Alle Verbrauchsgüter, die Sie erstellen und dem neuen Modell zuweisen, werden in der zugehörigen Liste **Verbrauchsgüter** im Modelldatensatz angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gebündelte Modelle

Ein Gebündeltes Modell ist ein einzelnes Modell, das aus mehreren Einzelmodellen besteht. Zum Beispiel können ein Laptop, ein Drucker, eine Tastatur und eine Maus zu einem einzigen Gebündelten Modell kombiniert werden. Wenn Sie einem Benutzer ein Asset aus dem Gebündelten Modell zuweisen, erhält diese Person alle Komponenten des Bündels.

Das gebündelte Modell ist eine Vorlage zum Definieren der Art von Assets, die Teil von Asset-Paketen sein sollen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bündel-Assets** im Formularlayout „Produktmodell“, um die Integrität zwischen Asset-Paketen und gebündelten Modellen aufrechtzuerhalten. Sobald Sie das Kontrollkästchen aktiviert haben, wird der Status des gebündelten Modells standardmäßig auf **Build** gesetzt. Im Build-Status können Sie Änderungen am gebündelten Modell vornehmen. Sobald Sie den Status in **In Produktion** ändern, können keine Änderungen am gebündelten Modell mehr vorgenommen werden. Mit diesem schreibgeschützten gebündelten Modell können Sie nun Asset-Pakete des gebündelten Modells erstellen. Sie können den Status des gebündelten Modells nur dann in **Build** zurücksetzen, wenn dem gebündelten Modell keine Asset-Pakete zugeordnet sind.

Hinweis:

Die Funktionalität des Kontrollkästchens **Bündel-Assets** ist nur mit der lizenzierbaren Anwendung Hardware Asset Management verfügbar. Hardware Asset Management ist im ServiceNow Store verfügbar. Weitere Informationen zur Funktionalität von Asset-Paketen finden Sie unter Asset-Pakete .

Gebündelte Modelle können abstrakt oder konkret sein.

Zusammenfassung

Erlaubt die Verwendung eines Modells in mehreren Bündeln. Das abstrakte Bündel wird als Container erstellt. Ein Asset im Bündel wird als Hauptkomponente angegeben. Modellkategorien definieren, welche Assets in einem Bündel enthalten sein können. Modellkategorien definieren auch, was die Hauptkomponente eines Bündels sein kann.

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

Fügen Sie eine Hauptkomponente hinzu, um das Verfolgen der Bündelkomponenten zu erleichtern. Erstellen Sie beispielsweise ein abstraktes Bündel, indem Sie einen Computer als Hauptkomponente und eine Maus und eine Tastatur als zusätzliche Komponenten hinzufügen. Wenn das Bündel einem Benutzer zugewiesen wird, zeigt der Asset-Datensatz für den Computer den Computer, die Maus und die Tastatur als dem Benutzer zugewiesen an. Abstrakte Bündel werden häufiger verwendet als konkrete Bündel.

Konkret

Dies ist ein festes Bündel, dessen Hauptkomponente ein Asset ist. Geben Sie die Hauptkomponente und die anderen Komponenten an, um ein exaktes Bündel zu erstellen. Konkrete Bündel ermöglichen keine Viele-zu-Viele-Beziehung zu Modellen.

Beachten Sie die folgenden Tipps, wenn Sie Gebündelte Modelle erstellen und verwenden.

- Bündel können in Bündeln geschachtelt werden.
- Jede Art von Modell kann in einem Bündel verwendet werden.
- Ist ein übergeordneter Link definiert, sind die der Zuweisung und dem Status der untergeordneten Assets zugehörigen Felder schreibgeschützt. Sie werden basierend auf den Zuweisungs- und Statusfeldern des übergeordneten Assets ausgefüllt.
- Wenn Sie eine Änderung am übergeordneten Bündel vornehmen, sind die untergeordneten Elemente im Bündel betroffen. Wenn Sie beispielsweise einer Person ein Bündel zuweisen, zeigen alle untergeordneten Asset-Datensätze dieselbe Person als zugewiesene Person an.
- Bündel können nicht vorab zugeordnet werden.
- In einem Bündel werden Verbrauchsgüter verbraucht, und Assets werden auf den gleichen Status festgelegt wie die Hauptkomponente.
- Nur das Bündel, nicht einzelne Komponenten, können Teil eines Transferauftrags sein.
- Über die Modellkategorie können Sie die zulässigen Komponenten für ein Bündel steuern. Zum Beispiel kann die Modellkategorie **Server** so festgelegt werden, dass Server niemals in Bündeln erlaubt sind.
- Um eine Softwaresammlung zu erstellen, müssen Sie eine Suite anstelle eines Gebündelten Modells erstellen.
- Eine Softwarelizenz kann nicht die Hauptkomponente eines Bündels sein.

Um ein abstraktes Modell zu erstellen, legen Sie die Modellkategorie auf **Bündel** fest, und fügen Sie die Komponenten hinzu. Um ein konkretes Modell zu erstellen, erstellen Sie ein Modell in **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Gebündelte Modelle** Modul und fügen Komponenten hinzu.

Zugehörige Informationen

Vorab zugeordnete Assets erstellen

Verbrauchsgüter verbrauchen

Modellkategorie

Modellkomponenten zu einem Bundle hinzufügen

Fügen Sie einem Modell Modellkomponenten nach Bedarf hinzu, z. B. wenn Sie ein Bündel um zusätzliche Assets erweitern.

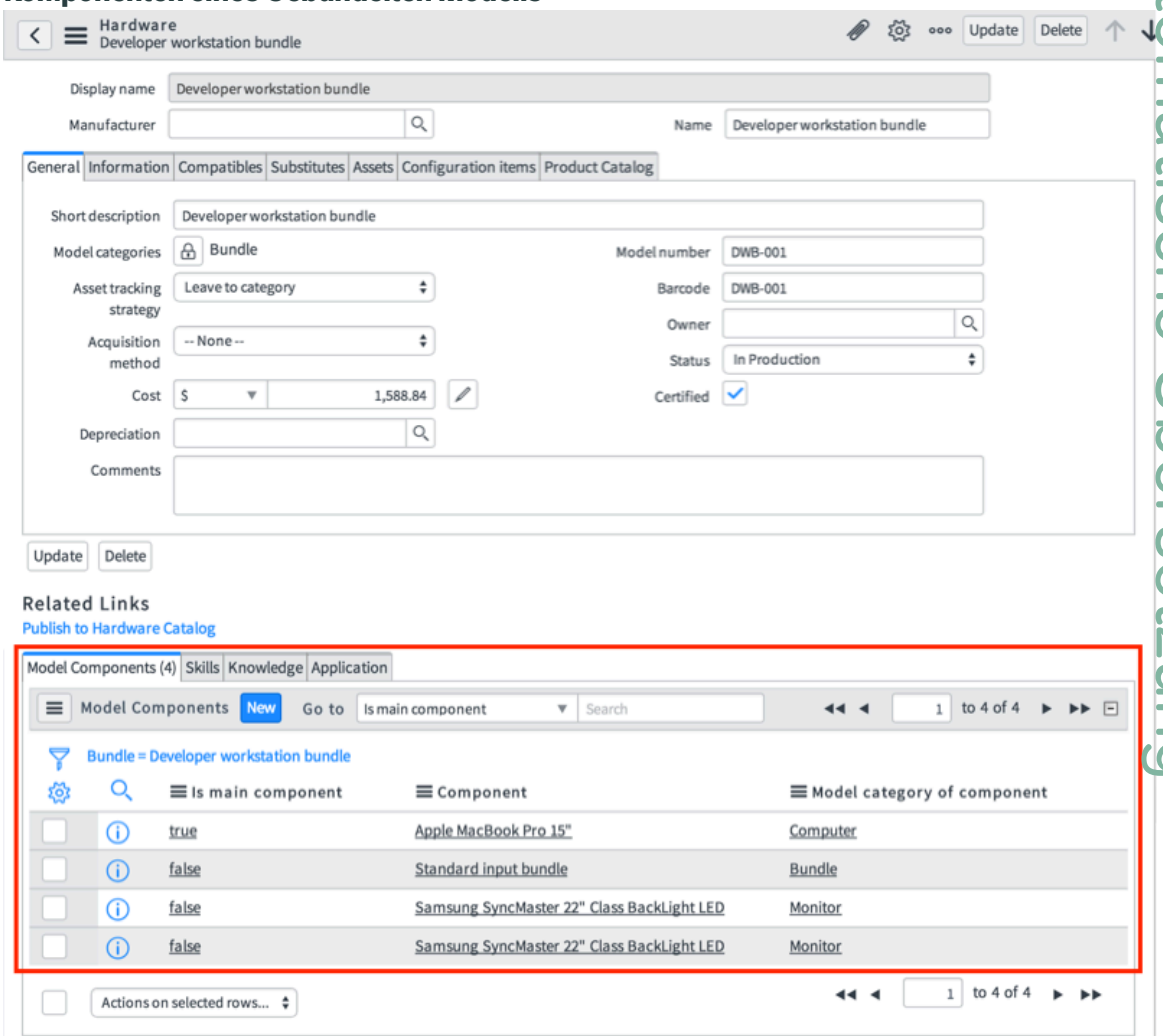
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager und asset

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Gebündelte Modelle**.
2. Öffnen Sie einen Bündel-Datensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Modellkomponenten** auf **Neu**.
4. Wählen Sie die **Modellkategorie** der Komponente aus, z. B. **Computer**.
5. Wählen Sie die **Komponente** aus, z. B. **Apple Computer MacBook Pro 17"**.
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Ist Hauptkomponente**, wenn dies die Komponente ist, an die andere Komponenten angehängt sind.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7, um weitere Komponenten zum Bündel hinzuzufügen.
   Alle Komponenten, die Sie dem Gebündelten Modell hinzufügen, werden in der zugehörigen Liste **Modellkomponenten** angezeigt.

Komponenten eines Gebündelten Modells



Zugehörige Informationen

Modelle

Automatische Übersetzung

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

Modellkomponenten aus einem Bundle entfernen

Entfernen Sie eine Komponente aus einem Gebündelten Modell, z. B. wenn Sie sie durch eine andere Komponente ersetzen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es wird kein Komponentenverlauf beibehalten. Wenn Sie eine Komponente aus einem Gebündelten Modell entfernen, wird kein Datensatz gespeichert, der anzeigt, dass die Komponente jemals Teil eines Bündels war.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Gebündelte Modelle**.
2. Öffnen Sie einen Bündel-Datensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Modellkomponenten** die Komponente aus, die Sie entfernen möchten.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** unterhalb der Liste die Option **Löschen**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Gebündelte Modelle im Produktkatalog veröffentlichen

Sie können gebündelte Modelle im Produktkatalog veröffentlichen, um sie im Servicekatalog verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein gebündeltes Modell nur unter den folgenden Bedingungen veröffentlichen:

- Das Modell muss in der Tabelle „cmdb_model“ erstellt werden.
- Das Modell darf nicht über ein vorhandenes Katalogelement verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodelle** > **Gebündelte Modelle**.
2. Öffnen Sie ein Produktmodell.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **In Produktkatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine Kategorie aus.
5. Wählen Sie **OK** aus.

Softwaremodelle

Softwaremodelle werden im Rahmen des Asset-Management-Prozesses erstellt. Sie können Produktmodelle für Software aus dem Produktkatalog erstellen, Sie können jedoch nicht alle Aspekte der Softwaremodelle verwalten.

Softwaremodelle werden in Softwarezählern verwendet. Weitere Informationen zum Erstellen von Softwaremodellen finden Sie unter Softwaremodelle erstellen .

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

Anwendungsmodelle erstellen

Sie können Anwendungsmodelle erstellen, die innerhalb eines Scrum-Entwicklungsprozesses verwaltet und verfolgt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Anwendungsmodelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Allgemeine Feldbeschreibungen finden Sie unter Modellformular – Felder. Es gibt keine speziellen Felder für Anwendungsmodelle.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Agile Development

Arbeitsauftragsmodelle

Wenn das Arbeitsmanagement aktiviert ist, fügt die ServiceNow-Plattform die Module „Arbeitsauftragsmodelle“ und „Arbeitsaufgabenmodelle“ zum Produktkatalog hinzu.

Benutzer mit der Rolle „wm_admin“ können neue Modelldatensätze definieren, die als Vorlagen zum Erstellen von Arbeitsaufträgen für allgemeine Prozeduren verwendet werden können.

Modelle, die für VMware-Support und Amazon EC2 erstellt wurden

Wenn Sie Orchestration für VMware und Amazon EC2 aktivieren, erstellt das System Modelle automatisch.

Das System erstellt die folgenden Modelle:

- Eine VMware-Instanz für VMware
- Eine ec2-Instanz für Amazon

Wenn die virtuelle Maschine beendet wird, ändert sich der Asset-Status in **Deaktiviert**.

Fähigkeiten zu einem Modell hinzufügen

Sie können jedem Modell Fähigkeiten zuordnen. Das Erstellen von Zuordnungen zwischen Fähigkeiten und Modellen ist hilfreich, wenn Sie das Arbeitsmanagement verwenden und Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben auf Basis ihrer Fähigkeiten in Bezug auf bestimmte Modelle zuweisen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle**.
2. Öffnen Sie ein Produktmodell.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fähigkeiten** auf **Bearbeiten**.

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

4. Fügen Sie der **Fähigkeiten-Liste** Elemente aus der Liste **Sammlung** hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Modelle im Hardware- oder Softwarekatalog veröffentlichen

Sie können Modelle im Hardware- oder Softwarekatalog veröffentlichen, um die Modelle im Servicekatalog verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle**.
2. Öffnen Sie ein Produktmodell.
   Wenn Sie ein Katalogelement aus einem Modell veröffentlichen, wird durch die Eigenschaft `glide.model.catalog_item_currency` die Währung für das Katalogelement festgelegt. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „false“ festgelegt, und der Wert wird auf die Sitzungswährung des Benutzers festgelegt. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, wird der Wert auf die Modellwährung festgelegt.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **In Hardwarekatalog veröffentlichen** oder **In Softwarekatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine Kategorie aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Modelle löschen

Wenn ein Modell nicht mehr benötigt wird, können Sie es löschen, solange keine Assets oder Configuration Items das Modell verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Alle Modelle**.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben dem Produktmodell.
3. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** unterhalb der Liste die Option **Löschen** aus.
4. Klicken Sie auf **OK**.

Lieferantenkatalogartikel

Der Lieferantenkatalog ist eine Liste von Waren, die von verschiedenen Lieferanten verfügbar sind.

Ein genauer und vollständiger Lieferantenkatalog erleichtert die Lagerhaltung zum bestmöglichen Preis.

Sie können mehrere Lieferantenkatalogartikel mit einem einzelnen Produktkatalogartikel verknüpfen, wodurch Sie Informationen zu einem einzelnen Artikel bei verschiedenen Lieferanten verfolgen können.

Beispielsweise können Sie für ein iPhone 5-Produktkatalogartikel separate Lieferantenkatalogartikel von Apple und von Amazon erstellen. Wählen Sie den Lieferanten

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

mit dem besten Preis, wenn Sie einen Artikel beziehen. Benutzer benötigen die Rolle „model_manager“, um mit Lieferantenkatalogartikeln zu arbeiten.

Informationen synchronisieren

Bestimmte Informationen werden zwischen Modellen, Produkt- und Lieferantenkatalogartikeln synchronisiert.

Beachten Sie beim Arbeiten mit Modellen, Produkt- und Lieferantenkatalogartikeln Folgendes:

- Änderungen am Modelldatensatz aktualisieren Lieferantenkatalogartikel nur dann automatisch, wenn die Lieferantenkatalogartikel veröffentlicht sind, nicht verknüpft.
- Wenn ein Modell mit einem Lieferantenkatalogartikel verknüpft ist, wird der Lieferantenkatalogartikel bei Änderungen am Modell nicht aktualisiert.
- Nach dem Veröffentlichen eines Lieferantenkatalogartikels oder Modells im Hardware- oder Softwarekatalog werden einige Felder im Datensatz des Lieferanten- oder Produktkatalogartikels schreibgeschützt. Informationen können nur im Modelldatensatz aktualisiert werden.

Liste der synchronisierten Felder:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Name
- Produkt-ID
- Preis
- Lieferant
- Spezifikationen
- Funktionen
- Modell
- UPC
- Modellnummer
- Kosten
- Hersteller

Lieferantenkatalogelemente erstellen

Erstellen Sie ein Lieferantenkatalogelement, um Produktmodelle einem Lieferanten zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

Lieferantenkatalogelement – Felder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Artikels wird aus Informationen in den Feldern **Produktmodell**, **Lieferant** und **Produkt-ID** erstellt.
Lieferant	Der Lieferant, der den Artikel bereitstellt.
Produktmodell	Die spezifische Version oder Konfiguration des Artikels.
Nicht auf Lager	Die Option, die angibt, ob der Artikel nicht zum Bestellen verfügbar ist. Dieses Feld ist wichtig, wenn Sie Anforderungselemente beziehen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Artikel zur Bestellung verfügbar ist.
Produkt-ID	Die von Ihrer Organisation zugewiesene Artikelnummer.
Listenpreis	Der Preis, zu dem der Artikel im Einzelhandel verkauft wird, ohne vom Lieferanten gewährte Rabatte.
Lieferantenpreis	Der Preis, zu dem der Artikel im Lieferantenkatalog verfügbar ist. Wenn der Lieferant einen Rabatt anbietet, spiegelt der Lieferantenpreis den ermäßigten Preis wider.
Rangstufe	Zeigt die Gesamtbewertung für die Produkte und Services dieses Lieferanten an, z. B. „Wertgeschätzter Partner“ oder „Taktischer Vendor“. Die Rangstufe drückt die Meinung Ihrer Organisation über die Leistung dieses Lieferanten aus. Mit ihrer Hilfe kann entschieden werden, ob die Produkte des Lieferanten beworben oder eingestellt werden sollen. Benutzer mit der Rolle „vendor_manager“ können dieses Feld bearbeiten.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Elements.
Abschnitt „Allgemein“	
Produktkatalogartikel	Name des Produktkatalogartikels, wenn der Artikel zum Produktkatalog hinzugefügt wurde. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie ein Lieferantenkatalogelement mit dem Hardwarekatalog verknüpfen möchten.
UPC	Die Strichcodenummer zur eindeutigen Identifizierung und Verfolgung von Artikeln zum Verkauf.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Artikel im Lieferantenkatalog aufzulisten. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um den Artikel im Lieferantenkatalog auszublenden.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Elements.
Informationsabschnitt	
Spezifikationen	Fakten über den Artikel, wie Größe, Gewicht, Version oder Geschwindigkeit.
Funktionen	Bestimmte Eigenschaften oder Unterscheidungsmerkmale des Artikels.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Artikel mit dem Hardwarekatalog verknüpfen

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement erstellt haben, verknüpfen Sie den Artikel mit dem Hardwarekatalog zur Ansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit der zugehörige Link **Link zu Hardware-Katalogelement** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Hardwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Link zu Hardware-Katalogelement**.
4. Wählen Sie ein **Katalogelement** aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Seite wird auf das ausgewählte Hardware-Katalogelement aktualisiert. Der Lieferantenkatalogartikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogartikel** aufgeführt.

Artikel mit dem Softwarekatalog verknüpfen

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement erstellt haben, verknüpfen Sie den Artikel mit dem Softwarekatalog zur Ansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit der zugehörige Link **Link zu Software-Katalogelement** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Hardwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Link zu Software-Katalogelement**.
4. Wählen Sie ein **Katalogelement** aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Seite wird auf das ausgewählte Software-Katalogelement aktualisiert. Der Lieferantenkatalogartikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogartikel** aufgeführt.

Elemente im Hardwarekatalog veröffentlichen

Nachdem Sie ein Hardwareelement für den Lieferantenkatalog erstellt haben, veröffentlichen Sie es im Hardwarekatalog zur Ansicht. Der Hardwarekatalog ist ein Abschnitt innerhalb des Servicekatalogs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit der zugehörige Link **In Hardwarekatalog veröffentlichen** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Hardwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

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

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement im Hardwarekatalog veröffentlicht haben, ist der zugehörige Link **In Hardwarekatalog veröffentlichen** nicht mehr verfügbar. Alle Änderungen, die am Datensatz des Lieferantenkatalogelements vorgenommen werden, werden mit den Informationen im Hardwarekatalog synchronisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **In Hardwarekatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** aus.
5. Wählen Sie **OK**.
   Der veröffentlichte Artikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogelement** des Hardwarekatalog-Formulars aufgeführt.

Artikel im Softwarekatalog veröffentlichen

Nachdem Sie einen Software-Artikel für den Lieferantenkatalog erstellt haben, veröffentlichen Sie ihn im Softwarekatalog zur Ansicht. Der Softwarekatalog ist ein Abschnitt innerhalb des Servicekatalogs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit der zugehörige Link **In Softwarekatalog veröffentlichen** im Formular „Lieferantenkatalogartikel“ angezeigt wird, fügen Sie ein Softwaremodell oder ein Verbrauchsgut-Modell zum Feld **Produktmodell** hinzu, und lassen Sie das Feld **Produktkatalogartikel** leer.

Nachdem Sie ein Lieferantenkatalogelement im Softwarekatalog veröffentlicht haben, ist der zugehörige Link **In Softwarekatalog veröffentlichen** nicht mehr verfügbar. Alle Änderungen, die am Datensatz des Lieferantenkatalogelements vorgenommen werden, werden mit den Informationen im Softwarekatalog synchronisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferantenelemente**.
2. Öffnen Sie ein Lieferantenkatalogelement.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **In Softwarekatalog veröffentlichen**.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** aus.
5. Wählen Sie **OK** aus.
   Der veröffentlichte Artikel wird in der zugehörigen Liste **Lieferantenkatalogelement** des Softwarekatalog-Formulars aufgeführt.

Lieferantenlisten anzeigen

Sie können eine Liste der Lieferanten aus dem Produktkatalog anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste enthält alle Unternehmen, für die die Option **Lieferant** in ihrem Datensatz ausgewählt wurde.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Lieferanten**.
2. Klicken Sie auf den **Namen** eines Lieferanten, um weitere Informationen zu erhalten.

Produktkatalogartikel

Produktkatalogartikel sind Hardware und Software, die Sie im Servicekatalog nachverfolgen und anbieten können.

Der Produktkatalog ist eine Service Catalog -Erweiterung und enthält eine Liste verfügbarer Modelle. Benutzer mit der Rolle „catalog_admin“ können Produktkatalogartikel erstellen, aktivieren und deaktivieren.

Produktkatalogartikel erstellen

Erstellen Sie Hardware- und Software-Produktkatalogartikel, die in den Produktkatalog und den Servicekatalog aufgenommen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen die Artikel separat aktivieren, bevor sie im Produktkatalog oder Servicekatalog erscheinen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Hardware- und Software-Artikel**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Einige der aufgelisteten Felder werden erst angezeigt, wenn Sie den Produktkatalogartikel speichern.

Produktkatalogartikel – Felder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Artikels, wie er im Produktkatalog angezeigt werden soll.
Kataloge	Katalog, in dem dieser Artikel aufgeführt wird.
Lieferant	Lieferant, der den Artikel bereitstellt. Wenn der Artikel bei mehreren Lieferanten eingekauft wird, verwenden Sie den Lieferantenkatalog, und lassen Sie dieses Feld leer.
Rangstufe	Gesamtbewertung für die Produkte und Services des ausgewählten Lieferanten. Dieses Feld wird in einem Produktkatalogartikel-Datensatz angezeigt, wenn die CI-Klasse **Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** ist.
Modell	Spezifische Version oder Konfiguration des Artikels.
Produkt-ID	Von Ihrer Organisation zugewiesene Artikelnummer.
Preis	Preis, zu dem der Artikel im Produktkatalog verfügbar ist. Geben Sie einen numerischen Wert ein, und wählen Sie die entsprechende Währung aus.
Wiederkehrender Preis	Wiederkehrender Preis des Artikels. Zum Beispiel könnte ein Abonnement für einen Mobiltelefonvertrag 500,00 USD kosten, mit einem monatlichen wiederkehrenden Preis von 30,00 USD.

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

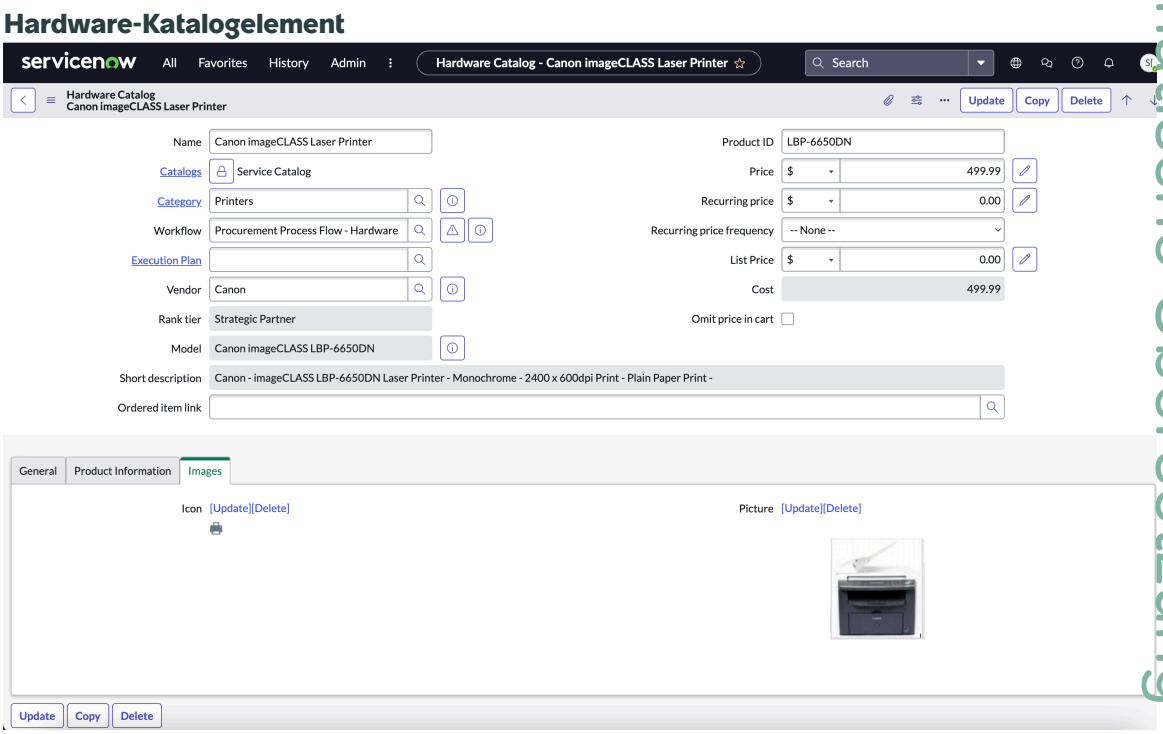
Feld	Beschreibung
Wiederkehrende Preishäufigkeit	Intervall, in dem der wiederkehrende Preis anfällt.
Listenpreis	Preis, zu dem der Artikel verkauft wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die **Klasse Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** ist.
Kosten	Preis, zu dem der Artikel beim Lieferanten eingekauft wurde. Die Kosten könnten unter dem **Listenpreis** liegen, wenn Ihre Organisation einen Rabatt vom Lieferanten erhalten hat. Dieses Feld wird in einem Produktkatalogartikel-Datensatz nur angezeigt, wenn die CI-Klasse **Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** ist.
Preis in Einkaufswagen auslassen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Preis ausgeblendet, wenn der Artikel im Servicekatalog angezeigt wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, um den Preis im Servicekatalog anzuzeigen. Dieses Feld ist nur in einem Produktkatalogartikel-Datensatz sichtbar, wenn die CI-Klasse **Hardwarekatalog** ist.
Workflow	Der diesem Artikel zugeordnete Workflow. Sie können Aktivitäten, Bedingungen und Phasen des Workflows einsehen, indem Sie **Workflow anzeigen** auswählen.
Ausführungsplan	Diesem Artikel zugeordneter Ausführungsplan.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Elements.
Verknüpfung zum bestellten Artikel	Liste der Links, die weitere Informationen zu Artikeln enthalten. Die Links können für mehrere Artikel wiederverwendet werden.
Klasse	Katalogelementklasse, zu der dieser Artikel gehört. Wählen Sie **Hardwarekatalog** oder **Softwarekatalog** aus. Dieses Feld ist standardmäßig sichtbar. Wenn Sie den Datensatz als Hardware- oder Software-Katalogelement speichern, wird das Formular in Hardware- bzw. Softwarekatalog umbenannt.
Abschnitt „Allgemein“	
Kategorie	Benannte Gruppe von Artikeln, zu denen der Artikel gehört.
Lieferzeit	Zeit, die für die Lieferung des Artikels benötigt wird, beginnend mit der Bestellung im Produktkatalog.
UPC	Strichcodenummer zur Identifizierung und Verfolgung von Artikeln.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Elements. Die Beschreibung wird in der Produktkatalogliste angezeigt.
Abschnitt „Produktinformationen“	
Kosten	Preis, zu dem der Artikel beim Lieferanten eingekauft wurde. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die **Klasse Softewarekatalog** ist.
Spezifikationen	Fakten über den Artikel, wie Größe, Gewicht, Version oder Geschwindigkeit.
Funktionen	Bestimmte Eigenschaften oder Unterscheidungsmerkmale des Artikels.
Abschnitt „Bilder“	
Symbol	Kleines Bild, das neben dem Namen angezeigt wird, wenn der Artikel im Servicekatalog angezeigt wird. Unterstützte Dateitypen sind jpg, png, bmp, gif und jpeg.

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

Feld	Beschreibung
Bild	Ein Bild des Artikels. Unterstützte Dateitypen sind jpg, png, bmp, gif und jpeg.
Zugehörige Listen	
Enthält	Weitere Katalogelemente, die mit diesem Artikel bereitgestellt werden. Diese zugehörige Liste dient nur zu Informationszwecken.
Variablen	Servicekatalog-Variablen, die diesem Artikel zugeordnet sind. Eine Servicekatalog-Variable erfasst Informationen über Auswahlen, die ein Kunde bei der Bestellung eines Artikels aus dem Servicekatalog trifft, und gibt diese Informationen weiter.
Lieferantenkatalogartikel	Lieferantenkatalogartikel, die diesem Artikel zugeordnet sind. Lieferantenkatalogartikel ermöglichen es Ihnen, Informationen zu diesem Artikel anhand seiner Spezifikationen für jeden Lieferanten zu verfolgen.

Example

Datensatz eines Hardware-Katalogelements mit Symbol und Bild des Artikels.



4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Testen**, um eine Vorschau des Artikels aufzurufen, wie er im Servicekatalog angezeigt wird.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Zugehörige Informationen

Lieferantenkatalogelemente erstellen

Ausführungspläne erstellen

Servicekatalog-Variablen

Automatische Übersetzung

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

Produktkatalogartikel aktivieren

Aktivieren Sie einen Produktkatalogartikel, um den Artikel im Produktkatalog und im Servicekatalog verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Artikel entweder in der Listenansicht oder im Datensatz aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Hardware und Software-Elemente**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Einen oder mehrere Artikel in der Listenansicht aktivieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Artikeln in der Datensatzliste, und wählen Sie unter der Liste **Aktivieren** aus.
Aus dem Datensatz aktivieren	Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **Aktivieren** aus.

Produktkatalogartikel deaktivieren

Deaktivieren Sie einen Produktkatalogartikel, um den Artikel aus dem Produktkatalog und dem Servicekatalog zu entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Artikel entweder in der Listenansicht oder im Datensatz deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Katalogdefinition** > **Hardware und Software-Elemente**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
In der Listenansicht deaktivieren	Aktivieren Sie die Checkbox neben einem oder mehreren Artikeln in der Datensatzliste, und klicken Sie unter der Liste auf **deaktivieren**.
Aus dem Datensatz deaktivieren	Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Option **Deaktivieren** aus.

Modellkategorie

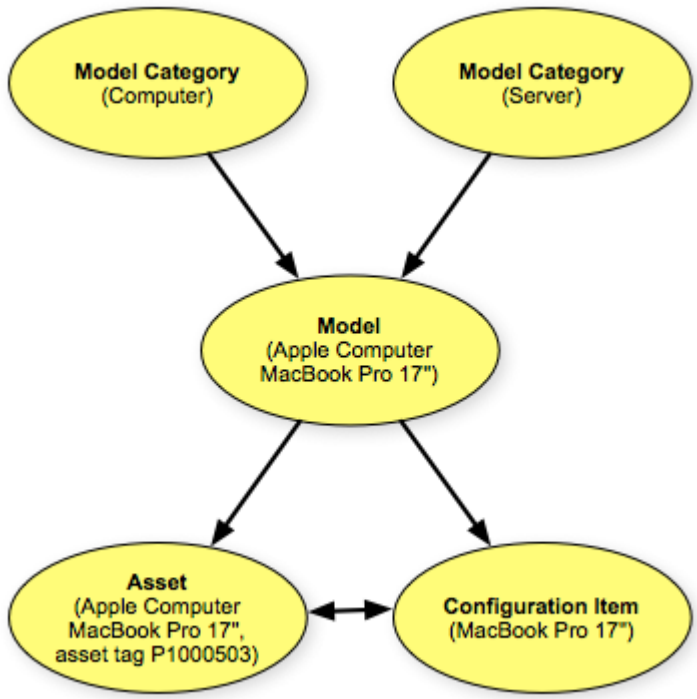
Modellkategorien ordnen CI-Klassen zu Asset-Klassen zu. Modellkategorien sind Teil der Anwendung „Produktkatalog“.

Die Konfiguration der Modellkategorie bestimmt, ob die ServiceNow-Plattform ein Asset aus einem CI erstellt und, falls ja, welche Klasse von Asset. Assetklassen im Basissystem sind **Hardware**, **Softwarelizenz** und **Verbrauchsgut**. Sie können eine Modellkategorie

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

vielen Modellen und ein Modell vielen Modellkategorien zuordnen. Zum Beispiel kann ein bestimmtes Modell eines Computers ein **Computer** und ein **Server** sein.

Modelldiagramm



Jedes Element, das als Service bereitgestellt oder an Ihren Kunden verkauft wird, wird als Installationsbasiselement (Install Base Item, IBI) nachverfolgt. Die Tabelle „Modellkategorie“ ordnet Asset-Klasse, CI-Klasse und IBI-Klasse zu.

Hinweis:
Das Klassenfeld „Installationsbasis“ ist auf dem Formular „Modellkategorie“ nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist. Derzeit wird nur das Installationsbasiselement für medizinische Geräte [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] unterstützt, wenn die Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences Core“ installiert ist. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Medical device install base item table . Wenn eine IBI-Klasse erstellt wird, wird sie einem Asset zugeordnet, wenn das Asset vorhanden ist. Andernfalls wird ein Asset erstellt.

Die Felder in der Asset-Klasse und der IBI-Klasse werden wie folgt synchronisiert:

1. Wenn eine IBI-Klasse aktualisiert wird, werden die Änderungen in den Feldern „Account“, „Verbraucher“, „Standort“ und „Installationsdatum“ mit den entsprechenden Feldern der Asset-Klasse synchronisiert.
2. Wenn eine Asset-Klasse aktualisiert wird, werden die Änderungen in den Feldern Standort und Installationsdatum mit den entsprechenden Feldern der IBI-Klasse synchronisiert.

Zugehörige Informationen

CMDB-Klassifizierungen und Klassenabhängigkeiten

Assetklassen erstellen

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

Modellkategorien anzeigen

Standardmodellkategorien sind im Produktkatalog enthalten. Sie können eine Liste der Standardkategorien und der von Ihnen erstellten Kategorien anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Öffnen Sie eine Modellkategorie, um ihre Details anzuzeigen.

Modellkategorien erstellen

Sie können benutzerdefinierte Modellkategorien für Ihre Instanz hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie beim Erstellen von Modellkategorien Folgendes:

- Das Basissystem stellt eine Modellkategorie für jede CI-Klasse in der CMDB bereit. Erstellen Sie beim Anlegen von `cmdb_ci`-Klassen eine entsprechende Zeile in der Modellkategorietabelle für die zu verwendende Modelltabelle.
- Wenn Sie eine **Assetklasse** für eine vorhandene Modellkategorie auswählen, erstellt das System automatisch Assets für alle Configuration Items, die der Modellkategorie zugeordnet sind, sofern dies konfiguriert ist. Wenn ein Asset nicht automatisch erstellt wird, können Sie das Asset manuell erstellen. Nachdem eine Assetklasse für eine Modellkategorie ausgewählt wurde, kann die Assetklasse nicht mehr geändert werden.
- Die Optionen **Vorabzuordnung zulassen**, **In Gruppen zulassen** und **Als Hauptkomponente zulassen** sind nur verfügbar, wenn eine Asset-Klasse für die Modellkategorie angegeben ist.
- Wenn Sie als Asset-Klasse **Verbrauchsartikel** oder **Softwarelizenz** auswählen, ist die Option **In Gruppen zulassen** verfügbar, jedoch nicht **Vorabzuordnung zulassen** oder **Als Hauptkomponente zulassen**.
- Wenn ein CI aus einer Modellkategorie erstellt wird, für die Asset-Verfolgung erforderlich ist, erstellt das System automatisch einen Asset-Datensatz für die in der Modellkategorie angegebene Assetklasse. Anschließen verknüpft es diesen Asset-Datensatz mit dem CI. Wenn ein Modell angegeben ist, wird die Modellkategorie des CI durch eine Kombination der CI-Klasse und der Liste der vom Modell unterstützten Kategorien bestimmt. Die Asset-Verfolgung wird im Modelldatensatz angegeben.
- Wenn ein Asset aus einer Modellkategorie erstellt wird, für die CI-Verfolgung erforderlich ist, erstellt das System automatisch einen CI-Datensatz für die von der Kategorie angegebenen Klasse und verknüpft ihn mit dem Asset.
- Die Liste der Modellkategorien (**Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**) zeigt alle CI-Klassen und die Asset-Klasse, die auf der Asset-Seite generiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie** und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Modellkategorie – Felder

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für diese Kategorie.
CI-Klasse	Wenn eine CI-Klasse benötigt wird, muss sie beim Erstellen der Modellkategorie angegeben werden. Sie können die CI-Klasse der Modellkategorie später nicht hinzufügen.
Asset-Klasse	Standardoptionen und alle neuen Asset-Klassen, die Sie erstellt haben. Das Festlegen der Assetklasse löst die Erstellung von Assets abhängig von der ausgewählten Modellkategorie aus. Sie können der Modellkategorie später eine Asset-Klasse hinzufügen, können sie jedoch nach dem Hinzufügen nicht ändern. Wenn Sie **Verbrauchsgut** oder **Softwarelizenz** auswählen, wird das Feld **CI-Klasse** schreibgeschützt, da Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen keine CIs erstellen. Wenn Sie eine CI-Klasse angeben und dann **Verbrauchsgut** oder **Softwarelizenz** auswählen, wird das Feld **CI-Klasse** automatisch in **Keine** geändert. ○ Asset: Ein Artikel, der einzeln verfolgt werden kann. ○ Verbrauchsgut: Ein Asset, das nicht einzeln verfolgt wird, z. B. Tastaturen. ○ Hardware: Ein physisches Computerausrüstungsteil, wie ein Laptop oder ein Server. ○ Softwarelizenz: Eine rechtliche Aussage, die die Verwendung von Software definiert, z. B. die Anzahl der zulässigen Installationen oder die Bedingungen für die Verteilung.
Klasse des Installationsbasiselements	Klasse, um das Asset als Installationsbasiselement nachzuverfolgen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist. Darüber hinaus ist derzeit nur das Installationsbasiselement für medizinische Geräte [sn_hcls_metrical_device_install_base_item] verfügbar, wenn die Core-Anwendung „Servicemanagement für das Gesundheitswesen und Life Sciences“ installiert ist.
Produktmodellklasse	Klassentabelle, in der die Modelle gespeichert werden. Standardwerte: ○ Anwendung ○ Verbrauchsgut ○ Vertrag ○ Facility ○ Hardware ○ Service ○ Software Wenn Sie einen Wert ausgewählt haben, wirkt sich dies auf Tabelleninhalt, Formularansichten und Gesamtfunktionalität der in der Modellkategorie erstellten Modelle aus.
Ist Produktinstanz	Gibt an, ob die Modellkategorie der Produktinstanz zugeordnet ist, bei der es sich um eine logische Gruppierung von Asset, CI und IBI-Klasse handelt.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Kontrollkästchen ist schreibgeschützt und wird nur für die Modellkategorie für medizinische Geräte unterstützt. Nachdem Sie diese Option ausgewählt haben, wird der Produktinstanzbezeichner (Product Instance Identifier, PID), ein eindeutiger Bezeichner für Asset, CI und IBI-Klasse generiert, wenn Sie ein Asset dieser Modellkategorie erstellen. Für die vorhandenen Assets wird der PID jedoch nur generiert, wenn eines der Asset-Felder wie „Seriennummer“, „Modellkomponenten-ID“ oder „Übergeordnet“ aktualisiert wird.
Vorabzuteilung zulassen	Ermöglicht das Hinzufügen und Verfolgen von Artikeln in dieser Kategorie als vorab zugeordnete Assets.
In Bündel zulassen	Ermöglicht das Verwenden von Artikeln in dieser Kategorie in Bündeln.
Als Hauptkomponente zulassen	Verwenden Sie Artikel in dieser Kategorie als Hauptkomponente in einer Gruppe.
CI-Überprüfung erzwingen	Verhindert, dass das System automatisch Assets in einer bestimmten Modellkategorie erstellt, wenn CIs manuell hinzugefügt oder mit Discovery gefunden werden. Diese Option ermöglicht es einem Administrator, neue CIs zu überprüfen und zu überprüfen, bevor sie als Assets hinzugefügt werden.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Discovery

Assets manuell erstellen

Die Now Platform erstellt unter bestimmten Bedingungen Assets nicht automatisch. Sie können ein Asset manuell nach Bedarf erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Bedingungen, unter denen ein Asset nicht automatisch erstellt wird, gehören die folgenden.

- Erzwungene CI-Verifizierung: Wenn Sie die Checkbox **CI-Verifizierung erzwingen** im Formular Modellkategorie aktivieren, erstellt das System beim Erstellen oder Ermitteln eines CI nicht automatisch ein Asset. Wenn **CI-Überprüfung erzwingen** aktiviert ist, lösen neu erstellte CIs keine automatische Erstellung eines Assets aus. Stattdessen wird bei den neu erstellten CIs das Feld **Überprüfung erforderlich** automatisch auf „true“ gesetzt, wodurch die folgenden UI-Aktionen für das CI angezeigt werden:
  - `Create Asset`: Erstellt ein Asset und legt `Requires verification` auf „falsch“ fest.
  - `Merge CI`: Führt Duplikate eines CI zusammen. Diese Aktion ist nützlich, wenn ein Asset für das CI in einem separaten Prozess erstellt wurde, der ein zugehöriges CI erstellt hat. Dann wurde ein zweites CI entweder manuell oder über die Discovery-Quelle erstellt - und die doppelten CIs wurden nicht ordnungsgemäß zusammengeführt.
- Konfigurationsfehler: In seltenen Fällen kann das System das Asset nicht automatisch erstellen. Dieser Fehler kann auftreten, wenn Sie dem CI das Modell und die Modellkategorie in der falschen Reihenfolge zuweisen.

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

Befolgen Sie diese Schritte, um ein Asset manuell zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Öffnen Sie eine Modellkategorie ohne zugewiesene CI-Klasse.
3. Klicken Sie auf **Assets erstellen**.
   Diese Aktion erstellt Assets aus allen CIs, die zur Verifizierung in dieser Modellkategorie zurückgestellt wurden. Diese Option ist nur für Benutzer mit der Administratorrolle verfügbar.

Modellkategorien bearbeiten

Alle Standardmodellkategorien können bearbeitet werden, mit Ausnahme der Modellkategorie „Vertrag“. Sie können alle benutzerdefinierten Modellkategorien bearbeiten, die Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt erstellt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Öffnen Sie einen Modellkategorie-Datensatz.
3. Bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf.

   Hinweis:
   Wenn eine CI-Klasse benötigt wird, muss sie beim Erstellen der Modellkategorie angegeben werden. Sie können die CI-Klasse der Modellkategorie später nicht hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Modellkategorien löschen

Wenn eine Modellkategorie nicht mehr benötigt wird, können Sie sie löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur Modellkategorien, auf die keine Modelle verweisen, können gelöscht werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Produktmodell** > **Modellkategorie**.
2. Aktivieren Sie die Checkbox neben dem **Namen** der Modellkategorie.
3. Klicken Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** unter der Liste auf **Löschen**.
4. Klicken Sie auf **Löschen**.

Domain Separation und Produktkatalog

Domänentrennung wird im Produktkatalog 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.

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

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

So funktioniert Domänentrennung in Produktkatalog

Die Mitarbeiter und Mandanten des Domänenbesitzers können dieselben Prozesse verwenden, wenn die Arbeit in der richtigen Domäne erfolgt. Wenn Sie eine Konfiguration anpassen, müssen Sie sich in der Domäne befinden, in der Sie arbeiten. Verwenden Sie die Domänenauswahl, um die richtige Domäne auszuwählen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Benchmarks

Die Anwendung ServiceNow® Benchmarks bietet Ihnen sofortigen Einblick in Ihre Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und Trends sowie vergleichende Einblicke in den Branchendurchschnitt Ihrer Peers und die Top-Performer der Branche. Sie können die Performance Ihrer Organisation mit anerkannten Branchenstandards vergleichen, eine Ansicht mit einem direkten Vergleich der Performance mit globalen Benchmarks aufrufen und Empfehlungen implementieren, um die Performance zu verbessern.

Dieses Video bietet Ihnen einen Überblick über Benchmarks. Überblick über Benchmarks

Erkunden • Überblick über Benchmarks • Benchmark-KPIs • Domänentrennung und Benchmarks	**Einrichten** • Benchmarks aktivieren • Benchmark-KPI aktivieren	**Verwalten** • Benchmark-KPI verknüpfen oder anpassen • Drilldown innerhalb von Benchmark-KPI-Daten (veraltet)
Verwenden • Veraltetes Benchmarks-Dashboard • Benchmark-KPI-Daten anzeigen (veraltet)	**Problembehandlung und Hilfe** • Benchmark-Fehlerbehebung • Fragen im Benchmarks-Forum stellen oder beantworten	

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

- Benchmarks KPI-Leistungstrend und -empfehlungen (veraltet)
- ITSM-Dashboards
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Überblick über Benchmarks

Die Anwendung ServiceNow Benchmarks erfasst täglich auf sichere Weise Daten zu Ihrer Instanz und fasst diese Daten dann in globalen monatlichen Benchmark-Berichten zusammen.

Performance Analytics erfasst tägliche Daten zu Kundeninstanzen. Die Daten des Vormonats werden zu Beginn des Folgemonats über eine regelmäßige Aufgabe hochgeladen. Werden Fehler gemeldet, wird der Vorgang mehrere Male wiederholt.

Dieses Video bietet einen Überblick über die ersten Schritte mit Benchmarks.

Erste Schritte mit Benchmarks

Während des Monats werden die Daten hochgeladen und zusammengefasst. Mitte des Monats werden die monatlichen Ergebnisse (Ihre Instanzergebnisse, die globalen Ergebnisse und Ihr Rang) in die Kundeninstanz heruntergeladen. Es werden monatlich Empfehlungskandidaten bereitgestellt, die Sie implementieren können, um Ihre KPI-Performance zu verbessern. Sobald die globalen Daten verfügbar sind, wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet.

Über 2.850 Kunden von [ServiceNow haben sich am Programm Benchmarks beteiligt. Alle Kunden von ServiceNow dürfen am Benchmarks-Programm teilnehmen, indem sie der Teilnahme in ihrer Produktionsinstanz von ServiceNow zustimmen. Ausgenommen sind:

- Express-Kunden
- Behördliche Kunden
- Kunden mit Vor-Ort-Instanzen

Hinweis:
Sie müssen eine Produktionsinstanz haben, um am Benchmarks-Programm teilnehmen zu können.

Managed Service Provider (MSP) und von ihnen verwaltete Instanzen werden unterstützt und haben exklusiven Zugriff auf global zusammengefasste MSP-Punktzahldaten. Alle Instanzen unterstützen die folgenden Benchmarks, die zum Vergleich im Dashboard Benchmarks heruntergeladen werden können:

- Global, das für alle Kunden gilt
- Branchenkategorie
- Benutzergröße basierend auf der Anzahl aktiver Benutzer
- Unternehmen in Ihrer Branchenkategorie und solche, die eine ähnliche Größe wie Ihr Unternehmen haben
- Geografische Regionen

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

Hinweis:

- Diese Benchmarks werden nicht mit MSP-Daten berechnet.
- Zusammen mit den oben genannten Benchmarks erhalten Sie auch die Top-Performer in jeder dieser Kategorien.

Wird die KPI-Konfiguration innerhalb eines Monats geändert, müssen zunächst ein bis zwei Monate lang Daten erfasst werden, bis die monatlichen Werte die Änderung widerspiegeln.

Hinweis:

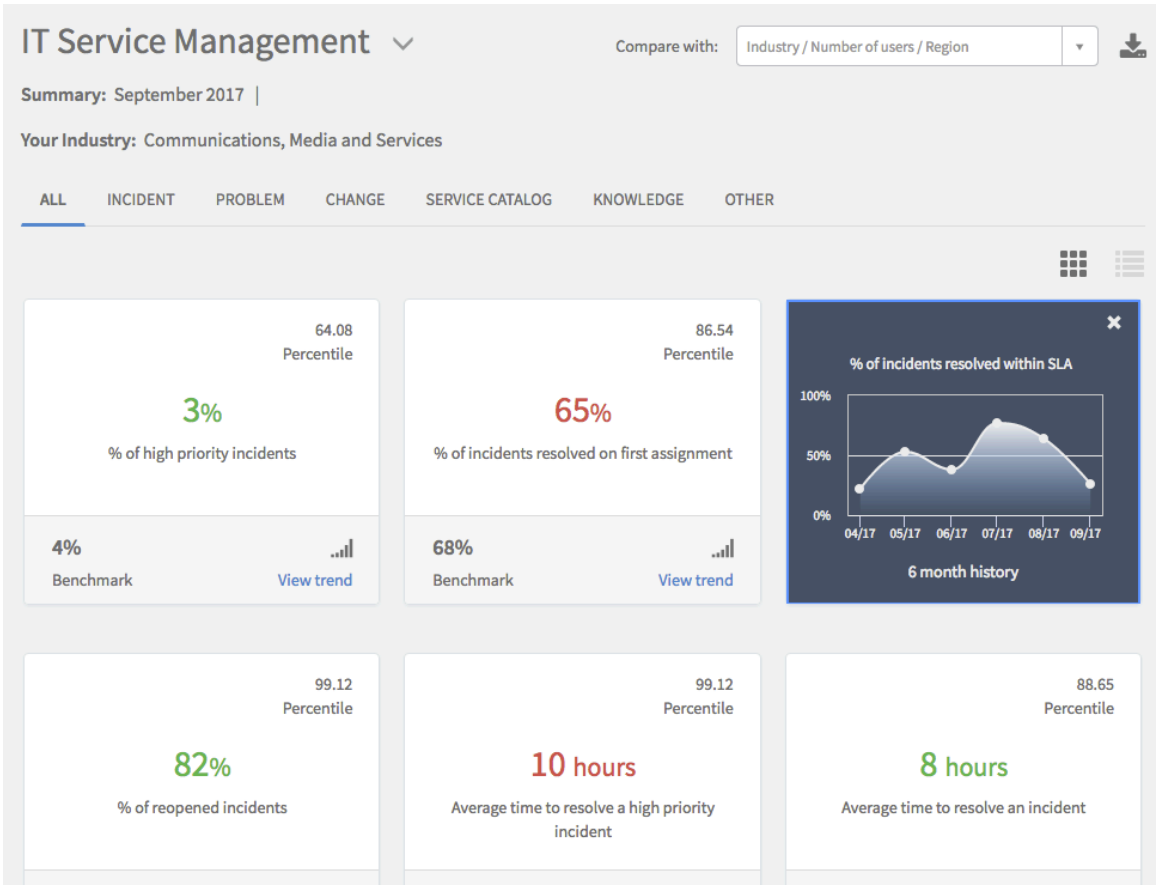
Der Benchmark Scheduler-Benutzer (bm.scheduler) wird mit Benchmarks hinzugefügt. Es ist für die Datenerfassung von Benchmarks erforderlich.

Schlüsselfunktionen

- Verfügbare KPIs aus anderen ServiceNow -Anwendungen wie ITSM, ITOM, Security Operations. Weitere Informationen finden Sie unter Benchmark-KPIs.
- Möglichkeit, KPI-Definitionen an Anpassungen anzupassen.
- Benchmarks-Dashboard in Serviceportal (gut darstellbar auf Mobilgeräten)
- Möglichkeit zum Herunterladen von KPI-Berichten.
- Möglichkeit, Daten basierend auf den folgenden Parametern zu filtern:
  - Branche, Anzahl der Benutzer oder geografische Region.
  - Unternehmen in Ihrer Branchenkategorie und mit ähnlicher Benutzergröße.
- E-Mail-Benachrichtigung, wenn neue aggregierte monatliche Daten verfügbar sind.
- Prozentuale Rangfolge, um Ihre Position innerhalb Ihrer teilnehmenden Peer-Gruppe anzuzeigen.
- Empfehlungskandidaten mit geführtem Setup zur Verbesserung der KPI-Leistung.
- Rollen auf Basis von Produktkategorien zwecks Einschränkung des Datenzugriffs
- Integration mit Performance Analytics für tägliche Datenerfassung und Drilldowns in KPI-Daten

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

Benchmarks-Dashboard



Vorteile

Nutzen	Beschreibung
Globale Anonymität	Betrachter in Ihrer Organisation haben Zugriff auf Benchmarks für Ihre Organisation. Die globalen Benchmarks sind jedoch anonym und enthalten keine Unternehmensinformationen.
Branchenvergleich	Mit der Dropdownliste „ **Vergleichen mit** “ im Dashboard Benchmarks können Sie die Benchmark-Ergebnisse nach Branche, Benutzergröße ServiceNow oder geografischer Region filtern, um die Ergebnisse für Ihre Organisation relevanter zu machen. • Die Branche wird basierend auf dem Standardbranchencode im Account-Datensatz des Unternehmens ermittelt. • Die Anzahl der Benutzer entspricht der Anzahl aktiver ServiceNow-Benutzer im Unternehmen. So können Sie Ihr Unternehmen mit ServiceNow-Implementierungen ähnlicher Größe vergleichen und Erkenntnisse über Ihr Unternehmen gewinnen. • Die Region wird basierend auf dem Feld **Region** in der Unternehmenstabelle festgelegt.

Automatische Übersetzung

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

Vorteile (Fortsetzung)

Nutzen	Beschreibung
	Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer enthält, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Sonstige** angezeigt.
Trends	Sie können die Ergebnisse aller veröffentlichten KPIs sowie den Verlauf der vergangenen sechs Monate sehen. Diese Trenddaten können Sie dann verwenden, um den Fortschritt der Servicebereitstellung für einen spezifischen Zeitraum zu messen, einen entsprechenden Bericht zu erstellen und herauszufinden, was gut funktioniert und was verbessert werden muss.
Empfehlungen	Die Daten werden analysiert, und es werden Empfehlungskandidaten bereitgestellt, mit deren Hilfe Sie die Performance Ihrer KPIs verbessern können. Alle Empfehlungen sind dynamisch und werden monatlich aktualisiert, basierend auf den Daten des Vormonats.
Berichte	Benchmarks Berichte werden monatlich aktualisiert und können im PDF-Format heruntergeladen werden. Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Kunden gesendet, sobald neue Daten verfügbar sind.

E-Mail-Benachrichtigung

Benutzer mit der Administratorrolle in Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_admin) und der Rolle Benchmark-Daten-Viewer (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) erhalten automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung, sobald monatliche Punktzahlen, neu berechnete Verlaufsdaten oder neue KPIs verfügbar sind. Sie müssen die Systemadministratorrolle (Admin) haben, um die Liste der E-Mail-Empfänger ändern zu dürfen.

- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald die monatlichen globalen Daten verfügbar sind. Monatliche Ergebnisse (Ergebnisse zu Ihrer Instanz und globale Ergebnisse) werden Mitte des Monats in die Kundeninstanz heruntergeladen.
  - Betreff: Neuer monatlicher Benchmarks-Bericht ist jetzt verfügbar
  - Text: ServiceNow Benchmarks wurde mit Daten aus dem Monat <Monat> aktualisiert. Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.
- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald die Verlaufsdaten der jeweils letzten sechs Monate neu berechnet wurden.
  - Betreff: Die globalen Benchmarks-Verlaufspunktzahlen wurden aktualisiert
  - Text: Die globalen Benchmarks-Punktzahlen der letzten sechs Monate wurden mit verbesserter Datenqualität neu berechnet. Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.

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

- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald eine aktualisierte KPI-Version implementiert wird (z. B. mit verschiedenen Fixes).

  - Betreff: Eine oder mehrere Benchmarks-KPI-Versionen wurden geändert
  - Text: Die neuesten Benchmarks-Punktzahlen enthalten eine neue Version folgender KPIs mit Daten besserer Qualität.

    <KPI-Name>.

    Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.

Benchmarks Der Zugriff auf Benachrichtigungs-E-Mails erfolgt über **Systemeinstellungen** > **Benachrichtigungen** Navigationsmenü.

Übertragung von Benchmarks-Daten

Ihre Benchmarks-Punktzahldaten werden am dritten Tag des Monats automatisch in ServiceNow hochgeladen. Globale Punktzahlen werden automatisch am 11. Tag des Monats in Ihre Instanz heruntergeladen.

Sie können die Punktzahlen auch nach diesen monatlichen Stichtagen manuell (on demand) hoch- oder herunterladen. Führen Sie dazu über den die regelmäßigen Aufgaben für Benchmarks-Punktzahlen aus **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Navigationselement.

- Hochladen der Benchmark-Punktzahlen (wird automatisch am ersten Tag des Monats ausgeführt)
- Herunterladen der Benchmark-Punktzahlen (wird automatisch am neunten Tag des Monats ausgeführt)

Diese on demand ausführbaren regelmäßigen Aufgaben sind nützlich, wenn das automatische Hochladen oder Herunterladen der Punktzahlen fehlgeschlagen ist und der jeweilige Stichtag bereits verstrichen ist. Sie können auch eine regelmäßige Aufgabe ausführen, um die Verlaufsdaten für einen Zeitraum von sechs Monaten zu generieren.

Benchmarks KPI-Kategorien

Benchmarks unterstützt KPIs aus anderen ServiceNow -Anwendungen wie ITSM, ITOM, Security Operations, Conversational Interfaces, Success Dashboard und Strategic Portfolio Management. Weitere Informationen finden Sie unter Benchmark-KPIs.

Hinweis:
Die Kategorien werden im Dashboard Benchmarks nur angezeigt, wenn ein KPI für die Nachverfolgung der Metriken in Benchmarksaktiviert ist.

Benchmarks-Rollen

Die nachfolgend aufgeführten Rollen wurden mit Benchmarks eingeführt.

Eine Übersicht über das Feature Benchmarks in ServiceNow, einschließlich Informationen zur Teilnahme, zur Einrichtung von Benchmarks, zur Interpretation des KPI-Dashboards, zum Aufrufen von KPI-Karten, zu Empfehlungen und zur Implementierung von Empfehlungen

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

Rollen

Rolle	Funktionen	Geerbte Rollen
sn_bm_client.benchmark_admin	• Einrichten von Benchmarks über eine Instanz • Entscheiden über die Teilnahme am Benchmarks-Programm • Aktivieren, Deaktivieren oder Ändern von Indikatoren (einschließlich Ändern von Indikatorquelle, Skript und Bedingungen in Performance Analytics für alle KPIs, die keine anwendungsspezifischen Rollen erfordern) • Empfangen von E-Mail-Benachrichtigungen über die Verfügbarkeit neuer monatlicher Datenzusammenfassungen • Alle Funktionen der Rollen Benchmarks-Betrachter und Benchmarks-Empfehlungen	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Anzeigen vollständiger Benchmark-Berichte in Serviceportal • Anzeigen von Datenvisualisierungen und Daten-Drilldowns zwecks Trendanalyse (keine PA-Bewertungslisten) • Herunterladen von Visualisierungen • Anzeigen von Vergleichen hinsichtlich Branchenkategorie oder Größe • Empfangen von E-Mail-Benachrichtigungen über die Verfügbarkeit neuer monatlicher Datenzusammenfassungen	

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

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Funktionen	Geerbte Rollen
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Anzeigen von Empfehlungskandidaten für Benchmark-KPIs	sn_process_optimization_viewer

Benchmarks aktivieren

Sie müssen der Teilnahme an Benchmarks zustimmen, um an der Benchmarks-Datenerfassung teilnehmen zu können. Die Zustimmung zur Teilnahme können Sie jederzeit widerrufen.

Vorbereitungen

Damit die Benchmarks-Vergleichsdaten nicht verunreinigt werden, können Sie Benchmarks nur über Ihre Produktionsinstanz aktivieren.

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie müssen die Anwendungen Success Dashboard und Strategic Portfolio Management installieren, um auf die entsprechenden Benchmarks KPIs zuzugreifen. Informationen zu diesen KPIs finden Sie unter Benchmark-KPIs.

Sobald Sie der Teilnahme an Benchmarks manuell zugestimmt haben, können Sie Benchmark-KPIs aktivieren und konfigurieren. Über das Benchmarks-Dashboard können Sie die Benchmarks-KPI-Daten, -Leistungstrends und -Indikatorbewertungslisten anzeigen.

Hinweis:
Service Portal muss installiert sein, um das Dashboard Benchmarks anzuzeigen.

Sobald Sie der Teilnahme zugestimmt haben, stehen globale Daten der jeweils letzten sechs Monate zur Verfügung. Falls verfügbar sind außerdem die entsprechenden Daten zu Ihrer Instanz eingeschlossen.

Hinweis:
Länger zurückliegende Daten zu Ihrer Instanz sind nur für Benchmarks-Benutzer verfügbar, die ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Benchmarks an, indem Sie das Guided Setup verwenden oder mithilfe das Anwendungsnavigators navigieren.
2. Klicken Sie auf **Teilnahmevereinbarung**, und lesen Sie sich die Vereinbarung durch.
3. Klicken Sie auf **Done** (Fertig), sobald Sie die Vereinbarung gelesen haben.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Yes, I have read and accept the Opt-In Agreement** (Ja, ich habe die Teilnahmevereinbarung gelesen und akzeptiere sie), und klicken Sie dann auf **Opt-In** (Teilnehmen). Der Bestätigungsbildschirm für die Aktivierung wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Aktivieren und konfigurieren Sie Ihre KPIs.

Automatische Übersetzung

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

Zustimmung zur Teilnahme an Benchmarks widerrufen

Sie können Ihre Zustimmung zur Teilnahme an Benchmarks jederzeit widerrufen. Wenn Sie Ihre Zustimmung widerrufen, werden die Nutzungsdaten Ihres Unternehmens nicht mehr im Datensatz von Benchmarks berücksichtigt, und Sie sehen keine zusammengefassten Messgrößen mehr.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

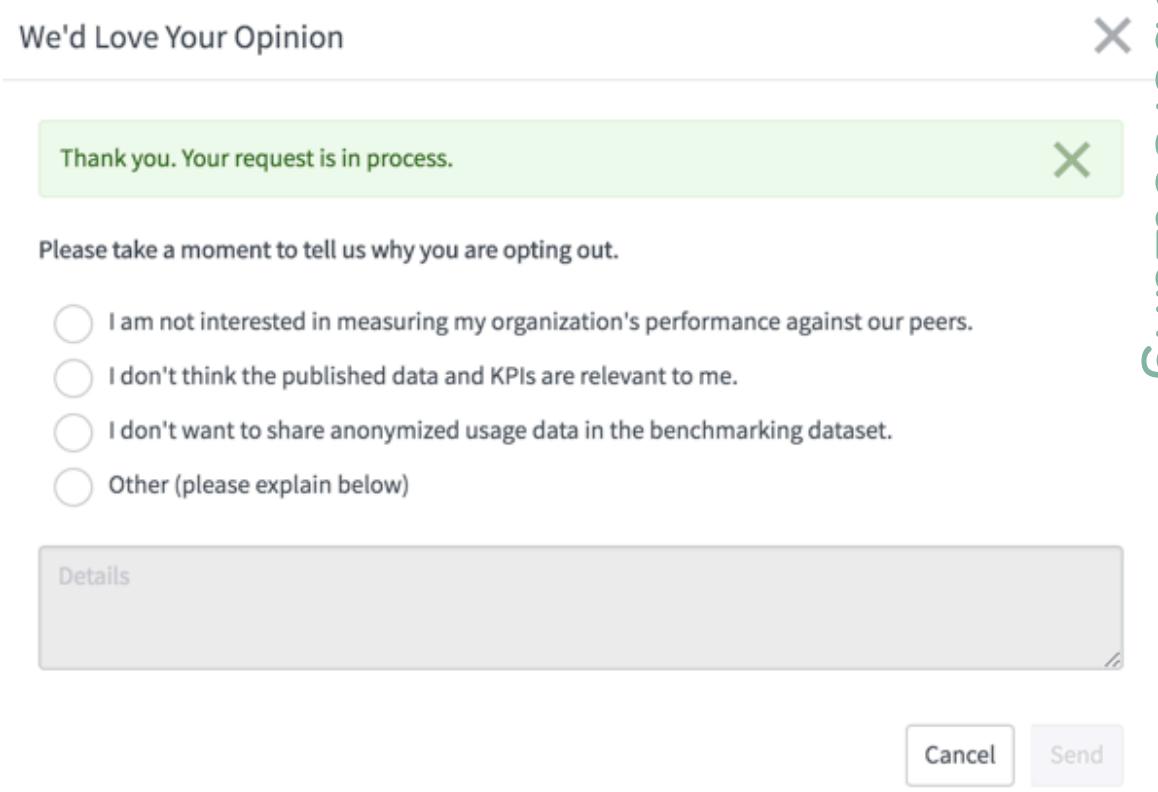
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie nicht mehr am Benchmarks-Forum teilnehmen, haben Sie keinen Zugriff mehr auf Benchmarking-Informationen zu Ihrer Organisation. Ihre Nutzungsdaten werden dann außerdem künftig aus dem Benchmarks-Datensatz entfernt. Ihr Unternehmen kann jedoch jederzeit wieder am Benchmarks-Programm teilnehmen.

Hinweis:
Die Verarbeitung der Anforderung kann bis zu zwei monatliche Aktualisierungszyklen in Anspruch nehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Setup**.
2. Klicken Sie auf **ServiceNow Benchmarks deaktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Deaktivieren**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie Feedback senden möchten: Geben Sie die relevanten Informationen ein, und klicken Sie auf **Senden**.
   Andernfalls klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Umfrage zu überspringen.



Die Deaktivierungsbestätigung wird angezeigt. Sie können jederzeit wieder teilnehmen.

Automatische Übersetzung

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

Benchmark-KPIs

Sie können Benchmark-KPIs aktivieren oder deaktivieren und KPI-Bedingungen anpassen. Die Integration mit Performance Analytics bietet tägliche Datenerfassungs- und Drilldown-Funktionen für KPI-Daten.

Benchmarks bietet ITSM, ITOM, Virtual Agent, Security Operations-KPIs, Success Dashboard und Strategic Portfolio Management.

Hinweis:
Bei einem Upgrade von Benchmarks werden gegenüber dem vorherigen Release keine Änderungen am Status oder an der Konfiguration von KPIs vorgenommen. Neue KPIs werden standardmäßig aktiviert.

Benchmarks verwendet anonyme, zusammengefasste Nutzungsdaten von Kunden, die sich zur Teilnahme an der Berechnung globaler Benchmarks und Branchen-Benchmarks entschieden haben. Die KPIs in der Anwendung Benchmarks sind Leistungsanalyseindikatoren, die nur die Nutzungszählungsdaten erfassen, z. B. die Gesamtzahl der Incidents in einem Monat, basierend auf den monatlichen Zusammenfassungen. Während der Datenerfassung berücksichtigt die Anwendung Benchmarks keine weiteren Details wie die Beschreibung von Incidents oder Informationen zu Anforderungen, Changes oder Anwendungen.

Die Anzahl der teilnehmenden Kunden für jeden Kohorten-Bucket in Branchenkategorie, Benutzeranzahl und Zusammenfassung der drei geografischen Regionen ist groß genug, um monatliche Benchmark-Werte zu berechnen und die vollständige Anonymität zu wahren. Um die Anonymität der Daten zusätzlich zu gewährleisten, können Sie in der Benchmarks-Benutzeroberfläche immer nur jeweils nur einen Filter anwenden.

ITSM-KPIs

Incident

KPI	Beschreibung
Hinweis: In einigen Umgebungen sind bei KPIs zu gelösten Incidents möglicherweise weitere Konfigurationsschritte erforderlich, um Daten zu gelösten Incidents abrufen zu können.	
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität	[Anzahl der gelösten Incidents mit Priorität 0 (P0) und Priorität 1 (P1) während des Monats]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents während desselben Monats] Die Incident-Anzahl wird auf Grundlage der Incident-Tabelle generiert.

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

Incident (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Hinweis: Die Definition von P0-Incidents und P1-Incidents variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von P0-Incidents und P1-Incidents kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	[Anzahl der gelösten Incidents bei der ersten Zuweisung während des Monats]/ [Gesamtzahl der gelösten Incidents während desselben Monats] Die erste Zuweisung ist die Zuweisung, die stattfindet, wenn das Feld **Anzahl der Neuzuweisungen** des Incidents den Wert 0 hat.
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents mit eingehaltenen SLAs]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents] Die eingehaltenen SLAs für die während des Monats gelösten Incidents werden auf Grundlage der Tabelle „task_sla“ berechnet.
% der erneut geöffneten Incidents	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents, die erneut geöffnet wurden]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents]. „Erneut geöffnet“ bedeutet, dass das Feld **Anzahl Wiederöffnung** des Incidents einen Wert größer 0 hat.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incidents mit hoher Priorität	[Summe der Dauer aller während des Monats gelösten Incidents mit hoher Priorität]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents mit hoher Priorität] • Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zur Lösung verstreicht. • Incidents mit hoher Priorität sind Incidents mit Priorität 0 (P0) und Priorität 1 (P1).

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

Incident (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	[Summe der Dauer aller während des Monats gelösten Incidents]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents] Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zur Lösung verstreicht.
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents	Anzahl der während des Monats pro Benutzer erstellten Incidents Der Wert Global ist der Durchschnitt aller teilnehmenden Kunden pro Benutzer.

Problem

KPI	Beschreibung
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität	[Anzahl der während des Monats geschlossenen Probleme mit hoher Priorität]/[Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Probleme] Probleme mit hoher Priorität sind Probleme mit Priorität 0 (P0) und Priorität 1 (P1).
% der gelösten Incidents nach Problem	[Anzahl während des Monats gelöster Incidents, die einem Problem zugeordnet sind]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents]
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems	[Summe der Dauer aller während des Monats geschlossenen Probleme]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Probleme] Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zum Abschluss verstreicht.

Change

KPI	Beschreibung
% der Notfall-Changes	[Anzahl von während des Monats geschlossenen Notfall-Changes]/ [Gesamtzahl aller während desselben Monats geschlossenen Changes]

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

Change (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Alle Changes bedeutet Standard-Changes, normale Changes und Emergency-Changes.
% der fehlgeschlagenen Changes	[Anzahl nicht erfolgreicher Changes während des Monats]/[Gesamtzahl aller geschlossenen Changes während desselben Monats]
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change	[Summe der Dauer aller während des Monats geschlossenen Changes]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Changes] • Die Dauer ist die Zeit von der Erstellung bis zum Abschluss. • Alle Changes bedeutet Standard-Changes, normale Changes und Emergency-Changes.

Service Catalog

KPI	Beschreibung
% der geschlossenen Anforderungen mit SLA-Verstoß	[Anzahl geschlossener Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs während des Monats]/[Gesamtzahl geschlossener Anforderungen während desselben Monats] SLA-Verstöße für die während des Monats geschlossenen Anforderungen werden auf Grundlage der Tabelle „task_sla“ berechnet.
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung	[Summe der Dauer der während des Monats erfüllten Service Catalog-Anforderungen]/ [Gesamtzahl der im selben Monat erfüllten Service Catalog-Anforderungen] • Die **Dauer** ist die Zeit, die von der Erstellung bis zum Abschluss verstreicht. • Die**Anzahl der erfüllten Service Catalog-Anforderungen** ist die Anzahl der Datensätze in der Tabelle „sc_req_item“, die innerhalb eines Monats geschlossen wurden.
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen	Anzahl der während des Monats pro Benutzer erstellten Anforderungen

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

Wissen

KPI	Beschreibung
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents mit KB-Artikeln] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats gelösten Incidents]
Anzahl von Wissensartikel-Aufrufen pro Benutzer	Anzahl der während des Monats verzeichneten Wissensartikel-Aufrufe pro Benutzer • Die **Knowledge Base-Aufrufe** werden auf Basis der Tabelle „sys_view_count“ generiert. • Der Wert **Global** ist der Durchschnitt aller teilnehmenden Kunden pro Benutzer.

ITSM Virtual Agent

KPI	Beschreibung
% Anrufabwendung	[Anzahl der mit Virtual Agent erstellten Incidents und Anforderungen] / [Gesamtanzahl der erstellten Incidents und Anforderungen] Angabe, wie oft der Incident oder die Anforderung mit Virtual Agentübermittelt wurde. Dies wird durch das Abwendungsmuster bestimmt, das im Thema Virtual Agent hinzugefügt wurde.
% der automatisch gelösten Incidents	[Anzahl der von Virtual Agent automatisch gelösten Incidents]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents] Die Häufigkeit in Prozent, mit der Incidents automatisch mithilfe automatisierter Workflows oder durch die automatische Problemlösung gelöst wurden.

Sonstige

KPI	Beschreibung
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	[Summe der normalisierten Messgrößenwerte aller während des Monats erfassten Umfrageinstanzen] geteilt durch

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

Sonstige (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	[Gesamtzahl der während des betreffenden Monats erfassten Umfrageinstanzen] • Tabelle: metric_results • Umfrage: Kundenzufriedenheitsumfrage • Die Werte der Messgrößen werden gemäß der Kategoriegewichtung normalisiert. **Hinweis:** Dieser KPI verwendet die Kundenzufriedenheitsanalyse des Basissystems. Wenn Sie eine andere Umfrage verwenden, um Benutzerfeedback zu sammeln, können Sie die KPI-Definition anpassen.
Anzahl von Anforderungen pro Erfüller	[Anzahl von aktiven anfordernden Benutzern (Nicht-ITIL-Benutzern) während des Monats] geteilt durch [Gesamtanzahl von aktiven ITIL-Benutzern während des betreffenden Monats]

ITOM-KPIs

CMDB

KPI	Beschreibung
% der doppelten CIs	[Anzahl der doppelten CIs während des Monats]/[Gesamtzahl der CIs während desselben Monats] Doppelte CIs werden auf Grundlage der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet. **Hinweis:** Die Definition von doppelten CIs variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von doppelten CIs kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.

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

CMDB (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
Prozentsatz der nicht konformen CIs	[Anzahl der CI-Audit-Fehler während des Monats]/[Gesamtzahl der während desselben Monats geprüften CIs] Nicht konforme CIs werden auf Basis der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet. **Hinweis:** Die Definition von CI-Compliance-Audits variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von CI-Compliance-Audits kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.
% veraltete CIs	[Anzahl der veralteten CIs während des Monats]/[Gesamtzahl der CIs während desselben Monats] Veraltete CIs werden mithilfe der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet. **Hinweis:** Die Definition von veralteten CIs variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von veralteten CIs kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.

Konversations-Schnittstellen-KPIs

Virtual Agent

KPI	Beschreibung
% der Benutzer, die Virtual Agent verwenden	[Gesamtanzahl der Benutzer, die Virtual Agent verwenden] / [Gesamtanzahl der aktiven Benutzer] Prozentsatz der eindeutigen Benutzer, die Virtual Agent verwenden, um alltägliche Aufgaben und Anforderungen zu bearbeiten.

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

Virtual Agent (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
% der Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	[Anzahl der dem Live-Agent zugewiesenen Konversationen] / [Gesamtanzahl der Konversationen] Der Prozentsatz der Virtual Agent-Konversationen, die zur Bearbeitung alltäglicher Aufgaben und Anforderungen umgeleitet wurden.
Virtual Agent CSAT-Punktzahl	Verwendet die tägliche durchschnittliche Punktzahl der durchgeführten Umfragen, um die Qualität der Benutzerinteraktionen mit Virtual Agent-Konversationen zu analysieren.

Security Operations-KPIs

Security Incident Response

KPI	Beschreibung
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	[Anzahl der während des Monats erstellten Sicherheits-Incidents mit kritischer Priorität und hoher Priorität] / [Gesamtzahl aller während desselben Monats erstellten Sicherheits-Incidents]

Vulnerability Response

KPI	Beschreibung
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen	[Summiertes Alter der kritischen angreifbaren Elemente] / [Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente]
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen	[Summiertes Alter der angreifbaren Elemente] / [Anzahl der angreifbaren Elemente]
Average vulnerability per asset (Durchschnittliche Schwachstellen pro Asset)	[Summe der aktiven angreifbaren Elemente] / [Gesamtzahl der gescannten Konfigurationselemente]
Durchschnittliche Zeit bis zur Nachbesserung (MTTR) für AEs	[Summe der Dauer geschlossener angreifbarer Elemente] / [Gesamtanzahl der geschlossenen angreifbaren Elemente,

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

Vulnerability Response (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	angezeigt als gleitender 30-Tage-Durchschnitt]
% of remediation efficiency (Effizienz der Fehlerbehebung in %)	[Anzahl der während eines Monats geschlossenen angreifbaren Elemente] / [Anzahl neuer oder erneut geöffneter angreifbarer Elemente im selben Monat]

Success Dashboard-KPIs

KPI	Formel	Beschreibung
Selbst gelöst in %	[Selbst gelöst (VA) + Selbst gelöst (KB) + Automatisierte Lösungen] / [Gesamtticketauflösung + Selbst gelöst (VA) + Selbst gelöst (KB)] *100	Der Prozentsatz der Selbstlösung wird basierend auf der täglichen durchschnittlichen Anzahl der Fälle berechnet, in denen Ihre Benutzer eine Lösung ohne Eingreifen eines Service Desk-Mitarbeiters erreicht haben. Es enthält Nummern aus den folgenden Elementen: • Selbst gelöst mit Virtual Agent. • Mithilfe von Wissensartikeln selbst gelöst. • Automatisierte Lösungen. Dies können beispielsweise Incidents sein, die mit Virtual Agentautomatisch gelöst wurden.
Anrufabwendung in %	[Katalogticketübermittlungen + VA-Ticketübermittlungen + Selbstlösung (VA) + Selbstlösung (KB)] / [Gesamtzahl der übermittelten Tickets + Selbstlösung (VA) + Selbstlösung (KB)] * 100	Die Anrufabwendung wird pro Tag basierend darauf berechnet, wie oft anfordernde Personen die folgenden Aktionen ohne Eingreifen eines Service Desk-Mitarbeiters der Stufe 1 durchgeführt haben: • Ticketübermittlungen mit Service Catalog • Ticketübermittlungen mit Virtual Agent

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

KPI	Formel	Beschreibung
		• Selbst gelöst mit Virtual Agent • Mithilfe von Wissensartikeln selbst gelöst
% der strukturierten Tickets	[Abgeschlossene strukturierte Tickets]/[Gesamtzahl der gelösten Tickets] * 100	Gesamtanzahl der Tickets, die für den Berichtsbereich erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden und über einen vordefinierten oder geführten Aufnahme- und Erfüllungsprozess verfügen. Dies kann beispielsweise die Erfüllung eines angeforderten Elements oder ein HR-Fall sein, in dem die Mehrdeutigkeit der Gehaltsabrechnung gelöst wurde.
Punktzahlen der Kundenzufriedenheitsumfrage	[ITSM-Kundenzufriedenheitspunktzahl] + [Virtual Agent-Kundenzufriedenheitspunktzahl]	Durchschnitt der Kundenzufriedenheitspunktzahlen basierend auf den Umfragen, die nach der Lösung des Problems durchgeführt wurden. **Hinweis:** Sowohl die ITSM-Kundenzufriedenheitspunktzahl als auch die VA-Kundenzufriedenheitspunktzahl sind mit der Basis 10 normalisiert.
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	[Zeit bis zur Lösung]/[Gelöste Probleme]/24	Durchschnittliche Zeit in Tagen zwischen dem Tag, an dem ein Ticket erstellt wurde, und dem Tag, an dem es geschlossen wurde.
% der SLA-Verstöße	[Gelöste Probleme mit SLA-Verstoß]/[Gelöste Probleme]*100	Prozentsatz der Probleme, die nach einem SLA-Verstoß gelöst wurden.
Lösung für erste Zuweisung	[Ohne Neuzuweisung gelöste Tickets]/[Gelöste Probleme]*100	Tickets wurden gelöst, ohne dass eine erneute Zuweisung an einen Service Desk-Mitarbeiter erforderlich war.
% Automatisierte Lösungen	([[Automatisierte Auflösungen]]/[[Selbst gelöst – Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtzahl der Tickets, die mithilfe der automatisierten Workflows, der automatischen Problemlösung oder der Web-/Windows-Anwendung „Password Reset“ erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden.

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

KPI	Formel	Beschreibung
% KB – Selbst gelöst (Anzahl)	([[KB - Selbst gelöst (Anzahl)]]/ [[Selbst gelöst - Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtzahl der Tickets, die durch Lesen der Wissensartikel erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden. Dies wird bestimmt, wenn Benutzer Wissensartikel lesen und kein Ticket innerhalb eines 24-Stunden-Fensters erstellen.
% VA – Selbst gelöst (Anzahl)	([[VA - Selbst gelöst (Anzahl)]]/ [[Selbst gelöst - Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtzahl der automatisierten Konversationen, die das Problem gelöst haben. Dies wird durch den Abwendungsknoten bestimmt, der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)	([[Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)]]/ [[Anrufabwendungen – Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtanzahl der Probleme oder Anforderungen, die mithilfe von Virtual Agent- und Knowledge Base-Artikeln gelöst wurden und zu einer Anrufabwendung geführt haben.
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)	([[VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)]]/[[Anrufabwendung – Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtanzahl der Male, die das Ticket mit dem Virtual Agent übermittelt wurde. Dies wird durch den Abwendungsknoten bestimmt, der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)	([[Katalogticketübermittlungen (Anzahl)]]/[[Anrufabwendung - Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtzahl der Tickets (Fälle, Incidents, angeforderte Elemente usw.), die über den Service Catalog in Service Portal oder NOW Mobile übermittelt wurden.
Produktivitätsmomente	[[Produktivität in Suche (Anzahl)]] + [[Produktivität in Weiterleitung (Anzahl)]] + [[Produktivität in Erfüllung (Anzahl)]] / [[Durchschnittliche Anzahl aktiver Benutzer]]	Auf Produktivitätsmomente bezogene KPIs werden einem Benchmarking unterzogen, nachdem sie auf Basis der Produktivitätsmomente aktiver Benutzer pro Benutzer normalisiert wurden. • Produktivität in Suche pro Benutzer • Produktivität in Weiterleitung pro Benutzer • Produktivität in Erfüllung pro Benutzer

Weitere Informationen zu KPI-Definitionen und Formeln für das Success Dashboard finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard Indikatoren KPI-Definitionen und Formeln

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

Strategic Portfolio Management – KPIs

Benchmarks unterstützt Strategic Portfolio Management KPIs. Weitere Informationen finden Sie unter SPM-Benchmarking-KPIs .

Benchmark-KPI aktivieren

Aktivieren Sie die KPIs, die in Ihren Datenberichten verwendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:
Die Rolle „sn_bm_client.benchmark_admin“ kann KPIs aktivieren.

Administratoren können einer KPI-Kategorie Rollen zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KPIs sind in Kategorien gruppiert (z. B. ITSM, ITOM oder Security Operations). Sie können einzelnen Kategorien Rollen zuweisen, sodass die entsprechenden KPI-Daten nur für autorisierte Gruppen zugänglich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Administration** > **Setup**.
2. Um einen KPI zu aktivieren oder zu deaktivieren, klicken Sie auf den KPI-Schieberegler.
3. Klicken Sie auf einen KPI, wenn Sie weitere Informationen zu ihm anzeigen möchten.
   Die zusätzlichen Informationen umfassen die Beschreibung, die Formel, die Bedingungen und die Tabellen, aus denen die Daten erfasst werden.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Zulassen von ein bis zwei Monaten für zusammengefasste monatliche Daten, um Änderungen am KPI-Status genau widerzuspiegeln.

   Hinweis:
   In einigen Umgebungen erfordern aufgelöste Incident-KPIs möglicherweise eine weitere Konfiguration, um aufgelöste Incident-Daten abzurufen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie den Zugriff auf Benchmark-Daten auf bestimmte Kategorien beschränken möchten: Weisen Sie der betreffenden KPI-Kategorie Rollen zu.

   a. Navigieren zu **Benchmarks** > **Administration** > **Kategorie** und wählen Sie eine KPI-Kategorie aus.

   b. Klicken Sie auf **Rollen anzeigen**, um eine Rolle hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um Kategorien Rollen zuweisen zu können.

Benchmarks-KPIs zu gelösten Incidents konfigurieren

Die Quelle für die KPIs mit Daten zu gelösten Incidents ist das Feld **resolved_at** in der Tabelle „Incident [Incident]“. In einigen Umgebungen existiert diese Tabelle möglicherweise nicht. In diesem Fall sind zusätzliche Konfigurationsschritte erforderlich, um diese KPIs verwenden zu können.

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

Vorbereitungen

Hinweis:
Wenn Sie gelöste Incidents in Ihrer Umgebung noch nie nachverfolgt haben, installieren Sie das Plugin „ Incident Resolution Fields “ (com.snc.incident_resolution_fields), das der Incident-Tabelle automatisch das Feld **resolved_at** hinzufügt. Es sind keine weiteren Schritte erforderlich.

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihnen im Protokoll der Aufgabe „Benchmarks Data Collection“ (Benchmarks-Datenerfassung) für KPIs zu gelösten Incidents Fehler angezeigt werden, weil Sie ein benutzerdefiniertes (vom Benutzer selbst erstelltes) Feld zur Nachverfolgung von gelösten Incidents verwenden, müssen Sie wie unten beschrieben vorgehen, um für die folgenden Benchmarks-KPIs erfolgreich Daten abrufen zu können:

- Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität
- Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
- % der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden
- % der erneut geöffneten Incidents
- Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incidents mit hoher Priorität
- Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident
- Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents

Konfigurieren Sie die Bedingungen und das Skript für den KPI so, dass Ihr benutzerdefiniertes Feld (statt des Standardfelds **resolved_at**) für Benchmarks-KPIs zu gelösten Incidents verwendet wird.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Quellbedingung des Indikators Benchmark.Incidents.Resolved mit Ihrem benutzerdefinierten Feld.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.
   b. Wählen Sie die Indikatorquelle **Benchmark.Incidents.Resolved** aus, und wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingungen“ Ihr benutzerdefiniertes Feld aus der Liste aus. (Die Namen benutzerdefinierter Felder beginnen in der Regel mit `u_`.)
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Konfigurieren Sie das Skript „Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours“ mit dem Namen Ihres benutzerdefinierten Felds.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Automation** > **Skripts**.
   b. Wählen Sie das Skript **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** aus, und wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus.
   c. Ersetzen Sie jedes Vorkommen des Feldnamens `resolved_at` im Skript durch den Namen Ihres benutzerdefinierten Felds. (Die Namen benutzerdefinierter Felder beginnen in der Regel mit `u_`.)
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Vergewissern Sie sich, dass im Protokoll der Aufgabe „Benchmarks Data Collection“ (Benchmarks-Datenerfassung) keine Fehler mehr verzeichnet werden.

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

Benchmark-KPI verknüpfen oder anpassen

Sie können die Bedingungen von KPIs so anpassen, dass sie den Anforderungen Ihrer Organisation besser entsprechen.

Vorbereitungen

Die Administratorrolle von Benchmarks stellt keine anwendungsspezifischen Rollen bereit. Obwohl Benchmarks-Administratoren über die Anwendung Benchmarks auf KPIs zugreifen können, setzen Änderungen an KPI-Bedingungen daher die für die spezifische KPI-Anwendung erforderliche Rolle voraus.

Zum Beispiel kann ein Benchmarks-Administrator die Bedingungen für den Knowledge Base-KPI (Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use]), den SLA-KPI (Tabelle „Aufgaben-SLA“ [task_sla]), ITOM-KPIs (Tabelle „CMDB-Integritätsbewertungsliste“ [cmdb_health_scorecard]), Security Operations-KPIs (Tabellen „Angreifbares Element“ [sn_vul_vulnerable_item] oder „Sicherheitsincident“ [sn_si_incident]) in Benchmarks nicht ohne spezifisch für diese Tabellen gewährte Zugriffsrechte ändern (Rollen knowledge_admin, sla_admin, asset oder sn_si.special_access).

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Anpassen von KPI-Bedingungen ist nützlich, um die Kriterien anzupassen, um die Daten, an denen Ihr Unternehmen interessiert ist, genauer darzustellen.

Wenn Ihre Implementierung beispielsweise keine Incidents der Priorität 1 verwendet, können Sie die Kriterien für KPIs mit hoher Priorität von 1 auf 0 ändern, wodurch genauere Daten für Ihre Organisation zurückgegeben werden.

Hinweis:
Es dauert ein bis zwei Monate, bis die zusammengefassten monatlichen Daten die an den KPI-Bedingungen vorgenommenen Änderungen genau widerspiegeln. Zum Beispiel enthalten Änderungen innerhalb des Monats eine Kombination von Daten:

- Daten für die vorherige Bedingung (bis zum Datum, an dem die Bedingung geändert wurde)
- Daten für die neue Bedingung ab diesem Datum

Für eine weitere Analyse können Sie ein Performance Analytics-Kennzeichen, das Sie bereits verwenden, mit dem entsprechenden Benchmarks-Indikator verknüpfen, um zusätzlich zu einzelnen Scores Aufgliederungen anzuzeigen, wenn Sie nach KPI-Daten suchen.

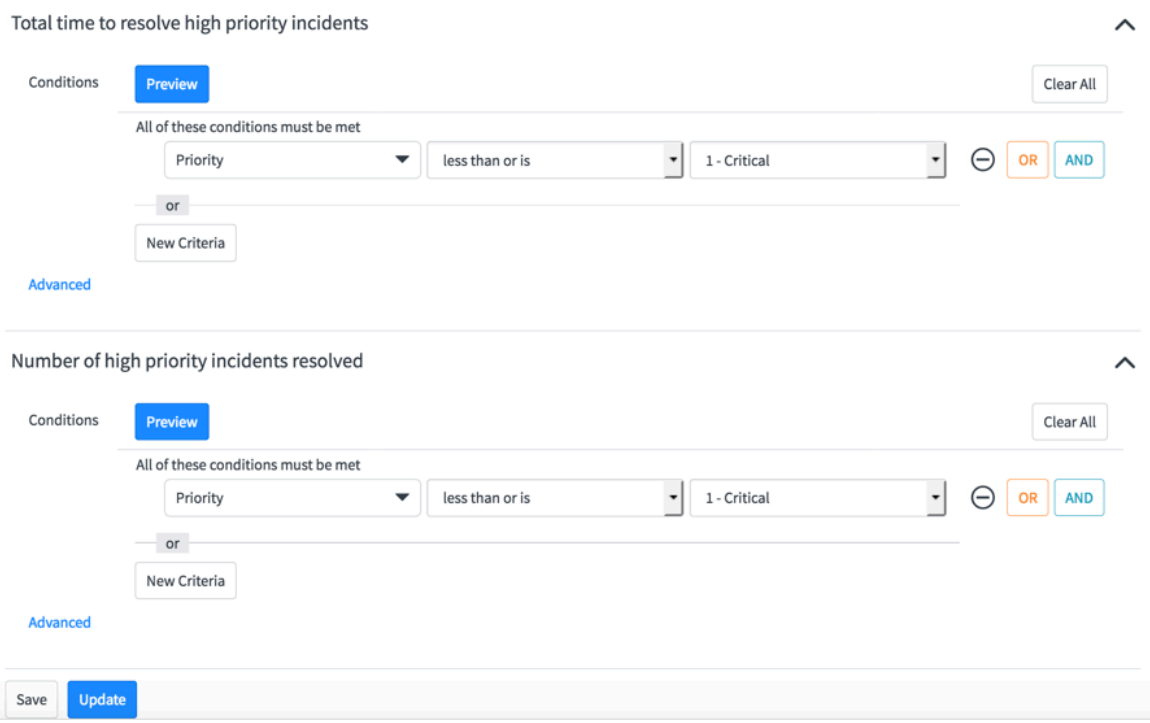
Beispiel: Link **Anzahl der aufgelösten Incidents nach zuerst zugewiesener Gruppe** zu **Benchmark: Anzahl der Incidents, die bei der ersten Zuweisung aufgelöst wurden**, um Aufgliederungswerte nach Priorität, Zuweisungsgruppe und Kategorie anzuzeigen.

Hinweis:
Einzelne Punktzahlen werden standardmäßig angezeigt, Sie müssen jedoch über Performance Analytics verfügen, um Verknüpfungen zum Anzeigen von Aufgliederungen verwenden zu können.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Setup** und klicken Sie auf einen KPI, um auf die KPI-Bedingungen zuzugreifen.



2. Ändern Sie gegebenenfalls die Bedingungen.
3. Um einen Indikator Performance Analytics mit einem Benchmarks-Indikator zu verknüpfen, befolgen Sie das Verfahren in Einen automatisierten Indikator mit einem Benchmark verknüpfen.

Verknüpfung von Performance Analytics-KPI mit Benchmark-KPI

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Anzahl der aktiven Benutzer	–	Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer
Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes
% der fehlgeschlagenen Changes	[Anzahl fehlgeschlagener Changes im betreffenden Monat] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats geschlossenen Changes]	Benchmark: % der fehlgeschlagenen Changes
Anzahl nicht erfolgreicher Changes	–	Benchmark: Anzahl nicht erfolgreicher Changes
Anzahl der geschlossenen Changes	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Changes

Automatische Übersetzung

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
% der Notfall-Changes	[Anzahl von während des Monats geschlossenen Notfall-Changes] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats geschlossenen Changes]	Benchmark: Prozentsatz der Notfall-Changes
Anzahl der geschlossenen Notfall-Changes	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Notfall-Changes
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change	[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Changes]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change
% veraltete CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der veralteten CIs
% der doppelten CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der doppelten CIs
Prozentsatz der nicht konformen CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der nicht konformen CIs
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	(([[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit SLAs]] - [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs]]) / [[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit SLAs]] * 100	Benchmark: % der Incidents, die innerhalb der SLA gelöst werden
Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem	–	Benchmark: Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem
Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden	–	Benchmark: Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Anzahl der Incidents mit hoher Priorität	–	Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident
Anzahl gelöster Incidents mit SLAs	–	Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit SLAs
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents	[[Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents / Monatssumme]] / [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents
Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität
Prozentsatz der Incidents mit hoher Priorität	[[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der Incidents mit hoher Priorität
Anzahl der erstellten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents
Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents
Anzahl der gelösten Incidents mit Vertsößen gegen SLAs	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs
Gesamtanzahl der Incidents	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents
Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident]] /	Benchmark: Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
	[[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]]	
Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident
% der erneut geöffneten Incidents	[[Benchmark: Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Incidents]] * 100	Benchmark: % der erneut geöffneten Incidents
Anzahl der geschlossenen Incidents	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Incidents
Anzahl der angezeigten Wissensartikel	–	Benchmark: Anzahl der Wissensartikelansichten
Anzahl der angezeigten Wissensdatenbanken pro Benutzer	[[Benchmark: Anzahl der Knowledge Base-Aufrufe / Monatssumme]] / [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der Wissensdatenbankansichten pro Benutzer
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents	[[Benchmark: Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	Benchmark: % der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents
Anzahl der Umfrageinstanzen	–	Benchmark: Anzahl der Umfrageinstanzen
Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer	–	Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer
Normalisierte Kundenzufriedenheit	–	Benchmark: Normalisierte Kundenzufriedenheit
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	[[Benchmark: Normalisierte Kundenzufriedenheit]] / [[Benchmark: Anzahl der Umfrageinstanzen]]	Benchmark: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit
Anzahl der Anforderer pro Erfüller	([[Benchmark: Anzahl aktiver Benutzer]] -	Benchmark: Anzahl der Anforderer pro Fulfiller

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
	[[Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer]]) / [[Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer]]	
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität	[[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität
Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen
% der gelösten Incidents nach Problem	[[Benchmark: Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	Benchmark: % der gelösten Incidents nach Problem
Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität
Anzahl der geschlossenen Probleme	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	([[Benchmark: Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“]] / [[Benchmark: Anzahl der Sicherheit-Incidents]]) * 100	Benchmark: % der Sicherheits-Incidents mit Priorität „kritisch“ und „hoch“
Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	–	Benchmark: Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“
Anzahl der Sicherheit-Incidents	–	Benchmark: Anzahl der Sicherheit-Incidents
Anzahl der erstellten Anforderungen	–	Benchmark: Anzahl der erstellten Anforderungen

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Anzahl von geschlossenen Anforderungen	–	Benchmark: Anzahl von geschlossenen Anforderungen
Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung einer Anforderung	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung einer Anforderung
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit SLAs	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit SLAs
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen	[[Benchmark: Anzahl der erstellten Anfragen / Monatssumme]]/ [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit Verstößen gegen SLAs	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs
Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen
% der geschlossenen Anforderungen mit SLA-Verstoß	[[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anfragen mit SLAs]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs
Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente
Anzahl der angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Anzahl der angreifbaren Elemente
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen	[[Benchmark: Summiertes Alter der angreifbaren Elemente]] / [[Benchmark: Anzahl der angreifbaren Elemente]]	Benchmark: Durchschnittsalter von angreifbaren Elementen

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen	[[Benchmark: Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente]] / [[Benchmark: Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente]]	Benchmark: Durchschnittsalter von kritischen angreifbaren Elementen
Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente
Summiertes Alter der angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Summiertes Alter der angreifbaren Elemente

Verknüpfung von Performance Analytics-KPI mit Benchmark-VA-KPI

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)	–	Benchmark: Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)	Incidents, die mit Virtual Agent erstellt und mit dem Abwendungsmuster *ITSM VA-Triage and Created* nachverfolgt werden.
Anrufabwendung (VA-Kataloganalyse)	–	Benchmark: Anrufabwendung durch VA (Kataloganalyse)	Mit Virtual Agent erstellte und jedes Mal nachverfolgte Anforderungen, wenn Virtual Agent auf einen Katalog zur Übermittlung verwiesen hat.
% Anrufabwendung	([[Benchmark: Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)]] + [[Benchmark: Anrufabwendung durch VA (Kataloganalyse)]]) / ([[Benchmark: Anzahl der erstellten Anforderungen]] + [[Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents]]) * 100	Benchmark: % VA-Abwendung	Die Häufigkeit, mit der Virtual Agent Incidents automatisch gelöst oder Anforderungen abgeschlossen hat.
IAR (abgefangen und gelöst)	–	Benchmark: VA IAR (abgefangen und gelöst)	Incidents, die mit dem Abwendungsmuster *ITSM VA-Intercept & Resolved* gelöst wurden.
VA selbst gelöst	–	Benchmark: VA selbst gelöst	Jedes Mal, wenn der Benutzer die Incident-

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
			Lösung selbst lösen oder Anforderungen mit dem Abwendungsmuster *ITSM VA-Self Resolving* abschließen konnte.
Anzahl gelöster Incidents	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents	Die Gesamtanzahl der gelösten Incidents.
% der Incidents, die mithilfe von VA automatisch gelöst wurden	([[Benchmark: VA IAR (abgefangen und gelöst)]] + [[Benchmark: VA selbst gelöst]]) / ([[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents]] + [[Benchmark: VA selbst gelöst]]) * 100	Benchmark: % der Incidents, die mit VA automatisch gelöst wurden.	Prozentsatz der Incidents, die mit Virtual Agent automatisch gelöst wurden.
VA – Anzahl der Anwender pro Monat	–	Benchmark: VA – Anzahl der Anwender pro Monat	Anzahl der monatlichen Benutzer, die Virtual Agent verwenden.
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden	[[Benchmark: Anzahl monatlicher VA-Benutzer]] - [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer]] * 100	Benchmark: % der Benutzer, die Virtual Agent verwenden	Prozentsatz der Benutzer in der Organisation, die Virtual Agent als Interaktionskanal verwenden.
Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden	–	Benchmark: Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden	Konversationen, die von Virtual Agent nicht gelöst wurden und an einen Live-Agent übergeben werden mussten.
VA – Gesamtzahl der Konversationen	–	Benchmark: VA – Gesamtzahl der Konversationen	Alle Konversationen, die in Virtual Agent stattgefunden haben.
% der VA-Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	[[Benchmark: Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden]] / [[Benchmark: Gesamtanzahl Konversationen in VA]] * 100	Benchmark: % der VA-Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	Prozentsatz der Konversation, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden.
VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	–	Benchmark: VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	Insgesamt normalisierte Gesamtpunktzahl aller Umfragen, die für Virtual

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
			Agent-Konversationen durchgeführt wurden.
VA Umfrageinstanzen	–	Benchmark: VA-Umfrageinstanzen	Gesamtanzahl der Umfragen, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Bewertung der Zufriedenheitspunktzahl beantwortet hat.
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl	[[Benchmark: VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl]]/ [[Benchmark: VA-Umfrageinstanzen]]	Benchmark: VA-CSAT-Punktzahl	Durchschnittliche Virtual Agent-Zufriedenheitspunktzahl.

Benchmarks-Daten für Wertmanagementanalysen verwenden

Erfassen Sie historische Benchmarks-Daten manuell, um Ihr Wachstum im Vergleich zum Vorjahr zu analysieren, wenn Sie die Anwendung ServiceNow Benchmarks verwenden .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Leistung im Jahresvergleich analysieren möchten, müssen Sie Benchmarks-Daten für mindestens 24 Monate erfassen. Mit der Systemeigenschaft **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** können Sie die Anzahl der Monate ab dem aktuellen Monat festlegen, für die Sie Benchmarks-Verlaufsdaten erfassen möchten.

Prozedur

1. Richten Sie die Erfassung von Benchmarks-Verlaufsdaten ein.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Datensammlung** > **Aufträge**.
   b. Wählen Sie den Auftrag *`Benchmarks Historical Data Collection`* aus.
   c. Geben Sie im Feld **Relativer Start** den Zeitraum ein, für den Sie die Daten erfassen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Relatives Startintervall** die Zeitdauer aus, für die Sie die Daten erfassen möchten. Das empfohlene Intervall beträgt 24 Monate.
   e. Klicken Sie auf **Ausführen**.
   Detaillierte Informationen zum Planen von Datensammlungsaufträgen finden Sie unter Datensammlungsaufträge erstellen oder planen .
2. Laden Sie die gesammelten Daten in die zentrale Benchmarks-Instanz hoch.

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

a. Navigieren Sie im Auftrag *Benchmarks Historical Data Collection* zur zugehörigen Liste **Auftragsprotokolle**.

b. Vergewissern Sie sich, dass der Auftrag zur Sammlung der Verlaufsdaten den Status **Gesammelt** aufweist.
Dieser Status zeigt an, dass alle Daten für den Auftrag erfolgreich ausgeführt wurden und alle Daten für den festgelegten Zeitraum gesammelt wurden.

c. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

d. Wählen Sie *Copy historical scores from PA to Benchmarks table* aus.

e. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Die Daten für die Wertmanagementanalyse werden automatisch versendet. Setzen Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung, um den Bericht zu erhalten und die Vorteile für das Wertmanagement Ihrer Organisation zu besprechen.

Veraltetes Benchmarks-Dashboard

Das BenchmarksDashboard zeigt KPI-Daten, Leistungstrends und Indikator-Bewertungslisten an.

Die KPI-Dashboard-Ansicht Benchmarks zeigt alle KPIs an und kann über Serviceportalaufgerufen werden.

Features sind:

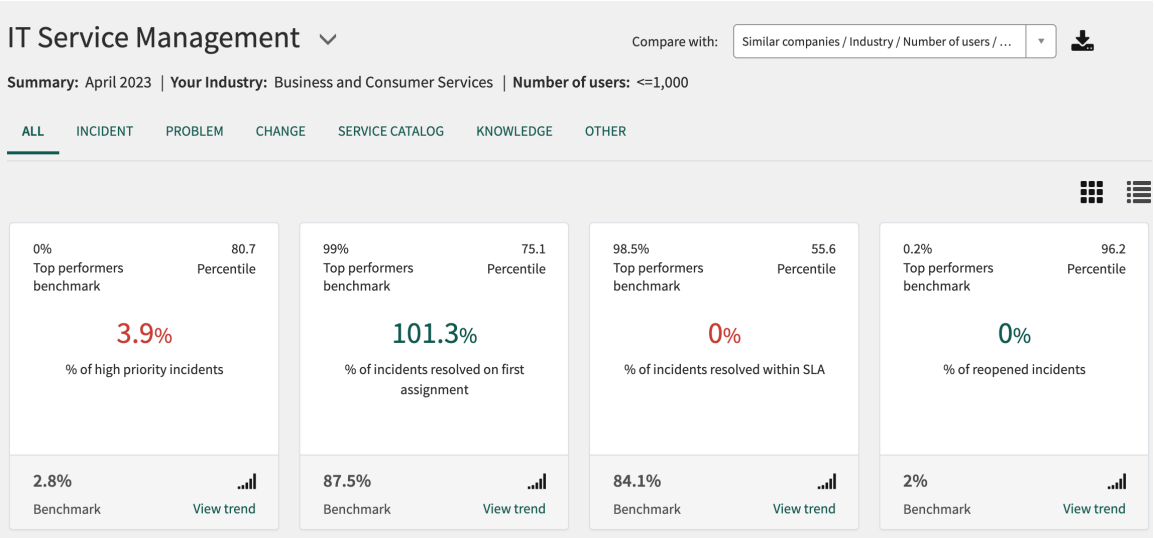
- Möglichkeit, KPIs in der Listen- oder Kartenansicht anzuzeigen.
- Herunterladbare Berichte der KPI-Liste und aller Diagramme im PDF-Format.
- Möglichkeit zum Filtern von Daten nach Branche, Anzahl der Benutzer, MSPs oder geografischer Region (der Filter bleibt beim Wechsel zwischen KPI-Ansicht und Trendansicht erhalten).

Hinweis:
Nur Managed Servie Provider (MSP) können die global zusammengefassten MSP-Punktzahldaten anzeigen.

- Farbkodierte KPI-Daten (die günstigen Vergleichsergebnisse für Ihre Instanz sind grün, während Rot globale Daten bevorzugt).
- Monatliche Veränderungsprozentsatzberechnung Ihrer Instanz vom Vormonat
- Möglichkeit zum Anzeigen der KPI-Verlaufsdaten für einen sechsmonatigen Zeitraum.
- Die Möglichkeit, Zeitwerte in Stunden oder Tagen anzuzeigen (mithilfe der Systemeigenschaft *sn_bm_client.dashboard_display_unit*).

Hinweis:
Service Portal muss installiert sein, um das Dashboard Benchmarks anzuzeigen.

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



Prozentualer Rang

Das genaue Ansehen des KPI für Ihr Unternehmen innerhalb Ihrer teilnehmenden Peergruppe wird durch den Perzentilrang angezeigt. Ein KPI-Perzentilrang von 90% gibt an, dass Ihre Instanz, die für diesen KPI steht, größer als 90% der Instanzen ist, die an dieser Gruppe teilnehmen.

Hinweis:
Ein hoher Perzentilrang zeigt nicht immer ein wünschenswertes Ergebnis an.

Für bestimmte KPIs wird ein höheres Ranking bevorzugt (% der Incidents werden mit KB-Artikeln gelöst), für andere hingegen nicht (% der Notfalländerungen). Die Bedeutung Ihres Perzentil-Rankings sollte basierend auf der Richtung des zu analysierenden KPI interpretiert werden.

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Incident		
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität	✓	✗

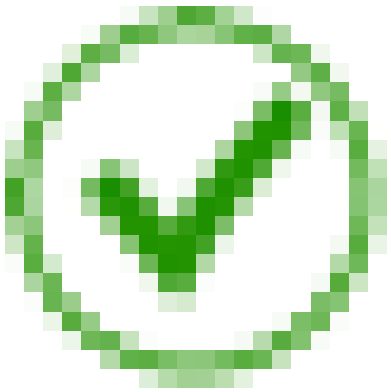
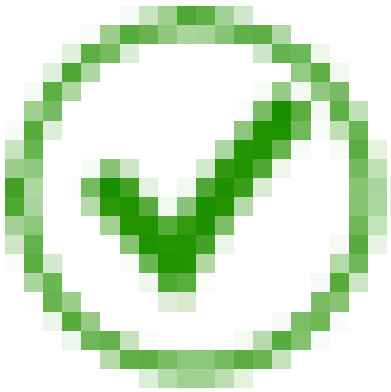
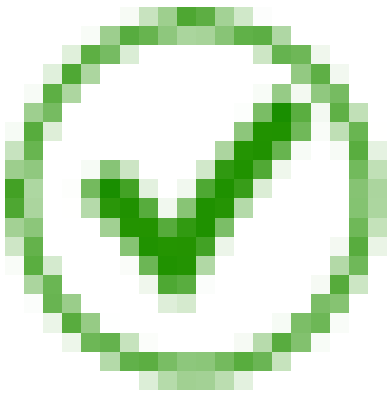
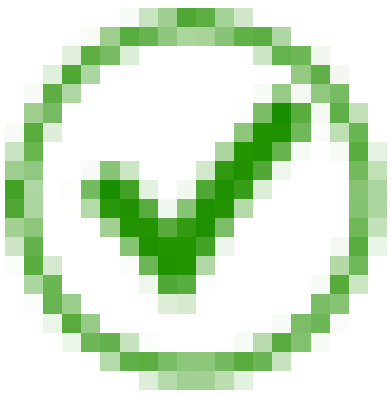
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	✗	✓
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	✗	✓
% der erneut geöffneten Incidents	✓	✗
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	✓	✗

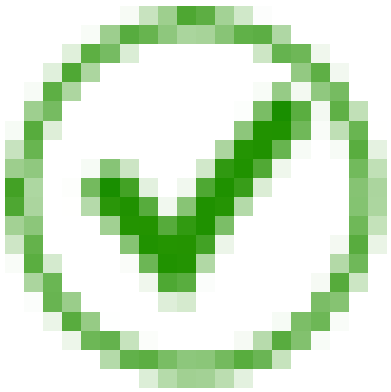
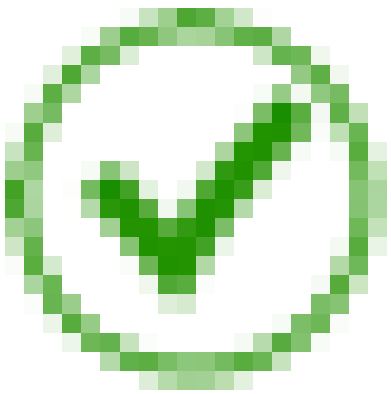
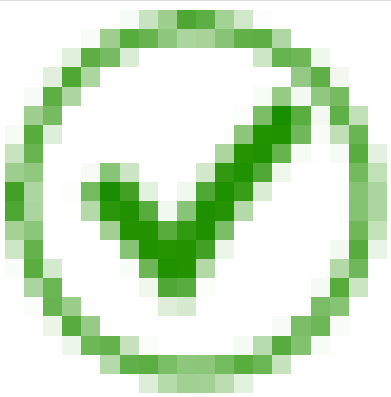
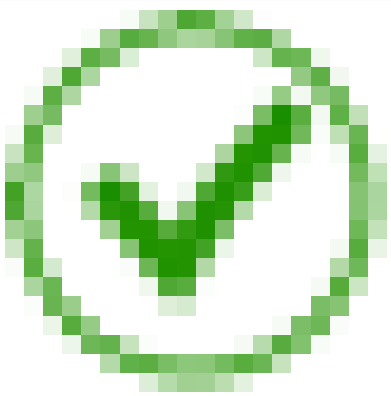
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents		
Problem		
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität		
% der gelösten Incidents nach Problem		

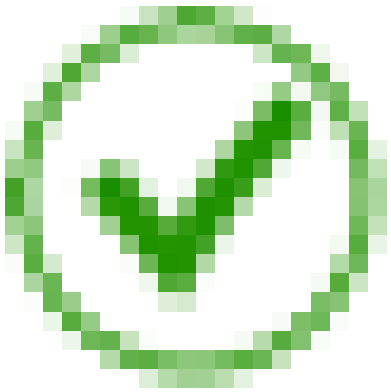
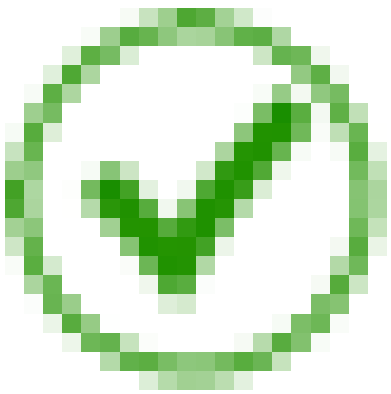
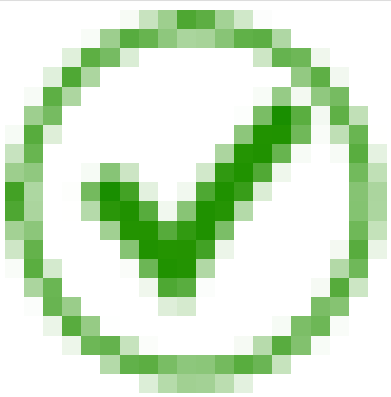
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems		
Change		
% der Notfall-Changes		
% der fehlgeschlagenen Changes		
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change		

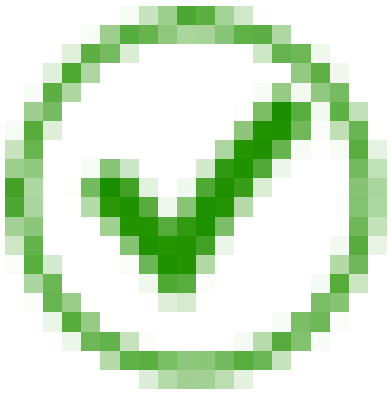
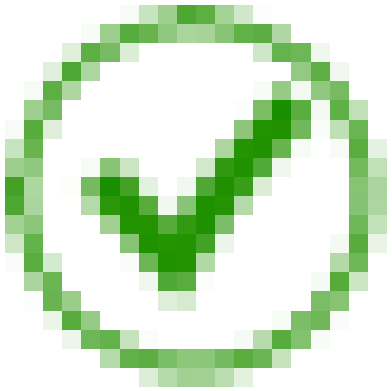
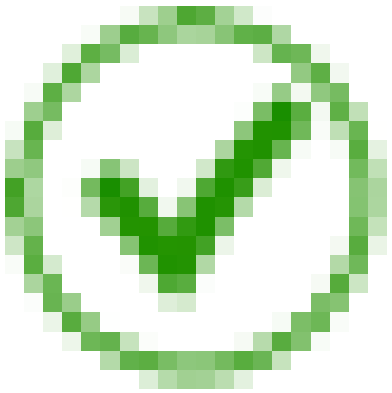
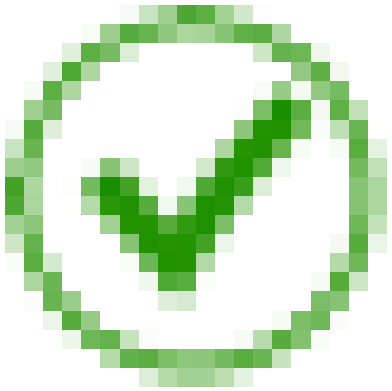
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Servicekatalog		
Prozentzahl geschlossener Anforderungen mit SLA-Verstoß		
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen		
Knowledge		

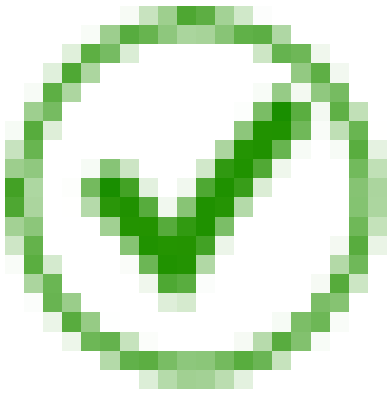
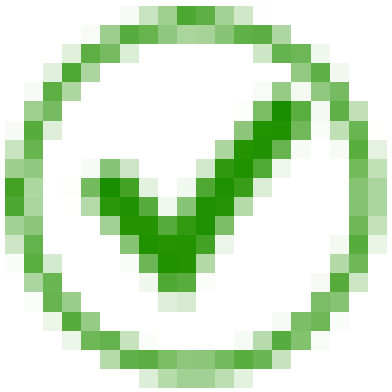
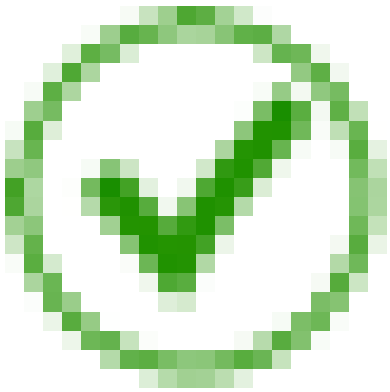
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents		
Anzahl der angezeigten Wissensartikel pro Benutzer		
ITSM Virtual Agent		
% Anrufabwendung		
% der automatisch gelösten Incidents		

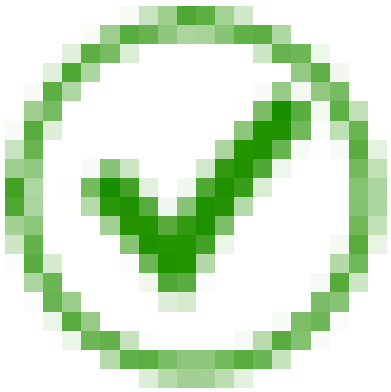
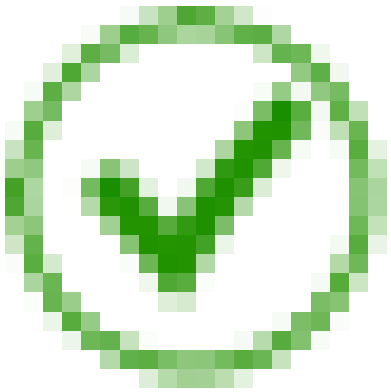
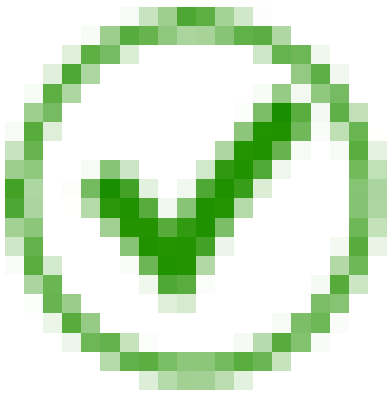
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Sonstige		
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit		
Anzahl der Anforderer pro Erfüller		
CMDB		
% der doppelten CIs		

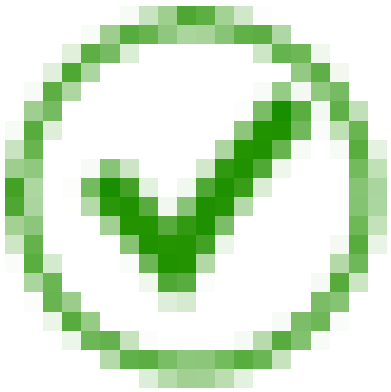
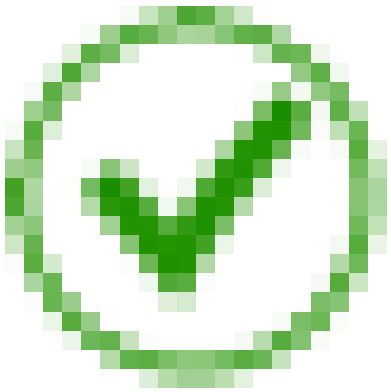
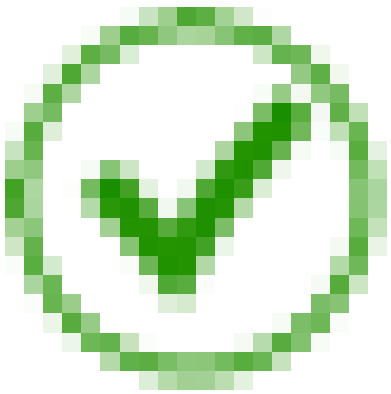
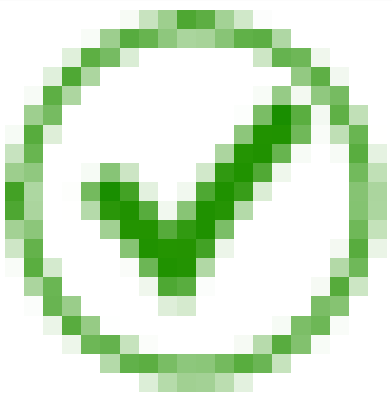
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Prozentsatz der nicht konformen CIs		
% veraltete CIs		
Security Incident Response		
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“		
Vulnerability Response		

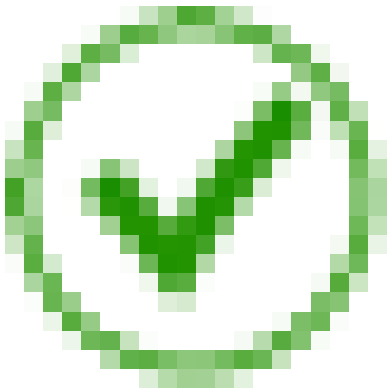
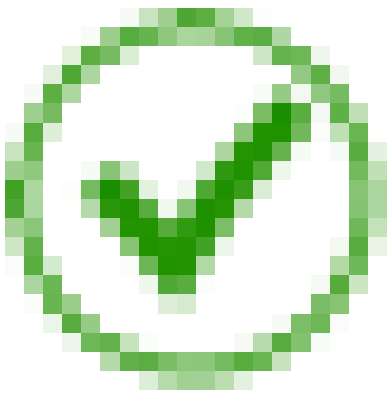
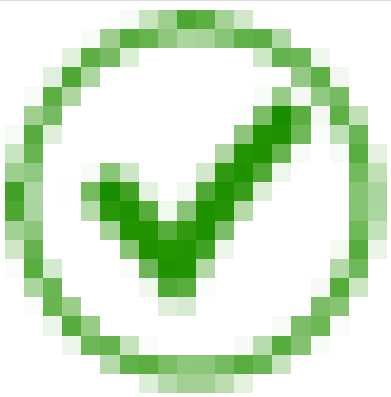
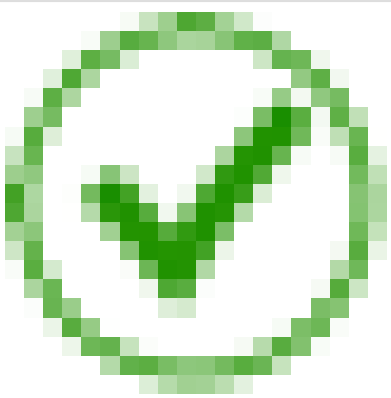
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen		
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen		
Virtual Agent		
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden		
% der Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden		

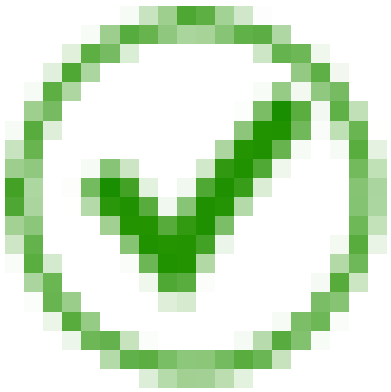
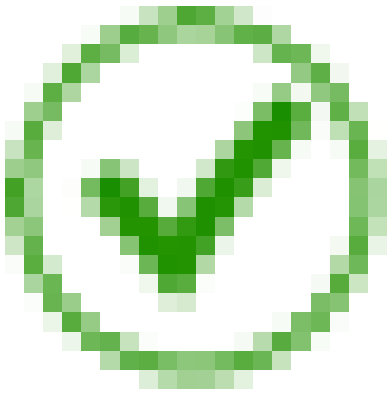
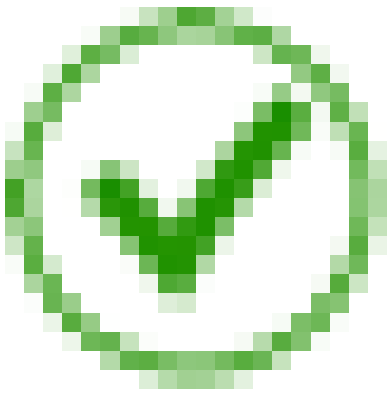
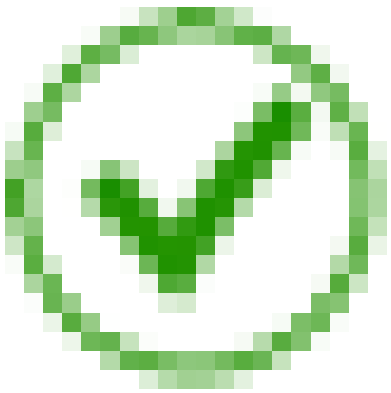
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl		
Erfolgs-Dashboard		
Selbst gelöst in %		
Anrufabwendung in %		
% der strukturierten Tickets		

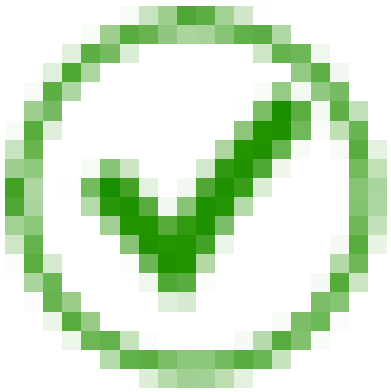
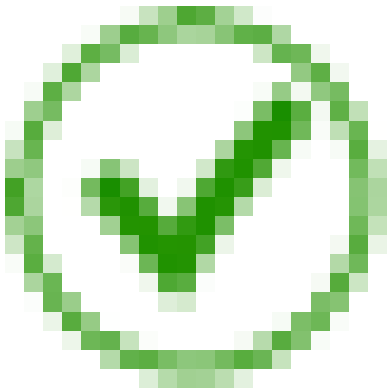
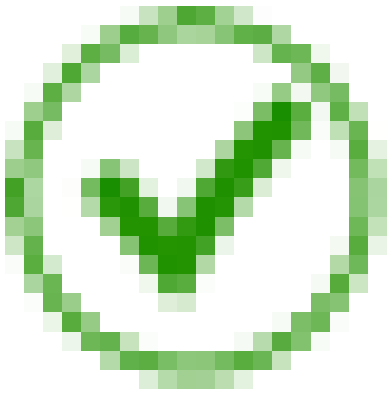
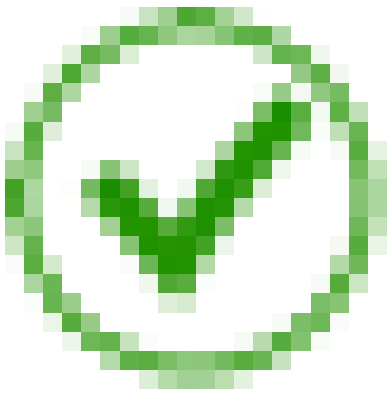
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Punktzahlen der Kundenzufriedenheitsumfrage		
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung		
% der SLA-Verstöße		
Lösung für erste Zuweisung		

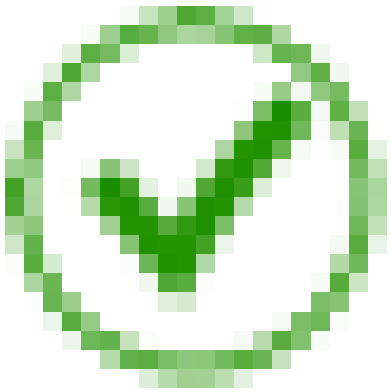
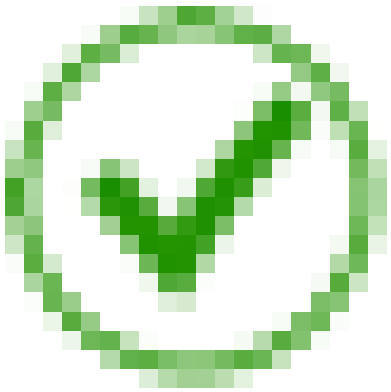
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% Automatisierte Lösungen		
% KB – Selbst gelöst (Anzahl)		
% VA – Selbst gelöst (Anzahl)		
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)		

Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)		
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)		

Leistungsträger

Sie können die Benchmark-Punktzahl des Kunden vergleichen, um Ihre Leistung mit den obersten zehn Perzentilen einer Kohorte zu analysieren.

ITSM-Dashboards

ITSM-Dashboards sind ein zentraler Ort für ITSM-Benutzer, um laufende ITSM-Vorgänge zu überwachen. Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Greifen Sie auf die Dashboards unter zu **Selfservice** > **Dashboards**. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik.

Hinweis:
Die Performance Analytics ITSM-Dashboards ITSM Platform Analytics-Lösungen sind erforderlich, um diese Dashboards anzuzeigen. Das Plugin Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards) muss aktiviert sein.

Weitere Informationen finden Sie unter Platform Analytics-Lösungen .

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

Dashboard	Beschreibung	Rolle
IT-Manager	Übersichtsberichte und IT-Service-Analyseberichte	• Incident-Manager • SLA-Manager • pa_admin
IT-Mitarbeiter	Arbeitsberichte für Mitarbeiter- und Mitarbeitergruppen sowie priorisierte Auslastung	• ITIL • itil_admin • pa_admin
IT-Verantwortlicher	Kundenservice-, Leistungs- und Risikoberichtsberichte	• ITIL • itil_admin • pa_admin

Benchmark-KPI-Daten anzeigen (veraltet)

Benchmarks KPI-Daten werden in angezeigt Serviceportal. Daten enthalten Werte für Ihre Unternehmensinstanz und für globale Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie eine der **KPI-Kategorien** aus der KPI-Listeaus.
3. Um die entsprechende Gruppe von KPIs anzuzeigen, klicken Sie auf eine Registerkarte.

   Hinweis:
   Wenn die Daten unvollständig oder falsch scheinen, können Sie die KPI-Definition und die Bedingungen in untersuchen **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.

4. Um Ergebnisse zu filtern, wählen Sie in der Liste **Vergleichen mit:** entweder eine Branche, eine Anzahl von Benutzern oder eine Region aus.
   Die Daten werden automatisch aktualisiert, wenn Sie einen Filter auswählen.

   Hinweis:
   Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer enthält, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Other** (Andere) angezeigt.

5. Klicken Sie zur Auswahl der Ansicht entweder auf das Listen- oder das Kartenansichtssymbol.
   Wenn Sie in der Kartenansicht auf einen KPI klicken, wird das KPI-Leistungstrenddiagramm für sechs Monate angezeigt.
6. Um einen Bericht in eine PDF-Datei herunterzuladen, klicken Sie auf das Pfeilsymbol ( ).

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

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf einen KPI, um ihn anzuzeigen Benchmarks KPI-Leistungstrend und -empfehlungen (veraltet).

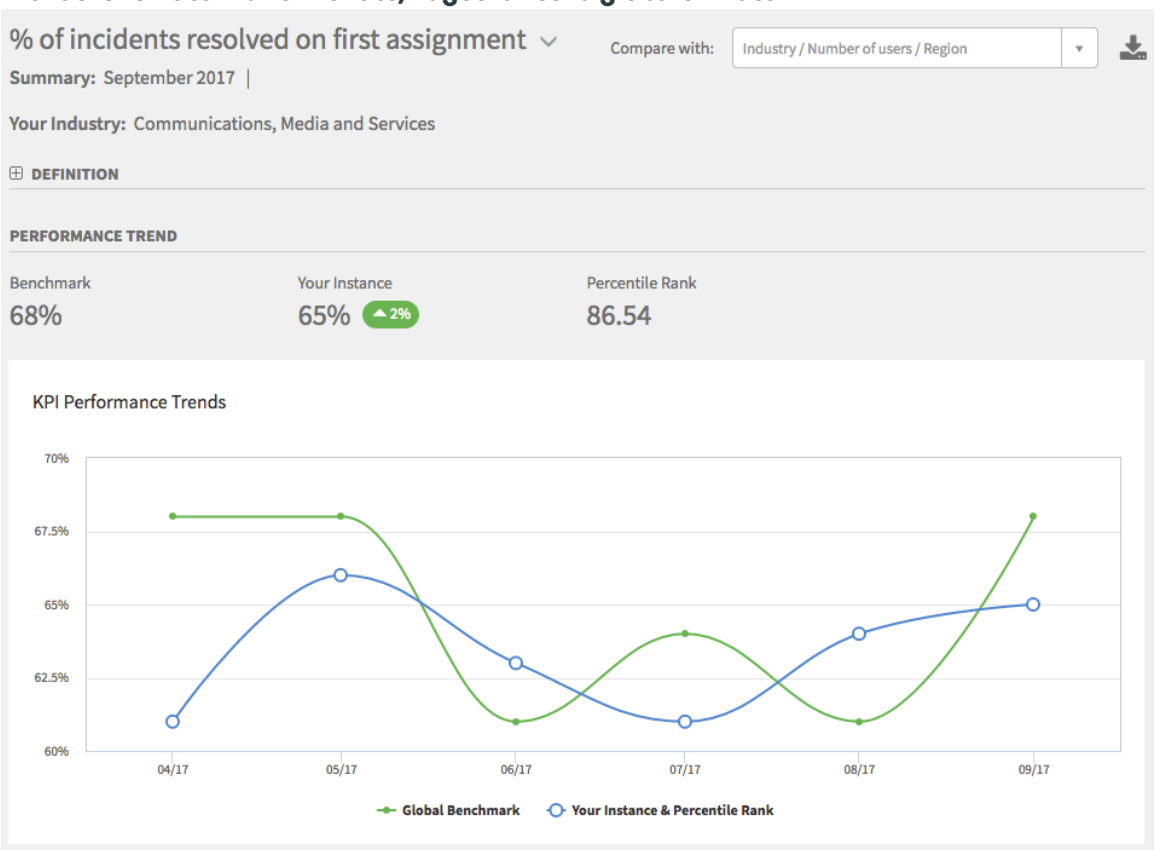
Benchmarks KPI-Leistungstrend und -empfehlungen (veraltet)

Die Benchmarks KPI-Leistungsdiagramm-Trendansicht zeigt Ihren KPI-Leistungsvergleich mit globalen Daten an und enthält Empfehlungen zur Implementierung für eine verbesserte Leistung Ihres KPI.

Der Abschnitt KPI-Leistungstrends wird nur für Benutzer mit der Benchmark-Viewer-Rolle (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) angezeigt.

KPI Performance Trends-Diagramm

Monatliche Daten für 6 Monate, zugeordnet zu globalen Daten



Ihre 6-monatigen monatlichen Daten werden globalen Daten zugeordnet, und Ihr prozentualer Rang, der Ihre Position innerhalb der teilnehmenden Peer-Gruppe angibt, wird angezeigt.

Die Funktionalität der Leistungstrend-Diagrammansicht beinhaltet:

- Mit der KPI-Liste können Sie zwischen KPIs derselben Kategorie wechseln.
- Anzeigen Ihrer Instanz- und globalen Daten für einen bestimmten Monat, indem Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm bewegen.
- Auf die Performance Analytics-Bewertungsliste für einen Datenpunkt in Ihrer Instanz zugreifen.
- Herunterladen von KPI-Diagrammberichten
- Filtern von Daten nach Branche, Anzahl der Benutzer oder geografischer Region

Automatische Übersetzung

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

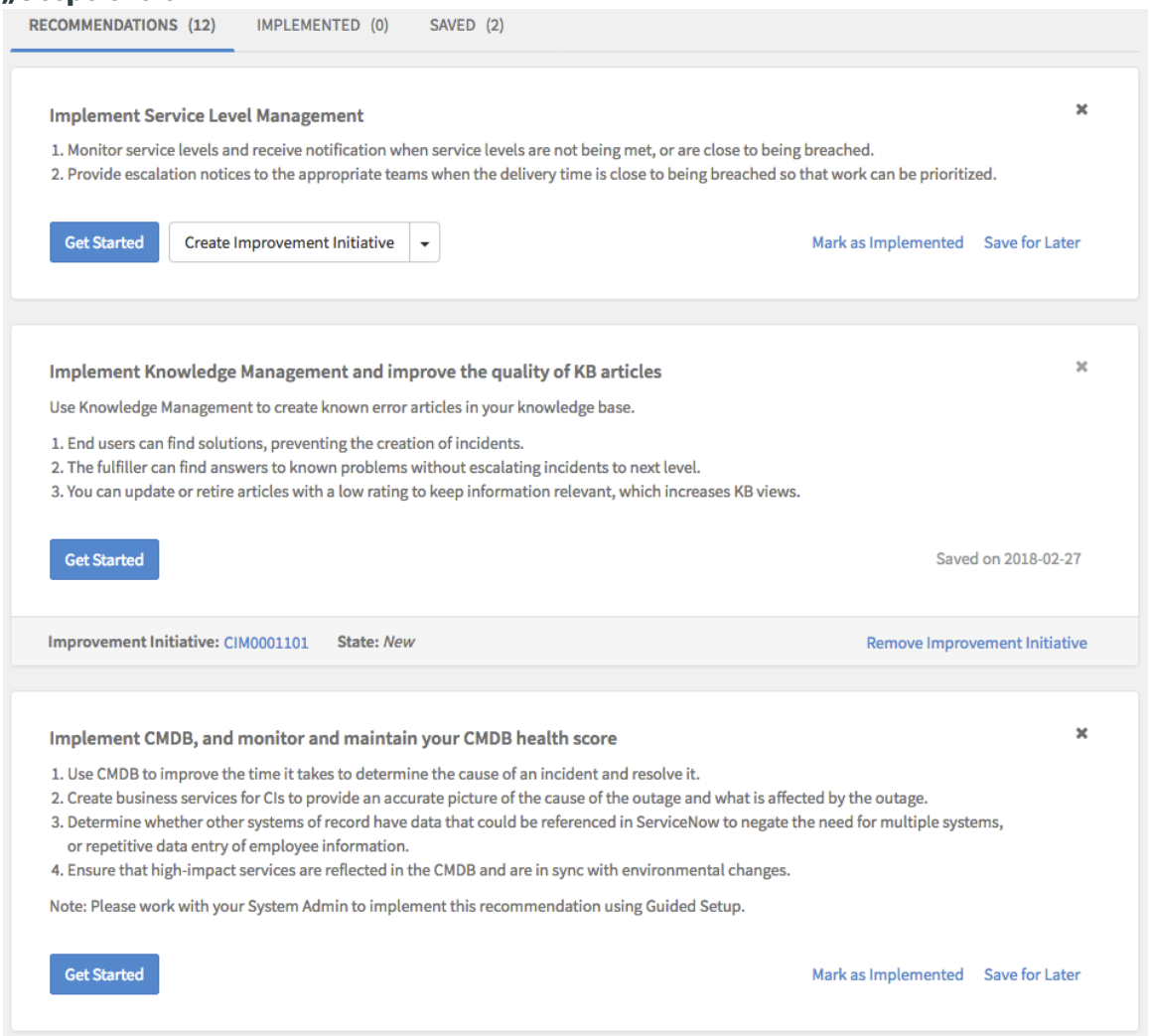
Empfehlungen

Der Abschnitt „Empfehlungen“ wird nur für Benutzer mit der Empfehlungsrolle Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_recomendation_viewer) angezeigt.

Empfehlungskandidaten werden in der Leistungstrendansicht bereitgestellt, um die Leistung Ihrer KPIs zu verbessern. Alle Empfehlungen sind dynamisch und werden monatlich aktualisiert, basierend auf den Daten des Vormonats. Empfehlungskandidaten sind nach Rang aufgelistet.

Hinweis:
Einige KPI-Empfehlungen, die das Guided Setup verwenden, erfordern eine Systemadministratorberechtigung. Arbeiten Sie mit Ihrem Systemadministrator zusammen, um diese Empfehlungen zu implementieren.

Empfehlungen, gefiltert in die Registerkarten „Implementiert“ oder „Gespeichert“



Aktionen sind für jeden Empfehlungskandidaten verfügbar. Basierend auf der Aktion werden Empfehlungen in die entsprechende Gruppenregisterkarte (Implementiert oder Gespeichert) gefiltert. Durch das Schließen der Empfehlung wird der Empfehlungskandidat aus der Liste entfernt.

Automatische Übersetzung

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

- **Erste Schritte**: Führt das Guided Setup aus, falls verfügbar, andernfalls öffnet sie eine Dokumentation mit Informationen zur Verbesserung.
- **Als implementiert markieren**: Verschiebt den Empfehlungskandidaten in die Registerkarte Implementiert. Diese Aktion ist nicht mehr verfügbar, wenn eine CIM-Verbesserungsinitiative dem Empfehlungskandidaten zugeordnet ist.
- **Zu einem späteren Zeitpunkt speichern**: Verschiebt den Empfehlungskandidaten auf die Registerkarte Gespeichert, um zu einem späteren Zeitpunkt implementiert zu werden.
- Bereich der**Verbesserungsinitiative**:
  - **Create Improvement Initiative**: Erstellt eine CIM-Verbesserungsinitiative, die Phasen und Aufgaben enthält, um den KPI zu verbessern. Sobald die CIM-Verbesserungsinitiative erstellt wurde, wird der Empfehlungskandidat in die Registerkarte „Gespeichert“ verschoben.

    CIM-Felder automatisch ausgefüllt:

    - Kurzbeschreibung: Name des Empfehlungskandidaten.
    - Beschreibung: Empfehlungskandidateninhalt und Aktions-URL.
  - **Auswahl Verbesserungsinitiative**: Verknüpft eine vorhandene CIM-Verbesserungsinitiative. Der Status des Empfehlungskandidaten wird auf den Status der zugehörigen CIM-Verbesserungsinitiative gesetzt.

    Hinweis:
    CIM-Felder für **kurze Beschreibung** und **Beschreibung** werden automatisch nur dann aus dem Inhalt des Empfehlungskandidaten ausgefüllt, wenn die CIM-Verbesserungsinitiative ursprünglich aus einem Empfehlungskandidaten erstellt wurde, und nicht später bei der Zuordnung.

  - **Improvement Initiative**-bezogener Link: Links zur zugehörigen CIM-Verbesserungsinitiative. Klicken Sie auf den entsprechenden Link, um die CIM-Verbesserungsinitiative im Continual Improvement Management anzuzeigen.
  - **Verbesserungsinitiative entfernen**: Entfernt die zugehörige CIM-Verbesserungsinitiative aus dem Element in der Empfehlungsliste.

    Wenn die CIM-Verbesserungsinitiative geschlossen wird, wird der Empfehlungskandidat auf die Registerkarte Implementiert verschoben. Wenn die CIM-Verbesserungsinitiative abgebrochen wird, bleibt der Empfehlungskandidat auf der Registerkarte Gespeichert. Die zugehörige CIM-Verbesserungsinitiative kann immer entfernt und eine andere ausgewählt werden.

Tabs für Empfehlungskandidaten:

Empfehlungen

Listet alle Empfehlungskandidaten basierend auf der Analyse der monatlichen Daten auf. Diese Liste wird monatlich aktualisiert.

Implementiert

Listet alle von Ihnen implementierten Empfehlungskandidaten auf. Empfehlungskandidaten, die im letzten Monat implementiert wurden, enthalten Informationen zur Verfolgung des Trenddiagramms, damit Sie die Auswirkungen des Change ermitteln können. Das Schweben über den Implementierungspunkt zeigt die implementierte Empfehlung.

Hinweis:
Empfehlungskandidaten, die im aktuellen Monat implementiert wurden, haben keine Tracking-Datenpunkte im Diagramm bis zum folgenden Monat.

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

Gespeichert

Listet alle Empfehlungskandidaten auf, die zur späteren Implementierung gespeichert wurden.

Drilldown innerhalb von Benchmark-KPI-Daten (veraltet)

Sie können innerhalb von Benchmark-KPI-Daten für weitere Analysen innerhalb Performance Analytics einen Drilldown durchführen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Bei der Suche nach einem Benchmark-Wert müssen die Viewer die Rolle „pa_viewer“ haben, um Bewertungslisten anzuzeigen.BenchmarksPerformance Analytics

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin oder sn_bm_client.benchmark_data_viewer mit der Rolle „pa_viewer“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Blick auf einen Benchmark-Wert aus dem KPI-Diagramm für Leistungstrends werfen, um einzelne Daten anzuzeigen, aus denen dieser Wert besteht. Sie können beispielsweise Daten, die als Wert in Rot (geringere Leistung) im Diagramm dargestellt werden, aufschlüsseln und untersuchen.

Hinweis:
Sie können nur innerhalb der KPI-Daten aus dem KPI-Diagramm für Leistungstrends einen Drilldown durchführen. Sie können nur die Ergebnisse anzeigen, die mit erstellt wurden Performance Analytics.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Um die KPI-Definition und den Leistungstrend anzuzeigen, klicken Sie auf einen KPI.
3. Um weiter in die Performance Analytics-Bewertungsliste zu gelangen, klicken Sie auf einen Wert in Ihren Benchmark-Daten im Leistungstrenddiagramm.

Hinweis:
Weitere Informationen zu **Diagramm**, **Punktzahlen**, **Kommentaren**und **Weitere Informationen**finden Sie unter Performance Analytics .

Neues Benchmarks-Dashboard

Das Dashboard Benchmarks zeigt KPI-Daten, Leistungstrends und Indikatorbewertungslisten an.

Die KPI-Dashboard-Ansicht Benchmarks zeigt alle KPIs an und kann über Serviceportalaufgerufen werden.

Die Dashboard-Funktionen umfassen Folgendes:

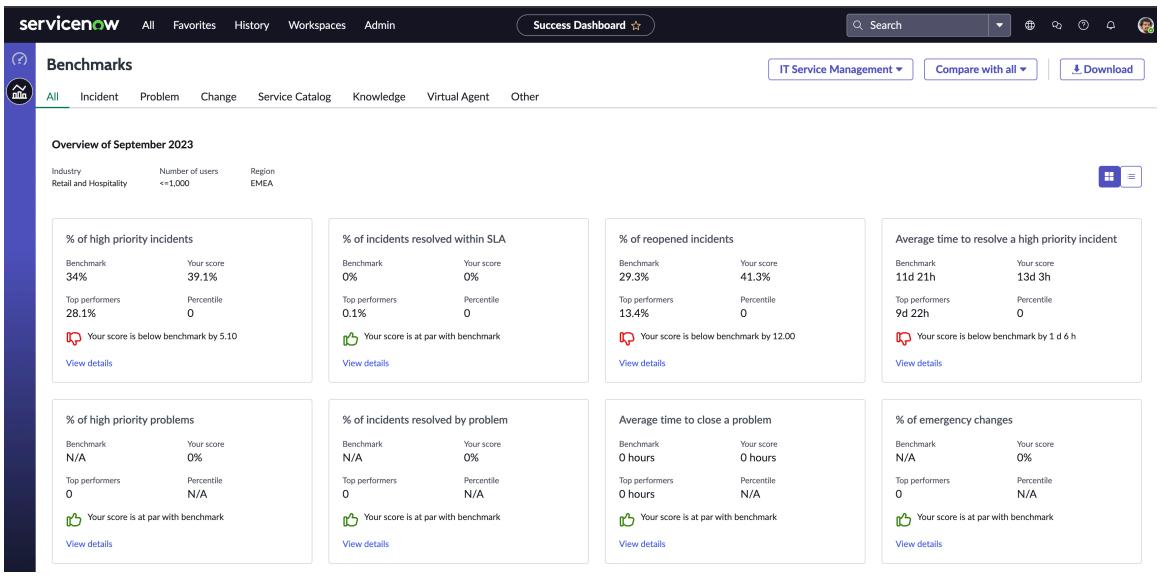
- KPIs werden entweder in der Listen- oder in der Kartenansicht angezeigt.
- Die herunterladbaren Berichte der KPI-Liste sind im PDF-Format verfügbar.
- Die Daten werden nach Branche, Anzahl der Benutzer, Managed Service Provider (MSP) oder geografischer Region gefiltert (der Filter bleibt beim Wechsel zwischen KPI-Ansicht und Trendansicht erhalten).

Hinweis:
Nur MSPs können die globalen MSP-Punktzahldaten anzeigen.

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

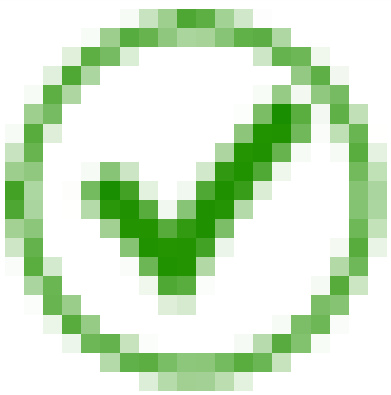
- Die Leistung im Vergleich zu den globalen Daten wird mit einem Daumen nach oben oder einem Daumen nach unten angezeigt.
- Je nach Abonnement können sechs Monate bis zwei Jahre KPI-Verlaufsdaten angezeigt werden.
- Zeitwerte können mit der Systemeigenschaft *sn_bm_client.dashboard_display_unit* in Stunden oder Tagen angezeigt werden.

Hinweis:
Das neue Dashboard BenchmarksServiceNow ist im Store [] verfügbar.



Prozentualer Rang

Das genaue Ansehen des KPI für Ihr Unternehmen innerhalb Ihrer teilnehmenden Peergruppe wird durch den Perzentilrang angezeigt. Ein KPI-Perzentilrang von 90% gibt an, dass Ihre Instanz, die für diesen KPI steht, größer als 90% der Instanzen ist, die an dieser Gruppe teilnehmen.

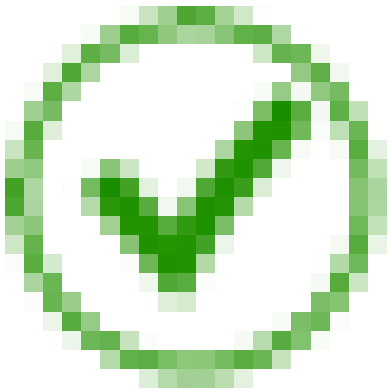
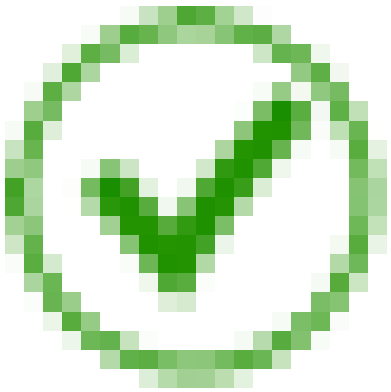
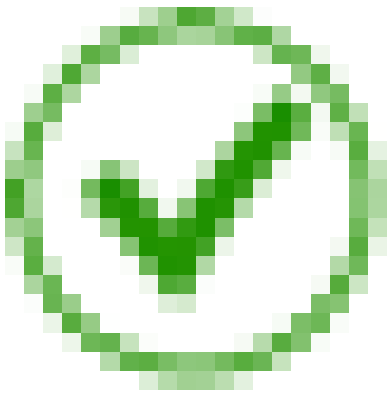
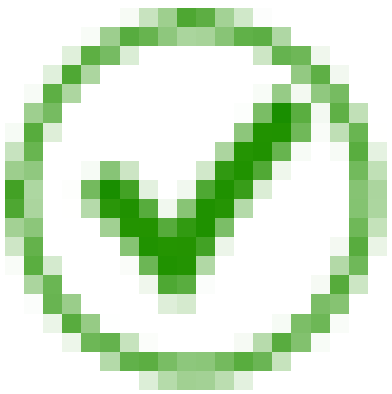
KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Incident		
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität		

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	✗	✓
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	✗	✓
% der erneut geöffneten Incidents	✓	✗
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	✓	✗

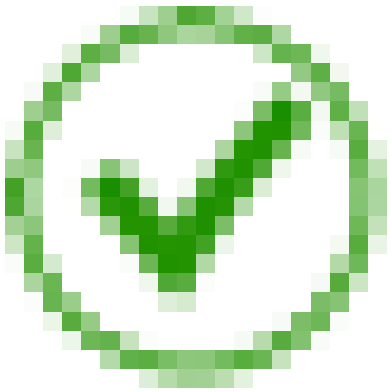
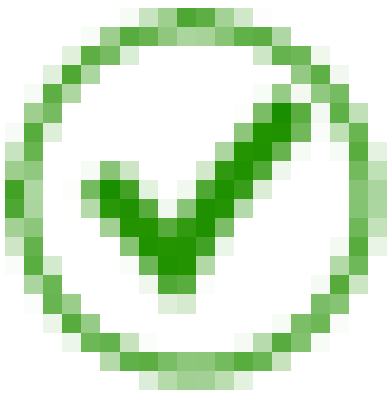
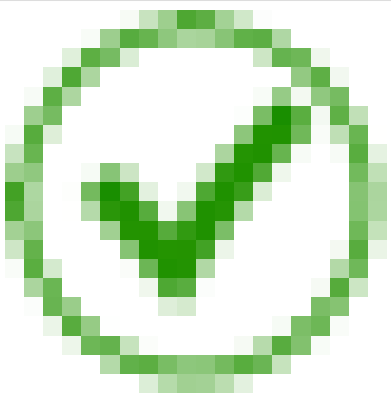
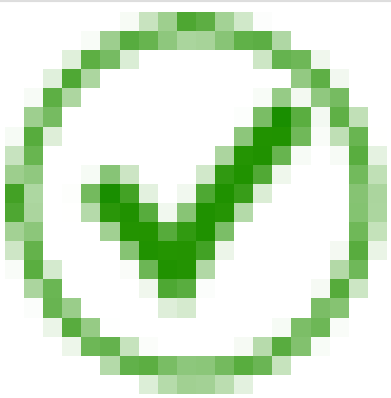
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents		
Problem		
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität		
% der gelösten Incidents nach Problem		

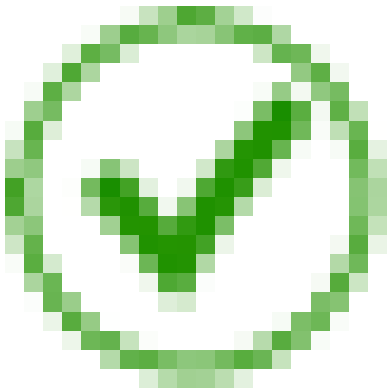
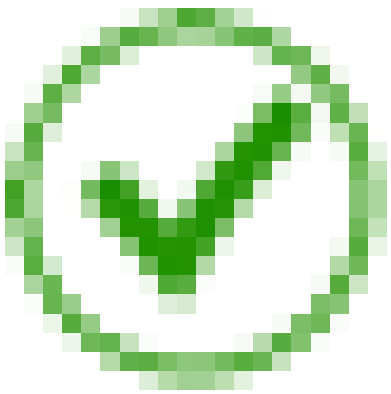
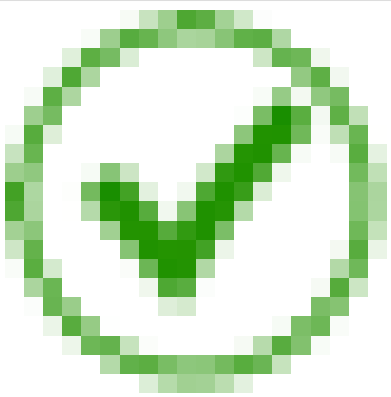
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems		
Change		
% der Notfall-Changes		
% der fehlgeschlagenen Changes		
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change		

Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Servicekatalog		
Prozentzahl geschlossener Anforderungen mit SLA-Verstoß		
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen		
Knowledge		

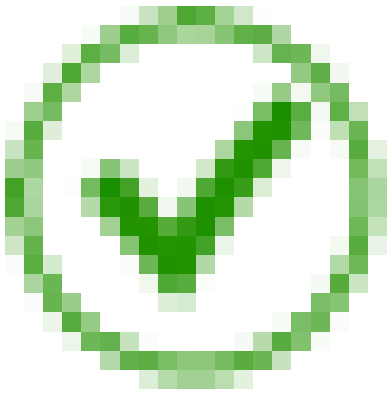
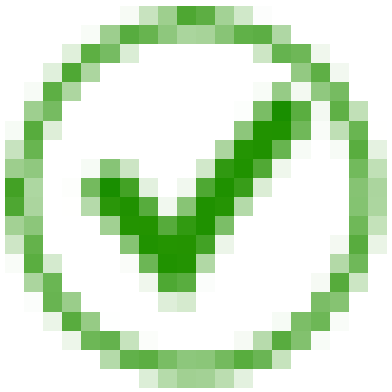
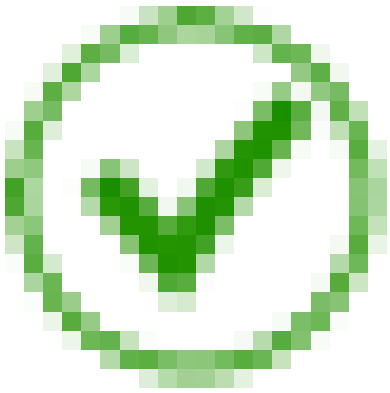
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents	✗	✓
Anzahl der angezeigten Wissensartikel pro Benutzer	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% Anrufabwendung	✗	✓
% der automatisch gelösten Incidents	✗	✓

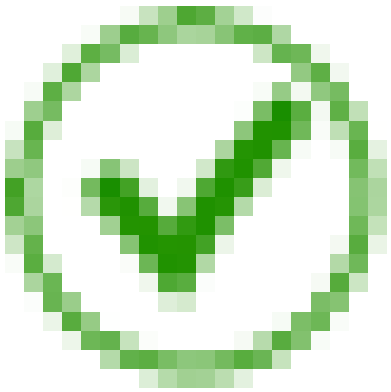
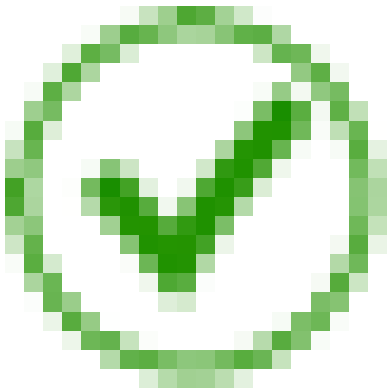
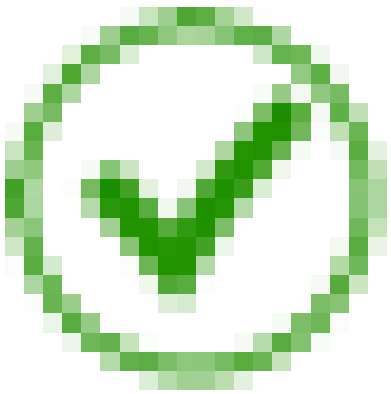
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Sonstige		
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit		
Anzahl der Anforderer pro Erfüller		
CMDB		
% der doppelten CIs		

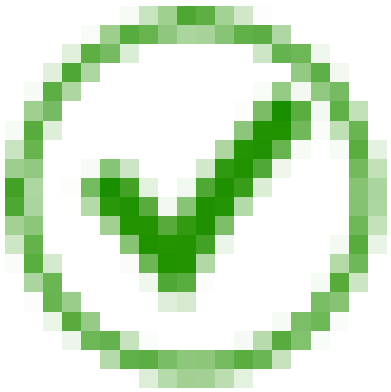
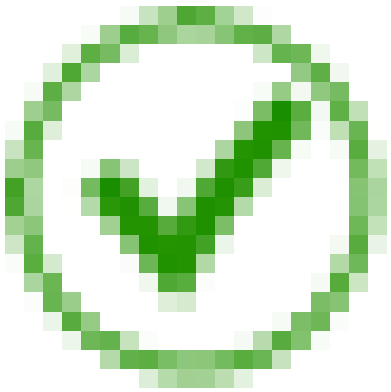
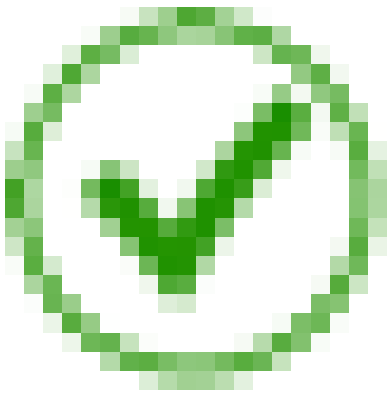
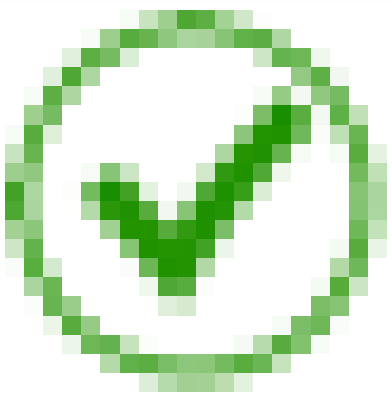
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Prozentsatz der nicht konformen CIs		
% veraltete CIs		
Security Incident Response		
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“		
Vulnerability Response		

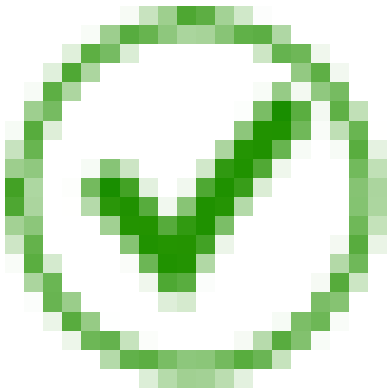
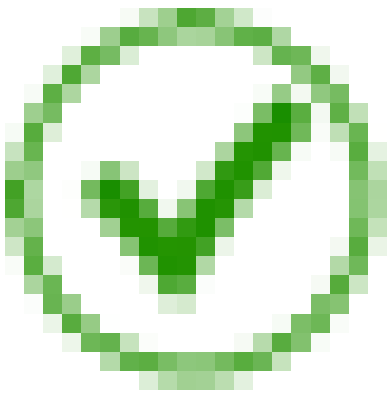
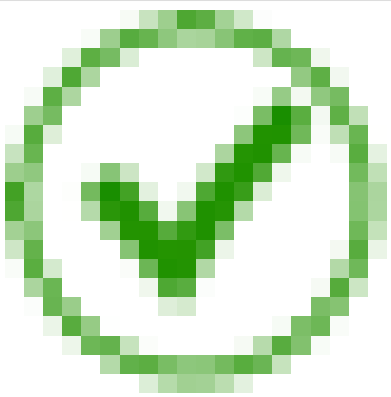
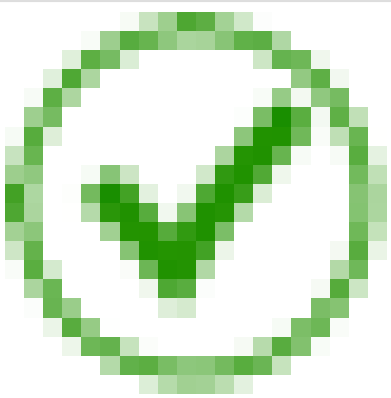
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen		
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen		
Virtual Agent		
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden		
% der Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden		

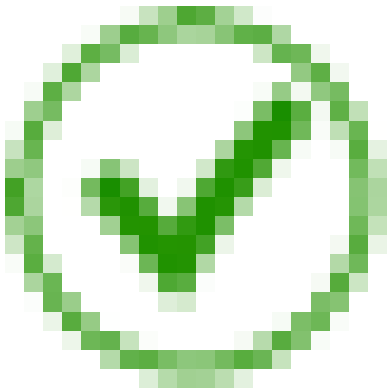
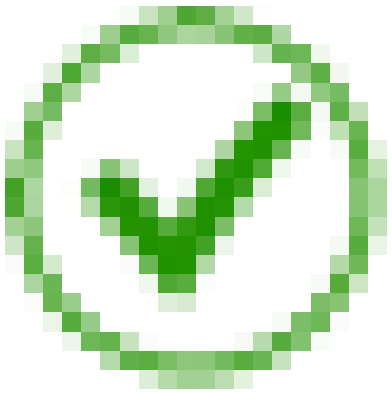
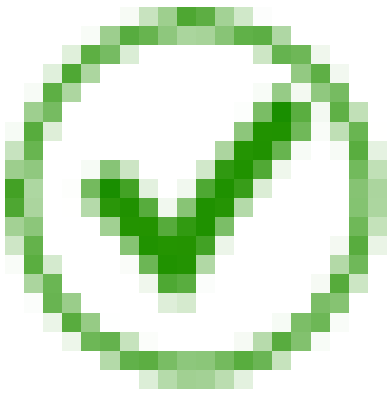
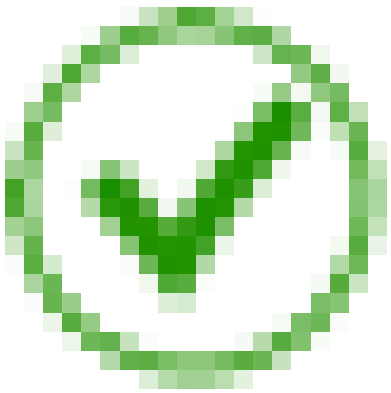
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl		
Erfolgs-Dashboard		
Selbst gelöst in %		
Anrufabwendung in %		
% der strukturierten Tickets		

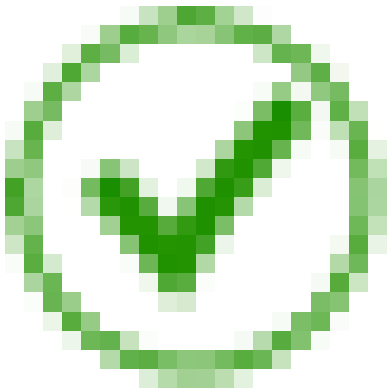
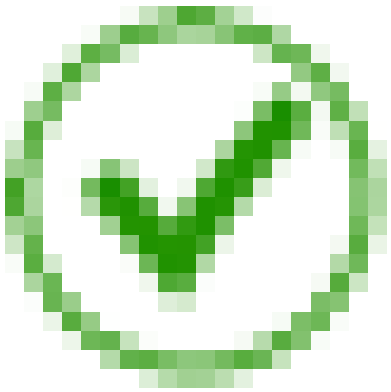
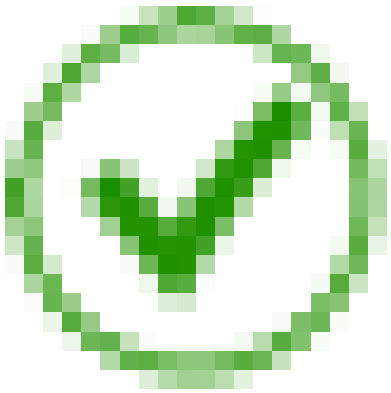
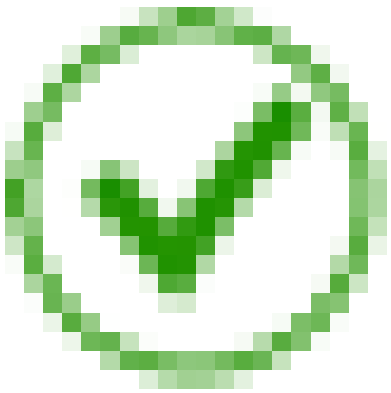
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Punktzahlen der Kundenzufriedenheitsumfrage		
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung		
% der SLA-Verstöße		
Lösung für erste Zuweisung		

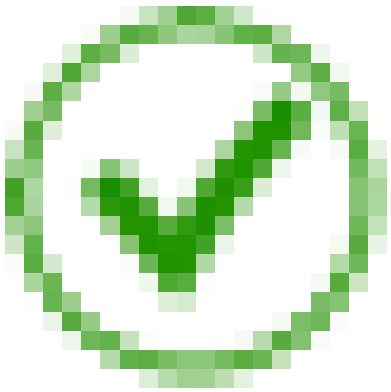
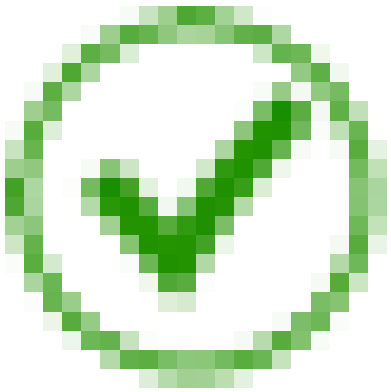
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% Automatisierte Lösungen		
% KB – Selbst gelöst (Anzahl)		
% VA – Selbst gelöst (Anzahl)		
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)		

Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)		
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)		

Benchmark-KPI-Daten anzeigen

Benchmarks KPI-Daten werden im Benchmarks-Dashboard angezeigt, das in die Next Experience-Benutzeroberfläche integriert wurde. Daten enthalten Werte für Ihre Unternehmensinstanz und für globale Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie eine der **KPI-Kategorien** aus der KPI-Listeaus.
3. Um die entsprechende Gruppe von KPIs anzuzeigen, klicken Sie auf eine Registerkarte.

   Hinweis:
   Wenn die Daten unvollständig oder falsch scheinen, können Sie die KPI-Definition und die Bedingungen in untersuchen **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.

4. Um Ergebnisse zu filtern, wählen Sie in der Liste **Vergleichen mit:** entweder eine Branche, eine Anzahl von Benutzern oder eine Region aus.
   Die Daten werden automatisch aktualisiert, wenn Sie einen Filter auswählen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer enthält, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Other** (Andere) angezeigt.

5. Klicken Sie zur Auswahl der Ansicht entweder auf das Listen- oder das Kartenansichtssymbol.
   Wenn Sie in der Kartenansicht auf einen KPI klicken, wird das KPI-Leistungstrenddiagramm für sechs Monate angezeigt.
6. Um einen Bericht in eine PDF-Datei herunterzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Herunterladen**.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf einen KPI, um ihn anzuzeigen Benchmarks KPI-Leistungstrend.

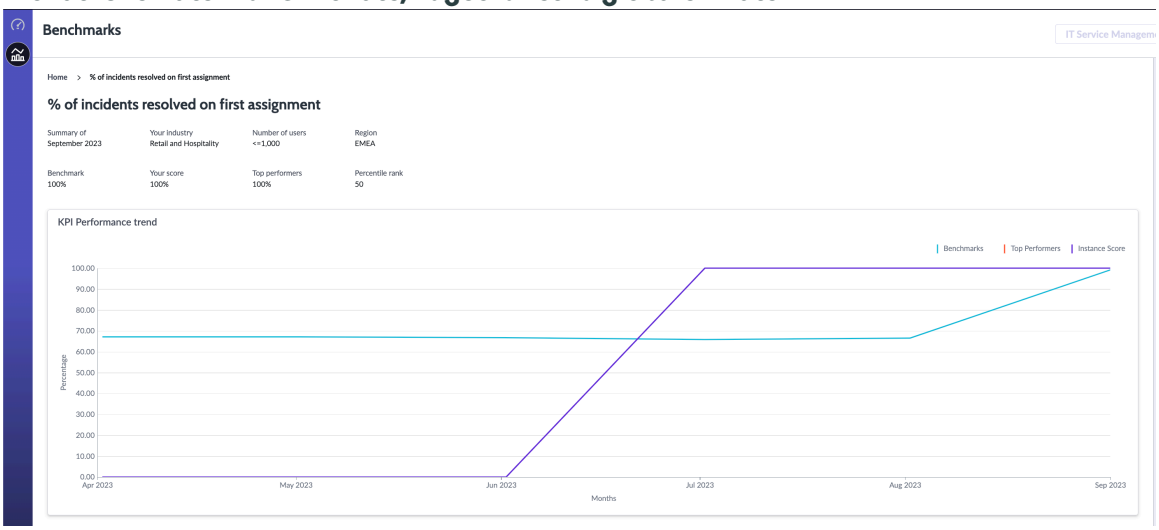
Benchmarks KPI-Leistungstrend

Die Trendansicht des KPI-Leistungsdiagramms Benchmarks zeigt Ihren KPI-Leistungsvergleich mit globalen Daten und bietet Details zum KPI im kontextbezogenen Seitenbereich.

Der Abschnitt KPI-Leistungstrends wird nur für Benutzer mit der Benchmark-Viewer-Rolle (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) angezeigt.

KPI Performance Trends-Diagramm

Monatliche Daten für 6 Monate, zugeordnet zu globalen Daten



Ihre 6-monatigen monatlichen Daten werden globalen Daten zugeordnet, und Ihr prozentualer Rang, der Ihre Position innerhalb der teilnehmenden Peer-Gruppe angibt, wird angezeigt.

Die Funktionalität der Leistungstrend-Diagrammansicht beinhaltet:

- Anzeigen Ihrer Instanz- und globalen Daten für einen bestimmten Monat, indem Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm bewegen.
- Auf die Performance Analytics-Bewertungsliste für einen Datenpunkt in Ihrer Instanz zugreifen.
- Filtern von Daten nach Branche, Anzahl der Benutzer oder geografischer Region

Automatische Übersetzung

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

Benchmark-Fehlerbehebung

Maßnahmen zur Fehlerbehebung können zur Behebung häufig auftretender Probleme beim Einrichten oder Ausführen von Problemen beitragen Benchmarks.

Datenfehlerszenarien

Szenario	Grund	Aktion
Keine Daten im Dashboard nach dem Eintragen.	Die Download-REST-API für sechs Monate ist fehlgeschlagen oder es ist ein Verbindungsfehler aufgetreten.	Überprüfen Sie in der Sysevent-Tabelle, ob das Ereignis sn_bm_client.download.scores.6months verarbeitet wird.
Für den letzten Monat werden keine Instanzdaten im Dashboard angezeigt.	PA-Datensammlung oder Bewertungslisten-API-Fehler.	Stellen Sie sicher, dass die Bedingung in der Indikatorquelle, das Skriptfeld im Indikator und die zusätzlichen Bedingungen im Indikator korrekt sind.
Keine globalen Daten im Dashboard für den letzten Monat.	Die Download-REST-API ist fehlgeschlagen oder es ist ein Verbindungsfehler aufgetreten.	Überprüfen Sie in der Sysevent-Tabelle, ob das Ereignis sn_bm_client.download.scores verarbeitet wird.
Der Anmeldevorgang schlägt fehl.	Authentifizierung fehlgeschlagen oder der Instanztyp wird nicht unterstützt.	Wenden Sie sich an das Kundenservice und Support-Team.
Falsche oder keine KPI-Daten im Benchmarks Dashboard	Konfiguration der KPI-Bedingung	Überprüfen Sie die KPI-Definition und die Bedingungen in **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.
Keine Daten in der Perzentil-Ranglistenansicht.	Perzentilrang zeigt N / A an, wenn Sie eine Branche anzeigen, zu der Sie nicht gehören.	Sehen Sie sich die Branche an, in der Ihre Bewertungen enthalten sind.

Domänentrennung und Benchmarks

Domänentrennung wird in der Anwendung Benchmarks nicht 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: Kein Support

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

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

[qa: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Benchmarks

Die Anwendung ServiceNow® Benchmarks bietet Ihnen sofortigen Einblick in Ihre Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und Trends sowie vergleichende Einblicke in den Branchendurchschnitt Ihrer Peers und die Top-Performer der Branche. Sie können die Performance Ihrer Organisation mit anerkannten Branchenstandards vergleichen, eine Ansicht mit einem direkten Vergleich der Performance mit globalen Benchmarks aufrufen und Empfehlungen implementieren, um die Performance zu verbessern.

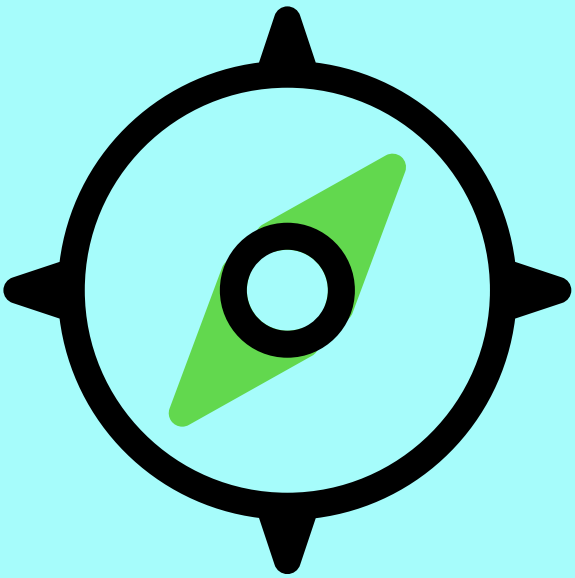
Übersicht

Dieses Video bietet Ihnen einen Überblick über Benchmarks. Überblick über Benchmarks

Erste Schritte

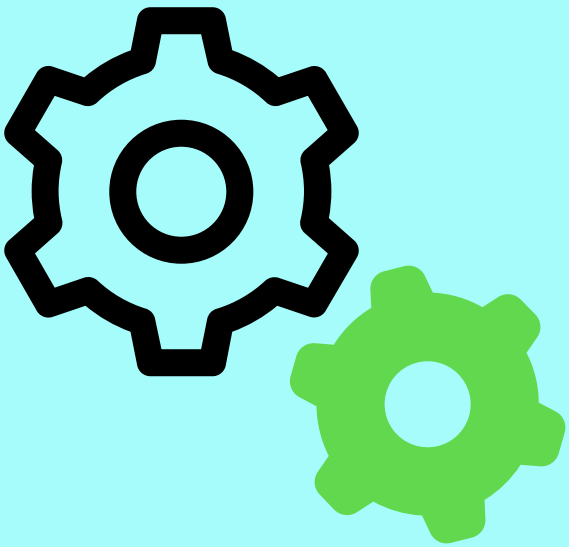
Die Anwendung ServiceNow Benchmarks erfasst täglich auf sichere Weise Daten zu Ihrer Instanz und fasst diese Daten dann in globalen monatlichen Benchmark-Berichten zusammen.

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Benchmarks.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie den KPI Benchmarks, und passen Sie ihn an

Automatische Übersetzung

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

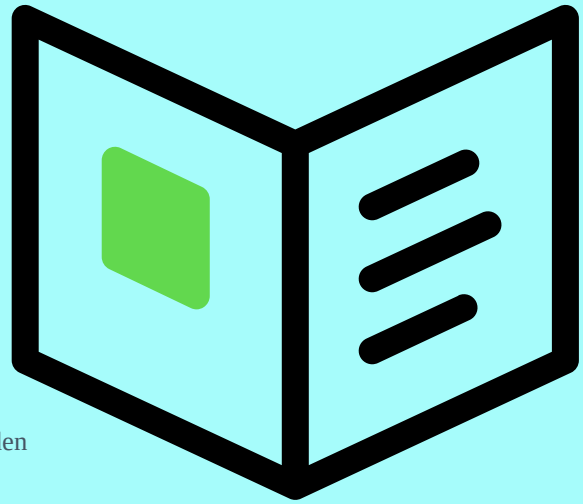


Sie

Erfahren Sie, wie Sie die Benchmarks-Daten analysieren können

Verwenden

Referenz



Rufen Sie Details zu den Benchmarks -Komponenten ab, z. B. KPI, Rollen und Trends

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Kundenservice und Support.

[End]
[qa: BEGIN review]

Benchmarks erkunden

Verwenden Sie Benchmarks für ITSM, um einen vergleichenden Einblick in den Branchendurchschnitt Ihrer Peers und in Bezug auf die Top-Performer der Branche zu erhalten. Mit Benchmarks erhalten Sie einen schnellen Einblick in Ihre Leistungskennzahlen (KPIs) und Trends.

Die Anwendung ServiceNow Benchmarks erfasst täglich auf sichere Weise Daten zu Ihrer Instanz und fasst diese Daten dann in globalen monatlichen Benchmark-Berichten zusammen.

Performance Analytics erfasst tägliche Daten zu Kundeninstanzen. Die Daten des Vormonats werden zu Beginn des Folgemonats über eine regelmäßige Aufgabe hochgeladen. Werden Fehler gemeldet, wird der Vorgang mehrere Male wiederholt.

Dieses Video bietet einen Überblick über die ersten Schritte mit Benchmarks.

Erste Schritte mit Benchmarks

Während des Monats werden die Daten hochgeladen und zusammengefasst. Mitte des Monats werden die monatlichen Ergebnisse (Ihre Instanzergebnisse, die globalen Ergebnisse und Ihr Rang) in die Kundeninstanz heruntergeladen. Es werden monatlich Empfehlungskandidaten bereitgestellt, die Sie implementieren können, um Ihre KPI-

Automatische Übersetzung

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

Performance zu verbessern. Sobald die globalen Daten verfügbar sind, wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet.

Über 2.850 Kunden von [ServiceNow haben sich am Programm Benchmarks beteiligt. Alle Kunden von ServiceNow dürfen am Benchmarks-Programm teilnehmen, indem sie der Teilnahme in ihrer Produktionsinstanz von ServiceNow zustimmen. Ausgenommen sind:

- Express-Kunden
- Behördliche Kunden
- Kunden mit Vor-Ort-Instanzen

Hinweis:
Sie müssen eine Produktionsinstanz haben, um am Benchmarks-Programm teilnehmen zu können.

Managed Service Provider (MSP) und von ihnen verwaltete Instanzen werden unterstützt und haben exklusiven Zugriff auf global zusammengefasste MSP-Punktzahldaten. Alle Instanzen unterstützen die folgenden Benchmarks, die zum Vergleich im Dashboard Benchmarks heruntergeladen werden können:

- Global, das für alle Kunden gilt
- Branchenkategorie
- Benutzergröße basierend auf der Anzahl aktiver Benutzer
- Unternehmen in Ihrer Branchenkategorie und solche, die eine ähnliche Größe wie Ihr Unternehmen haben
- Geografische Regionen

Hinweis:

- Diese Benchmarks werden nicht mit MSP-Daten berechnet.
- Zusammen mit den oben genannten Benchmarks erhalten Sie auch die Top-Performer in jeder dieser Kategorien.
- Wird die KPI-Konfiguration innerhalb eines Monats geändert, müssen zunächst ein bis zwei Monate lang Daten erfasst werden, bis die monatlichen Werte die Änderung widerspiegeln.
- Der Benchmark Scheduler-Benutzer (bm.scheduler) wird mit Benchmarks hinzugefügt. Es ist für die Datenerfassung von Benchmarks erforderlich.

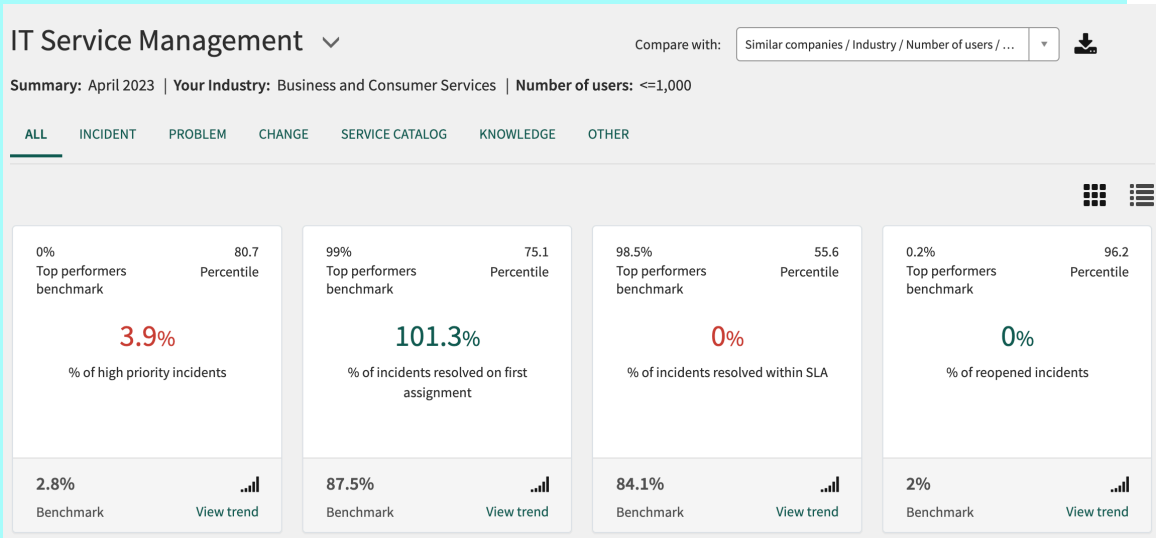
Schlüsselfunktionen

- Verfügbare KPIs aus anderen ServiceNow -Anwendungen wie ITSM, ITOM, Security Operations. Weitere Informationen finden Sie unter Benchmark-KPIs.
- Möglichkeit, KPI-Definitionen an Anpassungen anzupassen.
- Benchmarks-Dashboard in Serviceportal (gut darstellbar auf Mobilgeräten)
- Möglichkeit zum Herunterladen von KPI-Berichten.
- Möglichkeit, Daten basierend auf den folgenden Parametern zu filtern:
  - Branche, Anzahl der Benutzer oder geografische Region.
  - Unternehmen in Ihrer Branchenkategorie und mit ähnlicher Benutzergröße.
- E-Mail-Benachrichtigung, wenn neue aggregierte monatliche Daten verfügbar sind.

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

- Prozentuale Rangfolge, um Ihre Position innerhalb Ihrer teilnehmenden Peer-Gruppe anzuzeigen.
- Empfehlungskandidaten mit geführtem Setup zur Verbesserung der KPI-Leistung.
- Rollen auf Basis von Produktkategorien zwecks Einschränkung des Datenzugriffs
- Integration mit Performance Analytics für tägliche Datenerfassung und Drilldowns in KPI-Daten

Benchmarks-Dashboard



Benchmarks Vorteile

Vorteile

Nutzen	Beschreibung
Globale Anonymität	Betrachter in Ihrer Organisation haben Zugriff auf Benchmarks für Ihre Organisation. Die globalen Benchmarks sind jedoch anonym und enthalten keine Unternehmensinformationen.
Branchenvergleich	Mit der Dropdownliste „ **Vergleichen mit** “ im Dashboard Benchmarks können Sie die Benchmark-Ergebnisse nach Branche, Benutzergröße ServiceNow oder geografischer Region filtern, um die Ergebnisse für Ihre Organisation relevanter zu machen. • Die Branche wird basierend auf dem Standardbranchencode im Account-Datensatz des Unternehmens ermittelt. • Die Anzahl der Benutzer entspricht der Anzahl aktiver ServiceNow-Benutzer im Unternehmen. So können Sie Ihr Unternehmen mit ServiceNow-Implementierungen ähnlicher Größe vergleichen und Erkenntnisse über Ihr Unternehmen gewinnen. • Die Region wird basierend auf dem Feld **Region** in der Unternehmenstabelle festgelegt.

Automatische Übersetzung

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

Vorteile (Fortsetzung)

Nutzen	Beschreibung
	Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer enthält, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Sonstige** angezeigt.
Trends	Sie können die Ergebnisse aller veröffentlichten KPIs sowie den Verlauf der vergangenen sechs Monate sehen. Diese Trenddaten können Sie dann verwenden, um den Fortschritt der Servicebereitstellung für einen spezifischen Zeitraum zu messen, einen entsprechenden Bericht zu erstellen und herauszufinden, was gut funktioniert und was verbessert werden muss.
Empfehlungen	Die Daten werden analysiert, und es werden Empfehlungskandidaten bereitgestellt, mit deren Hilfe Sie die Performance Ihrer KPIs verbessern können. Alle Empfehlungen sind dynamisch und werden monatlich aktualisiert, basierend auf den Daten des Vormonats.
Berichte	Benchmarks Berichte werden monatlich aktualisiert und können im PDF-Format heruntergeladen werden. Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Kunden gesendet, sobald neue Daten verfügbar sind.

[End]

[qa: BEGIN review]

Benchmarks konfigurieren

Aktivieren Sie Benchmarks für ITSM, und konfigurieren Sie die Einstellungen, um den Benchmarks-KPI und die Trends nachzuverfolgen.

Sie müssen der Teilnahme an Benchmarks zustimmen, um an der Benchmarks-Datenerfassung teilnehmen zu können. Die Zustimmung zur Teilnahme können Sie jederzeit widerrufen.

[End]
[qa: BEGIN review]

Benchmarks aktivieren

Aktivieren Sie Benchmarks, indem Sie der Teilnahme an der Datenerfassung von Benchmarks] zustimmen. Mit Benchmarks können Sie die Leistung Ihrer Organisation mit der der anerkannten Branchenstandards vergleichen.

Vorbereitungen
Damit die Benchmarks-Vergleichsdaten nicht verunreinigt werden, können Sie Benchmarks nur über Ihre Produktionsinstanz aktivieren.

Automatische Übersetzung

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

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie müssen die Anwendungen Success Dashboard und Strategic Portfolio Management installieren, um auf die entsprechenden Benchmarks KPIs zuzugreifen. Informationen zu diesen KPIs finden Sie unter Benchmark-KPIs.

Sobald Sie der Teilnahme an Benchmarks manuell zugestimmt haben, können Sie Benchmark-KPIs aktivieren und konfigurieren. Über das Benchmarks-Dashboard können Sie die Benchmarks-KPI-Daten, -Leistungstrends und -Indikatorbewertungslisten anzeigen.

Hinweis:
Service Portal muss installiert sein, um das Dashboard Benchmarks anzuzeigen.

Sobald Sie der Teilnahme zugestimmt haben, stehen globale Daten der jeweils letzten sechs Monate zur Verfügung. Falls verfügbar sind außerdem die entsprechenden Daten zu Ihrer Instanz eingeschlossen.

Hinweis:
Länger zurückliegende Daten zu Ihrer Instanz sind nur für Benchmarks-Benutzer verfügbar, die ein Upgrade von einem früheren Release durchgeführt haben.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Benchmarks an, indem Sie das Guided Setup verwenden oder mithilfe das Anwendungsnavigators navigieren.
2. Klicken Sie auf **Teilnahmevereinbarung**, und lesen Sie sich die Vereinbarung durch.
3. Klicken Sie auf **Done** (Fertig), sobald Sie die Vereinbarung gelesen haben.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Yes, I have read and accept the Opt-In Agreement** (Ja, ich habe die Teilnahmevereinbarung gelesen und akzeptiere sie), und klicken Sie dann auf **Opt-In** (Teilnehmen). Der Bestätigungsbildschirm für die Aktivierung wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Aktivieren und konfigurieren Sie Ihre KPIs.

[End]

[qa: BEGIN review]

Benchmark-KPI aktivieren

Aktivieren Sie die KPIs, die in Ihren Datenberichten verwendet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:
Die Rolle „sn_bm_client.benchmark_admin“ kann KPIs aktivieren.

Administratoren können einer KPI-Kategorie Rollen zuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KPIs sind in Kategorien gruppiert (z. B. ITSM, ITOM oder Security Operations). Sie können einzelnen Kategorien Rollen zuweisen, sodass die entsprechenden KPI-Daten nur für autorisierte Gruppen zugänglich sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Administration** > **Setup**.
2. Um einen KPI zu aktivieren oder zu deaktivieren, klicken Sie auf den KPI-Schieberegler.
3. Klicken Sie auf einen KPI, wenn Sie weitere Informationen zu ihm anzeigen möchten.
   Die zusätzlichen Informationen umfassen die Beschreibung, die Formel, die Bedingungen und die Tabellen, aus denen die Daten erfasst werden.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Zulassen von ein bis zwei Monaten für zusammengefasste monatliche Daten, um Änderungen am KPI-Status genau widerzuspiegeln.

Hinweis:
In einigen Umgebungen erfordern aufgelöste Incident-KPIs möglicherweise eine weitere Konfiguration, um aufgelöste Incident-Daten abzurufen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie den Zugriff auf Benchmark-Daten auf bestimmte Kategorien beschränken möchten: Weisen Sie der betreffenden KPI-Kategorie Rollen zu.

   a. Navigieren zu **Benchmarks** > **Administration** > **Kategorie** und wählen Sie eine KPI-Kategorie aus.

   b. Klicken Sie auf **Rollen anzeigen**, um eine Rolle hinzuzufügen.

Hinweis:
Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um Kategorien Rollen zuweisen zu können.

[End]

[qa: BEGIN review]

Benchmarks-KPIs zu gelösten Incidents konfigurieren

Die Quelle für die KPIs mit Daten zu gelösten Incidents ist das Feld **resolved_at** in der Tabelle „Incident [Incident]“. In einigen Umgebungen existiert diese Tabelle möglicherweise nicht. In diesem Fall sind zusätzliche Konfigurationsschritte erforderlich, um diese KPIs verwenden zu können.

Vorbereitungen

Hinweis:
Wenn Sie gelöste Incidents in Ihrer Umgebung noch nie nachverfolgt haben, installieren Sie das Plugin „ Incident Resolution Fields “ (com.snc.incident_resolution_fields), das der Incident-Tabelle automatisch das Feld **resolved_at** hinzufügt. Es sind keine weiteren Schritte erforderlich.

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihnen im Protokoll der Aufgabe „Benchmarks Data Collection“ (Benchmarks-Datenerfassung) für KPIs zu gelösten Incidents Fehler angezeigt werden, weil Sie ein benutzerdefiniertes (vom Benutzer selbst erstelltes) Feld zur Nachverfolgung von gelösten Incidents verwenden, müssen Sie wie unten beschrieben vorgehen, um für die folgenden Benchmarks-KPIs erfolgreich Daten abrufen zu können:

- Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität
- Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
- % der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden

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

- % der erneut geöffneten Incidents
- Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incidents mit hoher Priorität
- Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident
- Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents

Konfigurieren Sie die Bedingungen und das Skript für den KPI so, dass Ihr benutzerdefiniertes Feld (statt des Standardfelds **resolved_at**) für Benchmarks-KPIs zu gelösten Incidents verwendet wird.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Quellbedingung des Indikators Benchmark.Incidents.Resolved mit Ihrem benutzerdefinierten Feld.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.
   b. Wählen Sie die Indikatorquelle **Benchmark.Incidents.Resolved** aus, und wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingungen“ Ihr benutzerdefiniertes Feld aus der Liste aus. (Die Namen benutzerdefinierter Felder beginnen in der Regel mit `u_`.)
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Konfigurieren Sie das Skript „Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours“ mit dem Namen Ihres benutzerdefinierten Felds.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Automation** > **Skripts**.
   b. Wählen Sie das Skript **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** aus, und wechseln Sie in den Bearbeitungsmodus.
   c. Ersetzen Sie jedes Vorkommen des Feldnamens `resolved_at` im Skript durch den Namen Ihres benutzerdefinierten Felds. (Die Namen benutzerdefinierter Felder beginnen in der Regel mit `u_`.)
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Vergewissern Sie sich, dass im Protokoll der Aufgabe „Benchmarks Data Collection“ (Benchmarks-Datenerfassung) keine Fehler mehr verzeichnet werden.

[End]

[qa: BEGIN review]

Neues Benchmarks-Dashboard

Das Dashboard Benchmarks zeigt KPI-Daten, Leistungstrends und Indikatorbewertungslisten an.

Die BenchmarksKPI-Dashboard-Ansicht, in der alle KPIs angezeigt werden, wird gestartetServiceportal.

Die Dashboard-Funktionen umfassen Folgendes:

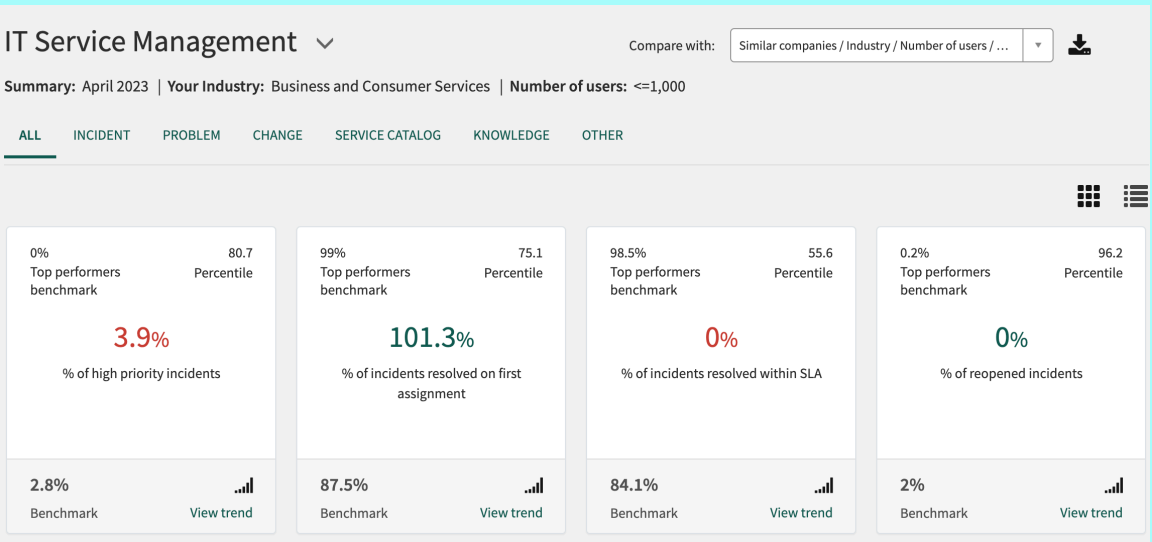
- KPIs werden entweder in der Listen- oder in der Kartenansicht angezeigt.
- Die herunterladbaren Berichte der KPI-Liste sind im PDF-Format verfügbar.
- Die Daten werden nach Branche, Anzahl der Benutzer, Managed Service Provider (MSP) oder geografischer Region gefiltert (der Filter bleibt beim Wechsel zwischen KPI-Ansicht und Trendansicht erhalten).

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

Hinweis:
Nur MSPs können die globalen MSP-Punktzahldaten anzeigen.

- Die Leistung im Vergleich zu den globalen Daten wird mit einem Daumen nach oben oder einem Daumen nach unten angezeigt.
- Die KPI-Verlaufsdaten für 6 Monate können angezeigt werden.
- Zeitwerte können mit der Systemeigenschaft *sn_bm_client.dashboard_display_unit* in Stunden oder Tagen angezeigt werden.

Hinweis:
Das neue Dashboard BenchmarksServiceNow ist im Store [] verfügbar.



Prozentualer Rang

Das genaue Ansehen des KPI für Ihr Unternehmen innerhalb Ihrer teilnehmenden Peergruppe wird durch den Perzentilrang angezeigt. Ein KPI-Perzentilrang von 90% gibt an, dass Ihre Instanz, die für diesen KPI steht, größer als 90% der Instanzen ist, die an dieser Gruppe teilnehmen.

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Incident		

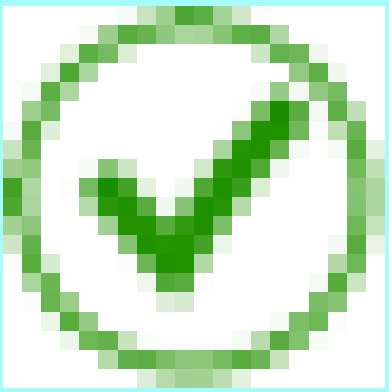
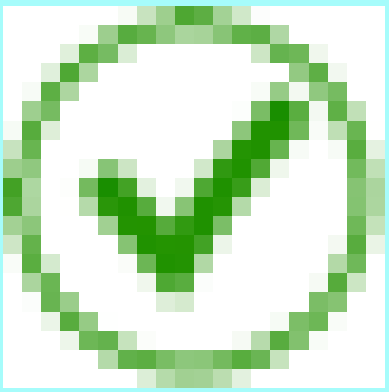
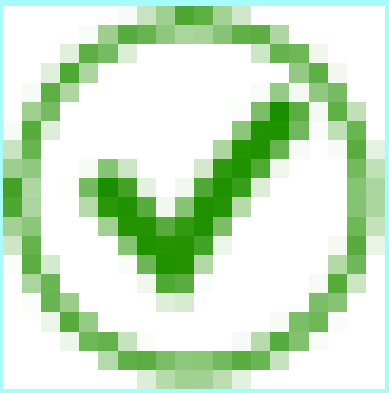
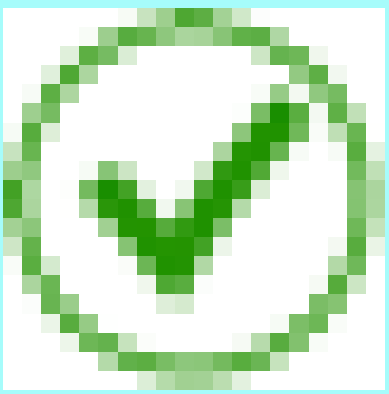
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität	✓	✗
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	✗	✓
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	✗	✓
% der erneut geöffneten Incidents	✓	✗

Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität		
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents		
Problem		
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität		

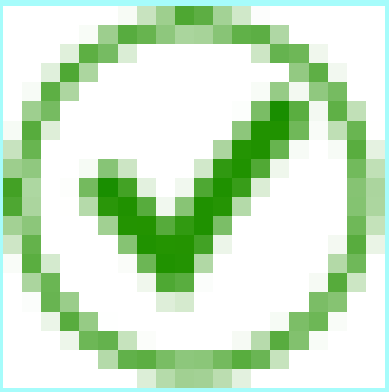
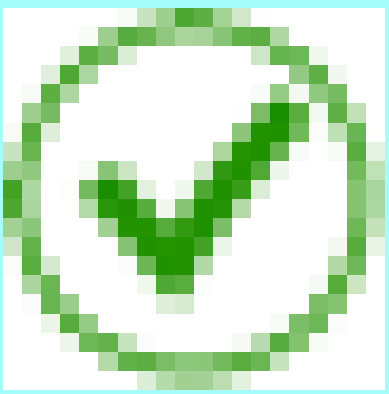
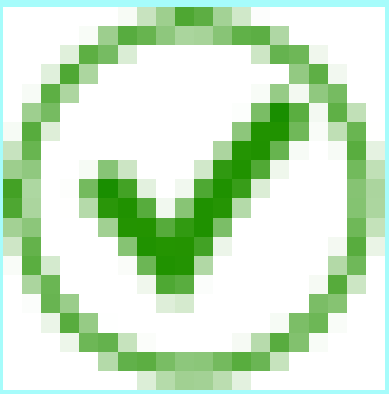
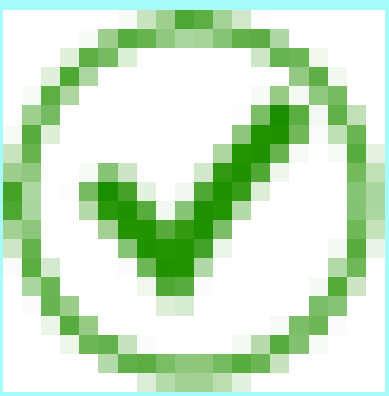
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der gelösten Incidents nach Problem	⊗	✓
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems	✓	⊗
Change		
% der Notfall-Changes	✓	⊗
% der fehlgeschlagenen Changes	✓	⊗

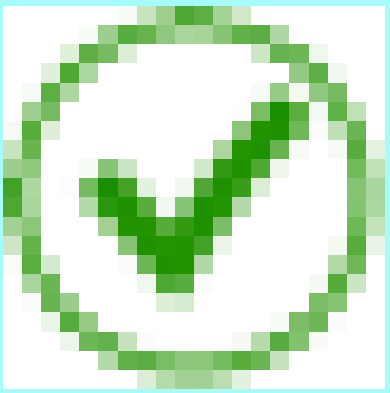
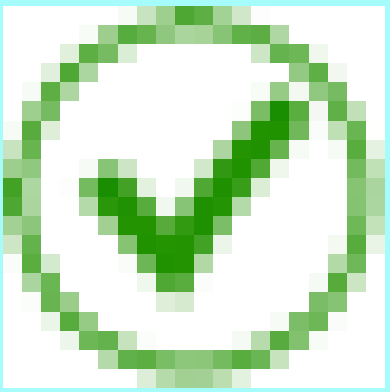
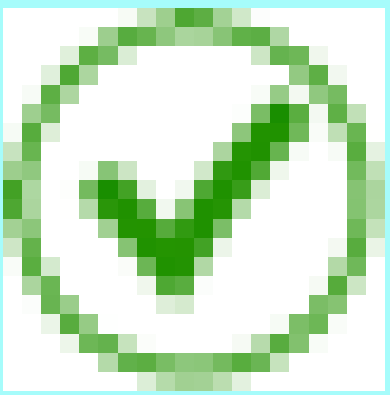
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change		
Servicekatalog		
Prozentzahl geschlossener Anforderungen mit SLA-Verstoß		
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung		
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen		

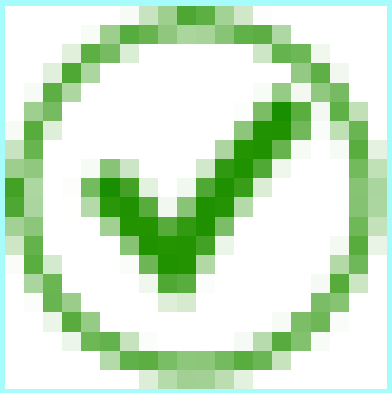
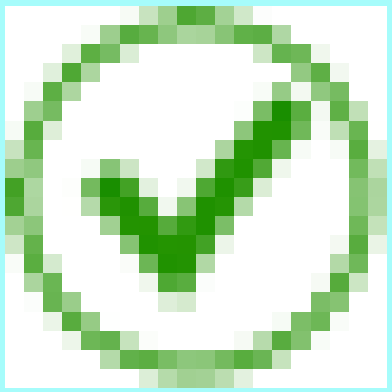
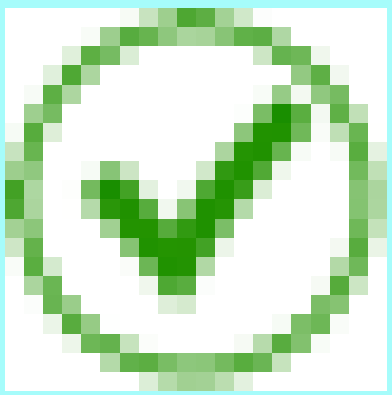
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Knowledge		
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents		
Anzahl der angezeigten Wissensartikel pro Benutzer		
ITSM Virtual Agent		
% Anrufabwendung		

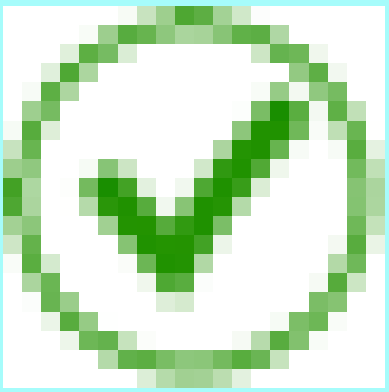
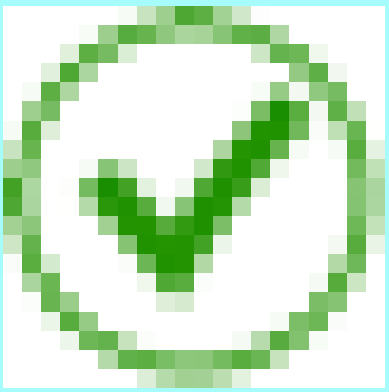
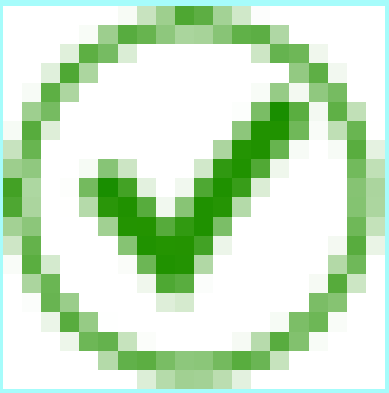
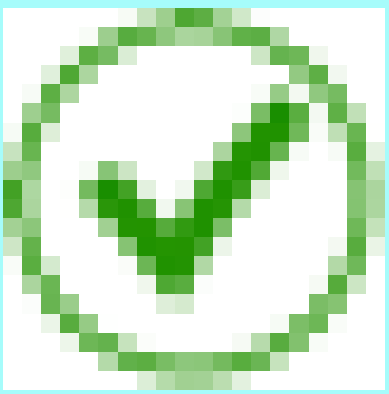
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der automatisch gelösten Incidents		
Sonstige		
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit		
Anzahl der Anforderer pro Erfüller		
CMDB		

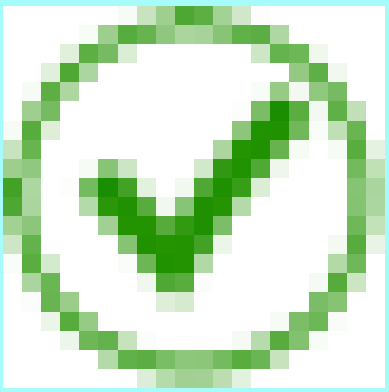
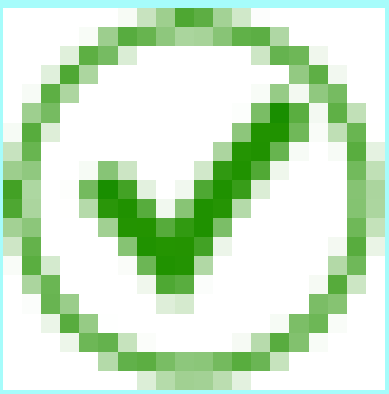
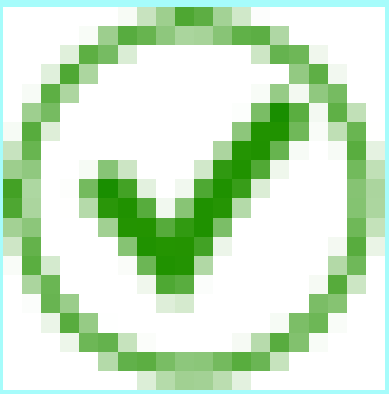
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der doppelten CIs		
Prozentsatz der nicht konformen CIs		
% veraltete CIs		
Security Incident Response		
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“		

Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Vulnerability Response		
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen		
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen		
Virtual Agent		
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden		

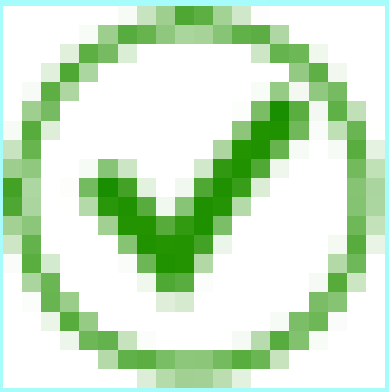
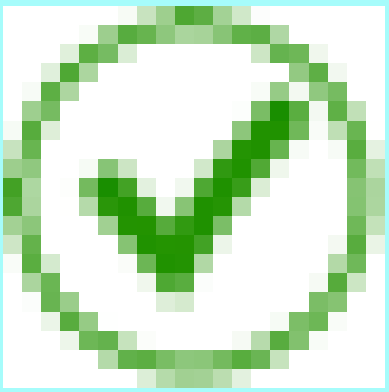
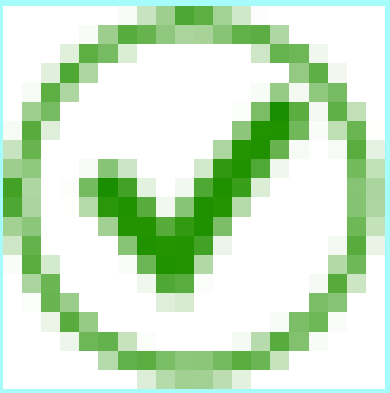
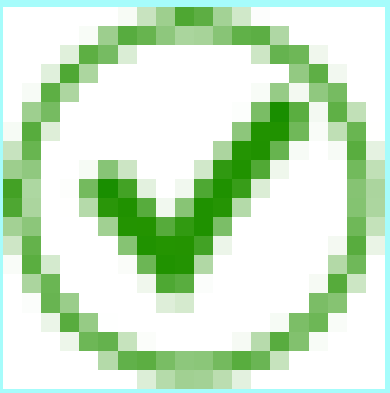
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	✗	✓
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl	✓	✗
Erfolgs-Dashboard		
Selbst gelöst in %	✓	✗
Anrufabwendung in %	✓	✗

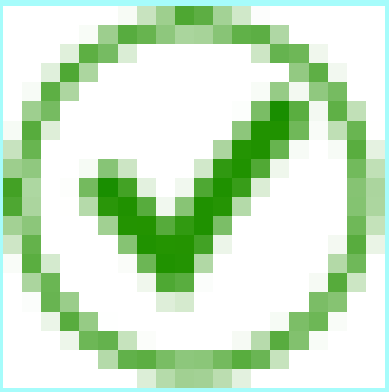
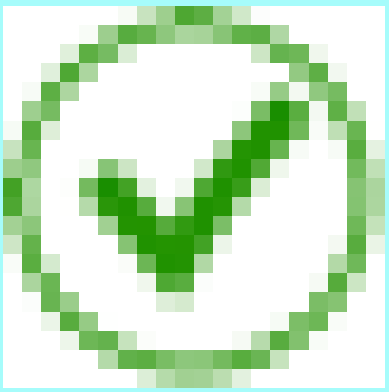
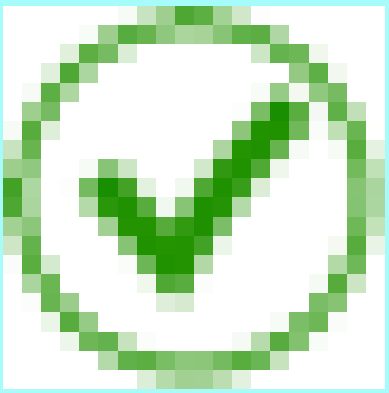
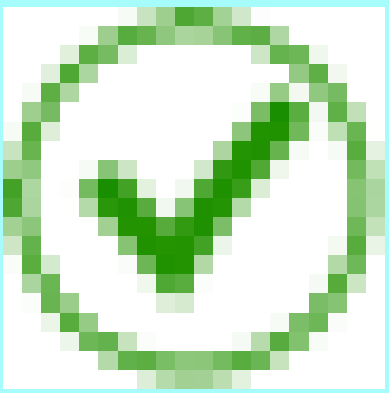
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% der strukturierten Tickets		
Punktzahlen der Kundenzufriedenheitsumfrage		
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung		
% der SLA-Verstöße		

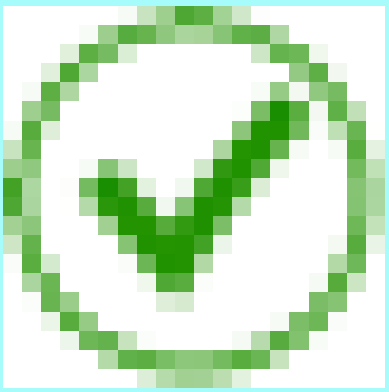
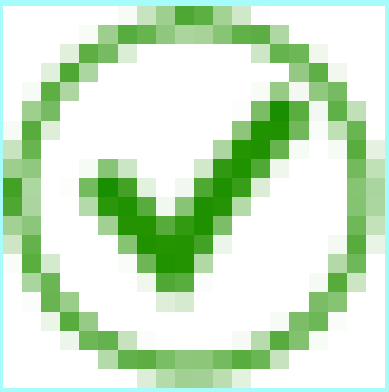
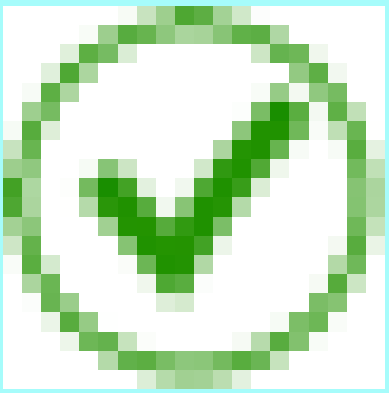
Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
Lösung für erste Zuweisung		
% Automatisierte Lösungen		
% KB – Selbst gelöst (Anzahl)		
% VA – Selbst gelöst (Anzahl)		

Automatische Übersetzung

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

KPI	Richtung (Prozentualer Rang Ziel)	
	Minimieren	Maximieren
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)		
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)		
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)		

[End]
[qa: BEGIN review]

Benchmark-KPI-Daten anzeigen

Benchmarks KPI-Daten werden im Benchmarks-Dashboard angezeigt, das in die Next Experience-Benutzeroberfläche integriert ist. Daten enthalten Werte für Ihre Unternehmensinstanz und für globale Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie eine der **KPI-Kategorien** aus der KPI-Listeaus.
3. Um die entsprechende Gruppe von KPIs anzuzeigen, klicken Sie auf eine Registerkarte.

   Hinweis:
   Wenn die Daten unvollständig oder falsch scheinen, können Sie die KPI-Definition und die Bedingungen in untersuchen **Performance Analytics** > **Quellen** > **Indikatorquellen**.

4. Um Ergebnisse zu filtern, wählen Sie in der Liste **Vergleichen mit:** entweder eine Branche, eine Anzahl von Benutzern oder eine Region aus.
   Die Daten werden automatisch aktualisiert, wenn Sie einen Filter auswählen.

   Hinweis:
   Wenn eine Filterkategorie weniger als 20 Teilnehmer enthält, werden die entsprechenden Daten in der Kategorie **Other** (Andere) angezeigt.

5. Klicken Sie zur Auswahl der Ansicht entweder auf das Listen- oder das Kartenansichtssymbol.
   In der Kartenansicht zeigt das Klicken auf einen KPI die sechsmonatige KPI-Leistungstrenddarstellung auf der Karte an.
6. Um einen Bericht in eine PDF-Datei herunterzuladen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Herunterladen**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf einen KPI, um ihn anzuzeigen Benchmarks KPI-Leistungstrend.

[End]

[qa: BEGIN review]

Benchmarks KPI-Leistungstrend

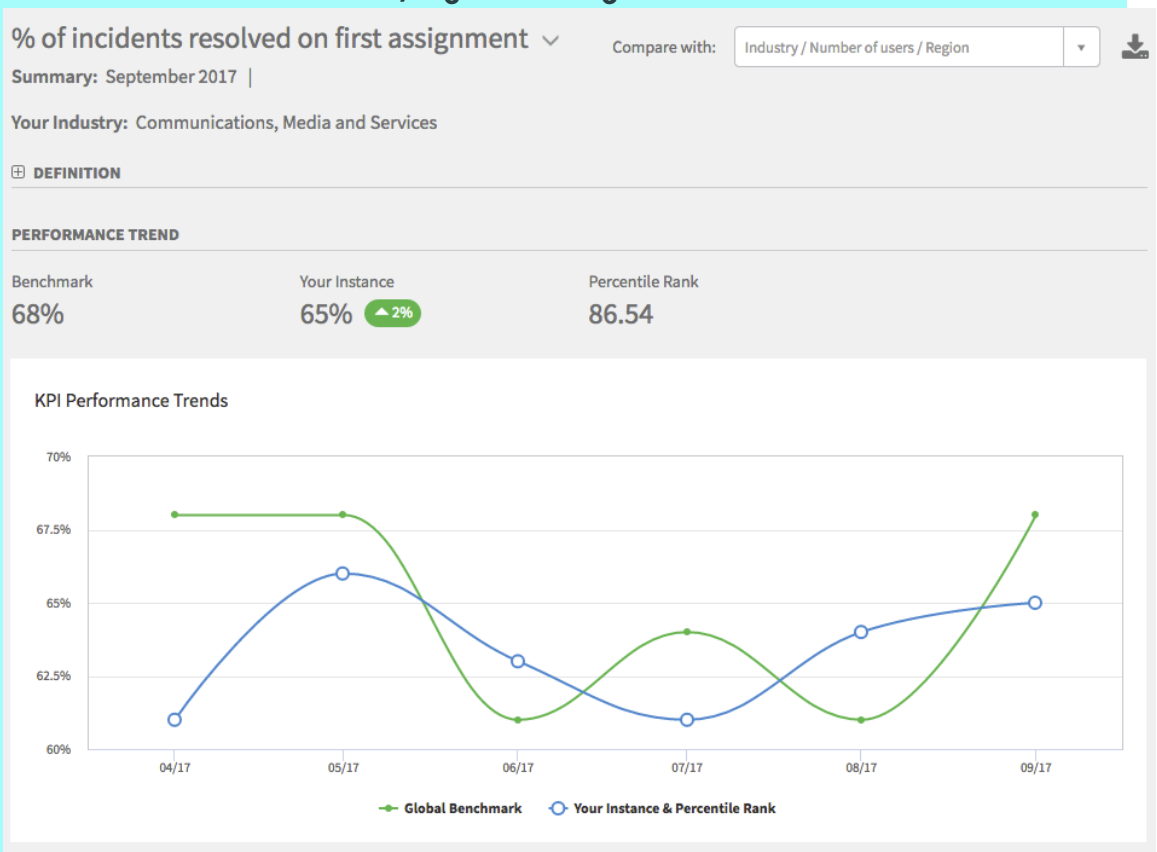
Die Trendansicht des KPI-Leistungsdiagramms Benchmarks zeigt Ihren KPI-Leistungsvergleich mit globalen Daten und bietet Details zum KPI im kontextbezogenen Seitenbereich.

Der Abschnitt KPI-Leistungstrends wird nur für Benutzer mit der Benchmark-Viewer-Rolle (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) angezeigt.

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

KPI Performance Trends-Diagramm

Monatliche Daten für 6 Monate, zugeordnet zu globalen Daten



Ihre 6-monatigen monatlichen Daten werden globalen Daten zugeordnet, und Ihr prozentualer Rang, der Ihre Position innerhalb der teilnehmenden Peer-Gruppe angibt, wird angezeigt.

Die Funktionalität der Leistungstrend-Diagrammansicht beinhaltet:

- Anzeigen Ihrer Instanz- und globalen Daten für einen bestimmten Monat, indem Sie den Mauszeiger über einen Punkt im Diagramm bewegen.
- Auf die Performance Analytics-Bewertungsliste für einen Datenpunkt in Ihrer Instanz zugreifen.
- Filtern von Daten nach Branche, Anzahl der Benutzer oder geografischer Region

[End]

[qa: BEGIN review]

Arbeiten mit Benchmarks

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow Benchmarks, um Verlaufsdaten zu sammeln und die Vorteile des Wachstums im Jahresvergleich zu analysieren. Zeigen Sie die KPI-Daten Benchmarks an, und führen Sie einen Drilldown durch, um die Performance Analytics zu analysieren.

[End]
[qa: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Benchmarks-Daten für Wertmanagementanalysen verwenden

Erfassen Sie historische Benchmarks-Daten manuell, um Ihr Wachstum im Vergleich zum Vorjahr zu analysieren, wenn Sie die Anwendung ServiceNow Benchmarks verwenden .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Leistung im Jahresvergleich analysieren möchten, müssen Sie Benchmarks-Daten für mindestens 24 Monate erfassen. Mit der Systemeigenschaft **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** können Sie die Anzahl der Monate ab dem aktuellen Monat festlegen, für die Sie Benchmarks-Verlaufsdaten erfassen möchten.

Prozedur

1. Richten Sie die Erfassung von Benchmarks-Verlaufsdaten ein.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Datensammlung** > **Aufträge**.
   b. Wählen Sie den Auftrag *`Benchmarks Historical Data Collection`* aus.
   c. Geben Sie im Feld **Relativer Start** den Zeitraum ein, für den Sie die Daten erfassen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Relatives Startintervall** die Zeitdauer aus, für die Sie die Daten erfassen möchten. Das empfohlene Intervall beträgt 24 Monate.
   e. Klicken Sie auf **Ausführen**.
   Detaillierte Informationen zum Planen von Datensammlungsaufträgen finden Sie unter Datensammlungsaufträge erstellen oder planen .
2. Laden Sie die gesammelten Daten in die zentrale Benchmarks-Instanz hoch.
   a. Navigieren Sie im Auftrag *`Benchmarks Historical Data Collection`* zur zugehörigen Liste **Auftragsprotokolle**.
   b. Vergewissern Sie sich, dass der Auftrag zur Sammlung der Verlaufsdaten den Status **Gesammelt** aufweist.
   Dieser Status zeigt an, dass alle Daten für den Auftrag erfolgreich ausgeführt wurden und alle Daten für den festgelegten Zeitraum gesammelt wurden.
   c. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
   d. Wählen Sie *`Copy historical scores from PA to Benchmarks table`* aus.
   e. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

   Die Daten für die Wertmanagementanalyse werden automatisch versendet. Setzen Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung, um den Bericht zu erhalten und die Vorteile für das Wertmanagement Ihrer Organisation zu besprechen.

[End]

Automatische Übersetzung

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

[qa: BEGIN review]

Benchmark-KPI verknüpfen oder anpassen

Sie können die Bedingungen von KPIs so anpassen, dass sie den Anforderungen Ihrer Organisation besser entsprechen.

Vorbereitungen

Die Administratorrolle von Benchmarks stellt keine anwendungsspezifischen Rollen bereit. Obwohl Benchmarks-Administratoren über die Anwendung Benchmarks auf KPIs zugreifen können, setzen Änderungen an KPI-Bedingungen daher die für die spezifische KPI-Anwendung erforderliche Rolle voraus.

Zum Beispiel kann ein Benchmarks-Administrator die Bedingungen für den Knowledge Base-KPI (Tabelle „Wissensnutzung“ [kb_use]), den SLA-KPI (Tabelle „Aufgaben-SLA“ [task_sla]), ITOM-KPIs (Tabelle „CMDB-Integritätsbewertungsliste“ [cmdb_health_scorecard]), Security Operations-KPIs (Tabellen „Angreifbares Element“ [sn_vul_vulnerable_item] oder „Sicherheitsincident“ [sn_si_incident]) in Benchmarks nicht ohne spezifisch für diese Tabellen gewährte Zugriffsrechte ändern (Rollen knowledge_admin, sla_admin, asset oder sn_si.special_access).

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Anpassen von KPI-Bedingungen ist nützlich, um die Kriterien anzupassen, um die Daten, an denen Ihr Unternehmen interessiert ist, genauer darzustellen.

Wenn Ihre Implementierung beispielsweise keine Incidents der Priorität 1 verwendet, können Sie die Kriterien für KPIs mit hoher Priorität von 1 auf 0 ändern, wodurch genauere Daten für Ihre Organisation zurückgegeben werden.

Hinweis:

Es dauert ein bis zwei Monate, bis die zusammengefassten monatlichen Daten die an den KPI-Bedingungen vorgenommenen Änderungen genau widerspiegeln. Zum Beispiel enthalten Änderungen innerhalb des Monats eine Kombination von Daten:

- Daten für die vorherige Bedingung (bis zum Datum, an dem die Bedingung geändert wurde)
- Daten für die neue Bedingung ab diesem Datum

Für eine weitere Analyse können Sie ein Performance Analytics-Kennzeichen, das Sie bereits verwenden, mit dem entsprechenden Benchmarks-Indikator verknüpfen, um zusätzlich zu einzelnen Scores Aufgliederungen anzuzeigen, wenn Sie nach KPI-Daten suchen.

Beispiel: Link **Anzahl der aufgelösten Incidents nach zuerst zugewiesener Gruppe** zu **Benchmark: Anzahl der Incidents, die bei der ersten Zuweisung aufgelöst wurden**, um Aufgliederungswerte nach Priorität, Zuweisungsgruppe und Kategorie anzuzeigen.

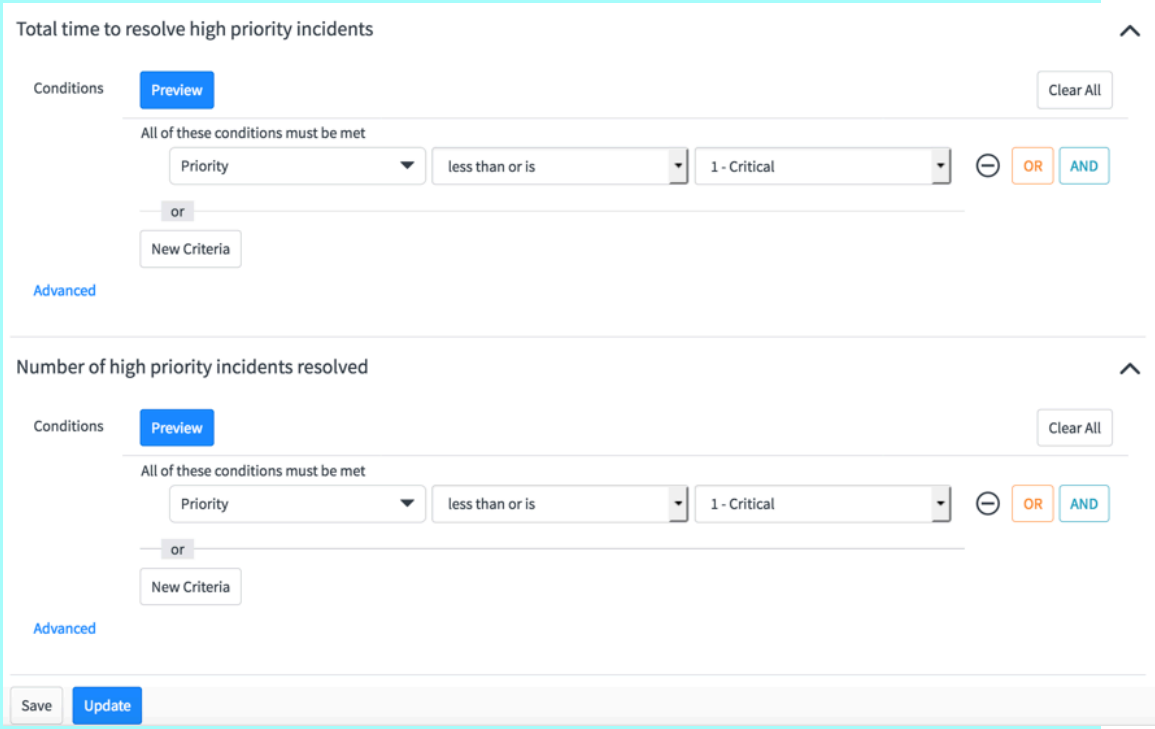
Hinweis:

Einzelne Punktzahlen werden standardmäßig angezeigt, Sie müssen jedoch über Performance Analytics verfügen, um Verknüpfungen zum Anzeigen von Aufgliederungen verwenden zu können.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Setup** und klicken Sie auf einen KPI, um auf die KPI-Bedingungen zuzugreifen.



2. Ändern Sie gegebenenfalls die Bedingungen.
3. Um einen Indikator Performance Analytics mit einem Benchmarks-Indikator zu verknüpfen, befolgen Sie das Verfahren in Einen automatisierten Indikator mit einem Benchmark verknüpfen.

Verknüpfung von Performance Analytics-KPI mit Benchmark-KPI

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Anzahl der aktiven Benutzer	–	Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer
Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes
% der fehlgeschlagenen Changes	[Anzahl fehlgeschlagener Changes im betreffenden Monat] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats geschlossenen Changes]	Benchmark: % der fehlgeschlagenen Changes
Anzahl nicht erfolgreicher Changes	–	Benchmark: Anzahl nicht erfolgreicher Changes
Anzahl der geschlossenen Changes	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Changes

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
% der Notfall-Changes	[Anzahl von während des Monats geschlossenen Notfall-Changes] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats geschlossenen Changes]	Benchmark: Prozentsatz der Notfall-Changes
Anzahl der geschlossenen Notfall-Changes	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Notfall-Changes
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change	[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Changes] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Changes]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change
% veraltete CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der veralteten CIs
% der doppelten CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der doppelten CIs
Prozentsatz der nicht konformen CIs	Monatlicher Durchschnitt.	Benchmark: Prozentsatz der nicht konformen CIs
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident mit hoher Priorität
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	(([[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit SLAs]] - [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs]]) / [[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit SLAs]] * 100	Benchmark: % der Incidents, die innerhalb der SLA gelöst werden
Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem	–	Benchmark: Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem
Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden	–	Benchmark: Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Anzahl der Incidents mit hoher Priorität	–	Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident
Anzahl gelöster Incidents mit SLAs	–	Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit SLAs
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents	[[Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents / Monatssumme]] / [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents
Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung von Incidents mit hoher Priorität
Prozentsatz der Incidents mit hoher Priorität	[[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der Incidents mit hoher Priorität
Anzahl der erstellten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents
Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents
Anzahl der gelösten Incidents mit Vertsößen gegen SLAs	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs
Gesamtanzahl der Incidents	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents
Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	–	Benchmark: Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident]] /	Benchmark: Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
	[[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]]	
Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Lösung eines Incident
% der erneut geöffneten Incidents	[[Benchmark: Anzahl geschlossener Incidents, die erneut geöffnet wurden]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Incidents]] * 100	Benchmark: % der erneut geöffneten Incidents
Anzahl der geschlossenen Incidents	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Incidents
Anzahl der angezeigten Wissensartikel	–	Benchmark: Anzahl der Wissensartikelansichten
Anzahl der angezeigten Wissensdatenbanken pro Benutzer	[[Benchmark: Anzahl der Knowledge Base-Aufrufe / Monatssumme]] / [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der Wissensdatenbankansichten pro Benutzer
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents	[[Benchmark: Anzahl der mithilfe von angehängten KB-Artikeln gelösten Incidents]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	Benchmark: % der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents
Anzahl der Umfrageinstanzen	–	Benchmark: Anzahl der Umfrageinstanzen
Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer	–	Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer
Normalisierte Kundenzufriedenheit	–	Benchmark: Normalisierte Kundenzufriedenheit
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	[[Benchmark: Normalisierte Kundenzufriedenheit]] / [[Benchmark: Anzahl der Umfrageinstanzen]]	Benchmark: Durchschnittliche Kundenzufriedenheit
Anzahl der Anforderer pro Erfüller	(([[Benchmark: Anzahl aktiver Benutzer]] -	Benchmark: Anzahl der Anforderer pro Fulfiller

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
	[[Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer]]) / [[Benchmark: Anzahl der aktiven ITIL-Benutzer]]	
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität	[[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität
Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen
% der gelösten Incidents nach Problem	[[Benchmark: Gesamtanzahl der gelösten Incidents nach Problem]] / [[Benchmark: Anzahl gelöster Incidents]] * 100	Benchmark: % der gelösten Incidents nach Problem
Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme mit hoher Priorität
Anzahl der geschlossenen Probleme	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Schließung von Problemen]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Probleme]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	([[Benchmark: Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“]] / [[Benchmark: Anzahl der Sicherheit-Incidents]]) * 100	Benchmark: % der Sicherheits-Incidents mit Priorität „kritisch“ und „hoch“
Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	–	Benchmark: Anzahl der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“
Anzahl der Sicherheit-Incidents	–	Benchmark: Anzahl der Sicherheit-Incidents
Anzahl der erstellten Anforderungen	–	Benchmark: Anzahl der erstellten Anforderungen

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Anzahl von geschlossenen Anforderungen	–	Benchmark: Anzahl von geschlossenen Anforderungen
Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung einer Anforderung	[[Benchmark: Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen]]	Benchmark: Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung einer Anforderung
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit SLAs	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit SLAs
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen	[[Benchmark: Anzahl der erstellten Anfragen / Monatssumme]]/ [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer / Monatsdurchschnitt]]	Benchmark: Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen
Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit Verstößen gegen SLAs	–	Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs
Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen	–	Benchmark: Gesamtzeit bis zur Erfüllung von Anforderungen
% der geschlossenen Anforderungen mit SLA-Verstoß	[[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs]] / [[Benchmark: Anzahl der geschlossenen Anfragen mit SLAs]] * 100	Benchmark: Prozentsatz der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs
Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente
Anzahl der angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Anzahl der angreifbaren Elemente
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen	[[Benchmark: Summiertes Alter der angreifbaren Elemente]] / [[Benchmark: Anzahl der angreifbaren Elemente]]	Benchmark: Durchschnittsalter von angreifbaren Elementen

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen	[[Benchmark: Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente]] / [[Benchmark: Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente]]	Benchmark: Durchschnittsalter von kritischen angreifbaren Elementen
Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Summe des Alters der kritischen angreifbaren Elemente
Summiertes Alter der angreifbaren Elemente	–	Benchmark: Summiertes Alter der angreifbaren Elemente

Verknüpfung von Performance Analytics-KPI mit Benchmark-VA-KPI

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)	–	Benchmark: Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)	Incidents, die mit Virtual Agent erstellt und mit dem Abwendungsmuster `ITSM VA-Triage and Created` nachverfolgt werden.
Anrufabwendung (VA-Kataloganalyse)	–	Benchmark: Anrufabwendung durch VA (Kataloganalyse)	Mit Virtual Agent erstellte und jedes Mal nachverfolgte Anforderungen, wenn Virtual Agent auf einen Katalog zur Übermittlung verwiesen hat.
% Anrufabwendung	([[Benchmark: Anrufabwendung (VA selektiert und erstellt)]] + [[Benchmark: Anrufabwendung durch VA (Kataloganalyse)]]) / ([[Benchmark: Anzahl der erstellten Anforderungen]] + [[Benchmark: Anzahl der erstellten Incidents]]) * 100	Benchmark: % VA-Abwendung	Die Häufigkeit, mit der Virtual Agent Incidents automatisch gelöst oder Anforderungen abgeschlossen hat.
IAR (abgefangen und gelöst)	–	Benchmark: VA IAR (abgefangen und gelöst)	Incidents, die mit dem Abwendungsmuster `ITSM VA-Intercept & Resolved` gelöst wurden.
VA selbst gelöst	–	Benchmark: VA selbst gelöst	Jedes Mal, wenn der Benutzer die Incident-

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
			Lösung selbst lösen oder Anforderungen mit dem Abwendungsmuster *ITSM VA-Self Resolving* abschließen konnte.
Anzahl gelöster Incidents	–	Benchmark: Anzahl gelöster Incidents	Die Gesamtanzahl der gelösten Incidents.
% der Incidents, die mithilfe von VA automatisch gelöst wurden	([[Benchmark: VA IAR (abgefangen und gelöst)]] + [[Benchmark: VA selbst gelöst]]) / ([[Benchmark: Anzahl der gelösten Incidents]] + [[Benchmark: VA selbst gelöst]]) * 100	Benchmark: % der Incidents, die mit VA automatisch gelöst wurden.	Prozentsatz der Incidents, die mit Virtual Agent automatisch gelöst wurden.
VA – Anzahl der Anwender pro Monat	–	Benchmark: VA – Anzahl der Anwender pro Monat	Anzahl der monatlichen Benutzer, die Virtual Agent verwenden.
% der Anwender, die Virtual Agent verwenden	[[Benchmark: Anzahl monatlicher VA-Benutzer]] - [[Benchmark: Anzahl der aktiven Benutzer]] * 100	Benchmark: % der Benutzer, die Virtual Agent verwenden	Prozentsatz der Benutzer in der Organisation, die Virtual Agent als Interaktionskanal verwenden.
Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden	–	Benchmark: Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden	Konversationen, die von Virtual Agent nicht gelöst wurden und an einen Live-Agent übergeben werden mussten.
VA – Gesamtzahl der Konversationen	–	Benchmark: VA – Gesamtzahl der Konversationen	Alle Konversationen, die in Virtual Agent stattgefunden haben.
% der VA-Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	[[Benchmark: Anzahl der VA-Konversationen, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden]] / [[Benchmark: Gesamtanzahl Konversationen in VA]] * 100	Benchmark: % der VA-Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	Prozentsatz der Konversation, die an einen Service Desk-Mitarbeiter übergeben wurden.
VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	–	Benchmark: VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl	Insgesamt normalisierte Gesamtpunktzahl aller Umfragen, die für Virtual

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

Benchmark-KPI	Formel	Performance Analytics-KPI	Beschreibung
			Agent-Konversationen durchgeführt wurden.
VA Umfrageinstanzen	–	Benchmark: VA-Umfrageinstanzen	Gesamtanzahl der Umfragen, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Bewertung der Zufriedenheitspunktzahl beantwortet hat.
Virtual Agent-CSAT-Punktzahl	[[Benchmark: VA – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl]]/ [[Benchmark: VA-Umfrageinstanzen]]	Benchmark: VA-CSAT-Punktzahl	Durchschnittliche Virtual Agent-Zufriedenheitspunktzahl.

[End]

[qa: BEGIN review]

Drilldown innerhalb von Benchmark-KPI-Daten

Sie können innerhalb von Benchmark-KPI-Daten für weitere Analysen innerhalb Performance Analytics einen Drilldown durchführen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Bei der Suche nach einem Benchmark-Wert müssen die Viewer die Rolle „pa_viewer“ haben, um Bewertungslisten anzuzeigen.BenchmarksPerformance Analytics

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin oder sn_bm_client.benchmark_data_viewer mit der Rolle „pa_viewer“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Blick auf einen Benchmark-Wert aus dem KPI-Diagramm für Leistungstrends werfen, um einzelne Daten anzuzeigen, aus denen dieser Wert besteht. Sie können beispielsweise Daten, die als Wert in Rot (geringere Leistung) im Diagramm dargestellt werden, aufschlüsseln und untersuchen.

Hinweis:
Sie können nur innerhalb der KPI-Daten aus dem KPI-Diagramm für Leistungstrends einen Drilldown durchführen. Sie können nur die Ergebnisse anzeigen, die mit erstellt wurden Performance Analytics.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Dashboard**.
2. Um die KPI-Definition und den Leistungstrend anzuzeigen, klicken Sie auf einen KPI.
3. Um weiter in die Performance Analytics-Bewertungsliste zu gelangen, klicken Sie auf einen Wert in Ihren Benchmark-Daten im Leistungstrenddiagramm.

Hinweis:
Weitere Informationen zu **Diagramm**, **Punktzahlen**, **Kommentaren**und **Weitere Informationen**finden Sie unter Performance Analytics .

[End]

Automatische Übersetzung

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

[qa: BEGIN review]

Benchmarks- Referenz

Informieren Sie sich über die verschiedenen Rollen, Dashboards, KPI-Kategorien und Trends, die von ServiceNow Benchmarksangeboten werden.

[End]
[qa: BEGIN review]

Benchmarks-Rollen

Die Rollen Benchmarks admin und viewer werden mit Benchmarkseingeführt.

Eine Übersicht über das Feature Benchmarks in ServiceNow, einschließlich Informationen zur Teilnahme, zur Einrichtung von Benchmarks, zur Interpretation des KPI-Dashboards, zum Aufrufen von KPI-Karten, zu Empfehlungen und zur Implementierung von Empfehlungen

Rollen

Rolle	Funktionen	Geerbte Rollen
sn_bm_client.benchmark_admin	• Einrichten von Benchmarks über eine Instanz • Entscheiden über die Teilnahme am Benchmarks-Programm • Aktivieren, Deaktivieren oder Ändern von Indikatoren (einschließlich Ändern von Indikatorquelle, Skript und Bedingungen in Performance Analytics für alle KPIs, die keine anwendungsspezifischen Rollen erfordern) • Empfangen von E-Mail-Benachrichtigungen über die Verfügbarkeit neuer monatlicher Datenzusammenfassungen • Alle Funktionen der Rollen Benchmarks-Betrachter und Benchmarks-Empfehlungen	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Anzeigen vollständiger Benchmark-Berichte in Serviceportal • Anzeigen von Datenvisualisierungen und Daten-Drilldowns zwecks	

Automatische Übersetzung

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

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Funktionen	Geerbte Rollen
	Trendanalyse (keine PA-Bewertungslisten) • Herunterladen von Visualisierungen • Anzeigen von Vergleichen hinsichtlich Branchenkategorie oder Größe • Empfangen von E-Mail-Benachrichtigungen über die Verfügbarkeit neuer monatlicher Datenzusammenfassungen	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Anzeigen von Empfehlungskandidaten für Benchmark-KPIs	sn_process_optimization_viewer

[End]

[qa: BEGIN review]

Benchmark-KPIs

Sie können Benchmark-KPIs aktivieren oder deaktivieren und KPI-Bedingungen anpassen. Die Integration mit Performance Analytics bietet tägliche Datenerfassungs- und Drilldown-Funktionen für KPI-Daten.

Benchmarks bietet ITSM, ITOM, Virtual Agent, Security Operations-KPIs, Success Dashboard und Strategic Portfolio Management.

Hinweis:
Bei einem Upgrade von Benchmarks werden gegenüber dem vorherigen Release keine Änderungen am Status oder an der Konfiguration von KPIs vorgenommen. Neue KPIs werden standardmäßig aktiviert.

Benchmarks verwendet anonyme, zusammengefasste Nutzungsdaten von Kunden, die sich zur Teilnahme an der Berechnung globaler Benchmarks und Branchen-Benchmarks entschieden haben. Die KPIs in der Anwendung Benchmarks sind Leistungsanalyseindikatoren, die nur die Nutzungszählungsdaten erfassen, z. B. die Gesamtzahl der Incidents in einem Monat, basierend auf den monatlichen Zusammenfassungen. Während der Datenerfassung berücksichtigt die Anwendung Benchmarks keine weiteren Details wie die Beschreibung von Incidents oder Informationen zu Anforderungen, Changes oder Anwendungen.

Die Anzahl der teilnehmenden Kunden für jeden Kohorten-Bucket in Branchenkategorie, Benutzeranzahl und Zusammenfassung der drei geografischen Regionen ist groß genug, um monatliche Benchmark-Werte zu berechnen und die vollständige Anonymität zu wahren. Um die Anonymität der Daten zusätzlich zu gewährleisten, können Sie in der Benchmarks-Benutzeroberfläche immer nur jeweils nur einen Filter anwenden.

Automatische Übersetzung

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

Benchmarks KPI-Kategorien

Benchmarks unterstützt KPIs aus anderen ServiceNow -Anwendungen wie ITSM, ITOM, Security Operations, Conversational Interfaces, Success Dashboard und Strategic Portfolio Management. Weitere Informationen finden Sie unter Benchmark-KPIs.

ITSM-KPIs

Incident

KPI	Beschreibung
Hinweis: In einigen Umgebungen sind bei KPIs zu gelösten Incidents möglicherweise weitere Konfigurationsschritte erforderlich, um Daten zu gelösten Incidents abrufen zu können.	
Prozentsatz gelöster Incidents mit hoher Priorität	[Anzahl der gelösten Incidents mit Priorität 0 (P0) und Priorität 1 (P1) während des Monats]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents während desselben Monats] Die Incident-Anzahl wird auf Grundlage der Incident-Tabelle generiert. **Hinweis:** Die Definition von P0-Incidents und P1-Incidents variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von P0-Incidents und P1-Incidents kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.
Prozentsatz der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents	[Anzahl der gelösten Incidents bei der ersten Zuweisung während des Monats]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents während desselben Monats] Die erste Zuweisung ist die Zuweisung, die stattfindet, wenn das Feld **Anzahl der Neuzuweisungen** des Incidents den Wert 0 hat.
% der Incidents, die innerhalb der SLA behoben werden	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents mit eingehaltenen SLAs]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents] Die eingehaltenen SLAs für die während des Monats gelösten Incidents werden auf Grundlage der Tabelle „task_sla“ berechnet.

Automatische Übersetzung

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

Incident (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
% der erneut geöffneten Incidents	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents, die erneut geöffnet wurden]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents]. „Erneut geöffnet“ bedeutet, dass das Feld **Anzahl Wiederöffnung** des Incidents einen Wert größer 0 hat.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incidents mit hoher Priorität	[Summe der Dauer aller während des Monats gelösten Incidents mit hoher Priorität]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents mit hoher Priorität] • Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zur Lösung verstreicht. • Incidents mit hoher Priorität sind Incidents mit Priorität 0 (P0) und Priorität 1 (P1).
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident	[Summe der Dauer aller während des Monats gelösten Incidents]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents] Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zur Lösung verstreicht.
Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents	Anzahl der während des Monats pro Benutzer erstellten Incidents Der Wert Global ist der Durchschnitt aller teilnehmenden Kunden pro Benutzer.

Problem

KPI	Beschreibung
Prozentsatz der Probleme mit hoher Priorität	[Anzahl der während des Monats geschlossenen Probleme mit hoher Priorität]/[Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Probleme] Probleme mit hoher Priorität sind Probleme mit Priorität 0 (P0) und Priorität 1 (P1).
% der gelösten Incidents nach Problem	[Anzahl während des Monats gelöster Incidents, die einem Problem zugeordnet

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

Problem (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	sind]/[Gesamtzahl der während desselben Monats gelösten Incidents]
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems	[Summe der Dauer aller während des Monats geschlossenen Probleme]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Probleme] Die Dauer ist die Zeit, die von der Erstellung bis zum Abschluss verstreicht.

Change

KPI	Beschreibung
% der Notfall-Changes	[Anzahl von während des Monats geschlossenen Notfall-Changes]/ [Gesamtzahl aller während desselben Monats geschlossenen Changes] Alle Changes bedeutet Standard-Changes, normale Changes und Emergency-Changes.
% der fehlgeschlagenen Changes	[Anzahl nicht erfolgreicher Changes während des Monats]/[Gesamtzahl aller geschlossenen Changes während desselben Monats]
Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Change	[Summe der Dauer aller während des Monats geschlossenen Changes]/ [Gesamtzahl der während desselben Monats geschlossenen Changes] • Die Dauer ist die Zeit von der Erstellung bis zum Abschluss. • Alle Changes bedeutet Standard-Changes, normale Changes und Emergency-Changes.

Service Catalog

KPI	Beschreibung
% der geschlossenen Anforderungen mit SLA-Verstoß	[Anzahl geschlossener Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs während des Monats]/[Gesamtzahl geschlossener Anforderungen während desselben Monats]

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

Service Catalog (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	SLA-Verstöße für die während des Monats geschlossenen Anforderungen werden auf Grundlage der Tabelle „task_sla“ berechnet.
Durchschnittliche Dauer bis zur Erfüllung einer Anforderung	[Summe der Dauer der während des Monats erfüllten Service Catalog-Anforderungen]/ [Gesamtzahl der im selben Monat erfüllten Service Catalog-Anforderungen] • Die **Dauer** ist die Zeit, die von der Erstellung bis zum Abschluss verstreicht. • Die**Anzahl der erfüllten Service Catalog-Anforderungen** ist die Anzahl der Datensätze in der Tabelle „sc_req_item“, die innerhalb eines Monats geschlossen wurden.
Anzahl der pro Benutzer erstellten Anforderungen	Anzahl der während des Monats pro Benutzer erstellten Anforderungen

Wissen

KPI	Beschreibung
% der mithilfe von KB-Artikeln gelösten Incidents	[Anzahl von während des Monats gelösten Incidents mit KB-Artikeln] geteilt durch [Gesamtzahl aller während des betreffenden Monats gelösten Incidents]
Anzahl von Wissensartikel-Aufrufen pro Benutzer	Anzahl der während des Monats verzeichneten Wissensartikel-Aufrufe pro Benutzer • Die **Knowledge Base-Aufrufe** werden auf Basis der Tabelle „sys_view_count“ generiert. • Der Wert **Global** ist der Durchschnitt aller teilnehmenden Kunden pro Benutzer.

ITSM Virtual Agent

KPI	Beschreibung
% Anrufabwendung	[Anzahl der mit Virtual Agent erstellten Incidents und Anforderungen] / [Gesamtanzahl der erstellten Incidents und Anforderungen]

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

ITSM Virtual Agent (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Angabe, wie oft der Incident oder die Anforderung mit Virtual Agentübermittelt wurde. Dies wird durch das Abwendungsmuster bestimmt, das im Thema Virtual Agent hinzugefügt wurde.
% der automatisch gelösten Incidents	[Anzahl der von Virtual Agent automatisch gelösten Incidents]/[Gesamtzahl der gelösten Incidents] Die Häufigkeit in Prozent, mit der Incidents automatisch mithilfe automatisierter Workflows oder durch die automatische Problemlösung gelöst wurden.

Sonstige

KPI	Beschreibung
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	[Summe der normalisierten Messgrößenwerte aller während des Monats erfassten Umfrageinstanzen] geteilt durch [Gesamtzahl der während des betreffenden Monats erfassten Umfrageinstanzen] • Tabelle: metric_results • Umfrage: Kundenzufriedenheitsumfrage • Die Werte der Messgrößen werden gemäß der Kategoriegewichtung normalisiert. **Hinweis:** Dieser KPI verwendet die Kundenzufriedenheitsanalyse des Basissystems. Wenn Sie eine andere Umfrage verwenden, um Benutzerfeedback zu sammeln, können Sie die KPI-Definition anpassen.
Anzahl von Anforderungen pro Erfüller	[Anzahl von aktiven anfordernden Benutzern (Nicht-ITIL-Benutzern) während des Monats] geteilt durch [Gesamtanzahl von aktiven ITIL-Benutzern während des betreffenden Monats]

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

ITOM-KPIs

CMDB

KPI	Beschreibung
% der doppelten CIs	[Anzahl der doppelten CIs während des Monats]/[Gesamtzahl der CIs während desselben Monats] Doppelte CIs werden auf Grundlage der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet. **Hinweis:** Die Definition von doppelten CIs variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von doppelten CIs kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.
Prozentsatz der nicht konformen CIs	[Anzahl der CI-Audit-Fehler während des Monats]/[Gesamtzahl der während desselben Monats geprüften CIs] Nicht konforme CIs werden auf Basis der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet. **Hinweis:** Die Definition von CI-Compliance-Audits variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von CI-Compliance-Audits kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.
% veraltete CIs	[Anzahl der veralteten CIs während des Monats]/[Gesamtzahl der CIs während desselben Monats] Veraltete CIs werden mithilfe der Tabelle „cmdb_health_scorecard“ berechnet.

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

CMDB (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Hinweis: Die Definition von veralteten CIs variiert wahrscheinlich je nach Teilnehmer. Ihre Definition von veralteten CIs kann der Definition anderer Teilnehmer ähnlich sein oder auch nicht. Zur besseren Vergleichbarkeit repräsentieren die in diesem Bericht angegebenen Messgrößen den Durchschnitt aller Teilnehmer.

Konversations-Schnittstellen-KPIs

Virtual Agent

KPI	Beschreibung
% der Benutzer, die Virtual Agent verwenden	[Gesamtanzahl der Benutzer, die Virtual Agent verwenden] / [Gesamtanzahl der aktiven Benutzer] Prozentsatz der eindeutigen Benutzer, die Virtual Agent verwenden, um alltägliche Aufgaben und Anforderungen zu bearbeiten.
% der Konversationen, die an einen Live-Agent übergeben wurden	[Anzahl der dem Live-Agent zugewiesenen Konversationen] / [Gesamtanzahl der Konversationen] Der Prozentsatz der Virtual Agent-Konversationen, die zur Bearbeitung alltäglicher Aufgaben und Anforderungen umgeleitet wurden.
Virtual Agent CSAT-Punktzahl	Verwendet die tägliche durchschnittliche Punktzahl der durchgeführten Umfragen, um die Qualität der Benutzerinteraktionen mit Virtual Agent-Konversationen zu analysieren.

Security Operations-KPIs

Security Incident Response

KPI	Beschreibung
% der Sicherheits-Incidents mit Priorität „Kritisch“ und „Hoch“	[Anzahl der während des Monats erstellten Sicherheits-Incidents mit kritischer Priorität

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

Security Incident Response (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	und hoher Priorität] / [Gesamtzahl aller während desselben Monats erstellten Sicherheits-Incidents]

Vulnerability Response

KPI	Beschreibung
Durchschnittliches Alter kritischer Schwachstellen	[Summiertes Alter der kritischen angreifbaren Elemente] / [Anzahl der kritischen angreifbaren Elemente]
Durchschnittliches Alter von Schwachstellen	[Summiertes Alter der angreifbaren Elemente] / [Anzahl der angreifbaren Elemente]
Average vulnerability per asset (Durchschnittliche Schwachstellen pro Asset)	[Summe der aktiven angreifbaren Elemente] / [Gesamtzahl der gescannten Konfigurationselemente]
Durchschnittliche Zeit bis zur Nachbesserung (MTTR) für AEs	[Summe der Dauer geschlossener angreifbarer Elemente] / [Gesamtanzahl der geschlossenen angreifbaren Elemente, angezeigt als gleitender 30-Tage-Durchschnitt]
% of remediation efficiency (Effizienz der Fehlerbehebung in %)	[Anzahl der während eines Monats geschlossenen angreifbaren Elemente] / [Anzahl neuer oder erneut geöffneter angreifbarer Elemente im selben Monat]

Success Dashboard-KPIs

KPI	Formel	Beschreibung
Selbst gelöst in %	[Selbst gelöst (VA) + Selbst gelöst (KB) + Automatisierte Lösungen] / [Gesamtticketauflösung + Selbst gelöst (VA) + Selbst gelöst (KB)] *100	Der Prozentsatz der Selbstlösung wird basierend auf der täglichen durchschnittlichen Anzahl der Fälle berechnet, in denen Ihre Benutzer eine Lösung ohne Eingreifen eines Service Desk-Mitarbeiters erreicht haben. Es enthält Nummern aus den folgenden Elementen:

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

KPI	Formel	Beschreibung
		• Selbst gelöst mit Virtual Agent. • Mithilfe von Wissensartikeln selbst gelöst. • Automatisierte Lösungen. Dies können beispielsweise Incidents sein, die mit Virtual Agentautomatisch gelöst wurden.
Anrufabwendung in %	[Katalogticketübermittlungen + VA-Ticketübermittlungen + Selbstlösung (VA) + Selbstlösung (KB)] / [Gesamtzahl der übermittelten Tickets + Selbstlösung (VA) + Selbstlösung (KB)] * 100	Die Anrufabwendung wird pro Tag basierend darauf berechnet, wie oft anfordernde Personen die folgenden Aktionen ohne Eingreifen eines Service Desk-Mitarbeiters der Stufe 1 durchgeführt haben: • Ticketübermittlungen mit Service Catalog • Ticketübermittlungen mit Virtual Agent • Selbst gelöst mit Virtual Agent • Mithilfe von Wissensartikeln selbst gelöst
% der strukturierten Tickets	[Abgeschlossene strukturierte Tickets]/[Gesamtzahl der gelösten Tickets] * 100	Gesamtanzahl der Tickets, die für den Berichtsbereich erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden und über einen vordefinierten oder geführten Aufnahme- und Erfüllungsprozess verfügen. Dies kann beispielsweise die Erfüllung eines angeforderten Elements oder ein HR-Fall sein, in dem die Mehrdeutigkeit der Gehaltsabrechnung gelöst wurde.
Punktzahlen der Kundenzufriedenheitsumfrage	[ITSM-Kundenzufriedenheitspunktzahl] + [Virtual Agent-Kundenzufriedenheitspunktzahl]	Durchschnitt der Kundenzufriedenheitspunktzahlen basierend auf den Umfragen, die nach der Lösung des Problems durchgeführt wurden.

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

KPI	Formel	Beschreibung
		Hinweis: Sowohl die ITSM-Kundenzufriedenheitspunktzahl als auch die VA-Kundenzufriedenheitspunktzahl sind mit der Basis 10 normalisiert.
MTTR – Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	[Zeit bis zur Lösung]/[Gelöste Probleme]/24	Durchschnittliche Zeit in Tagen zwischen dem Tag, an dem ein Ticket erstellt wurde, und dem Tag, an dem es geschlossen wurde.
% der SLA-Verstöße	[Gelöste Probleme mit SLA-Verstoß]/[Gelöste Probleme]*100	Prozentsatz der Probleme, die nach einem SLA-Verstoß gelöst wurden.
Lösung für erste Zuweisung	[Ohne Neuzuweisung gelöste Tickets]/[Gelöste Probleme]*100	Tickets wurden gelöst, ohne dass eine erneute Zuweisung an einen Service Desk-Mitarbeiter erforderlich war.
% Automatisierte Lösungen	([[Automatisierte Auflösungen]]/[[Selbst gelöst – Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtzahl der Tickets, die mithilfe der automatisierten Workflows, der automatischen Problemlösung oder der Web-/Windows-Anwendung „Password Reset“ erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden.
% KB – Selbst gelöst (Anzahl)	([[KB - Selbst gelöst (Anzahl)]]/[[Selbst gelöst - Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtzahl der Tickets, die durch Lesen der Wissensartikel erfolgreich abgeschlossen und geschlossen wurden. Dies wird bestimmt, wenn Benutzer Wissensartikel lesen und kein Ticket innerhalb eines 24-Stunden-Fensters erstellen.
% VA – Selbst gelöst (Anzahl)	([[VA - Selbst gelöst (Anzahl)]]/[[Selbst gelöst - Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtzahl der automatisierten Konversationen, die das Problem gelöst haben. Dies wird durch den Abwendungsknoten bestimmt, der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.
% Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)	([[Anrufabwendungen, wenn selbst gelöst (Anzahl)]]/[[Anrufabwendungen – Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtanzahl der Probleme oder Anforderungen, die mithilfe von Virtual Agent- und Knowledge Base-Artikeln gelöst wurden und zu einer Anrufabwendung geführt haben.
% VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)	([[VA-Ticketübermittlungen (Anzahl)]]/[[Anrufabwendung – Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtanzahl der Male, die das Ticket mit dem Virtual Agent übermittelt wurde. Dies wird durch den Abwendungsknoten bestimmt,

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

KPI	Formel	Beschreibung
		der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.
% Katalogticketübermittlungen (Anzahl)	([[Katalogticketübermittlungen (Anzahl)]]/[[Anrufabwendung - Prozentsatz (Nenner)]])*100	Gesamtanzahl der Tickets (Fälle, Incidents, angeforderte Elemente usw.), die über den Service Catalog in Service Portal oder NOW Mobile übermittelt wurden.

Weitere Informationen zu KPI-Definitionen und Formeln für das Success Dashboard finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard Indikatoren KPI-Definitionen und Formeln

Strategic Portfolio Management – KPIs

Benchmarks unterstützt Strategic Portfolio Management KPIs. Weitere Informationen finden Sie unter SPM-Benchmarking-KPIs .

Übertragung von Benchmarks-Daten

Ihre Benchmarks-Punktzahldaten werden am dritten Tag des Monats automatisch in ServiceNow hochgeladen. Globale Punktzahlen werden automatisch am 11. Tag des Monats in Ihre Instanz heruntergeladen.

Sie können die Punktzahlen auch nach diesen monatlichen Stichtagen manuell (on demand) hoch- oder herunterladen. Führen Sie dazu über den die regelmäßigen Aufgaben für Benchmarks-Punktzahlen aus **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Navigationselement.

- Hochladen der Benchmark-Punktzahlen (wird automatisch am ersten Tag des Monats ausgeführt)
- Herunterladen der Benchmark-Punktzahlen (wird automatisch am neunten Tag des Monats ausgeführt)

Diese on demand ausführbaren regelmäßigen Aufgaben sind nützlich, wenn das automatische Hochladen oder Herunterladen der Punktzahlen fehlgeschlagen ist und der jeweilige Stichtag bereits verstrichen ist. Sie können auch eine regelmäßige Aufgabe ausführen, um die Verlaufsdaten für einen Zeitraum von sechs Monaten zu generieren.

E-Mail-Benachrichtigung

Benutzer mit der Administratorrolle in Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_admin) und der Rolle Benchmark-Daten-Viewer (sn_bm_client.benchmark_data_viewer) erhalten automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung, sobald monatliche Punktzahlen, neu berechnete Verlaufsdaten oder neue KPIs verfügbar sind. Sie müssen die Systemadministratorrolle (Admin) haben, um die Liste der E-Mail-Empfänger ändern zu dürfen.

- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald die monatlichen globalen Daten verfügbar sind. Monatliche Ergebnisse (Ergebnisse zu Ihrer Instanz und globale Ergebnisse) werden Mitte des Monats in die Kundeninstanz heruntergeladen.
  - Betreff: Neuer monatlicher Benchmarks-Bericht ist jetzt verfügbar
  - Text: ServiceNow Benchmarks wurde mit Daten aus dem Monat <Monat> aktualisiert. Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.
- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald die Verlaufsdaten der jeweils letzten sechs Monate neu berechnet wurden.

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

- Betreff: Die globalen Benchmarks-Verlaufspunktzahlen wurden aktualisiert
- Text: Die globalen Benchmarks-Punktzahlen der letzten sechs Monate wurden mit verbesserter Datenqualität neu berechnet. Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.

- Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, sobald eine aktualisierte KPI-Version implementiert wird (z. B. mit verschiedenen Fixes).

  - Betreff: Eine oder mehrere Benchmarks-KPI-Versionen wurden geändert
  - Text: Die neuesten Benchmarks-Punktzahlen enthalten eine neue Version folgender KPIs mit Daten besserer Qualität.

    <KPI-Name>.

    Sie können die aktualisierten Benchmarks im Benchmarks-Dashboard unter <Link zum Benchmarks-Dashboard-Portal> sehen.

Benchmarks Der Zugriff auf Benachrichtigungs-E-Mails erfolgt über **Systemeinstellungen** > **Benachrichtigungen** Navigationsmenü.

[End]

[qa: BEGIN review]

Zustimmung zur Teilnahme an Benchmarks widerrufen

Sie können Ihre Zustimmung zur Teilnahme an Benchmarks jederzeit widerrufen. Wenn Sie Ihre Zustimmung widerrufen, werden die Nutzungsdaten Ihres Unternehmens nicht mehr im Datensatz von Benchmarks berücksichtigt, und Sie sehen keine zusammengefassten Messgrößen mehr.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bm_client.benchmark_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie nicht mehr am Benchmarks-Forum teilnehmen, haben Sie keinen Zugriff mehr auf Benchmarking-Informationen zu Ihrer Organisation. Ihre Nutzungsdaten werden dann außerdem künftig aus dem Benchmarks-Datensatz entfernt. Ihr Unternehmen kann jedoch jederzeit wieder am Benchmarks-Programm teilnehmen.

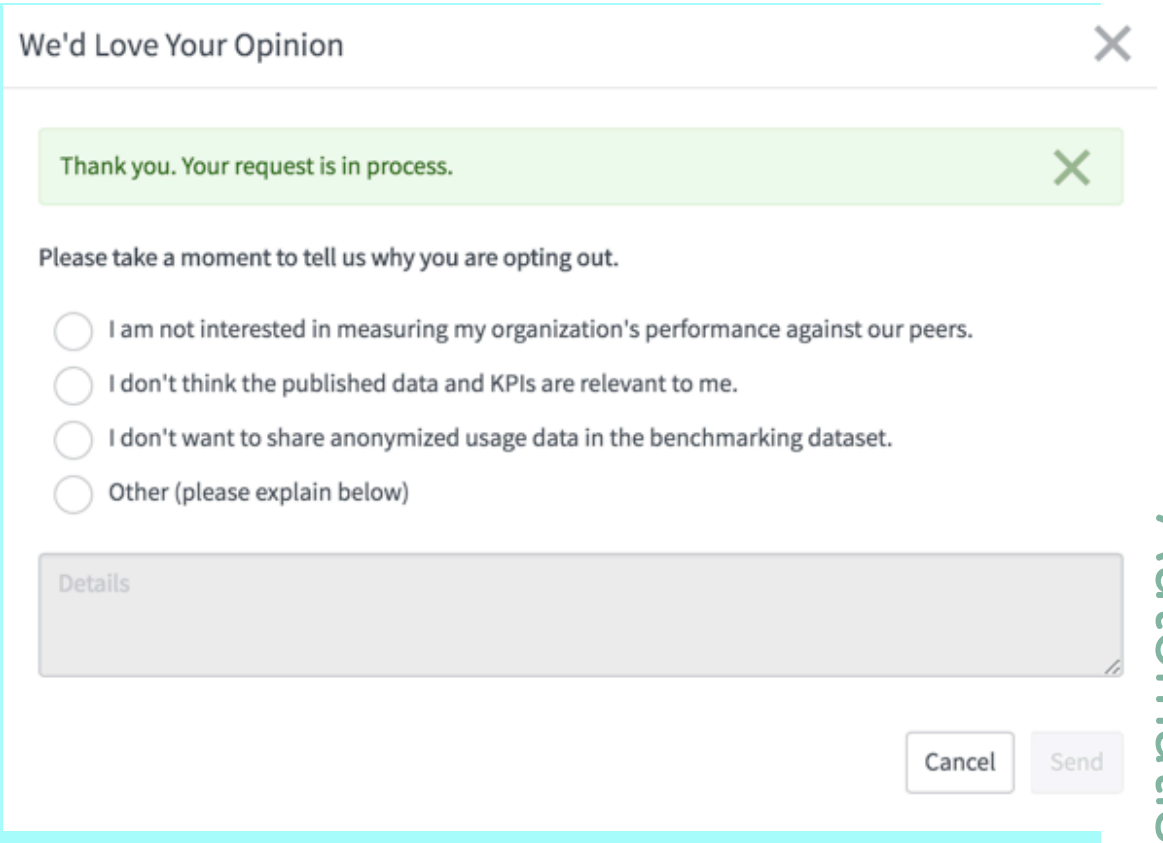
Hinweis:
Die Verarbeitung der Anforderung kann bis zu zwei monatliche Aktualisierungszyklen in Anspruch nehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benchmarks** > **Setup**.
2. Klicken Sie auf **ServiceNow Benchmarks deaktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Deaktivieren**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie Feedback senden möchten: Geben Sie die relevanten Informationen ein, und klicken Sie auf **Senden**.
   Andernfalls klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Umfrage zu überspringen.

Automatische Übersetzung

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



Die Deaktivierungsbestätigung wird angezeigt. Sie können jederzeit wieder teilnehmen.

[End]

[qa: BEGIN review]

Domänentrennung und Benchmarks

Domänentrennung wird in der Anwendung Benchmarks nicht 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: Kein Support

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

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

[End]

Automatische Übersetzung

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

Change Management

Die Anwendung ServiceNow® Change Management bietet einen systematischen Ansatz zur Kontrolle des Lebenszyklus aller Changes. Nützliche Änderungen lassen sich mit minimalen Unterbrechungen der IT-Services vornehmen.

ServiceNow Change Management ist in das Vulnerability Response -Plugin integriert, um zusätzliche Funktionen in Change Management einzuführen.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Change-Management.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Umgebung, die Tools und den Benutzerzugriff.

Automatische Übersetzung

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

Verwenden



Erfahren Sie, wie Sie Change-Management verwenden können.

Referenz



Rufen Sie Details zu Change-Management -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Change-Management erkunden

Die Change Management-Prozesse für einen Change Request werden durch Workflows gesteuert, die für einen bestimmten Change Request-Typ definiert sind.

Änderungstypen

Change-Management unterstützt die drei Arten von Service-Changes, die von ITIL beschrieben werden – Standard, Notfall und Normal. Der Change-Typ bestimmt, welches Statusmodell aufgerufen wird und welcher Change-Prozess befolgt werden muss.

Um einen Überblick über Change-Management in ITSM zu erhalten, sehen Sie sich dieses achtminütige Video an. Einführung in das Change-Management; Arten von Changes; Erstellen und Bearbeiten von Change-Anforderungen; Verbesserung der Effizienz durch Standard-Changes.

Standard-Change

Bei einem Standard-Change handelt es sich um einen vorautorisierten Change, der als risikoarm und relativ gängig gilt und anhand eines festgelegten Verfahrens oder einer festgelegten Arbeitsanweisung implementiert wird.

Ein Standard-Change ist ein Change, der häufig implementiert wird, über wiederholbare Implementierungsschritte verfügt und eine nachgewiesene Erfolgsgeschichte aufweist. Da Standard-Changes vorautorisiert werden, folgen sie einem schlanken Prozess, bei dem Gruppenebenen- oder Peer-Genehmigungs- und CAB-Autorisierungsschritte nicht erforderlich sind.

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

Genehmigte Standard-Change-Anforderungen können in einem Vorlagenkatalog vordefiniert werden, um den Zugriff auf und die Anfrage eines Standard-Changes effizienter zu gestalten. Mit dieser Funktion kann das Change-Management-Team auch die standardmäßig autorisierten Änderungen steuern.

Notfall-Change

Ein Change, der so schnell wie möglich implementiert werden muss, um beispielsweise einen Major Incident zu beheben oder einen Sicherheitspatch zu implementieren. Dieser Change verfügt über eine so hohe Priorität, dass er die Gruppen- und Peer-Review sowie die Genehmigung umgeht und direkt in den Autorisierungsstatus zur Genehmigung durch die CAB-Genehmigungsgruppe übergeht.

Notfall-Changes umfassen die folgenden Arten von Notfällen:

- Behebung von Versagens- oder Rückwirkungssituationen, in denen die Auswirkungen auf den Service bereits aufgetreten sind.
- Versagen oder Versagenssituationen, in denen die Auswirkungen auf den Service unmittelbar bevorstehen, wenn keine Maßnahmen ergriffen werden.

Diese Changes folgen nicht dem vollständigen Lebenszyklus eines normalen Changes, aufgrund der Geschwindigkeit, mit der sie autorisiert werden müssen. Daher kommen sie direkt in den Status **Autorisieren** zur Genehmigung von durch die CAB-Genehmigungsgruppe.

Während eines Notfall-Change kann eine ungeplante CI-Change-Aktivität auftreten. In einem solchen Fall wird eine nicht autorisierte Change-Anforderung erstellt und zur Genehmigung gesendet. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Anforderung.

Normaler Change

Jeder Service Change, der keine Standard-Change oder Notfall-Change ist.

Normale Change-Anforderungen folgen einem verbindlichen Prozess, der zwei Genehmigungsstufen erfordert, bevor sie implementiert, überprüft und geschlossen werden. Diese Changes erfordern eine vollständige Palette von Bewertungen und Autorisierungen, z. B. Peer-Genehmigung oder technische Genehmigung, Change-Management- und Change Advisory Board-Autorisierung (CAB), um Vollständigkeit, Genauigkeit und geringstmögliche Serviceunterbrechung sicherzustellen. Diese Changes werden meistens außerhalb definierter Change-Sperrzeitfenster oder während definierter Wartungsfenster geplant. Der normale Typ wird verwendet, um vorteilhafte Änderungen für jeden Change an einem Service zu implementieren, der kein Standard- oder Notfall-Change ist.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen neuen Change Request-Typ

Change-Modelle

Change Manager können mit der Funktion „Change-Modelle“ problemlos Change-Aktivitäten und Flows für bestimmte Anwendungsfälle anpassen.

Diese Funktion ist eine Erweiterung der vorhandenen OOB-Change-Typen und Workflows der IT Infrastructure Library (ITIL). Sie kann verwendet werden, um den Übergang zu zweckmäßigen Modellen und ServiceNow® *Flow Designer* zu bewerkstelligen, ohne dass die vorhandenen Fähigkeiten beeinträchtigt werden.

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

Mit Change-Modellen können Sie Folgendes definieren:

- Zweckmäßige Statusmodelle
- Statusübergänge
- Bedingungen für Statusübergänge

Die folgenden Modelle werden standardmäßig als Beispiele für Prozesse in ITIL-Modus 1 und 2 bereitgestellt. Diese Modelle stehen mit der Aktivierung des Plugins „Change Management – Change Model Foundation Data“ (com.snc.change_management.change_model.foundation) zur Verfügung.

- ITIL-Modus 1 – Dies ist ein traditioneller und sequenzieller Ansatz zur Verarbeitung von Change-Anforderungen. Dieser Modus durchläuft einen sequenziellen Prozess, der so definiert ist, dass ein Change erfolgreich abgeschlossen wird.
- ITIL-Modus 2 – Dies ist ein anpassungsfähiger Ansatz, um die Bearbeitung von Change-Anforderungen zu beschleunigen. Dieser Modus unterstützt den richtigen Prozess für einen bestimmten Change, um sicherzustellen, dass ein Change keinen Blocker für einen anderen Change darstellt.

Change-Modelle

Change-Modell	Beschreibung
Normal	Für normale Changes in ITIL-Modus 1 verwendetes Change-Modell
Notfall	Für Notfall-Changes in ITIL-Modus 1 verwendetes Change-Modell
Standard	Für Standard-Changes in ITIL-Modus 1 verwendetes Change-Modell
Change-Registrierung	Change-Modell zur Erfassung von Change-Anforderungen in einem externen System. Diesem Modell sind keine Genehmigungen zugeordnet.
Cloud-Infrastruktur	Change-Modell für Change-Anforderungen, die Cloud-Infrastrukturservices in Betrieb bzw. außer Betrieb nehmen
Site Reliability Ops	Change-Modell für Site Reliability Operations
Nicht autorisierter Change	Change-Modell für Change-Anforderungen, die aus nicht autorisierten Change-Ereignissen erstellt werden

Eigenschaften des Change-Modells

Durch Konfiguration der Eigenschaften von Change-Modellen können Sie bei der Erstellung einer Change-Anforderung auf die Fähigkeiten von Change-Modellen zugreifen.

Die folgenden Eigenschaften geben Ihnen die Möglichkeit, auf die Funktionen von Change-Modellen zuzugreifen. Für Upgradebenutzer werden diese Eigenschaften auf **true** festgelegt.

Geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter und `*change_model` in den Suchbereich ein, um die Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

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

Eigenschaften des Change-Modells

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.change_management.change_model.hide	Blendet die Funktion „Change-Modelle“ aus, wenn die Eigenschaft *com.snc.change_management.change_model.type_compa* aktiviert ist. Beim Erstellen eines neuen Change haben Sie nicht die Möglichkeit, ein Modell auszuwählen, und das Feld **Modell** ist im Formular für Change-Anforderungen nicht verfügbar.
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	Aktiviert die Workflow-Management-Unterstützung für die ChangeRequest-API, wenn das Plugin *com.snc.change_management.state_model* installiert ist. Dadurch wird die Methode „deleteDefaultWorkflowContext“ aufgerufen, die bei bestimmten Status- und Typänderungen aufgerufen wird.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	Aktiviert die Kompatibilität von Change-Typen für Change-Modelle, wenn das Plugin *com.snc.change_management.state_model* installiert ist. Bei „true“ können Changes sowohl mit dem typbasierten Workflow als auch mit Change-Modellen erstellt werden.

Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz für Change Management

Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz, um den Benutzerzugriff auf Widgets zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Change-Modelle**.
2. Wählen Sie ein Change-Modell aus.
3. Wählen Sie **Erweiterte Sicherheit aus**.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste am unteren Rand des Datensatzes **Verfügbar für aus**, um den Zugriff auf die Widgets zu verwalten.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Benutzerkriteriendatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Benutzerkriteriendatensatz.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Bedingung
Anwender	Benutzer, denen Zugriff gewährt werden soll.
Gruppen	Gruppen, denen Zugriff gewährt werden soll.
Rollen	Rollen, denen Zugriff gewährt werden soll.

Automatische Übersetzung

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

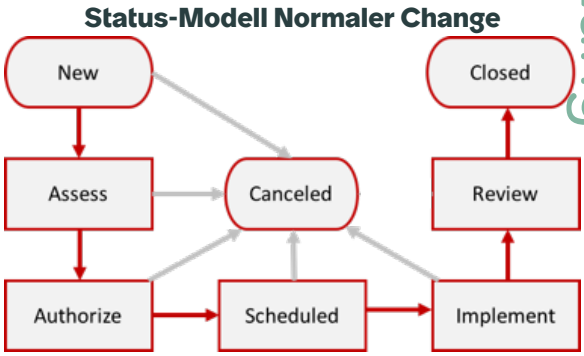
Feld	Beschreibung
Unternehmen	Unternehmen, denen Zugriff gewährt werden soll.
Standorte	Standorte, denen Zugriff gewährt werden soll.
Abteilungen	Abteilungen, denen Zugriff gewährt werden soll.
Alle abgleichen	Legt fest, ob alle Elemente aus jedem ausgefüllten Kriterienfeld übereinstimmen müssen. Ist diese Option aktiviert, erhalten nur Benutzer Zugriff, die allen Kriterien entsprechen. Wenn diese Option deaktiviert ist, muss der Benutzer eines oder mehrere der festgelegten Kriterien erfüllen, um Zugriff zu erhalten. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, sodass alle erfüllten Bedingungen eine Übereinstimmung ergeben.
Erweitert	Blendet das Feld **Skript** ein oder aus.
Skript	Definiert zusätzliche Kriterien und gibt true oder false zurück. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Erweitert** ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Statusfortschritt für Normal-, Standard- und Notfall-Changes

Jeder Change Request durchläuft eine Anzahl von Statuswerten in einer bestimmten Reihenfolge.

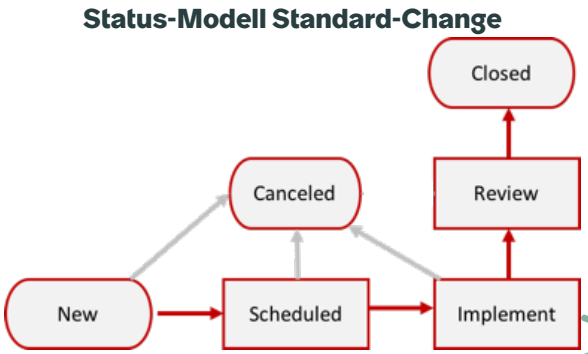
Statusfortschritt eines Changes des Typs „Normal“

	Status	Kann dieser abgebrochen werden?	Diagramm
1.	**Neu**	Ja	
2.	**Bewerten**	Ja	
3.	**Autorisieren**	Ja	
4.	**Geplant**	Ja	
5.	**Implementieren**	Ja	
6.	**Überprüfen**	Nein	
7.	**Geschlossen**	Nein	

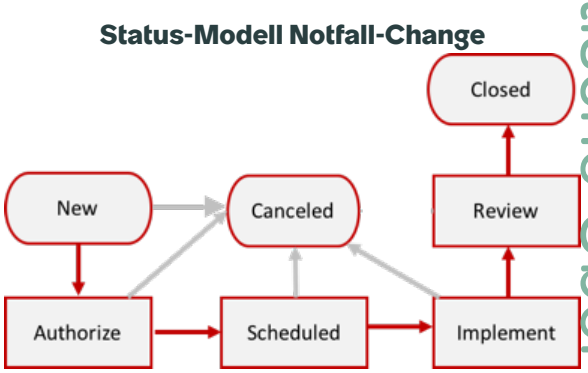
Automatische Übersetzung

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

Statusfortschritt eines Changes des Typs „Standard“

	Status	Kann dieser abgebrochen werden?	Diagramm
1.	**Neu**	Ja	
2.	**Geplant**	Ja	
3.	**Implementieren**	Ja	
4.	**Überprüfen**	Nein	
5.	**Geschlossen**	Nein	

Statusfortschritt eines Changes des Typs „Notfall“

	Status	Kann dieser abgebrochen werden?	Diagramm
1.	**Neu**	Ja	
2.	**Autorisieren**	Ja	
3.	**Geplant**	Ja	
4.	**Implementieren**	Ja	
5.	**Überprüfen**	Nein	
6.	**Geschlossen**	Nein	

Ändern Sie die E-Mail Benachrichtigung für Statusänderungen von Change Requests

Es gibt eine E-Mail-Benachrichtigung für Change Requests, die, wenn sie aktiv ist, eine Benachrichtigung an den Benutzer sendet, wenn der Status fortschreitet in den Status **Geplant**, **Implementieren**, **Überprüfen** oder **Abgebrochen**. Sie können die Benachrichtigung für Change Requests ändern, um zu spezifizieren, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält und was sie enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird die Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der den Change ursprünglich eingereicht hat. Benachrichtigungen werden nicht an den Benutzer gesendet, der den Status für den Change Request aktualisiert hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Suchen und öffnen Sie **Change Request Benachrichtigungen bei Statusänderungen** .

Automatische Übersetzung

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

3. Passen Sie auf dem Formular die Informationen in den folgenden Formularabschnitten an: **Zeitpunkt zum Senden der Nachricht – Wann?**, **Empfänger – Wer?**, **Inhalt – Was?**.
   Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen und den Feldern im Formular finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen erstellen .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Richtlinien für Change-Genehmigungen

In den Change-Genehmigungsrichtlinien werden Genehmigungsdefinitionen verwendet, um Genehmigungen gemäß Ihren geschäftlichen Anforderungen zu generieren.

Eine Change-Anforderungsrichtlinie ist ein Handlungsverlauf, der auf eine Change-Anforderung angewendet werden kann. Sie verwendet eine Reihe von Variableneingaben, um die mit ihr verknüpften Entscheidungen auszuwerten. Für jede übereinstimmende Entscheidung wird die zugehörige Genehmigungsdefinition angewendet.

Eine Genehmigungsrichtlinie kann mehrere Entscheidungen enthalten, sodass eine einzige Richtlinie jede für einen Change-Typ erforderliche Genehmigung bearbeiten kann. Wenn eine Entscheidungsbedingung erfüllt ist, wird die zugehörige Genehmigungsdefinition ausgewertet. Wenn eine oder mehrere Entscheidungen übereinstimmen, werden alle zugehörigen Genehmigungsdefinitionen ausgewertet.

Verwenden Sie die Workflow-Aktivität **Change-Genehmigungsrichtlinie** anstelle der Workflow-Aktivitäten **Benutzer** und **Gruppengenehmigung**, um die Genehmigungen in einer bestimmten Phase des Workflows zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“

Hinweis:
So verwenden Sie die Richtlinien für Change-Genehmigungen nach einem Upgrade:

1. Konfigurieren Sie die Genehmigungsrichtlinien nach Bedarf.
2. Ersetzen Sie die **Benutzer**- und **Gruppengenehmigung**-Aktivitäten im Workflow durch die Aktivität **Change-Genehmigungsrichtlinie**.

Eine Richtlinie für eine Change-Genehmigung besteht aus drei Komponenten:

- **Richtlinieneingaben**: Die Variablenquellen, die innerhalb einer für die Entscheidung definierten Bedingung ausgewertet werden.
- **Entscheidungen**: Bestimmt anhand der Bedingungen, ob die zugehörige Change-Genehmigungsdefinition gilt.
- **Genehmigungsdefinitionen**: Definiert die Art der Genehmigung, die angewendet werden kann.

Change Advisory Board (CAB)-Workbench

Die Change Advisory Board-Workbench (CAB) ermöglicht es einem CAB-Manager, einen Zeitplan für CAB-Meetings zu erstellen, sie zu planen und zu verwalten.

CAB-Meetings dienen in der Regel dazu, Change Requests zu überprüfen und zu autorisieren sowie kürzlich implementierte Changes zu überprüfen. Ein Standardprogramm mit den relevanten Details zu Change Requests ermöglicht es den CAB-Mitgliedern, Risiko- und Auswirkungsanalysen vor dem CAB-Meeting durchzuführen.

Übersicht über die CAB Workbench. Dieses Video behandelt: Was ist die CAB Workbench, CAB-Manager, Nutzen der CAB Workbench, Schlüsselstrukturen der CAB Workbench.

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

Die CAB Workbench unterstützt Sie beim Verwalten von CAB-Meetings auf folgende Weise:

Zeitpläne für CAB-Meetings definieren

Planen Sie eine wiederkehrende Reihe von CAB-Meetings für CAB-Mitglieder, um die Auswirkungen und Risiken von Change Requests vor den Meetings zu bewerten.

CAB-Meeting-Teilnehmer definieren

Definieren Sie für jeden Termin Mitglieder, die an dieser CAB-Meeting-Reihe teilnehmen. Definieren Sie beispielsweise die CAB-Vorstandsmitglieder oder Delegierte, die als Ersatz dienen können, wenn der CAB-Manager nicht teilnehmen kann.

Das CAB-Meeting-Programm definieren

Definieren Sie Filterkriterien, die bestimmen, welche Change Requests in einem Termin des CAB-Meetings enthalten sein sollen. Wenn ein Change Request in einem Programm enthalten ist, wird der Change Requester über das CAB-Meeting benachrichtigt, in dem der Change Request erörtert wird. Der Change Requester kann teilnehmen und die Gründe für den vorgeschlagenen Change präsentieren und die beabsichtigten Ergebnisse und potenziellen Risiken des Change erläutern.

Change-Kalender anzeigen

Erstellen Sie einen Zeitplan für Changes durch Anzeigen vorhandener geplanter Changes in einem Change-Kalender in der Tages-, Wochen- und Monatsansicht. Die Kalenderansicht listet auch Wartungsfenster und ggf. Sperrzeitpläne auf.

Change Requests genehmigen oder ablehnen

Genehmigen Sie eine Change-Anforderung, oder lehnen Sie sie auf Grundlage der im CAB-Meeting getroffenen Entscheidung ab.

Meetingnotizen anzeigen und aufzeichnen

Zeichnen Sie Meetingnotizen aus einem bestimmten CAB-Meeting auf und teilen Sie diese Notizen mit anderen Meetingteilnehmern.

Die CAB-Definition-Tabelle (cab_definition) erbt die Domäneneigenschaften von der Zeitplan-Tabelle (cmn_schedule), welche die Spalten „Domäne“ und „Domänenpfad“ enthält. Da die CAB-Definition-Tabelle die gleichen „Untergeordnete Zeitpläne“- und „Zeitplaneintrag“-Tabellen wie die Zeitplan-Tabelle verwendet, ist der Domänensupport identisch, wobei das „domain_master“-Attribut zum Ableiten der Domäne von einem übergeordneten Datensatz verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Domänen-Support für Zeitpläne .

Change Management upgraden

Befolgen Sie diese Anweisungen, um Ihr Change Management-System upzugraden.

Vorbereitungen

Vor Genf hat Change Request standardmäßig die Konflikterkennungs-, Best Practice Change Risk Calculator-, Change-Risiko-Assessment- und Bulk-CI-Changes-Plugins installiert.

Für neue Instanzen ab Genf werden standardmäßig auch die Standard-Change-Katalog-, Statusmodell- und Massenupdates-CI-Plugins installiert.

Wenn Sie von einem Release vor Genf upgraden, können Sie auswählen, die Change Management-Core-, Statusmodell-, Standard-Change-Katalog- und Massenupdates-CI-Plugins zu aktivieren. Die Statusmodell- und Standard-Change-Katalog-Plugins sind abhängig vom Change Management-Core-Plugin. Daher führt die Aktivierung entweder des Statusmodell- oder des Standard-Change-Katalog-Plugins zur Aktivierung des Change Management-Core-Plugins.

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

Berücksichtigen Sie auch die folgenden Konsequenzen der Aktivierung des Change Management-Core und der nachfolgenden Änderungen, die Sie möglicherweise vornehmen müssen, um den Anforderungen Ihres Unternehmens am besten gerecht zu werden:

- Die vorherigen Change-Typen werden von Routine, Umfassend und Notfall auf Standard, Normal bzw. Notfall aktualisiert. Analysieren Sie Anpassungen, die Sie möglicherweise vorgenommen haben, die sich auf alte Change-Typ-Werte beziehen, da diese beeinträchtigt sind und aktualisiert werden müssen.

Hinweis:
Wenn Change Management-Core aktiviert ist, werden die Change-Typen aktualisiert.

Wenn Sie bereits ein Upgrade von einem Release vor Genf durchgeführt haben, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen, nachdem Sie Change Management-Core aktiviert haben, um sicherzustellen, dass die Change-Typen und Anpassungen aktualisiert werden.

- Wenn Sie zusätzlich zu den Standard-Change-Typen neuere Change-Typen erstellt hatten, müssen Sie diese basierend auf den neuen Change-Typen, die eingeführt werden, anpassen.
- Ändern Sie die Anpassungen, die beeinträchtigt sind, um die neuen Change-Typ-Werte zu verwenden.
- Die neue ACL *change_request.type* verhindert, dass Benutzer den Change-Typ aktualisieren. Wenn Sie zulassen, dass Rollen den Typ einer Change-Anforderung aktualisieren, z. B. von **Normal** zu **Notfall**, ändern Sie die ACL. Löschen Sie **niemand** von der Liste **Erfordert Rolle** und fügen Sie die Rollen hinzu, die den Change-Typ aktualisieren dürfen.
- Wenn Sie das Massen-CI-Plugin installiert hatten, installieren Sie das Massen-CI-Updates-Plugin, um die Benutzererfahrung und Ausrichtung mit den neuen Plugins zu verbessern.

Change-Management konfigurieren

Sie können verschiedene Aspekte von Change-Management je nach den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

Das ITSM Guided Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration von Change Management für Ihre ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das ITSM Guided Setup für zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für ITSM**. Mehr Informationen zur Nutzung der Benutzeroberfläche für die geführte Einrichtungshilfe finden Sie unter Geführte Einrichtungshilfe verwenden .

Change Management-Plugins

Sie können eines oder mehrere Change Management-Plugins aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Viele der folgenden Change Management-Plugins sind im Basissystem aktiviert. Andere können aktiviert werden, wenn Sie sie verwenden möchten. Die Change Management-Plugins, die im Basissystem inaktiv sind, umfassen Folgendes.

- Change Management Massen-Update-CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Change Management-Risikobewertung (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Best Practice – Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Sie können eines oder mehrere der folgenden Change Management-Plugins aktivieren.

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

ITSM-Rollen anfordern – Change-Management

Fordern Sie das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) an, um das Plugin „ITSM-Rollen – Change-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management) zu aktivieren und dadurch mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Change-Servicemitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Change-Management-Prozess haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

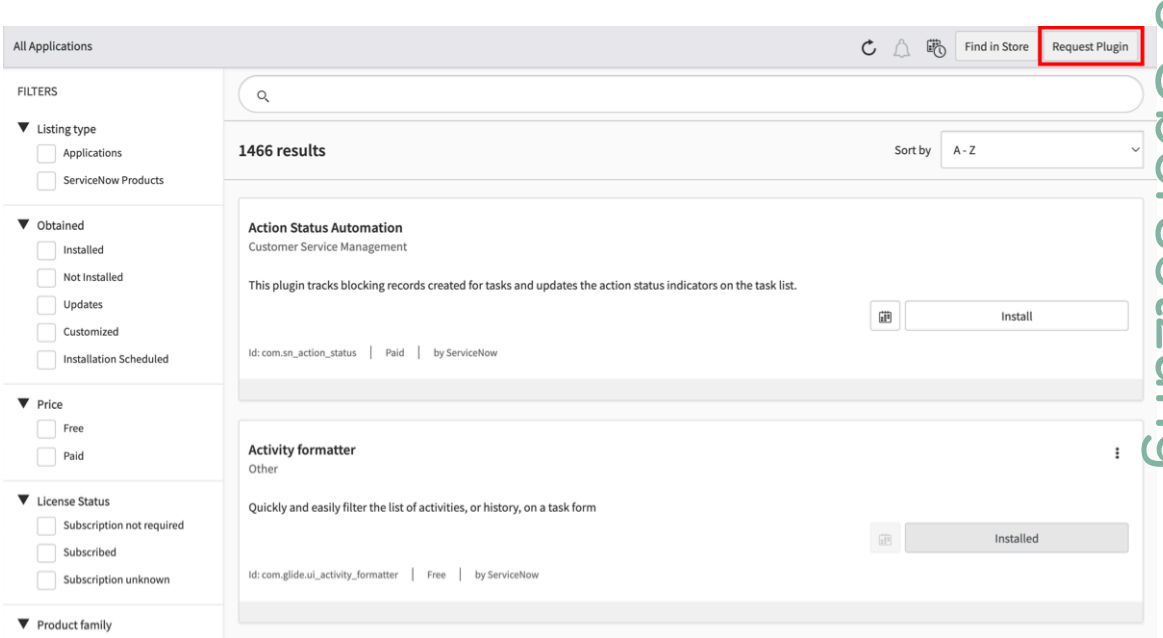
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „ITSM-Rollen“ aktiviert mehrere zugehörige Plugins, z. B. „Business-Stakeholder“ (com.snc_business_stakeholder), „ITSM-Rollen – Incident Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management), „ITSM-Rollen – Problem Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management), „ITSM-Rollen – Change Management“ (com.snc.itsm.roles.change_management) und „ITSM-Rollen – Request Management“ (com.snc.service_management.roles.request_management). Die zugehörigen Plugins aktualisieren das Sicherheitsmodell und führen Rollen für die jeweiligen Produkte ein.

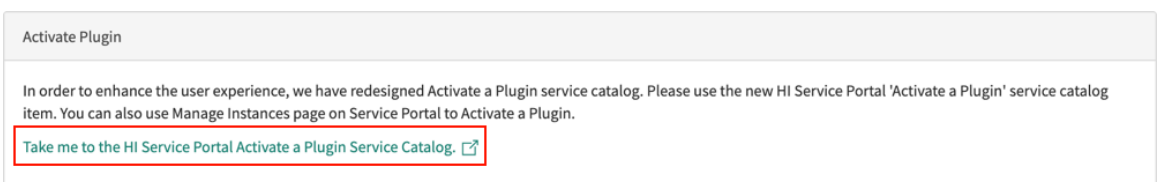
Mit der Einführung der neuen Rollen bietet ITSM mehr Kontrolle über den Zugriff, den Benutzer innerhalb des Prozesses haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

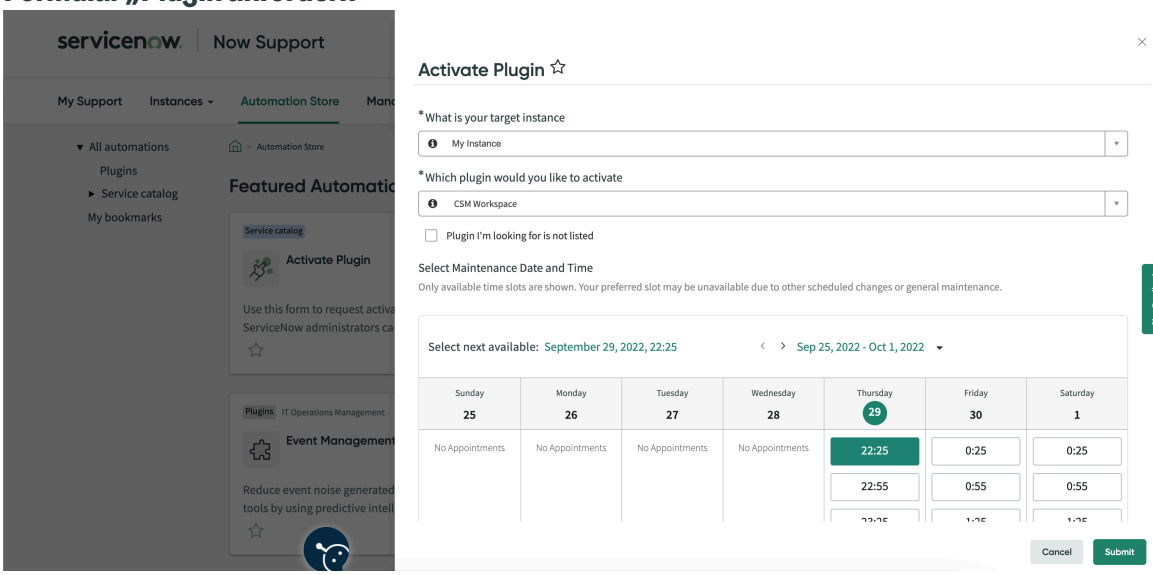
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Mit ITSM-Rollen – Change-Management installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen – Change-Management“ (com.snc.itsm.roles.change_management) werden mehrere Benutzerrollen installiert. Sicherheits-ACLs zur Unterstützung des Sicherheitsmodells für Change-Management und der zugehörigen Funktionen werden ebenfalls installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Change lesen [sn_change_read]	Lesezugriff auf die Change-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze. **Hinweis:** Ein Benutzer mit der Rolle „sn_change_read“ kann alle Change-Anforderungen und die CAB-Workbench anzeigen.	• dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
Change schreiben [sn_change_write]	Schreibzugriff auf die Change-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder

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

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM-Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins „IRSM Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

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

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen. **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

„Change Management - Statusmodell“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change Management - Statusmodell“ (com.snc.change_management.state_model) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Statusmodell aktiviert das folgende zugehörige Plugin, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Plugin	Beschreibung
Change Management - Core [com.snc.change_management]	Change Management wird verwendet, um Change-Anforderungen zu erstellen und zu verwalten. Nach der Aktivierung werden die Werte für das Feld **Typ** in der Change-Anforderung aktualisiert.

Hinweis:

Wenn Sie das Plugin „Change Management - Core“ (com.snc.change_management) installieren, funktioniert das Plugin „Change Management - State Model“ (com.snc.change_management.state_model) nicht wie erwartet. Sie dürfen das Plugin „Change Management - State Model“ (com.snc.change_management.state_model) nicht installieren, wenn Sie das Plugin „Change Management - Core“ (com.snc.change_management) installieren.

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.

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie von einem Release vor Geneva upgraden, müssen Sie alte Statusbezeichnungen auf neue Statusbezeichnungen aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Change Request-Status aktualisieren

Wenn Sie von einem Release vor Geneva upgraden, müssen Sie alte Statusbezeichnungen auf neue Statusbezeichnungen aktualisieren, nachdem Sie das Change Management-Statusmodell aktiviert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Statuswerte für aktuelle Change Records werden nicht geändert, wenn Sie das Change Management-Statusmodell aktivieren. In den aktuellen Change Records werden jedoch die neuen Statusbezeichnungen im Statusfeld angezeigt.

Statuswert	Neue Statusbezeichnung	Altes Staatslabel
-5	Neu	Ausstehend
-4	Bewerten	(Nicht verwendet)
-3	Autorisieren	(Nicht verwendet)
-2	Geplant	(Nicht verwendet)
-1	Implementieren	(Nicht verwendet)
0	Überprüfen	(Nicht verwendet)
1	(Nicht verwendet)	Offen
2	(Nicht verwendet)	In Bearbeitung
3	Geschlossen	Geschlossen – vollständig
4	Abgebrochen	Geschlossen – unvollständig
7	(Nicht verwendet)	Geschlossen - übersprungen

Datensätze mit einem Statuswert von -5 weisen beispielsweise die Statusbezeichnung **Ausstehend** auf, bevor das Change Management-Statusmodell aktiviert wird. Nachdem das Statusmodell aktiviert wurde, behalten diese Datensätze den Statuswert -5, weisen aber die Bezeichnung **Neu** auf. Um den Change-Management-Prozess Ihrer Organisation mit dem Statusmodell zu verwenden, müssen Sie die Statuswerte in den vorhandenen Change-Datensätzen je nach Bedarf entweder manuell oder per Skript aktualisieren.

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

Sie müssen auch alle Berichte aktualisieren, die Abfragen basierend auf alten Statusbezeichnungen ausführen, um die neuen Statusbezeichnungen widerzuspiegeln.

Prozedur

1. Um die Statusfeldwerte von alten Statusbezeichnungen automatisch in neue Statusbezeichnungen zu aktualisieren, passen Sie das folgende Beispielskript an und führen Sie es dann aus:

```
updateStates();

function updateStates() {

 function hasApprovers(changeGr) {
  var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
  approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
  approverGr.query();
  return approverGr.getRowCount() > 0;
 }

 function hasRunningWorkflows(changeGr) {
  var workflow = new Workflow();
  var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
  var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
  return hasRunningFlows;
 }

 // Old State Model
 var PENDING = '-5';
 var OPEN = '1';
 var CLOSED_COMPLETE = '3';
 var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
 var CLOSED_SKIPPED = '7';

 // New State Model
 var NEW = '-5';
 var ASSESS = '-4';
 var AUTHORIZE = '-3';
 var SCHEDULED = '-2';
 var IMPLEMENT = '-1';
 var REVIEW = '0';
 var CLOSED = '3';
 var CANCELLED = '4';

 // Find all change requests
 var record = new GlideRecord('change_request');
 record.query();

 // Update state from old value to new value
 while (record.next()) {
  switch(record.getValue('state')) {
    case OPEN:
      if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
        record.state = NEW;
      break;
    case CLOSED_COMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful";
```


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

```
      break;
    case CLOSED_SKIPPED:
      record.state = CANCELLED;
      record.close_code = "unsuccessful";
      break;
    case CLOSED_INCOMPLETE:
      record.state = CLOSED;
      record.close_code = "successful_issues";
      break;
  }
  record.autoSysFields(false);
  record.setWorkflow(false);
  record.update();
 }

}
```

2. Stellen Sie sicher, dass die Statusbezeichnungen in vorhandenen Change-Anforderungsdatensätzen geändert wurden.

Mit „Change Management - Statusmodell“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change Management - Statusmodell“ installiert.

Mit „Change Management - Statusmodell“ geänderte Tabelle

„Change Management - Statusmodell“ ändert die folgende Tabelle.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Legt die Spaltenreihenfolge in der Liste der Change Requests fest.

„Change Management - Collision Detector“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Change Management - Collision Detector-Plugin (com.snc.change.collision) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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.

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Change Management - Collision Detector“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change Management - Collision Detector“ installiert.

Mit „Change Management - Collision Detector“ installierte Tabellen

„Change Management - Collision Detector“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Gibt die Hintergrundfarbe der **Konfliktstatus** -Meldung basierend darauf an, ob ein Konflikt vorliegt.
Blackout-Zeitplan [cmn_schedule_blackout]	Stellt einen Blackout-Zeitplan dar
Bedingungszeitplan [cmn_schedule_condition]	Stellt eine Zeitplanbedingung dar
Konflikt [conflict]	Stellt Konflikte dar, die während des Erkennungsprozesses gefunden wurden.
Wartungsplan [cmn_schedule_maintenance]	Stellt einen Wartungsplan dar

„Best Practice - Change Risk Calculator aktivieren“

Das Plugin „Best Practice - Change Risk Calculator“ (com.snc.bestpractice.change_risk) ist standardmäßig im Basissystem aktiv. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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.

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Nächste Maßnahme
Sie können Risiko- und Auswirkungsbedingungen für Ihre Change Records definieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Best Practice - Change Risk Calculator“ installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Best Practice - Change Risk Calculator installiert.

Mit „Best Practice - Change Risk Calculator“ installierte Tabellen

Best Practice - Change Risk Calculator fügt die folgende Tabelle hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Risikobedingungen [risk_conditions]	Stellt die Risikobedingungen wie z **Unzureichende Vorlaufzeit** oder **Kritischer Dienst betroffen** dar.

Change Management – Change Schedule aktivieren

Sie können das Plugin Change Management – Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Change Management – Change Schedule“ (com.snc.change_management.soc) aktiviert diese zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Change Management – Change Schedule

Plugin	Beschreibung
Change Management - Change Schedule-Grundlagen [com.snc.change_management.soc.foundation]	Dieses Plugin enthält sechs Change Schedules, um Benutzern zu helfen. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren, wird Change Management - Change Schedules, Version 1.0.0, automatisch aktiviert.

Prozedur

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

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

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Installiert mit Change Management - Change Schedule

Mehrere Typen von Komponenten werden mit Change Management - Change Schedule installiert.

Mit Change Management - Change Schedule installierte Plugins

Folgende Plugins werden mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule hinzugefügt.

Plugin	ID	Beschreibung
Change Management - Change Schedule	com.snc.change_management.soc	Dieses Plugin ist das zentrale Change Schedule Plugin, das die unterstützende Tabellenstruktur „Change Schedules“, die Zielseite und die Benutzerschnittstelle für Change Schedules enthält.
Change Management - Change Schedule-Grundlagen	com.snc.change_management.soc.foundation	Dieses Plugin enthält sechs Change Schedules, um Benutzern zu helfen. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren, wird Change Management - Change Schedules, Version 1.0.0, automatisch aktiviert.

Mit Change Management - Change Schedule installierte Rollen

Mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule werden Rollen hinzugefügt.

Rollentitel [Name]	Beschreibung
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	Diese Rolle verfügt über vollständige Administratorrechte für Change Schedule-Seiten.

Mit Change Management - Change Schedule installierte Tabellen

Mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule werden Tabellen hinzugefügt.

Change Management - Change Schedule fügt die folgenden Tabellen hinzu.

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

Tabelle	Beschreibung
Stilregel [chg_soc_style_rule]	Definieren Sie eine Standardstilregel, die auf alle Change Schedule-Definitionen für jeden auf der Seite angezeigten Change Record angewendet wird
Stilregel [chg_soc_definition_style_rule]	Definieren Sie eine Stilregel für jeden Change Record, der auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt wird
Stilregel [chg_soc_def_child_style_rule]	Definieren Sie eine Stilregel für jeden zugehörigen Datensatz, der auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt wird
Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Definieren Sie eine Change Schedule-Seite
Change Schedule-definition # Kern [chg_soc_definition_child]	Definieren Sie zugehörige Datensätze für jeden Change Record, der auf der Change Schedule-Seite angezeigt wird

Mit Change Management - Change Schedule installierte Eigenschaften

Mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule werden Eigenschaften hinzugefügt.

Change Schedules werden auf der clientseitigen Zeitleistenseite in 20er-Schritten geladen. Sie können maximal 1000 Datensätze laden. Diese Zahlen können mithilfe der folgenden Eigenschaften in der Tabelle Systemeigenschaften [sys_properties] geändert werden. Um die Tabelle Systemeigenschaft zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaft	Verwendung
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	Definieren Sie die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Laden des Change Schedules angezeigt werden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 40 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	Definieren Sie, wie viele change_request-Datensätze beim Scrollen des Change Schedules angezeigt werden sollen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 20 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	Definieren Sie die Gesamtanzahl der change_request-Datensätze, die auf einem Change Schedule angezeigt werden können.

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

Eigenschaft	Verwendung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1.000 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	Zeigen Sie eine Nachricht an, wenn Sie einen Change Schedule anheften oder lösen. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_chg_soc.schedule_window_days	Definieren Sie die Anzahl von Tagen, die vor und nach dem jeweiligen Start/Ende eines change_request-Datensatzes berücksichtigt werden soll, wenn Sperrzeit- und Wartungsfensterspannen auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt werden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit Change Management - Change Schedule installierte Business Rules

Mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule werden Business Rules hinzugefügt.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Standardstilregel erstellen	Zugehörige Definition [chg_soc_definition_child]	Definiert eine Standardstilregel mit einem hohen Rang für die zugehörigen Datensätze.
Unterschiedliche Start- und Endfelder	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Stellt sicher, dass die Start- und Endfelder unterschiedlich sind, indem andernfalls das Einfügen oder Speichern abgebrochen wird.
Freigabelisten freigeben, wenn ShareWith den Wert „keine“ hat	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Leert Freigabelisten, wenn Freigabe mit keiner Person festgelegt ist.
ShareWith leeren, um leere Listen zu finden	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Sorgt dafür, dass „shared with“ aktualisiert wird, um die ausgewählten Freigabeoptionen wie Gruppen, Rollen und Benutzer wiederzugeben.
Stilfeld aktualisieren	Stilregelkern [chg_soc_style_rule_core]	Aktualisiert das im Stilfeld definierte Stylesheet, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

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

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		• Bezeichnungsfarbe ändert sich • Bezeichnungsgewichtung ändert sich • Event-Farbe ändert sich Der Wert „Erweitert“ wird nicht angegeben.

Mit Change Management - Change Schedule installierte UI-Richtlinien

Mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule werden UI-Richtlinien hinzugefügt.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
Wartungsfarbe anzeigen	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Zeigt das Wartungsfarbfeld nur an, wenn „Wartung anzeigen“ aktiviert wurde.
Zwischen Basis und Erweitert wechseln	Stilregelkern [chg_soc_style_rule_core]	Zeigt Bezeichnungs- und Event-Optionen nur an, wenn die erweiterte Option für die Stilregel den Wert „falsch“ hat. Wenn Erweitert angegeben ist, wird nur das Stilfeld angezeigt.
Ausblenden von Freigabebenutzern, -gruppen und -rollen, wenn Freigabe für alle gilt	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Bei Freigabe für alle sind die anderen Freigabeoptionen ausgeblendet.
Sperrzeitfarbe anzeigen	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Zeigt das Sperrzeitfarbfeld nur an, wenn „Sperrzeit anzeigen“ aktiviert wurde.
Tabellennamen ausblenden	Stilregelkern [chg_soc_style_rule_core]	Der Condition Builder erfordert ein Tabellenfeld, das im Formular vorhanden sein muss. Es muss jedoch nicht angezeigt werden, daher wird es ausgeblendet.
Tabellennamen ausblenden	Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]	Der Condition Builder erfordert ein Tabellenfeld, das im Formular vorhanden sein muss. Es muss jedoch nicht angezeigt werden, daher wird es ausgeblendet.

Mit Change Management - Change Schedule installierte Skripteinbindungen

Mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule werden Skripteinbindungen hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
SoC	Basisklasse, die Dienstprogramme und Konstanten für Change Schedules bereitstellt
SoCChangeRequest	Erweitert SoCChangeRequestSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCChangeRequestSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle change_request bereit

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

Skripteinbindung	Beschreibung
SoCDefinition	Erweitert SoCDefinitionSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_definition bereit
SoCDefinitionChild	Erweitert SoCDefinitionChildSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionChildSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_child_def bereit
SoCDefinitionChildStyleRule	Erweitert SoCDefinitionChildStyleRuleSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_def_child_style_rule bereit
SoCDefinitionStyleRule	Erweitert SoCDefinitionStyleRuleSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCDefinitionStyleRuleSNC	Stellt Dienstprogramme für die Tabelle chg_soc_definition_style_rule bereit
SoCLandingModelBuilder	Erweitert SoCLandingModelBuilderSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCLandingModelBuilderSNC	Erstellt das Definitionsmodell für Change Schedules, das auf der Change Schedule-Zielseite verwendet wird
SoCModelbuilder	Erweitert SoCModelBuilderSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCModelBuilderSNC	Erstellt das Modell für Change Schedules, das auf der Change Schedule-Seite verwendet wird
SoCRefFieldsList	Feld für den Auswahllistenprozessor. Gibt die Felder der aktuellen Tabelle zurück, die auf die übergeordnete Tabelle verweisen
SoCRefTablesList	Feld für den Auswahllistenprozessor. Gibt die Tabellen zurück, die auf den angegebenen Tabellennamen verweisen.
SoCStyleRule	Erweitert SoCStyleRuleSNC und kann zum Überschreiben der darin definierten Funktionalität verwendet werden
SoCStyleRuleSNC	Stellt Dienstprogramme für Stilregeln bereit

Mit Change Management - Change Schedule installierte UI-Skripts

Mit der Aktivierung von Change Management - Change Schedule werden UI-Skripts hinzugefügt.

UI-Skripts	Beschreibung
sn_chg_soc.change_soc	Angular-Modul für den Change Schedule, das alle Abhängigkeiten der Angular-Anwendungen enthält
sn_chg_soc.change_soc_filter	Angular-Modul für die Textfilterung auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.config	Angular-Modul für das Konfigurationsfenster auf der Change Schedule-Seite

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

UI-Skripts	Beschreibung
sn_chg_soc.context_menu	Angular-Modul für das Kontextmenü auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.data	Angular-Modul für das Datenmodell auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.duration	Angular-Modul für ein Dienstprogramm zur Berechnung der Dauer
sn_chg_soc.filter_control	Angular-Modul-Implementierung des Filter-Widgets
sn_chg_soc.filter_widget	Angular-Modul, das eine Filtersteuerung ähnlich einem Condition Builder bereitstellt
sn_chg_soc.gantt	Angular-Modul, das Instanzen von Gantt-Objekten verwaltet und die Definition der Gantt-Skala behandelt
sn_chg_soc.keyboard	Angular-Modul für das Tastaturfeld auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.landing.app	Angular-Modul für die Change Schedule-Zielseite, das alle Abhängigkeiten der Angular-Anwendungen enthält
sn_chg_soc.landing_accessibility	Angular-Modul für den Support der Barrierefreiheit auf der Change Schedule-Zielseite
sn_chg_soc.landing_card	Angular-Modul, das eine Direktive für eine Change Schedule-Definitionskarte definiert
sn_chg_soc.landing_decoration	Angular-Modul, das eine Direktive für das Styling definiert
sn_chg_soc.landing_notifications	Angular-Modul zum Anzeigen von Benachrichtigungen
sn_chg_soc.landing_page_header	Angular-Modul, das eine Kopfzeile für die Change Schedule-Zielseite bereitstellt
sn_chg_soc.landing_sort	Angular-Modul, das ein Dienstprogramm zum Sortieren von Karten auf der Change Schedule-Zielseite bereitstellt
sn_chg_soc.landing_splash_screens	Angular-Modul, das einen Begrüßungsbildschirm bereitstellt, wenn auf einer Registerkarte auf der Change Schedule-Zielseite keine Change Schedule-Definitionen vorhanden sind
sn_chg_soc.landing_tabs	Angular-Modul, das Registerkarten für die Change Schedule-Zielseite bereitstellt
sn_chg_soc.landing_wizard	Angular-Modul, das die Erstellung einer neuen Change Schedule-Definition auf der Zielseite definiert
sn_chg_soc.loading	Angular-Modul, das definiert, wann die Change Schedule-Seite geladen wird, indem auf Anforderungen gehört wird
sn_chg_soc.mousedown	Angular-Modul, mit dem eine Schaltfläche mehrmals ausgeführt wird, wenn die Maustaste gedrückt wird
sn_chg_soc.notification	Angular-Modul zum Anzeigen von Nachrichten auf der Change Schedule-Seite
sn_chg_soc.popover	Angular-Modul, das zum Support der Barrierefreiheit für das Popover verwendet wird, das auf der Change Schedule-Seite angezeigt wird
sn_chg_soc.share	Angular-Modul für das Freigabefenster auf der Change Schedule-Seite

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

UI-Skripts	Beschreibung
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	Angular-Modul, das das Scrollen unterstützt, um mehr Inhalt auf der Change Schedule-Zielseite zu laden
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	Angular-Modul für die Share-Panel-Komponente, die dem Feld „shared with“ für den Change Schedule Elemente hinzufügt
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	Angular-Modul für die Change-Zeitplan-Zielseite, mit dem Change Schedule-Definitionen vom Server abgerufen werden
sn_chg_soc.style	Angular-Modul für das Stil-Panel auf der Change Schedule-Seite

Aktivieren Sie Change Management – Risk Assessment

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change Management – Risikobewertung“ (com.snc.change_management.risk_assessment) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

„Change Management - Risikobewertung“ aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für „Change Management - Risikobewertung“

Plugin	Beschreibung
Bewertungskomponenten [com.snc.Assessment]	Stellt die Kernkomponenten, die für Legacy-Umfragen erforderlich sind.
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	Stellt einfache Risiko- und Auswirkungsberechnungen für das Change-Management bereit.
Assessment-Designer [com.glide.assessment_designer]	Stellt eine Schnittstelle zum Erstellen und Bearbeiten des Formulars für die Risikobewertungen dar, das erforderlich ist, um Benutzerinformationen zum Risiko der Change-Anforderung zu sammeln.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

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

Nächste Maßnahme

Sie können Bedingungen für die Risikobewertung für Ihre Change-Anforderungen definieren.

Zugehörige Informationen

Risikobedingungen und Berechnung

Change-Management -Eigenschaften

Liste der Washington DC-Plugins

Change Management - Standard-Change-Katalog aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change Management - Standard-Change-Katalog“ (com.snc.change_management.standard_change_catalog) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Standard-Change-Katalog aktiviert das folgende zugehörige Plugin, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Plugin für Standard-Change-Katalog

Plugin	Beschreibung
Change Management - Core [com.snc.change_management]	Change Management wird verwendet, um Change-Anforderungen zu erstellen und zu verwalten. Nach der Aktivierung werden die Werte für das Feld **Typ** in der Change-Anforderung aktualisiert.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Standard-Change-Katalog

Change-Management -Eigenschaften

Liste der Washington DC-Plugins

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

Mit Change Management - Standard-Change-Katalog installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change Management - Standard-Change-Katalog“ installiert.

Mit Change Management - Standard-Change-Katalog installierte Tabellen

„Change Management - Standard-Change-Katalog“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Fügt die Version der Standard-Change-Vorlage zur Tabelle hinzu
Standard-Change-Erstellerversion [std_change_producer_version]	Enthält den Datensatz Ersteller und den Change-Vorschlag für den Standard-Change mit der aktuellen Version der Vorlage. Enthält auch die Anzahl und den Prozentsatz erfolgreicher und nicht erfolgreicher Change-Anforderungen, die aus dem Vorschlag erstellt wurden.
Standard-Change-Eigenschaften [std_change_properties]	Liste der Eigenschaften des Standards-Change-Katalogs.
Standard-Change-Vorschlag [std_change_proposal]	Liste der Standard-Change-Vorschläge.
Standard-Change-Record-Ersteller [std_change_record_producer]	Liste von Standard-Change-Record-Erstellern.
Standard-Change-Vorlage [std_change_template]	Liste der Standard-Change-Vorlagen.

„Change-Management - Change Success Score“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change Management - Change Success Score“ (com.snc.change_management.change_success_score) aktivieren. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Change Management - Change Success Score“ (com.snc.change_management.change_success_score) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für „Change Management - Change Success Score“

Plugin	Beschreibung
Change Management - Change Success Score Foundation [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	Fügt dem Change-Formular das Symbol „Change-Erfolgspunktzahl“ hinzu, lädt Standardbewertungsdatensätze und installiert die

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

Plugins für „Change Management - Change Success Score“ (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Basiskonfigurationen, die zur Verwendung der Funktion „Change-Erfolgspunktzahl“ erforderlich sind.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Change Management - Change Success Score“ installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Change Management - Change Success Score“ (com.snc.change_management.change_success_score) werden mehrere Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte Scheduled Jobs

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Change-Erfolgspunktzahl – Metriken (täglich)	Sammelt einzelne Metriken für abgeschlossene Changes und am Vortag ausgelöste Incidents. Dieser Auftrag wird täglich um 02:00 Uhr UTC ausgeführt. Wenn dieser Auftrag abgeschlossen ist, wird die Skriptaktion „Tägliche Change-Erfolgspunktzahl“ ausgeführt. Diese Aktion löst die Berechnung der Indikatoren für Anpassungsformeln aus und speichert die neue Punktzahl in der Metriktabelle.
Change-Erfolgspunktzahl für heute	Liest Punktzahlen aus der Metriktabelle und berechnet die täglichen Durchschnittswerte der letzten 30 Tage.
Metriken für Change-Erfolgspunktzahl (Verlaufsdaten)	Erfasst täglich einzelne Metriken für die letzten 30 Tage. Dieses Ergebnis überschreibt, was bereits in PA gespeichert und nicht älter als 30 Tage ist. Wenn dieser Auftrag abgeschlossen ist, wird die Skriptaktion „Historische Change-Erfolgspunktzahlen“ ausgeführt. Die Funktionalität dieser Skriptaktion ähnelt der täglichen Change-Erfolgspunktzahl. Darüber hinaus wird für jeden Tag der letzten 30 Tage ein neuer Verlaufsmetrik-Datensatz erstellt.

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

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Change-Erfolgspunktzahl (Verlaufsdaten)	Liest Punktzahlen aus der Metriktabelle und berechnet den Tagesdurchschnitt für die letzten 30 Tage#

Hinweis:

Verlaufsberechnungen sind hilfreich, wenn Sie die Gesamtformel oder Multiplikatoren für einzelne Metriken später ändern möchten. Sie können Metriken für Change-Erfolgspunktzahl (Verlaufsdaten) ausführen, um Metriken und Punktzahlen für die letzten 30 Tage neu zu berechnen und einen neuen Verlaufsdatensatz zu erstellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Change-Erfolgspunktzahlbewertung [chg_success_score_rating]	Definiert den Datensatz, der eine Bewertungsauswahl und Farbe einem Change-Erfolgspunktzahlbereich wie 0 bis 499 zuordnet.

Change Management - Massen-CI-Update aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change Management - Massen-CI-Update“ (com.snc.change_management.mass_update_ci) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Plugins für Change Management - Massen-CI-Update

Plugin	Beschreibung
Change Management - Statusmodell [com.snc.change_management.status_model]	Das Statusmodell wird verwendet, um Change-Anforderungen über mehrere Status zu verschieben und zu verfolgen.
Best Practice - Massen-CI-Änderungen [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Mit Best Practices - Massen-CI-Änderungen können Sie einen einzelnen Change-Vorschlag aufzeichnen, der mit allen betroffenen CIs verknüpft ist.

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.

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Installiert mit Change Management - Massen-CI-Update

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change Management - Massen-CI-Update“ installiert.

Tabelle geändert mit Change Management - Massenaktualisierung CI

Change Management - Massen-CI-Update ändert die folgende Tabelle.

Tabelle	Beschreibung
Change-Anforderung [change_request]	Fügt das Feld **Massenupdate der CI-Klasse** (is_bulk) zu der Tabelle hinzu, die verwendet werden soll, wenn der Change eine Massenaktualisierung von Configuration Items durchführt.

„Change-Management Approval policy“ aktivieren

Sie können das Plugin „Change-Management Approval policy“ (com.sn_chg_pol_appr) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

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

Mit „Change-Management Approval policy“ installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Change-Management Approval policy“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, unter anderem auch Tabellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Richtlinie für Change-Genehmigung [chg_policy_approval]	Erweitert die Tabelle „Change-Richtlinie“.

„Change Management - CAB Workbench“ aktivieren

Sie können das Plugin Change-Management - CAB Workbench (com.snc.change_management.cab) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Plugins für CAB Workbench

Plugin	Beschreibung
Service Portal [com.glide.service-portal]	Service Portal bietet eine alternative Benutzererfahrung zur Standard-Plattformbenutzeroberfläche. Es ist einfach zu konfigurieren, anzupassen und zu erweitern, ähnlich wie es Benutzer in anderen Consumer-Produkten gewohnt sind.
[com.snc.app_common.service_portal]	Gemeinsame Anwendungskomponenten für das Service Portal.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

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

Mit „Change Management - CAB Workbench“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change Management - CAB Workbench“ installiert.

Mit „Change Management - CAB Workbench“ installierte Tabellen

„Change Management - CAB Workbench“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Agendapunkt der Besprechung [mtg_agenda_item]	Übergeordnete Tabelle für CAB-Agendapunkttabelle.
CAB-Agendapunkt [cab_agenda_item]	Enthält eine Liste der CAB-Agendapunkte.
CAB-Teilnehmer [cab_attendee]	Enthält eine Liste der CAB-Teilnehmer.
Besprechungsdefinition [mtg_definition]	Übergeordnete Tabelle für CAB-Definitionstabelle.
CAB-Definition [cab_definition]	Enthält eine Liste von CAB-Definitionen.
Besprechung [mtg_meeting]	Übergeordnete Tabelle für die CAB-Besprechungstabelle.
CAB-Meeting [cab_meeting]	Enthält eine Liste von CAB-Besprechungen ohne Abschlussinformationen.
Status der Meetingdauer [mtg_runtime_state]	Übergeordnete Tabelle für den CAB-Laufzeitstatus
CAB-Laufzeitstatus [cab_runtime_state]	Enthält eine Liste von Laufzeitstatus für CAB-Besprechungen

Change Management – ATF-Tests aktivieren

Sie können das Plugin „Change Management – ATF-Tests“ (com.snc.change_management.atf) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Change Management – ATF-Tests (com.snc.change_management.atf) lädt ATF-Tests, wenn das Change-Management-Statusmodell-Plugin aktiv ist.

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

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

„Change Management - Core“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Change Management - Core“ (com.snc.change_management) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Plugin aktualisiert das Feld „Typ“ in der Change-Anforderung mit den Werten „Normal“, „Standard“ oder „Notfall“.

Der Typwert für vorhandene Change-Anforderungen wird wie folgt aktualisiert:

Änderungstyp

Vor der Installation des Plugins	Nach der Installation des Plugins
Routine	Standard
Umfassend	Normal
Notfall	Notfall

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.

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

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Nächste Maßnahme

Sie können eines oder mehrere der folgenden Plugins aktivieren:

- State Model (com.snc.change_management.state_model)
- Change Management – Collision Detector (com.snc.change.collision)
- Best Practice – Change Risk Calculator (com.snc.bestpractice.change_risk)
- Change Risk Assessment (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Standard Change Catalog (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- Best Practice – Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- CAB Workbench (com.snc.change_management.cab)

Sie können jetzt das Change Management konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Change Management - Core“ installiert

Verschiedene Komponententypen werden mit „Change Management - Core“ installiert.

Mit „Change Management - Core“ installierte Tabellen

Change Management - Core ändert die folgende Tabelle.

Tabelle	Beschreibung
Aufgaben-CI [task_ci]	Fügt das Feld **Manueller Änderungsvorschlag** (manual_proposed_change) hinzu, wenn die vorgeschlagene Änderung manuell und nicht über die Funktion für Massenupdate-CIs vorgenommen wurde

„Change-Management - Incident Intelligence“ anfordern

Zum Aktivieren der Change-Management-Funktionen, die mithilfe von Predictive Intelligence Incidents identifizieren, die möglicherweise durch Changes verursacht wurden, fordern Sie über den Now Support Customer Service das Plugin Change Management - Incident Intelligence (com.snc.change_management.ml.icbc) an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Change Management - Incident Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.icbc) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Automatische Übersetzung

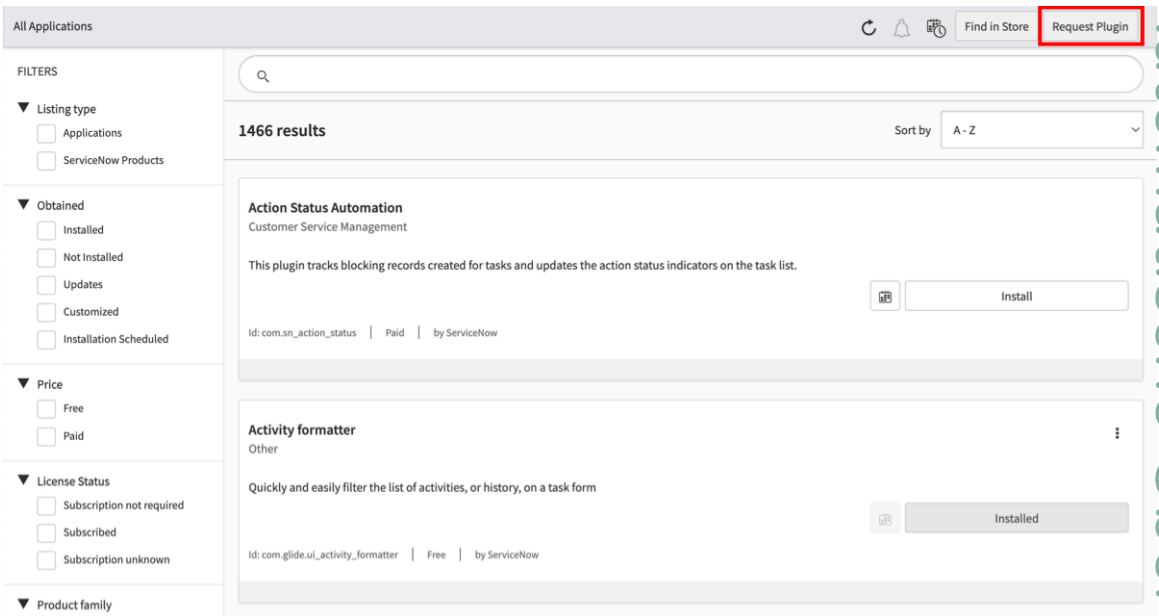
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Plugins für das Plugin „Change Management - Incident Intelligence“

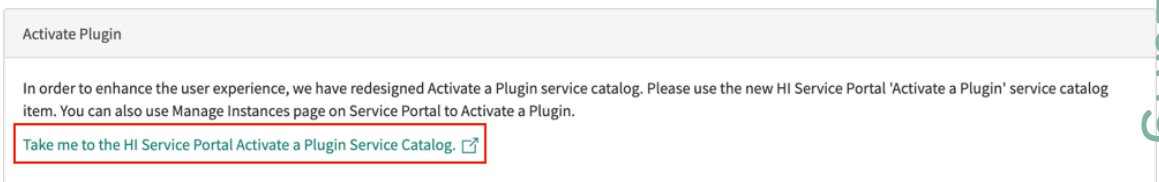
Plugin	Beschreibung
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Ermöglicht die Verwendung von Predictive Intelligence in Change-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.

Automatische Übersetzung

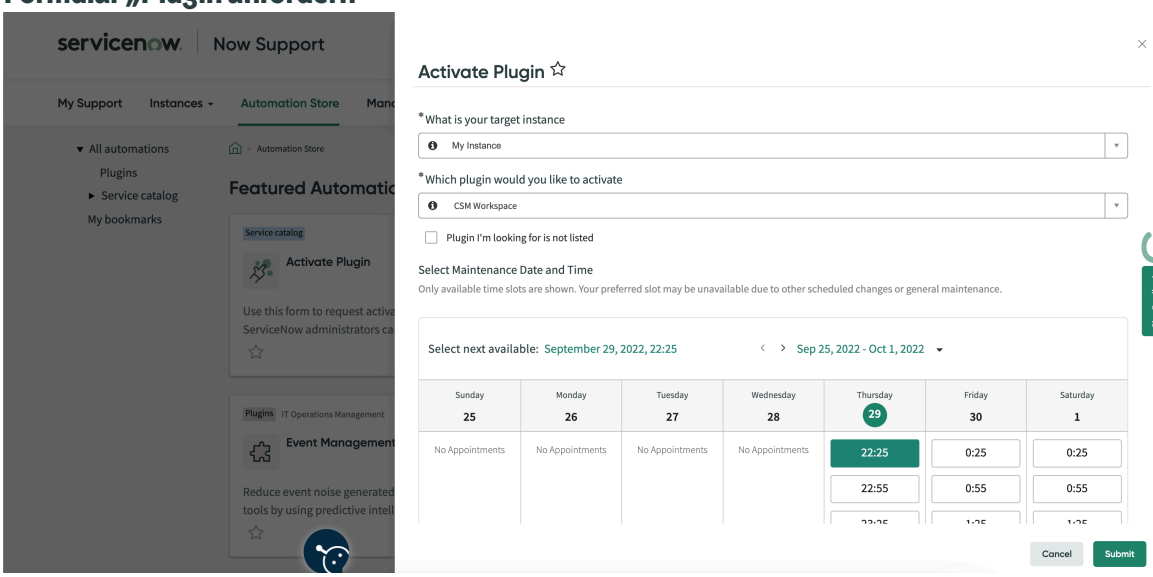
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

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

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Change Management - Incident Intelligence“ installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Change Management - Incident Intelligence“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Lösung für durch Change verursachte Incidents [chg_ml_prop_icbc_solution]	Für die Funktion „Durch den Change verursachte Incidents“ konfigurierte Lösungsdefinitionen
Eigenschaften von durch Change verursachten Incidents [chg_ml_prop_icbc]	Eigenschaften, die Predictive Intelligence nutzt, um die Funktion „Durch den Change verursachte Incidents“ zu konfigurieren.

„Change-Management - Risk Assessment“ anfordern

Zum Aktivieren der Change-Management-Funktionen zur Vorhersage des Change-Risikos mit Predictive Intelligence fordern Sie über den Now Support Customer Service das Plugin „Change Management - Risk Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.risk) an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Change Management - Risk Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.risk) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

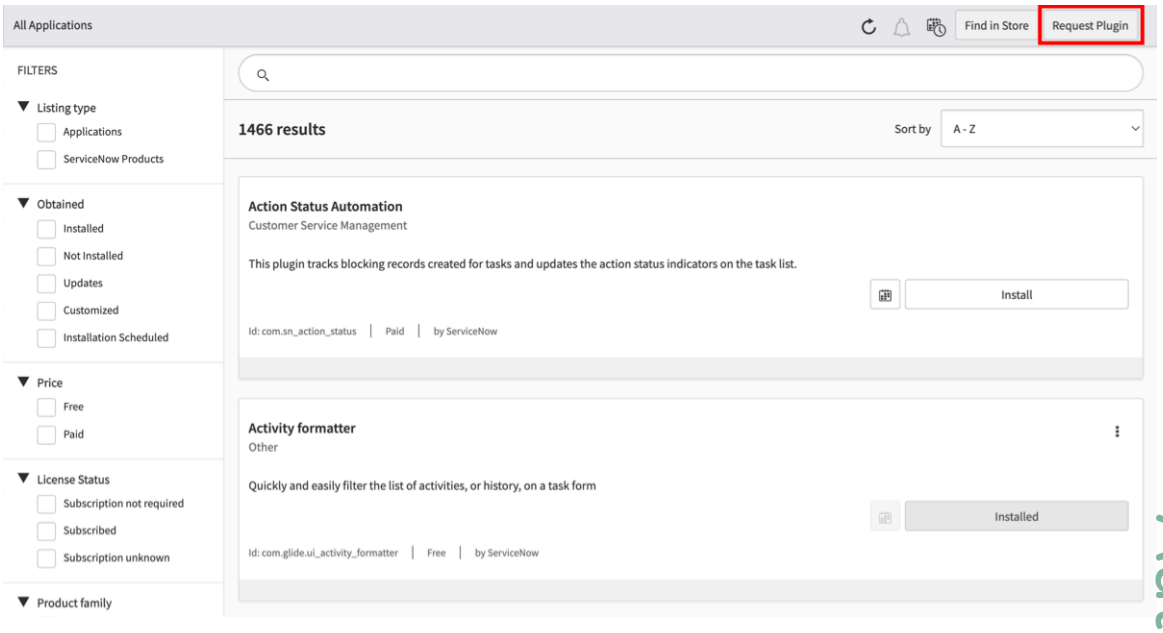
Plugins für das Plugin „Change Management - Risk Intelligence“

Plugin	Beschreibung
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Ermöglicht die Verwendung von Predictive Intelligence in Change-Management.

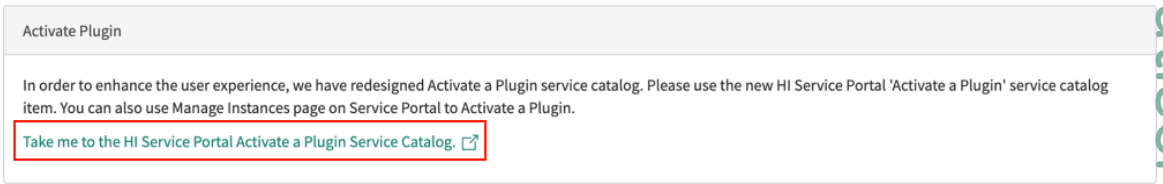
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

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



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

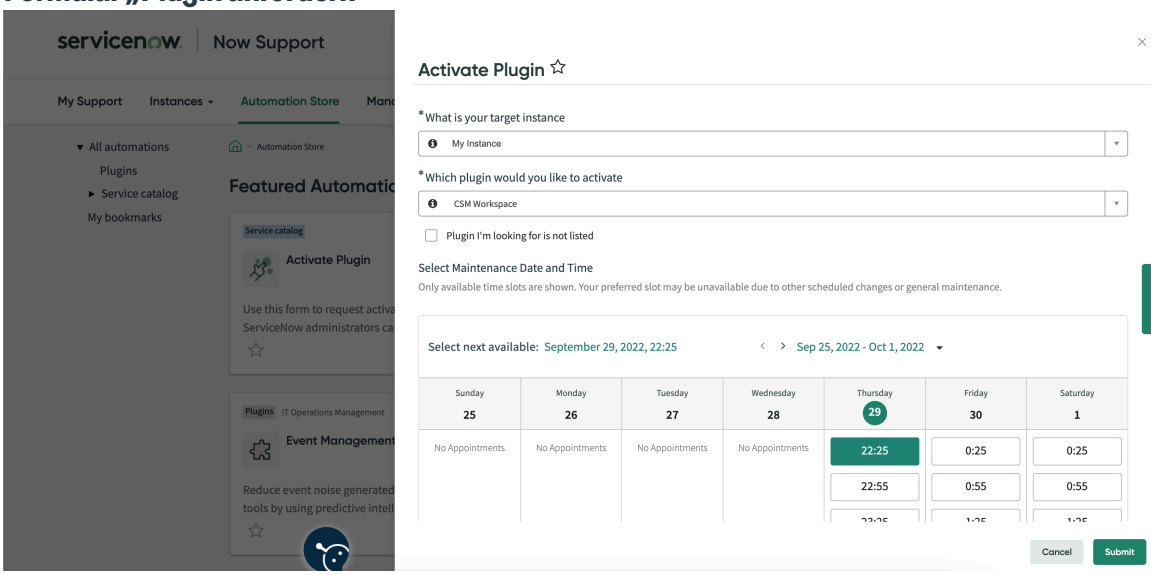
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Change Management - Risk Intelligence“ installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Change Management - Risk Intelligence“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Automatische Übersetzung

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

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Risikokategorisierungslösung [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	Kategorisierung der für die Funktion „Risk Intelligence“ konfigurierten Lösungsdefinitionen. Wird verwendet, wenn die Funktion zur Verwendung einer Lösungsdefinition vom Typ Kategorisierung konfiguriert ist.
Risikoähnlichkeitslösung [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	Definitionen von Ähnlichkeitslösungen, die für die Funktion „Risk Intelligence“ konfiguriert sind. Wird verwendet, wenn die Funktion zur Verwendung einer Lösungsdefinition vom Typ Ähnlichkeit konfiguriert ist.
Eigenschaften von Risk Intelligence [chg_ml_prop_risk]	Eigenschaften zum Konfigurieren der Funktion „Risk Intelligence“.

„Change-Management - Standard Change Template Intelligence“ anfordern

Zum Aktivieren der Change-Management-Funktionen, die Predictive Intelligence verwenden, um Change-Cluster zu identifizieren und Standard-Change-Vorlagen vorzuschlagen, fordern Sie das Plugin „Change Management - Standard Change Template Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.sctp) über das Now Support Customer Service-System an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Change Management - Standard Change Template Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.sctp) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

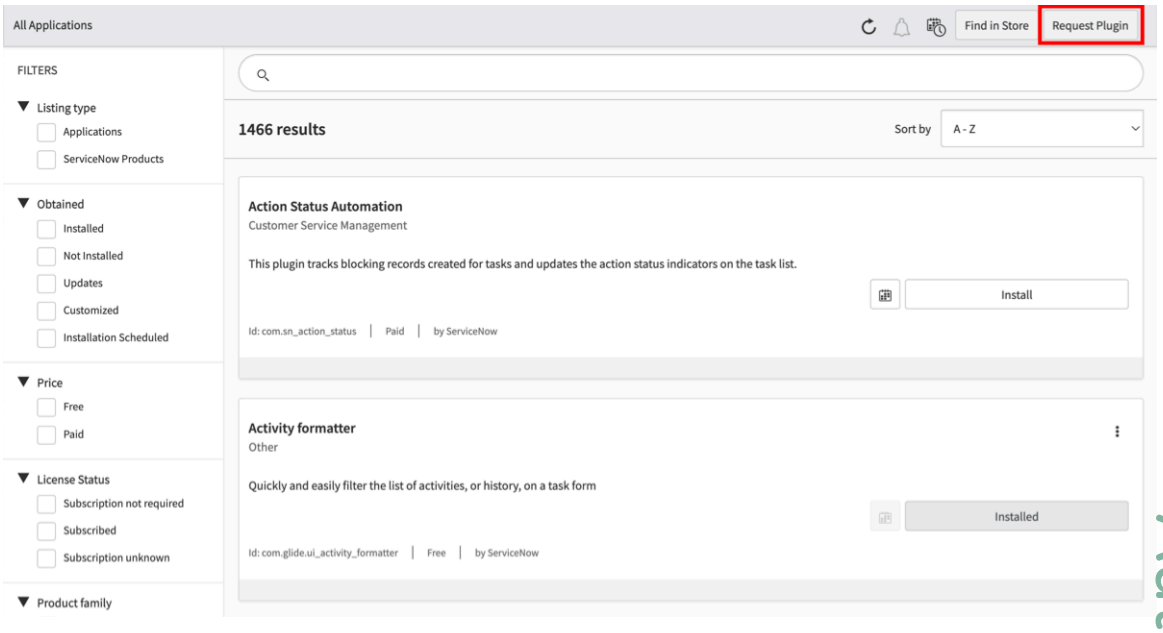
Plugins für das Plugin „Change Management - Standard Change Template Intelligence“

Plugin	Beschreibung
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Ermöglicht die Verwendung von Predictive Intelligence in Change-Management.

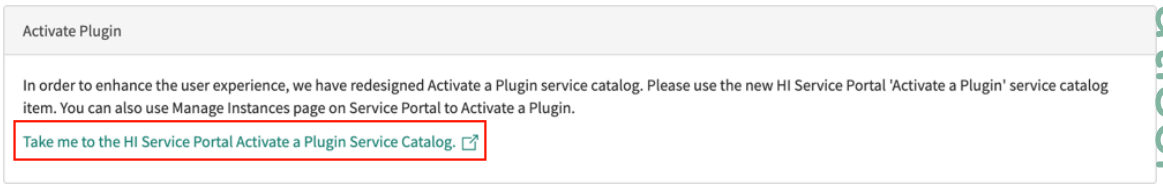
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

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



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

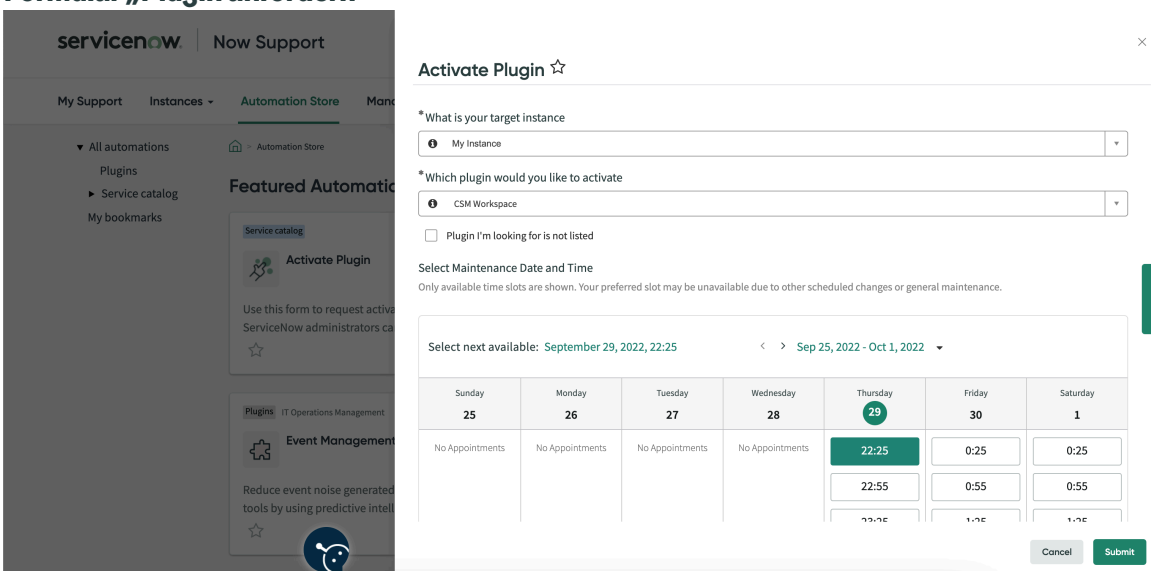
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Change Management - Standard Change Template Intelligence“ installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Change Management - Standard Change Template Intelligence“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Automatische Übersetzung

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

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Eigenschaften von vorgeschlagenen Standard-Change-Vorlagen [chg_ml_prop_sctp]	Eigenschaften, die zum Konfigurieren der Funktion „Standard-Change-Vorlage vorschlagen“ verwendet werden.
Kandidat für Standard-Change-Vorlage [std_change_template_candidate]	Von Predictive Intelligence identifizierte Kandidaten für Standard-Change-Vorlagen.
Lösungen für vorgeschlagene Standard-Change-Vorlagen [chg_ml_prop_sctp_solution]	Lösungsdefinitionen, die für die Funktion „Standard-Change-Vorlage vorschlagen“ konfiguriert werden.

Change-Management - Case Intelligence anfordern

Zum Aktivieren der Change-Management-Funktionen, die mithilfe von Predictive Intelligence gleichartige Fälle identifizieren, die möglicherweise durch Changes verursacht wurden, fordern Sie über den Now Support Customer Service das Plugin Change Management - Case Intelligence plugin (com.snc.change_management.ml.ccbc) an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin Change Management - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

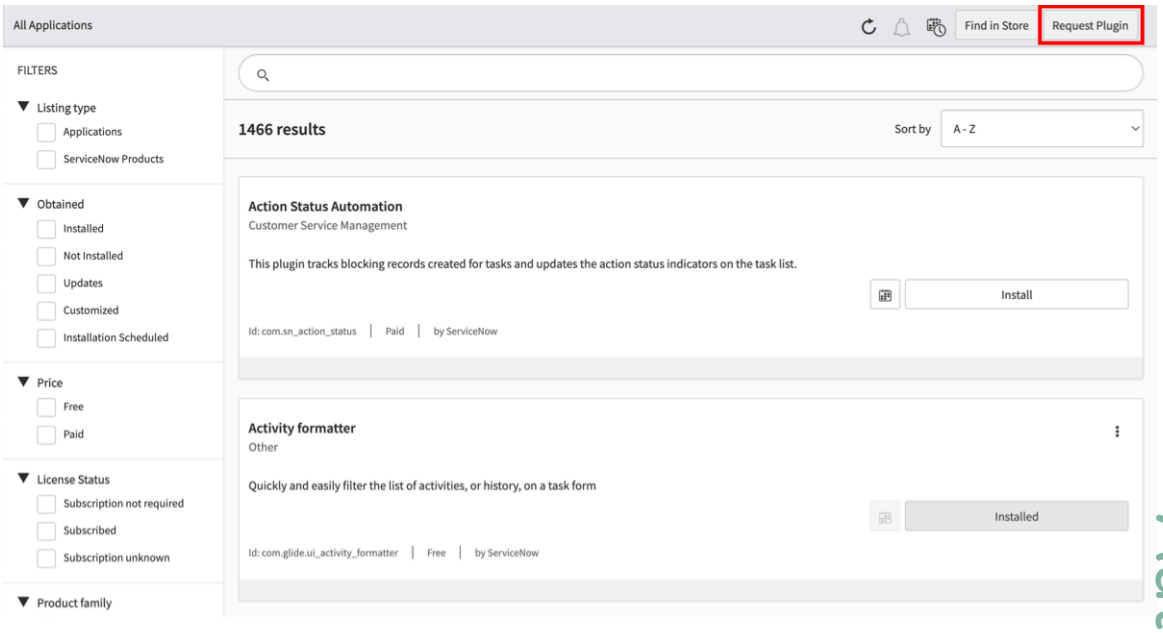
Plugins für das Plugin Change Management - Case Intelligence

Plugin	Beschreibung
Change Management - Predictive Intelligence Core [com.snc.change_management.ml]	Ermöglicht die Verwendung von Predictive Intelligence in Change-Management.

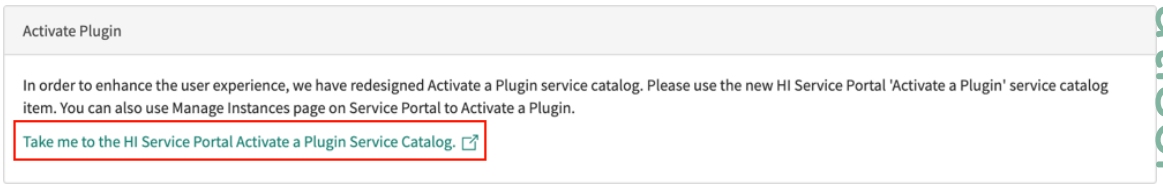
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

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



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

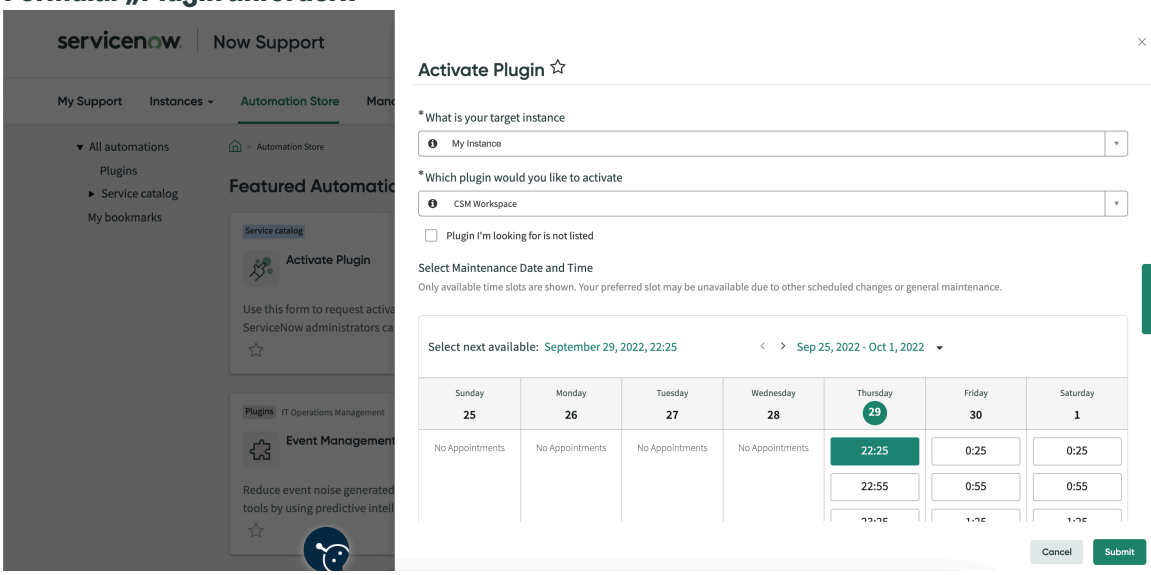
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Change-Management - Predictive Intelligence Core

Zum Aktivieren der Predictive Intelligence-Funktionen von Change-Management ist das Plugin „Change Management - Predictive Intelligence Core“ (com.snc.change_management.ml) erforderlich, das automatisch zusammen mit anderen Plugins über Change-Management Predictive Intelligence installiert wird, die über den Now Support Customer Service angefordert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: maint

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

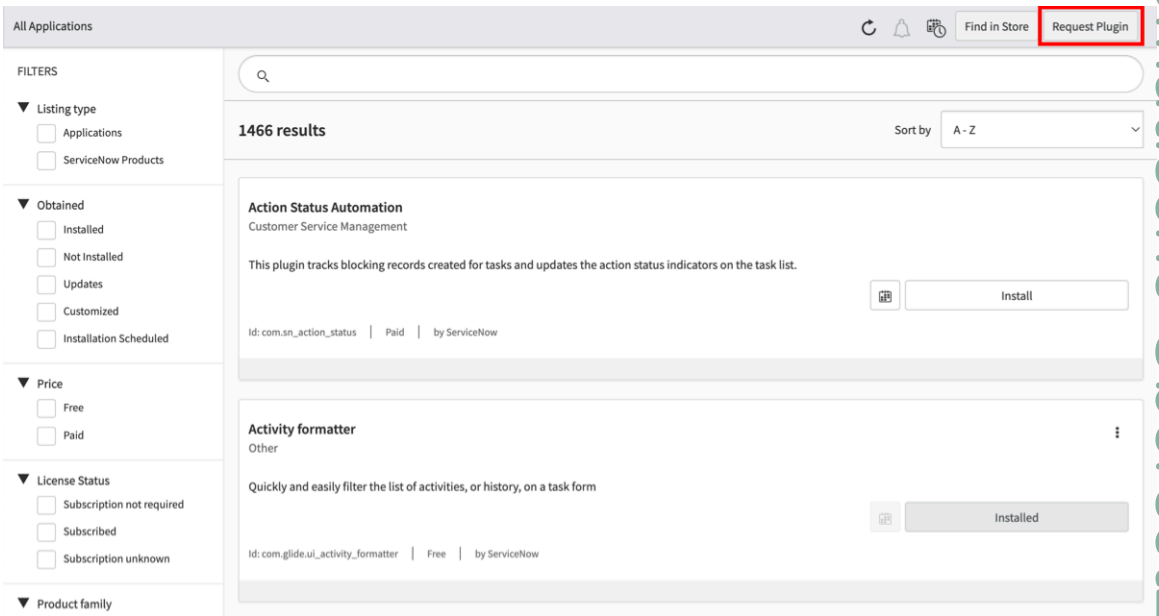
Mit dem Plugin „Change Management - Predictive Intelligence Core“ (com.snc.change_management.ml) werden die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für das Plugin „Change Management - Predictive Intelligence Core“

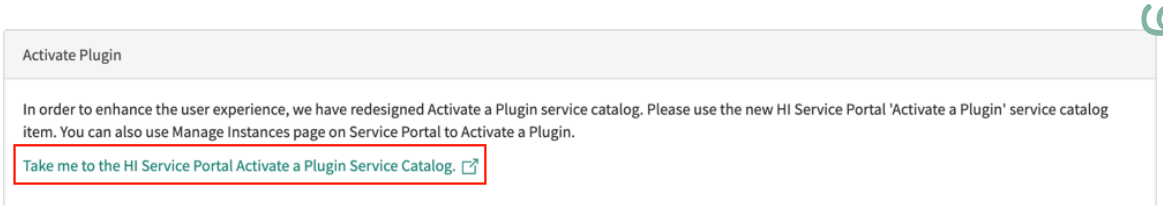
Plugin	Beschreibung
Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]	Mit Predictive Intelligence können Sie Lösungen erstellen, trainieren und testen, sodass Sie die grundlegende Funktionsweise einer auf maschinellem Lernen beruhenden Lösung schnell verstehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

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

Formular „Plugin anfordern“

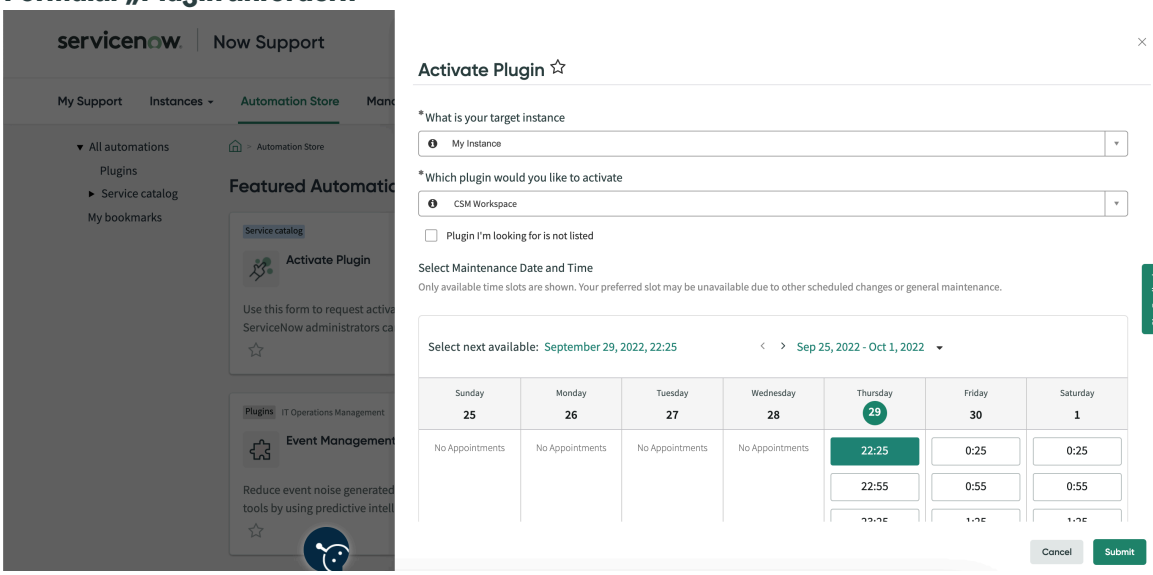
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit „Change Management - Predictive Intelligence Core“ installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Change Management - Predictive Intelligence Core“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen. Diese Tabellen können erst verwendet werden, nachdem die anderen Plugins von Change-Management Predictive Intelligence aktiviert wurden.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Eigenschaften von Change Predictive Intelligence [chg_ml_prop]	Basistabelle für Change-Management-Eigenschaften.
Lösung für Change Predictive Intelligence [chg_ml_prop_solution]	Basistabelle für Change-Management Intelligent-Lösungen.
Change-Ähnlichkeitsverstärker [chg_ml_similarity_boosters]	Stellt Funktionen zur Verbesserung der ähnlichkeitsbasierten Lösungen bereit.

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

„Change-Management – Change Flows“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin Change Management - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Dashboard „Change-Management – Change-Geschwindigkeit“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Plugins Performance Analytics – Content Pack – Change Management (com.snc.pa.change) und Process Optimization (com.sn_process_optimization) aktivieren. Diese Plugins können Demodaten enthalten und zugehörige Plugins aktivieren, wenn diese nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

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

Change-Management - Change-Modelle aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin Change Management – Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Aktivieren Sie Change-Management Success Probability

Sie können das Plugin „Change Management - Success Probability“ (com.snc.change_management.success_probability) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie das Plugin „Change Management Success Probability“ (com.snc.change_management.success_probability), um die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Change-Anforderung zu berechnen.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

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

Aktivieren Sie Change Management - Data Archiving

Sie können das Plugin „Change Management - Data Archiving“ (com.glide.auxdb) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Change Management - Data Archiving“ (com.glide.auxdb) ermöglicht das Verschieben einer Teilmenge von Daten aus großen Tabellen in das -Datenarchiv.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Standard-Change-Katalog

Standardänderungen sind vorgenehmigte, risikoarme Änderungen mit einer nachgewiesenen Erfolgsgeschichte. Der Standard-Change-Katalog enthält die Changes, die von der Anwendung Change-Management als Standard-Changes genehmigt wurden.

Benutzer mit der Rolle ITIL können die Liste der verfügbaren Standard-Changes einsehen und Change Requests einreichen.

In diesem Video wird gezeigt, wie der Katalog für Standard-Changes funktioniert und wie Change Manager Change Requests effektiv verwalten können. Standard-Change-Katalog

Eine Eigenschaft steuert, ob die Auswahl eines Standard-Changes aus dem Katalog den Change Request in die Datenbank einfügt. Ein Administrator kann die **Zwei Schritte** Checkbox in den Eigenschaften des Standard-Changes aktivieren. Diese Eigenschaft erfordert, dass der Anforderer auf **Absenden** klickt, um den Change Request-Datensatz einzufügen.

Standardänderungen sind logisch unter bestimmten Kategorien gruppiert. Die Anwendung Change-Management verwendet einen Vorschlagsprozess, um zu steuern, welche Changes im Standard-Change-Katalog verfügbar werden.

Der Standard-Change-Katalog ermöglicht Ihnen folgende Aktivitäten:

- Standard-Change-Vorlagen anfordern, prüfen und genehmigen
- Fordern Sie vorab genehmigte Standardänderungen an.
- Ermitteln Sie den Zugriff auf Standard-Change-Vorlagen auf Benutzerebene.

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

Sie können basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation Vorlagen für Standard-Changes vorschlagen, ändern und löschen.

Vorab genehmigte Standard-Changes

Das Einreichen eines Change Requests aus einer Standard-Change Vorlage stellt sicher, dass vorab genehmigte Informationen automatisch in die erforderlichen Felder eingefügt werden. Standard-Changes werden schneller eingereicht und die Abwicklung kann beschleunigt werden.

Hinweis:
Eine Massenaktualisierung von Configuration Items (CIs) in Standard-Changes ist nicht möglich. Sie können jedoch individuelle Changes vorschlagen.

Bestimmen Sie den Zugriff auf Vorlagen für Standard-Changes auf Benutzer-Ebene.

Standard-Change Vorlagen sind logisch gruppiert unter bestimmten Kategorien. Diese Kategorien werden Benutzern basierend auf Benutzerkriterien wie Benutzerrolle, geografischem Standort und Abteilung angezeigt.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Standard-Changes

Konfigurieren Sie den Standard-Change-Katalog über die Standard-Change-Eigenschaften.

Vorbereitungen
Das Plugin Change Management - Standard-Change-Katalog [com.snc.change_management.standard_change_catalog] muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Standard-Change-Eigenschaften**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Standard-Change Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Katalog	Wählen Sie den Service Catalog aus, der um die generierte Vorlage für Standard-Changes ergänzt werden soll.
Kategorie	Wählen Sie die Service Catalog-Kategorie aus, der die generierte Vorlage für Standard-Changes zugeordnet werden soll. Sie können auch die Kategorie oder die untergeordneten Kategorien des ausgewählten Kataloges auswählen. **Hinweis:** Dieser Wert wird nicht automatisch im Angebotsformular festgelegt, sondern muss vor der Genehmigung spezifiziert werden.
Zwei Schritte	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Anforderung eines Standard-Changes in einen zweistufigen Prozess zu ändern. Der Prozess leitet den Einreichenden von einer Vorlage für Standard-Changes zu einem Change Request weiter, der vor dem Übermitteln überprüft werden kann.

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

Feld	Beschreibung
	Diese Option ist standardmäßig für Instanzen aktiviert, die in Jakarta bereitgestellt werden. Kunden, die von früheren Releases upgraden, müssen die **Zwei Schritte** Eigenschaft aktivieren.
Obligatorische Change Request-Werte	Geben Sie eine Liste mit Pflichtfeldern an, für die Werte erforderlich sind, wenn Sie eine neue Vorlage für Standard-Changes oder die Änderung einer Vorlage für Standard-Changes vorschlagen. Diese Konfiguration stellt sicher, dass beim Erstellen eines Standard-Change Requests, der mithilfe einer Vorlage für Standard-Change Requests erstellt wird, eines oder mehrere Felder im Change Request Formular voreingestellte Werte enthalten.
Standardwerte für Change Requests	Geben Sie im Change Request Formular die Standardwerte für allgemeine Felder an.
Eingeschränkte Change Request-Werte	Geben Sie die Liste der Felder an, für die Endbenutzer beim Erstellen eines Vorschlags keinen Wert angeben dürfen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass interne Spalten, wie z. B. **Updates**, **Aktualisiert**, **Aktualisiert von**, **Domain**, **Erstellt**, **Erstellt von** eingeschränkt sind.
Schreibgeschützte Felder	Geben Sie die Felder an, für die Endbenutzer bei einem erstellten Change Request keinen Wert angeben dürfen. **Hinweis:** Durch diese Konfiguration wird sichergestellt, dass für die angegebenen Felder die in der Standard-Change Request Vorlage genehmigten Werte nicht geändert werden, wenn der Standard Change Request eingereicht wird.
Zu kopierende Felder	Geben Sie die Felder an, deren Werte in den **Eine neue Vorlage für einen Standard-Change vorschlagen** Datensatz Ersteller eines Nicht-Standard-Change Requests kopiert werden sollen. **Hinweis:** Wenn für Felder, die nicht in dieser Liste angegeben sind, Standardwerte angegeben sind, werden die Standardwerte in den Datensatz Ersteller kopiert.
Eigenschaften der Change-Aufgabe	
Pflichtfelder für Change-Aufgaben	Geben Sie eine Liste der Pflichtfelder an. Geben Sie Werte für diese Felder ein, wenn Sie eine neue Vorlage für Change Requests vorschlagen oder an einer Vorlage für Change Requests Anpassungen vornehmen.
Standardwerte für Change-Aufgaben	Geben Sie beim Erstellen einer Vorlage für Change Requests Formulare Standardwerte für Felder in der Vorlage an.

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

Feld	Beschreibung
Eingeschränkte Felder für Change-Aufgaben	Geben Sie die Liste der Felder für Change Requests an, für die Endbenutzer beim Erstellen einer Vorlage für Change Requests keinen Wert angeben dürfen.
Schreibgeschützte Felder für Change-Aufgaben	Geben Sie die Felder an, deren Werte die Endbenutzer bei einer Change-Aufgabe nicht verändern dürfen. **Hinweis:** Durch diese Konfiguration wird sichergestellt, dass die genehmigten Werte in einer Vorlage für Change-Aufgaben nicht verändert werden können, wenn die Change-Aufgabe erstellt wird.
Zu kopierende Felder für Change-Aufgaben	Geben Sie die Felder an, deren Werte in eine oder mehrere Vorlagen für Change-Aufgaben kopiert werden, wenn aus einem bestehenden Change Request heraus eine neue Standard-Change Vorlage vorgeschlagen wird.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können einen Standard-Change-Katalog erstellen. Standardmäßig sendet der grundlegende Workflow für Standard-Changes Genehmigungsdatensätze an Mitglieder des Change Managements, und die Mitglieder dieser Gruppe sollten die Datensätze überprüfen und gegebenenfalls ändern können.

Eine Aufgaben-Vorlage für Standard-Changes erstellen

Sie können eine Aufgaben-Vorlage für Standard-Changes erstellen, die zu einem Vorschlag für Standard-Changes hinzugefügt werden kann. Wird der Vorschlag für einen Standard-Change genehmigt, werden die zugehörigen Change-Aufgaben beim Anlegen erstellt, sobald der Change Request des Typs Standard erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, change_manager oder sn_change_write

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standard-Change** > **Offene Vorschläge**.

   Hinweis:
   Sie können nur dann Standard-Change-Aufgaben zu einem Vorschlag für einen Standard-Change hinzufügen, wenn sich dieser im Status **Neu** befindet. Nachdem Sie eine Standard-Change-Aufgabe zur Genehmigung gesendet haben, können Sie keine zusätzlichen Aufgaben hinzufügen.

2. Klicken Sie auf den Reiter **Vorlage für Change-Aufgaben** und dann auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Change-Aufgaben-Vorlagen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Change-Aufgabe.

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

Feld	Beschreibung
Vorschlag für Standard-Change	Name des Vorschlags für Standard-Changes, für den Sie die Change-Aufgaben-Vorlage anlegen möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Change-Aufgaben im Change Request erstellt werden. Das Feld **Reihenfolge** bestimmt die Reihenfolge, in der Sie die Change-Aufgaben zum Change Request hinzufügen, wenn Sie diesen aus dem Standard-Change-Katalog auswählen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Change-Aufgaben-Vorlage.
Werte der Change-Aufgaben	Feldwerte, die für die Change-Aufgabe ausgefüllt werden, die im Rahmen der Standard-Change-Erstellung kreiert wurde.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Vorlagen aus dem Standard-Change-Katalog werden im Service Portal nicht unterstützt.

Standard-Change-Vorlage vorschlagen

Schlagen Sie eine neue Standard-Change-Vorlage vor, wenn Sie bei der Erstellung einer Change-Anforderung einen entsprechenden Bedarf ausmachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als IT-Techniker können Sie eine neue Change-Vorlage für eine Change-Anforderung vorschlagen, die Sie häufig erstellen. Diese neue Vorlage wird später zur Genehmigung an das für das Change-Management zuständige Team gesendet. Es überprüft die Anforderung und genehmigt die Vorlage im Rahmen des Genehmigungsprozesses.

Prozedur

1. Sie können eine Standard-Change-Vorlage vorschlagen, indem Sie zu navigieren **Wechseln** > **Standard-Change** > **Standard-Change-Katalog** > **Vorlagen-Management** > **Neue Standard-Change-Vorlage vorschlagen** und die Felder im Formular ausfüllen.

Standard-Change Formular für Vorschläge

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Vorlage für Vorschläge zu Standard-Changes
Kategorie	Kategorie, unter der die Vorlage veröffentlicht wird Beispiel: Server-Standard-Changes
Beispiel für Change Requests	Change Requests, die als Beispiele für die von Ihnen vorgeschlagene Änderung verfügbar sind. Das Change Management Team überprüft die Requests als Teil des Genehmigungsprozesses.
Change Request-Werte	Text, der in der Standardvorlage für Change-Vorschläge als Standardtext angezeigt wird.

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

2. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Vorschlag wird mit dem Status **Neu** erstellt.
3. Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**.
   Der Vorschlag wird mit dem Status **In Bearbeitung** erstellt.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Standard-Change-Vorlage aus einem vorhandenen Change, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Wechseln** > **Offen** und klicken Sie auf den Change, dessen Informationen Sie in der Standard-Change-Vorlage verwenden möchten.
   b. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und klicken Sie auf **Eine Vorlage für Standard-Changes vorschlagen**.

Hinweis:

- Alle Change-Aufgaben, die zu diesem Change gehören, werden ebenfalls in den neuen Vorschlag für Standard-Changes kopiert. Die Felder, die sowohl aus dem Change als auch aus den Change-Aufgaben kopiert wurden, sind in der Tabelle als Standard-Change Eigenschaften definiert.
- Standardmäßig werden Genehmigungsdatensätze für Mitglieder der Change-Management-Gruppe erstellt.

Alternativ können Sie als Change-Manager einen Standard-Change-Vorschlag erstellen und übermitteln, die als Vorlage für eine häufig auftretende Standard-Change-Anforderung mit geringem Risiko dienen kann. Standardmäßig sendet der grundlegende Workflow für Standard-Change-Vorlagen Genehmigungsdatensätze an Mitglieder der Change-Management-Gruppe, wobei diese die Datensätze gegebenenfalls überprüfen und ändern. Navigieren zu **Wechseln** > **Standard-Change** > **Meine Vorschläge**. Klicken Sie auf **Neu**, füllen Sie das Formular aus und klicken Sie dann auf **Absenden**.

Ergebnisse
Es wird ein neuer Vorlagendatensatz erstellt, der anschließend verwendet werden kann.

Dateien an eine Standard-Change-Vorlage anhängen

Hängen Sie Dateien wie Dokumente, Tabellen und Bilder an einen Standard-Change-Vorschlag an. Standard-Change-Vorlagen kopieren alle an die Vorlage angehängten Dateien in eine von der Vorlage erstellte Change-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Standard-Change** > **Meine Vorschläge**.
2. Öffnen Sie den Vorschlag, dem Sie den Anhang hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie  Symbol zum Durchsuchen und Auswählen der Datei.

   Die angehängte Datei wird oben im Vorschlag angezeigt.

Hinweis:
Sie können mehr als eine Datei als Anhang hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, und fordern Sie die Genehmigung des Vorschlags an.

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

Ergebnisse

Jeder Anhang, der einem Standard-Change-Vorschlag zugeordnet ist, wird in die bei der Genehmigung des Vorschlages erstellte Standard-Change-Vorlage kopiert. Wenn diese Vorlage zur Erstellung eines Standard-Change verwendet wird, werden die zugehörigen Anhänge alle in die betreffende Standard-Change-Anforderung kopiert.

Eine Vorlage für einen Standard-Change anpassen oder zurückziehen

Sie können Vorlagen für Standard-Changes basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation ändern und löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, change_manager, sn_change_write oder itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Standard-Change** > **Alle Vorlagen**.
2. Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie ändern oder löschen möchten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Eine Vorlage für Standard-Changes ändern	**a.** Klicken Sie auf **Vorlage ändern** in der Rubrik **Zugehörige Links**. **b.** Tragen Sie Ihre Änderungen in das Formular **Eine Vorlage für Standard-Changes ändern** ein.
Eine Standard-Change-Vorlage löschen	**a.** Klicken Sie auf **Vorlage löschen** in der Rubrik **Zugehörige Links**. **b.** Geben Sie im Formular **Standard-Change-Vorlage löschen** Ihre geschäftliche Rechtfertigung ein, um die spezifische Vorlage zurückzuziehen.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Klicken Sie auf **Speichern**. Die Änderungen werden gespeichert, aber nicht zur Genehmigung gesendet.
   - Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**. Die Vorlage wird zur Genehmigung an das Change-Management-Team gesendet.

Change Schedule

Die Zielseite „Change Schedule“ bietet eine Ansicht der Zeitpläne, die unter **Festgelegte Zeitpläne**, **Ihre Zeitpläne** und **Alle Zeitpläne** kategorisiert sind. Die Gruppierung von Zeitplänen bietet einfachen Zugriff auf Ihre wichtigsten Zeitpläne und erspart Ihnen das zeitaufwändige Durchsuchen aller Zeitpläne im System.

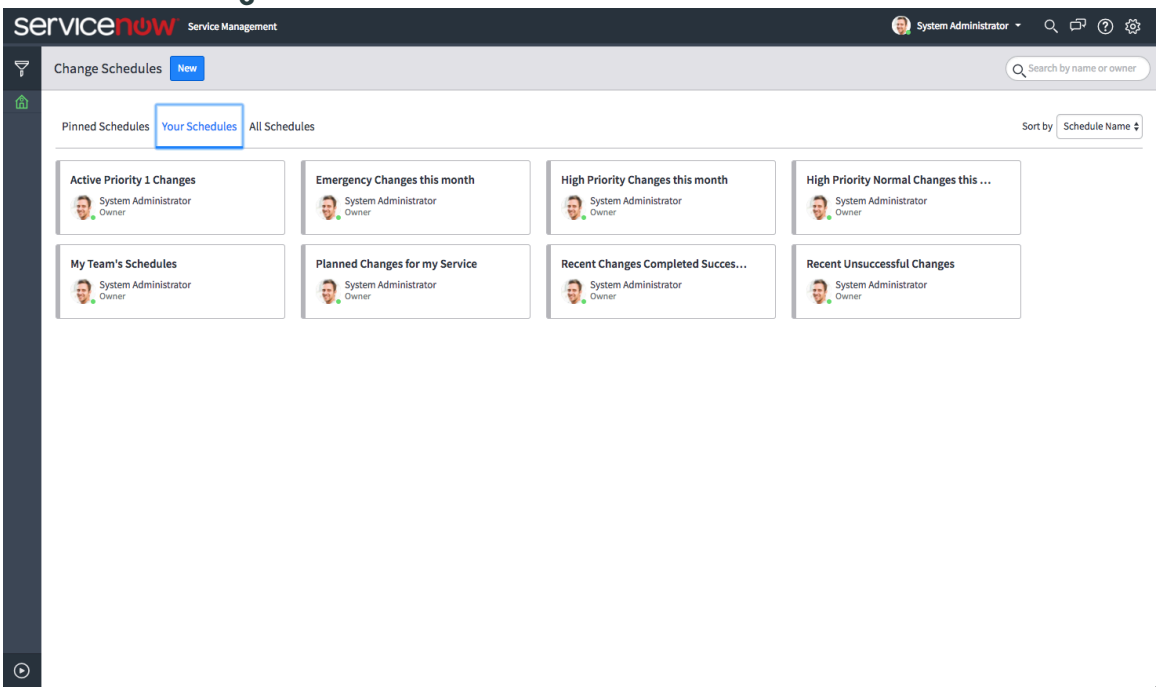
Um auf Change Schedules zuzugreifen, navigieren Sie zu **Wechseln** > **Zeitplan** > **Change-Zeitpläne**.

Hinweis:
Um die Seite „Change-Zeitpläne“ anzuzeigen, müssen Sie das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktivieren.

Automatische Übersetzung

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

Zielseite des Change Schedules



Sie können Zeitpläne wie folgt in drei Kategorien finden:

- **Festgelegte Zeitpläne**: Enthält alle Change Schedules, die Sie zuvor zum schnellen Zugriff fixiert haben.
- **Ihre Zeitpläne**: Enthält alle Change Schedules, die Sie oder eine Gruppe, in der Sie Mitglied sind, besitzen.
- **Alle Zeitpläne**: Enthält alle Change Schedules, auf die Sie Zugriff haben.

Um einen Zeitplan zu fixieren, bewegen Sie die Maus über die Kachel des Zeitplans und klicken auf das Stecknadelsymbol ( ). Der Zeitplan erscheint unter **Festgelegte Zeitpläne**. Um eine Kachel zu lösen, klicken Sie erneut auf das Stecknadelsymbol.

Hinweis:
Die Eigenschaft **Informationsnachricht anzeigen, wenn ein Change Schedule angeheftet wird** in den Change-Eigenschaften steuert, ob eine Informationsnachricht angezeigt wird, die das Fixieren oder Lösen des Zeitplans bestätigt.

Klicken Sie auf eine Registerkarte, um einen Change Schedule anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Ansicht „Change Schedules“.

Ansicht „Change Schedules“

Das Modul Change Schedules bietet eine Gantt- oder Zeitleistenansicht von Change Requests basierend auf Kriterien, die in einer Change Schedule-Definition definiert sind.

Der Change Schedule bietet detaillierte Informationen zu Change Requests, die entsprechend der Change Schedule-Definition enthalten sind. Die Change Requests können Change-Zeitpunkt, Dauer, zugehörige Change-Aufgaben, Sperrzeiten und Wartungsfenster für ein bestimmtes Datum, eine Woche oder einen Monat enthalten.

Um die Seite „Change-Zeitpläne“ anzuzeigen, müssen Sie das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktivieren.

Change Requests werden durch eine Zeitspanne dargestellt. Die Dauer der Zeitspanne wird durch die Start- und Enddatumsfelder definiert, die in der Change Schedule-Definition

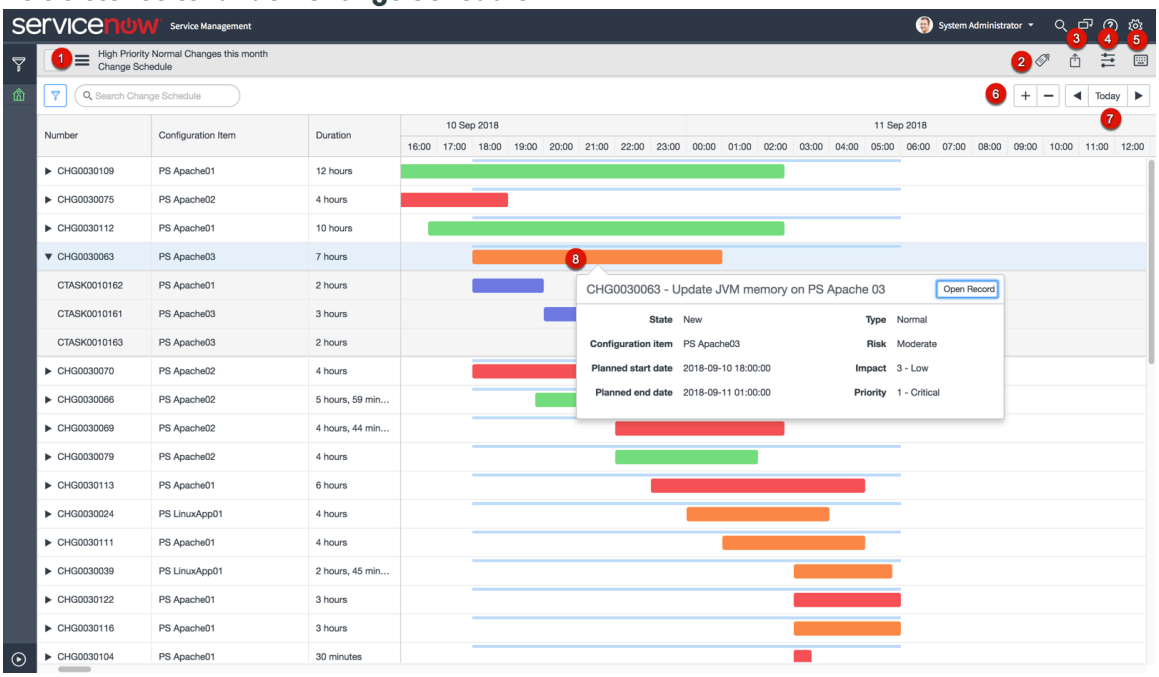
Automatische Übersetzung

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

festgelegt sind. Auf der Seite „Change Schedules“ können Bedingungen mithilfe des Condition Builders definiert werden. Der Condition Builder ermittelt, welche Change Requests in einem Change Schedule angezeigt und sortiert werden.

Hinweis:
Um die Sperr- und Wartungsfenster der Änderung in der Kalenderansicht anzuzeigen, muss das Feld **Betroffenes CI** für die Änderung konfiguriert sein.

Zeitleistenseite für den Change Schedule



SI #	UI-Komponente	Beschreibung
1	Kontextmenü	Möglichkeit, Folgendes zu tun: • Neuen Zeitplan erstellen: Sie können mit einem vereinfachten Assistenten einen neuen Zeitplan erstellen. • Zeitplan bearbeiten: Ermöglicht die Änderung von Change Schedules, die Sie besitzen. Alle vorgenommenen Änderungen werden im zugehörigen Datensatz der Change Schedule-Definition gespeichert. • Zeitplan kopieren: Wenn Sie der Besitzer des Change Schedules sind, den Sie kopieren möchten, wird eine Kopie des Change Schedules erstellt. Wenn Sie einen Change Schedule kopieren möchten, der einem anderen Benutzer gehört, werden Sie der Besitzer des kopierten Zeitplans, und der neue Zeitplan kann vollständig von Ihnen bearbeitet werden. • Zeitplandefinition anzeigen: Sie können die Change Schedule-Definition und die damit verbundenen zugehörigen Felder anzeigen. • Löschen: Ermöglicht Benutzern, denen ein Change Schedule gehört, den Zeitplan zu löschen.

Automatische Übersetzung

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

Sl #	UI-Komponente	Beschreibung
		Hinweis: • Ein Benutzer, der nur die ITIL-Rolle besitzt und nicht der Besitzer eines Change Schedules ist, kann nur einen Zeitplan erstellen, einen Zeitplan kopieren oder eine vorhandene Zeitplandefinition anzeigen. • Sie werden Besitzer eines von Ihnen erstellten Zeitplans. Der neue Zeitplan, den Sie erstellen, wird auf der Seite „Change Schedule“ in einem Kachelformular unter der Registerkarte **Ihre Zeitpläne** angezeigt.
2	Spannenstile	Definierte Spannenfarbe basierend auf den von Ihnen angegebenen Bedingungen. Sie können neue Spannenstile hinzufügen, indem Sie auf **Spannenstile hinzufügen** klicken. Sie können auch eine vorhandene Stilregel bearbeiten, Filter auf eine Stilregel anwenden oder eine Stilregel entfernen. **Hinweis:** Standardmäßig basieren Spannenstile auf dem Risikowert eines Changes. • Risiko = Hoch - Spannenstil ist Rot • Risiko = Mittel - Spannenstil ist Orange • Risiko = Niedrig - Spannenstil ist Grün
3	Freigeben	Zeitpläne, die nach Benutzername, Gruppe oder Rolle für andere Benutzer freigegeben werden. Der Freigabebereich enthält außerdem eine Checkbox, um einen Change Schedule für alle Benutzer freizugeben. Wenn Change Schedules für niemanden freigegeben sind, können nur der Besitzer, die Besitzergruppe und der Administrator sie sehen. Wenn ein Change Schedule für andere Benutzer freigegeben wird, ist eine Option verfügbar, um sie per E-Mail-Benachrichtigung über ihren Zugriff zu informieren.
4	Konfiguration	Komponenten des Change Schedules wie das Configuration Item, die Dauer oder die zugehörigen Aufgaben können ausgeblendet oder verfügbar gemacht werden.
5	Tastenkürzel	Liste der verfügbaren Tastenkürzel, mit denen Sie schnell navigieren und Benutzern die Bedienung erleichtern können. Die Liste der Tastenkombinationen zur Navigation wird angezeigt, wenn Sie hierauf klicken
6	Zoom	Zoomstufen zur Steuerung der Zoomauflösung des Change Schedules. Der Bereich kann von Stunden bis zu einer jährlichen Ansicht von Change Schedules variieren.
7	Pfeiltasten	Möglichkeit, basierend auf der aktuellen Zoomstufe vorwärts oder rückwärts im Change Schedule zu navigieren. Klicken Sie auf

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

SI #	UI-Komponente	Beschreibung
		Heute, um mit einem einzigen Klick zum aktuellen Tag und zur aktuellen Uhrzeit zurückzukehren.
8	Change Record	Zusammenfassung des Change Records, wenn Sie auf eine Spanne klicken. Verwenden Sie **Datensatz öffnen** in der Kopfzeile der Zusammenfassung, um den Change Request in der Formularansicht zu öffnen. Im Formular können Sie den gesamten Change Request-Datensatz anzeigen. **Hinweis:** Sie können die Felder angeben, die in diesem Fenster angezeigt werden. Geben Sie im Formular für die Change Schedule-Definition unter der Registerkarte **Datensatzzusammenfassung** die erforderlichen Felder unter **Felder der linken Spalte** und **Felder der rechten Spalte** an.

Hinweis:
Change Schedules werden auf der clientseitigen Zeitleistenseite in 20er-Schritten geladen. Sie können maximal 1000 Datensätze laden. Diese Zahlen können vom Systemadministrator geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter den jeweiligen Eigenschaften unter Installiert mit Change Management - Change Schedule.

Change Schedule auf der Seite „Change Schedules“ erstellen

Sie können einen Change Schedule erstellen, um alle geplanten Changes, Change-Aufgaben, Sperrzeiten, Wartungsfenster für ein beliebiges Datum, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr anzuzeigen.

Vorbereitungen

- Sie haben das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktiviert.
- Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Hinweis:

- Ein Benutzer mit einer ITIL-Rolle kann eine Change Schedule-Definition erstellen und die von ihm erstellte Zeitplandefinition anzeigen.
- Ein Administrator oder ein Change Schedule-Administrator kann alle Change Schedule-Definitionen lesen oder bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitpläne** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für einen neuen Change Schedule

Feld	Beschreibung
Name	Name des Change Schedules.

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

Feld	Beschreibung
Startdatumsfeld	Feld aus dem Change Request-Formular, das das Startdatum als Beispiel für das geplante Startdatum angibt.
Enddatumsfeld	Feld aus dem Change Request-Formular, das das Enddatum als Beispiel für das geplante Enddatum angibt.
Bedingung	Bedingungen, die bestimmen, welche Change Requests auf der Schnittstelle „Change Schedule“ angezeigt werden und in welcher Reihenfolge diese Change Requests sortiert sind.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Change Schedule wird in der Zeitleistenansicht angezeigt.

Change Schedule aus der Change Schedule-Definition erstellen

Sie können einen Change Schedule aus einem Datensatz der Change Schedule-Definition definieren. Mithilfe von Change Schedule-Definition können Sie den Inhalt definieren, der im Pop-up der Change-Zusammenfassung angezeigt wird, die Benutzer, Gruppen oder Rollen, mit denen ein Zeitplan geteilt werden soll, und die zugehörigen Farben für den Spannenstil.

Vorbereitungen

- Sie haben das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktiviert.
- Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen neuen Change Schedule zu erstellen, geben Sie die Start- und Enddatumsfelder an, die auf der Benutzeroberfläche dargestellt werden sollen, und die Bedingungen zur Bestimmung, welche Change Requests angezeigt werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitplandefinitionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Change Schedule-Definition

Feld	Beschreibung
Name	Name des Change Schedules.
Aktiv	Checkbox, um auszuwählen, ob ein Zeitplan aktiv ist.
Changes	
Startdatumsfeld	Feld aus dem Change Request-Formular, das das Startdatum der Spanne angibt.
Enddatumsfeld	Feld aus dem Change Request-Formular, das das Enddatum der Spanne angibt.
Bedingung	Bedingungen, die bestimmen, welche Change Requests auf der Schnittstelle „Change Schedule“

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

Feld	Beschreibung
	angezeigt werden und in welcher Reihenfolge diese Change Requests sortiert sind.
Datensatzzusammenfassung	
Felder der linken Spalte	Liste der Felder, die in der linken Spalte des Pop-ups für die Datensatzzusammenfassung angezeigt werden. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken.
Felder der rechten Spalte	Liste der Felder, die auf der rechten Seite des Fensters angezeigt werden, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken.
Sperrzeit und Wartung	
Sperrzeitfenster anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um festzulegen, dass in der Zeitleiste des Change Schedule ein Sperrzeitfenster angezeigt wird, das einem Change Request zugeordnet ist.
Sperrzeitfensterfarbe	Farbe zur Darstellung des Sperrzeitfensters in der Zeitleiste des Change Schedule.
Wartungsfenster anzeigen	Checkbox, um auszuwählen, ob das Wartungsfenster, das einem Change Request zugeordnet ist, in der Zeitachse des Change Schedules angezeigt wird.
Wartungsfensterfarbe	Farbe zur Darstellung des Wartungsfensters in der Zeitleiste des Change Schedule.
Freigabe	
Freigeben für	Option, um den Zeitplan für alle Personen, die dem Change zugeordnet sind, oder für bestimmte Benutzer und Gruppen freizugeben.
Besitzer	Besitzer des Change Schedules.
Gruppenbesitzer	Gruppe, die einen Change Schedule besitzt und über Administratorrechte für den Change Schedule verfügt.
Zugehöriger Link	
Zeitplan anzeigen	Link zu dem von Ihnen definierten Change Schedule.
Zugehörige Listen	
Zugehörige Definitionen	Details zu zugehörigen Nachfolgezeitplänen
Stilregeln	Optionen zum Definieren von Stilbedingungen, um die Farbe einer Spanne mithilfe eines Condition Builders zu bestimmen. Wenn beispielsweise alle Changes vom Typ Notfall als rote Spanne angezeigt werden sollen, kann für diese Bedingung ein Spannenstil definiert werden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Zugehörige Aufgaben zu einem Change Schedule hinzufügen

Erstellen Sie zugehörige Definitionen, um zugehörige Aufgaben für Change Requests im Change Schedule darzustellen. Um beispielsweise die mit einem Change Request verknüpften Change-Aufgaben anzuzeigen, müssen Sie eine zugehörige Definition definieren. Sie können auch Stilregeln für eine zugehörige Aufgabe hinzufügen.

Vorbereitungen

- Sie haben das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktiviert.
- Der übergeordnete Change Schedule ist definiert.
- Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitplandefinitionen**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Zugehörige Definition**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für zugehörige Definition

Feld	Beschreibung
Name	Name der zugehörigen Definition.
Change Schedule-Definition	Verweis auf den übergeordneten Change Schedule.
Aktiv	Checkbox, um auszuwählen, ob der Nachfolgezeitplan aktiv ist.
Zugehörige Datensätze	
Tabellenname	Auswahlliste der Tabelle, auf der die zugehörige Definition basiert.
Referenzfeld	Referenz, auf der die zugehörige Definition basiert, beispielsweise eine Change-Anforderung.
Startdatumsfeld	Startdatumsfeld aus dem zugehörigen Datensatz.
Enddatumsfeld	Enddatumsfeld aus dem zugehörigen Datensatz
Bedingung	Bedingungen, die in der Change-Anforderung enthalten sind, und die zugeordnete Reihenfolge der Bedingungen.
Datensatzzusammenfassung **Hinweis:** Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken.	
Felder der linken Spalte	Liste der Felder, die in der linken Spalte des Pop-ups für die Datensatzzusammenfassung angezeigt werden. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken.

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

Feld	Beschreibung
Felder der rechten Spalte	Liste der Felder, die in der rechten Spalte des Pop-ups für die Datensatzzusammenfassung angezeigt werden. Das Popup-Fenster mit der Datensatzzusammenfassung wird eingeblendet, wenn Sie auf eine Spanne in der Zeitleiste des Change Schedule klicken.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Definition von Stilregeln

Sie können eine Stilspanne erstellen, um die Farbe für verschiedene Events in einem Change Schedule anzugeben. Stilspannen in einem Zeitplan helfen, Merkmale eines Changes schnell basierend auf einem Feldwert aus dem Change Request zu identifizieren.

Das Modul Change Schedules enthält mehrere Basisstile, um sicherzustellen, dass jeder Zeitplan für den Anfang eine Reihe von Spannenstilen umfasst. Standardmäßig werden Zeitpläne für Sperrzeiten durch eine graue Farbe dargestellt, Wartungspläne durch eine hellblaue Farbe und Change Requests entweder durch Rot (Risiko = Hoch), Orange (Risiko = Mittel) oder Grün (Risiko = Niedrig).

Um Stilregeln zu definieren, müssen Sie das Plugin Change Management - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) aktivieren.

Sie können Stile auf verschiedene Arten definieren, z. B. über die Standardstilregeln, über Change Schedule-Definitionen oder über das Spannenstil-Fenster in der Zeitleiste des Change Schedule.

Hinweis:
Alle Stilregeltabellen erweitern die Stilregelkern-Tabelle [chg_soc_style_rule_core].

Standardstilregeln erstellen

Sie können Stilregeln im Standardstilregel-Modul definieren, wenn Sie möchten, dass die Stilregeln global von Change Schedules und nicht für eine bestimmte Anwendung verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitplan** > **Formatierungsregeln**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Stilregel“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Stilregel Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Stilregel.
Bedingungen	Bedingungen, die die Stilregel vorschreiben. Beispiel: Risiko = Hoch = rot.
Aktiv	Checkbox, um zu bestimmen, ob die Stilregel aktiv ist.

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

Feld	Beschreibung
Styling	
Erweitert	Checkbox zum Schreiben eines Skripts, um den Wert der Bezeichnungsfarbe, der Bezeichnungsgewichtung und der Event-Farbe festzulegen. Wenn Sie die Checkbox nicht aktivieren, werden die Felder **Bezeichnungsfarbe**, **Bezeichnungsgewichtung** und **Event-Farbe** angezeigt.
Bezeichnungsfarbe	Der Stilregel entsprechende Farbe des Texts, der für jeden Datensatz auf der Zeitleiste angezeigt wird.
Bezeichnungsgewichtung	Dicke der Bezeichnung, wie Normal oder Fett.
Event-Farbe	Der Stilregel entsprechende Farbe der Zeitplanspanne, die für jeden Datensatz in der Zeitleiste angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Stilregeln aus Change Schedule-Definitionen definieren

Sie können Stilregeln aus Change Schedule-Definitionen definieren, wenn die Stilregeln auf den Change Schedule angewendet werden sollen, der zu der Change Schedule-Definition gehört.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write_roles, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Change-Zeitplandefinitionen**.
2. Öffnen Sie die Definition, für die Sie eine Stilregel definieren oder bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Stilregeln“, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Stilregel Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Stilregel.
Bedingungen	Bedingungen, die die Stilregel vorschreiben. Beispiel: Risiko = Hoch = rot.
Aktiv	Checkbox, um zu bestimmen, ob die Stilregel aktiv ist.
Styling	
Erweitert	Checkbox zum Schreiben eines Skripts, um den Wert der Bezeichnungsfarbe, der Bezeichnungsgewichtung und der Event-Farbe festzulegen.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie die Checkbox nicht aktivieren, werden die Felder **Bezeichnungsfarbe**, **Bezeichnungsgewichtung** und **Event-Farbe** angezeigt.
Bezeichnungsfarbe	Der Stilregel entsprechende Farbe des Texts, der für jeden Datensatz auf der Zeitleiste angezeigt wird.
Bezeichnungsgewichtung	Dicke der Bezeichnung, wie Normal oder Fett.
Event-Farbe	Der Stilregel entsprechende Farbe der Zeitplanspanne, die für jeden Datensatz in der Zeitleiste angezeigt wird.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Stilregeln, die Sie aus einer Change Schedule-Definition erstellen, haben Vorrang vor den Stilregeln, die in der Basisstilregeltabelle [chg_soc_style_rule] vorhanden sind.

Stilregeln in der Ansicht „Change Schedules“ definieren

Sie können Stilregeln in der Ansicht „Change Schedules“ erstellen, wenn die Stilregeln auf den bestimmten Change Schedule angewendet werden sollen, in dem sie definiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Zeitplan** > **Change-Zeitpläne**.
2. Klicken Sie auf eine Kachel, um die Seite „Change Schedule“ anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf das Stilsymbol ( ).
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Möglichkeit, eine Change Request zu kopieren

Sie können die Möglichkeit zum Kopieren des Datensatzes einer Change-Anforderung und seiner Details mithilfe von Systemeigenschaften konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgende Funktionalität konfigurieren.

- Deaktivieren Sie die Möglichkeit, eine Change-Anforderung zu kopieren.
- Deaktivieren Sie die Möglichkeit zum Kopieren von Anhängen.
- Ermitteln Sie die zu kopierenden Komponenten der ursprünglichen Change-Anforderung.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Eigenschaften**.
   Einige Eigenschaften können durch die Eingabe sys_properties.list im Anwendungsnavigator gefunden werden, wie beschrieben.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften nach Ihren Wünschen fest.

Option	Bezeichnung
Deaktivieren Sie die Möglichkeit, eine Change-Anforderung zu kopieren	Setzen Sie **Funktion „Change kopieren“ aktivieren** (*com.snc.change_request.enable_copy*) auf Falsch.
Deaktivieren Sie die Möglichkeit, einen Anhang zu kopieren	Setzen Sie die Funktion **Kopiert Anlagen von ursprünglichem Change** (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) auf Falsch.
Deaktivieren Sie die Möglichkeit, die Anhänge aus der Aufgabe eines Changes zu kopieren	Diese Systemeigenschaft befindet sich in der Tabelle [sys_properties]. Setzen Sie die Systemeigenschaft **Anhänge aus der Aufgabe eines Changes kopieren aktivieren** (*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* auf Falsch. **Hinweis:** Wenn die Funktion zum Kopieren von Anhängen aktiviert ist, wird der Anhang erst nach dem Speichern in der Kopie der Change-Anforderung angezeigt.
Konfigurieren Sie Attribute, die kopiert werden sollen	Bearbeiten Sie die Werte in der **Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Change kopiert werden** (*com.snc.change_request.copy.attributes*), indem Sie weitere Attribute löschen oder hinzufügen. Beispielsweise um zu verhindern, dass das Attribut **Zugewiesen an** kopiert wird, entfernen Sie den Wert Zugewiesen an aus der Liste der Attribute im Textfeld Eigenschaften.
Konfigurieren Sie zugehörige Listen, die kopiert werden sollen	Diese Systemeigenschaft befindet sich in der Tabelle [sys_properties]. Die folgenden zugehörigen Listen werden standardmäßig kopiert: ○ **Betroffene CIs** ○ **Betroffene Services/CIs** ○ **Change-Aufgaben**

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	Bearbeiten Sie die Werte unter **Zugehörige Listen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Change kopiert werden** (*com.snc.change_request.copy.related_lists*)–. Beispielsweise um zu verhindern, dass die zugehörige Liste **Change-Aufgaben** kopiert wird, entfernen Sie den Wert Change-Aufgaben aus der Liste der zugehörigen Listen im Textfeld mit Eigenschaften. **Hinweis:** Sie können diese Eigenschaft konfigurieren, um die Kopierfunktion bei den zugehörigen Listen **Betroffene CIs**, **Betroffene Services/CIs** und **Change-Aufgaben** steuern zu können. Sie können bei diesen Einstellungen keine andere zugehörige Liste hinzufügen.
Konfigurieren Sie die Attribute der zugehörigen Listen, die standardmäßig kopiert werden sollen	Diese Systemeigenschaften befinden sich in der Tabelle [sys_properties]. Navigieren Sie zu der entsprechenden Systemeigenschaft für eine der standardmäßig zugehörigen Listen, um die zu kopierenden Attribute zu konfigurieren. **Systemeigenschaften für die Attribute von zugehörigen Listen** **Zugehörige Liste** / **Systemeigenschaft** Change-Aufgaben / *com.snc.change_request.copy.[illegible].change* Betroffene CIs / *com.snc.change_request.copy.[illegible].task_c* Betroffene Services/ CIs / *com.snc.change_request.copy.[illegible].task_c*

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Möglichkeit zum Kopieren einer Change-Anforderung durch Ändern einer Skripteinbindung weiter anzupassen.

Automatische Übersetzung

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

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

b. Ändern Sie die Skripteinbindung `ChangeUtils`.

Example
Beispielsweise ist die Möglichkeit, eine Change-Anforderung zu kopieren, für Standard-Changes nicht standardmäßig verfügbar. Sie können jedoch Ihre eigene Implementierung der `isCopyRulesValid`-Funktion im `ChangeUtils`-Skript bereitstellen, um die Standardeinstellungen zu überschreiben.

Zugehörige Informationen

Change Requests kopieren

Eine Change Request Vorlage erstellen

Sie können eine Vorlage für die Erstellung von Change-Anforderungen anlegen, die vordefinierte und unterstützende Aufgaben enthält. Vorlagen vereinfachen den Vorgang des Absendens neuer Datensätze, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Der Administrator muss das Layout des Formulars konfigurieren, um diese Felder hinzuzufügen: **Nächste verbundene Vorlage**, **Nächste verbundene untergeordnete Vorlage**, **Link-Element**

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Configuration Items für Change-Anforderungsvorlagen.

- **Change_request**: Dieses Objekt hat kein Link-Element, da es sich auf der obersten Ebene (dem Root-Level) befindet.
- **Change_task**: Dieses Aufgaben-Objekt befindet sich eine Ebene unterhalb des Root-Levels. Daher wird die übergeordnete Tabelle als Link-Element verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular wie unter Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen beschrieben aus.
4. Geben Sie in den übrigen Feldern die erforderlichen Daten ein.

Feld	Beschreibung
Nächste zugehörige Vorlage	Eine Vorlage auf derselben Hierarchieebene wie die aktuelle Vorlage (Sibling/Zeitreihengruppe). Verwenden Sie dieses Feld für eine untergeordnete Vorlage, um eine zusätzliche untergeordnete Vorlage unter derselben übergeordneten Vorlage zu definieren. Sie können beispielsweise untergeordnete Vorlagen verwenden, um mehrere Change-Aufgaben für eine Change-Anforderungsvorlage zu erstellen und zusätzliche untergeordnete Vorlagen (Sibling/Zeitreihengruppen) festzulegen. Dieses Feld wird in übergeordneten Vorlagen nicht unterstützt.

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

Feld	Beschreibung
Nächste zugehörige untergeordnete Vorlage	Eine Vorlage auf der hierarchischen Ebene unterhalb der aktuellen Vorlage (untergeordnete Ebene). Sie können einer untergeordneten Vorlage eine andere untergeordnete Vorlage zuweisen.
Link-Element	Gibt eine Verknüpfung zu einem Datensatz an, der aus einer untergeordneten Vorlage für den aus der übergeordneten Vorlage erstellten Datensatz erstellt wurde. Das Skript der Vorlage wählt das erste gültige Referenzfeld aus, das mit dem übergeordneten Datensatz verknüpft werden kann, wenn dieses Feld leer gelassen wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einen Zuweisungsregel für einen Change Request erstellen

Sie können Zuweisungsregeln definieren, um den Prozess der Zuweisung von Change-Anforderungen an die entsprechende Gruppe oder Person zu automatisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Zuweisungsregel entweder für die Change-Anforderung definieren oder für die Change-Aufgaben, die für Change-Anforderungen generiert werden. Im folgenden Beispiel erstellen Sie eine Zuweisungsregel, um Change-Anforderungen für Configuration Items in der Datenbankklasse zuzuordnen **Datenbank**-Gruppe.

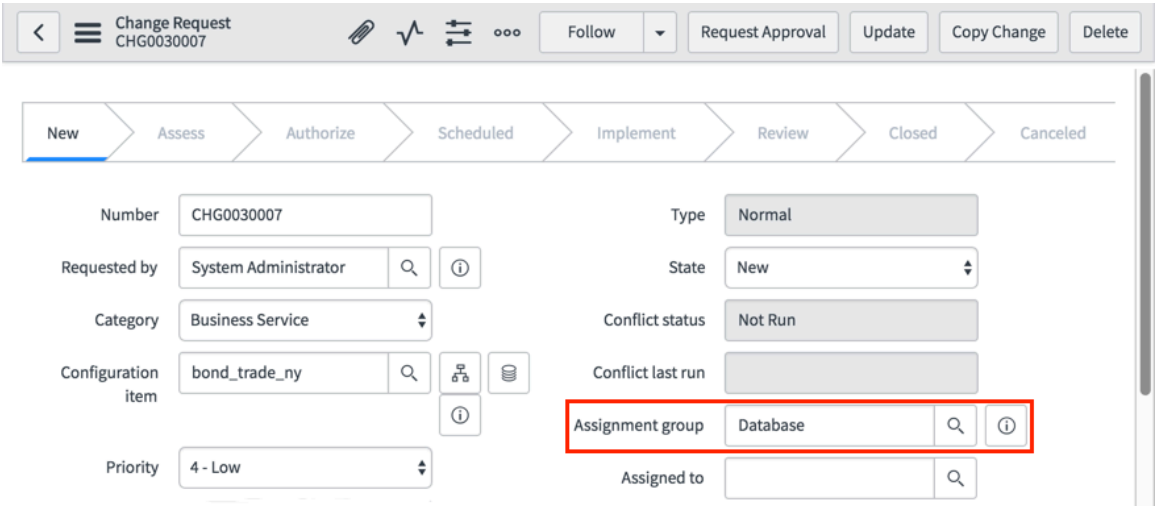
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Zuweisung**, und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Geben Sie den Namen ein: `Datenbank-Change`.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Gilt für die Tabelle“ **Change-Anforderung [change_request]** aus und fügen Sie eine Bedingung hinzu **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Zuweisen an die Gruppe **Datenbank**.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Um die Zuweisungsregel zu testen, navigieren Sie zu **Wechseln** > **Neu erstellen:** und geben Sie einen normalen Change ein. Füllen Sie das Formular aus und wählen Sie **bond_trade_ny** oder ein anderes CI in dieser Datenbankklasse im Feld **Configuration item** aus.

Speichern Sie den Change und prüfen Sie, ob dieser der **Datenbank** Gruppe automatisch zugewiesen wurde.

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



Erstellen Sie einen neuen Change Request-Typ

Sie können Ihren Change Prozess um einen neuen Change-Typ ergänzen. Beim Hinzufügen eines Change-Typs sind mehrere Prozesse beteiligt. Diese Prozesse umfassen die Verwaltung von Skripteinbindungen und Workflows.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzlich zu den drei standardmäßig verfügbaren Change-Typen können Sie basierend auf Ihren Organisationsanforderungen neue Change-Typen hinzufügen. Sie können beispielsweise den Change-Typ **Beschleunigt** erstellen – für Changes, die Sie sofort bearbeiten müssen.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine neue Auswahl im Feld **Typ** hinzuzufügen.

a. Öffnen Sie eine bestehende Change-Anforderung.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Typ** und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen**.

c. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die folgenden Felder aus.

Feldname	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle **Change-Anforderung**.
Bezeichnung	Geben Sie für den neuen Change-Typ einen Wert ein. Beispiel: Beschleunigt.
Wert	Geben Sie für den neuen Change-Typ einen Wert ein. Beispiel: Beschleunigt.
Sequenz	Geben Sie eine Sequenz für den Change-Typ ein. Beispielsweise 4.

Automatische Übersetzung

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

d. Bestätigen Sie das Formular.

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Change-Anforderung-Interceptor um den neuen Change-Typ zu ergänzen.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Interceptors**.

b. Öffnen Sie den **Change-Anforderung**-Interceptor.

c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Antworten** auf **Neu**.

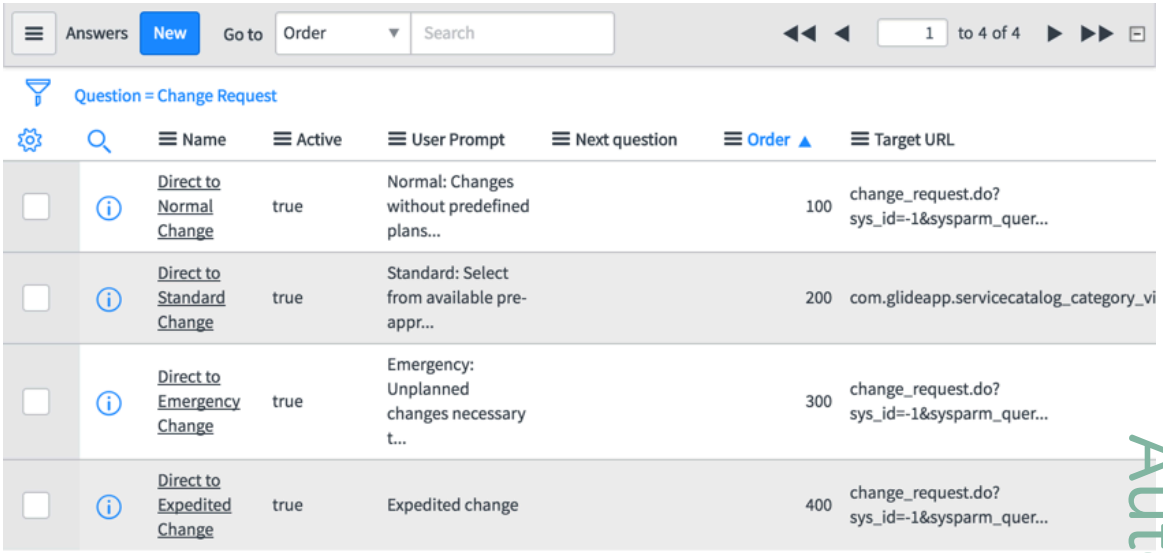
d. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Frage	Change-Anforderun
Name	Geben Sie für den neuen Change-Typ einen Namen ein. Beispiel: Umleiten zu beschleunigtem Change.
Eingabeaufforderung für Benutzer	Geben Sie eine Beschreibung ein, die dem Endbenutzer beim Anklicken von **Neu erstellen** unter **Change** angezeigt wird.
Ziel-URL	Legen Sie die entsprechende Ziel-URL fest. Zum Beispiel change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited.
Reihenfolge	Legen Sie die entsprechende Reihenfolge und Ebene für den Change-Typ fest. Zum Beispiel 400.

Automatische Übersetzung

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

e. Bestätigen Sie das Formular.



3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Skripteinbindungen für den neuen Change-Typ zu erstellen.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

b. Suchen Sie nach einer Skripteinbindung eines Change-Typs, auf der der Workflow für den neuen Change-Typ basieren soll.
Um es beispielsweise auf den Notfall-Change-Typ zu stützen, suchen Sie nach `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` und öffnen Sie die Skripteinbindung.

c. Kopieren Sie das Skript der `ChangeRequestStateModelSNC_emergency`-Skripteinbindung aus dem **Skript**-Feld.

d. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.

e. Benennen Sie die neue Skripteinbindung so, dass sie dem Wert des neuen Typs entspricht.
Zum Beispiel `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

f. Fügen Sie das kopierte Skript in das Feld **Skript** der neuen Skripteinbindung ein.

g. Aktualisieren Sie jeden Verweis in der eingefügten Skripteinbindung von `ChangeRequestStateModelSNC_emergency` zu `ChangeRequestStateModelCust_expedited`.

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Eine vorhandene Skripteinbindung enthält die Implementierung für alle `moving`- and `canMove`-Funktionen. Die `moving` Funktion kann genutzt werden, um alle für den neuen Status erforderlichen Felder vorab zu befüllen. Die `canMove` Funktion kann genutzt werden, um zu prüfen, ob zusätzliche Voraussetzungen erforderlich sind und um zu überprüfen, ob eine Aufgabe voran geschoben werden kann.

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

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Skripteinbindung zu erstellen, um Statusübergänge zu definieren und die Übergänge zwischen den einzelnen Status für den neuen Change-Typ zu steuern.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

   b. Suchen Sie nach einer Skripteinbindung, die als Basis für die Kontrolle der Statusübergänge für den neuen Change-Typ dienen soll.

      Um es beispielsweise auf den Notfall-Change-Typ zu stützen, suchen Sie nach `ChangeRequestStateModel_emergency` und öffnen Sie die Skripteinbindung.

   c. Aktualisieren Sie den Namen für die neue Skripteinbindung so, dass er dem Wert des neuen Typs entspricht.

      Zum Beispiel `ChangeRequestStateModel_expedited`.

   d. Aktualisieren Sie den Verweis auf die Basis-Skripteinbindung für den neuen Change-Typ, wie in Schritt 3 erstellt.

      Ändern Sie das erweiterte Objekt in Zeile 2 in den Namen der Basis-Skripteinbindung. Zum Beispiel `ChangeRequestStateModelCust_expedited`, sodass der Verweis ähnlich der nächsten Zeichenfolge ist.

      ```
      ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
      Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
      ```

      Stellen Sie sicher, dass die Referenz des Typs der erstellten Skripteinbindung ähnelt. Geben Sie beispielsweise `Folgendes ein:"ChangeRequestStateModel_expedited"});`. Der Typ befindet sich am Ende des Skripts.

   e. Klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**, und erstellen Sie eine Kopie der Skripteinbindung `ChangeRequestStateModel_emergency` mit dem neuen Namen `ChangeRequestStateModel_expedited`.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Skripteinbindung anzupassen, die den Übergang zwischen den einzelnen Status mithilfe eines der definierten Modelle für den neuen Change-Typ steuert.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

   b. Suchen und öffnen Sie die `ChangeRequestStateHandler`-Skripteinbindung, die den Übergang zwischen verschiedenen Status mit einem der definierten Modelle steuert.

   c. Erstellen Sie eine Eigenschaft, um auf den neuen Wert des Change-Typs zu verweisen. Beispiel: `BESCHLEUNIGT: „expedited“`.

   d. Überschreiben Sie die Basismethode `_resetModel`, um in der Lage zu sein, das neue Modell aufzunehmen.

      Wenn beispielsweise der Change Request Typ `beschleunigt` ist, dann ist das neue Status-Modell `ChangeRequestStateModel_expedited` mitinbegriffen. Sie müssen die Zeichenfolge `expedited:"expedited"` nach `initialize: function(changeRequestGr) {` einfügen, wie im Bildschirm gezeigt.

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

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. Speichern Sie die Skripteinbindung.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Workflow für den neuen Change-Anforderungstyp zu erstellen.

a. Navigieren zu **Workflow** > **Workflow-Editor**.

b. Öffnen Sie den Workflow eines bestehenden Change-Anforderungs.
Beispiel: **Change-Anforderung – Notfall**.

c. Wählen Sie **Kopieren** im **Aktionen** Menü aus, um den Workflow zu kopieren und den neuen Workflow zu benennen.
Beispiel: Change-Anforderung - Beschleunigt.

d. Wählen Sie **Eigenschaften** im **Aktionen** Menü aus, um die Bedingung zu aktualisieren, unter welcher der neue Workflow ausgeführt wird.
Beispiel: **[Typ] [ist] [Beschleunigt]** als Bedingung

e. Öffnen Sie den entsprechenden Workflow für Change-Aufgaben, der vom Hauptworkflow aufgerufen wird.
Beispiel: **Change-Anforderung - Notfall Change-Aufgaben**.

f. Wählen Sie **Kopieren** im **Aktionen** Menü aus, um den Workflow zu kopieren und den neuen Workflow zu benennen.
Beispiel: Change-Anforderung - Beschleunigte Change-Aufgaben.

g. Wählen Sie **Veröffentlichen** im **Aktionen** Menü aus, um den Workflow für neue Change-Aufgaben zu veröffentlichen und für die Verwendung verfügbar zu machen.

h. Kehren Sie zum ersten von Ihnen erstellten Workflow zurück und aktualisieren Sie die Workflow-Aktivität, um auf den neuen Workflow für Change-Aufgaben zu verweisen.
Beispiel: **Change-Anforderung - Beschleunigte Change-Aufgaben**.

i. Wählen Sie **Veröffentlichen** im **Aktionen** Menü aus, um den neuen Workflow zu veröffentlichen und verfügbar zu machen.

Zugehörige Informationen

Änderungstypen

Fügen Sie dem Status-Modell einen Status hinzu

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

Erweitern oder deaktivieren Sie mehrere CI-Verknüpfungen

Die Möglichkeit, einer Aufgabe mehrere CIs zuzuordnen, kann auf andere Arten von Aufgaben erweitert werden. Sie können die Zuordnung mehrerer Cis auch aus den zugehörigen Listen in Change Request Datensätzen heraus deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft **Liste aller Aufgabentypen, bei denen Benutzer CIs mithilfe einer Liste zuordnen können** (*`com.snc.task.associate_ci`*).
   Der Wert dieser Eigenschaft ist standardmäßig auf „change_request, incident“ festgelegt, um die Zuordnung mehrerer CIs zu Change Requests zu ermöglichen.
3. Fügen Sie die erforderliche Tabelle als Wert hinzu, um eine Zuordnung mehrerer Cis zu anderen Aufgabentypen zu ermöglichen.
   Um beispielsweise mehrere CI-Zuordnungen für Problemdatensätze zu ermöglichen, fügen Sie das `Problem` als Wert hinzu, getrennt durch ein Komma.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Eigenschaft zu speichern und zu aktualisieren.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Zuordnung mehrerer CIs für das Change Request-Formular zu deaktivieren.

   a. Entfernen Sie den Wert **change_request** aus der Systemeigenschaft **Liste aller Aufgabentypen, bei denen Benutzer CIs mithilfe einer Liste zuordnen können** (*`com.snc.task.associate_ci`*).

   b. Navigieren zu **System-UI** > **Listensteuerelement**.

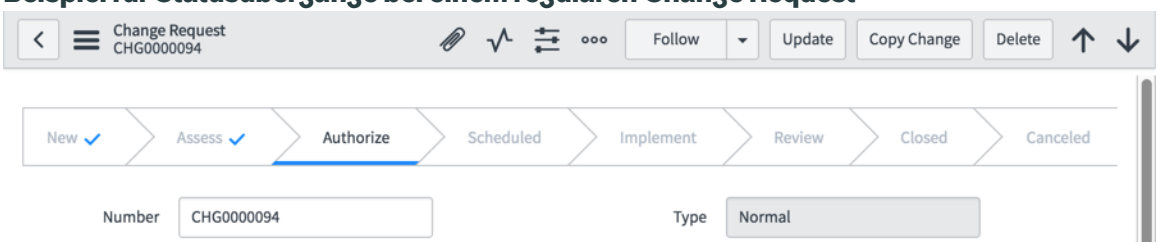
   c. Führen Sie eine oder beide der folgenden Aufgaben aus, um die Zuordnung mehrerer CIs für die zugehörigen Listen zu deaktivieren.

Zugehörige CIs	Öffnen Sie den Eintrag mit der zugehörigen Liste **task_ci.task** und entfernen Sie den Haken in der **Bearbeiten auslassen** Checkbox.
Betroffene Services/CIs	Öffnen Sie den Eintrag mit der zugehörigen Liste **task_cmdb_ci_service.task** und entfernen Sie den Haken in der **Bearbeiten auslassen** Checkbox.

Status-Modell und Übergänge

Change Management bietet ein Status-Modell zum Verschieben und Verfolgen von Change Requests über mehrere Status hinweg.

Beispiel für Statusübergänge bei einem regulären Change Request



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

Die nachfolgende Tabelle enthält eine Liste aller Status, die ein Change Request durchlaufen kann. E-Mail Benachrichtigungen können an den Benutzer gesendet werden, der den Change eingereicht hat, wenn dieser die folgenden Status durchläuft: **Geplant**, **Implementieren**, **Überprüfen** und **Abgebrochen**.

Change-Status

Status	Beschreibung	Statuswert
Neu	Der Change Request wurde noch nicht zur Überprüfung und Autorisierung übermittelt. Der Ersteller eines Change Requests kann einen Change Request so oft wie nötig speichern, während er die Details des Changes vor dem Einreichen ausarbeitet.	-5
Bewerten	In diesem Status werden Peer Review und technische Genehmigung der Change-Details durchgeführt.	-4
Autorisieren	Das Change Management und das CAB machen die Planung für den Change und erteilen die endgültige Autorisierung, damit man weiter vorgehen kann.	-3
Geplant	Der Change ist vollständig geplant und autorisiert und wartet auf das geplante Startdatum. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat.	-2
Implementieren	Das geplante Startdatum ist erreicht und die eigentliche Arbeit liegt darin, die Umsetzung des Changes durchzuführen. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat.	-1
Überprüfen	Die Arbeit ist vollendet. Person, die den Change eingereicht hat, bestimmt, ob die Änderung erfolgreich war. In diesem Status kann eine Überprüfung nach der Implementierung durchgeführt werden. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat. **Hinweis:** Sie können den Change Request nicht abbrechen, wenn sie sich im Überprüfungsstatus befindet.	0
Abgeschlossen	Alle Aufgaben zur Überprüfung sind abgeschlossen. Der Change wird ohne weitere erforderliche Aktion geschlossen.	3
Abgebrochen	Ein Change kann jederzeit abgebrochen werden, wenn dieser nicht mehr benötigt wird. Ein Change kann jedoch nicht aus dem Status **Geschlossen** heraus storniert werden. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der den Change beantragt hat.	4

Normal-, Standard- und Notfall-Changes durchlaufen die verschiedenen Status auf unterschiedliche Weise.

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

Change-Statusfortschritt

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✗	✗	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✗	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Statusfortschritt für unterschiedliche Changes

- Normale Changes durchlaufen alle Status.
- Standard-Changes gelten als vorautorisiert, so dass sie die Status **Bewerten** und **Genehmigen** umgehen, die Genehmigungsdatensätze auslösen. Werden diese Changes genehmigt, gelangt der Change entsprechend in den nächsten Status. Wird ein Change nicht genehmigt, erhält der Change entsprechend wieder den Status **Neu**.
- Bei Notfall-Changes verhält es sich ähnlich wie bei Standard-Changes, außer dass diese autorisiert werden müssen.

Versetzen Sie einen Change Request zu einem „neuen Change" zurück

Mit dem Change Management können die Change-Typen „Notfall" und „Normal" in den neuen Status zurückgesetzt werden, der der erste Genehmigungsstatus ist. Verwenden Sie dazu die Aktion **Auf Neu zurücksetzen** aus dem Menü **Kontext**. Diese Aktion wird ausgeführt, wenn die Genehmigung angefordert wurde und die einreichende Person erkennt, dass nicht alle Configuration Items im Umfang des Change enthalten sind, bevor er zur Genehmigung eingereicht wird.

- Um den normalen Change Request auf den Status „neu" zu ändern, ändern Sie den Status des Change Request von **Bewerten** auf **Neu**, indem Sie im Kontextmenü auf **Auf neu zurücksetzen** klicken.
- Um den Notfall-Change Request auf den Status „neu" zu ändern, ändern Sie den Status des Change Request von **Autorisiert** auf **Neu**, indem Sie im Kontextmenü auf **Auf neu zurücksetzen** klicken.

Hinweis:
Wenn Sie ihn zurück als **Neu** einstufen, aus dem Status **Bewerten** oder **Autorisieren** heraus, wird der Workflow neu gestartet und alle ausstehenden Genehmigungen werden storniert.

Ändern eines Change Request-Typs

- Eine neue ACL für „change_request.type" wurde hinzugefügt, die eine Änderung des Feldes **Typ** für den Change Request ermöglicht, wenn sich dieser im Status **Neu** befindet und bislang keine Genehmigungen dafür erteilt wurden.
- Im Falle von **Standard** Change Requests können Sie den Typ des Change Requests von Standard auf **Normal** oder **Notfall** ändern, solange der Change Request den Status **Neu** hat.

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

- Im Falle von Standard **Normalen** oder **Notfall** Change Requests können Sie den Typ des Change Requests von **Normal** auf **Notfall** oder umgekehrt ändern, solange der Change Request den Status **Neu** hat.
- Wenn ein Change Request des Typs **Normal** oder **Notfall** abgelehnt wird, erhält dieser Change Request den Status **Neu**. Da der Change Request nun den Status **Neu** hat, können Sie den Typ des Change Requests erneut ändern. Wenn beispielsweise Ihren **Notfall**-Change Request mit der Begründung abgelehnt wurde, dass der Typ diesen Change Request **Normal** sein müsste, können Sie den **Typ** des Change Request auf **Normal** abändern und den Change Request erneut einreichen.

Deaktivierte Change-Abbruch-Aktion

Die Option „Abbrechen“ für einen Change Request im Überprüfungsstatus ist deaktiviert. Dies beschränkt das Abbrechen der Anforderung, wenn die Arbeit abgeschlossen ist und auf die Überprüfung wartet.

Fügen Sie dem Status-Modell einen Status hinzu

Sie können das vorhandene Status-Modell für verschiedene Change-Typen basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation um einen neuen Status ergänzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Status-Modell Plugin ist standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen zu Basissystem-Status für Change Requests finden Sie unter Status-Modell und Übergänge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:** und führen Sie die folgenden Schritte aus, um der Auswahlliste eine Auswahl hinzuzufügen.

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Status** und klicken Sie auf **Dictionary konfigurieren**.

   b. In der zugehörigen **Auswahlliste** filtern Sie nach **[Tabelle] [ist] [change_request]**.

   c. Klicken Sie auf **Neu** und fügen Sie den Status und die folgenden Informationen hinzu.

      - **Tabelle**: Change Request [change_request]
      - **Bezeichnung**: Neuer Status-Name
      - **Wert**: Numerischer Wert, der nicht bereits einer bestehenden Status-Auswahl zugewiesen ist
      - **Sequenz**: Nummer, die dem Platz entspricht, an dem dieser in der Status-Auflistung erscheinen soll. Wenn Sie ihm die gleiche Sequenznummer wie einer anderen Auswahl zuweisen, wird er unterhalb der anderen Auswahl angezeigt.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

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

Die Skripteinbindungs-Datensätze mit *SNC* im Namen sind schreibgeschützt. Stellen Sie beim Ausführen der folgenden Schritte sicher, dass Sie die richtige Skripteinbindung für die Anpassung auswählen. Ändern Sie beispielsweise *ChangeRequestStateHandler*, und nicht *ChangeRequestStateHandlerSNC*.

Hinweis:
Erweiterte Skripteinbindungen (ohne *SNC*) beinhalten alle Funktionen ihrer SNC-Gegenstücke. Wenn Sie eine Basis-Skripteinbindung (mit angehängtem *SNC*) ändern, wird sie nicht länger bei System-Upgrades aktualisiert.

3. Öffnen Sie das *ChangeRequestStateHandler*-Skript, um die folgenden Änderungen durchzuführen.
   - Aktualisieren Sie den Abschnitt **StateHandler-Konstanten** am Anfang dieser Skripteinbindung, um Werte für den neu hinzugefügten Status zu ergänzen. Beispiel:

     ```
     ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
     ```

   - Aktualisieren Sie die Übersicht **STATUS_NAMEN** am Ende der Initialisierungsfunktion, um den numerischen Wert für den neu hinzugefügten Status hinzuzufügen. Beispiel:

     ```
     this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
     ```

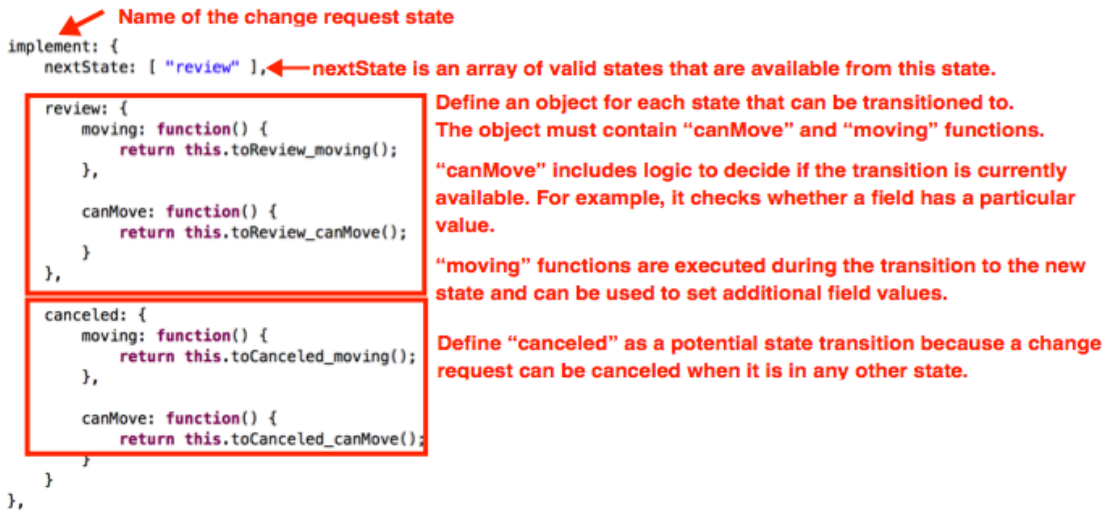
     Hinweis:
     Die Übersicht **STATUS_NAMEN** bietet eine Zuordnung zwischen den numerischen Werten, die sich in dem Feld **Status** bei einem Change Request befinden und einen leicht zu merkenden Namen haben. Diese Zuordnung ermöglicht die Verwendung dieses einprägsamen Namens in den Skripteinbindungen des Status-Modells.

4. Bearbeiten Sie die entsprechende Skripteinbindung, um die neuen Status für die relevanten Change Request-Typen in das Modell aufzunehmen.
   Jede Art von Change-Anforderung hat eine entsprechende Skripteinbindung namens *ChangeRequestStateModel_<type>*, bei der *<type>* den Wert des Change-Anforderungstyps angibt. Beispielsweise definiert *ChangeRequestStateModel_normal* das Statusmodell für Change-Anforderungen des Typs „Normal“.

   Jede Skripteinbindung eines Status-Modells definiert Objekte, welche die folgenden Informationen spezifizieren.
   - Welche Status verfügbar sind.
   - Der/die nächste/n Status für jeden verfügbaren Status.
   - Funktionen für jeden Statusübergang, um zu entscheiden, ob dieser Übergang verfügbar ist (canMove) zusammen mit einer Funktion, die als Teil der Änderung in diesen Status ausgeführt werden soll (moving).

   Das folgende Beispiel stammt aus der *ChangeRequestStateModel_normal*-Skripteinbindung.

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



5. Erstellen Sie eine UI Action, um eine Schaltfläche zur Weiterleitung des Change Request in einen neuen Status bereitzustellen.

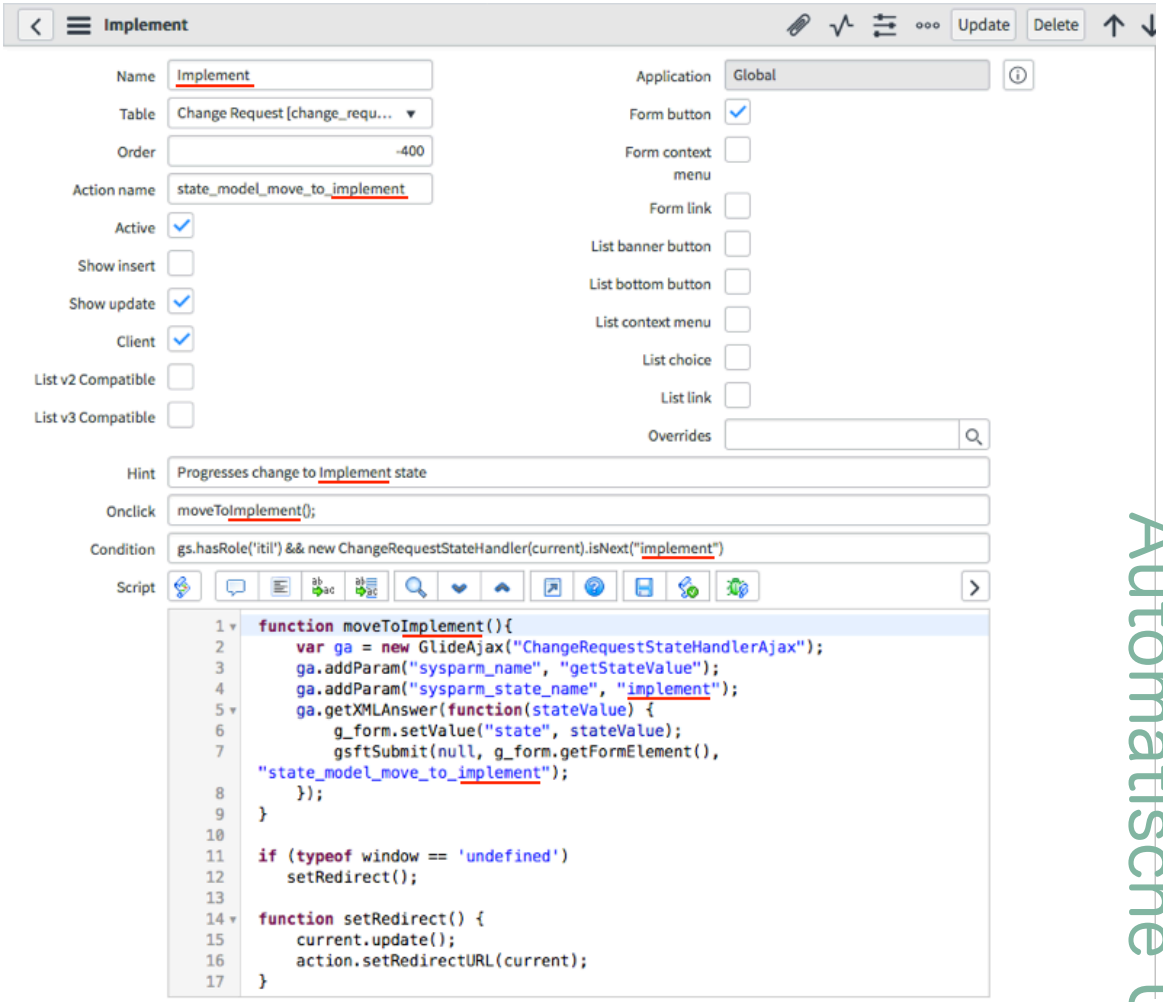
a. Nutzen Sie **Einfügen und bleiben**, um eine Kopie einer der Standard-UI Actions wie z. B. **Implementieren** zu erstellen.

b. Füllen Sie die nachfolgenden Felder im Formular aus.

Feldname	Aktualisieren
Name	Aktualisieren Sie den Namen des neuen Status.
Aktionsname	Ersetzen Sie den Status am Ende des Namens durch den neuen Status.
Tipp	Aktualisieren Sie den Text, um auf den neuen Status zu verweisen.
Beim Klicken	Benennen Sie die Funktion neu, damit sie dem neuen Status entspricht.
Bedingung	Ergänzen Sie den `isNext` Funktionsaufruf um den neuen Status.
Skript	▪ Aktualisieren Sie den Funktionsnamen so, dass er mit dem Feld **Beim Klicken** übereinstimmt. ▪ Aktualisieren Sie die Zeile, die mit `ga.addParam("sysparm_state_name", ⋯` beginnt, um den Namen des neuen Status als den zweiten Parameter der Funktion `addParam` anzugeben. ▪ Aktualisieren Sie die Zeile, die mit `gsftSubmit` beginnt und passen Sie den dritten Parameter dieser Funktion an, um dem Wert zu entsprechen, der in das Feld **Aktionsname** eingetragen wurde.

Das folgende Beispiel verwendet die UI Action **Implementieren** zum Anzeigen der zu aktualisierenden Werte.

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

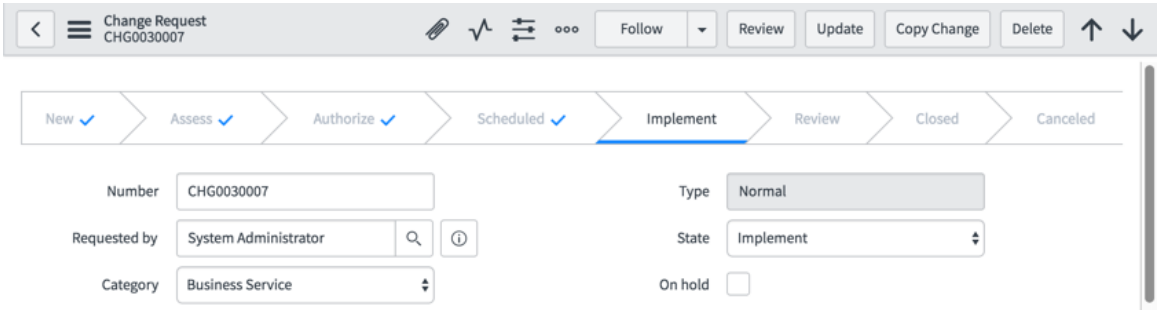


Die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung enthält zwei Funktionen, mit denen bestimmt wird, ob eine UI-Aktion auf der Grundlage des aktuellen Change-Anforderungsstatus angezeigt wird.

- isNext(stateName): Diese Funktion prüft nur, ob der *stateName*, der als Parameter übergeben wurde, als nächster aktueller Status der Change-Anforderung verfügbar ist.
- canMoveTo(stateName): Diese Funktion führt dieselbe Prüfung durch wie die Funktion *isNext*. Sie prüft jedoch auch das Ergebnis des Aufrufs der entsprechenden Funktion *canMoveTo* für den Übergang vom aktuellen Status zu *stateName* (als Parameter übergeben). Diese Funktion wird verwendet, wenn es bei den *canMove*-Funktionen zusätzliche Prüfungen gibt, zum Beispiel, ob ein Feld einen bestimmten Wert enthält.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Prozessschritte zur Konfiguration zu aktualisieren, um den neuen Change-Status zu übernehmen.
Der Prozessablauf wird ganz oben auf dem Change Request-Formular angezeigt und in verschiedenen Prozessablauf-Datensätzen konfiguriert.

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



a. Navigieren zu **System-UI** > **Prozess-Flow** Modul und Filter für **[Table] [is] [change_request]**.

b. Öffnen Sie einen Datensatz, und nutzen Sie **Einfügen und bleiben**, um eine Kopie zu erstellen.

c. Füllen Sie die nachfolgenden Felder im Formular aus.

Feldname	Aktualisieren
Name	Aktualisieren Sie den Namen des neuen Status.
Bezeichnung	Aktualisieren Sie den Namen des neuen Status. Dieser Wert ist im Prozessablauf am Anfang des Change Request-Formulars enthalten.
Reihenfolge	Aktualisieren Sie diese Nummer, damit der neue Status in der richtigen Reihenfolge mit den vorhandenen Prozessablauf-Datensätzen für andere Status angezeigt wird.
Bedingung	Aktualisieren Sie den Filter so, dass er dem neuen Status entspricht.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um sicherzustellen, dass der neue Status wie erwartet funktioniert, überprüfen Sie die Standardworkflows. Fügen Sie dem Workflow den neuen Status bei Bedarf hinzu.

Überprüfen Sie die Standardworkflows

Änderungen am Status-Modell können sich auf die Standardworkflows für Change Requests auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Change Request-Typ hat einen Standardworkflow. Um sicherzustellen, dass Änderungen am Status-Modell die Workflows nicht beeinträchtigt haben, müssen Sie jeden der Standardworkflows überprüfen.

Prozedur

Überprüfen Sie den Workflow für jede `ChangeRequestStateModel_<type>`-Skripteinbindung, die geändert wurde.

Automatische Übersetzung

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

Standardworkflows für Change Requests

Change-Typ	Name der Skripteinbindung	Workflow
Normal	ChangeRequestStateModel_normal	Change Request - Normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard	Change Request - Standard
Notfall	ChangeRequestStateModel_emergency	Change Request - Notfall

Änderungen am Standardworkflow für jeden Change-Typ hängen davon ab, wo der neue Status in den Statussequenzen hinzugefügt wird.

Konfigurieren Sie Übergänge der Status-Modelle

Sie können Skripteinbindungen oder UI-Richtlinien verwenden, um Status-Modelle und die Kriterien zum Ändern von Change Requests von einem Status in einen anderen zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: script_include_admin, ui_policy_admin oder admin

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Kriterien für Statusänderungen in einer Skripteinbindung hinzuzufügen, die einen Statusübergang ermöglicht.

   a. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**.

   b. Öffnen Sie die Skripteinbindung für das Statusübergangsmodell, das Sie bearbeiten möchten.

Statusübergangsmodell	Skripteinbindung
Normal	ChangeRequestStateModel_normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard
Notfall	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. Ändern Sie die geeignete Methode `canMove` in der Skripteinbindung.

   Example

   Um beispielsweise für einen normalen Change eine Bedingung für den Übergang vom Status „Neu“ in den Status „Autorisiert“ hinzuzufügen, ändern Sie die Methode `draft.authorized.canMove()` in der `ChangeRequestStateModel_normal`-Skripteinbindung. In dem Skript kann der GlideRecord, auf dem Sie agieren, mit der Variablen `this._gr` referenziert werden.

   Die Methode `canMove` ist Teil einer Struktur, welche die für den Change-Typ verfügbaren Übergänge definiert. Die Methode `canMove` ist in der `currentState.nextState.canMove()`-Struktur enthalten.

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mithilfe einer UI-Richtlinie neue Kriterien für Statusübergänge hinzuzufügen.

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

a. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Richtlinien**.

b. Öffnen Sie eine Standard-UI-Richtlinie für die Bearbeitung oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Richtlinie zu erstellen.
Im Folgenden finden Sie die standardmäßigen UI-Richtlinien.

UI-Richtlinie	Beschreibung
Anzeigen	CAB-Felder für Normale Changes und Notfall-Changes ab Status **Autorisieren**.
Obligatorisch	**Zuweisungsgruppe** Feld.
Obligatorisch	**Notizen schließen** und **Code** für Felder mit dem Status **Geschlossen**.

Hinweis:
In beiden obligatorischen UI-Richtlinien bestimmt der Status, den der Change Request hat, die Pflichtfelder. Für das **Anzeigen von CAB** Feldern, wird der Change-Typ ebenfalls berücksichtigt, da Standard-Changes keine Genehmigung erfordern.

c. Vervollständigen und speichern Sie die UI-Richtlinie.

Change-Modell erstellen

Je nach Anforderungen können Sie ein Change-Modell erstellen und die Status und Übergänge für einen bestimmten Anwendungsfall konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: change_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Change-Modelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Change-Modell“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Change-Modell
Standard-Change-Modell	Option zum Aktivieren des Change-Modells im Formular „Change-Anforderung“ als Standardmodell
Aktiv	Option um festzulegen, dass dieses Modell bei Erstellung einer Change-Anforderung ausgewählt werden kann
Farbe	Farbe, die auf der Registerkarte **Modelle** der Change-Zielseite auf der linken Seite der Leiste „Change-Modell“ angezeigt wird.
Verfügbar in „Neu erstellen“	Option um festzulegen, dass dieses Modell auf der Registerkarte **Modelle** der Change-Zielseite ausgewählt werden kann. Außerdem kann das

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

Feld	Beschreibung
	Modell im Feld **Modell** des Formulars „Change-Anforderung“ ausgewählt werden.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Change-Modells
Implementierungsstatus	Implementierungsstatus für das Change-Modell. Weitere Informationen zu Status finden Sie unter Status-Modell und Übergänge. Wenn Sie die Massen-CI-Aktualisierung mit Change-Modellen verwenden, stellen Sie sicher, dass das Feld Implementierungsstatus im Modell auf den Status festgelegt ist, in dem die Änderungen wirksam werden sollen.
Datensatzvoreinstellung	Voreingestellte Werte für alle Changes, die dieses Modell verwenden
Erweiterte Sicherheit	Option zum Aktivieren von rollenbasierten Zugriffskontrollen und Benutzerkriterien, um die Zielseitenansichten der Change-Erstellung anzupassen. Wenn Sie die erweiterte Sicherheit aktivieren, werden die Registerkarten **Verfügbar für**, **Nicht verfügbar für**und **Kann schreiben** neben der Registerkarte **Modellstatus** angezeigt.
Leserollen	Option zum Definieren der Rollen zum Anzeigen des Change-Modells.
Schreibrollen	Option zum Definieren der Rollen zum Bearbeiten des Change-Modells.

4. Klicken Sie auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) und anschließend auf **Speichern**.
   Das Kontextmenü „Modellstatus“ wird angezeigt. Sie können die Status für Ihr Change-Modell auswählen.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Status	Status, den Sie in Ihr Modell aufnehmen möchten
Anfangsstatus	Option, mit der Sie diesen Status als Anfangsstatus für Ihr Modell auswählen. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt, wenn Sie Ihrem Modell den ersten Status hinzufügen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**, um den Status zu speichern und zum Formular „Change-Modell“ zurückzukehren.
8. Um einen Übergang zwischen den Status hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden hierarchischer Listen ( ) für den Modellstatus, auf den Sie den Übergang anwenden möchten.
   Das Kontextmenü „Modellstatusübergänge“ wird angezeigt.

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

9. Klicken Sie auf **Neu**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Von	Status, den die Change-Anforderung verlässt
Aufgabe	Status, den die Change-Anforderung annimmt
Automatischer Übergang	Option, mit der der automatische Übergang zur Change-Anforderung aktiviert wird, wenn die festgelegten Bedingungen erfüllt sind. Die Aktivierung dieser Option verhindert außerdem die manuelle Auswahl des Felds **Status** im Formular „Change-Anforderung“.

11. Klicken Sie auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) und anschließend auf **Speichern**. Das Kontextmenü „Modellstatus-Übergangsbedingung“ wird angezeigt.
12. Klicken Sie auf **Neu**.
13. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus-Übergangsbedingung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Bedingung
Statusübergang	Status, auf den Sie die Übergangsbedingung anwenden. Für dieses Feld wird automatisch der Status festgelegt, auf den Sie die Bedingung anwenden.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Bedingung
Erfordert	Bedingung für Ihren Übergang. Zum Festlegen einer Bedingung können Sie eine vordefinierte Bedingung oder eine **Übergangsbedingung** auswählen. Informationen zum Erstellen vordefinierter Bedingungenfinden Sie unter Vordefinierte Bedingungen erstellen.
Bedingung (Bedingungsgenerator)	Bedingung für die Change-Anforderung, die erfüllt sein muss, um den Übergang zu ermöglichen
Bedingung (Skript)	Skript, das erfüllt sein muss, um den Übergang zu ermöglichen. Wenn das Skript zurückgegeben wird, gibt es den Wert **true** an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Bedingung

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Wählen Sie die Registerkarte **Verfügbar für aus**.
16. Wählen Sie **Neu** aus, um die Liste der Benutzer hinzuzufügen, die auf das Change-Modell zugreifen können
17. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Benutzerkriteriendatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Benutzerkriteriendatensatz.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Bedingung
Anwender	Option zur Auswahl der Benutzer, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Gruppen	Option zur Auswahl der Gruppen, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Rollen	Option zur Auswahl der Rolle, die auf das Change-Modell zugreifen kann.
Unternehmen	Option zur Auswahl der Unternehmen, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Standorte	Option zur Auswahl des Standorts des Unternehmens, das auf das Change-Modell zugreifen kann.
Abteilungen	Option zur Auswahl der Abteilungen, die auf das Change-Modell zugreifen können.
Alle abgleichen	Option zur Verwendung des Change-Modells, wenn es alle Bedingungen in den Benutzerkriterien erfüllt.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts, um die Bedingung für Benutzerkriterien zu erfüllen.

18. Wählen Sie **Absenden** aus.
19. Verwalten Sie die Benutzer für den Zugriff auf das Change-Modell, indem Sie dem Benutzer Zugriff auf den Registerkarten **Nicht verfügbar für**, **Verfügbar für**und **Kann schreiben** gewähren:
    - **Verfügbar für** : Bietet Zugriff für das Change-Modell
    - **Nicht verfügbar für** : Bietet keinen Zugriff für das Change-Modell
    - **Kann schreiben** : Bietet den bearbeitbaren Zugriff auf das Change-Modell

    Weitere Informationen zum Benutzerzugriff finden Sie unter Erstellen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz für Change Management.
20. Wählen Sie **Absenden** aus.

Vordefinierte Übergangsbedingungstypen erstellen

Erstellen Sie vordefinierte Übergangsbedingungen, um die Bedingungen für Ihre Change-Modelle wiederzuverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: change_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Modul** > **Change-Modell-Bedingungstypen**.
   Eine Liste der Übergangsbedingungen für Change-Anforderungen wird angezeigt.

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

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Modellstatus“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Bedingungstyp. Dieser Name wird im Feld **Erfordert** des Formulars „Modellstatus-Übergangsbedingung“ angezeigt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Bedingungstyps
Bedingungstyp	Typ der Bedingung – entweder **Bedingung** oder **Skript**
Tabellenname	Tabellenname, auf dem die Bedingung beruht
Bedingung (Bedingungsgenerator)	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um den Übergang zu verarbeiten
Bedingung (Skript)	Skript, das erfüllt sein muss, um den Übergang zu verarbeiten. Wenn es zurückgegeben wird, gibt es den Wert **true** zurück.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Prozess für Status von Change-Modellen anhängen

An die Status von Change-Modellen können Sie einen Prozess mit festgelegten Bedingungen anhängen, um Statusübergänge zu ermöglichen.

Dieser Prozess kann mit einer der folgenden Methoden durchgeführt werden:

- ServiceNow® Flow Designer : Siehe Flow Designer .
- Geschäftsregeln: Siehe Geschäftsregeln .
- Workflow: Siehe Workflow .

In Flow Designer sind Change Flows für Standard-Change-Modelle verfügbar. Weitere Informationen zu standardmäßigen Change-Flows finden Sie unter Change-Flows.

Change-Modelle bewerten

Wenn Ihr Flow abgeschlossen ist, können Sie das Change-Modell bewerten, um automatisierte Übergänge zu verarbeiten. In Flow Designer wird die Aktion **Evaluate Change Model** (Change-Modell bewerten) verwendet, um das Change-Modell zu bewerten.

Wenn Sie Business Rules oder Workflow verwenden, können Sie das Change-Modell mithilfe des Skripts bewerten. Als Beispiel können Sie die Geschäftsregel *`Change Registration: Auto State Change`* in der Tabelle „change_request“ heranziehen.

Mit dem folgenden Ereignis können Sie zudem ein Change-Modell für eine bestimmte Change-Anforderung bewerten:

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

Ereignis zur Bewertung von Change-Modellen

Ereignisname	Parameter	Beschreibung
change_model.evaluate	sys_id der Change-Anforderung	Prozess, der den Status der Change-Anforderung, aber nicht ihren Datensatz beeinflussen kann

Konflikterkennung

Die Konflikterkennung identifiziert potenzielle Planungskonflikte für eine Change-Anforderung auf Grundlage der Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs), des geplanten Startdatums und des geplanten Enddatums im Umfang des Change. Bei einem Zeitplankonflikt prüft die Konflikterkennung auch alle zugehörigen Sperrzeit- und Wartungspläne und andere aktive Change-Anforderungen, um den Planungskonflikt zu erkennen.

Die Konflikterkennung identifiziert Konflikte aus einem der folgenden Gründe:

- Die CIs sind bereits zum angegebenen Datum und Zeitpunkt geplant.
- Ein übergeordnetes Element des CI ist bereits zum angegebenen Datum und Zeitpunkt geplant.
- Ein untergeordnetes Element des CI ist bereits zum angegebenen Datum und Zeitpunkt geplant.
- Das CI befindet sich nicht im Wartungsfenster.
- Ein übergeordnetes Element des CI befindet sich nicht im Wartungsfenster.
- Ein untergeordnetes Element des CI befindet sich nicht im Wartungsfenster.
- Das CI befindet sich in einem Sperrzeitfenster.
- Ein übergeordnetes Element des CI befindet sich in einem Sperrzeitfenster.
- Ein untergeordnetes Element des CI befindet sich in einem Sperrzeitfenster.
- Die Person unter „Zugewiesen an“ ist bereits zum angegebenen Datum und Datum geplant.

Wenn Konflikte erkannt werden, wird das Feld **Konfliktstatus** aktualisiert, um einen Konflikt anzuzeigen, und eine Fehlernachricht leitet Sie zum Abschnitt „Konfliktformular“ des Datensatzes für die Change-Anforderung, um Konflikte zu überprüfen. Wenn Sie eine Change-Anforderung erstellen und ein CI, ein geplantes Startdatum und ein geplantes Enddatum angeben oder einen dieser Werte aktualisieren, wird die Konflikterkennung automatisch ausgeführt.

Über das Menüelement **Zeitplankonfliktmeldung aktivieren/deaktivieren** im Kontextmenü können Sie die Konfliktfehlermeldung ein- oder ausblenden. Als Administrator können Sie die Einstellung für die Nachrichtenanzeige mit der Eigenschaft *change.conflict.show_conflict_message* konfigurieren. Weitere Informationen zur Eigenschaft finden Sie unter Konfliktanalyseeigenschaften.

Sie können die Konflikterkennung manuell ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Konflikte manuell erkennen und Konfliktdetails überprüfen.

Der Formularabschnitt „Konflikte“ listet spezifische Detailinformationen zu Konflikten auf, z. B. die Art des Konflikts, einen in Konflikt stehenden Zeitplan oder eine in Konflikt stehende Change-Anforderung. Wenn ein Konflikt gelöst werden muss, bevor Sie eine

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

Genehmigung anfordern, ändern Sie die Felder **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** im Formularabschnitt „Zeitplan“.

Konfliktkalender

Sie können auch den Konfliktkalender verwenden, um erkannte Planungskonflikte visuell anzuzeigen. Um die Change-Anforderung neu zu planen, klicken Sie auf den Datensatz für die Change-Anforderung oder ziehen Sie die Change-Anforderung im Kalender zu einem anderen Zeitpunkt.

Konfliktanalyseeigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Konfliktanalyseeigenschaften für Change-Management, um Change-Konflikte zu erkennen. Verwenden Sie die relevanten Informationen, um Konflikte für Change-Anforderungen zu berechnen und durch Überprüfung und Änderung des Change zu vermeiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind auf der Seite „Change-Management-Konfliktanalyseeigenschaften“ nicht alle Eigenschaften ausgewählt. Sie können die Konflikterkennungsfähigkeiten so ändern oder anpassen, wie es den Anforderungen Ihrer Organisation entspricht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Konflikteigenschaften**.
2. Geben Sie auf der Seite „Change-Management-Konfliktanalyseeigenschaften“ die Rollen ein, die Zugriff auf die Konflikterkennungsfunktion haben.
3. Konfigurieren Sie die restlichen Anpassungseigenschaften nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfliktanalyseeigenschaften

Konfliktanalyseeigenschaften

Die Konflikterkennung enthält Eigenschaften, die festlegen, wie die Konflikterkennungsfähigkeit ausgeführt wird. Erkennen Sie Konflikte anhand der ausgewählten Eigenschaften und der Rollen, die auf die Funktion Zugriff haben.

Diese Eigenschaften sind verfügbar, wenn Sie zu navigieren **Wechseln** > **Administration** > **Konflikteigenschaften**.

Konfliktanalyseeigenschaften für Change Management

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Eine durch Kommas getrennte Liste von Rollen, die Zugriff auf die Konflikterkennungsfunktion haben. Hier enthaltene Rollen sollten Zugriff auf den zugrunde liegenden Datensatz change_request haben.	`change.conflict.role`	Die Rollen werden genau so eingegeben, wie sie in angezeigt werden **Benutzeradministration** > **Rollen**. Geben Sie beispielsweise itil ein.

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen gegen Sperrzeitfenster prüfen	`change.conflict.blackout`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung in das Sperrzeitfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in die Sperrzeitfenster der untergeordneten CIs fällt	`change.conflict.relatedchildblackout`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung eines der untergeordneten CIs in das Sperrzeitfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in die Sperrzeitfenster der übergeordneten CIs fällt	`change.conflict.relatedparentblackout`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung des übergeordneten CI in das Sperrzeitfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change Requests überprüfen, welche Änderungen bereits für das gleiche CI geplant sind	`change.conflict.currentci`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung bereits für das vorhandene CI geplant ist.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change Requests überprüfen, ob die Änderung in das Wartungsfenster der CIs fällt	`change.conflict.currentwindow`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung des CI in das Wartungsfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change Requests überprüfen, ob der Change in das Wartungsfenster der untergeordneten CIs fällt	`change.conflict.relatedchildwindow`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung eines der untergeordneten CIs in das Wartungsfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in das Wartungsfenster der übergeordneten CIs fällt	`change.conflict.relatedparentwindow`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung des übergeordneten CI in das Wartungsfenster fällt.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen, ob die Änderung in den Zeitplan fällt, der im Referenzfeld „Wartungsplan“ im CI definiert ist	`change.conflict.ci_maint_sched`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu prüfen, ob die Change-Anforderung in die geplante Wartung fällt, die im Referenzfeld „Wartungsplan“ für das CI definiert wurde.
Bei der Überprüfung von Konflikten mit Change-Anforderungen überprüfen, ob der Change in die Wartungs-	`change.conflict.relatedservices`	Wählen Sie **Ja** aus, um zu überprüfen, ob die Change-Anforderung, die in das Wartungs- oder Sperrzeitfenster

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
oder Sperrzeitfenster fällt, was die zugehörigen Anwendungsservices beeinträchtigt		fällt, andere zugehörige Anwendungsservices betrifft, wie zum Beispiel die erstellten Services, die das für den Change geplante CI oder ein anderes CI innerhalb dieses Service umfassen. **Hinweis:** Diese Aktion erfordert, dass alle identifizierten Business Services in einen Anwendungsservice konvertiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Business Services in Anwendungsservices konvertieren. Informationen zu Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices Anwendungsservices.
Bei der Überprüfung von Konflikten in Change-Anforderungen überprüfen Sie, ob andere Change-Anforderungen bereits ebenso für „Zugewiesen an Anwender“ geplant sind.	`change.conflict.assigned_to`	Um zu überprüfen, ob eine andere Change-Anforderung der gleichen Change-Anforderung zugewiesen ist, die einem Benutzer zugewiesen ist. Wählen Sie beispielsweise **Ja** aus, wenn Sie einem Benutzer eine Change-Anforderung zuweisen, der zu diesem Zeitpunkt bereits für die Implementierung einer anderen Change-Anforderung geplant ist, und ein Konfliktfehler angezeigt wird.
CI-Konfliktprüfmodus. Im Basismodus wird nur das Change-CI überprüft. Im erweiterten Modus wird die gesamte Liste der betroffenen CIs überprüft (das Change-CI wird automatisch zur entsprechenden Liste hinzugefügt)	`change.conflict.mode`	Um den Konfliktmodus für ein CI zu überprüfen, wählen Sie den entsprechenden CI-Konfliktmodus aus. • **Einfach**: Wenn diese Option aktiviert ist, werden nur die Change-Anforderungen des CI mit den Change-Anforderungen des CI und aller betroffenen CIs verglichen.

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
		• **Fortgeschritten**: Wenn diese Option aktiviert ist, werden sowohl das CI für die aktuelle Change-Anforderung als auch die betroffenen CIs mit anderen Change-Anforderungen für das CI und die betroffenen CIs abgeglichen.
Führt die Konflikterkennung automatisch aus, nachdem Änderungen an Configuration Item, geplantem Startdatum, geplantem Enddatum oder Status vorgenommen wurden, wenn ein Change Request aktualisiert wird	`change.conflict.refresh.conflicts`	Wählen Sie **Ja** aus, um die Konflikterkennung automatisch zu aktualisieren und auszuführen, wenn einer der folgenden Feldwerte geändert wird. • **Konfigurationselement** • **Geplantes Startdatum** • **Geplantes Enddatum**
Geplante Überprüfung von Change-Konflikten aktivieren	`change.conflict.refresh.scheduled`	Wählen Sie **Ja** aus, um die geplante Überprüfung von Change-Konflikten zu aktivieren.
Geschäfts- oder Anwendungsservices im Zusammenhang mit CIs mit Konflikten in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ automatisch berücksichtigen	`change.conflict.populateimpactedcis`	Wählen Sie **Ja** aus, um alle Geschäfts- und Anwendungsservices mit zugehörigen CIs, die Konflikte aufweisen, automatisch einzuschließen und aufzulisten.
Den wichtigsten betroffenen Geschäfts- oder Anwendungsservice identifizieren, wenn ein Konflikt mit einem unterstützenden Configuration Item erkannt wird	`change.conflict.identifymostcriticalci`	Wählen Sie **Ja** aus, um die am stärksten betroffenen Geschäfts- oder Anwendungsservices, die ein zugehöriges, in Konflikt stehendes CI aufweisen, zu identifizieren.
Legen Sie die Anzahl der Tage fest, die nach dem jeweiligen geplanten Start-/Enddatum eines Change Records bei der Suche nach der nächsten verfügbaren Uhrzeit berücksichtigt werden sollen. In diesem Fenster	`change.conflict.next_available_schedule_window`	Um über das geplante Startdatum oder Enddatum der Change-Anforderung die nächste verfügbare Zeit zu finden, geben Sie die Anzahl der Tage ein.

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
werden alle potenziell in Konflikt stehenden Changes gesucht. Je größer das Fenster, desto mehr Changes müssen pro Suche berücksichtigt werden. Der Standardwert ist 90 Tage. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.		• Typ: Ganzzahl • Der Standardwert ist **90**.
Definieren Sie die Anzahl der Vorschläge, die für das nächste verfügbare Zeitfeld eines Change berechnet werden sollen. Je höher der Wert, desto mehr Zeit wird zum Berechnen der nächsten verfügbaren Zeiten zum Implementieren des Change benötigt. Der Standardwert ist 25 Vorschläge. Der Wert muss eine positive ganze Zahl sein.	`change.conflict.next_available_choices_limit`	Geben Sie die Anzahl der Vorschläge ein, die berechnet und für die nächste verfügbare Zeit angezeigt werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Der Standardwert ist **25**.
Protokollierungsebene für ChangeCheckConflict (Standard: Beachten)	`change.conflict.log`	Wählen Sie eine der Protokollierungsebenen für den Change-Konflikt aus. • **Notfall** • **Warnung** • **Kritisch** • **Fehler** • **Warnung** • **Hinweis** • **Info** • **Debuggen** Die Standardebene ist **Hinweis**.
Behandeln Sie die zusammenhängende Change-Anforderung mit überlappenden Zeitplänen, die zu Konflikten führen.	`change.conflict.allow_contiguous_changes`	Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert.
Meldung anzeigen, wenn Planungskonflikt erkannt wird	`change.conflict.show_conflict_message`	Zeigt eine Nachricht an, wenn ein Zeitplankonflikt erkannt wird. Wählen Sie eine der angegebenen Optionen aus, um die Anzeige der Konfliktnachricht zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

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

Konfliktanalyseeigenschaften für Change Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
		• **Benutzereinstellung**: Zeigt eine UI-Menüoption an, über die der Benutzer die Konfliktmeldung ein- oder ausblenden kann • **Immer**: Zeigt die Konfliktnachricht immer an • **Nie**: Die Konfliktmeldung wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft in **Benutzereinstellung** oder **Immer** geändert wird. Standardmäßig ist **Benutzereinstellung** ausgewählt.
Konsolidieren Sie Konflikte, sodass ein Konflikt nur für jede eindeutige Kombination aus Konflikttyp und Zeitplan oder in Konflikt stehenden Changes registriert wird.	change.conflict.consolidated_conflicts	Zeigt nur die Konflikte an, die aus einer spezifischen Kombination von Konflikttyp und Zeitplan oder Konflikttyp und Konflikt-Change resultieren. Die Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert.

In Change-Management Sperrzeit- und Wartungspläne erstellen

Mit dem Sperrzeit- und dem Wartungsfenster können Sie einen Change planen. Sperrzeitfenster sind Zeiträume, in denen keine regulären Change-Aktivitäten geplant werden sollten. Wartungsfenster sind Zeiträume, in denen keine Change Requests geplant werden sollten. Erstellen Sie beispielsweise einen Sperrplan für Code-Freezes am Ende des Jahres. Blackout-Wartungsplan

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin oder admin

Stellen Sie sicher, dass der Change-Management Kollisionserkennung Das Plugin „“ (com.snc.change.collision) ist aktiviert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konflikterkennung verwendet Sperrzeit- und Wartungspläne, um potenzielle Planungskonflikte für die Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) zu finden, die mit einer Change-Anforderung verknüpft sind. Wenn die Konflikterkennung ausgeführt wird, entweder automatisch oder manuell, bestimmt die Konflikterkennung, ob ein Typ der definierten Zeitpläne für die Change-Anforderung gilt. Wenn ein potenzieller Konflikt erkannt wird, wird eine Warnmeldung angezeigt und Konflikte werden im Konfliktformular aufgeführt. Zeigen Sie Konflikte im Konfliktkalender an.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Um den Business Service als Quelle für einen Sperrzeit- oder Wartungsplan zu verwenden, muss der Business Service in einen Anwendungsservice konvertiert werden. Anweisungen finden Sie unter Business Services in Anwendungsservices konvertieren . Informationen zu Anwendungsservices finden Sie unter Anwendungsservices .

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Sperrzeit- oder Wartungsplan.

Option	Bezeichnung
Einen Sperrplan erstellen	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Sperrzeitpläne**. **b.** Klicken Sie auf **Neu**.
Einen Wartungsplan erstellen	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Zeitpläne** > **Wartungspläne**. **b.** Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Sperrzeit- und Wartungspläne

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplan.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Zeitplans.
Zeitzone	Zeitzone für den Zeitplan. Wählen Sie **Fließend** aus, um für den angemeldeten Benutzer das geplante Start- und Enddatum im Change-Anforderungs-Formular auszuwerten.
Quelle	Quelle für den Sperrzeit- oder Wartungsplan. Die verfügbaren Optionen sind **Service**, **Change-Anforderung** und **CI-Klasse**. **Hinweis:** Wenn Sie in der Liste „Quelle“ **Service** oder **Change-Anforderung** auswählen, wird das Feld **Gilt für** nicht angezeigt. Das Feld **Gilt für** erscheint, wenn Sie **CI-Klasse** als Quelle auswählen, was wiederum die Auswahl einer **CI-Klasse** ermöglicht.
Betrifft	CI-Klassifizierung zur Filterung der Konflikterkennung. Sie können eine dynamische CI-Gruppe auswählen, sodass alle Konfigurationselemente in dieser dynamischen CI-Gruppe für die Sperrung und Wartung berücksichtigt werden, wenn die Konflikterkennung ausgeführt wird. Die dynamische CI-Gruppe wird als übergeordnetes CI für alle CIs innerhalb dieser Gruppe betrachtet. Wenn Planungskonflikte im Zusammenhang mit einem der CIs in der dynamischen Gruppe auftreten, wird der Konflikt in der Konflikttabelle der dynamischen CI-Gruppe angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen, um die CIs anzugeben, für die der Zeitplan gilt. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn das Feld **Gilt für** auf **Niemanden** eingestellt ist. **Hinweis:** Verwandte Felder, die in Bedingungen verwendet werden, werden für Sperr- oder Wartungspläne nicht ausgewertet.

3. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Sperrzeit- oder Wartungsplan wird erstellt, und im Change erscheinen die zugehörigen Listen „Zeitplaneinträge“, „Untergeordnete Zeitpläne“ und „Referenziert von“.

   Hinweis:

   Die Tabelle „Sperrzeitplan“ [cmn_schedule_blackout] erweitert die Tabelle „Bedingungsplans“ [cmn_schedule_condition], die wiederum die Tabelle „Zeitplan“ [cmn_schedule] erweitert. Die Tabelle „Sperrzeitplan“ erbt die Domäneneigenschaften von der Tabelle „Zeitplan“, welche die Spalten „Domäne“ und „Domänenpfad“ enthält.

   Da die Tabelle „Sperrzeitplan“ die gleichen Tabellen „Untergeordneter Zeitplan“ und „Zeitplaneintrag“ verwendet wie die Tabelle „Zeitplan“, ist die Unterstützung von Domänen identisch. Das Attribut `domain_master` wird verwendet, um die Domäne von einem übergeordneten Datensatz abzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Domänensupport für Zeitpläne .

4. Erstellen Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ des neuen Wartungsplans auf **Neu**.

   b. Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, und definieren Sie die Zeit, in der Sie die Wartung planen möchten.
   Weitere Informationen zum Feld „Zeitplaneinträge“ finden Sie unter Felder für Zeitplaneinträge .

Ergebnisse

Es wird ein Sperrzeit- oder Wartungsplan erstellt.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie das Konfigurationselement dem in der Change-Anforderung verwendeten Wartungsplan zu.

Zugehörige Informationen

Definieren Sie einen Zeitplan

Felder für Zeitplaneinträge

Übergeordnete und untergeordnete Zeitpläne

Konfigurationselementen einen Wartungsplan zuweisen

Sie können die Konflikte in einem Change-Zeitplan überprüfen und bestimmen, indem Sie Konfigurationselementen (Configuration Items, CI) die Wartungspläne zuweisen.

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

Nachdem Sie dem CI einen Wartungsplan zugewiesen haben, fügen Sie das CI der Change-Anforderung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Konfigurationselement mit einem zugewiesenen Wartungsplan in der Change-Anforderung verwendet wird, stellt die Konflikterkennung den Zeitplanwechsel außerhalb des Wartungsfensters fest und zeigt eine Konfliktfehlermeldung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Anwendungsserver**.
2. Wählen Sie aus der Liste der Server den Server aus, dem Sie den Wartungsplan hinzufügen möchten.

   Hinweis:
   Wenn das Feld **Wartungsplan** nicht im Datensatz angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „Liste personalisieren“ ( ), und ändern Sie die Einstellungen für „Liste personalisieren“ so, dass dieses Feld hinzugefügt wird.

3. Doppelklicken Sie auf das Feld **Wartungsplan**, und verwenden Sie das Suchsymbol, um einen Zeitplan auszuwählen und dem Server zuzuweisen.

Ergebnisse
Der ausgewählte Wartungsplan wird dem Server zugewiesen.

Eine Change-Anforderung zur Überwachung von Konflikten außerhalb des Wartungsplans konfigurieren

Wenn eine Change-Anforderung so konfiguriert ist, dass sie die Konflikte außerhalb des Wartungsplans anzeigt, gibt die Konflikterkennung an, ob die geplanten Start-und Enddaten außerhalb des Wartungsfensters liegen. Durch Überprüfung der gefundenen Konflikte können Sie den Change-Zeitplan ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_ui oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Checkbox „Außerhalb des Wartungsplans“ dient nur zur Information. Die Instanz legt diesen Wert fest und ignoriert alle Änderungen, die Sie an diesem Kontrollkästchen vornehmen. Die Checkbox ist standardmäßig aktiviert, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird.

- Die geplanten Anfangs- und Enddaten der Change-Anforderung mit einem zugehörigen Konfigurationselement (Configuration Item, CI) werden mit dem Wartungsplan verglichen, und es wird festgestellt, dass sie außerhalb des Zeitplans liegen.
- Betroffene CIs, die mit einem Change Request verknüpft sind, werden gegebenenfalls mit den ihnen zugewiesenen Wartungsplänen verglichen.

Hinweis:
Es wird nur das Wartungsfenster für das primäre CI oder die betroffenen CIs überprüft. Die vor- und nachgelagerten Elemente werden nicht überprüft.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen** und wählen Sie eine vorhandene Change-Anforderung aus.
2. Wenn das Feld **Außerhalb des Wartungsplans** nicht angezeigt wird, fügen Sie das Feld dem Formular hinzu.
   a. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol, und klicken Sie dann auf **Zusätzliche Aktionen** > **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   b. Verschieben Sie **Außerhalb des Wartungsplans** in die Liste „Ausgewählt“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

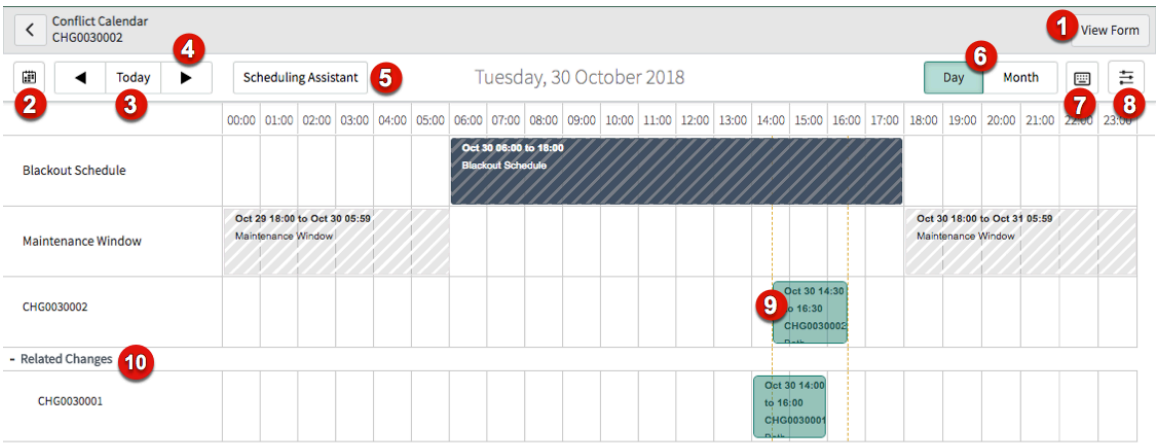
Ergebnisse

Wenn Sie eine Change-Anforderung speichern, die außerhalb des Wartungsplans liegt, wird für jedes Element (primär oder betroffen) eine Warnung ausgegeben. Diese Warnung zeigt auch die geplanten Daten an, die außerhalb des Wartungsfensters liegen.

Konfliktkalender

Der Konfliktkalender stellt die potenziellen Planungskonflikte für eine Change-Anforderung grafisch dar. Konflikte werden als aktive Change-Anforderungen, Sperrzeitpläne und Änderungen identifiziert, die außerhalb der Wartungspläne geplant sind. Verwenden Sie den **Assistenten der Planung**, um etwaige Zeitplankonflikte zu beheben.

Konfliktkalender



SI #	UI-Komponente	Beschreibung
1	Formular anzeigen	Wechselt zurück zum Formular „Change-Anforderungen“.
2	Kalender	Ermöglicht Ihnen, ein Datum auszuwählen. Wenn Sie ein Datum auswählen, können Sie die Zeitplandetails des betreffenden Tages anzeigen.
3	Aktueller Tag oder Monat	Ermöglicht die Anzeige des Zeitplans für den aktuellen Tag oder Monat durch einen Klick auf **Heute**.
4	Im Datum navigieren	Ermöglicht die Navigation zum vorherigen Tag und zum nächsten Tag bzw. je nach Ansichtstyp Monat, wenn Sie auf die Pfeilschaltflächen klicken.
5	Assistent der Planung	Ermöglicht die Auswahl aus der Liste der verfügbaren Zeitfenster, um Konflikte zu lösen. Weitere Informationen zum Lösen von

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

SI #	UI-Komponente	Beschreibung
		Konflikten finden Sie unter Change-Zeitpläne verwalten und Konflikte lösen Change-Zeitpläne verwalten und Konflikte lösen
6	Tages- oder Monatsansicht	Ermöglicht das Ändern der Kalenderansicht in eine Tagesansicht oder Monatsansicht.
7	Tastenkürzel	Stellt Ihnen Tastenkombinationen zur schnellen Navigation zur Verfügung.
8	Optionen	Ermöglicht es Ihnen, über die Registerkarten **Einstellungen** und **Konfiguration** die Kalenderansicht zu steuern, Einstellungen anzupassen oder die Konfigurationsfilter festzulegen. In den Konfigurationsfiltern können Sie die Optionen **Zugewiesen an**, **Zuweisungsgruppe**, **Konfigurationselement** oder **Alle anzeigen** im Abschnitt „Zugehörige Changes“ auswählen und anzeigen. Dieser Abschnitt hat den gleichen Wert wie die für den aktuellen Change ausgewählte Option.
9	Change Request-Block	Ermöglicht es Ihnen, die Details für die Change-Anforderung anzuzeigen.
10	Zugehörige Changes	Hilft Ihnen, andere geplante Changes zu erkennen, die möglicherweise aufgrund eines Zeitplans oder einer Zuweisung mit dem betreffenden Change in Konflikt stehen. Wenn zum Beispiel einer Person zwei oder mehr Changes zu demselben Datum und derselben Uhrzeit zugewiesen sind, können Sie den Konflikt visuell erkennen und gegebenenfalls einen der geplanten Changes aktualisieren.

Change-Zeitpläne verwalten und Konflikte lösen

Verhindern Sie Zeitplankonflikte, indem Sie den Konfliktkalender zur Verwaltung der Detailinformationen in Ihrem Change-Zeitplan, zur Anpassung der Ansichten und zur Lösung von Konflikten verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

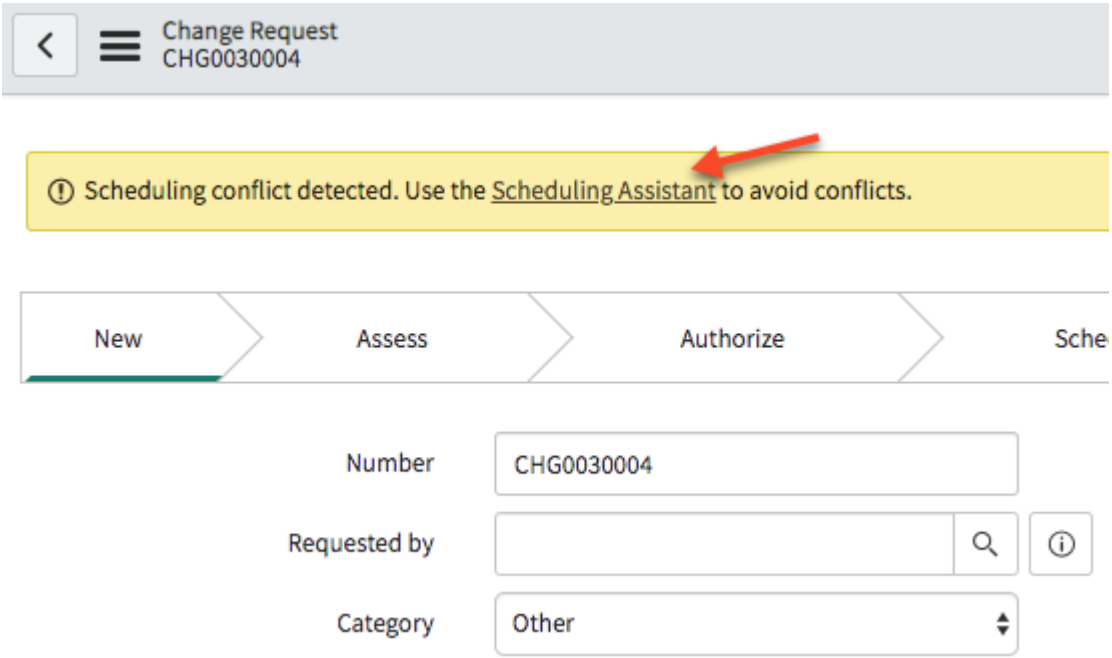
Hinweis:

Benutzer mit der Administratorrolle müssen das Plugin „Change Request-Kalender“ (com.snc.change_request_calendar) aktivieren, damit die Schaltfläche **Konfliktkalender** angezeigt wird.

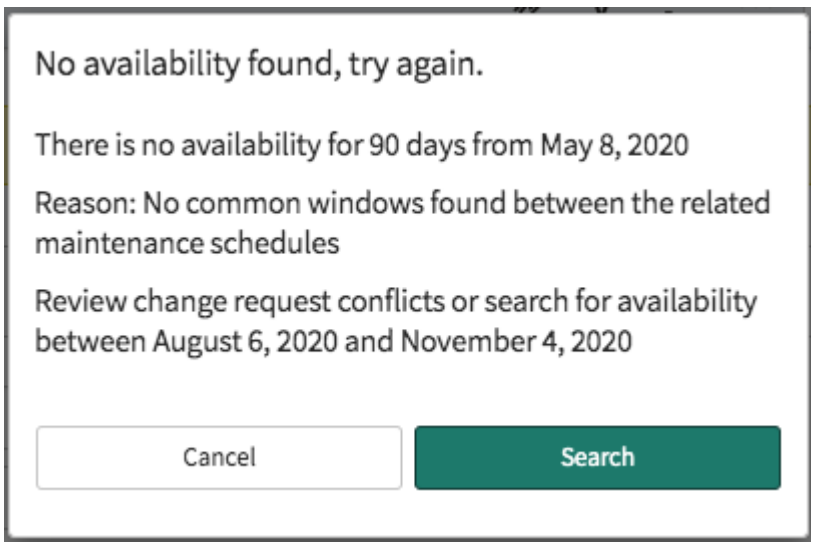
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Konflikt besteht, können Sie den Link **Assistent der Planung** im Change-Formular verwenden, um den nächsten verfügbaren Slot zu finden.

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



Wenn für die nächsten 90 Tage keine Slots verfügbar sind, wird eine entsprechende Meldung mit dem Grund angezeigt, warum der Assistent keinen Slot finden konnte.



Alternativ können Sie Konflikte lösen, indem Sie die Change-Anforderung in ein Wartungsfenster im Konfliktkalender verschieben. Die Schaltfläche **Konfliktkalender** erscheint im Header des Change-Formulars, nachdem die Felder **Geplantes Startdatum**, **Geplantes Enddatum** und **Konfigurationselemente** ausgefüllt wurden und der Datensatz gespeichert wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie die benötigte Change-Anforderung.
3. Klicken Sie auf **Konfliktkalender**.
4. Klicken Sie auf **Assistent der Planung**.
   Im Dialogfeld des Assistenten der Planung werden die nächsten verfügbaren Zeiten angezeigt, damit der Konflikt gelöst werden kann. Die Anzahl der Tage, die nach den geplanten Start- und Enddaten

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

berücksichtigt werden, sowie die Anzahl der Vorschläge, die für die nächste verfügbare Zeit berechnet werden, werden unter **Konflikteigenschaften** festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Konfliktanalyseeigenschaften konfigurieren“.

5. Wählen Sie die Zeit aus den verfügbaren Zeitfenstern aus.
6. Klicken Sie auf **Verfügbare Zeit auswählen**.
   Das geplante Start- und Enddatum wird mit der neuen Zeit aktualisiert, und der Konflikt ist gelöst.
7. Um einen anderen Tag aus dem Kalender auszuwählen, klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ) und wählen Sie das Datum aus.

Ergebnisse

Die Konflikte werden überprüft und gelöst.

Automatische Konflikterkennung für Changes aktivieren

Automatisieren Sie die Konflikterkennung so, dass sie in bestimmten Intervallen oder bei der Aktualisierung einer Change-Anforderung ausgeführt wird, damit Konflikte sofort bei der Aktualisierung der Zeitplandaten überprüft werden.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Konflikterkennung ausführen, sollten Sie die folgenden Szenarien berücksichtigen, die nur für Ihre Organisation gelten.

CMDB Listengröße und Beziehungskomplexität

Wenn Sie eine große Organisation mit einer großen CMDB haben, kann die Konflikterkennung länger dauern.

Inaktive Änderungen werden nicht ausgewertet

Bei der Konflikterkennung werden inaktive Änderungen nicht ausgewertet, wenn widersprüchliche Änderungen festgestellt werden.

Die Konfliktprüfung im erweiterten Modus ist standardmäßig deaktiviert

Wenn Sie die Anwendung upgraden, wird die Konfliktüberprüfung im erweiterten Modus standardmäßig deaktiviert, und betroffene CIS werden bei der Konflikterkennung nicht berücksichtigt. Um alle CIs auszuwerten, stellen Sie den Modus auf **Erweitert**.

Erforderliche Rolle: change_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Konflikteigenschaften**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Führt die Konflikterkennung automatisch aus, nachdem Änderungen an Configuration Item, geplantem Startdatum, geplantem Enddatum oder Status vorgenommen wurden, wenn ein Change Request aktualisiert wird	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Konflikterkennung automatisch ausgeführt, wenn eine Änderung an einem oder mehreren der folgenden Felder im Datensatz „Change-Anforderung“ gespeichert wird. ○ **Konfigurationselement** ○ **Geplantes Startdatum** ○ **Geplantes Enddatum** ○ **Status**

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

Option	Bezeichnung
Geplante Überprüfung von Change-Konflikten aktivieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die folgenden regelmäßigen Aufgaben zur Konflikterkennung in diesen Intervallen ausgeführt: *Change Conflict Detection < 1 Week Away* ist jeden Tag geplant. *Change Conflict Detection < 1 Month Away* ist alle zwei Tage geplant. *Change Conflict Detection >=1 Month Away* ist alle sieben Tage geplant.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können die Konflikte in der Registerkarte **Konflikte** im Datensatz der Change-Anforderung einsehen.

Konflikte manuell erkennen und Konfliktdetails überprüfen

Führen Sie die Konflikterkennung für eine Change-Anforderung manuell aus, und brechen Sie die Konflikterkennung ab, bevor sie abgeschlossen ist. Überprüfen Sie die gefundenen Konflikte entweder automatisch oder manuell, und lösen Sie sie, indem Sie die Zeitpläne ändern.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Konflikterkennung für eine Change-Anforderung ausführen können, müssen Sie im Change-Datensatz die folgenden Felder ausfüllen.

- **Configuration Item** (Außer im erweiterten Modus.) (Im erweiterten Modus muss stattdessen das Feld **Betroffene CIs** ausgefüllt werden.)
- **Geplantes Startdatum** der Change-Anforderung.
- **Geplantes Enddatum** der Change-Anforderung.

Weitere Informationen zur automatischen Ausführung der Konflikterkennung finden Sie unter Automatische Konflikterkennung für Changes aktivieren.

Bevor Sie die Konflikterkennung ausführen, sollten Sie die folgenden Szenarien berücksichtigen, die nur für Ihre Organisation gelten.

CMDB Listengröße und Beziehungskomplexität

Wenn Sie eine große Organisation mit einer großen CMDB haben, kann die Konflikterkennung länger dauern.

Inaktive Änderungen werden nicht ausgewertet

Bei der Konflikterkennung werden inaktive Änderungen nicht ausgewertet, wenn widersprüchliche Änderungen festgestellt werden.

Die Konfliktprüfung im erweiterten Modus ist standardmäßig deaktiviert

Wenn Sie die Anwendung upgraden, wird die Konfliktüberprüfung im erweiterten Modus standardmäßig deaktiviert, und betroffene CIS werden bei der Konflikterkennung nicht berücksichtigt. Um alle CIs auszuwerten, stellen Sie den Modus auf **Erweitert**.

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie in der Liste der Change-Anforderungen die gewünschte Change-Anforderung.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**, oder scrollen Sie zur Registerkarte **Konflikte** am unteren Rand des Formulars.
4. Klicken Sie auf **Check Conflicts** (Auf Konflikte prüfen).
   Das Pop-up-Fenster Checking conflicts (Konfliktprüfung läuft) mit dem Fortschrittstatus wird angezeigt. Klicken Sie auf **Schließen**, um den Vorgang ohne Konflikterkennung abzubrechen.
5. Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Schließen**, sobald die Konflikterkennung abgeschlossen wurde.
   Die Konflikte werden auf der Registerkarte **Konflikte** in der Liste „Erkannte Konflikte“ angezeigt. Die Felder **Konfliktstatus** und **Letzte Konfliktanalyse** im Datensatz „Change-Anforderung“ werden aktualisiert.
6. Sehen Sie sich die Liste der Konflikte in der Liste „Erkannte Konflikte“ an.

Spalten der Liste „Erkannte Konflikte“

Feld	Beschreibung
Change in Konflikt	Change, der in Konflikt mit dem geplanten Change steht (falls zutreffend)
Betroffenes CI	Betroffenes CI, das dem Change zugeordnet ist
Zuletzt geprüft	Zeitpunkt der letzten Prüfung auf Konflikte (Das Feld **Last Checked** [Zuletzt geprüft] wird automatisch aktualisiert.)
Zugehörige CI	Übergeordnetes CI oder untergeordnetes CI des aktuellen CI, wenn das CI einen Konflikt verursacht hat.
Zeitplan	Name des Wartungsfensters oder Sperrzeitfensters, das den Konflikt verursacht hat (falls zutreffend)
Typ	Problem, das den Konflikt verursacht hat ○ **CI Already Scheduled (CI bereits geplant)** ○ **Parent CI Already Scheduled (Übergeordnetes CI bereits geplant)** ○ **Child CI Already Scheduled (Untergeordnetes CI bereits geplant)** ○ **Not in Maintenance Window (Nicht in Wartungsfenster)** ○ **Parent Not In Maintenance Window (Übergeordnetes nicht in Wartungsfenster)** ○ **Child Not In Maintenance Window (Untergeordnetes nicht in Wartungsfenster)** ○ **Sperrzeit**

Ergebnisse

Sie können die Konflikte und die betroffenen CIs in der Liste „Erkannte Konflikte“ überprüfen und den Change neu planen, um die Konflikte zu lösen.

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

Konflikterkennung manuell abbrechen

Brechen Sie alle Konflikterkennungsaufgaben ab, die aktiv für eine Change-Anforderung ausgeführt werden, wenn Sie Änderungen an den Zeitplänen vornehmen möchten. Nach dem Ändern der Zeitpläne können Sie die Aktion „Konflikte überprüfen“ erneut ausführen, um potenzielle Konflikte zu erkennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie die Change-Anforderung, für die Sie die Konfliktüberprüfung abbrechen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**.
4. Klicken Sie auf **Check Conflicts** (Auf Konflikte prüfen).
   Das Pop-up-Fenster Checking conflicts (Konfliktprüfung läuft) mit dem Fortschrittstatus wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Konflikterkennung abzubrechen.
   Die aktive Konflikterkennungsaufgabe wird abgebrochen, und alle im Abschnitt „Konflikte“ angezeigten Konflikte werden gelöscht. Im Feld **Conflict Status** (Konfliktstatus) wird als Status **Not Run** (Nicht ausgeführt) angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie festgelegt haben, dass die Konflikterkennung automatisch oder zeitplanbasiert ausgeführt wird, werden die zukünftigen Ausführungen der Konflikterkennung für denselben Change Request-Datensatz nicht abgebrochen.

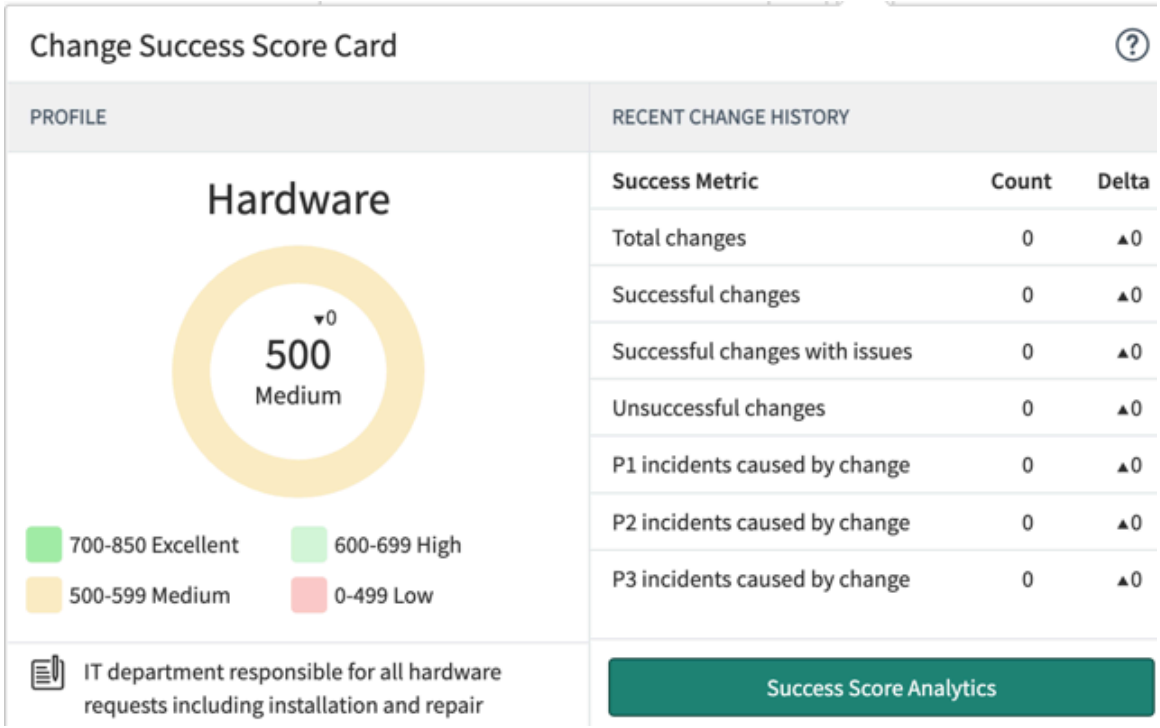
Change-Erfolgspunktzahl

Verwenden Sie Verlaufsdaten, um Einblicke in die Teamleistung zu erhalten. Anhand des Punktzahlwerts können Sie bestimmen, wie wahrscheinlich es ist, dass das Team Ihre Change-Anforderung ohne Probleme abschließt.

Hinweis:
Die Funktion „Change-Erfolgspunktzahl“ wird installiert, nachdem Sie das Plugin „Change Management - Change Success Score“ aktiviert haben, das nur mit dem ITSM Professional-Abonnement verfügbar ist. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.

Anhand der Change-Erfolgspunktzahl können Sie den Erfolg des Teams bei der Verarbeitung vorheriger Change-Anforderungen auswerten.

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



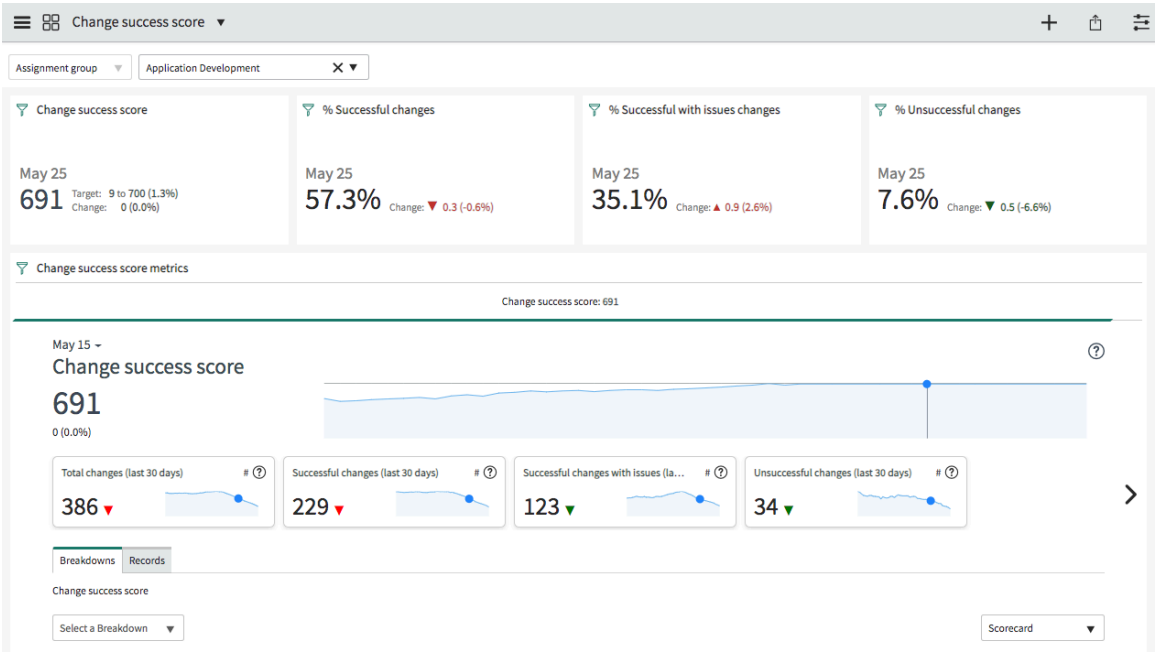
Wenn das Plugin „Change Management - Change Success Score“ aktiviert ist, wird der Auftrag *`Change success score metrics (Daily)`* Performance Analytics (PA) hinzugefügt. Der PA-Job ist ein täglicher Job, der den ersten Satz von Change-Erfolgspunktzahlen bis zur nächsten Job-Laufzeit (02.00 UTC) erfasst. Nach der ersten Jobausführung wird die Karte **Change-Erfolgspunktzahl** das Symbol neben dem Feld **Zuweisungsgruppe** im Change-Anforderung-Formular angezeigt. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, können Sie die Punktzahlkartendetails der Zuweisungsgruppe anzeigen.

Dashboard „Change-Erfolgspunktzahl“

Verwenden Sie die Dashboarddaten, um Trends der Lösungseffizienz eines Teams im Laufe der Zeit auf Grundlage der gleichen Parameter anzuzeigen, die zur Berechnung der Gesamtpunktzahl verwendet wurden. Um die Trends aller Zuweisungsgruppen anzuzeigen, löschen Sie das ausgewählte Element.

Navigieren zu **Wechseln** > **Change-Analysen** , um auf die Dashboards **Change-Erfolgspunktzahl**, **Change-Typ-Erfolg**und **Change-Modell-Erfolg** zuzugreifen.

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



Weitere Informationen zu den Indikatoren finden Sie unter Indikatoren für Erfolgspunktzahlen.

Dashboard Change-Typ-Erfolg

Dieses Dashboard zeigt Trends in der Lösungseffizienz von Change-Typen an. Um die Trends aller Change-Typen anzuzeigen, löschen Sie den ausgewählten Typ.

Dashboard Change-Modell-Erfolg

Dieses Dashboard zeigt Trends der Lösungseffizienz des Change-Modells im Laufe der Zeit auf Grundlage der gleichen Parameter an, die zur Berechnung der Gesamtpunktzahl verwendet wurden. Um die Trends aller Change-Modelle anzuzeigen, löschen Sie das ausgewählte Modell.

Indikatoren für Erfolgspunktzahlen

Die Change-Erfolgspunktzahl enthält Performance Analytics-Indikatoren zur Datensammlung. Indikatoren definieren eine Leistungsmessung, die in regelmäßigen Abständen von einem Business Service, einer Aktivität oder einem Organisationsverhalten durchgeführt wird. Diese Leistungsmessungen resultieren im Laufe der Zeit in einer Reihe von Indikatorpunktzahlen.

Im Folgenden finden Sie die Indikatoren für die Change-Erfolgspunktzahl, die zur täglichen Sammlung von Daten für die am Vortag abgeschlossenen Changes verwendet werden.

Gesamtanzahl der Changes

Die Gesamtanzahl der während des Zeitraums behandelten Change-Anforderungen.

Erfolgreiche Changes

Die Anzahl der erfolgreich gelösten Change-Anforderungen.

Nicht erfolgreiche Changes

Die Anzahl der nicht gelösten Change-Anforderungen.

Erfolgreiche Changes mit Problemen

Die Anzahl der Change-Anforderungen, die gelöst wurden, aber andere Fehler aufwiesen, die nicht behoben wurden.

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

Durch Change verursachte P1-Incidents

Die Gesamtanzahl der P1-Incidents, von denen gemeldet wurde, dass sie durch einen der vom Team abgeschlossenen Changes verursacht wurden.

Durch Change verursachte P2-Incidents

Die Gesamtanzahl der P2-Incidents, von denen gemeldet wurde, dass sie durch einen der vom Team abgeschlossenen Changes verursacht wurden.

Durch Change verursachte P3-Incidents

Die Gesamtanzahl der P3-Incidents, von denen gemeldet wurde, dass sie durch einen der vom Team abgeschlossenen Changes verursacht wurden.

Weitere Informationen zu den PA-Indikatoren finden Sie unter Performance Analytics-Indikatoren

Berechnung der Erfolgspunktzahl

Zur Berechnung der Erfolgspunktzahl werden Formelindikatoren bereitgestellt. Diese Indikatoren wenden den Multiplikationsvorgang auf die von den automatisierten Indikatoren gesammelten Daten an, um zur endgültigen Punktzahl zu gelangen.

Sie können die Formelindikatoren für die Change-Erfolgspunktzahl in Performance Analytics unter der Indikatorgruppe *`Change success score - multipliers`* anzeigen.

Der folgenden Tabelle können Sie die Standardmultiplikatoren für die Berechnung der Erfolgspunktzahl entnehmen.

Standardmultiplikatoren

Automatisierter Indikator	Vom Formelindikator angewendeter Multiplikator
Erfolgreiche Changes	3
Erfolgreiche Changes mit Problemen	-2
Nicht erfolgreiche Changes	-5
Durch Change verursachter P1-Incident	-10
Durch Change verursachter P2-Incident	-5
Durch Change verursachter P3-Incident	-2

Punktzahlberechnung ändern

Ändern Sie die Multiplikatorwerte in den Formelindikatoren, um die endgültige Erfolgspunktzahl zu berechnen.

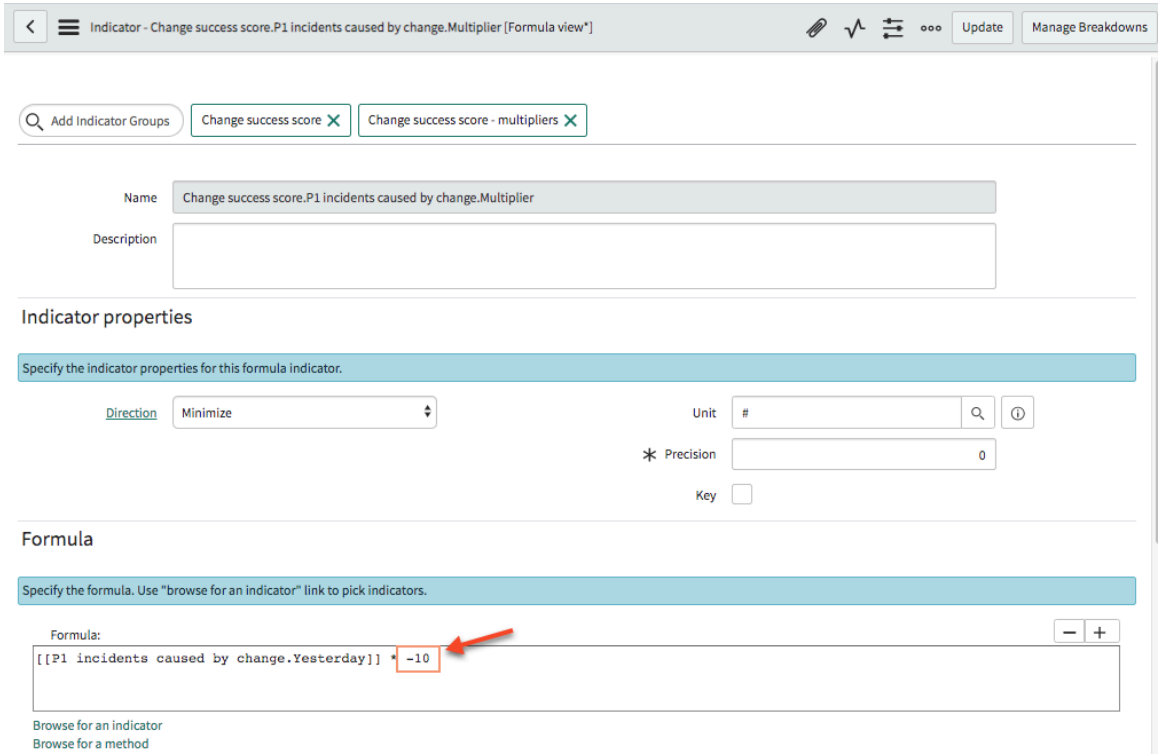
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Indikatorgruppen** > **Change-Erfolgspunktzahlen – Multiplikatoren**.
2. Öffnen Sie den Indikator, den Sie ändern möchten.
3. Ändern Sie den Multiplikatorwert in der Formel.

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



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erfolgspunktzahl bewerten

Abhängig von der Bewertung der Change-Erfolgspunktzahl werden eine Farbe und ein Text zugeordnet, die auf der Karte „Change-Erfolgspunktzahl“ angezeigt werden. Standardmäßig sind vier Erfolgspunktzahlen mit einem bestimmten Punktzahlbereich verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Die folgenden Standardbewertungen sind verfügbar.

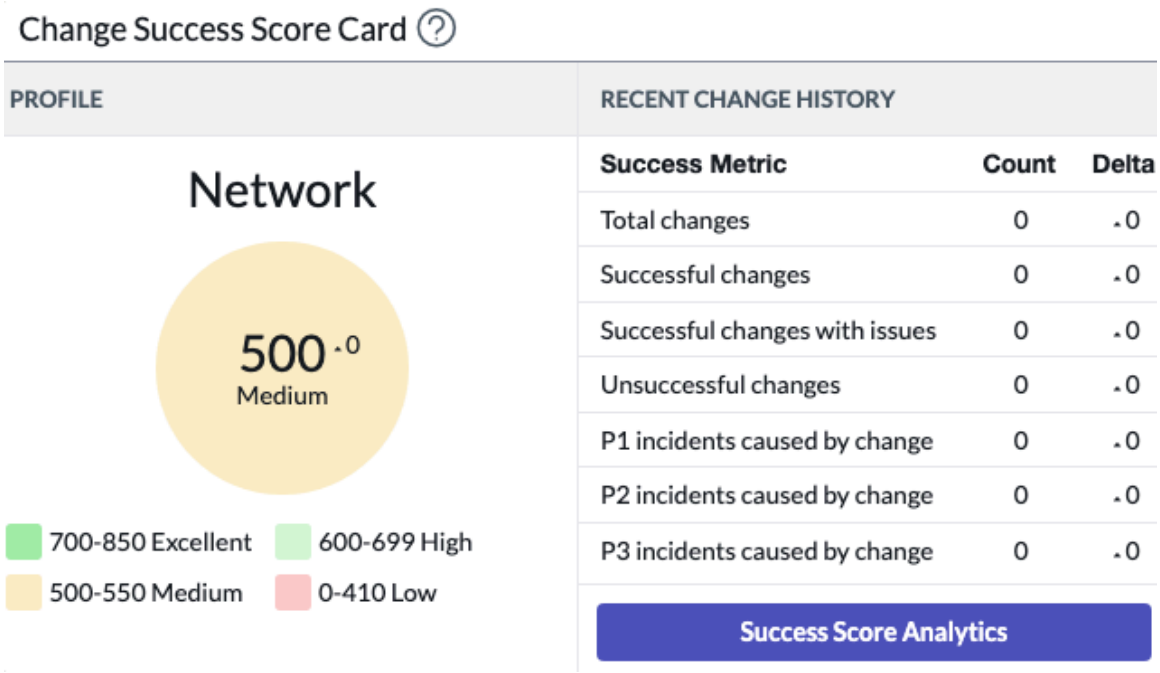
- Niedrig
- Mittel
- Hoch
- Ausgezeichnet

Jede Bewertung ist einem Standardbereich und einer Standardfarbe zugeordnet.

Die Textdatensätze und die Farbe, die mit dem jeweiligen Erfolgspunktzahlbereich verknüpft sind, werden in der Tabelle „Change-Erfolgspunktzahlbewertungen“ gespeichert.

Sie können den Punktzahlbereich oder die Farbe ändern oder neue Punktzahlwerte ergänzen oder ändern. Die hier definierten Werte können auf der **Karte „Change-Erfolgspunktzahl“** im Change-Anforderung-Formular angezeigt werden.

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



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Change-Erfolgspunktzahlbewertungen**.
2. Führen Sie die angegebene Aktion je nach Ihren Anforderungen aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Change-Risiko der nächsten Generation

Die Bewertungstechnik für das Change-Risiko der nächsten Generation hilft Ihnen, einen datenbasierten Ansatz zur Berechnung des Risikos für die erfolgreiche Implementierung eines Change zu implementieren.

Diese Risikomethode verwendet Auswirkungs- und Erfolgswahrscheinlichkeitsparameter, um die Genauigkeit zu verbessern und zusätzliche Change-Automatisierung für vorhandene Change-Prozesse bereitzustellen.

Erfolgswahrscheinlichkeit

Mit Success Probability können Sie die Wahrscheinlichkeit des Erfolgs einer Change-Anforderung berechnen.

Die Erfolgswahrscheinlichkeit für eine Change-Anforderung wird basierend auf den folgenden Methoden berechnet: Change-Modellerfolg, Change-Erfolgspunktzahl und Berechnet.

Change-Modell-Erfolg

Change-Modell-Erfolg definiert die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Change-Anforderung basierend auf dem Modell der Change-Anforderung.

Der Wert für Change-Modell-Erfolg ist als Prozentsatz zwischen 0 und 100 definiert.

Automatische Übersetzung

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

Change-Erfolgspunktzahl

Die Change-Erfolgspunktzahl definiert die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Change-Anforderung auf Grundlage der Zuweisungsgruppe, der die Change-Anforderung zugewiesen ist.

Sie können den Mindest- und Höchstwert für die Change-Erfolgspunktzahl definieren, indem Sie die Systemeigenschaften *com.snc.change_management.success_score.minimum_score* und *com.snc.change_management.success_score.maximum_score* erstellen.

Berechnet

„Berechnet“ definiert die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Change-Anforderung auf Grundlage des Ergebnisses von Change-Modell-Erfolg und Change-Erfolgspunktzahl.

Die Werte für Change-Modell-Erfolg und Change-Erfolgspunktzahl werden in der Tabelle „Erfolgswahrscheinlichkeit des Change-Modells“ [sn_chg_probability_model_success] gespeichert.

Die berechneten Werte werden in der Tabelle „Change Probability Calculated“ (Berechnete Change-Wahrscheinlichkeit) [sn_chg_probability_calculated_lookup] gespeichert.

Predictive Intelligence für Change-Management

Mithilfe von Algorithmen des maschinellen Lernens schlägt Predictive Intelligence für Change-Management Standardvorlagen vor, erkennt ähnliche Incidents und verbessert die Risikobewertung für den Change.

Predictive Intelligence für Change-Management bietet die folgenden Vorteile:

- Verbesserte Berechnung des Change-Risikos mit Algorithmen des maschinellen Lernens zur Bewertung des Change-Risikos
- Nutzt die Clustering-Fähigkeit von Predictive Intelligence, um Standard-Change-Vorlagen zum Erstellen eines Change zu identifizieren und vorzuschlagen

Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Change-Management

Die Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Change-Management sind verfügbar, nachdem Sie die folgenden Plugins aktiviert haben:

- Change Management - Risk Intelligence (com.snc.change_management.ml.risk)
- Change Management - Standard Change Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp)

Hinweis:
Predictive Intelligence for Change-Management-Plugins können über das Now Support Customer Service-System angefordert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Change Management-Plugins.

Lösungsdefinitionen für Change Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Risiko für vorgeschlagenen Change	Ähnlichkeit und Kategorisierung	Bietet Einblick in das potenzielle Risiko der Change-Aktivität

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

Lösungsdefinitionen für Change Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		und erleichtert intelligente Genehmigungsentscheidungen. Die Nachricht enthält alle risikobezogenen Informationen, um den zurückgegebenen Wert einfach vergleichen zu können. Diese Prognose hilft bei der Reduzierung von Genehmigungsaufwand und -zeit. Beispiel: Wenn das Risiko niedrig ist, können Sie Change-Genehmigungsrichtlinien ändern, um diese risikoarme Aktivität automatisch zu genehmigen.
Standard-Change-Kandidaten	Clustering	Analysiert und schlägt Möglichkeiten für Vorlagen von Standard-Change-Vorschlägen vor, die zum automatischen Erstellen eines Change verwendet werden können. Diese Lösung nutzt den Lösungstyp Ähnlichkeit und Clustering, um die gemeinsamen Felder in den Datensätzen zu identifizieren und daraus eine Vorlage zu erstellen.

Intelligente Lösungskonfigurationen

Administratoren können die intelligenten Lösungseigenschaften von Change-Management so konfigurieren, dass sie PI-Funktionen (Predictive Intelligence) verwenden.

Durch die Konfiguration dieser Eigenschaften kann die Anwendung Change-Management:

- Das Risiko des vorgeschlagenen Change vorhersagen
- Auf Grundlage von Ähnlichkeit und Clustering potenzielle Standard-Change-Vorlagen identifizieren und vorschlagen

Navigieren zu **Wechseln** > **Intelligente Lösungskonfiguration** zum Anzeigen und Bearbeiten der Eigenschaften.

Eigenschaften von Risk Intelligence

Eigenschaften von Risk Intelligence

Eigenschaft	Beschreibung
Lösungstyp [chg_ml_prop_risk.model_type]	Der Typ der PI-Lösungen für die Risikoprognose.

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

Eigenschaften von Risk Intelligence (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Ähnlichkeit: Nutzt eine auf maschinellem Lernen (ML) gestützte Lösung, die Ihre vorhandenen Datensätze erfasst und mit neuen ähnlichen Datensätzen vergleicht. Dieser Lösungstyp verwendet die folgende Risikoberechnungsmethode: ○ Datensatzzähler nutzen: Es wird das Risiko der Gruppe mit der höchsten Anzahl verwendet. ○ Konfidenz der Datensätze verwenden: Es wird das Risiko der Gruppe mit dem Konfidenzgesamtwert verwendet. Wenn das Risiko dieselbe Anzahl oder Konfidenz aufweist, wird das höhere Risiko verwendet. • Klassifizierung: Nutzt auf maschinellem Lernen gestützte Algorithmen, um während der Datensatzerstellung Feldwerte festzulegen (z. B. die Risikokategorie auf Grundlage vorheriger Daten).
Prognostizierte Wertnutzung [chg_ml_prop_risk.usage]	Bestimmt, wie der Prognosewert verwendet werden muss. • Risikowert anzeigen • Risikowert festlegen
Lösung aktiviert [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	Gibt an, ob die Lösung aktiviert ist oder nicht.
Schwellenwert [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	Der minimale Konfidenzwert für die zurückgegebenen Ergebnisse.

Eigenschaften des Standard-Change-Vorschlags

Eigenschaften des Standard-Change-Vorschlags

Eigenschaft	Beschreibung
Mindestqualitätsstufe [chg_ml_prop_sctp.quality]	Minimale Clusterqualität zur Verwendung für den Standard-Change-Kandidaten.

Risk Intelligence-Lösung trainieren

Erstellen Sie Risikokategorisierungs- oder Ähnlichkeitslösungsdefinitionen, um die prädiktive Intelligenz zu nutzen, die bei der Bewertung von Change-Risiken hilft.

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

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Change Management - Risk Assessment“ (com.snc.change_management.ml.risk) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Intelligente Lösungskonfiguration** > **Risk Intelligence**.
2. Wählen Sie den **Lösungstyp** aus.
   - Wenn der **Lösungstyp** Ähnlichkeit lautet, können Sie den Standard sehen: die Lösung **Change-Risiko-Ähnlichkeitsdefinition**.
   - Lautet der **Lösungstyp** Klassifizierung, können Sie den Standard sehen: die Lösung **Change-Risiko**.
3. Passen Sie die Standardlösung an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren und Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Clustering-Lösung für Standard-Change-Vorschlag trainieren

Trainieren Sie die Lösungsdefinition für Standard-Change-Vorschläge, um mithilfe von Clusterfunktionen Standard-Change-Vorlagen zum Erstellen eines Change zu identifizieren und vorzuschlagen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Change Management - Standard Change Template Intelligence“ (com.snc.change_management.ml.sctp) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Intelligente Lösungskonfiguration** > **Standard-Change-Vorschlag**.
2. Passen Sie die Standardlösungsdefinition an, um die Lösung zu trainieren.
   Standardmäßig wird als Lösungsdefinition **Standard-Change-Vorlagenkandidaten** bereitgestellt.
   Weitere Informationen zum Erstellen und Trainieren der Lösungen finden Sie unter Clustering-Lösungen erstellen und trainieren .
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Arbeiten mit Change-Management

Arbeiten Sie nahtlos an einer Change-Anforderung, und erstellen Sie die erforderlichen Genehmigungsrichtlinien, um Ihre organisatorischen Anforderungen zu erfüllen.

Change-Anforderungen erstellen

Erstellen Sie eine Change-Anforderung, um einen kontrollierten Prozess zum Ändern genehmigter und unterstützter Configuration Items (CIs) zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Change-Anforderung erfasst die detaillierten Informationen über den Change, z. B. den Grund, die Priorität, das Risiko, den Typ und die Kategorie des Change.

Wenn Sie die Konflikterkennung verwenden, sind die geplanten Start- und Enddaten sowie das Configuration Item erforderlich.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Change Request mit einer der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Vom Change-Modul aus	Sie können alle drei Change-Arten vom **Change**-Modul aus erstellen. **a.** Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:**. **b.** Wählen Sie **Normal**, **Notfall** oder **Standard** für Changes aus. Wenn Sie Upgrade-Kunde sind und Change-Modelle verwenden möchten, müssen Sie die Eigenschaften des Change-Modells aktivieren. Informationen zu Change-Modellen und ihren Eigenschaften finden Sie unter Change-Modelle. Wenn Sie die Eigenschaften des Change-Modells aktivieren, werden beim Navigieren zu die folgenden Registerkarten angezeigt **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:**. ○ **Modelle**: Zeigt alle verfügbaren Modelle an, die Sie auswählen können. ○ **Vorgenehmigt**: Liste der zur Auswahl stehenden vorab genehmigten Modelle ○ **Angeheftet**: Modelle, die Sie über die Registerkarten **Modelle** und **Vorgenehmigt** angeheftet haben ○ **Alle**: Alle zur Auswahl stehenden Modelle.
Von einem Incident oder Problem aus	Als Benutzer mit der Rolle sn_change_write können Sie aus einem Incident oder Problem einen Standard-, Normal- oder Notfall-Change erstellen. **a.** Öffnen Sie den Incident oder das Problem. **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Normalen Change erstellen**, **Standard-Change erstellen** oder **Notfall-Change erstellen** aus.
Aus einem vorhandenen Change Record	Wenn der Administrator die Kopieroption für Change Requests aktiviert hat, können Sie einen neuen Change erstellen, indem Sie einen vorhandenen Change Record kopieren. **a.** Öffnen Sie den Change Record, den Sie kopieren möchten. **b.** Klicken Sie auf **Change kopieren**. **Hinweis:** Wenn durch den Workflow zum Erstellen von Aufgaben das Feld **create_from** in der Tabelle [change_task] auf **Workflow** festgelegt wird, werden manuell angelegte Aufgaben aus dem vorhandenen Change Record kopiert.

Automatische Übersetzung

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

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Change Request-Formular

Feld	Definition
Nummer	Nummer der Change-Anforderung.
Angefordert von	Benutzer, der den Change angefordert hat. Dieses Feld ist in der Listenansicht **Change Requests** verfügbar, sodass Sie sehen können, wer einen bestimmten Change angefordert hat.
Kategorie	Change-Kategorie, zum Beispiel **Hardware**, **Netzwerk** oder **Software**.
Service	Business Service, den Sie für die Change-Anforderung bereitstellen möchten. **Hinweis:** Wenn Sie einen Business Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben ( ) angezeigt. Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business Service auswirken. Sie können die BSM-Zuordnung (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business Service anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol ( ) klicken.
Serviceangebote	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Sie können wählen, ob Sie für einen bestimmten Service durch Serviceangebote andere Leistungsniveaus und Funktionen erhalten möchten. Sie müssen einen Service auswählen, um die verfügbaren Serviceangebote zu filtern.
Konfigurationselement	Wählen **Sie Hinzufügen** aus, um ein CI für den Change hinzuzufügen. Sie können ein CI für einen Change nur im Status **Neu** hinzufügen. CI, für das der Change gilt. Change Requests können mit jeder Art von CI, einschließlich Serviceangeboten, verknüpft werden und bieten detaillierten Zugriff auf SLA- und Verfügbarkeitsanforderungen. Wenn Sie eine dynamische CI-Gruppe auswählen, werden alle Konfigurationselemente, die sich auf die ausgewählte dynamische Gruppe beziehen, in die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ gefüllt. In der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ können Sie die dynamischen CI-Gruppen auch manuell hinzufügen und löschen. Wenn Sie eine dynamische CI-Gruppe hinzufügen, werden alle zugehörigen CIs hinzugefügt, und wenn Sie eine dynamische CI-Gruppe entfernen, werden die zugehörigen CIs entfernt. Nachdem Sie ein CI ausgewählt haben, können Sie auf das Dashboard-Symbol für Integrität klicken ( ), um die CI-Integritätsdetails anzuzeigen.

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

Feld	Definition
	Hinweis: Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen. Siehe Eigenschaften betroffener Services aktualisieren
Priorität	Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit und bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen sollte.
Risiko	Risikoniveau für den Change. Das Risiko eines Change kann manuell definiert werden als **Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**. Sie können auch Risikoberechnung und Risikobewertung verwenden, um den Risikowert des Change zu steuern.
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines incident, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.
Typ	Der Typ des Change Requests. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Status	Status der Change-Anforderung. Der Standardstatus ist Neu.
Konfliktstatus	Status, der anzeigt, ob für diesen Change ein Konflikt vorliegt oder der Konflikt nicht ausgeführt wird.
Letzte Konfliktanalyse	Datum und Uhrzeit, zu der der Konflikt zuletzt ausgeführt wurde.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an der Change-Anforderung arbeiten wird. Die Geschäftsregel *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* füllt das für das CI oder das Serviceangebot verfügbare Feld **Zuweisungsgruppe** fortlaufend aus. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn eine Change-Anforderung erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: ○ *`com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name`*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ○ *`com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n`* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird
Zugewiesen an	Benutzer, dem der Change zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird der Change automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.

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

Feld	Definition
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Change.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Change.

3. Um den Change zu planen, klicken Sie auf die Registerkarte **Planung**, und geben Sie Informationen ein. Diese Informationen sind entscheidend für Genehmiger des Change.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan**.

   a. Geben Sie so viele Informationen zu den geplanten Daten ein, wie Sie haben.
   Einige der Felder sind nur für normale oder Notfall-Changes verfügbar, da Standard-Changes vorab genehmigt werden.

   Hinweis:
   Bei normalen oder Notfall-Changes geben Sie die geplanten Start- und Enddaten sowie die tatsächlichen Start- und Enddaten manuell ein. Füllen Sie die Felder für das tatsächliche Start- und Enddatum während des Status Implementieren aus, wenn der Beauftragte die Arbeit beginnt und abschließt.

   b. Wenn das Formular so konfiguriert ist, dass die Checkbox **CAB erforderlich** angezeigt wird, aktivieren Sie es, um anzugeben, dass die CAB-Genehmigung vor der Implementierung erforderlich ist.
   Das Feld **CAB-Datum** im Change Request wird automatisch mit dem Datum im Feld **Startzeit des Meetings** des CAB-Meeting-Formulars aktualisiert.

   c. Wenn eine ungeplante CI-Aktivität vorhanden ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nicht autorisiert**, um zu bestimmen, ob die Änderung nicht autorisiert ist.

   Weitere Informationen finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Anforderung.

   Hinweis:
   Dieses Kontrollkästchen ist nur bei Anforderungen für Notfall-Changes verfügbar.

   d. Wenn das Formular so konfiguriert ist, dass das Feld **CAB-Delegierter** angezeigt wird, wählen Sie den Benutzer aus, der an dem CAB-Meeting teilnimmt, um den Change zu beschreiben.

   e. Geben Sie im Feld **CAB-Empfehlung** Anmerkungen oder Empfehlungen für das CAB-Meeting ein.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konflikte**.
6. Um Change-Konflikte zu erkennen, klicken Sie auf **Konflikte überprüfen**.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
8. Überprüfen Sie die Einträge in den zugehörigen Listen, und ändern Sie die Einträge entsprechend.

Zugehörige Standardlisten für Change Requests

Feld	Beschreibung
Betroffene CIs	Liste der CIs (aus der CMDB), die von dem Change betroffen sind. Sie können mehrere betroffene CIs mit einem Change verknüpfen.
Betroffene Services/CIs	Liste von CIs, z. B. Business Services oder CIs aus anderen CI-Klassen, auf die sich das betroffene CI in dem Change auswirkt. Sie können mehrere betroffene CIs mit einem Change verknüpfen.

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

Feld	Beschreibung
Serviceangebote	Liste der vom Change betroffenen Serviceangebote. Sie können mehrere Serviceangebote mit einem Change verknüpfen. Diese zugehörige Liste ist nur verfügbar, wenn ein Serviceangebot ausgewählt ist. Wenn den betroffenen Services Serviceangebote zugeordnet sind, aktualisieren Sie die Liste der betroffenen Services/CIs, um die Angebote anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie die Standardansicht Ihres Formulars oder der zugehörigen Liste vor Release Paris angepasst haben, können das Feld oder die zugehörige Liste standardmäßig nicht sehen. Ändern Sie das Formular, um sie manuell hinzuzufügen.
Genehmiger	Diese Liste wird automatisch aus dem Workflow generiert. Sie können auch die **Gruppe** von Genehmigern anzeigen, die der Aufgabe zugewiesen sind.
Change-Aufgaben	Die Liste der Aufgaben kann aus einem Workflow erstellt werden. Der Standardworkflow generiert Aufgaben im Status **Implementierung**. Sie können auch eine neue Change-Aufgabe erstellen. Die Werte in den Feldern **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** im Aufgabentyp **Implementierung** müssen innerhalb des im Change Request angegebenen geplanten Start- und Enddatums liegen.
Probleme	Wenn der Change aus einem Problem generiert wurde, wird diese Liste automatisch generiert.
Durch den Change behobene Incidents	Liste der Incidents, für deren Lösung der Change erforderlich ist.
Durch den Change verursachte Incidents	Liste der Incidents, die durch die Implementierung des Change verursacht wurden.
CAB-Agendapunkte	Liste von Agendapunkten und Details der jeweiligen Punkte. Beispielsweise die Start- und Endzeit des Meetings, die zugewiesene Zeit für das Meeting, der Status des Meetings und die Entscheidung, die für diesen Agendapunkt getroffen wurde. **Hinweis:** Die zugehörige Liste CAB-Agendapunkte wird nicht im Formular angezeigt, wenn die Liste leer ist. Dieses Feature ist nur für Jakarta-Instanzen verfügbar.

9. Wenn der Change Request bereit für den Übergang in den nächsten Status ist, klicken Sie auf **Freigabe anfordern**.
   Der Status wird basierend auf dem Typ der Change-Anforderung vorwärts verschoben:
   - Status „Bewerten“: Genehmigung auf Gruppenebene für eine normale Change-Anforderung. Genehmigungsdatensätze werden automatisch basierend auf der **Zuweisungsgruppe** erstellt. Sie können Peer Reviews und technische Überprüfungen des vorgeschlagenen Changes durchführen.

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

- Status „Genehmigen“: Eine Notfall-Change-Anforderung.
- Status „Geplant“: Vorab genehmigte Standard-Changes.

Hinweis:
Um den Change-Datensatz per E-Mail zu senden, klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) im Inhaltsrahmen, und wählen Sie **E-Mail** aus. Sowohl der Benutzer, der den Change angefordert hat, als auch der Benutzer, der ihm zugewiesen ist, werden automatisch in die Liste der Empfänger aufgenommen.

Um den Kalender anzuzeigen, klicken Sie auf **Kalender anzeigen** in der Titelleiste des Change Request-Formulars.

Nächste Maßnahme
Change Requests bearbeiten

Zugehörige Informationen
Status-Modell und Übergänge

Change Requests in die Warteschleife stellen

Konfliktkalender

Change Requests von CIs erstellen

Erstellen Sie eine Change-Anforderung aus einer Liste von CIs, oder fügen Sie ausgewählte CIs aus einer Liste einem Change-Datensatz hinzu.

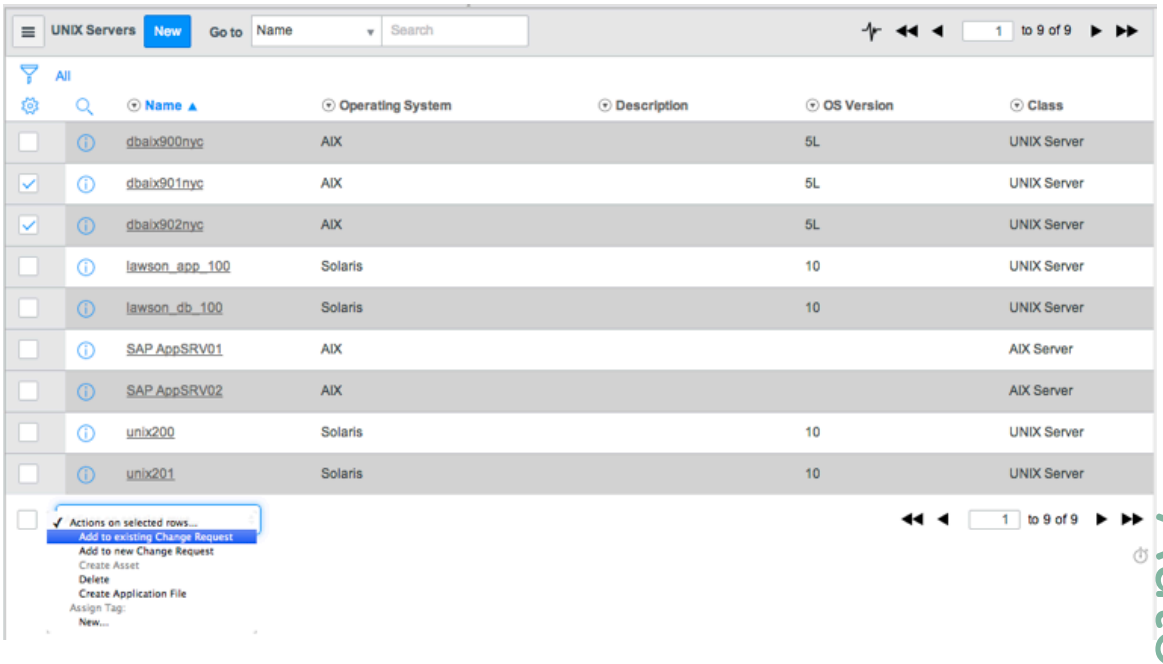
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Prozedur

1. Wählen Sie eine Liste von CIs aus.
   Navigieren Sie beispielsweise zu **Alle** > **Konfiguration** > **Server** > **Unix**.
2. Wählen Sie ein oder mehrere CIs aus der Liste aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Liste Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Zu vorhandenem Change Request hinzufügen	Wählen Sie diese Option, um die CIs mit einem bestehenden Change Request zu verknüpfen.
Zu neuem Change Request hinzufügen	Wählen Sie diese Option aus, um die CIs mit einem neuen Change Request zu verknüpfen.

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



Hinweis:
CIs mit der CI-Klasse **Business Service** werden der zugehörigen Liste **Betroffene Services/CIs** in dem Change Request hinzugefügt. Die restlichen CIs werden der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** hinzugefügt.

Abhängig von Ihrer Auswahl wird entweder ein bestehender Change Request mit den ausgewählten CIs aktualisiert oder ein neuer Change Request-Datensatz mit den ausgewählten CIs erstellt.

4. Fahren Sie mit dem Erstellen oder Ändern des Change-Datensatzes nach Bedarf fort.

Standard-Changes aus dem Katalog anfordern

Sie können einen neuen Standard-Change aus den veröffentlichten Katalogvorlagen für Standard-Changes anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Standard-Change** > **Standard-Change-Katalog**.
2. Wählen Sie je nach Typ des gewünschten Standard-Changes eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Netzwerk-Standard-Changes	Fordert einen Standard-Change für das Netzwerk an.
Server-Standard-Changes	Fordert einen Standard-Change für Server und angeschlossenen Speicher an.

3. Wählen Sie eine Vorlage aus der Sektion **Items** aus.

Example
Beispiel: **Netzwerkschalter zu Rechenzentrumsschrank hinzufügen** in **Netzwerk-Standard-Changes** > **Elemente** Abschnitt.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie das Katalogelement auswählen, wird ein Standard-Change erstellt. Das Change Request-Formular wird mit Werten aus der Standard-Change-Vorlage angezeigt.

4. Füllen Sie das Formular mit zusätzlichen Informationen aus, die Sie haben.

   Example
   Fügen Sie zum Beispiel **Configuration Item** und **Zuweisungsgruppe** hinzu.

5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Vervollständigen Sie alle Informationen in den zugehörigen Listen, die für den Standard-Change Request gelten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Change Requests kopieren

Sie können Details eines aktiven oder abgebrochenen Change Requests in einen neuen Change Request kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator konfiguriert, welche der folgenden Elemente in den neuen Change Request kopiert werden.

- Der Inhalt, der kopiert wird.
- Die Attribute oder Felder und Werte, die kopiert werden. Alle nicht kopierten Attribute werden auf die Standardwerte zurückgesetzt.
- Die konfigurierten zugehörigen Tabellen, die kopiert werden.

Hinweis:
Sie können keine Change-Details aus einem Standard-Change kopieren.

Beim Kopieren eines Change können neue Change-Aufgaben erstellt werden. Wenn Ihrem Change Record Workflows zugeordnet sind, die Change-Aufgaben erstellen, werden diese Change-Aufgaben möglicherweise nicht kopiert, da sie vom Workflow erstellt werden. Nur manuell angelegte Aufgaben werden kopiert, wenn der Workflow beim Erstellen der Aufgabe das Feld **created_from** in der Tabelle **change_task** auf **Workflow** festgelegt hat. Das Feld **created_from** hat den Standardwert **Manuell**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie die zu kopierende Change-Anforderung aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und klicken Sie dann auf **Change** kopieren, um die Change-Details zu kopieren.
   Eine Vorschau des neuen Change Records wird mit Werten aus dem ursprünglichen Quell-Change-Record angezeigt.
4. Bearbeiten Sie die Werte für den neu erstellten Change Record entsprechend.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, um einen neuen Change Request-Datensatz zu erstellen.

Nächste Maßnahme
Nachdem ein vorhandener Change Request kopiert und ein neuer erstellt wurde. Ein Benutzer mit ITIL-Rolle überprüft, genehmigt, implementiert und schließt die Change-Anforderung nach Bedarf.
Darüber hinaus können Sie dem neu erstellten Change Request CIs zuordnen.

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

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Möglichkeit, eine Change Request zu kopieren

Change-Aufgaben erstellen

Sie können Change-Aufgaben für einen Change Request erstellen. Eine Change-Aufgabe ist eine Arbeit, die mit dem Change Request verbunden ist. Beispielsweise kann es Aufgaben geben, um den Change zu planen, zu implementieren und die Arbeit zu testen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin oder sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Change-Aufgaben können manuell oder von einem Workflow erstellt werden. Das Change Request-Formular hat eine zugehörige Liste **Change-Aufgaben**, die alle manuellen und Workflow-Change-Aufgaben enthält. In dieser zugehörigen Liste können Sie vorhandene Aufgaben bearbeiten oder neue Aufgaben erstellen. Workflow-Change-Aufgaben werden automatisch im Aufgabentyp **Review** generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Change Request aus, dem Sie eine Change-Aufgabe hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Change-Aufgaben** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Change-Aufgaben-Formular

Name	Definition
Configuration Item	Das Configuration Item oder der Service, auf das bzw. den sich die Change-Aufgabe bezieht.
Geplantes Startdatum	Das Datum, an dem Sie mit der Bearbeitung der Aufgabe beginnen möchten.
Geplantes Enddatum	Das Datum, an dem die Change-Aufgabe abgeschlossen sein soll. Beim Aufgabentyp **Implementierung** müssen die Werte **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** innerhalb des geplanten Start- und Enddatums liegen, die im Change Request angegeben sind.
Typ	Der Typ der Change-Aufgabe, **Planung**, **Implementierung**, **Testen** oder **Review**. Der Standardworkflow generiert Aufgaben vom Typ **Review**.
Status	Der Status der Change-Aufgabe: ○ **Ausstehend**: Offen und nicht zugewiesen ○ **Offen**: Offen und nicht zugewiesen ○ **In Arbeit**: Offen und aktiv bearbeitet ○ **Geschlossen**: Inaktiv und geschlossen. Hierfür müssen Abschlusscode und Abschlussnotizen bereitgestellt werden. ○ **Abgebrochen**

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

Name	Definition
Warten	Die Checkbox **Warten** zeigt an, ob die Change-Aufgabe angehalten ist. Geben Sie Text unter **Grund für Warten** ein, wenn eine Change-Aufgabe in die Warteschleife gestellt wird.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, der die Change-Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Change-Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird die Change-Aufgabe automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Eine Zusammenfassung der Aufgabe.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe.

5. Um Arbeitsnotizen für die Change-Aufgabe einzugeben, klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen**.
6. Um Gründe für das Schließen der Aufgabe einzugeben, klicken Sie auf die Registerkarte **Abschlussinformationen**.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Change-Aufgabe wird dem Change Request hinzugefügt. Der zugewiesene Benutzer erhält eine Benachrichtigung, dass ihm eine Aufgabe zugewiesen wurde.

Nicht autorisierte Change-Anforderung

Hier erfahren Sie, wie Sie nicht autorisierte Change-Aktivitäten, die an Konfigurationselementen (CIs) vorgenommen werden, erfassen und verwalten können, um den Change zu prüfen und rechtzeitig Maßnahmen zu ergreifen.

Im Rahmen der ServiceNow® Service-Mapping -Integration mit ServiceNow® ITSM erhält die Anwendung Change-Management eine Event-Benachrichtigung, wenn eine nicht autorisierte Change-Aktivität erkannt wird. Daher wird für das relevante CI eine nicht autorisierte Notfall-Change-Anforderung erstellt. Sie können den nicht autorisierten Change über die Change-Management-Anwendung überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Hinweis:
Nicht autorisierte Change-Anforderungen werden nur für die CIs erstellt, die Teil der Anwendungsservices sind. Außerdem gibt es einen Flapper-Algorithmus, der ein Lernmuster verwendet, um Falschmeldungen zu minimieren.

Manchmal identifiziert der Discovery-Prozess (horizontale Erkennung oder Erkennung von oben nach unten) einen Change an einer CI-Eigenschaft, die gemäß Definition möglicherweise kein tatsächlicher Change ist. Diese Identifizierung ist auf einen Messfehler zurückzuführen, oder darauf, dass es sich um eine andere Darstellung desselben Werts handelt, z. B. bei Beachtung der Groß-/Kleinschreibung. Das Lernmuster identifiziert die falsch positive Meldungen (Flapper-Changes) und verhindert das Auslösen der Neuberechnung und Zeitachsen-Aktualisierungen, da Notfall-Change-Anforderungen kritische Aktionen sind. Es empfiehlt sich, falsch positive Meldungen zu vermeiden und nur echte Changes zu melden.

Das Lernmuster identifiziert falsch positive Meldungen wie folgt:

1. Wenn eine mit einem Service verknüpfte CI-Eigenschaft geändert wird, wird der neue Wert (CI-und-Feld-Paar) in der Datentabelle des Flapper protokolliert.
2. Das System führt eine nächtliche Aufgabe aus und führt verschiedene Algorithmen für die erfassten Daten aus, um Muster zu identifizieren, die auf falsch positive Meldungen hinweisen.

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

3. Das System führt alle relevanten Strategieprädikate für die geänderten CI-Felder mit einem Konfidenzniveau größer als 90 % aus. Dieser Schritt bestimmt, ob alle neuen Werte Falschmeldungen sind oder nicht. Wenn alle neuen Werte falsch positive Meldungen sind, wird der Change ignoriert, und das Modell wird nicht aktualisiert.

   Hinweis:
   Wenn das CI einer aktiven Change-Anforderung zugeordnet ist, wird dieser Schritt übersprungen.

Eine nicht autorisierte Change-Anforderung wird erstellt, wenn eine ungeplante CI-Change-Aktivität auftritt. Das System löst dann die folgenden Prüfungen aus:

- Das System prüft, ob das Konfigurationselement (CI) einer der zulässigen CI-Klassen angehört. Wenn dies der Fall ist, prüft das System, ob dieses konkrete CI zuvor schon einmal gekennzeichnet wurde. Wurde es schon einmal gekennzeichnet und lag der zuvor erstellte nicht autorisierte Change im Ignorierungszeitraum für Benachrichtigungen, wird keine weitere Aktion ausgeführt. Andernfalls wird weiter geprüft, ob dieses CI mit einer Change-Anforderung verknüpft ist, die den in den Eigenschaften angegebenen Bedingungen entspricht. Falls nicht, wird der erkannte CI-Change als nicht autorisiert gekennzeichnet, und ein *`ci.change.unplanned`*-Ereignis wird ausgelöst.
- Bei Empfang des Ereignisses *`ci.change.unplanned`* prüft das Skript, ob das Feld **Event-Verarbeitung aktivieren** den Wert **true** aufweist. Wenn der Wert **true** ist, wird eine nicht autorisierte Change-Anforderung erstellt. Standardmäßig ist diese Eigenschaft **false**.

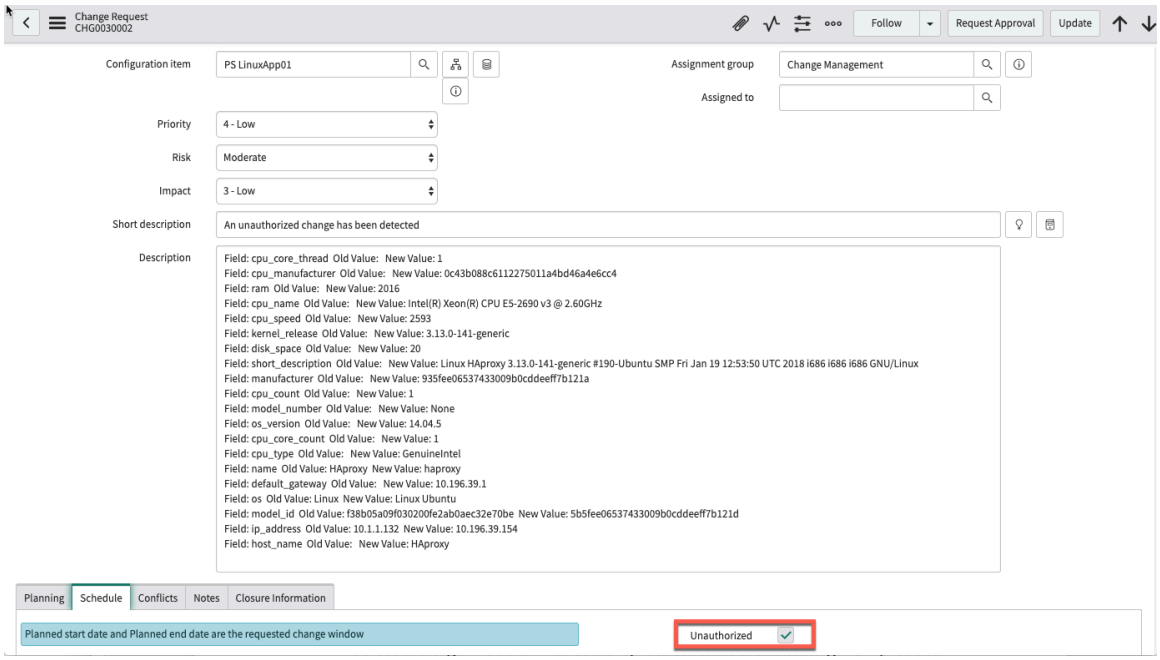
Das Ereignis *`ci.change.unplanned`*, das generiert wird, löst automatisch die Erstellung einer Change-Anforderung vom Typ „Notfall“ aus.

Mithilfe folgender, im Formular vorab ausgefüllter Angaben können Sie nicht autorisierte Changes identifizieren und prüfen:

- Die Option **Nicht autorisiert** ist aktiviert. Diese Option gibt an, dass der Change nicht autorisiert ist.
- In das Feld **Zuweisungsgruppe** wurde **Change Management** eingetragen.
- Das Feld **Konfigurationselement** wurde mit dem Element gefüllt, an dem der nicht autorisierte Change vorgenommen wurde.
- Im Feld **Beschreibung** werden Angaben zu den geänderten Feldern der Change-Anforderung eingetragen.

Change Request-Formular

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



Eine E-Mail-Benachrichtigung zur Überprüfung und Genehmigung wird an die Mitglieder von „Zuweisungsgruppe“, „CI-Element verwaltet von“, „Eigentum von“ und „Zugewiesen an“ gesendet. Wenn jedoch viele CI-Changes vorliegen und keine offenen Change-Anforderungen erstellt wurden, welche die CIs einbeziehen, erstellt das System für diese CIs nicht autorisierte Change-Anforderungen. Wenn dieses Ereignis auftritt, erhalten die Mitglieder zahlreiche Benachrichtigungs-E-Mails über nicht autorisierte Changes. in so einem Fall können Sie diese Benachrichtigungen deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigung über nicht autorisierte Changes deaktivieren.

Hinweis:
E-Mail-Benachrichtigungen werden nur gesendet, wenn ein ungeplanter Change für ein CI vorliegt, das Teil eines Anwendungsservice ist (erkannter oder manueller Service).

Sobald diese Change-Anforderung genehmigt wurde, ändert sich der Status in **Prüfung** und die Anforderung wird über den regulären Prozess geschlossen.

Überprüfung nach der Implementierung zuweisen

Wenn ein Change ohne Genehmigung implementiert wird, ist eine Überprüfung nach der Implementierung erforderlich, um das Risiko und die Auswirkungen des nicht autorisierten Change zu bewerten.

Wenn der nicht autorisierte Change genehmigt wurde, wird eine Change-Aufgabe erstellt, bei der das Feld **Status** den Wert **Prüfung** enthält. Diese Change-Aufgabe wird mit dem Wert **Überprüfung nach der Implementierung** im Feld **Kurzbeschreibung** der Change Management-Gruppe zugewiesen. Die zugewiesenen Mitglieder, welche die Benachrichtigung erhalten, können die Change-Aufgabe überprüfen und schließen.

Einstellungen für nicht autorisierte Changes ändern

Als Change-Manager können Sie das Kontrollkästchen **Nicht autorisiert** deaktivieren, um eine nicht autorisierte Change-Anforderung in eine Notfall-Change-Anforderung umzuwandeln. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, geben Sie den Grund für diese Änderung im Feld **Arbeitsnotizen**ein.

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

Wenn Sie ITIL-Benutzer sind, können Sie das Kontrollkästchen **Nicht autorisiert** deaktivieren, indem Sie aus dem Aufgabendatensatz heraus einen Ausfall erstellen. Das Feld **Typ** muss den Wert `Ausfall` enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Ausfall von einer Aufgabe erstellen.

Hinweis:
Wenn ein nicht autorisierter Change ohne zugehörigen Ausfalldatensatz vorliegt, wechselt der Status von **Autorisieren** zu **Prüfung**. Die Status „Zeitplan“ und „Implementieren“ werden übersprungen. Der Status ändert sich, weil die Implementierung für diesen Change bereits erfolgt ist.

Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen deaktivieren

Sie können die Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen deaktivieren, die Sie erhalten, wenn nicht autorisierte Changes vorliegen. Wenn ein Konfigurationselement (Configuration Item, CI) aktualisiert wird, das Teil eines Anwendungsservice ist, erkennt das System diese Aktualisierung und überprüft, ob das aktualisierte CI Teil einer offenen Change-Anforderung ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das aktualisierte CI nicht Teil einer offenen Change-Anforderung ist, löst das System eine Change-Anforderung aus und sendet eine Benachrichtigung. Die Anwendung Change-Management verwendet dieses Ereignis, um einen nicht autorisierten Change zu erstellen. Wenn jedoch viele CI-Changes vorliegen und keine offenen Change-Anforderungen erstellt wurden, welche die CIs einbeziehen, erstellt das System für diese CIs nicht autorisierte Change-Anforderungen. Wenn dieses Ereignis auftritt, werden zahlreiche nicht autorisierte Change-Anforderungen ausgelöst und Benachrichtigungen werden an die Mitglieder der Gruppe gesendet. Um dies zu vermeiden, können Sie die Eigenschaft *`Enable event processing`* deaktivieren, bevor Sie die Aktualisierungen durchführen. Weitere Informationen zu zusätzlichen Eigenschaften von nicht autorisierten Changes finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Eigenschaften.

Hinweis:
Aktivieren Sie die Eigenschaft, nachdem Sie alle Aktualisierungen vorgenommen haben. Wenn diese Eigenschaft deaktiviert wird, werden keine nicht autorisierten Change-Anforderungen erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Nicht autorisierte Change-Eigenschaften**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Eigenschaft **Event-Verarbeitung aktivieren**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen wird deaktiviert, und es werden keine Benachrichtigungen gesendet.

Nicht autorisierte Change-Eigenschaften

Auf der Seite „Nicht autorisierte Change-Eigenschaften“ können Sie die Fähigkeit zum Erstellen nicht autorisierter Changes aktivieren bzw. deaktivieren und die Kriterien für zusätzliche Eigenschaften nicht autorisierter Changes konfigurieren.

Auf dieser Eigenschaftenseite können Sie zum Beispiel die folgenden Fähigkeiten steuern:

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

- Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderungen bei Empfang des Ereignisses *ci.change.unplanned* aktivieren bzw. deaktivieren
- Typ der Change-Anforderungen konfigurieren, die gültig sind und in die Kategorie der nicht autorisierten Changes fallen
- Inaktive Zeit konfigurieren, während der im Fall wiederholter Changes an zuvor gekennzeichneten CIs keine weiteren nicht autorisierten Changes erstellt werden
- Intervallfrequenz für Erkennung konfigurieren
- Zu überwachende CI-Klasse in Change-Anforderung einbeziehen

Hinweis:
Überwachte CIs müssen Teil eines Anwendungsservice sein.

Navigieren zu **Wechseln** > **Administration** > **Nicht autorisierte Change-Eigenschaften** zum Anzeigen und Bearbeiten der Eigenschaften.

Nicht autorisierte Change-Eigenschaften

Name	Beschreibung
Event-Verarbeitung aktivieren	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um nicht autorisierte Change-Ereignisse zu erstellen, wenn das Ereignis für einen ungeplanten CI-Change (*ci.change.unplanned*) ausgelöst wird. Standardwert: False
Ignorierungszeitraum für Benachrichtigungen	Geben Sie die Zeitdauer ein, während der Sie das Senden von Benachrichtigungen und die Erstellung nicht autorisierter Changes für ein und dasselbe CI deaktivieren möchten. Standardwert: 1 Tag
Anfrage für Change-Anforderung	Fügen Sie die Abfragebedingungen hinzu, die festlegen, welche Change-Anforderungen gültig sind und zur Kategorie der nicht autorisierten Changes gehören. Sie können beispielsweise eine Bedingung hinzufügen, um für ein bestimmtes CI alle aktiven Change-Anforderungen mit dem Status „Implementieren“ oder „Prüfung“ anzuzeigen. Wenn die angegebenen Bedingungen nicht erfüllt sind, wird der Change zu einem nicht autorisierten Change.
CI-Klasseneinschluss	Wählen Sie die CI-Klassen aus, die Sie einbeziehen möchten, und überwachen Sie sie auf die Erstellung von nicht autorisierten Changes.

Change Requests bearbeiten

Sie können Change Requests genehmigen, implementieren, überprüfen und schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin, sn_change_write oder change_manager

Wenn Sie Change-Anforderungen bearbeiten, müssen Sie sicherstellen, dass sämtliche Change-Konflikte erkannt wurden und eine Risikobewertung durchgeführt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie eine Change-Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.

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

3. Sie können basierend auf Ihrer Rolle die folgenden Aktionen auf einen Change Request anwenden.

Option	Bezeichnung
Change Requests genehmigen oder ablehnen	Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz, und klicken Sie auf **Genehmigen**, um den Change Request zu genehmigen. Klicken Sie auf **Ablehnen**, um ihn abzulehnen. Der Change Request wird auf **Geplant** gesetzt, wenn Sie ihn genehmigen. Wenn Sie ihn ablehnen, wird er auf **Neu** gesetzt.
Change Request implementieren	Klicken Sie auf **Implementieren**, um den Change Request umzusetzen. Der Status des Change Request wird in **Implementieren** geändert. Der Workflow erstellt zwei Change-Aufgaben: **Implementieren** und **Post-implementation testing** (Testen nach der Implementierung). Überprüfen Sie die Change-Aufgaben, und weisen Sie sie je nach Bedarf einem Benutzer oder einer Gruppe zu.
Change Request überprüfen	Klicken Sie auf **Überprüfen**, nachdem Sie die Details des Change Request gelesen haben. Der Change Request wechselt in den Status **Überprüfen**. Alle offenen Change-Aufgaben werden auf **Abgebrochen** gesetzt.
Change Request schließen	Klicken Sie auf **Close** (Schließen), sobald Sie den **Abschlusscode** und etwaige **Abschlussnotizen** im Abschnitt **Informationen zum Abschluss** eingegeben haben. Der Change Request wird geschlossen.
Change Request abbrechen	Klicken Sie im Kontextmenü auf **Cancel Change** (Change abbrechen). Geben Sie an, warum der Change abgebrochen werden soll, und klicken Sie auf **Speichern**. Die Change-Anforderung wird abgebrochen und der Grund für den Abbruch des Change wird in das Feld **Arbeitsnotizen** eingetragen.

Hinweis:
Manuell erstellte Change-Aufgaben werden nicht automatisch geschlossen oder abgebrochen, wenn der Status von „Implementieren“ zu „Überprüfen“ geändert wird. Sie müssen zuerst die Change-Aufgaben und die Change-Anforderung schließen.

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

Benutzer mit der Rolle „approval_user“, die Change Requests genehmigen, haben keinen Zugriff auf den Change Request selbst. Die folgenden Informationen werden im Genehmigungsdatensatz zur Verfügung gestellt, damit diese Benutzer die richtige Genehmigungsentscheidung treffen können:

- Nummer
- Angefordert von
- Konfigurationselement
- Typ
- Geplantes Startdatum
- Risiko
- Geplantes Enddatum
- Auswirkung
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Begründung
- Implementierungsplan
- Risiko- und Auswirkungsanalyse
- Rückfallplan

Sie können dem Change Request-Aktivitätsprotokoll auch einen Genehmigungsverlauf hinzufügen. Klicken Sie auf das Aktivitätsfilter-Symbol, und wählen Sie **Approval history** (Genehmigungsverlauf) aus der Liste aus. Bei jeder Änderung im Genehmigungsprozess, beispielsweise durch eine Genehmigung, eine Ablehnung oder Anmerkungen, wird das Aktivitätsprotokoll aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Change-Anforderungen erstellen

Change Requests zugeordnete CIs

Sie können Change Requests über zugehörige Listen im Change Request-Formular zusätzliche CIs oder Services zuordnen. Außerdem können Sie CIs über die Karte mit den Dependency Views einem Change Request zuordnen.

Über die zugehörigen Listen **Betroffene CIs** und **Betroffene Services/CIs** lassen sich CI-Changes verwalten.

Wenn Sie zum ersten Mal auf einen Change Request zugreifen und mit diesen zugehörigen Listen arbeiten, können Sie CIs mithilfe der Konfigurationsklasse über alle CI-Klassen hinweg identifizieren. Sie können die Konfigurationsklasse manuell ändern, um die Liste zu filtern und die Auswahl der CIs einzuschränken. Möchten Sie beispielsweise nur nach Linux-Servern filtern, wählen Sie **Linux Servers** (Linux-Server) unter **Configuration Class** (Konfigurationsklasse) aus.

Sie können auch Filter erstellen und speichern, um schnellen Zugriff auf häufige CI-Suchen zu ermöglichen. Wenn Sie das nächste Mal auf den Change Request zugreifen, wird im Feld **Configuration Class** (Konfigurationsklasse) die zuletzt zugeordnete CI-Klasse angezeigt. Dieser automatische Filter stellt sicher, dass relevante CIs angezeigt werden.

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

Sobald Sie die CIs identifiziert haben, die von dem Change Request betroffen sind, können Sie sie zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs** im Change Request hinzufügen. Nach dem Speichern der betroffenen CIs können Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen und die Option **Betroffene Services aktualisieren** auswählen. Diese Option füllt die zugehörigen Listen **Betroffene Services/CIs** basierend auf dem primären CI, also dem im Formular angegebenen CI.

Die zugehörigen Listen **Betroffene Services/CIs** und **Serviceangebot** bilden eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen der Aufgabentabelle [task] und der CMDB-Tabelle [cmdb_ci] ab. In der zugehörigen Liste sind betroffene CIs aufgeführt, zum Beispiel Business Services, andere CI-Klassen und die betroffenen Angebote. Sie können diese zugehörige Liste jedem beliebigen Aufgabenformular hinzufügen, z. B. einem Incident-Formular oder einem Problemformular. Bei Bedarf können Sie die Angaben zu den betroffenen Services und Serviceangeboten auch manuell eingeben.

Hinweis:

- Manuell hinzugefügte CIs werden nicht bei jeder Aktualisierung der betroffenen Services gelöscht. Die zu den CIs gehörenden Business Services werden jedoch in der zugehörigen Liste **Betroffene Services/CIs** angezeigt.
- „Betroffene Services aktualisieren“ war bisher nur für die Change Request-Tabelle verfügbar. Ab diesem Release ist die Option auch für Tabellen verfügbar, die die Aufgabentabelle erweitern. Die Liste dieser Tabellen wird von der Eigenschaft `com.snc.task.refresh_impacted_services` gesteuert. Diese UI Action befüllt die zugehörige Liste „Betroffene Services/CIs“ basierend auf dem primären CI, also dem im Formular genannten CI.
- Die Liste „Betroffene Services“ enthält Anwendungsservices, die von Service-Mapping erkannt wurden.

Betroffene CIs über Abhängigkeitsansichten zu Change Requests hinzufügen

Sie können Dependency Views verwenden, um abhängige CIs zu identifizieren, die von einem Change Request betroffen sind. Diese CIs lassen sich dann der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald ein Change Request einem Configuration Item zugeordnet wird, können Sie über Dependency Views auf den Change Record zugreifen. In Dependency Views lässt sich leicht beurteilen, welche Services von dem Change Request betroffen sind.

Falls die zugehörige Liste **Betroffene CIs** noch nicht im Change Request-Formular angezeigt wird, kann der Administrator das Formular so konfigurieren, das sie zu sehen ist.

Prozedur

1. Klicken Sie im Change Request neben dem Feld **Configuration Item** auf das Dependency Views-Symbol.

Hinweis:

Wenn einem CI kritische Change Requests für eine Datenbank angefügt sind, enthält die Karte alle Business Services, die auf diese Datenbank angewiesen sind. Unten links neben dem Datenbanksymbol wird ein blinkendes Symbol angezeigt, das auf Probleme mit dem Knoten hinweist.

Das Configuration Item wird zusammen mit allen abhängigen CIs in der Karte angezeigt.

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

2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem CI, um eine Liste der dem CI zugeordneten Aufgaben und Probleme anzuzeigen.
   Die Liste kann einen oder mehrere Change Requests sowie im Anschluss auszuführende Auditaufgaben enthalten. Sie können jeden Datensatz aus dieser Liste öffnen.
3. Klicken Sie auf die Aufgabennummer, um die vollständige Liste der mit dem CI verknüpften Aufgaben anzuzeigen.
   Sie können den Benutzer sehen, der dem Change Request zugewiesen ist, und den Datensatz öffnen, falls Sie weitere Informationen sehen möchten.
4. Wenn Sie die Kartenkonfiguration ändern möchten: Wählen Sie im Feld **Layout** ein Format aus, oder filtern Sie die Karte im Filterbereich.
   In der Dependency Views-Karte sind alle betroffenen CIs hervorgehoben, die von der Datenbank oder einem anderen CI abhängen.
5. Wenn Sie dem Change ein betroffenes CI hinzufügen möchten: Klicken Sie auf den Pfeil neben dem hervorgehobenen Knoten, und wählen Sie **Add Affected CIs** (Betroffene CIs hinzufügen) aus.
6. Laden Sie das Change Request-Formular neu.
   Das hinzugefügte CI wird jetzt in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** angezeigt.

Change Requests mehrere CIs zuordnen

Sie können einem einzigen Change Request mehrere betroffene CIs zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, change_manager, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Feld **Konfigurationselement** im Change-Formular, wenn ein primäres CI die Ursache für den Change ist. Die angezeigten Konfigurationselemente sind nur die CIs, deren Klasse unter **Konfiguration** > **CI-Klassenmanager** als Prinzipalklasse festgelegt ist.

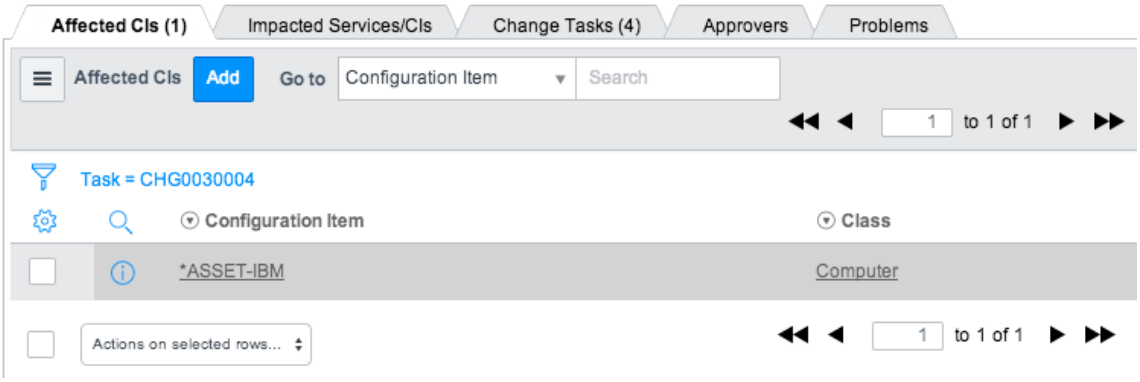
In der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ wird ein neuer Filter für die Prinzipalklasse hinzugefügt. Sie können diese Funktionalität über die Systemeigenschaft *`com.snc.task.principal_class_filter`* steuern. Die Eigenschaft enthält alle Aufgabentypen, auf die der Prinzipalklassenfilter angewendet wird.

Wenn Sie einen Change Request erstellen, können Sie diesem Change Request über die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder die zugehörige Liste **Betroffene Services/CIs** im Change Record mehrere CIs hinzufügen. Betroffene CIs können nur hinzugefügt werden, solange der Change Request den Status **Neu** hat.

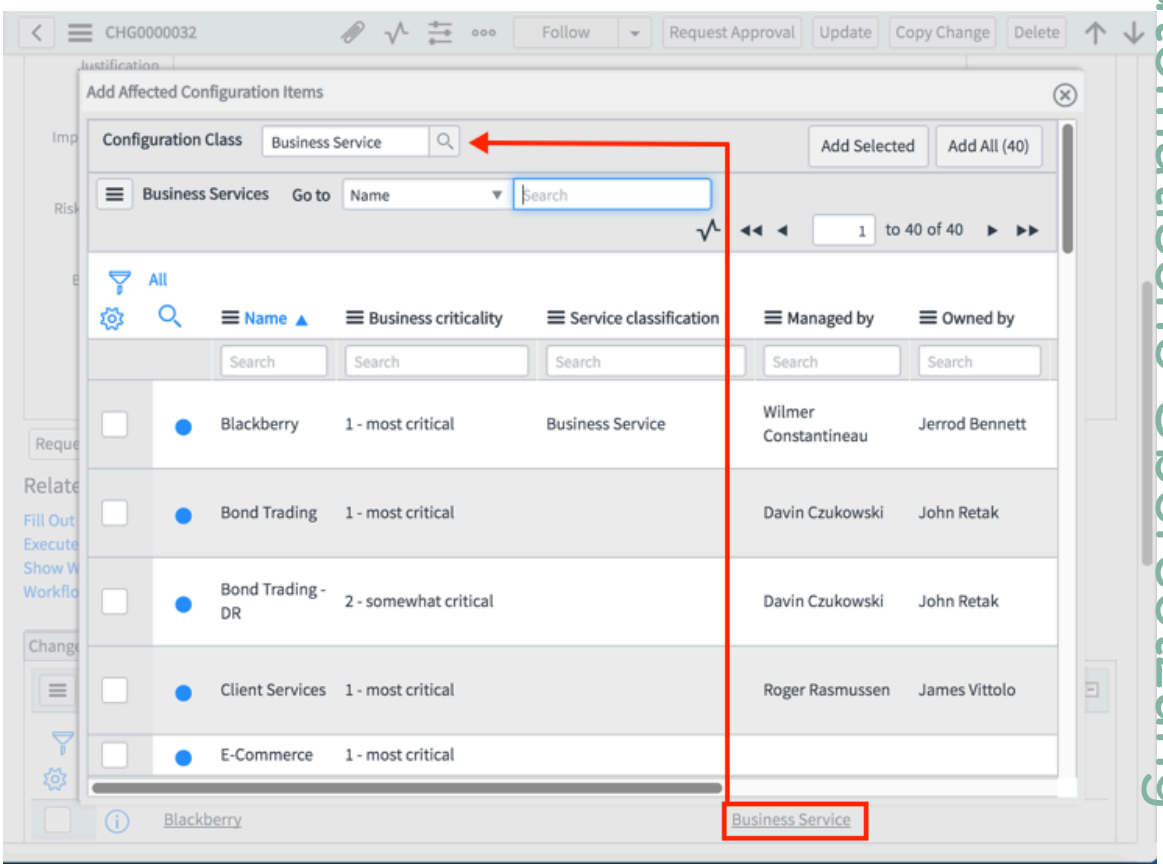
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen** und wählen Sie einen Change-Anforderungsdatensatz aus.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** oder in der zugehörigen Liste **Betroffene Services/CIs** auf **Hinzufügen**.

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



3. Wählen Sie aus der im Pop-up-Fenster angezeigten CI-Liste die betreffenden CIs aus.
   Das Pop-up-Fenster mit der Liste **Betroffene CIs** wird nach der Konfigurationsklasse des zuletzt hinzugefügten CI gefiltert. Dieser automatische Filter stellt sicher, dass relevante CIs angezeigt werden. Sie können die Klasse bei Bedarf ändern, damit andere CIs aufgeführt werden.



Im Pop-up-Fenster **Betroffene Services/CIs** werden alle CIs aufgelistet und Standardfilteroptionen angezeigt. Sie können selbst erstellte Filter auch speichern, um schnelleren Zugriff auf häufige CI-Suchen zu ermöglichen.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wählen Sie die hinzuzufügenden CIs aus, und klicken Sie auf **Add Selected** (Ausgewählte hinzufügen), um die ausgewählten CIs dem Change Request hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Add All** (Alle hinzufügen), um dem Change Request alle CIs in der Liste hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Massen-CI-Update

Ein betroffenes CI mit einem berechneten Anwendungsservice hinzufügen

Im Change-Anforderung-Formular können Sie ein betroffenes CI hinzufügen, das einem berechneten Anwendungsservice zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Wählen Sie eine Change-Anforderung aus, der betroffene CIs hinzugefügt werden sollen.
3. Scrollen Sie im Change-Anforderung-Formular zum Abschnitt „Zugehörige Links“.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene CIs** und dann auf **Hinzufügen**, um der Change-Anforderung ein betroffenes CI hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Sie können die betroffenen CIs in eine Excel-Datei exportieren. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Change-Anforderung, und öffnen Sie sie in einem neuen Fenster. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Configuration Item**, und wählen Sie **Excel exportieren**aus.

5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Betroffene Services neu laden**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Services/CIs**, um alle dynamischen Services anzuzeigen, die dem betroffenen CI zugeordnet und von der Change-Anforderung betroffen sind.

Massen-CI-Update

Mit dem Plugin „Mass Update CI“ können Benutzer dasselbe Update auf eine Reihe von CIs für eine bestimmte CI-Klasse anwenden. Das Plugin „Change Management - Mass Update CI“ soll verwendet werden, wenn das Plugin „Change Management - State Model“ aktiviert ist.

Um diese Funktionen zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Change Management - Mass Update CI“.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur für normale und Notfall-Changes verfügbar.

Wenn Sie das Plugin „Change Management - Mass Update CI“ aktivieren, wird die Checkbox **Massenaktualisierung der CI-Klasse** auf dem Change Request-Formular angezeigt. Wenn ausgewählt, wird eine Registerkarte **Massenaktualisierung der CI-Klasse** angezeigt, in der Änderungen für die Configuration Items vorgeschlagen werden, die mit der Klasse übereinstimmen, die der zugehörigen Liste der betroffenen CIs bei diesem Change zugeordnet sind.

Wenn der Change in den Status Implementieren wechselt, wird das erforderliche Update für jedes CI im Zusammenhang mit dem Change Request erstellt. Diese Aktualisierungen können dann im Status „Implementieren“ oder „Überprüfen“ angewendet werden.

Hinweis:
Sie können Konfigurationselemente (CIs) nicht hinzufügen oder löschen, wenn die Change-Anforderung den Status **in Bearbeitung** aufweist und nicht genehmigt ist.

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Change Management - Massen-CI-Update aktivieren

Change Requests mehrere CIs zuordnen

Status-Modell und Übergänge

Ein Formular konfigurieren

Verwenden Sie Massen-CI-Updates

Sie können die vorgeschlagenen Changes in einem Change Request verwenden, um dasselbe Update auf eine Reihe von CIs für eine bestimmte CI-Klasse anzuwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Neu erstellen:** und wählen Sie **Normal** oder **Notfall-** Change aus.
2. Aktivieren Sie die Checkbox **Mass update CI class** (Massenaktualisierung der CI-Klasse).
   Die Registerkarte bzw. der Formularabschnitt **Massenupdate CI-Klasse** wird angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Massenupdate CI-Klasse** die zu aktualisierende CI-Klasse aus.

   Die dynamische CI-Gruppe kann nicht ausgewählt werden. Bei Verwendung von Massen-Updates muss eine bestimmte CI-Klasse ausgewählt werden. Es darf keine Gruppe mit unterschiedlichen CI-Klassen ausgewählt werden.

   Standardmäßig ist die übergeordnete Tabelle CMDB [cmdb_ci] ausgewählt. Suchen Sie nach dem Klassennamen. Geben Sie dazu beispielsweise linux oder email ein.

   Hinweis:
   Wenn Sie im Feld **Konfigurationselement** eine dynamische CI-Gruppe ausgewählt haben, werden die Konfigurationselemente aktualisiert, die Teil der dynamischen Gruppe sind und zur ausgewählten CI-Klasse gehören. Wenn beispielsweise die von Ihnen ausgewählte dynamische CI-Gruppe aus Linux-Servern, Computern und Netzwerk-Switches besteht und Sie Linux-Server für die CI-Klasse mit vorgeschlagenen Änderungen auswählen, werden in der dynamischen Gruppe nur die Linux-Server aktualisiert.

4. Geben Sie die vorgeschlagenen Changes ein, die auf alle betroffenen CIs angewendet werden sollen.
   Jedes Mal, wenn Sie ein Feld und einen Wert auswählen, wird eine weitere Zeile angezeigt. Falls Sie einen vorgeschlagenen Change irrtümlicherweise eingegeben haben: Klicken Sie neben der betreffenden Zeile auf **X**, um ihn zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Öffnen Sie den gesendeten Change Request.
7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ auf **Hinzufügen**.
   Das Fenster „Add Affected Configuration Items“ (Betroffene Configuration Items hinzufügen) wird geöffnet. Hier werden ausschließlich die CIs in der ausgewählten CI-Klasse aufgeführt.
8. Wählen Sie ein oder mehrere CIs aus, und klicken Sie auf **Add Selected** (Ausgewählte hinzufügen) oder **Add All** (Alle hinzufügen).
   Wenn Sie die CI-Klasse nach der Auswahl der betroffenen CIs ändern, wird die Liste beim Speichern des Datensatzes gelöscht.
9. Fahren Sie mit dem Change-Management-Prozess für die Change-Anforderung fort.

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

10. Klicken Sie auf **Vorgeschlagene Änderungen übernehmen**, sobald der Datensatz den Status „Implementieren“ oder „Überprüfen“ erreicht.
    Eine Nachricht informiert Sie darüber, dass die vorgeschlagenen Changes auf alle betroffenen CIs angewendet wurden.

    Hinweis:
    Wenn Sie Massen-CI-Changes ohne die Funktion für Massen-CI-Updates verwenden, werden die vorgeschlagenen Changes angewendet, sobald die Change-Anforderung geschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Massen-CI-Update

Change Management - Massen-CI-Update aktivieren

Change-Anforderungen erstellen

Change Requests in die Warteschleife stellen

Sie können einen Change Request in die Warteschleife stellen, um zusätzliche Informationen für den erstellten Change Request zu erhalten.

Vorbereitungen

Die folgenden Plugins müssen aktiviert werden, damit die Funktionalität **Warten** zwischen Change-Aufgabe und Change Request synchronisiert werden kann:

- Change Management – Core [com.snc.change_management]
- Change Management – State Model [com.snc.change_management.state_model]

Erforderliche Rolle: itil, admin, sn_change_write oder change_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Change-Aufgaben erben einige Statusbedingungen von dem übergeordneten Change Request, zu dem sie in Beziehung stehen. Sobald ein Change Request in die Warteschleife gestellt wird, gelten für ihn folgende Bedingungen:

- Wenn der Change auf Genehmigung wartet, werden die ausstehenden Genehmigungen als **No Longer Required** (Nicht länger erforderlich) markiert. Sobald der Change Request nicht mehr auf **Warten** gesetzt ist, werden die ausstehenden Genehmigungen wieder aktiviert und auf **Awaiting approval** (Wartet auf Genehmigung) gesetzt.
- Der Change kann nur in den Status **Abgebrochen** wechseln, während er den Status **Warten** hat.
- Wird ein Change Request abgebrochen, während er auf **Warten** gesetzt ist, dann wird das zugehörige Flag **Warten** auf **falsch** gesetzt. Der Change kann dann nicht abgebrochen werden, ist aber weiterhin im Status **Warten**.
- Wenn der Change Request auf **Warten** gesetzt ist, wird der Wert des Felds **Warten** für alle aktiven Change-Aufgaben dieses Change Requests auf **wahr** gesetzt, und der **Grund für die Wartestellung** wird aus dem Change Request in die Change-Aufgaben kopiert.
- Wenn Sie die Checkbox **Warten** in einem Change Request deaktivieren, wird das Feld **Warten** für alle aktiven Change-Aufgaben dieses Change Request auf **falsch** gesetzt, und der **Grund für die Wartestellung** wird aus den Change-Aufgaben gelöscht.
- Wenn der Change Request abgebrochen wird, werden auch alle aktiven Change-Aufgaben abgebrochen, die zu dem Change Request in Beziehung stehen.
- Ein Change Request kann nur geschlossen werden, wenn alle aktiven Change-Aufgaben, die zu dem Change Request in Beziehung stehen, geschlossen oder abgebrochen wurden.

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

Andernfalls wird ein Pop-up-Fenster mit der Meldung angezeigt, dass noch Change-Aufgaben offen sind, die zunächst geschlossen werden müssen.

- Werden bereits vorhandene Change-Aufgaben manuell in die Warteschleife gestellt, werden diese Change-Aufgaben nicht überschrieben, wenn der Change Request in den Status **Warten** versetzt wird. Ebenso gilt, dass manuell in die Warteschleife gestellte Change-Aufgaben im Status **Warten** verbleiben, wenn der zugehörige Change Request aus der Warteschleife genommen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden Change Request.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Warten**.
4. Geben Sie in das Feld **On hold reason** (Grund für die Wartestellung) ein, aus welchem Grund der Change Request in die Warteschleife gestellt wird.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Status-Modell und Übergänge

Change-Anforderungen erstellen

Betroffene Services und CIs aufgrund von Changes aktualisieren

Die Datensätze in den zugehörigen Listen für betroffenen Services und CIs, Serviceangebote und Geschäftsanwendungen werden auf Basis der betroffenen CIs aktualisiert. Sie können die betroffenen Services und CIs identifizieren und entsprechend handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, change_manager, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktualisierung betroffener Services in einem Change-Anforderungsformular wird auf eine der folgenden Arten ausgeführt:

- Konflikterkennung: Wenn eine Konflikterkennung ausgelöst wird, kann die Aktualisierung betroffener Services initiiert werden. Die Eigenschaft **Geschäfts- oder Anwendungsservices im Zusammenhang mit CIs mit Konflikten in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs/Services“ automatisch berücksichtigen** (`change.conflict.populateimpactedcis`) steuert, ob die zugehörige Liste „Betroffene Services/CIs“ aktualisiert werden soll. Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, wird die Skripteinbindung ChangeUtils aufgerufen, die eine `refreshImpactedServices`-Methode für die aktuelle Change-Anforderung aufruft.
- Automatisch, wenn die Change-Anforderung aus dem Status „Neu“ wechselt: Betroffene Services werden aktualisiert, wenn die Change-Anforderung aus dem Status „Neu“ wechselt und die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ nicht geändert werden kann.
- Manuell, wenn im Kontextmenü die Option **Betroffene Services neu laden** ausgewählt wird.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Change-Datensatz, für den Sie die zugehörigen Listen aktualisieren möchten, deren Werte auf betroffenen CIs basieren.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ , und wählen Sie **Betroffene Services neu laden** aus.
   Die Datensätze in den zugehörigen Listen „Betroffene Services/CIs“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ werden gemäß dem folgenden Flow aktualisiert:
   - Wenn die Eigenschaft *change.refresh_impacted.include_affected_cis* auf „true“ gesetzt ist, werden alle Services aus der Tabelle „svc_ci_assoc“ abgerufen. Wenn die Eigenschaft auf „false“ gesetzt ist, werden Services aus der Skripteinbindung CIUtils abgerufen.
   - Wenn die Eigenschaft *change.conflict.populateimpactedcis* auf „true“ gesetzt ist, werden zusätzliche Services von ChangeCollisionHelper abgerufen und der Liste der Services hinzugefügt.
   - Wenn das Plugin „Service Mapping“ aktiv ist, werden Anwendungsservices abgerufen. Diese werden abgerufen, wobei der Zuordnungstyp **Runs On** lautet und das untergeordnete Zuordnungselement eines der CIs in der betroffenen Liste ist.

   Sobald all diese Services korreliert sind, wird eine neue Liste hinzugefügt und die vorhandenen Elemente werden aus der zugehörigen Liste entfernt, in der die Kennzeichnung **manually_added** auf „false“ gesetzt ist. Die Liste der Services wird dann zum Befüllen der Geschäftsanwendungen und Serviceangebote verwendet, wenn die entsprechenden Eigenschaften aktiviert sind.

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services

Verwenden Sie die Eigenschaften für die Funktion zum Neuladen betroffener Services, um die Funktion zu aktivieren oder zu deaktivieren und um Kriterien für zusätzliche Eigenschaften für sie zu konfigurieren.

Durch die Konfiguration dieser Eigenschaften können Sie zum Beispiel die folgenden Fähigkeiten steuern:

- Einschließen des primären Konfigurationselements oder aller Elemente in die zugehörige Liste „Betroffene CIs“.
- Verarbeitung der Aktualisierung der betroffenen Services als Ereignis.
- Befüllen der Geschäftsanwendungen und Serviceangebote über die zugehörige Liste „Betroffene Services“.

Die folgenden Eigenschaften finden Sie in sys_properties.list und auf der Seite „Eigenschaften“.

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• Bei „true“ werden alle in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ aufgeführten Konfigurationselemente überprüft. Diese Konfigurationselemente werden mit der Zuordnungstabelle für Anwendungsservices (svc_ci_assoc)

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

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	verglichen, da dies ein schnellerer Prozess ist und auch ein präziseres Beziehungsbild zurückgibt. Es werden alle Services aus der Tabelle „svc_ci_assoc“ abgerufen. • Wenn die Eigenschaft false ist, wird nur das CI im Change-Formular verwendet. Dabei wird die Methode der Durchquerung der cmdb-Baumstruktur verwendet, um die Services zu finden. Die Services werden aus der Skripteinbindung CIUtils abgerufen. **Hinweis:** Wenn im Change-Formular dynamische CI-Gruppen verwendet werden, muss diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt werden, da sich die Zuordnungen in der Tabelle „svc_ci_assoc“ befinden.
change.conflict.populate_impacted_cis	Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, werden von der Skripteinbindung ChangeCollisionHelper die Konfigurationselemente geprüft, die in der Liste der Konflikte mit der Zuordnungstabelle für Anwendungsservices (svc_ci_assoc) und der Tabelle (cmdb_ci_service) identifiziert wurden. So kann geprüft werden, ob es Business Services gibt, die direkt betroffen sind.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• Bei „true“ wird der Prozess zum Aktualisieren der betroffenen Services über ein Ereignis durchgeführt. Dieser Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, und Sie werden in Notify mit einer Nachricht benachrichtigt, dass der Prozess abgeschlossen wurde. • Bei „false“ wird dies in Ihrer Sitzung ausgeführt. Da dies nicht im Hintergrund ausgeführt wird, erfolgt bei Abschluss keine Benachrichtigung.
com.snc.change_request.populate_service_offering	• Bei „true“ wird die zugehörige Liste „Serviceangebote“ anhand der zugehörigen Liste „Betroffene Services/CIs“ gefüllt. • Bei „false“ wird die zugehörige Liste in keiner Weise gefüllt oder geändert.

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

Eigenschaften zum Neuladen betroffener Services (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.change_request.populate_business_application	• Bei „true“ wird die zugehörige Liste „Geschäftsanwendungen“ anhand der zugehörigen Liste „Betroffene Services/ CIs“ gefüllt. • Bei „false“ wird die zugehörige Liste nicht gefüllt oder geändert.
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• Bei „true“ wird im Formular „Change-Anforderung“ die Nachricht Refresh impacted services is initiated (Das erneute Laden betroffener Services wurde initiiert) angezeigt. • Bei „false“ wird die Nachricht Refresh impacted services is initiated (Das erneute Laden betroffener Services wurde initiiert) nicht angezeigt.

Richtlinien für Change-Genehmigung erstellen

Verwenden Sie die Change-Genehmigungsrichtlinie, um Change-Genehmigungsdefinitionen zu erstellen, und den Workflow für die Change-Genehmigungsrichtlinie, um den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung zu steuern.

Freigabedefinitionen erstellen

Verwenden Sie Genehmigungsdefinitionen, um eine Reihe von Kriterien zu definieren, die automatisch ausgewertet werden, bevor die Richtlinie als genehmigt markiert wird.

Vorbereitungen

In den Genehmigungsdefinitionen können Sie Definition für Folgendes festlegen:

- Ob die Genehmigung benutzer- oder gruppenbasiert ist.
- Ob sie im Namen eines Benutzers automatisch genehmigt oder abgelehnt werden soll.
- Ob eine Antwort auf die Genehmigung erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: change_manager oder admin

Hinweis:
Genehmigungsdefinitionen können nur einmal angewendet werden, wenn mehreren angewendeten Entscheidungen dieselben Genehmigungsdefinitionen zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Genehmigungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Hinweis:
Wenn Sie Benutzer oder Gruppen hinzufügen, an die Sie die Genehmigung senden möchten, geben Sie für **Genehmigungsdefinition** den Wert Genehmigerquelle an.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richtlinien für Change-Genehmigungen erstellen

Verwenden Sie eine Change-Genehmigungsrichtlinie, um Genehmigungen zu definieren, die für Ihre Änderung generiert werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Richtlinien für Change-Genehmigung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Genehmigungsrichtlinie zu erstellen.
3. Geben Sie den **Namen** der Richtlinie ein.
4. Wählen Sie im Feld **Ausführung** eine Option aus, um den Ansatz für die Ausführung Ihrer Entscheidung festzulegen.
   - **Erste Entscheidung, die übereinstimmt**: Verwendet die erste übereinstimmende Entscheidung in der aufsteigenden Reihenfolge des Werts, der in der Spalte **Reihenfolge** der **Entscheidungsliste** definiert ist. Die zugehörige Genehmigungsdefinition wird angewendet.
   - **Alle übereinstimmenden Entscheidungen ausführen**: Verwendet alle übereinstimmenden Entscheidungen und wendet die zugehörige Genehmigungsdefinition an.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Richtlinie aus.
7. Fügen Sie der Richtlinie ihre Entscheidungen hinzu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Informationen zum Hinzufügen zusätzlicher Richtlinieneingaben und -entscheidungen finden Sie unter Richtlinieneingaben erstellen und Entscheidungsdatensätze erstellen..

Richtlinieneingaben erstellen

Richtlinieneingaben sind Variablenquellen, die Sie bei der Bewertung von Entscheidungen zur Festlegung der Genehmigungsaktion verwenden können. Sie können mehrere Richtlinieneingaben erstellen, um die erstellte Entscheidung auszuwerten und um auf die Tabelle mit den Change-Anforderungen und auf alle Referenzen, die sich auf sie beziehen, zuzugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Sie können mehrere Richtlinieneingabetypen erstellen. Standardmäßig ist die Richtlinieneingabe **change_request** des Typs *Reference* für alle Change-Typen verfügbar. Diese Richtlinieneingabe ermöglicht den Zugriff auf die Tabelle „Change-Anforderung“ und alle Referenzen, die sich auf sie beziehen. Für eine normale Change-Richtlinie ist eine zusätzliche Richtlinieneingabe **manager_approved** des Typs *True/false* verfügbar.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zusätzliche Richtlinieneingaben zu definieren:

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Richtlinien für Change-Genehmigung**.
2. Erstellen Sie eine Richtlinie für Change-Genehmigungen, oder öffnen Sie eine vorhandene Richtlinie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinie für Change-Genehmigung erstellen
3. Klicken Sie in der Registerkarte **Richtlinieneingaben** auf **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Die Felder **Name** und **Anwendung** werden automatisch ausgefüllt.
4. Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol für das Feld **Typ**, und wählen Sie einen Wert für den Typ aus.
5. Geben Sie im Feld **Bezeichnung** einen Namen ein.
   Der Spaltenname für den neuen Datensatz im Feld **Spaltenname** wird automatisch ausgefüllt.
6. Je nachdem, welchen Wert das Feld **Typ** hat, können Sie die anderen Parameter für die Richtlinieneingabe konfigurieren.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine Richtlinieneingabe erstellt haben, verweisen Sie in einer Entscheidung darauf.

Entscheidungsdatensätze erstellen

Entscheidungsdatensätze enthalten Bedingungen, die Sie zur Bestimmung der Change-Genehmigungsaktion verwenden können. Erstellen Sie bei der Erstellung von Richtlinien für Change-Genehmigungen Entscheidungen mithilfe des Bedingungsgenerators.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Sie können Entscheidungen erstellen, um Bedingungen zu bewerten, die auf Richtlinieneingaben verweisen, und die zugehörige Genehmigungsdefinition anwenden. Um eine Entscheidung zu erstellen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Richtlinien für Change-Genehmigung**.
2. Erstellen Sie eine Richtlinie für Change-Genehmigungen, oder öffnen Sie eine vorhandene Richtlinie.
   Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinie für Change-Genehmigung erstellen.
3. Erstellen Sie in der Registerkarte **Richtlinieneingaben** eine Richtlinieneingabe, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Datensatz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eine Entscheidung erstellen.
4. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Entscheidungen** den standardmäßigen Entscheidungsdatensatz.
5. Kopieren und ändern Sie die Konfiguration des Entscheidungsdatensatzes, oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Entscheidungsdatensatz zu erstellen.
6. Geben Sie eine Bezeichnung im Feld **Bezeichnung** an.
7. Wählen Sie im Feld **Antwort** eine Genehmigungsdefinition aus.
8. Fügen Sie mit dem Bedinungsgenerator die benötigten Filterbedingungen hinzu.
   Diese Bedingungen bestimmen das Ergebnis der Richtlinie. Um z. B. Genehmigungen im Status „Bewerten“ zu generieren, die eine Genehmigungsdefinition auslösen, wenn das Risiko gering ist, setzen Sie die Bedingung auf **[Change request.state] [is] [Assess] AND [Change request.Risk] [is] [Low]**.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“

Verwenden Sie die Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“, um den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung zu steuern, indem Sie Benutzer- und Gruppenfreigaben gemäß einem Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz erstellen. In einem Workflow können mehrere Aktivitäten verwendet werden, wobei jede Aktivität auf dieselben oder verschiedene Change-Genehmigungsrichtlinien verweisen kann.

Mit der aktuellen Change-Anforderung und zusätzlichen Eingaben, die im Skriptfeld **Richtlinieneingabe** in der Aktivität definiert sind, können Sie den Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz auswerten, der die Genehmigungsdefinitionen aus übereinstimmenden Entscheidungen anwendet.

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Tabelle [change_request] ist oder diese erweitert.

Ergebnisse

Die Aktivität weist einen Ergebniswert entsprechend dem Ergebnis der angewendeten Richtlinie zu. Mögliche Ergebniswerte sind:

- Genehmigt
- Abgelehnt
- Abgebrochen
- Übersprungen
- Fertig

Eingabevariablen

Eingabevariablen bestimmen das anfängliche Verhalten der Aktivität.

Eingabevariablen für Change-Genehmigungsrichtlinien-Aktivität

Feld	Beschreibung
Genehmigungsrichtlinie	Die Change-Genehmigungsrichtlinie, die Sie auf die Change-Anforderung anwenden möchten.
Richtlinieneingabe	Richtlinieneingaben, die im Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz definiert sind. Legen Sie hier zusätzliche Richtlinieneingaben fest.
Abschlussbedingung	Bestimmen Sie, ob die Aktivität abgeschlossen werden soll, wenn ausstehende Genehmigungen verbleiben. Verwenden Sie diese Bedingung, wenn der Workflow so konfiguriert ist, dass er den Neustart der Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ verarbeitet. Zum Beispiel, wenn die Change-Anforderung angehalten wird.

Bedingung

Die folgenden Bedingungen bestimmen, welcher Übergang nach dieser Aktivität ausgeführt wird.

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

Bedingungen der Change-Genehmigungsrichtlinien-Aktivität

Bedingung	Beschreibung
Genehmigt	Die Change-Anforderung wird genehmigt, wenn die durch angewandte Genehmigungsdefinitionen definierten Kriterien erfüllt sind.
Abgelehnt	Jede Ablehnung aus angewendeten Genehmigungsdefinitionen führt zum Ergebnis „Abgelehnt“.
Fehler	Das Event oder die Bedingung, das bzw. die einen Fehler generiert.
Übersprungen	Wenn diese Bedingung für die Aktivität nicht konfiguriert ist, wird die Bedingung „Genehmigt“ verwendet. Dieses Ergebnis tritt für die folgenden Szenarien auf: • Keine Entscheidungen aus der Change-Genehmigungsrichtlinie stimmt überein • Aus übereinstimmenden Entscheidungen können keine Genehmigungen generiert werden

Status

Das Workflow-Modul verwendet den Aktivitätsstatus, um die nächste logische Aktion für die Aktivität auszuführen.

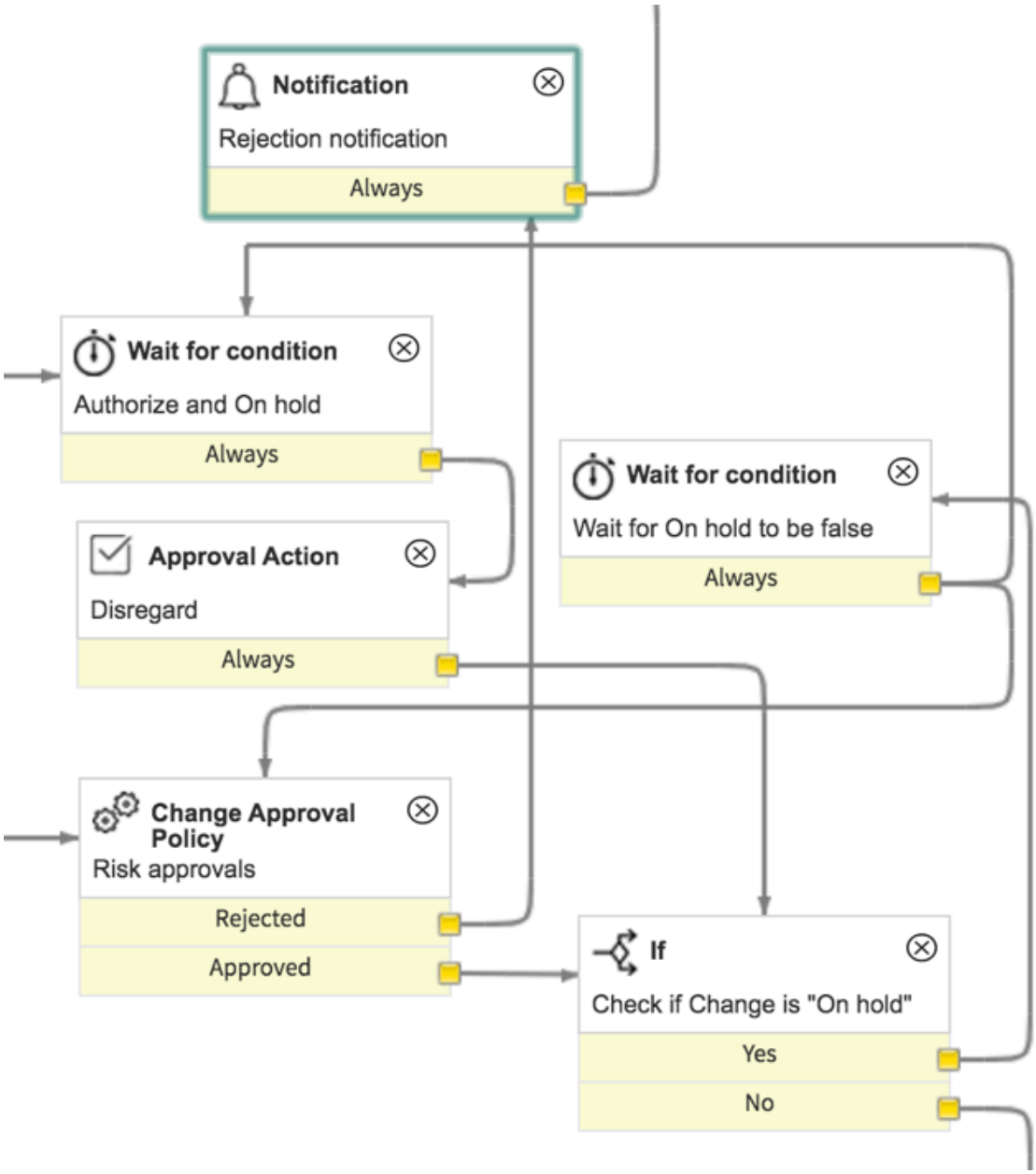
Aktivitätsstatus der Change-Genehmigungsrichtlinie

Status	Beschreibung
Wird ausgeführt	Die Workflow-Engine startet die Funktion `execute` der Aktivität.
Warten	Die Workflow-Engine ignoriert die Aktivität, bis ein bestimmtes Event zum Neustarten der Aktivität ausgelöst wird.
Fertig	Die Ausführung der Aktivität ist abgeschlossen. Der Ergebniswert gibt das Ergebnis der Aktivität an.
Abgebrochen	Diese Aktivität oder der Workflow, der diese Aktivität enthält, wurde abgebrochen.
Fehler	Ein JavaScript-Fehler ist aufgetreten. Überprüfen Sie die Protokolle auf Fehlerdetails.

Beispiel

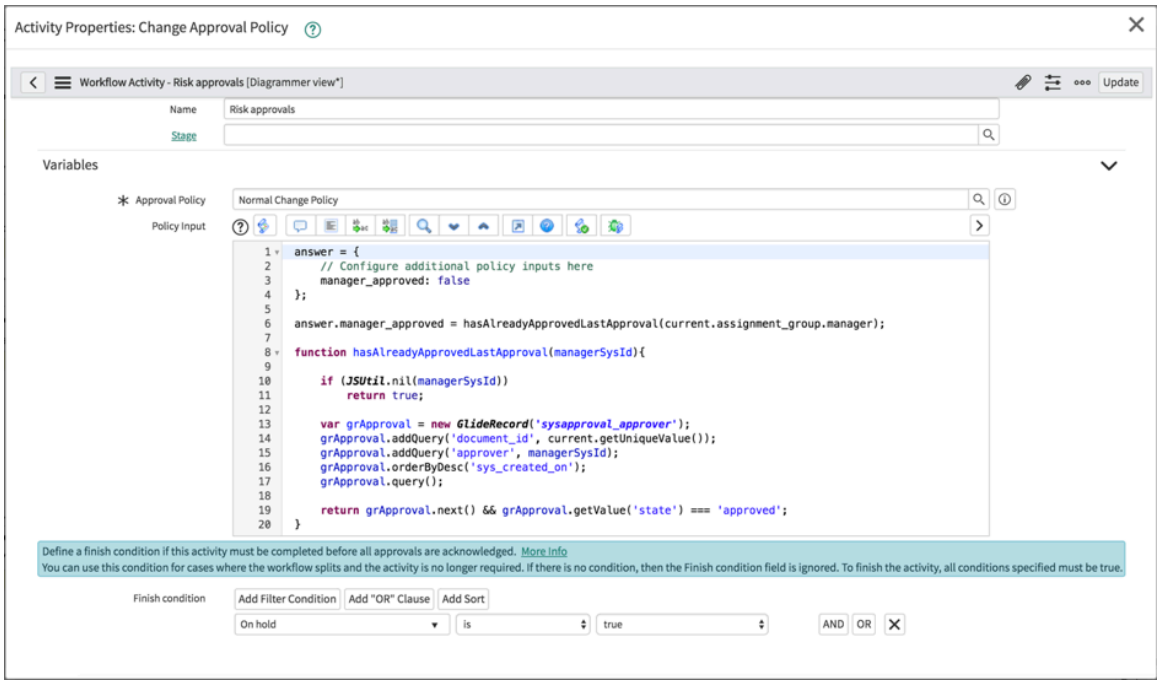
In diesem Beispiel beziehen wir uns auf die Aktivität „Risikogenehmigungen“ im Workflow **Change-Anforderung – Normal**. Im Workflow werden die Change-Genehmigungsrichtlinienfaktoren berücksichtigt, wenn der Manager der zugewiesenen Gruppe die Change-Anforderung bereits genehmigt hat.

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



Sie können diese Aktivität verwenden, um auf das Risiko der Change-Anforderung einer normalen Change-Richtlinie zuzugreifen. Wenn diese Aktivität ausgeführt wird, führen die zugehörigen Entscheidungen die Genehmigungen aus, die angefordert werden müssen.

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



Verwenden Sie das Feld **Richtlinieneingabe**, um zusätzliche Eingaben einzurichten. Im angegebenen Beispiel definiert die Aktivität die Eigenschaft manager_approved und führt die Abfrage aus, um zu überprüfen, ob ein genehmigter Datensatz für den Manager der genehmigten Gruppe vorhanden ist.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Richtlinieneingabe manager_approved im Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz definiert ist.

Das Feld **Abschlussbedingung** wird verwendet, um die Aktivität abzuschließen, indem ausstehende Genehmigungen als **Nicht mehr erforderlich** markiert werden. Wenn in diesem Workflow-Beispiel die Change-Anforderung angehalten wird, wird die Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ abgeschlossen, und der Workflow ignoriert die ausstehenden Genehmigungen, bevor er darauf wartet, dass die Change-Anforderung fortgesetzt wird. Wenn der Status „Warten“ freigegeben wird, wird die Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ neu gestartet.

Workflow-Aktivität „Change-Genehmigungsrichtlinie“ verwenden

Wenden Sie Ihre Change-Richtlinie in Ihrem Change-Anforderung-Workflow an, um die Genehmigungen zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow-Editor**.
2. Öffnen Sie den Change-Anforderung-Workflow, den Sie in der Aktivität **Change-Richtlinie** verwenden möchten.
3. Ziehen Sie die Aktivität **Change-Genehmigungsrichtlinie** aus dem Abschnitt **Change-Richtlinie** auf der Registerkarte **Kern**-Aktivitäten, und legen Sie sie ab.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Diese Aktivität ist nur verfügbar, wenn der Workflow in einer Tabelle ausgeführt wird, die die Tabelle „change_request“ ist oder diese erweitert.

4. Konfigurieren Sie die Aktivität, indem Sie die Change-Genehmigungsrichtlinie im Workflow angeben.
5. Konfigurieren Sie das Feld Richtlinieneingabe, um Eingaben einzurichten, die im zugehörigen Change-Genehmigungsrichtlinien-Datensatz definiert sind.
6. Konfigurieren Sie die **Endbedingung**, wenn der Workflow ein Szenario verarbeiten muss, in dem die Aktivität aufgrund einer Änderung der Change-Anforderung vor der Zeit abgeschlossen werden muss. Zum Beispiel, wenn die Change-Anforderung angehalten ist.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Flow-Aktion „Apply Change Approval Policy“ (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden) verwenden

Wenden Sie Ihre Richtlinie für Change-Genehmigungen in der Change-Management Flow Designer-Aktion an, um den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung zu steuern. Sie können Benutzer- und Gruppengenehmigungen entsprechend dem Datensatz einer Richtlinie für Change-Genehmigungen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Flow-Aktion wird die Flow-Aktion **Bitte um Genehmigung** genutzt, um von der Richtlinie für Change-Genehmigungen abgeleitete Genehmigungen anzuwenden. Wenn Genehmigungen generiert werden, verhindert die Aktion **Bitte um Genehmigung**, dass pro Benutzer mehr als eine Genehmigung generiert wird. Wenn die Richtlinie beispielsweise eine Genehmigung von zwei Gruppen erfordert und beide Gruppen einen Benutzer gemeinsam haben, wird dieser nur einmal wegen der Genehmigung benachrichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer** > **Flows**.
2. Wählen Sie den Flow aus, auf den Sie die Richtlinie für Change-Genehmigungen anwenden möchten.
3. Wählen Sie **Aktion** > **Installierte Spokes** > **ITSM** > **Change** > **Apply Change Approval Policy** (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden) aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Apply Change Approval Policy“ (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden)

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Aktion
Richtlinie [Richtlinie für Change-Genehmigung]	Die Richtlinie, die Sie auf die Change-Anforderung anwenden möchten
Change-Anforderung	Quelle der Change-Anforderung, die für die Richtlinie erforderlich ist. Wählen Sie dieses Feld mithilfe des Datenpillenauswahl-Symbol ( ) aus.

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

Feld	Beschreibung
	Alternativ können Sie die Change-Anforderung aus der Liste „Change-Anforderung“ auswählen.
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum für die Genehmigungsrichtlinie. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Keine**: Die Genehmigung hat kein Fälligkeitsdatum. ○ **Genehmigen**: Genehmigt die Genehmigungsrichtlinie am Fälligkeitsdatum automatisch ○ **Ablehnen**: Lehnt die Genehmigungsrichtlinie am Fälligkeitsdatum automatisch ab ○ **Abbrechen**: Bricht die Genehmigungsrichtlinie am Fälligkeitsdatum automatisch ab

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Change-Genehmigungsrichtlinie mit Decision Builder erstellen

Erstellen Sie eine Change-Genehmigungsrichtlinie mit Decision Builder, um Genehmigungen zu definieren, die für Ihren Change generiert werden sollen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Decision Builder“ [sn_decision_design] muss installiert sein.

Eine Change-Genehmigungsrichtlinie kann auf eine Change-Anforderung angewendet werden. Eine Genehmigungsrichtlinie kann mehrere Entscheidungen enthalten, sodass eine einzige Richtlinie jede für einen Change-Typ erforderliche Genehmigung bearbeiten kann. Wenn eine Entscheidungsbedingung erfüllt ist, wird die zugehörige Genehmigungsdefinition ausgewertet.

Erforderliche Rolle: admin oder change_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > .
2. Wählen Sie **Neue Richtlinie für Change-Genehmigung erstellen** aus.
3. Geben Sie den Namen der Richtlinie ein.
4. Wählen Sie im Feld **Ausführung** eine Option aus, um den Ansatz für die Implementierung Ihrer Entscheidung festzulegen.

Option	Bezeichnung
Erste übereinstimmende Entscheidung	Verwendet die erste übereinstimmende Entscheidung in der aufsteigenden Reihen–folge des Werts, der in der Spalte **Reihen folge** der Liste **Entscheidungen** definiert ist. Die zugehörige Genehmigungsdefinition wird angewendet.

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

Option	Bezeichnung
Alle übereinstimmenden Entscheidungen ausführen	Verwendet alle übereinstimmenden Entscheidungen und wendet die zugehörige Genehmigungsdefinition an.

5. Wählen Sie **Erstellen und fortfahren** aus.
6. Wählen Sie **Eingabe hinzufügen** aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eingabe hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Header der Eingabe.
Typ	Typ der Daten, die für diese Eingabe verwendet werden. Wenn der Datentyp **Referenz** ist, wird eine neue Spalte mit dem Titel „Referenz“ im Formular angezeigt. Die Referenz ist die der Eingabe zugeordnete Tabelle. Die verfügbaren Eingabetypen sind: ○ Auswahl ○ Datum ○ Datum/Uhrzeit ○ Dezimalzahl ○ Fälligkeitsdatum ○ Ganzzahl ○ Lang ○ Referenz ○ Zeichenfolge ○ Zeichenfolge (UTF-8 komplett) ○ Wahr/Falsch

8. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, indem Sie **Bedingungsspalte hinzufügen** auswählen.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bedingungspalte hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Bedingung.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe.

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

Feld	Beschreibung
	Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp **Referenz** ist, wird dieses Feld automatisch auf den Namen der Referenztabelle festgelegt.
Auszuwertende Daten	Wenn der Eingabetyp **Referenz** ist, wird dadurch festgelegt, ob die Bedingung einen Referenzdatensatz oder ein Feld aus der Referenztabelle auswertet.
Bedingungstyp	Für die Eingabe ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Operator, der zum Auswerten eines benutzerdefinierten Werts verwendet wird. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

10. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Bedingungen hinzu, indem Sie zur letzten Bedingungsspalte und dem Pluszeichen (+) navigieren, oder indem Sie auf eine Bedingungsspalte zeigen und auf das Pluszeichen (+) klicken.
11. Wählen Sie für jede Bedingungszelle einen Operator aus, und geben Sie einen Wert ein.
Wenn Sie beispielsweise die Change-Genehmigungsrichtlinie nur für Hardwareprobleme auswerten möchten, können Sie die Bedingung **[Zuweisungsgruppe][ist][Hardware]** festlegen.
12. Wählen Sie die Ergebnisspalte aus, und wählen Sie dann eine gewünschte Change-Genehmigungsdefinition aus der Liste aus.
13. Klicken Sie im Header des Formulars auf **Speichern**.

Ergebnisse
Eine Change-Genehmigungsrichtlinie wird erstellt und für eine Change-Anforderung ausgewertet, die der definierten Bedingung entspricht.

Arbeiten mit der CAB-Workbench

Verwenden Sie die CAB-Workbench, um Change-Anforderungen zu überprüfen und zu autorisieren und kürzlich implementierte Changes zu überprüfen.

CAB-Definitionen erstellen

Eine Change Advisory Board-Definition (CAB) ähnelt einer wiederkehrenden Meeting-Einladung. Wenn Sie eine CAB-Definition definieren, bestimmt sie die Attribute, die allen CAB-Meetings zugeordnet sind, die aus dieser Definition generiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_change_cab.cab_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Übersicht über die Planung und Zeitplanung innerhalb des CAB Workbench-Moduls.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Meine CAB-Definitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder auf dem Formular „CAB-Definition“ aus.

Formular „CAB-Definition“

Feld	Beschreibung
Name	Name der CAB-Definition.
CAB-Manager	Name des Benutzers, der CAB-Meetings verwaltet.
Delegierte	Delegieren Sie CAB-Mitglieder, die während der Besprechung als CAB-Manager fungieren können.
Vorstandsmitglieder	Vorstandsmitglieder, die voraussichtlich an der CAB-Sitzung teilnehmen werden, ausgewählt aus der Benutzerliste.
Vorstandsgruppen	Board-Gruppen, die voraussichtlich an der CAB-Sitzung teilnehmen werden, ausgewählt aus der Liste der Benutzergruppen.
Meetings erstellen für	Anzahl der Tage, für die CAB-Meetings erstellt werden sollen. **Hinweis:** Der CAB-Zeitplan und ähnliche Zeitpläne, falls vorhanden, geben die Anzahl der erstellten CAB-Meetings vor. Wenn ein CAB-Zeitplan beispielsweise auf einmal wöchentlich eingestellt wird und 28 Tage in das Feld **Meetings erstellen für** eingetragen werden, werden drei CAB-Meetings erstellt.
CAB-Typ	CAB-Meeting-Typ, für den diese Definition verwendet wird.
Zeitzone	Zeitzone für das CAB-Meeting.
Standorte	Ein oder mehrere Standorte für Ihre CAB-Meetings. Zum Beispiel Besprechungsräume in verschiedenen Büros.
Aktiv	Checkbox, um festzulegen, ob die CAB-Definition aktiv ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die CAB-Definition zu deaktivieren.
Konferenzdetails	Informationen wie Meeting-Links, Passwörter und Telefonnummern.
Agenda-Management	
Filterkriterien zur Auswahl des Start/Enddatums von Change-Anforderungen verwenden	Wenn ausgewählt, helfen sie, einen Zeitraum für das geplante Start- und Enddatum aus **Change-Anforderung – Zusätzliche Bedingung** auszuwählen, anstatt bestimmte Daten anhand des Meeting-Zeitplans auszuwählen. **Hinweis:** Dasselbe Feld wird für alle CAB-Meetings in der CAB-Definition ausgewählt, sofern sie nicht einzeln überschrieben werden.
Vorlaufzeit für Benachrichtigung	Die erweiterte Benachrichtigung über die Anzahl der Agendapunkte, die diskutiert werden müssen.

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

Feld	Beschreibung
Agendaentscheidungen automatisch hinzufügen	Checkbox zum automatischen Erfassen von Agendaentscheidungen im Meeting-Widget. Die Agendaentscheidung wird in folgendem Format erfasst: (CAB-Automatisierung) - *<Change Request Nummer>* - *<Entscheidung>* - *<Name des CAB-Managers>* - *<Uhrzeit>* *<AM/PM>* *<Zeitzone>*
Change-Anforderungen automatisch hinzufügen	Checkbox, um die Typen von Change Requests zu definieren, die der CAB-Meeting-Agenda automatisch hinzugefügt werden. Bei Auswahl von **Change Requests automatisch hinzufügen** erschient der zugehörige Link zu **CAB-Meetings aktualisieren**. Bei Klicken dieses Links wird eine Suche nach Change Requests durchgeführt, die mit dem Wert im Feld **Bedingungen für die Hinzufügung von Change Requests** übereinstimmen. Bei Treffern für Change-Anforderungen werden hierfür Agendapunkte erstellt und der CAB-Agenda hinzugefügt. Wenn Sie die Option **Change-Anforderungen automatisch hinzufügen** nicht auswählen, müssen Sie einen eigenen Agendapunkt für die zugehörige Change-Anforderung für die Meetingagenda erstellen.
Bedingungen für die Hinzufügung von Change-Anforderungen	Condition Builder, um anzugeben, welche Change Requests zur CAB-Meeting-Agenda hinzugefügt werden. ○ **Filterbedingung hinzufügen**: Klicken Sie hier, um zusätzliche Filterbedingungen hinzuzufügen, oder klicken Sie neben der vorhandenen Filterbedingung auf **AND**. ○ **„ODER"-Klausel hinzufügen**: Klicken Sie hier, um die Ergebnisse mehrerer Filterkriterien in einer einzelnen Liste anzuzeigen. ○ **Sortierung hinzufügen**: Klicken Sie, um die Reihenfolge der Änderungsanforderungen in dieser CAB-Meeting-Programm zu definieren. Die Reihenfolge der Agenden kann in CAB-Definitionen oder CAB-Meetings definiert werden und auf einem oder mehreren Feldern basieren.
Zeit pro Agendapunkt	Die Zeit in Minuten und Sekunden, die zur Verfügung steht, um jeden Change Request auf der Tagesordnung zu besprechen. Die zugewiesene Zeit kann für Agendapunkte vor oder während des Meetings angepasst werden.
Vorab genehmigte Änderungen abschließen	Aktivieren Sie die Checkbox, um jede zuvor genehmigte Änderungsanforderung in der CAB-Meeting-Agenda als **Abgeschlossen** zu kennzeichnen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Vorab genehmigte Änderungen werden automatisch als abgeschlossen markiert, sodass Genehmiger sie nicht überprüfen müssen. Die vorab genehmigten Änderungen sind in der CAB Workbench sichtbar und können bei Bedarf besprochen werden.

4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Zeitplaneinträge**, **Zugehörige Zeitpläne** und **CAB-Meetings** erscheinen.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Meetingzeitplan für Ihre CAB-Meetingreihe festzulegen:
   Sie können einer CAB-Definition einen oder mehrere Zeitplaneinträge hinzufügen, um einen Zeitplan für die Reihe der CAB-Meetings zu erstellen. Mit diesen Zeitplaneinträgen können Sie gültige Tage und Uhrzeiten für das Abhalten von CAB-Meetings festlegen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** auf **Neu**.

   b. Füllen Sie diese Felder im Felderformular „Zeitplaneintrag“ aus.

Felderformular „Zeitplaneintrag“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Zeitplaneintrag.
Typ	Typ des Zeitplaneintrags für das angegebene Datum und die angegebene Zeitdauer, z. B. Termin oder Meeting. ▪ **Auszeit**: Als geplante Auszeit angezeigt. ▪ **Termin**: Als Termin-Zeit angezeigt. ▪ **Meeting**: Als Meetingzeit angezeigt. ▪ **Telefonanruf**: Als Zeit für das Führen von Telefonanrufen angezeigt. ▪ **Ausgeschlossen**: Die Dauer ist ausgeschlossen.
Zeigen als	Wie der Zeitplaneintrag im CAB-Kalender angezeigt wird, z. B. beschäftigt oder vorläufig.
Wenn	Start- und Enddatum sowie -uhrzeit für den Zeitplaneintrag.
Ganztägig	Checkbox, damit der Zeitplaneintrag für die gesamte Dauer der ausgewählten Daten aktiv ist.
Zeitzone	Zeitzone für den Zeitplaneintrag. Die Zeitzone kann nicht geändert werden.
Wiederholen	Häufigkeit, mit der sich der Zeitplaneintrag wiederholt, z. B. täglich oder wöchentlich. Wenn Sie **Monatlich** auswählen, erscheint das Feld **Monatlicher Typ**. Geben Sie die Anzahl der Male in einem Monat ein, die sich der Zeitplaneintrag wiederholt. Wenn Sie **Jährlich** auswählen, erscheint das Feld **Jährlicher Typ**. Wählen Sie wie folgt eine Option aus:

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

Feld	Beschreibung

	▪ **Tag des Jahres**: Der aktuelle Tag, an dem Sie den Zeitplan definieren.
	▪ **Fließend**: Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt:
	  ▪ **Fließende Woche**: Die Woche des Monats, in der sich der Zeitplaneintrag wiederholt.
	  ▪ **Wochentag**: Der Tag der Woche, an dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt.
	  ▪ **Monat**: Der Monat, in dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt.

Wiederholen alle	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, gibt dies an, wie oft er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Häufigkeit an, z. B. jede Woche oder alle zwei Wochen. Dieses Feld erscheint, wenn Sie die Option **Wöchentlich**, **Monatlich** oder **Jährlich** auswählen.
Wiederholung an	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, geben Sie an, wann er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Wochentage an, an denen er sich wiederholt. Dieses Feld erscheint, wenn Sie die Option **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholen bis	Wenn der Zeitplaneintrag wiederholt werden soll, gibt dies ein Enddatum an, bis zu dem der Zeitplaneintrag wiederholt wird.

c. Um den Zeitplaneintrag zur CAB-Definition hinzuzufügen, klicken Sie auf **Absenden**.

d. **Wahlweise:** Um die Reihe der CAB-Meetings in einer Kalenderansicht in einem neuen Browserfenster oder einer neuen Registerkarte anzuzeigen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zeitplan anzeigen**.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen zugehörigen Zeitplan für Ihre CAB-Meetingreihe festzulegen:
Sie können einer CAB-Definition einen oder mehrere zugehörige Zeitpläne hinzufügen. Mit zugehörigen Zeitplänen können Sie gültige Zeitpläne für das Abhalten von CAB-Meetings festlegen. Wenn Sie beispielsweise den Zeitplan für gesetzliche Feiertage als zugehörigen Zeitplan festlegen, wird sichergestellt, dass an gesetzlichen Feiertagen kein CAB-Meeting geplant ist.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Zugehörige Zeitpläne** auf **Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie einen oder mehrere zugehörige Zeitpläne aus und verschieben Sie sie in die **Liste zugehörige Zeitpläne**.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

   d. **Wahlweise:** Klicken Sie im Formular **CAB-Definition** auf den zugehörigen Link **Zeitplan anzeigen**, um den definierten Zeitplan im Kalender anzuzeigen.

7. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **CAB-Meetings aktualisieren**.

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

Die aus CAB-Definitionen erzeugten CAB-Meetingreihen erben die Kriterien der CAB-Definition. Sie können die Reihe der CAB-Meetings, die aus der CAB-Definition generiert wurde, in der zugehörigen Liste **CAB-Meetings** anzeigen.

Nächste Maßnahme

Sie können CAB-Meetingsdetails ändern und Meetinganfragen an Teilnehmer senden. Sie können auch Agenden verwalten, indem Sie Agendapunkte überprüfen oder zu den einzelnen Meetings hinzufügen.

Zugehörige Informationen

ODER-Bedingungen

CAB-Kalender anzeigen

Der CAB-Kalender bietet einen Überblick über Ihren CAB-Meeting-Zeitplan, um bei der Planung und Verwaltung von CAB-Meetings zu helfen.

Vorbereitungen

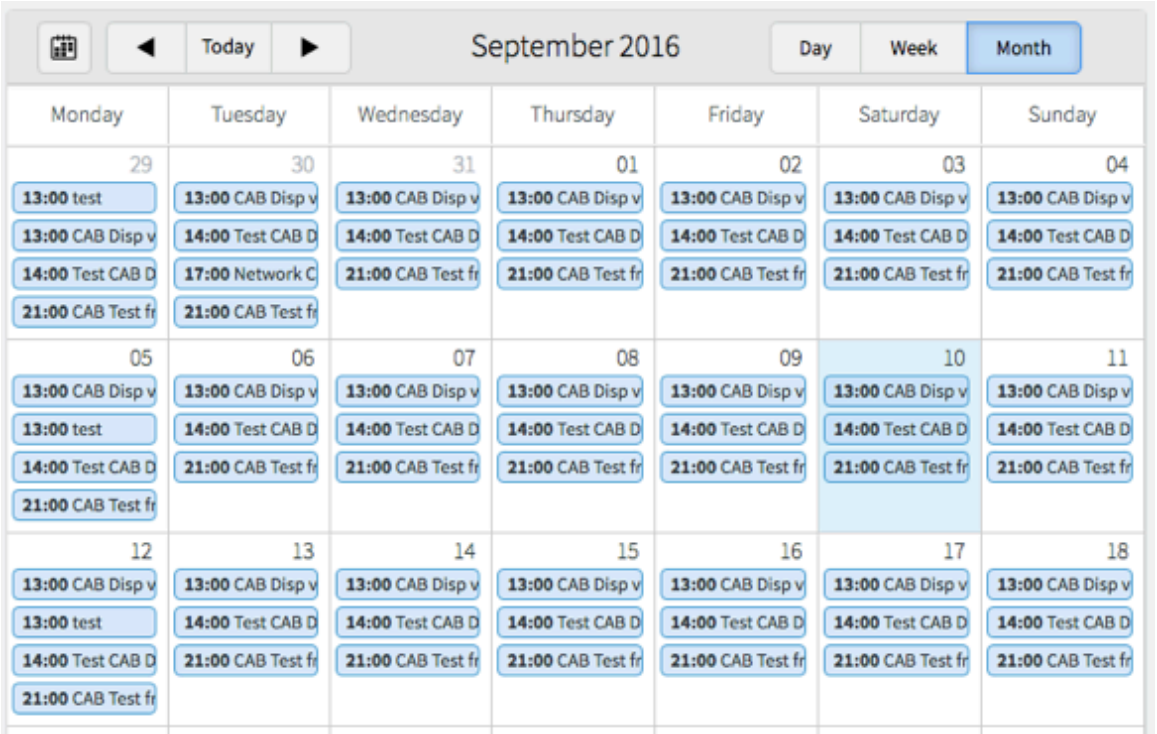
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den CAB-Kalender anzeigen, um bestimmte Meetings anzuzeigen und an ihnen teilzunehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**.



2. Sie können die folgenden Aktionen im CAB-Kalender ausführen.

Option	Bezeichnung
Den Kalender anzeigen	Klicken Sie auf die Optionen oben rechts im CAB-Kalender, um den Kalender in der Tages-, Wochen- oder Monatsansicht anzuzeigen.

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

Option	Bezeichnung
CAB-Meetingdetails auf einen Blick erkennen	Klicken Sie auf ein bestimmtes CAB-Meeting, um Details, wie den CAB-Manager, die Startzeit des Meetings und die Endzeit des Meetings anzuzeigen.
An einem bestimmten CAB-Meeting teilnehmen	Klicken Sie auf das Meeting, an dem Sie teilnehmen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**, um das Meeting zu starten.

Einen einzelnen CAB-Meeting-Termin erstellen

Abhängig von Ihren Anforderungen können Sie einen einzelnem Change Advisory Board-Meeting-Termin (CAB) erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_change_cab.cab_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Meine CAB-Meetings**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder auf dem CAB-Meeting-Formular aus.

CAB-Meeting-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des CAB-Meetings.
CAB-Manager	Name des Benutzers, der das CAB-Meeting verwaltet. Der Standardwert ist der Benutzer, der gerade angemeldet ist.
Delegierte	Delegieren Sie CAB-Mitglieder, die während der Besprechung als CAB-Manager fungieren können.
Vorstandsgruppen	
Vorstandsmitglieder	
Status	○ **Ausstehend**: Zeigt an, dass das Meeting noch nicht begonnen hat. Dies ist der Standardstatus des Meetings. ○ **In Gang**: Zeigt an, dass das Meeting begonnen hat und in Gang ist. ○ **Abgeschlossen**: Zeigt an, dass das Meeting stattgefunden hat und beendet ist. ○ **Abgebrochen**: Zeigt an, dass das Meeting abgebrochen wurde. **Hinweis:** Das System aktualisiert das Feld **Status** automatisch, wenn das Meeting in der CAB Workbench beginnt und endet. Sie müssen dieses Feld nicht manuell ändern, es sei denn, der CAB-Manager möchte zum Beispiel ein zukünftiges Meeting abbrechen. Wenn die CAB Workbench unerwartet geschlossen wird, muss der CAB-Manager das Feld **Status** manuell aktualisieren.

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

Feld	Beschreibung
Startzeit des Meetings	Startdatum und -zeit für das Meeting. **Hinweis:** Wenn Sie einem CAB-Meeting einen Agendapunkt hinzufügen, wird das Feld **CAB-Datum** im Change Request automatisch mit diesem Datum aktualisiert.
Endzeit des Meetings	Enddatum und -zeit für das Meeting.
Meetingnotizen	Geben Sie ggf. Notizen für das Meeting ein.
Standorte	Ein oder mehrere Standorte für Ihre CAB-Meetings. Zum Beispiel Besprechungsräume in verschiedenen Büros.
Konferenzinformationen	
Konferenzdetails	Informationen wie Meeting-Links, Passwörter und Telefonnummern.
Agenda-Management	
Filterkriterien zur Auswahl des Start/Enddatums von Change-Anforderungen verwenden	Wenn ausgewählt, helfen sie, einen Zeitraum für das geplante Start- und Enddatum aus **Change-Anforderung – Zusätzliche Bedingung** auszuwählen, anstatt bestimmte Daten anhand des Meeting-Zeitplans auszuwählen. **Hinweis:** Wenn Sie in einem CAB-Meeting das Feld **Filterkriterien zur Auswahl des Start/End-Datums von Change-Anforderungen verwenden** auswählen, werden das Feld **Change-Anforderungen mit Start nach dem** und das Feld **Change-Anforderungen mit Start am oder vor dem** für das Meeting deaktiviert und folglich ignoriert. Die zusätzlichen Bedingungen der Change-Anforderung bestimmen den Datumsbereich.
Change-Anforderungen mit Start nach dem	Change-Anforderungen, die nach diesem Datum und dieser Uhrzeit beginnen, sollten dem CAB-Meeting hinzugefügt werden.
Change-Anforderungen mit Start am oder vor dem	Change-Anforderungen, die an oder vor diesem Datum und dieser Uhrzeit beginnen, sollten dem CAB-Meeting hinzugefügt werden.
Vorab genehmigte Änderungen abschließen	Aktivieren Sie die Checkbox, um jede zuvor genehmigte Änderungsanforderung in der CAB-Meeting-Agenda als **Abgeschlossen** zu kennzeichnen. **Hinweis:** Vorab genehmigte Änderungen werden automatisch als abgeschlossen markiert, sodass Genehmiger sie nicht überprüfen müssen. Die vorab genehmigten Änderungen sind in der CAB Workbench sichtbar und können bei Bedarf besprochen werden.
Zeit pro Agendapunkt	Die Zeit in Minuten und Sekunden, die zur Verfügung steht, um jeden Change Request auf der Tagesordnung zu besprechen. Die zugewiesene Zeit kann für Agendapunkte vor oder während des Meetings angepasst werden.
Vorlaufzeit für Benachrichtigung	Die erweiterte Benachrichtigung über die Anzahl der Agendapunkte, die diskutiert werden müssen.

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

Feld	Beschreibung
Agendaentscheidungen automatisch hinzufügen	Checkbox zum automatischen Erfassen von Agendaentscheidungen im Meeting-Widget. Die Agendaentscheidung wird in folgendem Format erfasst: (CAB-Automatisierung) - *<Change Request Nummer>* - *<Entscheidung>* - *<Name des CAB-Managers>* - *<Uhrzeit>* *<AM/PM>* *<Zeitzone>*

4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen **Agendapunkte** und **Teilnehmer** erscheinen.

Nächste Maßnahme
Sie können jetzt Agendapunkte und Teilnehmer zum CAB-Meeting hinzufügen.

CAB-Meetingdetails anzeigen

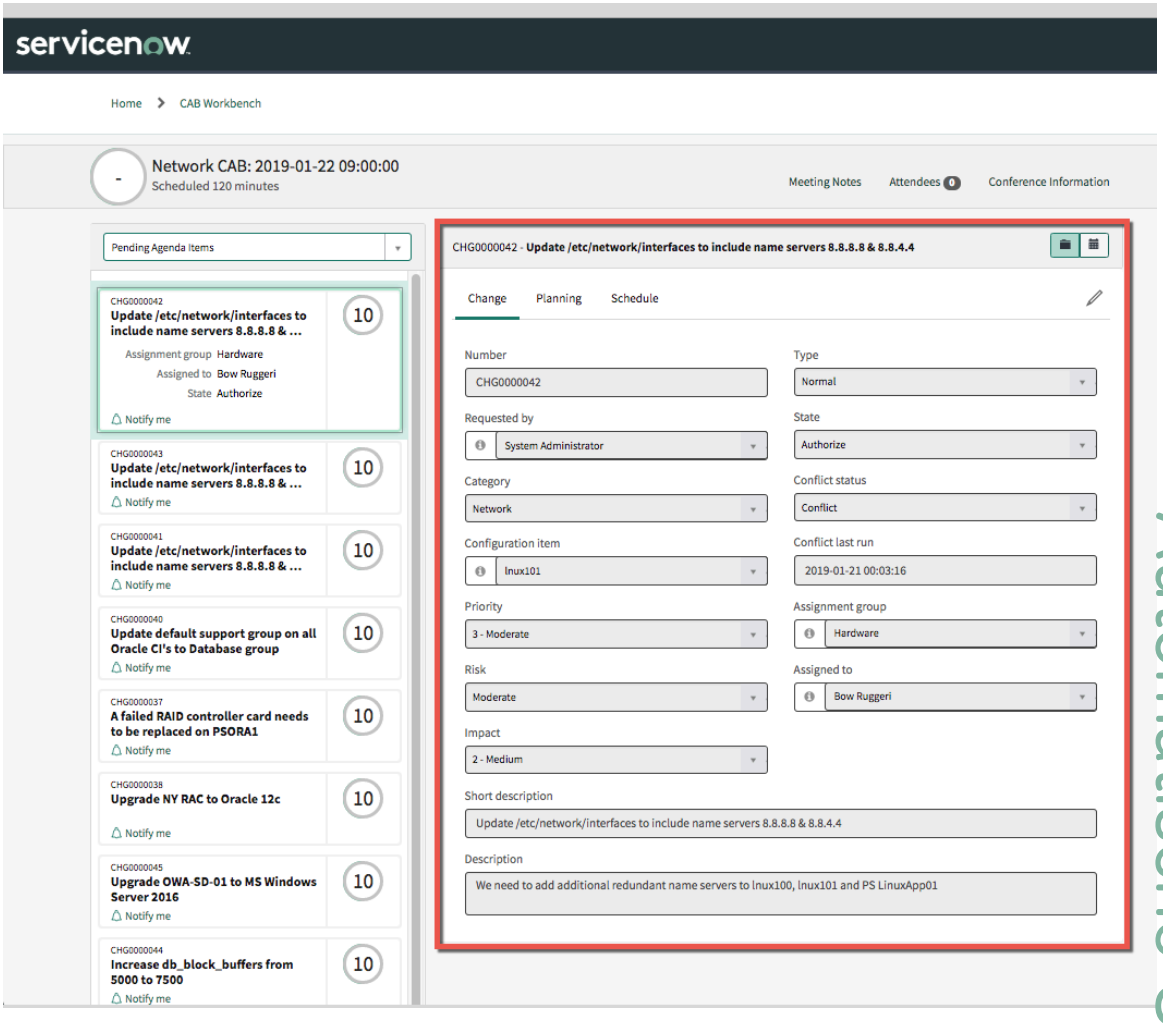
Sie können die Details aller vergangenen, geplanten oder laufenden CAB-Meetings anzeigen.

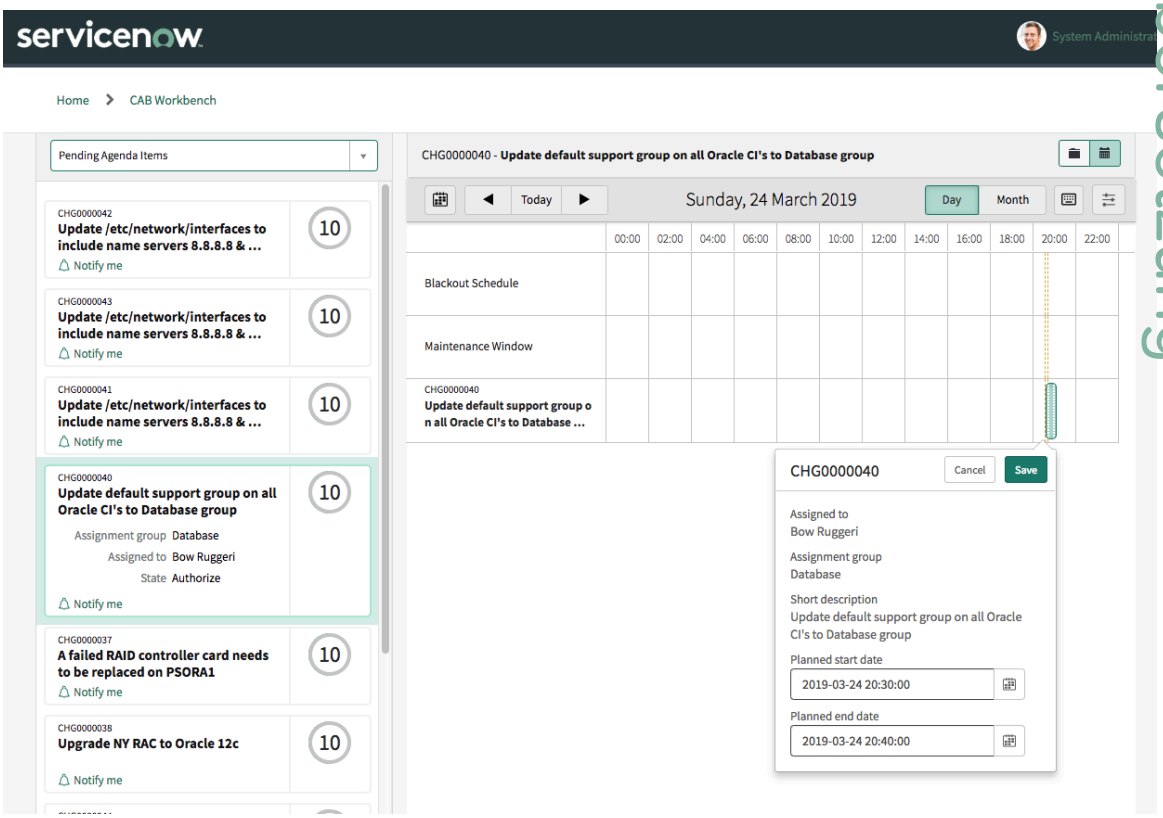
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write oder admin

Prozedur
1. Verwenden Sie eine der folgenden Möglichkeiten, um zum CAB-Meeting zu navigieren.

Option	Bezeichnung
CAB-Meeting	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings** und öffnen Sie das spezifische CAB-Meeting, um es anzuzeigen. **b.** Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zu diesem Meeting in CAB Workbench gehen**.
CAB Workbench	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**. **b.** Klicken Sie in Ihrem Kalender auf die Meetingdetails, die Sie anzeigen möchten. **c.** Klicken Sie im Fenster, das für das Meeting erscheint, auf **Öffnen**. **Hinweis:** Sie können nur auf **Öffnen** klicken, wenn das Meeting über eine Agenda verfügt.

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





Automatische Übersetzung

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

Folgende Informationen sind verfügbar:

CAB-Meeting

Feld	Beschreibung
Uhrzeit	○ Gesamtzeit, die für das CAB-Meeting geplant ist ○ Zeit, die für ein laufendes CAB-Meeting bisher vergangen ist ○ Zeit, die für die Diskussion des aktuellen Agendapunkts aufgewendet wurde ○ Zeit, die jedem Agendapunkt zugewiesen ist
Agendapunkte	Liste der Agendapunkte für das CAB-Meeting. Sie können alle Agendapunkte anzeigen oder die Liste nach aktuellen, ausstehenden und abgeschlossenen Agendapunkten filtern.
Kalender	Die Sperrzeit- und Wartungsfenster werden im Change-Kalender angezeigt. Sie können auch anzeigen, wann der aktuelle Agendapunkt geplant ist. Sie können den Kalender im Tages- und Wochenformat anzeigen.
Meetingnotizen	Meetingnotizen, falls vorhanden, für ein vergangenes CAB-Meeting. Wenn Sie der CAB-Manager sind, können Sie während des Meetings Notizen machen.
Teilnehmer	Details der Teilnehmer für das spezifische CAB-Meeting, einschließlich des CAB-Vorstands und der -Delegierten.
Konferenzinformationen	Konferenzdetails des CAB-Meetings.

2. Wenn Sie der CAB-Manager oder einer der CAB-Delegierten sind, die sich entschieden haben, ein bestimmtes CAB-Meeting zu hosten, können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

Aufgabe	Schritte
Den Change Request bearbeiten	Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol neben den Registerkarten **Change**, **Planung** und **Zeitplan**.
Das Meeting starten	Klicken Sie auf **Meeting starten**.
Das Meeting beenden	Klicken Sie auf **Meeting beenden**.
Den Timer beim aktuellen Agendapunkt anhalten	Klicken Sie im Widget **Aktueller Agendapunkt** auf **Pause**.
Zum nächsten Agendapunkt wechseln	Klicken Sie auf **Weiter**, nachdem zum aktuellen Agendapunkt eine Entscheidung getroffen wurde.

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

Aufgabe	Schritte
Das Meeting hosten	Klicken **Teilnehmer** > **Host** , um zum Host zu werden. Sie können das Meeting hosten, wenn Sie ein CAB-Manager oder -Delegierter sind.
Einen Agendapunkt hochstufen	Klicken Sie unter dem Namen und Titel eines Change Requests auf **hochstufen**, um ihn als nächsten Agendapunkt für die Diskussion heraufzustufen.
Meetingnotizen erstellen	Klicken Sie auf **Meetingnotizen**, um während des Meetings Notizen zu erstellen. Diese Notizen können für CAB-Teilnehmer freigegeben werden.

CAB-Meetingdetails ändern

Sie können die Agendapunkte für ein bestimmtes CAB-Meeting ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_change_read, sn_change_write oder sn_change_cab.cab_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Laden Sie das CAB-Meeting nachdem Sie den CAB-Vorstand oder die Bedingungen des Change Requests aktualisiert haben neu, um die Updates zu übernehmen. Wenn Sie dem Meeting neue Vorstandsmitglieder oder Teilnehmer hinzufügen, werden diese nach der Aktualisierung des Meetings per E-Mail-Einladung benachrichtigt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem CAB-Meeting, dessen Agenda Sie ändern möchten, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen.

Option	Bezeichnung
Öffnen Sie die CAB-Meeting-Liste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings**. **b.** Wählen Sie die CAB-Besprechung aus und öffnen Sie sie, um sie zu ändern.
Öffnen Sie aus der CAB-Definitionsliste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Definitionen**. **b.** Wählen und öffnen Sie die CAB-Definition, um die Besprechungsanfrage zu senden. **c.** Wählen und öffnen Sie das spezifische CAB-Meeting, das Sie ändern möchten.

2. Ändern Sie die in der Registerkarte oder im Formularabschnitt **Agenda-Management** die CAB-Meeting-Agenda entsprechend.

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

Agenda-Management-Felder

Feld	Beschreibung
Vorlaufzeit für Benachrichtigung	Die erweiterte Benachrichtigung über die Anzahl der Agendapunkte, die diskutiert werden müssen.
Change-Anforderungen automatisch hinzufügen	Checkbox, um die Typen von Change Requests zu definieren, die der CAB-Meeting-Agenda automatisch hinzugefügt werden. Bei Auswahl von **Change Requests automatisch hinzufügen** erschient der zugehörige Link zu **CAB-Meetings aktualisieren**. Bei Klicken dieses Links wird eine Suche nach Change Requests durchgeführt, die mit dem Wert im Feld **Bedingungen für die Hinzufügung von Change Requests** übereinstimmen. Bei Treffern für Change Requests werden hierfür Agendapunkte erstellt und der CAB-Agenda hinzugefügt. Wenn Sie die Option zum **automatischen Hinzufügen von Änderungsanträgen** nicht auswählen, müssen Sie jeden Tagesordnungspunkt für die zugehörige Änderungsanforderung für die Besprechungsagenda erstellen.
Bedingungen für die Hinzufügung von Change-Anforderungen	Condition Builder, um anzugeben, welche Change Requests zur CAB-Meeting-Agenda hinzugefügt werden. ○ **Filterbedingung hinzufügen**: Klicken Sie hier, um zusätzliche Filterbedingungen hinzuzufügen, oder klicken Sie neben der vorhandenen Filterbedingung auf **AND**. ○ **„ODER"-Klausel hinzufügen**: Klicken Sie hier, um die Ergebnisse mehrerer Filterkriterien in einer einzelnen Liste anzuzeigen. ○ **Sortierung hinzufügen**: Klicken Sie, um die Reihenfolge der Änderungsanforderungen in dieser CAB-Meeting-Programm zu definieren. Die Reihenfolge der Agenden kann in CAB-Definitionen oder CAB-Meetings definiert werden und auf einem oder mehreren Feldern basieren.
Zeit pro Agendapunkt	Die Zeit in Minuten und Sekunden, die zur Verfügung steht, um jeden Change Request auf der Tagesordnung zu besprechen. Die zugewiesene

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

Feld	Beschreibung
	Zeit kann für Agendapunkte vor oder während des Meetings angepasst werden.
Vorab genehmigte Änderungen abschließen	Aktivieren Sie die Checkbox, um jede zuvor genehmigte Änderungsanforderung in der CAB-Meeting-Agenda als **Abgeschlossen** zu kennzeichnen. **Hinweis:** Vorab genehmigte Änderungen werden automatisch als abgeschlossen markiert, sodass Genehmiger sie nicht überprüfen müssen. Die vorab genehmigten Änderungen sind in der CAB Workbench sichtbar und können bei Bedarf besprochen werden.

3. Von **Zugehörige Links** aus können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.
4. Von zugehörigen Links aus können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

Zugehörige Informationen

ODER-Bedingungen

CAB-Meeting-Anforderungen an Teilnehmer senden

Sie können für jedes CAB-Meeting CAB-Meeting-Einladungen an die Teilnehmer senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_change_cab.cab_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Meeting-Einladungen nur von einem CAB-Meeting aus senden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem CAB-Meeting, für das Sie Einladungen aussenden möchten, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen.

Option	Bezeichnung
Öffnen Sie die CAB-Meeting-Liste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings**. **b.** Wählen Sie die CAB-Besprechung aus und öffnen Sie sie, um sie zu ändern.
Öffnen Sie aus der CAB-Definitionsliste	**a.** Navigieren zu **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Definitionen**. **b.** Wählen und öffnen Sie die CAB-Definition, um die Besprechungsanfrage zu senden. **c.** Wählen und öffnen Sie das spezifische CAB-Meeting, das Sie ändern möchten.

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

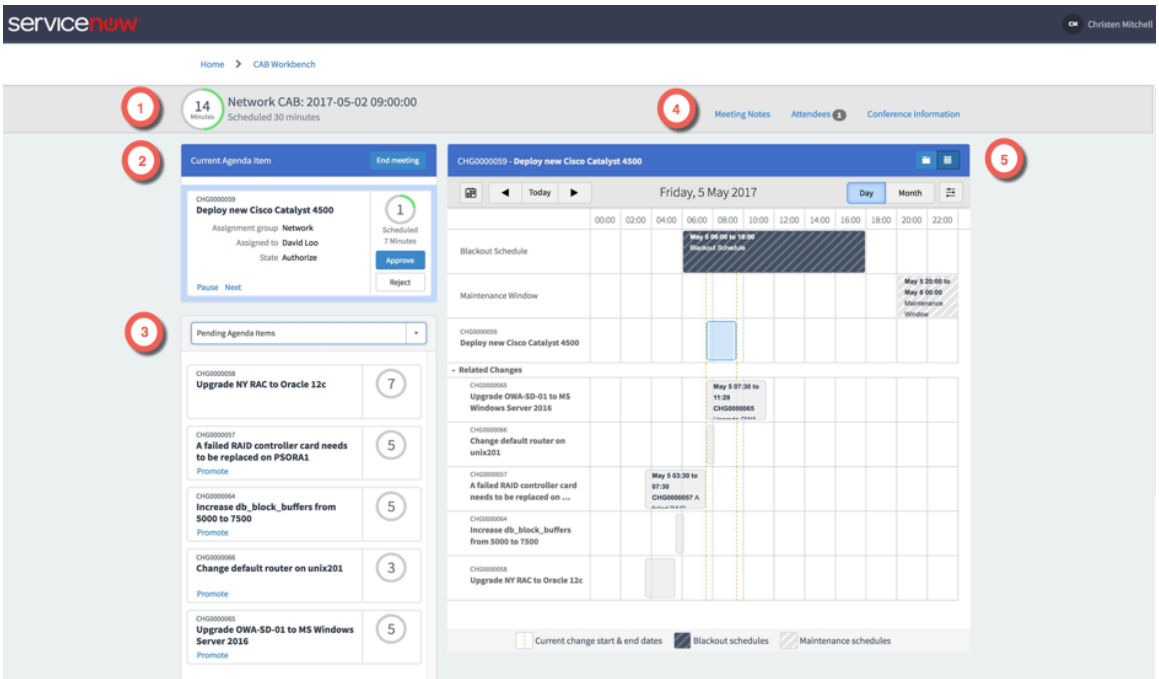
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Meeting-Anfrage an Teilnehmer senden**.
   Die CAB-Meeting-Einladung wird an alle aufgelisteten Teilnehmer gesendet.

Teilnahme an CAB-Meetings mit der CAB-Workbench

Als itil-Benutzer können Sie an einem Meeting des Change Advisory Board (CAB) teilnehmen sowie die Programmpunkte und den Change-Zeitplan anzeigen. Wenn Sie ein Genehmiger sind, können Sie einen Change Request genehmigen.

Zeigen Sie die Details eines CAB-Meetings und seine Agenda an, indem Sie zu navigieren **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**. Im Kalender können Sie den CAB-Meeting-Zeitplan für einen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen. Um Details zu einem Meeting anzuzeigen, klicken Sie auf das Meeting und dann im Pop-up-Fenster auf **Öffnen**.

CAB Workbench



Die folgenden Komponenten beschreiben die verschiedenen Aktivitäten, die Sie auf der Benutzerschnittstelle ausführen können:

CAB Workbench

Ebene	Beschreibung
1	Zeigen Sie den Timer an, der die gesamte verstrichene Zeit, den Namen des Meetings sowie geplantes Datum und Uhrzeit des Meetings anzeigt. Die Timer-Zählung beginnt bei Null. Der Farbcode im Timer ändert sich basierend auf dem Gesamtprozentsatz der verstrichenen Zeit gegenüber der Gesamtdauer des Meeting: • 0 %–50 %: Grün • 50 %–70 %: Gelb • 75 %–100 %: Orange • > 100 %: Rot Der Text unter dem Meetingnamen zeigt die dem Meeting zugewiesene Gesamtzeit an.

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
2	Zeigen Sie den aktuellen Programmpunkt an. Der Timer zeigt an, wie viel Zeit für die Besprechung des aktuellen Meeting-Programmpunkts aufgewendet wurde. Im Formularbereich werden die Details des von Ihnen ausgewählten aktuellen Programmpunkts angezeigt. Ändert sich der aktuelle Programmpunkt, ändern sich auch die Details im Formular und Kalender entsprechend. Wenn Sie einen Programmpunkt auswählen, der nicht der aktuelle Programmpunkt ist, werden im Formularbereich die Details des ausgewählten Programmpunkts angezeigt. Der Formularbereich zeigt keine Details des aktuellen Agendapunkts an, auch wenn der aktuelle Agendapunkt in den nächsten Agendapunkt geändert wird. **Hinweis:** Wenn Sie einer der Genehmiger für den Agendapunkt sind, erscheinen die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** unter dem Timer. Sie können auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** klicken, wie jeweils zutreffend, Ihre Anmerkungen in das Pop-up-Fenster „Bestätigung“ eingeben und auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** klicken.
3	Filtern Sie die Programmpunkte, die Sie anzeigen möchten, und klicken Sie auf **Notify me** (Mich benachrichtigen), um eine Benachrichtigung zu erhalten, bevor der Programmpunkt beginnt. Klicken Sie auf die Liste **Ausstehende Agendapunkte** und wählen Sie die Option **Alle Agendapunkte**, **Meine Agendapunkte** oder **Genehmigte Agendapunkte**. Die Liste der Agendapunkte wird unter der Filterbedingungsliste in der Reihenfolge angezeigt, in der die Punkte in der Agenda aufgeführt sind.
4	• **Meeting-Notizen**: Zeigt die Dokumentnotiz an, die vom Host des Meetings eingegeben wurde. • **Teilnehmer**: Zeigt die Liste der Teilnehmer an und gibt darüber hinaus an, ob die Teilnehmer derzeit mit dem Meeting verbunden sind. • **Konferenzinformationen**: Zeigt alle Inhalte an, die im Feld **Konferenzinformationen** aus dem zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz gespeichert wurden.
5	Zeigen Sie die Details eines aktuellen Change in der Formularansicht oder in der Kalenderansicht an. **Formular anzeigen**: Klicken Sie auf das Formularanzeigesymbol ( ), um Change-Details in der Formularansicht anzuzeigen. Die Registerkarten **Change**, **Planung** und **Zeitplan** enthalten Informationen über Meeting, Planung und Zeitplan der Change-Anforderung. **Kalender anzeigen**: Klicken Sie auf das Kalenderanzeigesymbol ( ), um Change-Details im Kalenderformular anzuzeigen. Sie können den Tag oder den Monat auswählen, für den Sie Details zu einer Änderung anzeigen möchten. In einer Tagesansicht können Sie auf das Einstellungssymbol ( ) und dann auf das Konfigurationssymbol ( ) klicken, um relevante Filterbedingungen einzustellen. Wenn Sie eine der Konfigurationsfilterbedingungen aktivieren, werden die zugehörigen Change Records angezeigt. Die Change-Datensätze erscheinen im Zeitfenster des Tages, für den die aktuelle Change-Implementierung geplant ist. In den

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	Konfigurationseinstellungen können Sie weitere potenzielle Konflikte anzeigen. Bei den Konflikten kann es sich um andere Change Requests handeln, die zur Implementierung durch denselben Beauftragten, dieselbe Zuweisungsgruppe oder für denselben Configuration Item geplant sind. Die Tages- und Monatsansicht des Kalenders zeigt die Sperrzeitplan-Zeit, das Wartungsfenster und den Agendapunkt in Gang an. In der Tagesansicht wird das spezifische Zeitfenster des geplanten Sperrzeit- und Wartungsfensters hervorgehoben. In der Kalenderansicht wird der gesamte Tag hervorgehoben. **Hinweis:** Für Standard-Change-Vorschläge enthalten die Registerkarten **Change**, **Vorschlag** und **Change Request-Werte** Informationen über Besprechungen, Vorschläge und Change-Anforderungswerte in Bezug auf Change-Anforderungen. Das Formularanzeigesymbol ( ) und das Kalenderanzeigesymbol ( ) werden für Standard-Change-Vorschläge nicht angezeigt.

Neue CAB-Meeting-Programmpunkte hinzufügen

Sie können Ihrem CAB-Meeting einen Programmpunkt hinzufügen, um die Agenda anzupassen und das Meeting effektiver zu gestalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **Alle CAB-Meetings**.
2. Klicken Sie auf den CAB-Meeting-Datensatz, dem Sie einen Programmpunkt hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie dann im Kontextmenü des Programmpunkts auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „CAB-Agendapunkt“

Feld	Beschreibung
Besprechung	Name des Meetings, das Sie zum Hinzufügen des Programmpunkts ausgewählt haben.
Aufgabe	Nachschlageliste, um die Change-Anforderung oder den Standard-Change-Vorschlag auszuwählen. **Hinweis:** Der Standard-Change-Vorschlag steht nur in Washington DC zur Auswahl.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Programmpunkte während des CAB-Meetings besprochen werden.
Benachrichtungsempfänger	Empfänger, die die Benachrichtigung über den neuen Programmpunkt erhalten sollen.

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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe.
Arbeitsnotizen	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Status	Aktueller Status des Programmpunkts.
Entscheidung	Status des Programmpunkts.
Zugeteilte Zeit	Zugeteilte Zeit für den Programmpunkt im Meeting.
Vergangene Zeit	Zeit, die für den Programmpunkt bereits aufgewendet wurde.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

CAB-Meeting-Management unter Verwendung der CAB Workbench

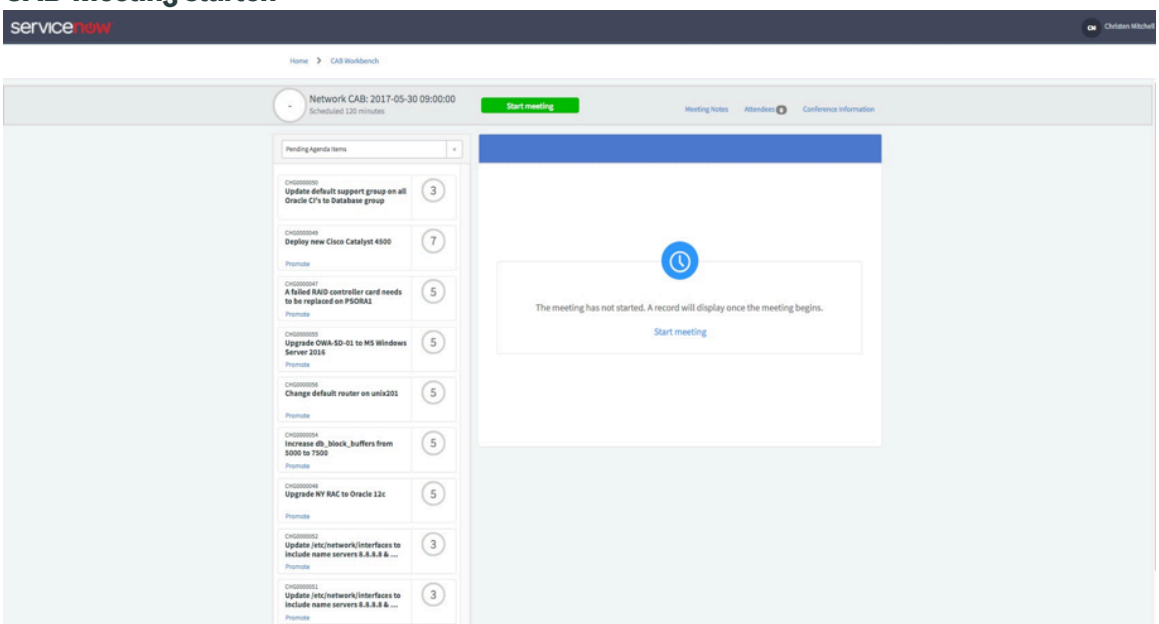
Als Change Advisory Board-Manager (CAB) können Sie Details eines CAB-Meetings und seiner Agendapunkte über die CAB Workbench anzeigen und verwalten.

Sie können die Details eines CAB-Meetings und seine Agenda anzeigen, indem Sie zu navigieren **Wechseln** > **Change Advisory Board** > **CAB Workbench**. Der Kalender bietet eine Ansicht Ihrer CAB-Meeting-Zeitpläne für den Tag, die Woche oder den Monat. Um Ihre Meetingdetails anzuzeigen, klicken Sie auf das Meeting und dann im Pop-up-Kalender auf **Öffnen**. Um ein Meeting zu starten, klicken Sie auf **Meeting starten**.

Hinweis:
Wenn Sie zum ersten Mal auf den ersten Agendapunkt klicken, wird ein Bestätigungsfenster angezeigt. Wenn Sie das Meeting starten möchten, klicken Sie auf **Ja**, andernfalls klicken Sie auf **Nein**.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an, um mehr über das CAB-Meeting-Management zu erfahren. Dieses Video bietet eine Übersicht über die Zeitplanung und die anderweitige Planung im CAB-Workbench-Modul.

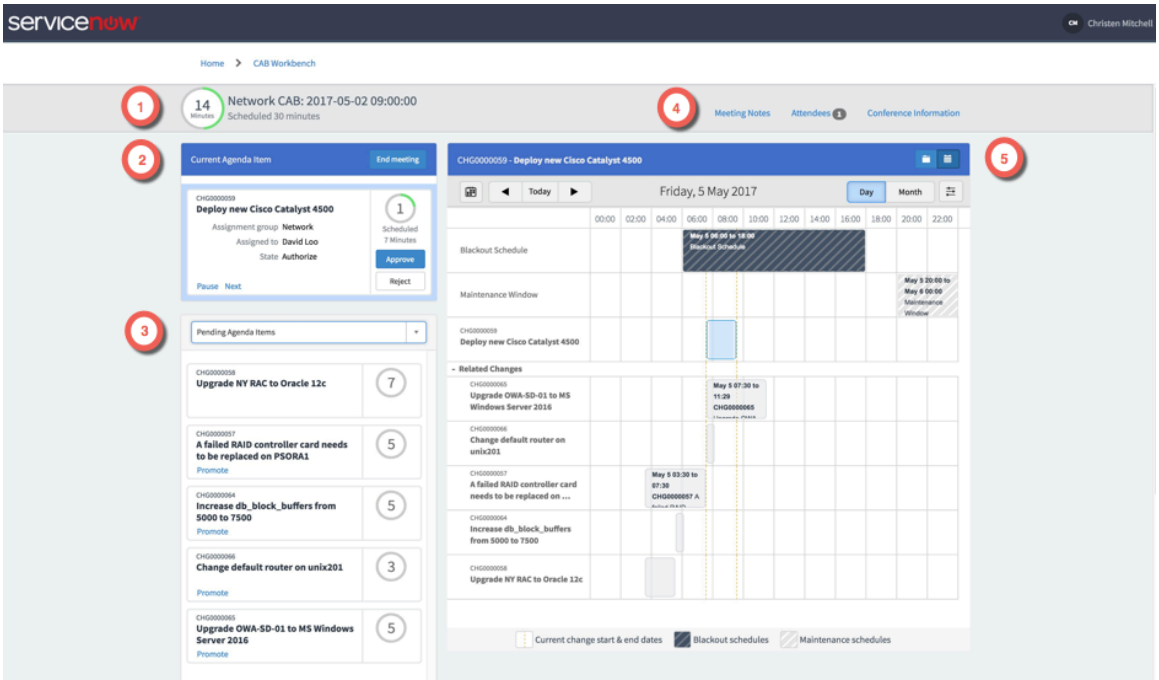
CAB-Meeting starten



Die Details des Change Request-Meetings werden angezeigt.

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

CAB Workbench



Die folgende Tabelle beschreibt die CAB Workbench-Komponenten:

CAB Workbench

Ebene	Beschreibung
1	Sie können den Timer anzeigen, der die gesamte verstrichene Zeit, den Meetingnamen und das geplante Datum und die Uhrzeit des Meetings anzeigt. Die Timer-Zählung beginnt bei Null. Der Farbcode im Timer ändert sich basierend auf dem Gesamtprozentsatz der Gesamtdauer des Meetings, der verstrichen ist: • 0 %–50 %: Grün • 50 %–70 %: Gelb • 75 %–100 %: Orange • < 100 %: Rot Der Text unter dem Meetingnamen zeigt die dem Meeting zugewiesene Gesamtzeit an.
2	• Klicken Sie auf **Pause**, um einen Agendapunkt anzuhalten. • Klicken Sie auf **Weiter**, wenn Sie einen Agendapunkt überspringen möchten. **Hinweis:** Der Agendapunkt wird in der Liste **Alle Agendapunkte** hinzugefügt. • Klicken Sie auf **Wiederherstellung**, wenn Sie den Agendapunkt wieder zurück in die Liste **Ausstehende Agendapunkte** aufnehmen möchten. **Hinweis:** Der Agendapunkt wird am Ende der Liste **Ausstehende Agendapunkte** hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	• Klicken Sie auf **hochstufen**, um den Agendapunkt an die Spitze der Liste zu bewegen. • Klicken Sie auf **Herunterstufen**, um den aktuellen Agendapunkt an die Liste **Ausstehende Agendapunkte** anzufügen, damit Sie den Agendapunkt später besprechen können. **Hinweis:** Der Timer zeigt an, wie viel Zeit für die Besprechung des aktuellen Meeting-Programmpunkts aufgewendet wurde. • Klicken Sie auf **Meeting beenden**, um ein Meeting zu beenden.
3	Sie können die Agendapunkte filtern, die Sie anzeigen möchten. • Klicken Sie auf die Liste **Ausstehende Agendapunkte** und wählen Sie die Option **Alle Agendapunkte**, **Meine Agendapunkte** oder **Genehmigte Agendapunkte**. **Hinweis:** Die Liste der Agendapunkte wird unter der Filterbedingungsliste in der Reihenfolge angezeigt, in der die Punkte in der Agenda aufgeführt sind. • Klicken Sie auf **hochstufen**, wenn Sie möchten, dass ein Agendapunkt an der Spitze der Liste der Agendapunkte angezeigt wird.
4	Sie können Besprechungsnotizen erstellen, unabhängig davon, ob Sie Gastgeber oder Delegierter sind. Sie können die Liste der Teilnehmer und Konferenzinformationen anzeigen. • **Besprechungsnotizen**: Ermöglicht es CAB-Managern und Delegierten, Notizen für das gesamte Meeting zu dokumentieren. Die im Widget erfassten Notizen können vom Widget freigegeben werden. Das Widget sendet den Inhalt per E-Mail an die Liste der Teilnehmer, die automatisch im entsprechenden Feld **Meeting-Notizen** im CAB-Meeting-Datensatz gespeichert werden. Alle für eine Change-Anforderung spezifischen Notizen können der Change-Anforderung direkt hinzugefügt werden. Um eine Notiz hinzuzufügen, verwenden Sie die editierbare Ansicht des Formulars unter dem Bearbeitungssymbol  oben links im Formular-Widget. **Hinweis:** Die vom CAB und den Change-Genehmigern getroffenen Entscheidungen bezüglich der Programmpunkte, z. B. ob der Programmpunkt genehmigt oder abgelehnt wird oder wann ein CAB-Manager zum nächsten Programmpunkt wechselt, ohne eine Entscheidung zu treffen, werden automatisch im Widget für Meeting-Notizen erfasst. Die Agendaentscheidungen sind im Feld **Meeting-Notizen** im zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz gespeichert. • **Teilnehmer**: Zeigt die Liste der Teilnehmer an und gibt über das grüne Anwesenheitssymbol an, ob die Teilnehmer derzeit mit dem Meeting

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	verbunden sind. In der Liste wird auch die Antwort des Teilnehmers auf die Meeting-Einladung angezeigt, z. B. Akzeptieren, Vorläufig, Ablehnen oder Keine Antwort. • **Konferenzinformationen**: Zeigt alle Inhalte an, die im Feld **Konferenzinformationen** im zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz gespeichert wurden.
5	Sie können die Details einer aktuellen Änderung in der Formularansicht oder in der Kalenderansicht anzeigen. **Formular anzeigen**: Klicken Sie auf das Formularanzeigesymbol  , um Change-Details in der Formularansicht anzuzeigen. Die Registerkarten **Change**, **Planung** und **Zeitplan** geben Informationen über Meeting, Planung und Zeitplan der Change-Anforderung. Sie können die Formularansicht bearbeiten, indem Sie das Bearbeitungssymbol verwenden. Um die Ansicht anzupassen, klicken Sie auf das Listen und klicken Sie dann auf **Ansicht** > **cab_workbench**. Klicken Sie im Formular „Change-Anforderung“ mit der rechten Maustaste, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Im Formular „Configuring Change Request“ (Konfiguration der Change-Anforderung) können Sie Felder und Abschnitte hinzufügen, die in der Formularansicht angezeigt werden sollen. **Kalender anzeigen**: Klicken Sie auf das Kalenderanzeigesymbol , um aktuelle Change-Details im Kalenderformular anzuzeigen. Sie können den Tag oder den Monat auswählen, für den Sie Meetingdetails anzeigen möchten. Klicken Sie in der Tagesansicht auf das Einstellungssymbol ( ) und dann auf das Konfigurationssymbol ( ), um relevante Filterbedingungen einzustellen. Wenn Sie eine der Konfigurationsfilterbedingungen aktivieren, werden die zugehörigen Change Records angezeigt. Die Change-Datensätze erscheinen im Zeitfenster des Tages, für den die aktuelle Change-Implementierung geplant ist. In den Konfigurationseinstellungen können Sie weitere potenzielle Konflikte anzeigen. Bei den Konflikten kann es sich um andere Change Requests handeln, die zur Implementierung durch denselben Beauftragten, dieselbe Zuweisungsgruppe oder für denselben Configuration Item geplant sind.

Automatische Übersetzung

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

CAB Workbench (Fortsetzung)

Ebene	Beschreibung
	Die Tages- und Monatsansicht des Kalenders zeigt die Sperrzeitplan-Zeit, das Wartungsfenster und den Agendapunkt in Gang an. In der Tagesansicht wird das spezifische Zeitfenster des geplanten Sperrzeit- und Wartungsfensters hervorgehoben. In der Kalenderansicht wird der gesamte Tag hervorgehoben.

Mobile Experience für Change-Management

Verwalten Sie Ihre Change-Aufgaben von überall mithilfe der Mobile-Anwendung Mobile Agent. Mit dieser mobilen Anwendung können Sie in Echtzeit verbunden bleiben und auf die Informationen zugreifen, um Ihre Aufgaben abzuschließen.

Als ITSM-Servicemitarbeiter oder -Techniker haben Sie folgende Möglichkeiten mit Mobile Agent, während Sie mit dem Internet verbunden sind:

- Greifen Sie auf die Ihnen oder Ihrer Gruppe zugewiesenen Change-Aufgaben zu.
- Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu, oder weisen Sie die Change-Aufgaben neu zu.
- Erhalten Sie Push-Benachrichtigungen für Change-Aufgaben, die zugewiesen oder kommentiert werden.
- Genehmigen oder lehnen Sie Change-Anforderungen, Anforderungen und Anforderungselemente ab.

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um mehr über Mobile Agent zur Verwaltung von Change-Aufgaben zu erfahren. Dieses Video zeigt die Verwendung der Mobile App „ServiceNow Agent“ zum Verwalten von Change-Aufgaben.

Laden Sie die mobile Anwendung Mobile Agent herunter

Greifen Sie auf Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät zu, um Ihre Change-Aufgaben zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die mobile Mobile Agent-Anwendung wird auf der mobilen Studio-Plattform ausgeführt. Aktivieren Sie das Plugin ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile), um die mobile ITSM-Anwendung auf Ihrem Gerät zu aktivieren.

Prozedur

1. Wechseln Sie auf Ihrem Mobilgerät zum Apple App Store, wenn Sie sich auf einer iOS-Plattform befinden, oder zum Google Play Store, wenn Sie sich auf einer Android-Plattform befinden.
2. Suchen Sie nach ServiceNow Agent.
3. Laden Sie die ServiceNow Agent-Anwendung herunter, und installieren Sie sie.

Erste Schritte mit Change-Management Mobile-Aufgaben

Rufen Sie Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät auf, um Change-Aufgaben zu verwalten.

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

Vorbereitungen

Laden Sie ServiceNow Agent auf einer iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder auf einer Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie die mobile Anwendung Mobile Agent herunter.

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent, und tippen Sie auf das Plus-Symbol (**+**).
2. Fügen Sie eine ServiceNow Instanz durch Tippen auf das Plussymbol (+) hinzu und geben Sie dann die Instanzadresse ein.
   Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht service-now.com einschließen.
3. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um mit der Verwaltung Ihrer Change-Aufgaben zu beginnen.

Change-Aufgaben anzeigen

Sie können den Status, das Risiko und den Zeitplan der Change-Aufgaben in der mobilen Mobile Agent-Anwendung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Registerkarte **Meine Arbeit**.
2. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um die Liste der Change-Aufgaben zu öffnen.
3. Tippen Sie auf die Change-Aufgabe, um eine detaillierte Ansicht anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf ein beliebiges Feld mit Pfeil nach rechts, um die Details anzuzeigen.

Kommentare zu Ihren Change-Aufgaben hinzufügen

Sie können einer Change-Aufgabe aus der mobilen Mobile Agent-Anwendung Kommentare hinzufügen. So können Sie zum Beispiel einen Einblick in die Change-Aufgabe oder eine Diskussion über die Change-Aufgabe hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

Prozedur

1. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um die Liste der Change-Aufgaben zu öffnen.
2. Tippen Sie auf die Change-Aufgabe, um die Detailansicht zu öffnen.
3. Tippen Sie auf **Kommentar hinzufügen**, um Ihre Arbeitsnotizen hinzuzufügen.

Change-Aufgaben auflösen oder schließen

Wenn Sie die Change-Aufgabe implementieren, können Sie die Aufgabe über die mobile Mobile Agent-Anwendung schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder sn_change_write

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

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Registerkarte **Meine Arbeit**.
2. Tippen Sie auf **Change-Aufgaben**, um die Liste der Change-Aufgaben zu öffnen.
3. Streichen Sie in der Liste der Change-Aufgaben auf der Change-Aufgabe, die Sie schließen möchten, nach links.
4. Tippen Sie auf **Aufgabe schließen**.

Change Management Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen und formularinterne Analysen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Lösungen

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösungen für Change Management zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Change Management . Das Guided Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- 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-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen

Zugehörige Informationen

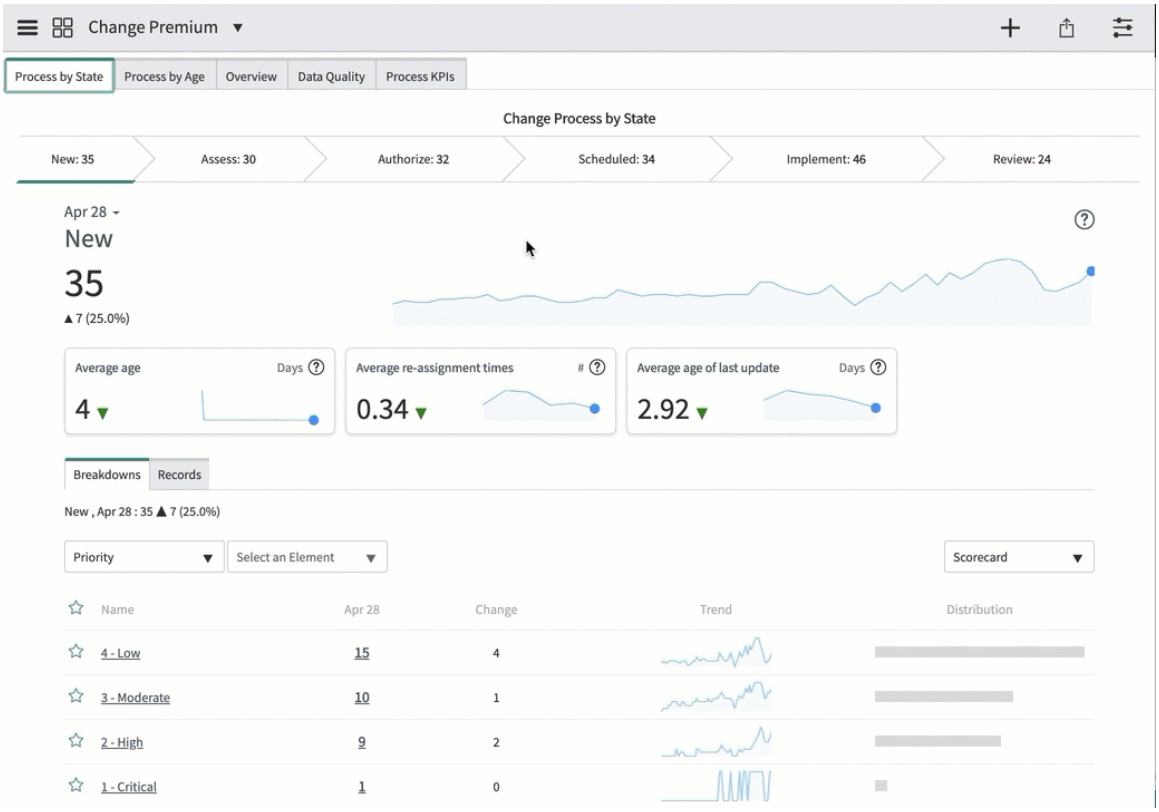
Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Dashboard „Change – Premium“

Dieses Dashboard verwendet Workbench-Widgets und andere erweiterte Platform Analytics-Funktionen, die Ihnen alle Informationen zum Change-Prozess an einer Stelle bieten.

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



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Change Manager: Muss die Trends in der Lösung von Change-Anforderungen im Laufe der Zeit aufschlüsseln, um Bereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Diese Berechnung ist die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet und bis zu diesem Datum nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

[[Summe des Alters offener Fälle]] / [[Anzahl offener Fälle]] / 24

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Changes

[[Summe der Neuzuweisung offener Changes]] / [[Anzahl offener Changes]]

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung

Durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung eines Change.

Anzahl neuer Changes

Anzahl der neuen Changes mit einem Registrierungsdatum am Datensammlungsdatum.

Wachstum des Change-Backlogs

Anzahl der geschlossenen Changes, abzüglich der Anzahl der neuen Changes.

Anzahl geschlossener Changes

Automatische Übersetzung

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

Anzahl der neuen Changes mit Abschlussdatum am Datensammlungsdatum.

Prozentsatz dringender Changes

Prozentsatz dringender Changes. Ist eine Formel: Anzahl der als dringend eingestuften neuen Changes/Anzahl der neuen Changes * 100

Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes

Die durchschnittliche Zeit in Stunden zwischen Öffnen und Schließen einer Change-Anforderung.

Durchschnittliche Implementierungszeit geschlossener Changes

Die durchschnittliche Zeit in Stunden zwischen Wechsel einer Change-Anforderung in Status „Implementierung“ und dem Schließen.

Anzahl neu zugewiesener offener Changes

Die Anzahl der Changes mit einer Neuzuweisungsanzahl von 1 oder höher

Anzahl nicht erfolgreicher Changes

Die Anzahl der geschlossenen Changes mit dem Abschlusscode „Nicht erfolgreich“

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Changes
- Summiertes Alter von Aktualisierungen an offenen Changes
- Gesamtdauer geschlossener Changes
- Implementierungszeit geschlossener Changes insgesamt
- Summierte Neuzuweisung offener Changes

Aufgliederungen

- Alter
- Kategorie
- Priorität
- Risiko
- Status
- Zuweisungsgruppe
- Typ

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute geöffnete Changes	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Changes, die am Tag der Dashboard-Anzeige geöffnet wurden.
Nicht zugewiesene Changes	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Changes, die niemandem zugewiesen sind.
Überfällige Änderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes, die sich in einem der folgenden Status befinden: Neu, Bewerten, Autorisieren oder Geplant, und

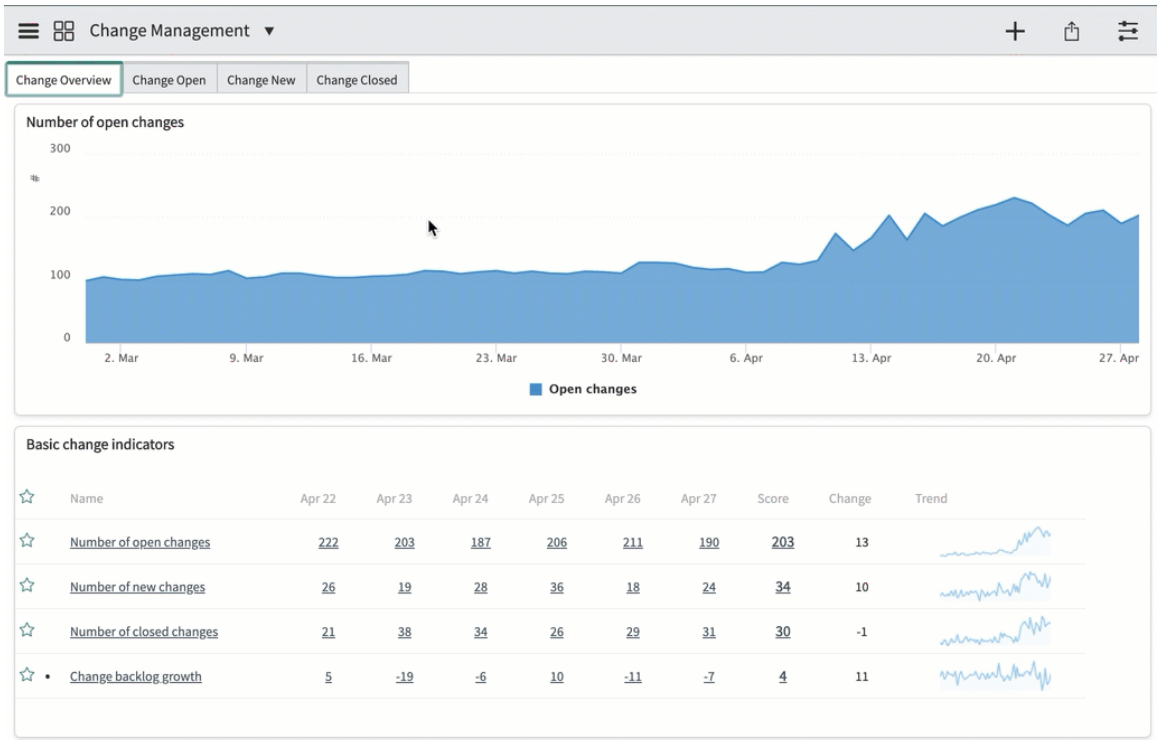
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Titel	Typ	Beschreibung
		deren geplantes Startdatum vor dem aktuellen Datum liegt.
Changes in Wartestatus	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes mit dem Status „Warten“.
Changes in Konflikt	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes mit dem Status „Konflikt“.
Abgelehnte Changes	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Changes, deren Genehmigungsstatus „Abgelehnt“ lautet.
Offene Changes - gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Changes gruppiert nach Priorität
Bevorstehende Changes (30 Tage) - gruppiert	Horizontaler Balken	Aktive Changes, deren geplantes Startdatum in den letzten 30 Tagen liegt und deren Status „Geplant“ ist.
Offene Changes nach Risiko und Priorität	Heatmap	Aktive Changes werden auf der Y-Achse nach Risiko und auf der X-Achse nach Priorität sortiert. Zellen werden von weiß für niedrige Punktzahlen bis dunkelblau für hohe Punktzahlen hervorgehoben.
Bevorstehende Changes (30 Tage) nach Risiko und Priorität	Heatmap	
Geöffnete Changes pro Monat nach Typ	Spalte	Alle geschlossenen Berichte, die im aktuellen Kalenderjahr geöffnet wurden. Nach Typ gruppiert und nach Öffnungsmonat im Trend angezeigt.
Geschlossene Changes pro Monat	Linie	Anzahl der geschlossenen Changes pro Monat im Liniendiagramm

Dashboard „Change Management“

Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Trends in Bezug auf die Lösung von Change-Anforderungen über verschiedene Change-Anforderungsrisiken, Altersgruppen und Prioritäten hinweg anzuzeigen. Gliedern Sie die Change-Anforderungen über die Zeit entsprechend den von Ihnen verwalteten Zuweisungsgruppen.

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



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Change Manager: Muss die Trends in der Lösung von Change-Anforderungen im Laufe der Zeit aufschlüsseln, um Bereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.	itil

Indikatoren im Dashboard „Change Management“

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet wurden und die kein Abschlussdatum oder Abschlussdatum nach dem Sammlungsdatum haben.

Anzahl neuer Changes

Anzahl der neuen Changes mit einem Registrierungsdatum am Datensammlungsdatum.

Anzahl neuer Notfall-Changes

Die Anzahl der neuen Changes vom Typ „Notfall“

Wachstum des Change-Backlogs

Anzahl der geschlossenen Changes, abzüglich der Anzahl der neuen Changes.

Anzahl geschlossener Changes

Anzahl der neuen Changes mit Abschlussdatum am Datensammlungsdatum.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

Die durchschnittliche Zeit, die ein Change geöffnet war.

Prozentsatz dringender Changes

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

Prozentsatz dringender Changes. Ist eine Formel: Anzahl der als dringend eingestuften neuen Changes/Anzahl der neuen Changes * 100

Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes

Die durchschnittliche Zeit, die zum Schließen eines Change benötigt wurde

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Changes
- Gesamtdauer geschlossener Changes

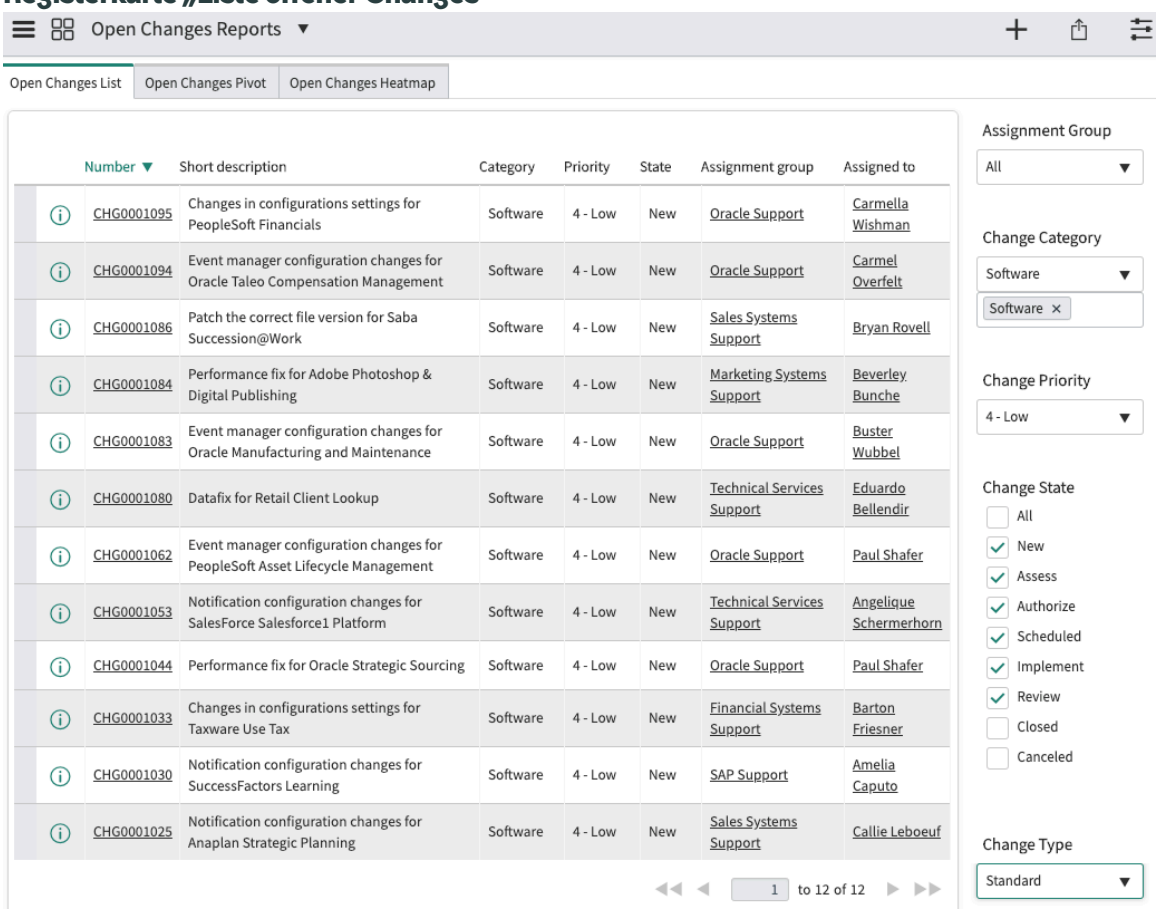
Aufgliederungen

- Priorität
- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Risiko
- Phase
- Typ

Dashboard „Berichte über offene Changes“

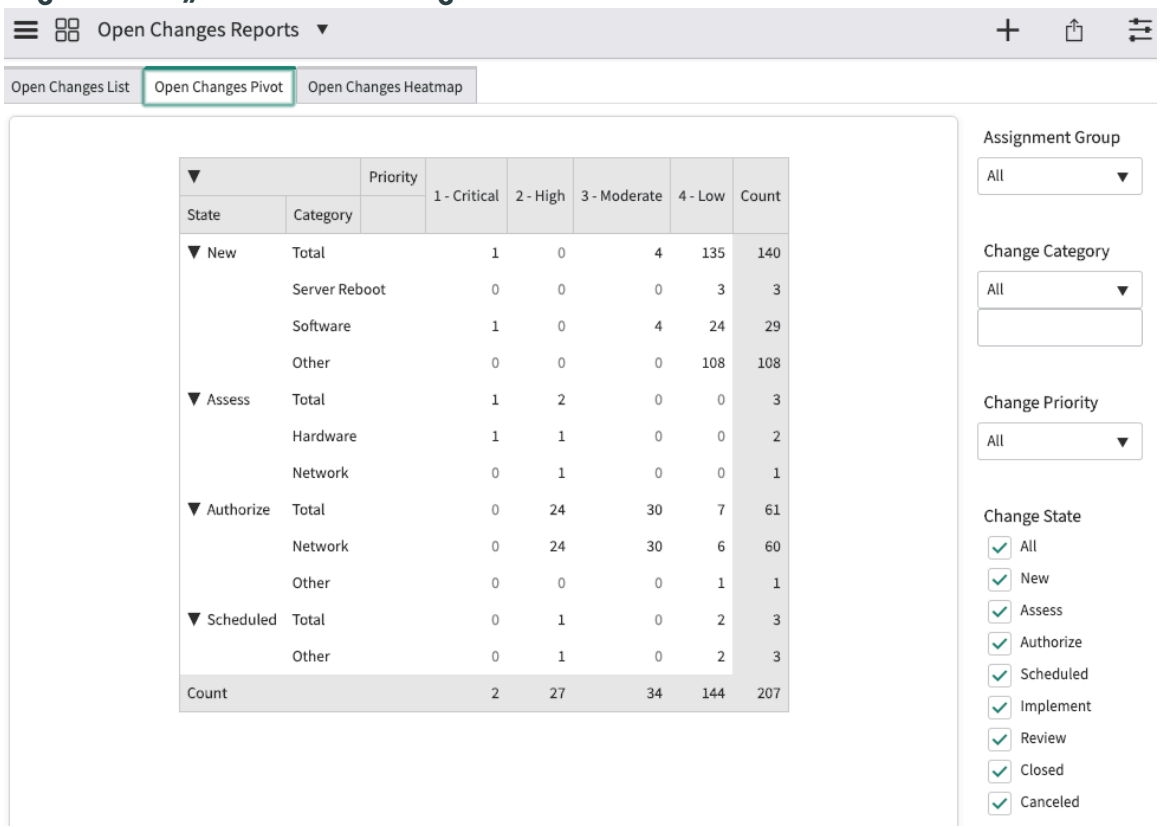
Verwenden Sie dieses Dashboard, um eine Übersicht über den aktuellen Status offener Berichte zu erhalten.

Registerkarte „Liste offener Changes“



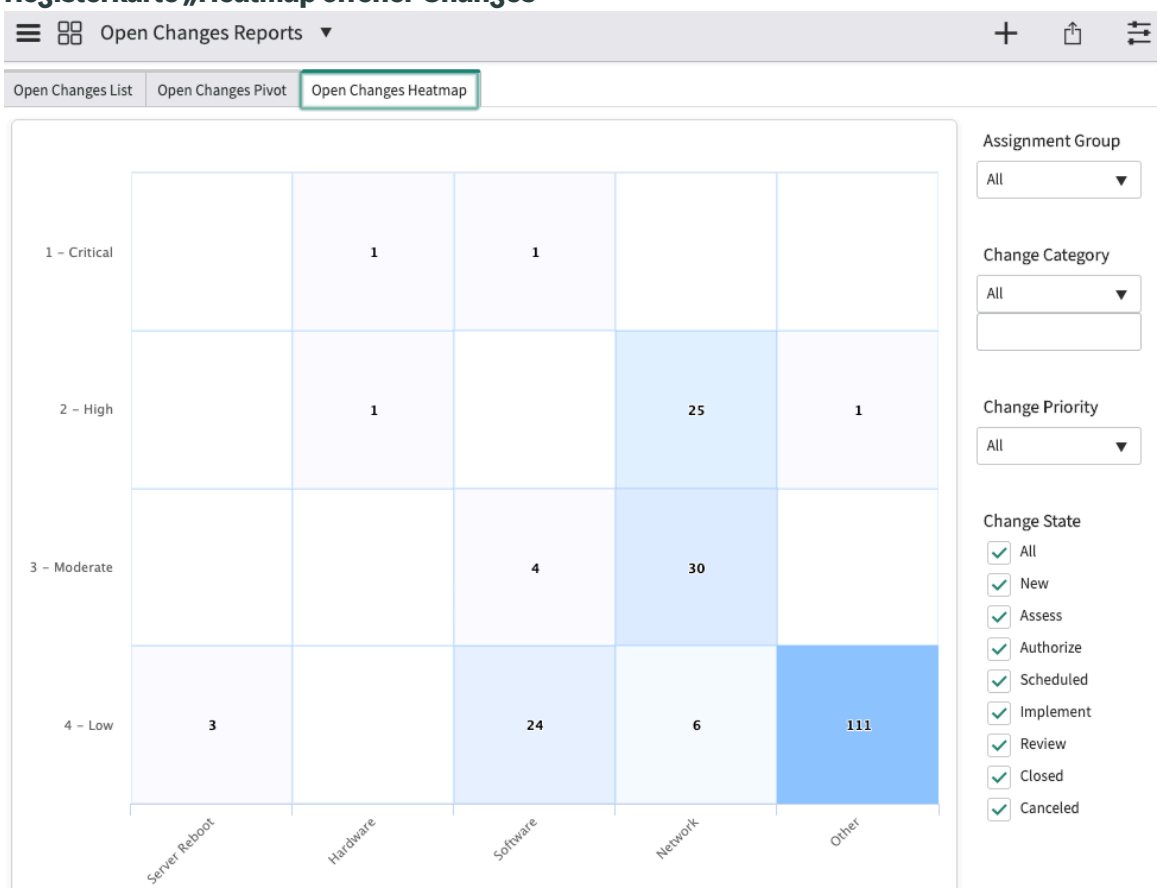
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Registerkarte „Pivot offener Changes“



State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		1	0	4	135	140
	Server Reboot		0	0	0	3	3
	Software		1	0	4	24	29
	Other		0	0	0	108	108
▼ Assess	Total		1	2	0	0	3
	Hardware		1	1	0	0	2
	Network		0	1	0	0	1
▼ Authorize	Total		0	24	30	7	61
	Network		0	24	30	6	60
	Other		0	0	0	1	1
▼ Scheduled	Total		0	1	0	2	3
	Other		0	1	0	2	3
Count			2	27	34	144	207

Registerkarte „Heatmap offener Changes“



Automatische Übersetzung

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

Datenvisualisierungen

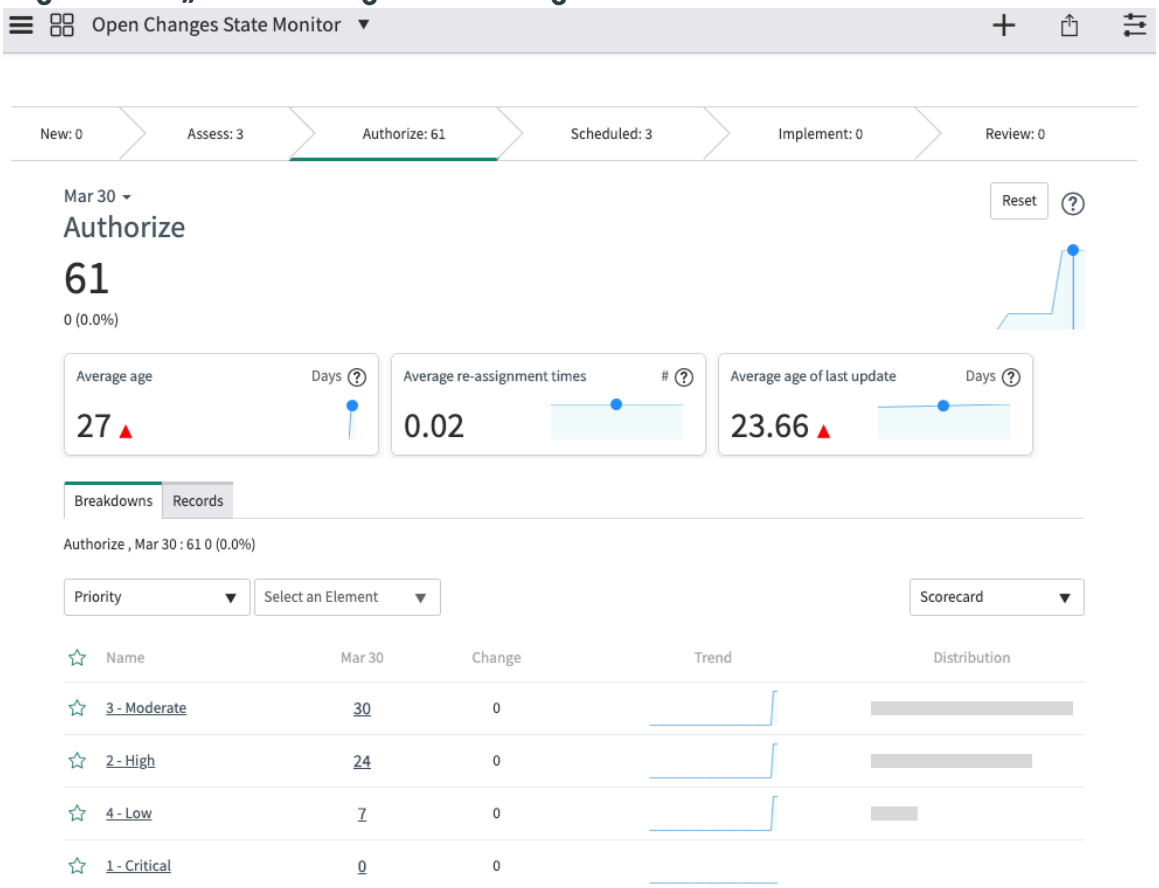
Titel	Typ	Beschreibung
PA.Source: Offene Changes – Liste	Liste	Ein Listenbericht der nicht geschlossenen Changes, die am oder vor dem aktuellen Datum geöffnet wurden. Die Spalte enthält Nummer, Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität, Status, Zuweisungsgruppe und den Namen der Person, der der Change zugewiesen ist.
PA.Source: Offene Changes - MPivot - Priorität/Status/Kategorie	Pivot	Bericht, der nicht geschlossene Changes zeigt, die am oder vor dem aktuellen Datum geöffnet wurden. Die Visualisierung zeigt Changes nach Priorität, Status und Kategorie.
PA.Source: Offene Changes - Heatmap - Priorität/Kategorie	Heatmap	Heatmap-Bericht, der nicht geschlossene Changes zeigt, die am oder vor dem aktuellen Datum geöffnet wurden. Größere Werte sind in dunkleren Farben hervorgehoben.

Dashboard „Überwachung offener Changes“

Dieses Workbench-Dashboard ermöglicht die Anzeige und Bewertung aller offenen Changes, die in Statusgruppen unterteilt sind: „Neu“, „Bewertet“, „Autorisiert“, „Geplant“, „Implementiert“ und „Überprüft“.

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

Registerkarte „Überwachung offener Changes“



Indikatoren

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Diese Berechnung ist die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet und bis zu diesem Datum nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

[[Summe des Alters offener Fälle]] / [[Anzahl offener Fälle]] / 24

Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Changes

[[Summierte Neuzuweisung offener Changes]] / [[Anzahl offener Changes]]

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung

Durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung eines Change.

Aufgliederungen

- Priorität
- Risiko
- Alter
- Zuweisungsgruppe

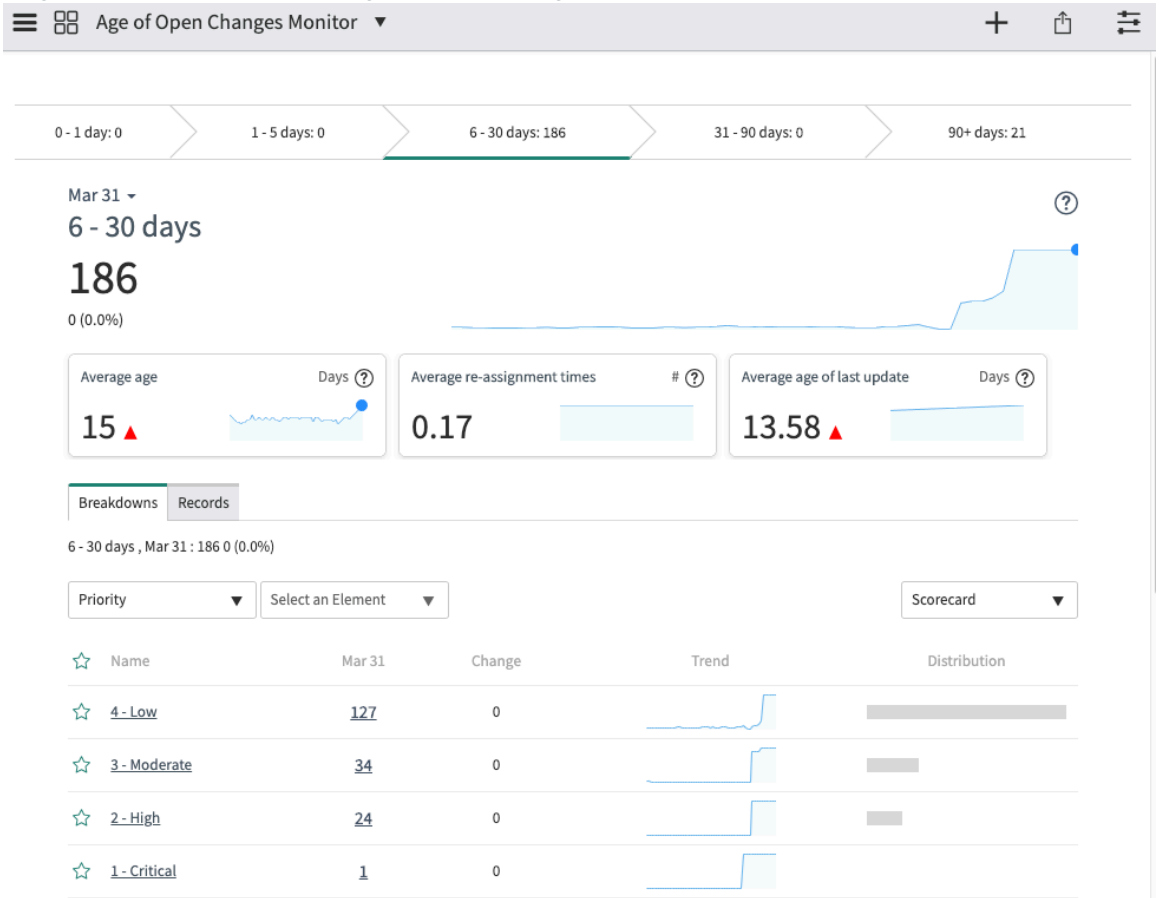
Automatische Übersetzung

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

Dashboard „Überwachung offener Changes nach Alter“

Dieses Workbench-Dashboard ermöglicht die Anzeige und Bewertung aller offenen Changes, getrennt nach Altersgruppen: weniger als einen Tag, 1-5 Tage, 6-30 Tage, 31-90 Tage und mehr als 90 Tage.

Registerkarte „Überwachung offener Changes nach Alter“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Change Manager: Muss die Trends in der Lösung von Change-Anforderungen im Laufe der Zeit aufschlüsseln, um Bereiche zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Changes

Anzahl der offenen Changes zum Datum des Endes des Sammlung. Diese Berechnung ist die Anzahl der Changes, die am oder vor dem Sammlungsdatum geöffnet und bis zu diesem Datum nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

[[Summe des Alters offener Fälle]] / [[Anzahl offener Fälle]] / 24

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Changes

[[Summe der Neuzuweisung offener Changes]] / [[Anzahl offener Changes]]

Automatische Übersetzung

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

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung

Durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung eines Change.

Aufgliederungen

- Priorität
- Risiko
- Zuweisungsgruppe
- Status

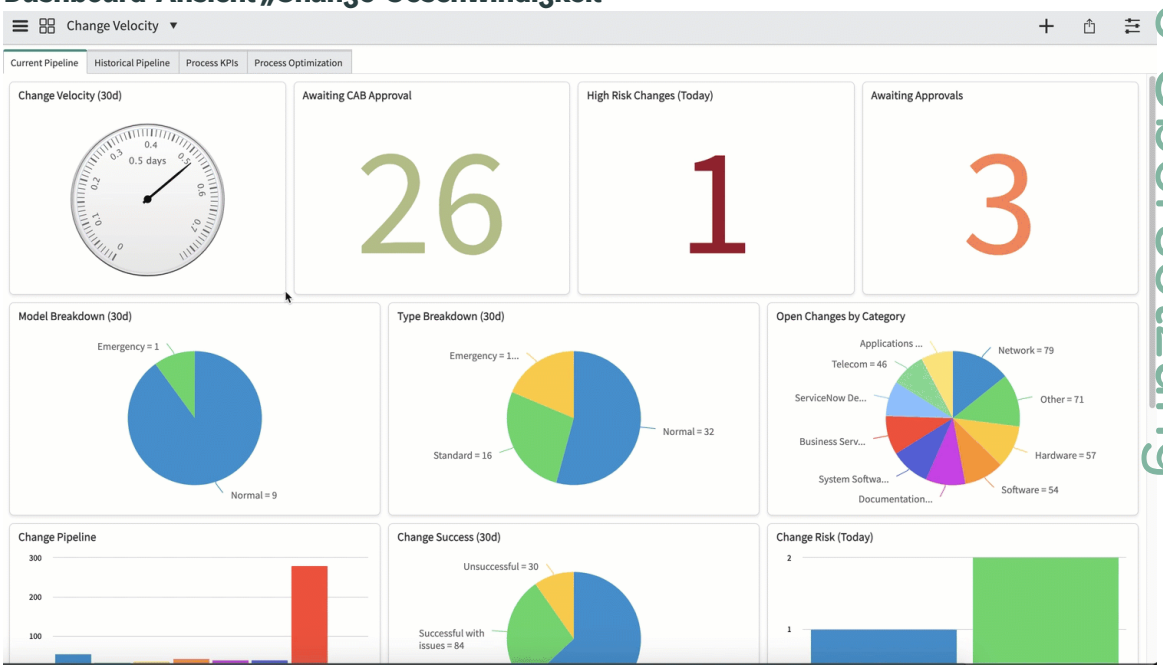
Dashboard „Change-Geschwindigkeit“

Mit diesem Dashboard können Sie die durchschnittliche Dauer von Change-Anforderungen in den letzten 30 Tagen nachverfolgen.

Das Dashboard „Change-Geschwindigkeit“ ist aus praktischen Gründen in die folgenden Registerkarten unterteilt. Die ServiceNow® Performance Analytics-Funktionalität im Dashboard „Change-Geschwindigkeit“ bietet die folgenden Vorteile:

- Die Registerkarte **Aktuelle Pipeline** bietet Einblicke in aktuelle Change-Aktivitäten. Die Registerkarte **Historische Pipeline** enthält Detailinformationen zu Trends und Mustern, die mit dem Prozess-Flow im Change-Management zusammenhängen. Die Registerkarte **Prozess-KPIs** enthält einige moderne Change-KPIs, die zur Bewertung des Change-Prozesses verwendet werden.

Dashboard-Ansicht „Change-Geschwindigkeit“

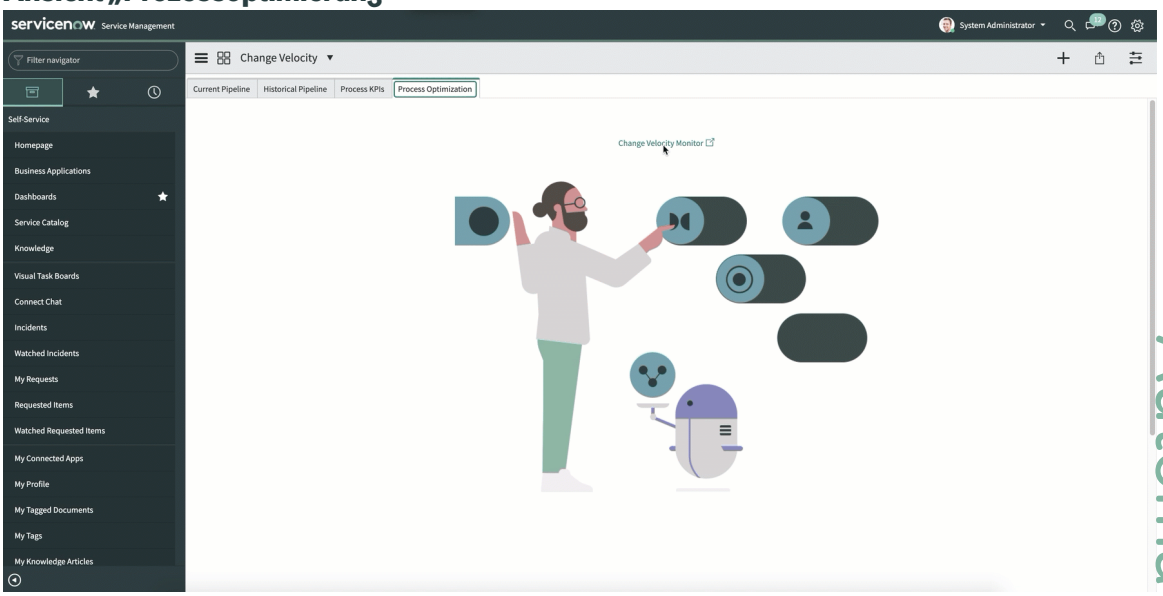


Automatische Übersetzung

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

- Die Registerkarte **Prozessoptimierung** enthält Bewertungen von Change-Aktivitäten, die auf dem Statusmodell beruhen. Diese Funktionalität steht nur mit einem ITSM Enterprise-Abonnement zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Process Mining .

Ansicht „Prozessoptimierung“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Change-Manager – Überwacht Erfolg und Geschwindigkeit von Change-Anforderungen in der Organisation auf Ebene der Organisation, des Teams und einzelner Mitarbeiter.	change_manager

Hinweis:
Um auf die Registerkarte **Prozessoptimierung** zuzugreifen, muss der Change-Manager der Change-Zuweisungsgruppe angehören.

Indikatoren im Dashboard „Change-Geschwindigkeit“

Change-Geschwindigkeit

Durchschnittliche Zeit, die Changes in den letzten 30 Tagen auf Genehmigung gewartet haben. Um diese Daten im Dashboard zu generieren, müssen Sie den Datensammlungsauftrag zur Erfassung von Verlaufsdaten über die Change-Geschwindigkeit ausführen. Informationen zur Ausführung dieser Aufgabe finden Sie unter Verlaufsdaten erfassen .

Top-Change-Erfolgsträger

Leistung der Zuweisungsgruppen bei der Bearbeitung von Change-Anforderungen mit dem leistungsstärksten Mitarbeiter ganz oben. Informationen dazu, wie die Leistungspunktzahl berechnet wird, finden Sie unter Berechnung der Erfolgspunktzahl.

Durchschnittliches Alter der offenen Changes

Durchschnittliche Zeit, die eine Change-Anforderung geöffnet war

Durchschnittliche Abschlusszeit von Changes

Durchschnittliche Zeit, die zum Schließen einer Change-Anforderung benötigt wurde

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

Durchschnittliche Implementierungszeit geschlossener Changes

Durchschnittlicher Zeitraum zwischen Start- und Enddatum der Change-Anforderung

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Awaiting Cab Approval (Warten auf CAB-Genehmigung)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Changes, die auf die CAB-Genehmigung warten
High Risk Changes (Changes mit hohem Risiko)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Changes mit hohem Risiko ab heute
Awaiting Approvals (Warten auf Genehmigungen)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Changes, die auf Genehmigung warten
Model Breakdown (Modellaufgliederung)	Kreis ( )	Changes, kategorisiert auf Grundlage des Change-Modells in den letzten 30 Tagen
Type Breakdown (Typenaufgliederung)	Kreis ( )	Changes, kategorisiert auf Grundlage des Change-Typs in den letzten 30 Tagen
Open Changes by Category (Offene Changes nach Kategorie)	Kreis ( )	Anzahl der offenen Changes in den einzelnen Kategorien
Change Pipeline (Change-Pipeline)	Vertikaler Balken ( )	Anzahl der Changes, kategorisiert auf Grundlage des Status
Change Success (Change-Erfolg)	Kreis ( )	Anzahl der Changes, kategorisiert auf Grundlage des Lösungscodes in den letzten 30 Tagen
Change Risk	Vertikaler Balken ( )	Anzahl der Changes, kategorisiert anhand der Risikowerte
High Risk Change List (Liste der Changes mit hohem Risiko)	Liste ( )	Liste der Changes mit hohem Risiko ab heute
Highest Change Activity (Höchste Change-Aktivität)	Linie ( )	Die 10 Konfigurationselemente, die in den letzten 3 Monaten am häufigsten mit Changes verknüpft waren
Change Success (Change-Erfolg)	Linie ( )	Liniendiagramm mit Darstellung der Probleme, die „Erfolgreich“ „Nicht erfolgreich“ und „Erfolgreich mit Problemen“ sind
Change Risk	Linie ( )	Änderungen, kategorisiert nach Schweregrad des Risikos
Change Volume (Change-Volumen)	Linie ( )	Menge der Changes in den letzten 6 Monaten
Nicht erfolgreiche Changes	Liste ( )	Anzahl nicht erfolgreicher Changes in den letzten 7 Tagen
Notfalländerungen	Linie ( )	Anzahl der Notfall-Changes in den letzten 90 Tagen

Automatische Übersetzung

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

Titel	Typ	Beschreibung
Zugehörige Incidents ändern	Linie ( )	Anzahl der geschlossenen Incidents mit zugehörigen Änderungen in den letzten 90 Tagen
Unauthorized Changes (Nicht autorisierte Changes)	Linie ( )	Anzahl der nicht autorisierten Changes in den letzten 90 Tagen
Active Changes > 7 days (Aktive Changes > 7 Tage)	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der aktiven Changes, die vor mehr als sieben Tagen erstellt wurden

Problembehandlungseigenschaften von Change-Management

Verwenden Sie die Problembehandlungseigenschaften von Change-Management und ändern Sie den Wert der Eigenschaften, um zusätzliche Protokollierungsdetails für die Funktion zu erhalten.

Die folgenden Eigenschaften stehen für die weitere Konfiguration zur Verfügung. Um sie aufzulisten, geben Sie im Textfeld des Navigationsbereichs `sys_properties.list` ein.

Name	Beschreibung
change.conflict.log	Die Protokollierungseigenschaft, die bei der Ermittlung der Change-Konflikte die für Change-Management angezeigte Protokollierungsebene steuert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Hinweis
com.snc.change_management.cab.log	Die Protokollierungseigenschaft, die bei der Verwendung der CAB-Funktion die für Change-Management angezeigte Protokollierungsebene steuert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: info
com.snc.change_management.core.log	Die Protokollierungseigenschaft, die die für Change-Management angezeigte Ebenenprotokollierung steuert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Warnung
com.snc.change_management.policy.approval.log	Die Debug-Protokollierungseigenschaft, welche die detaillierten Protokollierungsinformationen der Workflow-Aktivität bereitstellt, wenn Change-Genehmigungsrichtlinien zum Einsatz kommen. Typ: Auswahlliste

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

Verwalten Sie die Arbeitsbereichskonfiguration für eine Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie die neue tabellenbasierte Konfiguration, um die Service Operations-Arbeitsbereich Dynamischen Übersichtsseiten an den Change-Prozess Ihrer Organisation anzupassen.

Mit diesen Konfigurationsoptionen können Benutzer definieren, wie die dynamischen Übersichtsseiten während des gesamten Change-Lebenszyklus dargestellt werden. Dies umfasst Konfigurationsoptionen für Übersichtsseiten, kontextbezogene Seitenleisten und das Verhalten von Aktivitätenströmen für jeden Status.

Damit können Sie die folgenden Komponenten in der Arbeitsbereichskonfiguration konfigurieren:

- Die Anzeige der Karten im kontextbezogenen Seitenbereich steuern
- Steuern Sie die Reihenfolge der Karten, die auf den Übersichtsseiten angezeigt werden sollen
- Anzeige der Aktivitätenstrom-Leiste auf den Übersichtsseiten steuern
- Konfigurieren Sie die Journalfelder

Zeigen Sie die Aktivitätenstrom-Leiste an

Zeigen Sie die Aktivitätenstrom-Leiste für eine für eine Change-Anforderung in Service Operations Workspace an.

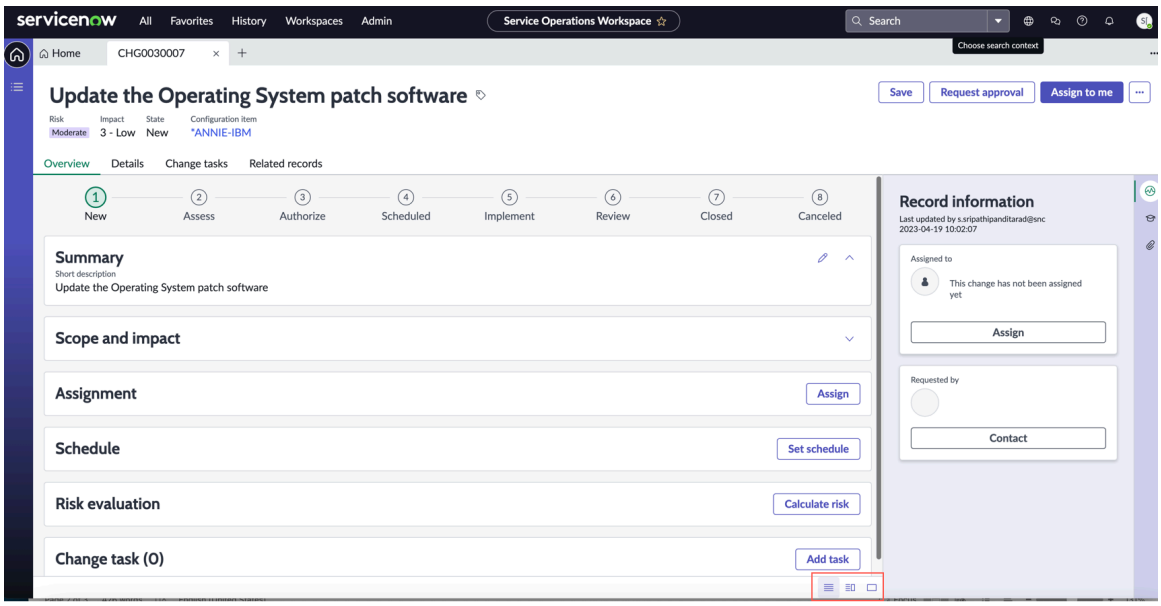
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Arbeitsbereichskonfiguration** > **Übersichtscontainer**.
2. Wählen Sie einen Status aus.
3. Aktivieren Sie im Formular „Change-Übersichtscontainer“ für den ausgewählten Status die Option Aktionsleiste **anzeigen**.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern**.

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

Die Aktionsleiste wird im Service Operations Workspace am unteren Rand des Bildschirms angezeigt.



Konfigurieren Sie die Reihenfolge der Karten im Abschnitt „Übersicht“.

Konfigurieren Sie die Reihenfolge der Karten, die im Abschnitt „Übersicht“ für eine Change-Anforderung in Service Operations Workspace angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Arbeitsbereichskonfiguration** > **Übersichtskarte**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spalte CHG-Übersichtscontainer, und wählen Sie **Nach CHG-Übersichtscontainer gruppieren aus**.
3. Wählen Sie einen Status aus.
4. Ändern Sie im Abschnitt „ **Change-Übersichtskarten** “ die Reihenfolge der Übersichtskarten mit **Anzeigereihenfolge**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen **Sie Speichern**aus.

Konfigurieren Sie das Journalfeld einer Change-Anforderung

Sie können konfigurieren, ob die Abschnitte **„Arbeitsnotizen“** oder „ **Zusätzliche Anmerkungen** “ für eine Change-Anforderung angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Arbeitsbereichskonfiguration** > **Journalfeld „Übersicht“**.
2. Wählen Sie eine CHG-Übersichtskarte aus.

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

3. Wählen Sie im Abschnitt „ **Change-Übersichtsfelder** “ das Journalfeld aus, und wählen Sie Aus **Aktionen für ausgewählte Zeilenlöschen**aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen **Sie Speichern**aus.

Referenzabschnitt für Change Management

Referenzabschnitte enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Change-Managementinstallierten Komponenten.

Change-Management -Eigenschaften

Administratoren können Change-Eigenschaften zur Konfiguration des Change-Management-Verhaltens verwenden.

Navigieren zu **Wechseln** > **Administration** > **Eigenschaften** zum Anzeigen und Bearbeiten dieser Eigenschaften.

Change-Management -Eigenschaften

Name	Beschreibung
glide.approval_engine.change_task	Genehmigungs-Engine für Change-Anforderungsaufgaben. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: process_guide
glide.ui.risk_calculate_rule	Change-Risiko-Berechnungsmethode. Die Business Rule berec Fähigkeit. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: ui_action Weitere Informationen finden Sie unter Risikorechner
com.snc.change_request.enable_copy	Aktiviert die Funktion „Change kopieren“. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true
com.snc.change_request.copy.attributes	Liste der Attribute (durch Kommas getrennt), die aus dem ursp • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: category,cmdb_ci,priority,risk,impact,type,assignm
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	Liste der Attribute (durch Kommas getrennt) aus der zugehörig • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cmdb_ci,priority,assignment_group
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	Liste der Attribute (durch Kommas getrennt) aus der zugehörig

Automatische Übersetzung

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

Change-Management -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	Anhänge aus dem ursprünglichen Change kopieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	Liste der Attribute (durch Kommas getrennt) aus der zugehörig werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	Liste aller Aufgabentypen, bei denen die Funktion **Betroffene** • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: incident, change_request
change.refresh_impacted.include_affected_cis	Listet die betroffenen CIs oder Services mit einem Dienst auf, d **Hinweis:** Dies erfordert, dass alle identifizierten Business Services i Anwendungsservices konvertieren . Informationen zu A
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	Erzwingen Sie Datenanforderungen für den Change die gleichen Datenbeschränkungen aufweisen. Dazu werden, Workflow-, REST-/SOAP-, JavaScript- und Wenn diese Eigenschaft in der Benutzeroberfläche Steuerelemente der UI-Richtlinie und des Client-Skr • Typ: wahr | falsch • Standardwert: wahr
com.snc.task.populate_service_offering	Füllt die zugehörige Liste „Serviceangebot“ anhand der Liste d • Typ: wahr | falsch • Standardwert: falsch
com.snc.change_request.enable_unauthorized	Aktiviert die Erstellung nicht autorisierter Change-Anforderung • Typ: wahr | falsch • Standardwert: false
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	Generiert das Ereignis `sn_change.state.updated`, wenn

Automatische Übersetzung

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

Change-Management -Eigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false
com.snc.change_request.event.state_updated.states	Geben Sie die Werte des Change-Anforderung-Statusfelds durc wenn sich einer der Statuswerte ändert, z. B. -5, -3, 0. Sie könn zu generieren. Weitere Informationen zu den Statuswerten find **Hinweis:** Damit diese Eigenschaft wirksam wird, muss die Eigensch

Change-Management-Eigenschaften für die Discovery-Integration

Wenn Ihre Organisation Discovery abonniert, wird die Integration von Discovery automatisch aktiviert. Mit dieser Integration lässt sich jedes Konfigurationselement (Configuration Item, CI) mit einer IP-Adresse, die Teil eines Change-Anforderungsprozesses ist, automatisch verwalten. Wenn Discovery aktiviert ist, sind die folgenden drei neuen Eigenschaften verfügbar.

Name	Beschreibung
com.snc.change_request.auto.discovery	Löst die Discovery für die betroffenen CIs automatisch, manuell oder überhaupt nicht aus. • Typ: Auswahlliste • Werte: „Off“ (Aus), „Both“ (Beides), „Automatic“ (Automatisch), „Manual“ (Manuell) • Standardwert: Aus
com.snc.change_request.disco.auto.state	Definiert, welche Change-Anforderungsstatus die Discovery automatisch auslösen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Überprüfen
com.snc.change_request.disco.manual.state	Definiert, welche Change-Anforderungsstatus ein manuelles Auslösen der Discovery erlauben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Implementieren, Überprüfen

Über die Tabelle „sys_properties“ verfügbare Change-Management-Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften stehen für die weitere Konfiguration zur Verfügung. Um sie aufzulisten, geben Sie im Textfeld des Navigationsbereichs sys_properties.list ein und filtern Sie nach *com.snc.change_request*.

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

Name	Beschreibung
com.snc.change_request.copy.related_lists	Zugehörige Listen (durch Kommas getrennt), die aus dem ursprünglichen Change kopiert werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: task_ci,task_cmdb_ci_service,change_task
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	Anhänge aus der ursprünglichen Aufgabe des Changes kopieren. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
com.snc.change_management.policy.approval.log	Die Debug-Protokollierungseigenschaft, welche die detaillierten Protokollierungsinformationen der Workflow-Aktivität bereitstellt, wenn Change-Genehmigungsrichtlinien zum Einsatz kommen. Typ: Auswahlliste

Risiko und Auswirkungen von Change Requests analysieren

Sobald Sie eine Change-Anforderung erstellt haben, können Sie das Risiko und die Auswirkungen bewerten und analysieren, die mit ihr verbunden sind. Sie können alle erkannten Konflikte direkt bei der Überprüfung der Change-Anforderung überprüfen.

Gehen Sie wie nachfolgend beschrieben vor, um das Change-Risiko zu analysieren und erkannte Konflikte zu überprüfen.

Risikobedingungen und Berechnung

Die Funktionen in Change Management bieten Möglichkeiten zum Berechnen und Bewerten des Risikos von Change-Anforderungen sowie zum Identifizieren und Lösen von Konflikten.

Die Risikobewertung und die Risikoberechnung helfen Ihnen, die Dringlichkeit und die Auswirkungen von Change-Anforderungen zu verstehen. Konflikterkennung unterstützt Sie bei der Planung von Change-Anforderungen mit dem geringsten Einfluss auf die Stakeholder. Diese Funktion minimiert das Risiko und die Kosten schneller Änderungen in Ihrer Umgebung.

Risikorechner Eigenschaften

Das Plugin Best Practice - Change Risk Calculator ermöglicht dynamische Berechnungen des Risikos und der Auswirkungen eines Changes. Der Administrator legt fest, wie und wann Risiko- und Auswirkungsregeln angewendet werden.

Das Plugin Best Practice - Change Risk Calculator bündelt einige Risikoberechnungen mithilfe von Configuration Item (CI) -Attributen und Zeitmaßen.

Eine Change-Management-Systemeigenschaft bestimmt die Risikoberechnungsmethode. Ein **Wechseln** > **Administration** > **Risk-Eigenschaften**, wählt der Administrator eine der folgenden Methoden aus.

Automatische Übersetzung

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

Change-Risiko-Berechnungsmethode.

Option	Beschreibung
UI Action	Ermöglicht Benutzern das Klicken auf den zugehörigen Link **Risiko berechnen**, um die Bedingungsregeln bei Bedarf zu überprüfen. Diese UI Action wendet übereinstimmende Bedingungen entsprechend ihrer Reihenfolge an. Jedes Mal, wenn eine Regel angewendet wird, wird eine Warnung angezeigt, welche die neuen Werte für Risiko und Auswirkung bestätigt. Der zugehörige Link **Risiko berechnen** erscheint nur dann im Change Request-Formular, wenn die folgenden Aussagen zutreffen. • Es gibt Risiko- und Einflussbedingungen, die für den aktuellen Change Record gelten. • Der Benutzer hat die Rolle „admin“ oder „itil“.
Business Rule	Ermöglicht die dynamische Auswertung und Anwendung von Bedingungen über eine Business Rule in der Tabelle Change Request. Die Bedingungen werden ausgewertet, bevor ein Datensatz für einen Change Request eingefügt oder aktualisiert wird. Benutzer mit der Rolle admin oder itil oder beiden Rollen können diese Business Rule ausführen. **Hinweis:** Die Geschäftsregel `Run Risk Calculation` ersetzt die Geschäftsregel `Calculate Risk`, wenn das Plugin „Change Management – Risikobewertung“ aktiviert ist.
Keine	Deaktiviert die Verarbeitung von Risiko- und Auswirkungsregeln.

Hinzufügen oder Ändern von Risiko- und Einflussbedingungen

Sie können Risikoberechnungsregeln definieren, nach denen das Risiko und die Auswirkungen eines Changes berechnet werden. Der Best Practice - Change Risk Calculator ist standardmäßig im Basissystem aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Risikobedingungen werden für die Change-Anforderung basierend auf dem Feld **Reihenfolge** vom niedrigsten zum höchsten ausgeführt. Die erste Risikobedingung, die dem Change-Anforderungsdatensatz entspricht, wird angewendet. Alle nachfolgenden Risikobedingungen werden dann ignoriert, unabhängig davon, ob sie übereinstimmen oder nicht. Eine Risikoberechnungsregel wird durch zwei Elemente definiert.

- Bedingungen, die als `true` oder `false` ausgewertet werden können. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden oder ein Skript schreiben.
- Feldwert-Einstellungen bei **Risiko** und **Auswirkung**, wenn die Bedingungen als **true** ausgewertet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Risikobedingungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder klicken Sie auf das zu ändernde Risiko.

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

Sie können die Risikobedingungen auch innerhalb des Change Request-Formulars bearbeiten, indem Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen und auf **Risikobedingungen bearbeiten** klicken.

3. Befüllen oder ergänzen Sie das Formular entsprechend.

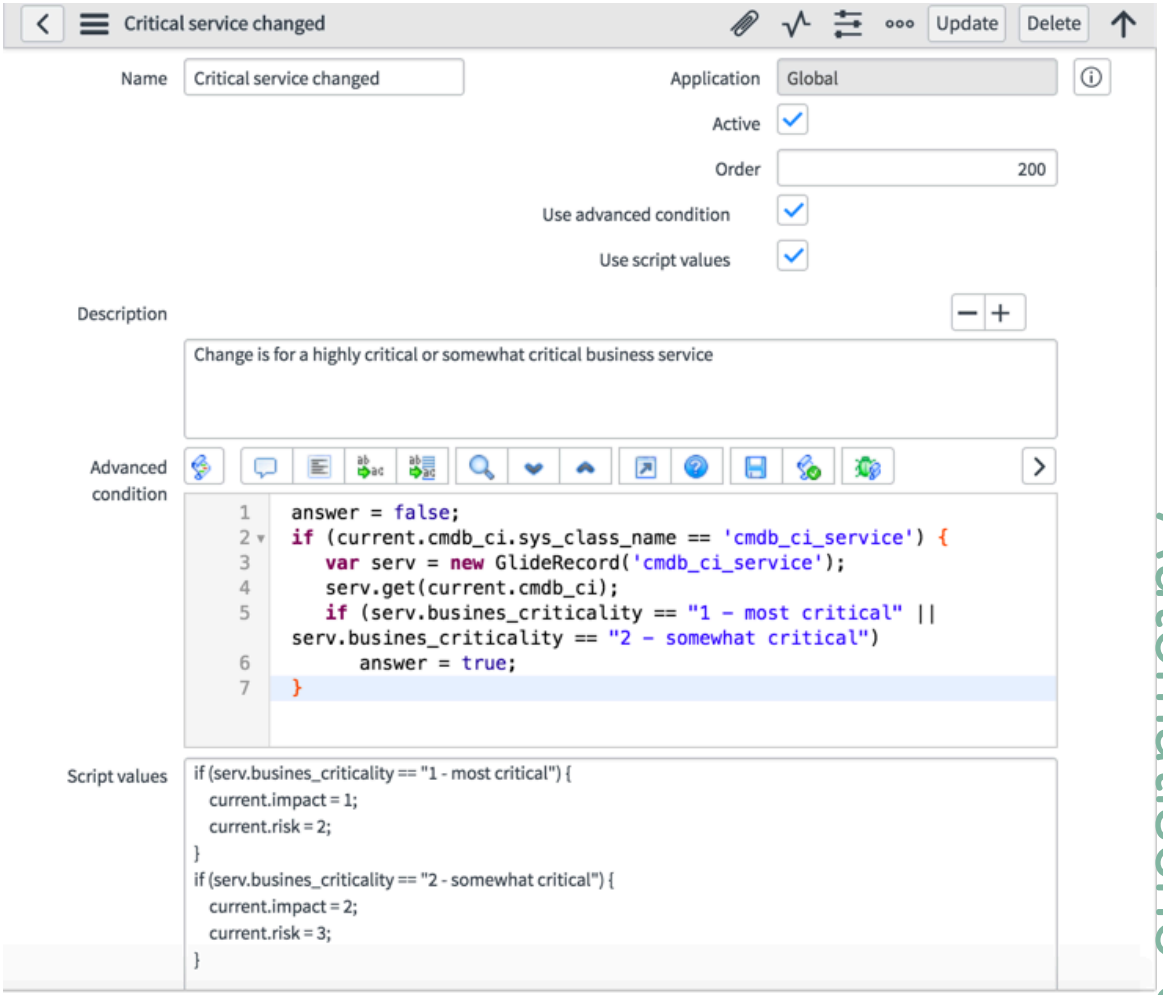
Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Regel ein
Risiko Auswirkung	Wählen Sie einen Wert für eines dieser Felder aus. Die Auswahl bestimmt, welches Feld basierend auf dieser Risikoberechnung aktualisiert werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Regel zu verwenden.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der diese Risikoberechnung ausgewertet wird. Regeln mit niedrigeren Zahlen werden zuerst ausgewertet. Wenn es zwei oder mehr Regeln mit unterschiedlichen Reihenfolgen gibt, wird die Regel mit der niedrigsten Reihenfolge ausgewertet und die anderen ignoriert.
Erweiterte Bedingungen verwenden	Aktivieren Sie die Checkbox, um ein Skript einzugeben, anstatt den Condition Builder zu verwenden.
Skriptwerte verwenden	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Felder **Risiko** und **Auswirkung** auszublenden. Das Skript definiert die Risiko- und Auswirkungswerte.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung ein, wie diese Risikoberechnung angewendet wird.

4. Geben Sie die Regel basierend auf Ihrer ausgewählten Regelmethode an.

Example

Im folgenden Beispiel bestimmt das Skript **Erweiterte Bedingung** zuerst, ob das CI ein Business Service ist. Wenn ja, erkennt das Skript, ob der Wert hinsichtlich der **Kritikalität für das Business 1 - sehr kritisch** oder **2 - bedingt kritisch** ist. Wenn dies der Fall ist, wird die globale Antwortvariable der globalen Variablen auf `true` gesetzt.

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



Wenn das Skript **Erweiterte Bedingung** den Wert *true* zurückgibt, stellt das Skript im Feld **Skriptwerte** die Werte **Auswirkung** und **Risiko** für den Change Request basierend auf dem Wert der **Business-Relevanz** ein.

Risikobewertung

Es gibt zwei Methoden, um das Risiko eines Changes zu berechnen. Best Practice - Im Basissystem ist der Change Risk Calculator standardmäßig aktiviert. Change Management - Das Risiko-Assessment ist optional.

- Der Change Risk Calculator verwendet vordefinierte Eigenschaften und Bedingungen, um einen Risikowert zu berechnen.
- Change Management - Das Risiko-Assessment nutzt Informationen, die vom Endbenutzer zur Bewertung eines Risikowerts bereitgestellt werden.

Die beiden Methoden können einzeln oder zusammen verwendet werden, abhängig von Ihren Anforderungen. Wenn die Methoden zusammen verwendet werden, wird immer der höchste Risikowert aus beiden Methoden ausgewählt.

Automatische Übersetzung

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

Risikobewertung und -berechnung



Hinweis:
Wenn sowohl das Risiko-Assessment als auch der Risikorechner aktiv sind, Sie jedoch nur eine Methode verwenden möchten, entfernen Sie die Bedingungen für die Methode, die Sie nicht verwenden möchten.

Wenn Sie „Change Management - Risiko-Assessment“ aktivieren, kann der Administrator die hinzufügen **Aufgaben-Assessment** > **Aufgabe** Zugehörige Liste zum Change-Anforderungsformular, falls erforderlich. In der zugehörigen Liste werden die mit dem Change Request verknüpften Risiko-Assessments angezeigt.

Zugehörige Informationen

Risikobewertung durchführen

Risiko-Assessment definieren

Das Change Management - Risiko-Assessment bietet eine flexible Möglichkeit, Informationen vom Endbenutzer zu erfassen, um das Risiko des zugehörigen Change Requests zu berechnen. Sie können Fragen zum Risiko-Assessment, Schwellenwerte und Bedingungen definieren, die das Risiko für einen Change Request berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil_admin

Change Management - Risiko-Assessment muss aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Reihe von Fragen verwenden, um das Risiko eines Changes zu erfassen. Eine andere Bewertung des Fragebogens kann im Change-Datensatz definiert werden. Die Bewertung verwendet für jede Frage einen gewichteten Bewertungsansatz. Die aus der Antwort des Endbenutzers abgeleitete, zusammengesetzte und gewichtete Punktzahl wird zur Berechnung des Risikos verwendet. Diese Punktzahl basiert auf den Schwellenwerten für das Risiko-Assessment.

Change Risk Assessment ist eine Anwendung, die auf der Survey and Assessment V2-Architektur basiert. Es ist zwar möglich, in dieser Architektur mehrere Metrikkategorien zu konfigurieren. Dies sollte jedoch besser nicht vorgenommen werden, um Fehler zu vermeiden.

Sie können mehrere Change-Risikobewertungsdefinitionen mit jeweils einer Metrikkategorie konfigurieren, wobei der Metrikkategoriefilter mit dem Filter der Change-Risikobewertungsbedingung identisch ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Risiko-Assessments**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

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

3. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Eingabewert
Name	Name für das Risiko-Assessment Dieser Name wird dem Endbenutzer angezeigt.
Status	Assessment-Status: **Entwurf** oder **Veröffentlicht**.
Beschreibung	Beschreibung des Risiko-Assessments.
Bedingung	Bedingungen, die bestimmen, ob dem Change ein Risiko-Assessment beigefügt ist. In der Regel wird der erste Anhang, der den Bedingungen entspricht, während der Evaluierung angehängt. Stellen Sie daher sicher, dass die Bedingungen insbesondere bei der Definition mehrerer Fragebögen zu korrekten Assessments führen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Bedingungen einfach sind und sich gegenseitig ausschließen, so dass die Bedingungen für das Assessment leicht zu verstehen und zu pflegen sind.

4. Klicken Sie auf das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**.
Die Seite wird mit den verwandte Listen **Assessment-Kategorien** und **Assessment-Schwellenwerte** aktualisiert. Die zugehörige Liste **Assessment-Kategorien** ermöglicht Ihnen die Fragen zu definieren, die der Endbenutzer beantworten muss, um das Risiko eines Change Requests zu bewerten.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Assessment-Frage zu erstellen.
   a. In der zugehörigen Liste **Assessment-Kategorien** klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Metrik-Kategorie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Assessment-Kategorie.
Stakeholder ergänzen	Falls gewählt, werden für alle zugänglichen Datensätze Stakeholder automatisch dieser Kategorie zugeordnet.
Gewichtung	Wert, der die Wichtigkeit dieser Kategorie in Bezug auf andere Kategorien darstellt. Das Gewicht wird mit dem Ergebnis der Antwort multipliziert, um die gewichtete Punktzahl zu berechnen.
Filter	Nur zugängliche Datensätze, welche die Filter-Bedingungen erfüllen, werden in dieser Kategorie durch Metriken beurteilt.
Beschreibung	Beschreibung der Assessment-Kategorie

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

d. Öffnen Sie die Assessment-Kategorie.

e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Assessment-Metriken**.

f. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Assessment-Metriken

Feld	Beschreibung
Name	Name der Assessment-Metrik.
Kategorie	Die Kategorie der Assessment-Metrik.
Methode	Die Methode zu Datensammlung für diese Metrik
Gewichtung	Wert, der die Wichtigkeit dieser Metrik in Bezug auf andere Metriken darstellt. Das Gewicht wird mit dem Ergebnis der Antwort multipliziert, um die gewichtete Punktzahl zu berechnen.
Reihenfolge	Reihenfolge der Frage in dem Assessment
Aktiv	Wenn gewählt, wird diese Metrik für die Nutzung in Assessments und Ergebnisberechnungen aktiviert.
Obligatorisch	Wenn gewählt, wird ein Feld in einem Assessment obligatorisch.
Allgemein	
Frage	Frage, die auf dem Assessment angezeigt wird.
Beschreibung	Tooltip-Text für das Assessment.
Abhängig von	Der Bedingung, die bestimmt ob die Metrik angezeigt wird oder nicht.
Zusätzliche Information zulassen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird ein Textfeld angezeigt, in das der Benutzer zusätzliche Informationen für die Frage eingeben kann.
Feldtyp	
Datentyp	Der Datentyp der Antwort, die ein Benutzer für eine Frage angibt. **Hinweis:** Abhängig vom ausgewählten Datentyp können zusätzliche Felder angezeigt werden.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

h. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Assessment-Schwellenwert** auf **Neu**.

i. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Change Risk Assessment Schwellenwert

Feld	Beschreibung
Risiko-Assessment	Der Name des Assessments, für das der Schwellenwert gilt.

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

Feld	Beschreibung
Risiko	Für einen Change Request wird ein Risikowert angewandt. **Hinweis:** Der Risikowert kann von Risikobedingungen überschrieben werden.
Anwendung	Der Name der Anwendung, die den Datensatz enthält.
Punktzahl höher als	Der Schwellenwert, mit dem die zusammengesetzte Punktzahl verglichen und bewertet wird.

j. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Sie können den Fragebogen für das Assessment mithilfe des Assessment-Designer-Moduls erstellen oder bearbeiten. Alternativ können Sie auf den zugehörigen Link **Im Assessment-Designer bearbeiten** klicken.

Beispiel: Nachdem Sie die Risikobewertung definiert haben, wird die Risikobewertungspunktzahl auf diese Weise berechnet und festgelegt.

- *asmt_metric_result* speichert den Punktzahlsatz.
- Die Gewichtung wird als sum (asmt_metric_result.normalized_value) berechnet, wobei asmt_metric_result.normalized_value = actual_value * weight entspricht.
- Das Risiko wird als sum(actual_value * weight) > threshold berechnet. Beispiel: Bei einem Ergebnis von 7 und einem moderaten Schwellenwert von 6 ist das Risiko moderat.

Risikobewertung durchführen

Sie können für vorhandene Change Requests eine Risikobewertung durchführen, sobald Sie die Kriterien für die Risikobewertung definiert haben. Nach der Risikobewertung werden die Antworten der Risikobewertung im Change Request angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vergewissern Sie sich, dass die zugehörige Liste **Risk Assessment** (Risikobewertung) im Change Request-Formular konfiguriert ist. Wenn er nicht konfiguriert ist, kann ein Administrator den hinzufügen **Aufgaben-Assessment** > **Aufgabe** Zugehörige Liste.

Der zugehörige Link **Risk Assessment** (Risikobewertung) ist nur verfügbar, wenn der Change Request den Bedingungen für Risikobewertung und Risikobewertungskategorie entspricht, als Change Request-Typ **Normal** oder **Notfall** festgelegt ist und der **Status** entweder **Neu**, **Bewerten** oder **Autorisiert** lautet. Wenn Sie auf den zugehörigen Link **Risk Assessment** (Risikobewertung) klicken, wird das Formular „Change Risk Assessment“ (Risikobewertung des Changes) angezeigt, sofern das Risiko für den betreffenden Change Request bisher noch nicht bewertet wurde. Sobald Sie das Formular senden, werden die folgenden drei Angaben oben im Change Request-Formular angezeigt:

- **Risiko-Assessment ausgewertet**: Die Risikoeinschätzung nach der Bewertung auf Basis des Formulars „Change-Risiko-Assessment“ und der für das Assessment des Change Request festgelegten Kriterien
- **Risikobedingung angewendet**: Das Risikoergebnis, berechnet anhand vordefinierter Risikobedingungen

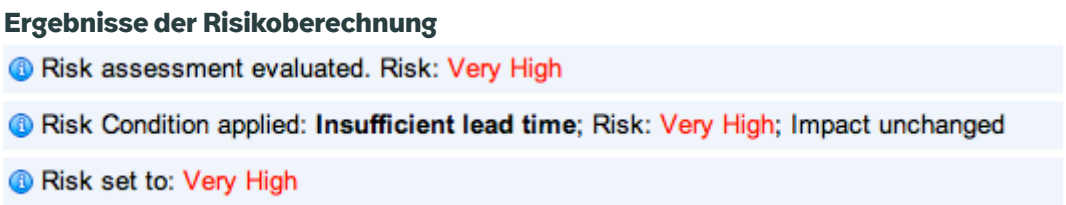
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- **Risiko festgelegt auf**: Die endgültige Risikogewichtung basierend auf Risikobewertung und Risikoberechnung

Hinweis:
Wenn Sie das Formular „Change Risk Assessment“ (Risikobewertung des Changes) bereits zuvor ausgefüllt haben, dann aber nochmals auf die zugehörige Liste **Risk Assessment** (Risikobewertung) geklickt haben, wird ein Pop-up-Fenster mit der Meldung angezeigt, dass Sie die Risikobewertung für diesen Change Request bereits abgeschlossen haben. Sie werden gefragt, ob Sie die vorhandene Risikobewertung bearbeiten möchten. Klicken Sie auf **Ja**, um das Formular „Change Risk Assessment“ (Risikobewertung des Changes) erneut auszufüllen. Klicken Sie auf **Nein**, um die vorhandene Risikobewertung zur Risikoberechnung zu verwenden.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Change Request.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Risk Assessment** (Risikobewertung).
3. Beantworten Sie die Fragen, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Klicken Sie nach dem Senden der Risikobewertung auf den zugehörigen Link **Risk Calculation** (Risikoberechnung), um das Risiko zu berechnen. Es werden das Ergebnis der Risikobewertung angezeigt, die Risikoberechnung und der Wert, der im Feld **Risiko** des Change Request-Formulars angezeigt werden wird.



Benutzer mit der Rolle survey_admin oder survey_reader können zu navigieren **Veraltete Umfragen** > **Umfrageantworten** und nach **Instanz**filtern. Umfrageinstanzen sind individuelle Assessments, die nach Datum und Uhrzeit der Befragung abgelegt werden.

Zugehörige Informationen

Risikobewertung

Zu veralteten Change-Risikobewertungen migrieren

Benutzer können die Risikobewertungen für Legacy-Changes in Versionen migrieren, die mit dem neuen Schema und der neuen Logik der Change-Risikobewertungs-Tabelle kompatibel sind.

Vorbereitungen

Einige Punkte, die zu beachten sind:

- Kunden, die das Plugin „Change Management – Risikobewertung [Legacy]“ (`com.snc.change.risk_assessment`) bereits auf ihren Instanzen installiert haben, sollten nur dieser Aufgabe folgen.
- Das Plugin „Change Management – Risikobewertung [Legacy]“ (com.snc.change.risk_assessment)`com.snc.change.risk_assessment` kann nicht für Kunden mit Kingston und späteren Releases installiert werden.
- Migrationshinweise und Best Practices legen nahe, dass die Migration in einer Entwicklungsinstanz und nicht in einer Produktionsinstanz durchgeführt werden sollte.

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

- Die Entwicklungsinstanz muss das neue Change Management – Risikobewertung [com.snc.change_management.risk_assessment] Plugin installiert haben.
- Alle Migrationsarbeiten müssen in einem Update-Satz erfasst, in eine Testinstanz verschoben und dann getestet werden, bevor sie in eine Produktionsinstanz verschoben werden.

Erforderliche Rolle: itil_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Legacy-Risikobewertungskomponenten werden migriert:

- Definition, Fragen und Fragenauswahlen von Risikobewertungen.
- Für mehrere Bewertungsbedingungen kann die Migration zu einem oder mehreren der folgenden Risikobewertungsdatensätze führen:
  - Wenn sich alle Bewertungsbedingungen in derselben Tabelle befinden, führt die Migration nur zu einer Risikobewertung.
  - Wenn sich mehrere Bewertungsbedingungen in unterschiedlichen Tabellen befinden, werden durch die Migration so viele Risikobewertungen erstellt wie unterschiedliche Tabellen vorhanden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Update-Satz und wählen Sie ihn als aktuellen Satz aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter .Erstellen Sie ein Update Set und wählen Sie es als aktuelles Set aus .
2. Navigieren zu **Wechseln** > **Risikobewertung (veraltet)**.
3. Öffnen Sie die Legacy-Risikobewertung, die Sie zu einer Change-Risikobewertung migrieren möchten.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Migration zur Risikobewertung**.
   Es wird ein Meldungsfenster angezeigt, in dem angegeben wird, dass das Assessment zu einer neuen Change-Risikobewertung migriert wird.

   Hinweis:
   Durch die Migration einer Legacy-Risikobewertung zu einer neuen Change-Risikobewertung werden die vorhandenen Legacy-Assessment-Datensätze nicht geändert.

5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 4–5 für die gesamte Legacy-Risikobewertung, die migriert werden soll.

Nächste Maßnahme

Wenden Sie sich nach der Migration aller Legacy-Risikobewertungen an das Support-Team, um die folgenden Skripts auszuführen:

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

Erfassen Sie die Ergebnisse in dem erstellten Update Set, und markieren Sie das Update Set als geschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter .Ein Update Set als geschlossen markieren .

Hinweis:
Das gegebene Verfahren ist eine empfohlene Praxis. Alternativ können Sie jede migrierte Change-Risikobewertung in einem eigenen Update Set erfassen. Sie können auch die Ergebnisse der Deaktivierung der Change Management – Risikobewertung [Legacy] unter Verwendung von `disable_legacy_change_risk_assessment.js` in einem separaten Update Set erfassen.

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

Migrierte Risikobewertungskomponenten

Wenn Sie eine Change-Risikobewertung migrieren, ordnet das System Datensätze aus der Legacy-Risikobewertung den neuen Risikobewertungstabellen zu.

Um eine funktionale Risikobewertung im Assessment-Framework zu erstellen, konvertiert das System Risikobewertungsdatensätze in die logischsten gleichwertigen Assessmentrisikodatensätze. Dies kann bedeuten, dass aus einem Legacy-Risikodatensatz mehrere Assessmentrisikodatensätze erstellt werden.

Migrierte Komponenten

Risikobewertungskomponenten	Komponenten von Change-Risikobewertungen
Bewertung Haupt [assessment_main]	Change-Risikobewertung [change_risk_asmt]
Assessment-Frage [assessment_question]	Assessment-Kategorie [asmt_metric_category]
	Assessment-Metrik [asmt_metric]
Bewertungsfrageauswahl [assessment_question_choice]	Assessment-Metrikdefinition [asmt_metric_definition]
Risikobewertungsschwellenwerte [risk_assessment_threshold]	Assessment-Schwellenwerte [change_risk_asmt_threshold]
Assessment-Bedingungen [assessment_conditions]	Dies ist in Change Management - Risikobewertung [com.snc.change.risk_assessment] enthalten.

Definitionen der Erfolgswahrscheinlichkeit

Die Definition der Erfolgswahrscheinlichkeit ist eine Konfiguration, die die Wahrscheinlichkeit und die Übereinstimmungsbedingungen einer Change-Anforderung definiert.

Standardmäßig ist die Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition für „Change-Erfolgspunktzahl“, „Change-Modellerfolg“ und „Berechnet“ definiert.

Das Reihenfolgenfeld bestimmt die Ausführungsreihenfolge der Definitionen, die Reihenfolge mit dem geringsten Wert erhält eine höhere Priorität.

Die Standardwerte für „Change-Modellerfolg“, „Change-Erfolgspunktzahl“ und „Berechnet“ werden unabhängig von der in der Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition ausgewählten Wahrscheinlichkeit erstellt.

Der Change-Manager kann die vorhandenen Datensätze in der Tabelle ändern. Die Geschäftsregel „Success Score Validations“ (Validierungen der Erfolgspunktzahl) validiert, ob ein Datensatz mit den zulässigen Mindest- und Höchstwerten für Change-Modellerfolg und Change-Erfolgspunktzahl erstellt wird.

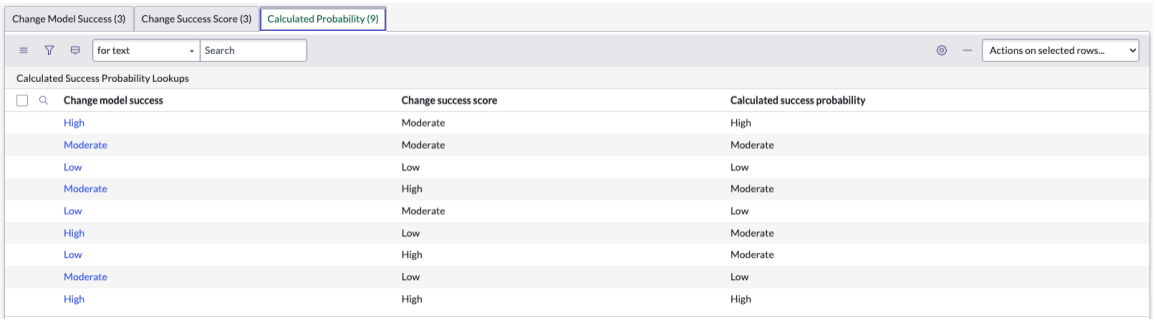
Wenn Change-Modellerfolg oder Change-Erfolgspunktzahl als Wahrscheinlichkeit in der Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition festgelegt ist, wird die entsprechende zugehörige Liste im Datensatz „Definition der Erfolgswahrscheinlichkeit“ angezeigt. Wenn jedoch „Berechnet“ festgelegt ist, sind alle drei zugehörigen Listen im Datensatz sichtbar.

Das Feld „Größer als oder gleich“ der zugehörigen Liste „Change-Modellerfolg“ und „Change-Erfolgspunktzahl“ bestimmt die Erfolgswahrscheinlichkeit, die von der Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition zurückgegeben werden muss.

Wenn beispielsweise die Wahrscheinlichkeit im Datensatz auf „Berechnet“ festgelegt ist, der Change-Modellerfolg als „Hoch“ und die Change-Erfolgspunktzahl als „Mittel“ bewertet

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

wird, gibt die Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition „Hoch“ als Erfolgswahrscheinlichkeit zurück.



Change model success	Change success score	Calculated success probability
High	Moderate	High
Moderate	Moderate	Moderate
Low	Low	Low
Moderate	High	Moderate
Low	Moderate	Low
High	Low	Moderate
Low	High	Moderate
Moderate	Low	Low
High	High	High

Sie können den Wert in der Spalte „Berechnete Erfolgswahrscheinlichkeit“ für jede Kombination aus Change-Modellerfolg und Change-Erfolgspunktzahl bearbeiten. Wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten für die Erfolgswahrscheinlichkeit für eine Change-Anforderung ändern, müssen Sie unter **Zugehörige Links** auf **Wahrscheinlichkeitszuordnungen aktualisieren** klicken, um die Kombinationen zugehöriger Datensätze für die Wahrscheinlichkeiten „Change-Modellerfolg“, „Change-Erfolgspunktzahl“ und „Berechnet“ zu aktualisieren. Sie können die Datensätze auch aktualisieren, indem Sie **Wahrscheinlichkeitszuordnungen aktualisieren** für die Liste ausführen.

Hinweis:

Das Plugin „Success Probability“ unterstützt die Domänentrennung. Die Tabellen **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** und **sn_chg_probability_calculated_lookup** sind prozessgetrennt, wenn Sie das Plugin „Domain Separation“ installieren.

Berechnete Risikoeinstufung

Die Risiko-Suchtabelle dient zum Abrufen des Risikowerts, der dem Erfolgswahrscheinlichkeitswert und dem Auswirkungswert entspricht.

Die Tabelle sn_chg_probability_risk_lookup wird verwendet, um die Daten zur Berechnung des Risikowerts der Change-Anforderung abzurufen.

Standardmäßig gibt es neun Datensätze mit allen möglichen Zuordnungen für Auswirkung und Erfolgswahrscheinlichkeit zusammen mit den entsprechenden Risikowerten.

Der Change-Manager kann neue Datensätze zur Tabelle hinzufügen und vorhandene Datensätze daraus löschen. Die Geschäftsregel „Check impact and probability combination“ (Auswirkungs- und Wahrscheinlichkeitskombination prüfen) validiert die doppelten Zuordnungseinträge.

Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Berechnete Risikoeinstufung**.

Alle Risikoberechnungs-Engines berechnen ihren entsprechenden Risikowert, das System wählt das höchste Risiko aus und definiert das Risiko für den Change. Sie können die Risikowerte unabhängig von den für die Auswirkungs- und Erfolgswahrscheinlichkeit definierten Werten ändern.

Sie können die Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition anzeigen, mit der die Erfolgswahrscheinlichkeit für die Change-Anforderung festgelegt wurde, indem Sie auf die Tabelle sn_chg_probability_details zugreifen. Auf diese Tabelle können Benutzer zugreifen, die über Lesezugriff auf die Change-Anforderungen verfügen.

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

Klicken Sie im Formular für Change-Anforderungen unter **Zugehörige Links** auf **Risiko berechnen**. Die Risiko-Engines berechnen das Risiko für den Change. Klicken Sie auf das Symbol neben dem Feld **Risiko**, um das für den Change festgelegte Risiko anzuzeigen.

Klicken Sie auf das Symbol neben **Berechnete Risikoeinstufung**, um herauszufinden, welche Art von Erfolgswahrscheinlichkeitsdefinition für das Festlegen des Risikos für den Change verantwortlich ist. Es gibt drei Arten von berechneten Risikoeinstufungen:

- Berechnet (Auswirkung + Erfolgswahrscheinlichkeit)
- Berechnet (Auswirkung + Change-Erfolgspunktzahl)
- Berechnet (Auswirkung + Change-Modellerfolg)
- Nicht festgelegt: Wenn das Risiko nicht bewertet wird

Hinweis:

Risikosuche unterstützt die Domänentrennung. Die Tabelle **sn_chg_probability_risk_lookup** ist prozessgetrennt, wenn Sie das Plugin „Domain Separation“ installieren.

Change Management-Integrationen

Sie können Change Management mit anderen ServiceNow-Anwendungen wie Discovery, Software Asset Management und Hardware Asset Management integrieren.

Die folgenden Themen enthalten Informationen zur Integration verschiedener Anwendungen mit Change Management, zu den Voraussetzungen und zu den Möglichkeiten zur Aktivierung der Funktionalität dieser integrierten Anwendungen.

Integration von ITOM-Transparenz in Change-Management

Wenn Ihre Organisation eine Abonnement für ITOM Discovery oder ITOM-Transparenz besitzt, wird die Integration mit diesen ITOM-Produkten automatisch aktiviert. Mit dieser Integration lässt sich jedes Konfigurationselement (Configuration Item, CI) mit einer IP-Adresse, die Teil eines Change-Anforderungsprozesses ist, automatisch verwalten. Erfüller für eine Change-Anforderung können den Erkennungsprozess für ein CI auch manuell anfordern.

Integration aktivieren

Abhängig von den von Ihrer Organisation erworbenen Abonnements müssen Sie die folgenden Plugins installieren und konfigurieren:

- Für ITOM Discovery – Discovery (com.snc.discovery)
- Für ITOM-Transparenz – Discovery (com.snc.discovery) und Service Mapping (com.snc.service-mapping)

Integration mit ITOM Discovery

Wenn Discovery aktiviert ist, macht Change-Management drei neue Eigenschaften im Modul „Change-Eigenschaften“ verfügbar (**Change Management** > **Administration** > **Eigenschaften**):

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

Change-Management-Eigenschaften für Discovery

Eigenschaft	Beschreibung
Konfiguriert, wie die Erkennung für betroffene CIs ausgelöst wird (Automatisch, Manuell oder Aus)	Legt fest, ob die Erkennung für die betroffenen CIs automatisch, manuell, automatisch und manuell oder überhaupt nicht ausgelöst werden soll. Typ: Auswahlliste Werte: „Off“ (Aus), „Both“ (Beides), „Automatic“ (Automatisch), „Manual“ (Manuell) Standardwert: Aus **Hinweis:** Wenn die folgende Eigenschaft auf „Beide“ festgelegt ist und Sie die Erkennung manuell auslösen, wird die automatische Erkennung für diese Change-Anforderung nicht ausgelöst.
Liste der Status der Change-Anforderung (durch Kommas getrennt), bei denen die Erkennung manuell ausgelöst werden kann	Legt fest, bei welchen Statuswerten der Change-Anforderung die Erkennung manuell initiiert werden kann. Bei den festgelegten Statuswerten ist der zugehörige Link „Initiate Discovery“ (Discovery initiieren) verfügbar. Typ: Zeichenfolge Standardwert: Implementieren, Überprüfen **Hinweis:** Wenn in der Instanz mehrere Sprachen verwendet werden, muss diese Eigenschaft auf den internen Statuswert für Überprüfung festgelegt werden.
Liste der Status von Change-Anforderungen (kommagetrennt), bei denen die Erkennung automatisch ausgelöst wird. Beispielsweise wenn sich der Change Request-Status in „Prüfung“ ändert	Legt fest, bei welchen Statuswerten der Change-Anforderung die Erkennung automatisch ausgelöst wird. Discovery wird initiiert, wenn ein Wechsel in die aufgeführten Statuswechsel stattfindet. Typ: Zeichenfolge Standardwerte: Überprüfen **Hinweis:** Wenn in der Instanz mehrere Sprachen verwendet werden, muss diese Eigenschaft auf den internen Statuswert für Überprüfung festgelegt werden.

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

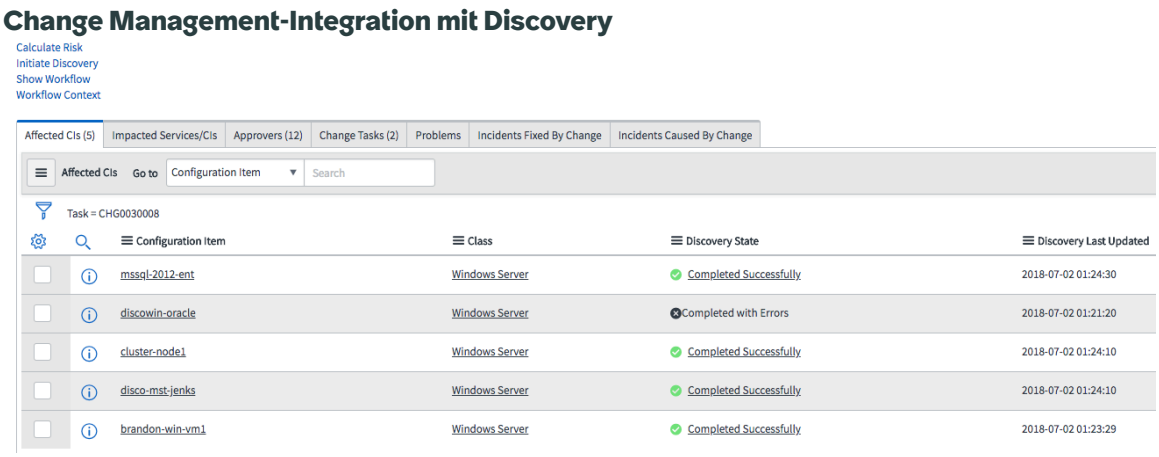
Hinweis:
Wenn in der Instanz mehrere Sprachen verwendet werden, muss bei den letzten beiden Eigenschaften in der oben aufgeführten Tabelle diese Eigenschaft auf den internen Wert (0) für Überprüfung festgelegt werden.

Zusätzlich zu den neuen Eigenschaften werden die Felder **Discovery State** (Discovery-Status) und **Discovery last updated** (Letzte Aktualisierung von Discovery) der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** hinzugefügt. **Discovery State** (Discovery-Status) stellt einen von fünf Statuswerten zur Verfügung sowie jeweils ein Symbol, das diesen Status widerspiegelt:

- In Bearbeitung
- Completed Successfully (Erfolgreich abgeschlossen)
- Completed w/ Warning (Abgeschlossen mit Warnung)
- Completed w/ Error (Abgeschlossen mit Fehler)
- Abgebrochen

Der Wert „Discovery State“ (Discovery-Status) wird als Link zur entsprechenden Discovery-Protokolldatei angezeigt. Das Feld **Discovery last updated** (Letzte Aktualisierung von Discovery) enthält ein Datum und einen Zeitstempel, die angeben, wann Discovery zuletzt ausgeführt wurde.

Haben Sie sich für die manuelle Initiierung oder die manuelle und automatische Initiierung des Discovery-Moduls entschieden, wird der zugehörige Link **Initiate Discovery** (Discovery initiieren) im Abschnitt „Zugehörige Links“ angezeigt, wenn der Status des Change Request einem der in der Eigenschaft festgelegten Status entspricht. Sobald Discovery ausgelöst wird, werden die Werte in den Feldern **Discovery State** (Discovery-Status) und **Discovery last update** (Letzte Aktualisierung von Discovery) geändert.



Integration mit ITOM-Transparenz

Sie können die Änderungen im Kontext von Anwendungsservices anzeigen. In Service-Mapping verfügbare Servicezuordnungen zeigen Änderungen an einem Anwendungsservice als Ganzem sowie an den einzelnen Konfigurationselementen (CIs), aus denen der Service besteht.

Wenn die Now Platform für die Validierung von Changes konfiguriert ist, werden alle Changes bewertet und als gültig oder nicht angezeigt. Wenn eine Änderung gültig ist, wird ihr Change-Datensatz in der Anwendungsservicezuordnung als genehmigt angezeigt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Plattform für die Validierung von Changes finden Sie unter Vorgeschlagene Changes verwalten .

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

Die Art der Änderungsmarke hängt von der Art der Changes ab, die sie darstellt:

Hellgrauer Ballon ()

Nicht genehmigte Change, die das Anwendungsservice-Verhalten nicht beeinflusst. Zum Beispiel eine Change in einem Netzwerkpfad oder das Hinzufügen eines Knotens zu einem Cluster.

Dunkelgrauer Ballon ()

Nicht genehmigte Change, die das Anwendungsservice-Verhalten ändert.

Grüner Ballon ()

Eine genehmigte Change in Bereitstellungen, bei denen die Now Platform für die Validierung der Changes konfiguriert ist.

Doppelballon ()

Mehrere getrennte Changes, die kurz hintereinander stattfanden.

Zugehörige Informationen

Discovery

Change-Historie von Anwendungsservices anzeigen

Change-Historie von Anwendungsservices in Agent Workspace anzeigen

Integration von Software Asset Management in Change-Management

Die Integration von Software Asset Management (SAM) in Change-Management zeigt die prognostizierten Auswirkungen eines Change auf die Lizenzierungskosten an.

Diese Integration prognostiziert, inwiefern sich die Lizenzkosten ändern, wenn ein Change an einer oder mehreren Prozessorressourcen (CPU oder CPU-Kern) eines Configuration Item (CI) vorgeschlagen wird, die vom Prozessor lizenzierte Software ausführen.

Die Integration erfordert die Plugins „Software Asset Management Professional“ (com.snc.samp) und „Change Management - License Change Projections“ (com.sn_samp_change).

Hinweis:
Die Aktivierung des Plugin „Change Management - License Change Projections“ (com.sn_samp_change) muss über das HI Service Portal angefordert werden.

Hat ein Change Request den Status **Neu**, können Benutzer über **Propose Change** (Change vorschlagen) oder **Mass Update CI** (Massenaktualisierung des CI) Changes an der CPU oder den CPU-Kernen eines CI vorschlagen. Die vorgeschlagenen Changes werden in einem XML-Feld erfasst, das an Software Asset Management übergeben wird, sobald die Change-Anforderung in den ersten Genehmigungsstatus wechselt. Nachdem Software Asset Management die prognostizierte Lizenzierungskostenänderung berechnet hat, werden die entsprechenden Ergebnisse in einem neuen Formularabschnitt namens „Lizenzänderungsprognose“ angezeigt.

Im Formularabschnitt „License change projection“ (Lizenzänderungsprognose) wird für jedes von dem Change betroffene CI eine zusammenfassende Lizenzprognose für den Change angezeigt. Auf der linken Seite des Abschnitts werden Felder angezeigt, in denen die aktuellen Ausgaben, die prognostizierten Ausgaben, die Ausgabenänderung und die Anzahl der betroffenen Installationen aufgeführt werden. Auf der rechten Seite befindet sich ein Balkendiagramm, das diese Informationen visuell darstellt.

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

Für eine detailliertere Aufgliederung der Lizenzänderungsprognosen können Sie dem Formular „Change-Anforderung“ die zugehörige Liste **CI Projection Summary** (Zusammenfassung CI-Prognose) hinzufügen. Diese zugehörige Liste enthält eine CI-basierte Aufgliederung der zusammengefassten Lizenzprognose des Changes und erlaubt einen einfachen Zugriff auf den Software Asset Management-Datensatz „CI Project Summary“ (Zusammenfassung CI-Prognose) sowie weitere Daten.

Zugehörige Informationen

Vorgeschlagene Changes verwalten

Massen-CI-Update

Change-Management-Integration mit Hardware Asset Management

Die Change-Management-Integration mit Hardware Asset Management hilft bei der Bestimmung der Asset-Aktion, die für das einem Hardware-Asset zugeordnete Konfigurationselement (CI) ausgeführt werden muss. Mithilfe dieser Funktion können Change-Implementierer Asset-Datensätze schnell direkt aus dem Change aktualisieren, und der Asset Manager kann den aktuellen Status aller Assets anzeigen, die durch die Change-Anforderung aktualisiert wurden.

Diese Integration erfordert das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp).

Hinweis:
Sie müssen die Aktivierung des Plugins „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) über den ServiceNow® App Store anfordern.

Wenn den in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ aufgeführten Konfigurationselementen ein Asset zugeordnet ist, wird das Feld **Asset-Aktion** gefüllt.

Sie können eine **Asset-Aktion** für das CI aus der zugehörigen Liste „Betroffenes CI“ auswählen. Dieses Feld **Asset-Aktion** bietet drei mögliche Aktionen, die ausgewählt werden können und ein Ereignis auslösen.

- **Bereitstellen**: Wenn diese Aktion ausgewählt wird, wird das `sn_hamp.asset.deploy`-Ereignis ausgelöst.
- **Aktualisieren/Reparieren**: Für diese Aktion wird kein Ereignis ausgelöst.
- **Außerkraftsetzen**: Wenn diese Aktion ausgewählt wird, wird das `sn_hamp.asset.retire`-Ereignis ausgelöst.

Hinweis:
Die Spalte **Asset-Aktion** kann der zugehörigen Liste „Betroffenes CI“ hinzugefügt werden, falls sie nicht bereits verfügbar ist.

Wenn sich eine Change-Anforderung im Status **Implementieren** befindet, löst die vorgeschlagene Asset-Aktion das entsprechende Ereignis aus. Wenn der Workflow abgeschlossen ist, aktualisiert die Asset-Aktion das Asset und die zugehörigen Datensätze und geht in den Status **Überprüfen** über.

Hinweis:
Wenn die Asset-Aktion nicht ausgewählt ist, wird die Change-Anforderung nicht in den Status **Überprüfen** versetzt.

Weitere Informationen finden Sie unter Hardware Asset Management

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

Domänentrennung und Change Management

Die Domänentrennung wird in Change-Management 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: 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 Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

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

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

Übersicht

Change Management bietet einen systematischen Ansatz zur Kontrolle des Lebenszyklus aller Changes. Nützliche Änderungen lassen sich mit minimalen Unterbrechungen der IT-Services vornehmen.

Funktionsweise der Domänentrennung im Change Management

Change Management umfasst die Verwaltung von Change-Anforderungen. Mit einer Change-Anforderung können Sie einen kontrollierten Prozess für das Hinzufügen, Ändern oder Entfernen genehmigter und unterstützter Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) implementieren. Die Anforderung erfasst die detaillierten Informationen über den Change, z. B. den Grund, die Priorität, das Risiko, den Typ und die Kategorie des Changes.

- Eine Change-Anforderung ist eine Erweiterung einer Aufgabe. Datensätze werden in der Domäne von Benutzern erstellt, die die Aufgabe in der Sitzung erstellen.
- Alle Change-Eigenschaften sind global, was bedeutet, dass sie für jede Anwendung, die die **[sys_properties]**-Tabelleneigenschaften verwendet, gleich sind. Die Tabelle ist nicht domänengetrennt, daher wirken sich alle vorgenommenen Changes auf alle Domänen aus.

Domänengetrennte Tabellen

Change Request [change_request]

Anwendungsfall

Ein ITIL-Benutzer in der Acme-Domäne meldet sich an und erstellt eine Change-Anforderung. Die Change-Anforderung wird in der Domäne erstellt, die der Benutzer ausgewählt hat.

Automatische Übersetzung

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

Funktionsweise der Domänentrennung in der CAB Workbench (Change Advisory Board)

- CAB-Meetings werden mit der CAB-Definitionstabelle synchronisiert, wenn das Meeting über eine Definition generiert oder manuell erstellt wurde und das Feld „CAB-Definition“ ausgefüllt ist.
- CAB-Meetings werden in der Benutzerdomäne erstellt, wenn das Meeting manuell ohne eine zugehörige CAB-Definition erstellt wird.
- Meetingdatensätze werden nicht unterstützt, wenn sie sich in einer anderen Domäne als der zugehörigen Definition befinden.
- Bei allen anderen CAB-Datensätzen ist der Domänen -Master auf den zugehörigen CAB-Meeting-Datensatz eingestellt.

Domänengetrennte Tabellen

- CAB-Definition [cab_definition]
- CAB-Meeting [cab_meeting]

Domänenmaster-Tabellen (verknüpft mit der Domäne des zugehörigen cab_meeting)

- CAB.Teilnehmer [cab_attendee]
- CAB-Agendapunkt [cab_agenda_item]
- CAB-Laufzeitstatus [cab_runtime_state]

Anwendungsfälle

- Ein CAB-Manager erstellt eine neue CAB-Definition und generiert 20 Meetings in der ACME-Domäne. Das Ergebnis: Sowohl die Definition als auch die Meetings werden innerhalb der ACME-Domäne erstellt.
- Ein CAB-Manager erstellt ein Ad-hoc-CAB-Meeting aus der zugehörigen Liste im CAB-Definitionsformular. Ergebnis: Das Meeting wird in der Domäne des CAB-Meetings erstellt.
- Alle anderen Verwendungsfälle verhalten sich genauso wie wenn die Domänentrennung nicht aktiviert ist.

Funktionsweise der Domänentrennung in Change Schedules (Neues Feature)

- Change Schedule-Definitionen beinhalten alle Konfigurationsoptionen und zugehörigen Datensätze, die zum Anzeigen eines bestimmten Change Schedules verwendet werden.
- Datensätze werden in der Domäne des aktuellen Benutzers erstellt.
- Zusätzliche Datensätze werden in der Domäne der Change Schedule-Definition erstellt.

Domänengetrennte Tabellen

- Change Schedule-Definition [chg_soc_definition]
- Zugehörige Definition [chg_soc_definition_child]

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

- Stilregel [chg_soc_definition_style_rule]
- Stilregel [chg_soc_style_rule]
- Stilregel [chg_soc_def_child_style_rule]

Anwendungsfälle

Ein ITIL-Benutzer in der ACME-Domäne meldet sich an und navigiert zur Change Schedule-Zielseite. Der Benutzer kann die Change Schedules sowohl in seiner aktuellen als auch in der globalen Domäne anzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Tutorial: Fügen Sie einen neuen Change-Management-Status hinzu

Dieses Tutorial hält ein Beispiel für das Hinzufügen eines neuen Status zum vorhandenen Status-Modell bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sich das folgende Szenario vor:
Basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation müssen Sie einen neuen Status **Abgeschlossen** hinzufügen, und zwar zwischen dem bestehenden **Implementieren** und dem **Überprüfen** Status. Sie müssen auch die Möglichkeit für eine Entscheidung ergänzen, ob der Status **Überprüfen** erforderlich ist.

Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch:

Eine neue Auswahl hinzufügen

Erstellen Sie eine neue Auswahl für den Status eines Change Requests.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

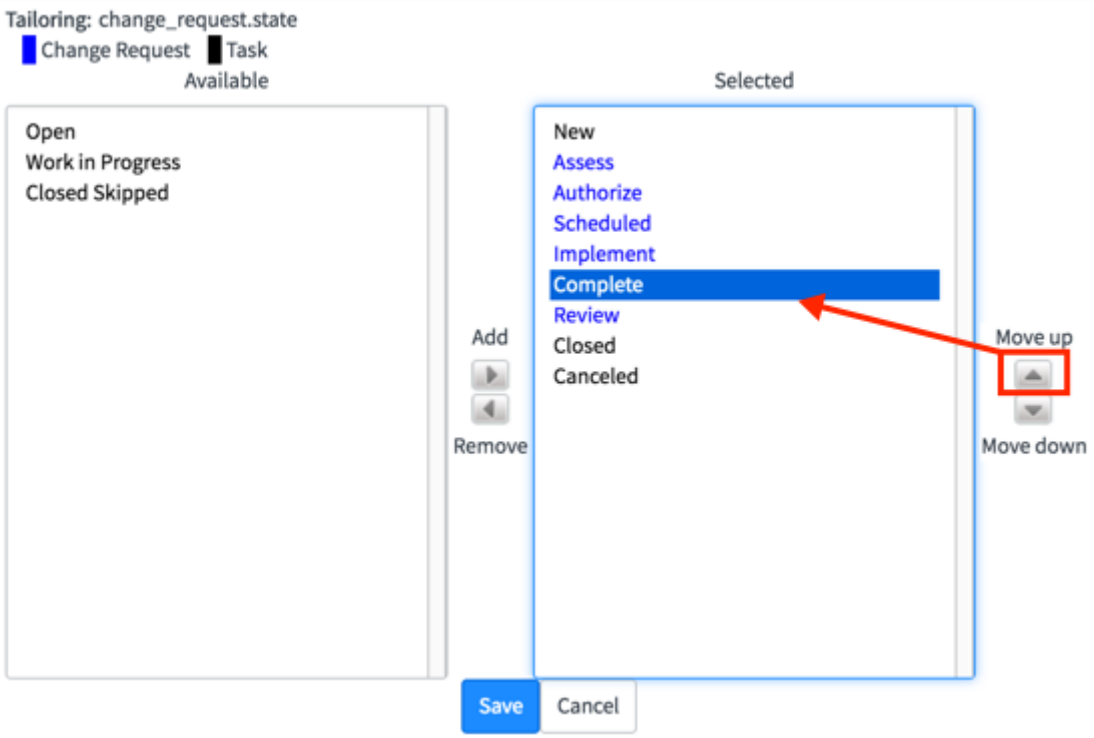
1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung **Statusbezeichnungen** und wählen Sie **Konfigurieren der Auswahl**.
   Der Slushbucket zur Konfiguration der Status-Auswahl wird geöffnet.
3. Tragen Sie die folgenden Informationen ein und klicken Sie **Hinzufügen**.

Feld	Beschreibung
Text des neuen Elements	Geben Sie „Abgeschlossen“ ein.
Numerischer Wert	Geben Sie -6 ein.
Auf Tabelle anwenden	In Change Request einstellen

Der neue Status erscheint im Slushbucket **Ausgewählt** auf dem Formular.

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

4. Verwenden Sie die Aufwärts- und Abwärtspfeile, um den neuen Status zwischen den Status **Implementieren** und **Überprüfen** zu verschieben.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die neue Auswahl ist erstellt und das **Change Request**-Formular wird erneut geöffnet.

Ein benutzerdefiniertes Feld erstellen

Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Auswahlfeld, um zu definieren, ob ein Change Request den Status **Überprüfen** durchlaufen muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein neues Feld im Change Request-Formular zu erstellen.

   a. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

   b. Geben Sie die folgenden Werte im Abschnitt **Ein neues Feld erstellen** ein.

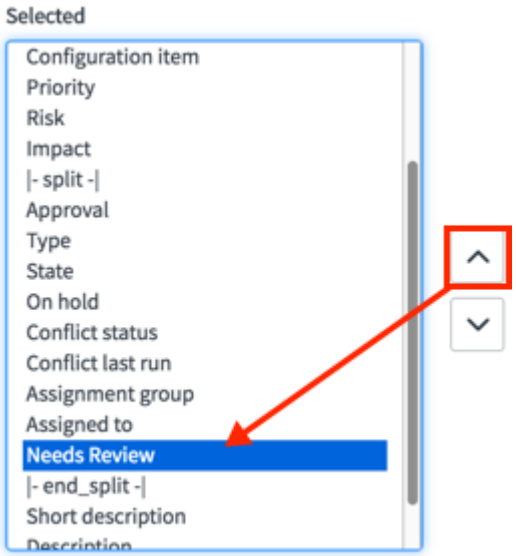
Feld	Wert
Name	Benötigt Überprüfung
Typ	Auswahl

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um dem Slushbucket das neue Feld hinzuzufügen.
   Das neue Feld erscheint am unteren Rand des **Ausgewählt** Slushbuckets.

Automatische Übersetzung

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

a. Verwenden Sie die Pfeile nach oben und unten neben dem Slushbucket, um das neue Feld nahe dem **Zugewiesen an** Feld zu platzieren.



b. Klicken Sie auf **Speichern**.
Das Change Request-Formular öffnet sich erneut mit dem **Benötigt Überprüfung** Feld unter dem **Zugewiesen an** Feld.

3. Führen Sie die folgenden Schritte durch, um die Auswahlmöglichkeiten für das Feld **Benötigt Überprüfung** zu konfigurieren.

a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung **Benötigt Überprüfung** und wählen Sie **Konfigurieren der Auswahl**.
Das Formular **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** erscheint mit leeren Slushbucket-Listen für **Verfügbar** und **Ausgewählt**.

b. In dem Feld **Geben Sie einen neuen Artikel ein** ergänzen Sie die Auswahl **Ja** und **Nein** und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Die Auswahlmöglichkeiten erscheinen in der **Ausgewählt** Liste.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das Change Request-Formular wird erneut geöffnet. Die Auswahlliste **Benötigt Überprüfung** enthält die Auswahlmöglichkeiten**Ja** und **Nein**.

4. **Wahlweise:** Wenn der Wert im **Benötigt Überprüfung** Feld **Ja**, **Nein** oder leer ist, konfigurieren Sie den Standard, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung **Benötigt Überprüfung** und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.

b. In dem Abschnitt **Spezifikation der Auswahlliste** wählen Sie **Dropdown mit – Keine –** als die standardmäßige **Auswahl**.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Das Change Request-Formular wird erneut geöffnet. Das Feld **Benötigt Überprüfung** zeigt **-- Keine –** an.

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

Eine UI-Richtlinie hinzufügen

Fügen Sie eine UI-Richtlinie hinzu, um das Feld **Benötigt Überprüfung** für Change Requests des Typs **Normal** anzuzeigen, sobald diese den Status **Abgeschlossen** erreicht haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **UI-Richtlinien**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Tragen Sie die folgenden Werte im Formular **UI-Richtlinie** ein.

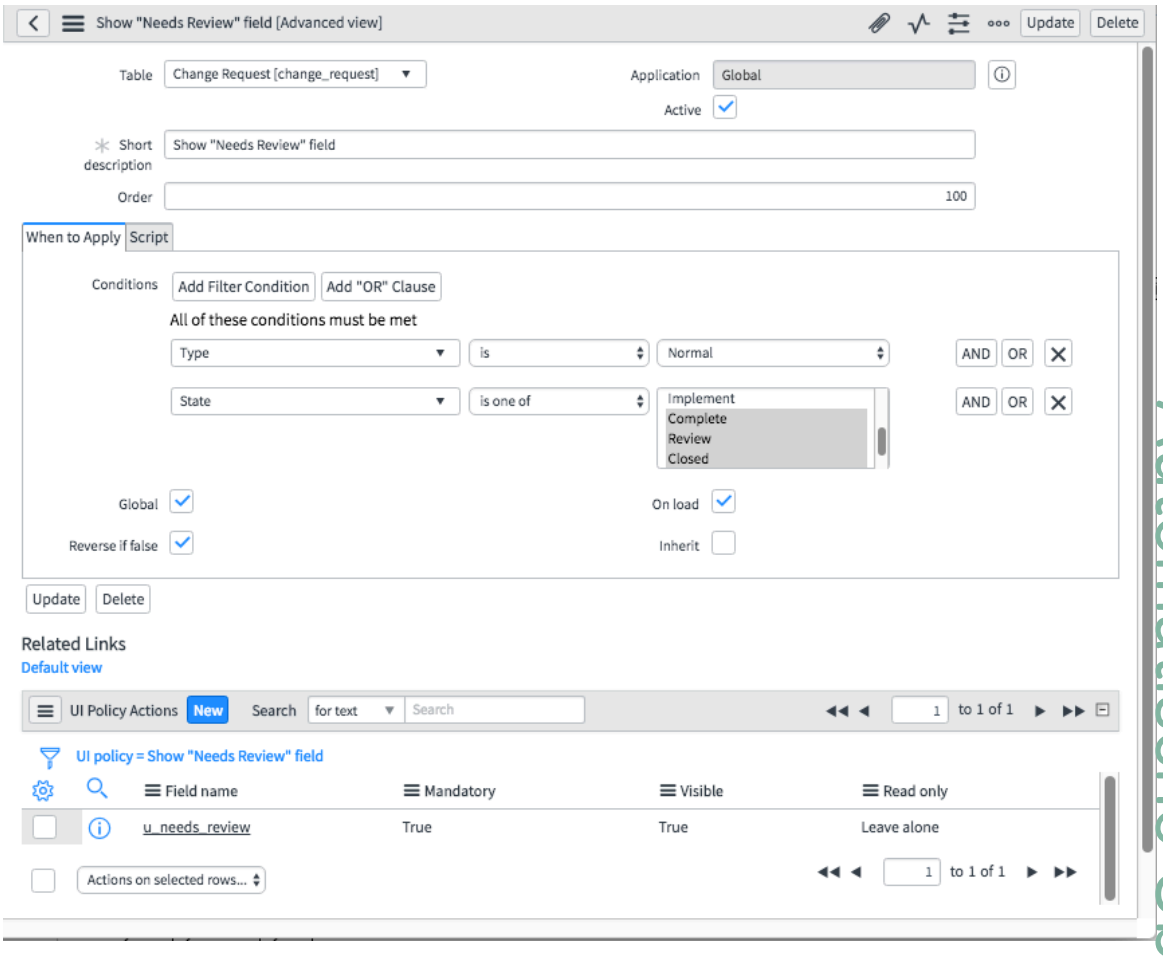
Feld	Wert
Tabelle	Change-Anforderun
Kurzbeschreibung	Das Feld „Benötigt Überprüfung“ anzeigen
Bedingungen	[Typ] [ist] [Normal] [Status] [ist einer von] [Überprüfen, Abgeschlossen, Geschlossen]

5. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Speichern**, um den Datensatz für die UI-Richtlinie zu erstellen und auf dem Formular zu bleiben.
   Die zugehörige **UI-Richtlinie Aktionen** Liste erscheint.
6. Klicken Sie auf **Neu** in der zugehörigen **UI-Richtlinie Aktionen** Liste.
7. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Wert
Feldname	Benötigt Überprüfung
Obligatorisch	Wahr
Sichtbar	Wahr

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

8. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Aktion zur UI-Richtlinie zu erstellen und zum Formular **UI-Richtlinie** zurückzukehren.



Eine ACL erstellen

Erstellen Sie eine Regel für die Zugriffssteuerung (ACL), um sicherzustellen, dass das Feld **Benötigt Überprüfung** nicht mehr geändert werden kann, nachdem es festgelegt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit erhöhter Sicherheit

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die neu erstellte UI-Richtlinie macht das Feld **Benötigt Überprüfung** zu einem Pflichtfeld, wenn ein Change Request den Status **Abgeschlossen** erreicht hat.

Die anschließende Konfiguration des Status-Modells stellt sicher, dass ein Wert im **Benötigt Überprüfung** Feld obligatorisch ist, bevor der Change Request als **Abgeschlossen** gespeichert werden kann. Um das zu verhindern, dass der Wert im Feld **Benötigt Überprüfung** geändert werden kann, nachdem er festgelegt wurde, erstellen Sie einen neuen Zugriffssteuerungslisteneintrag (ACL), um das Feld schreibgeschützt zu machen.

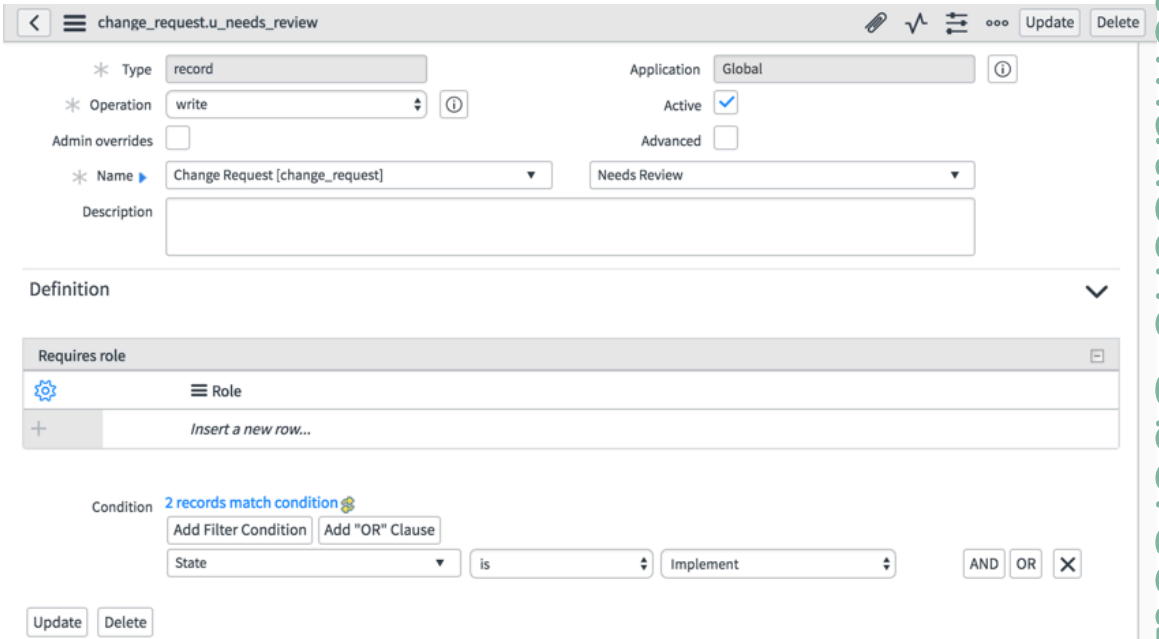
Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Sicherheitsregeln**.

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

3. Erhöhen Sie Ihre Sicherheitsrolle im Benutzermenü, das geöffnet wird, wenn Sie auf Ihren Namen in der Kopfzeile klicken.
   Nur Administratoren mit erhöhten Sicherheitsrollen können ACLs hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Wert
Typ	Datensatz
Vorgang	Schreiben
Name (erster Teil)	Change-Anforderun
Name (zweiter Teil)	Benötigt Überprüfung
Bedingung	[Status] [ist] [Implementieren]



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktualisieren Sie die State Handler-Skripteinbindung

Aktualisieren Sie die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung mit dem neuen Status **Abgeschlossen**.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung definiert die Status, die für das Status-Modell eines Change-Requests verfügbar sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Öffnen Sie die *ChangeRequestStateHandler*-Skripteinbindung, und ändern Sie das Skript wie folgt.
   a. Fügen Sie die folgende Zeile am Anfang des Skripts im Abschnitt **Konstanten** hinzu:

   ```
   ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
   ```

   b. Fügen Sie die folgende Zeile als letzte Zeile der Funktion *Initialisieren* hinzu:

   ```
   this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
   ```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktualisieren Sie die Status-Modell-Skripteinbindung

Aktualisieren Sie die *ChangeRequestStateModel_normal*-Skripteinbindung, um neue Funktionen für den Status **Abgeschlossen** hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie *ChangeRequestStateModel_normal* mit folgender Konfiguration.

- Fügen Sie neue *canMove*- und *moving*-Funktionen für den Status **Abgeschlossen** hinzu. Diese Funktionen können den Wert **true** zurückgeben, da es keine besonderen Bedingungen oder zusätzlichen auszuführenden Aktionen gibt, wenn in den Status **Abgeschlossen** gewechselt wird.
- Ändern Sie die Definition des vorhandenen Objekts für den Status **Implementieren**, um sicherzustellen, dass der nächste der Status **Abgeschlossen** ist.

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

- Fügen Sie ein Objekt für den Status **Abgeschlossen** hinzu, der die Status **Überprüfen** und **Geschlossen** als die nächsten zwei Status definiert.

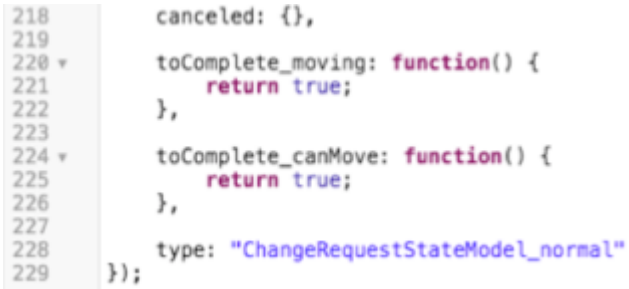
Hinweis:
Die *canMove* Funktion für den Übergang dieser Status in **Abgeschlossen** prüft das benutzerdefinierte **Benötigt Überprüfung** Feld, um den richtigen Folge-Status zu bestimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Öffnen Sie die *ChangeRequestStateModel_normal*-Skripteinbindung, und ändern Sie das Skript wie folgt.
   a. Fügen Sie die folgende Zeile am Ende der Skripteinbindung hinzu, aber vor der Zeile, die mit **Typ** beginnt:

```
toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },
```



```
    canceled: {},

    toComplete_moving: function() {
        return true;
    },

    toComplete_canMove: function() {
        return true;
    },

    type: "ChangeRequestStateModel_normal"
});
```

   b. Ändern Sie das vorhandene *implement*-Objekt in *toComplete*:

```
implement: {
        nextState: [ "complete" ],

        complete: {
            moving: function() {
                return this.toComplete_moving();
            },

            canMove: function() {
                return this.toComplete_canMove();
            }
        },

        canceled: {
            moving: function() {
              return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove: function() {
              return this.toCanceled_canMove();
            }
```


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

```
        }
    },
```

3. Fügen Sie das folgende neue Status-Objekt für den Status *Abgeschlossen* hinzu.

```
complete: {
        nextState : [ "review", "closed" ],

        review : {
            moving : function() {
                return this.toReview_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "Yes")
                    return true;

                return false;
            }
        },

        closed : {
            moving : function() {
                return this.toClosed_moving();
            },

            canMove : function() {
                if (this._gr.getValue("u_needs_review") == "No")
                    return true;

               return false;
               }
        },

        canceled : {
            moving : function() {
                return this.toCanceled_moving();
            },

            canMove : function() {
                return this.toCanceled_canMove();
            }
        }
    },
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine UI Action

Erstellen Sie eine UI Action, um auf einem Change Request eine Schaltfläche für den Status **Abgeschlossen** anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die UI Action muss eine Bedingung enthalten, die die Status-Modell-Skripteinbindung verwendet, um zu entscheiden, wann die Schaltfläche **Abgeschlossen** auf dem Change Request-Formular angezeigt wird. In diesem Fall wird die Schaltfläche **Abgeschlossen** nur angezeigt, wenn der Change den Status **Implementieren** erreicht hat.

Prozedur

1. Öffnen Sie das **Change Request**-Formular.
2. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **UI-Aktionen**.
3. Suchen und öffnen Sie die bereits vorhandene UI-Aktion *`Implement`*.
4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**, um ein Duplikat des Datensatzes zu erstellen.
5. Passen Sie die folgenden Felder mit neuen Werten an.

Feld	Werte
Name	Abgeschlossen.
Aktionsname	state_model_move_to_complete.
Tipp	Der Change erreicht den Status „Abgeschlossen“.
Beim Klicken	`moveToComplete();`.
Bedingung	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
Skript	Aktualisieren Sie Funktion, Status-Name und Status-Wert. `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }`

Automatische Übersetzung

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

Feld	Werte
	.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Einen Prozessfluss-Datensatz erstellen

Erstellen und fügen Sie einen Prozessablauf-Datensatz für den Status **Abgeschlossen** hinzu. Der Process Flow Formatter wird am oberen Rand des Change Request-Formulars angezeigt.

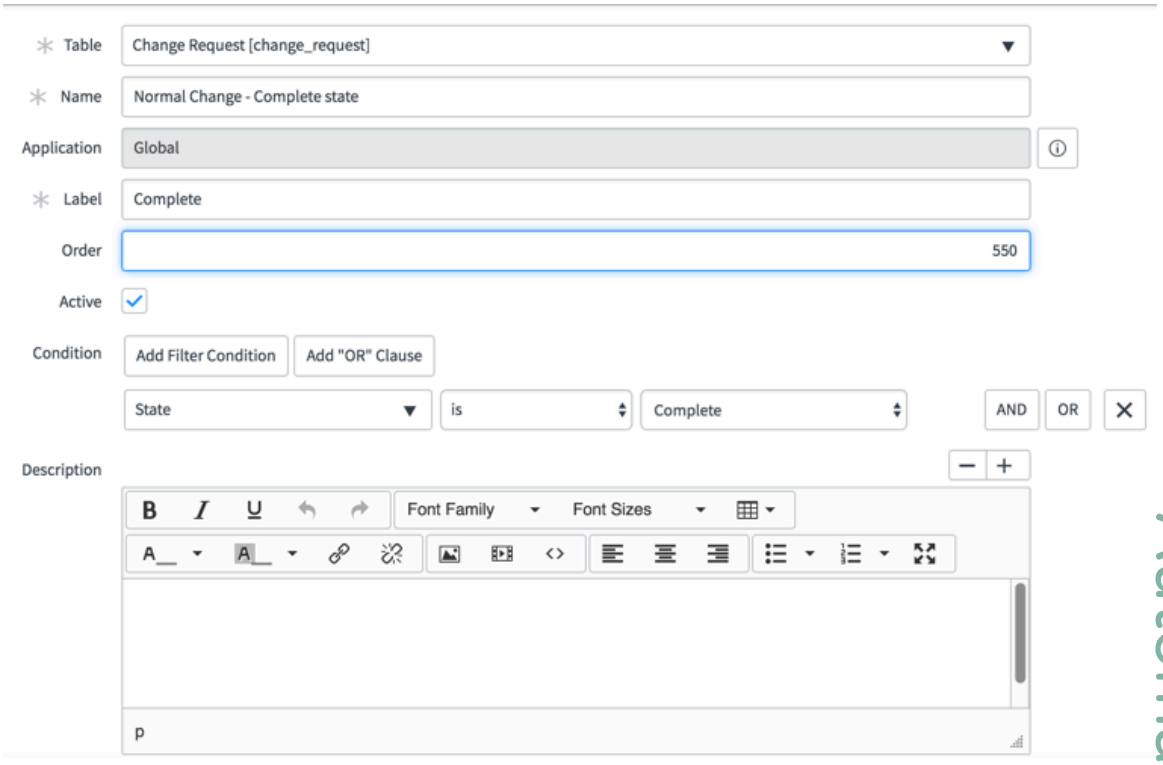
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Prozess-Flow**.
2. Öffne Sie den Datensatz **Normaler Change – Implementieren Status**.
3. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Einfügen und bleiben**, um ein Duplikat des Datensatzes zu erstellen.
4. Passen Sie die folgenden Felder mit neuen Werten an.

Feld	Werte
Name	Normaler Change – Status Abgeschlossen
Bezeichnung	Abgeschlossen
Reihenfolge	550
Bedingung	[Status] [ist] [Abgeschlossen]

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



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Den Change Request Workflow aktualisieren

Aktualisieren Sie den Change Request Workflow, um den ergänzten Status **Abgeschlossen** zu inkludieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Change Request – Normal Workflow für den Change Request des Typs **Normal** muss aktualisiert werden, damit der Change Request in **Abgeschlossen** anstelle von **Überprüfen** übergeht.

Im Falle eines Change Requests vom Typ **Normal**, der sich im Status **Bewerten** befindet, kann jeder Benutzer aus der **Zuweisungsgruppe** den Change Request genehmigen. Wenn der **Risiko**-Wert **Moderat** oder **Hoch** ist, wird im Status **Autorisieren** eine Genehmigung durch das CAB notwendig. Falls das **Risiko Niedrig** ist, muss das CAB-Team keine Genehmigung erteilen. Stattdessen kann der Manager der Zuweisungsgruppe den Change Request genehmigen.

Hinweis:
Falls der Manager der Zuweisungsgruppe zufällig auch der Benutzer ist, der den Change Request im Status **Bewerten** genehmigt hat, wird der Status **Autorisieren** übersprungen und der Status des Change Requests geht in **Geplant** über.

Die Funktionalität ist nur für die neuen Kunden verfügbar.

Prozedur

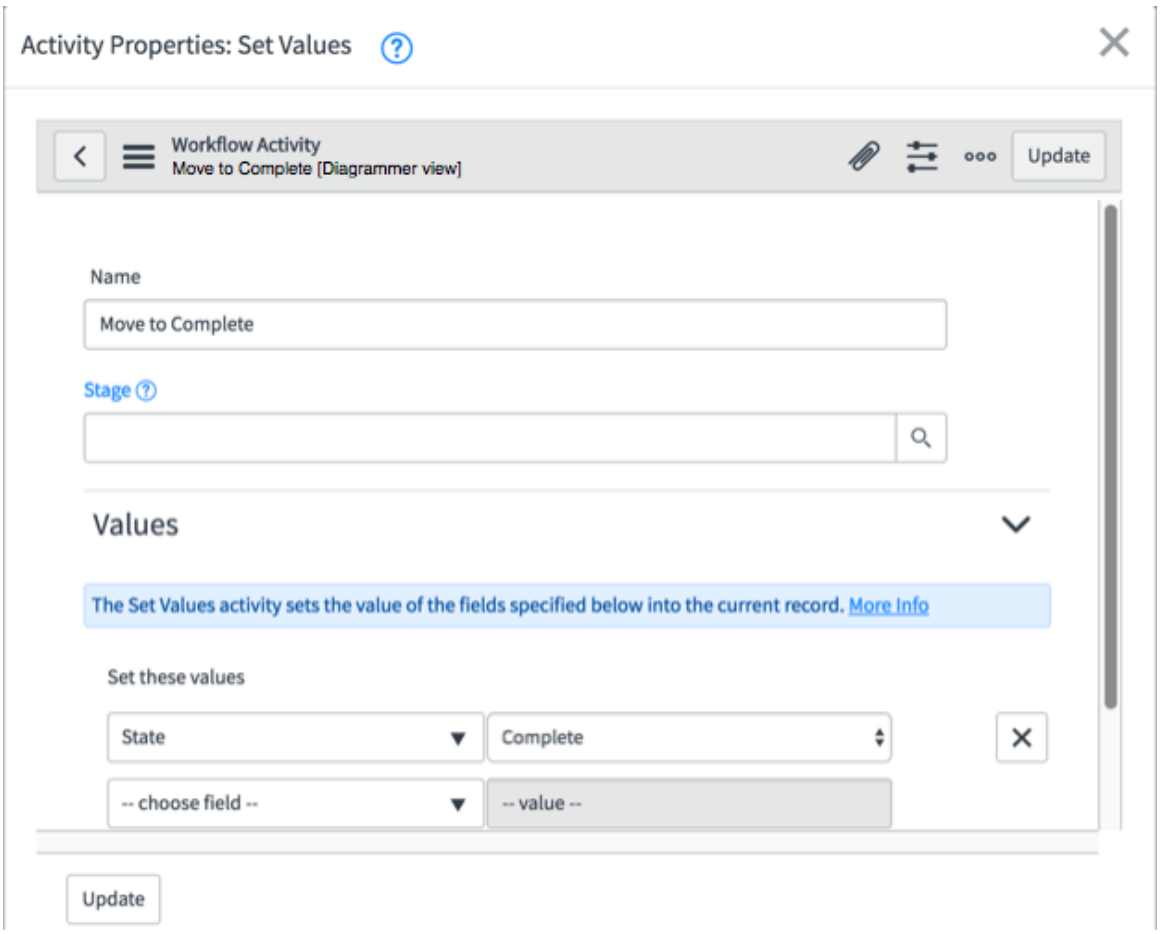
1. Navigieren zu **Alle** > **Workflow** > **Workflow-Editor**.

2. Wählen Sie aus der Workflow-Liste **Change Request – Normal** aus.

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

3. Wählen Sie die Option **Auschecken** im **Kontextmenü** aus, um eine neue Version dieses Workflows zu erstellen.
4. Öffnen Sie die **Werte festlegen** Aktivität, die in die **Ende** Aktivität übergeht und ändern Sie die nachfolgenden Felder.

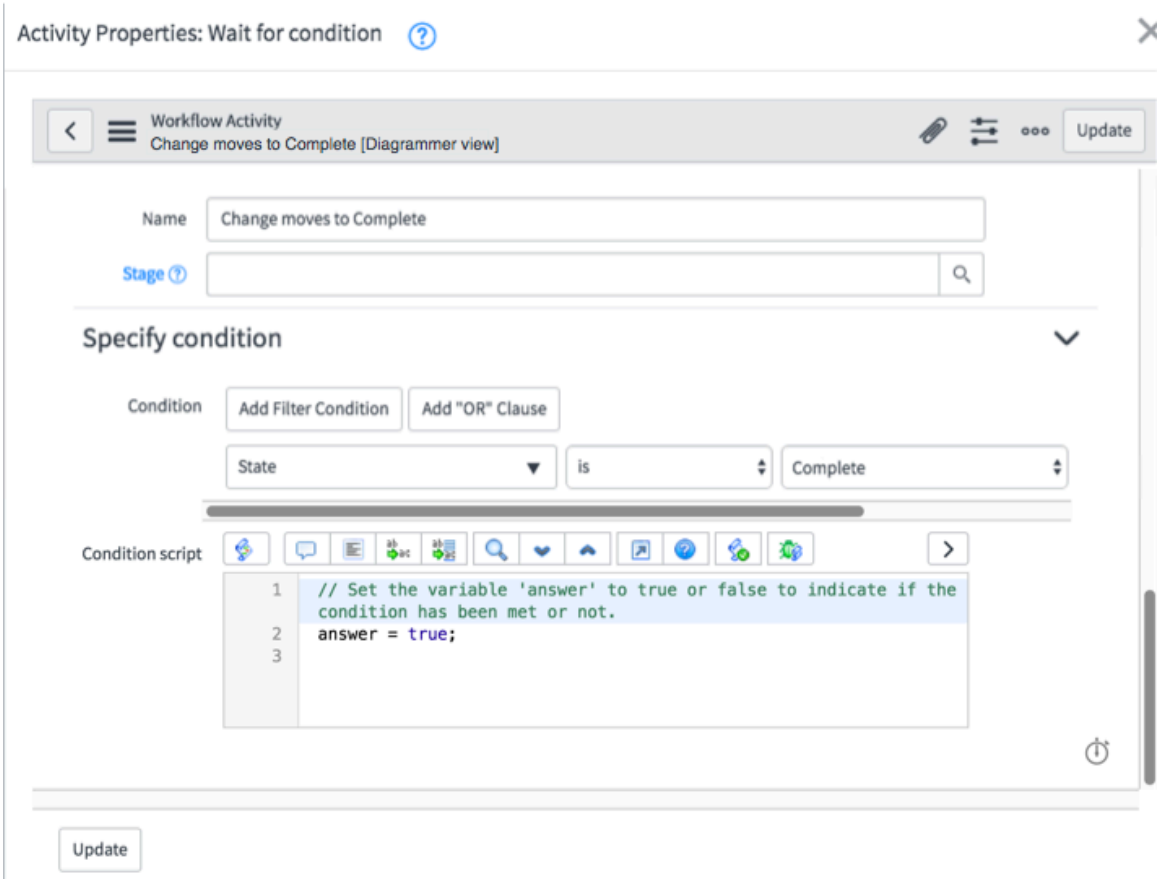
Feld	Wert
Name	In Abgeschlossen verschieben
Diese Werte festlegen	Status = Abgeschlossen



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Öffnen Sie die **Warte auf Bedingungen** Aktivität, die in die Aktivität Ende übergeht und passen Sie die folgenden Felder an.

Feld	Wert
Name	Change erhält Status Abgeschlossen
Diese Werte festlegen	[Status] [ist] [Abgeschlossen]

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



7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Öffnen Sie das Menü Workflow-Aktionen und klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Change-Management-Workflows

Die Change-Management-Prozesse für eine Change-Anforderung werden durch Workflows gesteuert, die für einen bestimmten Change-Anforderungstyp definiert sind. Sie können den grafischen Workflow-Editor verwenden, um einen der Standard-Workflows zu ändern oder zusätzliche Change-Anforderung-Workflows zu erstellen.

Standardmäßig werden sechs Workflows für Change-Anforderungen bereitgestellt.

Standard-Change-Workflows

Workflow	Beschreibung
Change Request - Notfall	Der Workflow-Prozess, dem eine Notfall-Change-Anforderung folgt.
Change-Anforderung – Notfall-Change-Aufgaben	Der untergeordnete Workflow-Prozess, der die Erstellung und Verwaltung der Change-Aufgaben für den Notfall-Change-Anforderung-Workflow behandelt.
Change Request - Normal	Der Workflow-Prozess, dem eine normale Change-Anforderung folgt.
Change-Anforderung – Normale Change-Aufgaben	Der untergeordnete Workflow-Prozess, der die Erstellung und Verwaltung der Change-Aufgaben

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

Standard-Change-Workflows (Fortsetzung)

Workflow	Beschreibung
	für den normalen Change-Anforderung-Workflow behandelt.
Change Request - Standard	Der Workflow-Prozess, dem eine Standard-Change-Anforderung folgt.
Change-Anforderung – Standard-Change-Aufgaben	Der untergeordnete Workflow-Prozess, der die Erstellung und Verwaltung der Change-Aufgaben für den Standard-Change-Anforderung-Workflow behandelt.

Change Flows

Change Flows in Change-Management stellen eine Bibliothek mit wiederverwendbaren Aktionen und End-to-End-Implementierungen der im Basissystem bereitgestellten Change-Modelle bereit.

Mit ServiceNow® Flow Designer können Sie Flows erstellen, ausführen und Probleme beheben. Flow Designer ist eine einzelne Schnittstelle, die Folgendes bereitstellt:

- Beschreibungen in natürlicher Sprache
- Laufzeitinformationen
- Konsolidierte Konfiguration

Die bereitgestellten Flows sind schreibgeschützt, um sicherzustellen, dass sie aktualisiert werden können. Um das Verhalten dieser Flows zu ändern, erstellen Sie eine Kopie des schreibgeschützten Flows, und wenden Sie sich an den Support, um den schreibgeschützten Flow zu deaktivieren. Durch das Deaktivieren des schreibgeschützten Flows wird sichergestellt, dass der kopierte Flow die einzige Version ist, die ausgelöst wird.

Standardmäßig werden die folgenden Change Flows bereitgestellt:

Standardmäßige Change Flows

Flow	Beschreibung
Change – Cloud-Infrastruktur – Autorisieren	Verarbeiten Sie Cloud-Infrastrukturänderungen für Genehmigungen.
Change – Notfall – Autorisieren	Hiermit werden Notfall-Changes bearbeitet, die den Status „Autorisieren“ haben und nicht angehalten wurden.
Change – Notfall – Implementieren	Hiermit werden Notfall-Changes bearbeitet, die den Status „Implementieren“ haben.
Change – Notfall – Überprüfen	Hiermit werden Notfall-Changes bearbeitet, die den Status „Überprüfen“ haben.
Change – Implementierungsaufgaben	Dies ist ein Prozess, der Change-Aufgaben für Change-Anforderungen während und nach der Implementierung erstellt und wartet, bis sie abgeschlossen werden.

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

Standardmäßige Change Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Change – Normal – Bewerten	Hiermit werden normale Changes bearbeitet, die den Status „Bewerten“ haben und nicht angehalten wurden.
Change – Normal – Autorisieren	Hiermit werden normale Changes bearbeitet, die den Status „Autorisieren“ haben und nicht angehalten wurden.
Change – Normal – Implementieren	Hiermit werden normale Changes bearbeitet, die den Status „Implementieren“ haben.
Change – Standard	Verarbeitet einen Standard-Change.
Change – Standard – Implementieren	Hiermit werden Standard-Changes bearbeitet, die den Status „Implementieren“ haben.
Change – Nicht autorisiert – Autorisieren	Hiermit werden nicht autorisierte Changes hinsichtlich der Genehmigung bearbeitet.

Change-Management Flow Designer-Aktionen

Flow Designer-Aktionen können als Bausteine im Umgang mit Change-Modellen und Change-Typen verwendet werden. Die Flow-Aktionen stehen unter der ITSM-Spoke in Flow Designer zur Verfügung.

Flow-Aktionen in Change-Management

Aktion	Beschreibung
Apply Change Approval Policy (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden)	Steuert den Genehmigungsprozess für eine Change-Anforderung, indem Benutzer- und Gruppenfreigaben gemäß dem Datensatz einer Richtlinie für Change-Genehmigungen erstellt werden. In einem Flow können mehrere Aktionen verwendet werden, wobei jede Aktion auf dieselben oder verschiedene Richtlinien für Change-Genehmigungen verweist.
Cancel Change Tasks from Flow (Change-Aufgaben aus Flow abbrechen)	Bricht alle zugehörigen ausstehenden und offenen Change-Aufgaben ab, die aus einem Flow erstellt wurden
Check Change for User Approval (Change auf Genehmigung durch Benutzer prüfen)	Überprüft, ob der angegebene Benutzer die Change-Anforderung bereits genehmigt hat
Disregard change approvals (Change-Genehmigungen ignorieren)	Legt fest, dass alle zugehörigen ausstehenden Genehmigungen nicht mehr erforderlich sind
Evaluate Change Model (Change-Modell bewerten)	Bewertet das Change-Modell, das dieser Change-Anforderung zugeordnet ist, im Vergleich zum aktuellen Status der Change-Anforderung. Bei der Bewertung des Change-Modells werden alle zutreffenden Bedingungen ausgewertet, es wird bestimmt, ob der Status geändert werden soll, und er wird

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

Flow-Aktionen in Change-Management (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
	geändert, wenn eine Übereinstimmung vorliegt.

Coaching

Verwenden Sie ServiceNow® Coaching, um die Leistung Ihrer Teams zu überwachen und Ihre Mitarbeiter zu schulen, damit sie ihre Kompetenzen verbessern können.

Überprüfen und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Interaktionen und Aufgaben Ihres Teams. Basierend auf diesen Bewertungen können Sie Kurselemente für Ihre Teams zuweisen. Wenn sie die Schulung abschließen, werden die damit verbundenen Kompetenzen ihren Kompetenzen hinzugefügt.

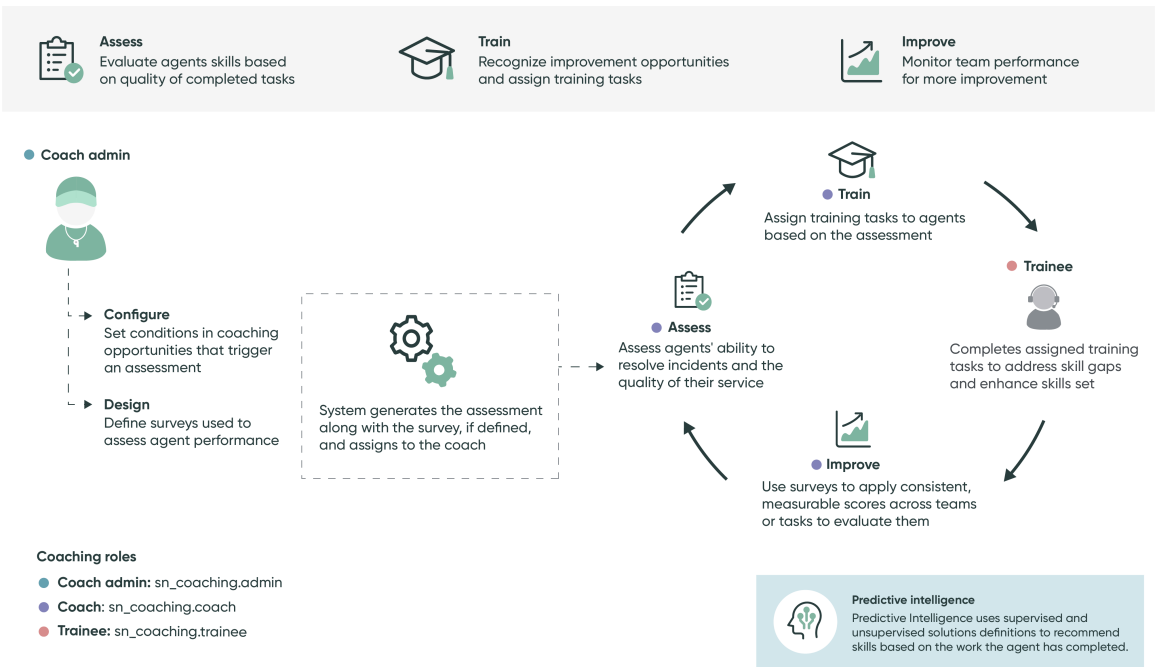
Dieser 26-minütige Podcast umfasst ein Gespräch über die Coaching-Anwendung, den Coaching-Prozess, virtuelles Coaching und die Integration von Coaching in einen Workflow.

Podcast mit einem Gespräch über die Coaching-Anwendung, den Coaching-Prozess und die Verwendung der Anwendung in einer Organisation

Erste Schritte mit Coaching

Das Bild zeigt einen allgemeinen Workflow, wie Coaching-Administratoren Coachingeinrichten und Manager und Service Desk-Mitarbeiter Coachingverwenden.

Hinweis:
Sie können Predictive Intelligence verwenden, wenn Sie Coaching mit Personaloptimierung für ITSMverwenden.



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

Coaching-Terminologie

Terminologie	Beschreibung
Coaching-Bewertung	Mit Bewertungen können Sie einen Außendienstmitarbeiter bewerten und dann basierend auf der Bewertung Schulungen und Fähigkeiten zuweisen. Eine Bewertung kann automatisch aus einer Coaching-Möglichkeit basierend auf den in der Möglichkeit festgelegten Bedingungen generiert werden. Da die Bewertung auch manuell generiert werden kann.
Coaching-Möglichkeit	Ein kritischer Moment in einem Prozess, der eine Bewertung basierend auf festgelegten Bedingungen generiert. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus eines Aufgabendatensatzes generiert werden, z. B. Incident, Problem, Change-Anforderung oder Anforderungselemente.
Virtueller Coach	Ein Datensatz, der einer Coaching-Möglichkeit zugeordnet werden kann, die automatisch Aufgaben abschließt, die einer Bewertung zugeordnet sind.
Coaching-Umfrage	Eine mit einer Coaching-Bewertung verbundene Umfrage, mit der Coaches Feedback zur abgeschlossenen Arbeit der Service Desk-Mitarbeiter geben können und Service Desk-Mitarbeiter Feedback zur Coaching-Effektivität geben können.

Coaching-Bewertungen

Sie können Coaching-Bewertungen manuell erstellen und einem Aufgabendatensatz zuordnen oder sie mithilfe von Coaching-Möglichkeiten automatisch generieren. Wenn die in einer Coaching-Möglichkeit festgelegten Auslöserbedingungen erfüllt sind, wird automatisch eine Bewertung generiert und dem Coach des Auszubildenden automatisch zugewiesen, um den Kontext zu bewerten, in dem die Bewertung ausgelöst wurde. Sie können beispielsweise Bedingungen in der Coaching-Möglichkeit festlegen, um eine Coaching-Bewertung zu erstellen, wenn ein Mitarbeiter keine klaren Arbeitsnotizen schreibt, wenn er einen Incident eskaliert. Der Coach kann den Mitarbeiter anhand der Bewertung bewerten und Lernaufgaben hinzufügen, um ihn zu schulen, bessere Arbeitsnotizen zu schreiben.

Nachdem Sie Coaching-Bewertungen manuell oder automatisch erstellt haben, können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Kompetenzen vergeben
- Weisen Sie Lernaufgaben zu
- Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung

Hinweis:
Sie können diese Aufgaben mit einem virtuellen Coach automatisieren, der der Coaching-Möglichkeit zugeordnet ist.

Fähigkeitenverleihen: Nachdem der Coach eine Bewertung abgeschlossen hat, kann er dem Auszubildenden Fähigkeiten verleihen, die sich auf die Bewertung beziehen.

Lernaufgaben zuweisen: Coaching-Bewertungen können mit Lernaufgaben verknüpft sein, um den Mitarbeiter basierend auf der Bewertung zu schulen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Schulung abschließt, werden die mit den Lernaufgaben verknüpften Kompetenzen den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise eine Eskalation gelöst hat, für die Router-Fähigkeiten erforderlich waren, und der Service Desk-Mitarbeiter nicht über diese Fähigkeit

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

verfügt, können die Lernaufgaben Schulungen für Router-Fähigkeiten umfassen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Schulung abgeschlossen hat, werden die Router-Fähigkeiten dem Kompetenzsatz des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt. Wenn dem Service Desk-Mitarbeiter das nächste Mal ein Incident zugewiesen wird, der Router-Fähigkeiten erfordert, kann er den Incident erfolgreich lösen.

Coaching-Umfrageneinrichten: Coaching-Umfragen können mit einer Coaching-Bewertung verknüpft werden. Wenn der Coach die Coaching-Bewertung abschließt, kann eine Umfrage ausgelöst werden. Mit Coaching-Umfragen können Coaches Feedback über die Fähigkeit der Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Incidents oder die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben geben. Mit Umfragen unter Auszubildenden können Service Desk-Mitarbeiter Feedback zur Effektivität des Coachings geben.

- **Die Umfrage für den Coach** wird vom Coach durchgeführt, bei der der Coach Feedback geben kann, um den Auszubildenden zu bewerten. Hat der Auszubildende beispielsweise die erforderlichen Kenntnisse und technischen Kompetenzen demonstriert?
- Der Service Desk-Mitarbeiter nimmt an einer**Umfrage für den Auszubildenden** teil, bei der der Service Desk-Mitarbeiter Feedback zur Bewertung des Coaches geben kann. Waren die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Lernaufgaben beispielsweise hilfreich beim Kompetenzaufbau?

Coaching-Möglichkeit

Eine Coaching-Möglichkeit ist ein kritischer Moment in einem Prozess, in dem Coaching-Bewertungen basierend auf den im Coaching-Möglichkeit-Datensatz festgelegten Bedingungen ausgelöst werden. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus eines Aufgabendatensatzes generiert werden, z. B. Incident, Problem, Change-Anforderung oder Anforderungselemente. Sie können beispielsweise Bedingungen festlegen, um eine Coaching-Möglichkeit auszulösen, wenn ein Incident neu zugewiesen oder eskaliert wird. Beispiele zum Identifizieren von Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Coaching-Möglichkeiten identifizieren.

In einem Coaching-Möglichkeitsdatensatz können Sie Folgendes tun:

- Legen Sie Auslöserbedingungen fest.
- Verknüpfen Sie Fähigkeiten, Lernaufgaben oder Umfragen mit der Coaching-Möglichkeit. Diese Elemente werden automatisch der Bewertung zugeordnet, die der Verkaufschance zugeordnet ist.
- Definieren Sie einen virtuellen Coach. Wenn eine Bewertung automatisch aus einer Möglichkeit erstellt wird und ihr ein virtueller Coach-Datensatz zugeordnet ist, wird die Bewertung automatisch in den Status „Abgeschlossen“ versetzt. Außerdem werden dem Auszubildenden automatisch Kompetenzen und alle mit der Bewertung verbundenen Lernaufgaben verliehen. Die mit der Möglichkeit verknüpften Umfragen werden auch den Coaches oder dem Auszubildenden zugewiesen.

Hinweis:

- Allen Datensätzen für virtuelle Berater ist eine Coaching-Möglichkeit zugeordnet, aber nicht allen Coaching-Möglichkeiten ist ein Datensatz für virtuelle Berater zugeordnet.
- Ein virtueller Coach kann keiner manuell generierten Bewertung zugeordnet werden.

Informationen zum virtuellen Coach finden Sie unter Identifizieren Sie Kurselemente für einen virtuellen Coach, und fügen Sie sie hinzu.

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

Beispiel für Bewertungsauslöser

Hat die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung ausgelöst?	Ist der Coaching-Möglichkeit ein virtueller Coach zugeordnet, und sind die festgelegten Bedingungen erfüllt?	Ergebnis
Ja	Ja	Da der Coaching-Möglichkeit ein virtueller Coach zugeordnet ist, führt er die folgenden Aufgaben automatisch aus: • Kompetenzen vergeben • Weisen Sie Lernaufgaben zu • Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung
Ja	Nein	Da ein virtueller Coach nicht mit der Coaching-Möglichkeit verknüpft ist, müssen Sie die folgenden Aufgaben manuell ausführen: • Kompetenzen vergeben • Weisen Sie Lernaufgaben zu • Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung
Nein	Nein	Sie können eine manuelle Bewertung erstellen und die folgenden Aufgaben manuell ausführen: • Kompetenzen vergeben • Weisen Sie Lernaufgaben zu • Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung

Sie können Coaching für jeden aufgabenbasierten Prozess für verwenden, z. B. Change-Management, Kundenservice-Management oder Incident-Management, um Coachingeinzurichten. Sie können Coaching auch für eine Nicht-Aufgaben- oder benutzerdefinierte Tabellenquelle verwenden, indem Sie eine Geschäftsregel konfigurieren.

Allgemeine Informationen zur Anwendung und ihrer Verwendung finden Sie unter Coaching-Übersicht.

Automatische Übersetzung

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

Coaching anfordern

Das Plugin Coaching (com.sn_coaching) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Coaching-Plugins

Plugin	Beschreibung
Coaching (com.sn_coaching)	Aktiviert die Anwendung Coaching. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Die Coaching-Anwendung ist nur mit dem ITSM Professional-Abonnement verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.
Coaching with Learning (sn_coach_lrn) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert die Anwendung „Coaching mit Learning“ und ermöglicht die Integration des Moduls Learning in die Anwendung Coaching.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

   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>.

Coaching-Rollen

Durch Zuweisung von Coaching-Rollen lässt sich angeben, was verschiedene Benutzer sehen und tun können.

Automatische Übersetzung

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

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
sn_coaching.trainee [Coaching-Auszubildender]	Kann Coaching-Bewertungen einsehen, zu denen er gehört. Kann einer Coaching-Beurteilung durch Klicken auf **Bewertungen überprüfen** Arbeitshinweise hinzufügen.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer
sn_coaching.coach [Coaching-Trainer]	Kann Coaching-Bewertungen lesen und schreiben, die der Trainer-Gruppe zugewiesen sind, zu der er gehört. Kann einer Coaching-Möglichkeit eine Schulung und virtuelle Berater zuordnen. **Hinweis:** Der Coaching-Trainer kann keine neue Coaching-Möglichkeit erstellen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [Coaching-Administrator]	Kann alle Funktionen ausführen.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Automatische Übersetzung

Coaching-Übersicht

Nach der Aktivierung von Coaching können Sie Rollen und Gruppen einrichten, Coaching-Möglichkeiten definieren, Schulungsunterlagen erstellen, Mitarbeiter bewerten und Coachings starten. Die Dashboards „Coach“ und „Auszubildender“ bieten nützliche Übersichten zum Verwalten und Messen der Ergebnisse.

Hinweis:
Ausführliche Informationen zu den ersten Schritten mit Coaching finden Sie unter Coaching und im Coaching-Demo .

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

Erstes Coaching-Setup

Wenn Coaching aktiviert ist, können Sie die Anwendung einrichten, indem Sie Benutzerrollen zuweisen, Coaching-Möglichkeiten konfigurieren und Schulungsinhalte erstellen.

1. Coaching Rollen und Gruppen einrichten
2. Auslöserbedingungen für eine Coaching-Gelegenheit definieren
3. Lerninhalte und einen virtuellen Berater identifizieren
4. Umfragen einrichten

Workflow von Coaching-Rollen

Ein Mitarbeiter mit der Rolle „Coaching-Auszubildender“ benötigt in einem kritischen Moment eines Prozesses Coaching.

Ein Administrator mit der Rolle „Coaching-Administrator“ ist im Coaching-Prozess für die Einrichtung von Coaching-Möglichkeiten, Lerninhalten, virtuellen Coaches und Umfragen verantwortlich.

Ein Manager oder Trainer mit der Rolle „Coaching-Trainer“ ist Sachverständiger für einen Prozess und dafür verantwortlich, einem Mitarbeiter oder Auszubildenden Coaching anzubieten.

Coaching-Dashboards

Verwenden Sie Coaching-Dashboards, um die Ergebnisse in einer vereinfachten Ansicht zu verwalten und zu messen.

- Coaching-Dashboard
- Auszubildender-Dashboard

Coaching-Möglichkeiten erkennen

Coaching-Möglichkeiten finden Sie bei vielen Aufgaben, die in Ihrer Umgebung auftreten.

- Schreiben von besseren Arbeitsnotizen, wenn der Service Desk Incidents auf eine zweite Ebene eskaliert.
- Sachgerechte Einrichtung der betroffenen Konfigurationselemente, wenn der Service Desk an Incidents arbeitet.
- Verwendung der korrekten Namenskonvention für Admins in Update-Sets.
- Coaching während des Onboardings und der Garantiezeit einer neuen Anwendung.
- Sachgerechte Neuzuweisung eines Falls an einen anderen Benutzer mit dazugehörigen Informationen in den Kommentaren.
- Ermöglichung von Interaktionen eines Benutzers mit geschlossenen Datensätzen, wenn Umfragen Feedback ergeben, das nicht positiv ist.
- Stichprobenartige Prüfung von Benutzern bei der Qualitätskontrolle.
- Unterstützung und Anleitung von Projektmanagern.
- Verbesserung der Qualität von Knowledge Base-Artikeln, die an gelöste Incidents angehängt sind.

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

Allgemeine ITSM-Bewertungsauslöser

Sie können Aktivitäten, die auftreten, wenn Auszubildende einen ITSM-Prozess durchlaufen (beispielsweise die Lösung eines Incidents), als Bewertungsauslöser definieren.

Tabelle	Bewertungsauslöser
Incident	Moment der ersten Antwort
	Kategorisierung und Priorisierung
	Neuzuweisung
	Lösungsvorschlag an den Kunden
Problem	Definition der Problemaussage
	Den Known Error schreiben
	Den Workaround schreiben
	Ursachenanalyse
	Bestätigung der Ursache
	Wie kann das Problem vermieden werden?
Change	Kategorisierung und Priorisierung
	Implementierungsbeschreibung
	Risikoanalyse
	Auswirkungsanalyse
	Genehmigung
	Implementierung
	Überprüfung nach der Implementierung

Integration mit anderen Anwendungen

Coaching-Möglichkeiten, Coaching-Bewertungen und in Coaching zugewiesene Schulungen sind in diese Anwendungen integriert.

- Management kontinuierlicher Verbesserungen

  Ein Beispiel für eine Coaching-Möglichkeit mit CIM wäre die Verwendung von Verbesserungsinitiativen zur Einrichtung externer Schulungsaufgaben.

  Hinweis:
  Das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) muss aktiv sein, um eine Verbesserungsinititative zu erstellen. Management kontinuierlicher Verbesserungen benötigt ein separates Abonnement und muss von einem Mitarbeiter von ServiceNow aktiviert werden.

- Skills Management

  Bei einer Coaching-Bewertung können Sie die Fähigkeiten eines Auszubildenden bewerten, um Lücken zu erkennen und seine Ausbildung auf den Erwerb neuer Fähigkeiten oder die Verbesserung vorhandener Fähigkeiten auszurichten.

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

- Wissensmanagement

  Sie können Wissensartikel als zugewiesene Schulung zuweisen.

Domain Separation und Coaching

Die Domänentrennung wird in Coaching 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: 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 Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

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

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

Übersicht

Alle Tabellen, einschließlich Coaching-Möglichkeit, Coaching-Bewertung, Virtueller Berater und Schulungen, unterstützen die Domänentrennung, sodass der Trainer und der Coaching-Administrator die Datensätze innerhalb der (Mandanten-)Domäne anzeigen können, zu der sie gehören.

So funktioniert die Domain Separation in Coaching

Domänentrennung wird in Coaching unterstützt, ohne dass eine Einrichtung oder Konfiguration erforderlich ist. Sie können Coaching-Möglichkeiten und Coaching-Bewertungen in separaten Domänen (auch in der globalen Domäne) erstellen.

Coaching-Bewertungen erweitern die Tabelle „Plattformaufgabe“ [task].

Wenn die Domänentrennung implementiert ist, können Trainer- und Auszubildender-Benutzer Coaching-Bewertungen und Schulungen nur in der zugewiesenen Domäne anzeigen. Die Spalten **Domäne** und **Domänenpfad** sind für Coaching-Möglichkeiten, Coaching-Bewertungen, virtuelles Coaching und Schulungen verfügbar, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden.

Die Spalte **Domäne** enthält den Namen der Domäne, zu der das Event oder der Alarm gehört, und die Spalte **Domänenpfad** enthält den eindeutigen Domänen Identifier.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wenn die Domänenspalte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** und fügen Sie die erforderliche Spalte hinzu. Sie können auch die Spalte für den Domänenpfad hinzufügen, falls gewünscht.

Domänengetrennte Tabellen

- Coaching-Bewertung [sn_coaching_assessment]
- Coaching-Möglichkeit [sn_coaching_opportunity]
- Trainings [sn_coaching_recommendation]
- Assigned Training [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- Assigned Training [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]
- Virtueller Berater [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Virtuelles Coaching [sn_coaching_virtual_coach]

Anwendungsfälle

- Ein Coaching-Administrator, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, erstellt eine Coaching-Möglichkeit auf der Ebene einer über- oder einer untergeordneten Domäne. Auf übergeordneter Ebene erstellte Coaching-Möglichkeiten stehen in allen Domänen zur Verfügung.
- Ein Coaching-Administrator hat Zugriff auf mehrere Domänen, muss den Inhalt eines Datensatzes jedoch in einer bestimmten Domäne aktualisieren. Die für den Datensatz angegebene Domäne bestimmt die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.
- Ein Coaching-Benutzer, der zur Acme-Domäne gehört, kann die in der Acme-Domäne erstellte Coaching-Bewertungsaufgabe anzeigen.
- Ein Coaching-Benutzer möchte eine zugewiesene Schulung für eine integrierte Anwendung in der Acme-Domäne zuordnen. Der Benutzer muss zur Domäne der integrierten Anwendung gehören, aus der ein Datensatz zugeordnet ist.
- Der Auszubildender-Benutzer einer übergeordneten Domäne kann Coaching-Bewertungen der übergeordneten Domäne sowie aller untergeordneten Domänen dieser übergeordneten Domäne anzeigen. Ein Auszubildender-Benutzer muss der Acme-Domäne, seiner übergeordneten Domäne oder der globalen Domäne angehören, um die Coaching-Bewertung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Coaching Einrichten und Umfragen

Um alle Vorteile von Coaching zu nutzen, konfigurieren Sie die Anwendung Coaching und richten Sie Umfragen ein.

Coaching einrichten

Konfigurieren Sie Coaching, um mit der Bewertung und dem Coaching von Auszubildenden zu beginnen.

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

1. Richten Sie Coaching Rollen und Gruppen ein, um Coaching-Benutzer, -Coaches und -Administratoren zu identifizieren.
2. Definieren Sie einen Bewertungsauslöser im Formular „Coaching-Möglichkeit“.
3. Identifizieren Sie Schulungsinhalte, die als Teil einer Schulung oder eines virtuellen Coachings bereitgestellt werden.
4. Konfigurieren Sie virtuelle Coaches, die einer Coaching-Möglichkeit hinzugefügt werden sollen.
5. Richten Sie Umfragen ein, um Feedback einzuholen, wie sich das Coaching verbessern lässt.

Umfragen einrichten

Sie können Feedback für den Trainer und den Auszubildenden erhalten, indem Sie Umfragen erstellen, auf die Sie über ein Coaching-Bewertungsformular zugreifen, das gelöst oder geschlossen wurde.

- Umfrage, die der Auszubildende durchgeführt hat, um Feedback zum Coach zu geben
- Umfrage, die der Coach durchgeführt hat, um Feedback zum Auszubildenden zu geben

Greifen Sie auf den Umfragedesigner für Coaching zu, indem Sie zu navigieren **Umfrage** > **Umfragedesigner**.

Greifen Sie auf die Coaching Umfragedefinitionen zu, indem Sie zu navigieren **Coaching** > **Coaching-Umfragen**.

Coaching Eigenschaften

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.kb_article_duration	Anzahl der Tage, um den Wissensartikel zu lesen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen der Auszubildende den Artikel gelesen haben soll. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Die Berechnung erfolgt ab dem derzeitigen Datum, wobei berücksichtigt wird, in welcher Zeitzone sich der Auszubildende befindet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird.

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Auslöserbedingungen für eine Coaching-Gelegenheit definieren

Verwenden Sie das Formular „Coaching-Möglichkeit“, um einen kritischen Moment in einem Prozess zu definieren, für den ein Benutzer trainiert werden kann. Eine Coaching-Möglichkeit besteht aus der Beziehung zwischen einem Prozess, der verbessert werden kann, und Trainern und Auszubildenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die in einer Coaching-Möglichkeit definierten Auslöserbedingungen erfüllt sind, wird eine Bewertung für diesen Auszubildenden generiert. Die Coaching-Bewertung wird dann einem Coach zur Schulung zugewiesen oder mithilfe von automatisierten virtuellen Lerninhalten abgeschlossen.

Prozedur

1. Erstellen Sie mit dem Guided Setup oder mit dem Anwendungsnavigator eine Coaching-Möglichkeit.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Coaching-Möglichkeiten“ aus.
   a. Wählen Sie die Tabelle aus, die das Feld für das Coaching im Feld **Tabelle** enthält.
   b. Wählen Sie das **Auszubildender-Feld** aus der Quelltabelle aus.
   c. Um die Auszubildenden zu begrenzen, für die eine Coaching-Bewertung generiert wird, wählen Sie eine spezifische **Auszubildender-Gruppe** aus.
   d. Wählen Sie einen Coach (Trainer) oder eine Gruppe von Coaches (Trainern) für die Bewertung aus, und geben Sie Feedback zu den Bewertungen der Auszubildenden ein, die in dieser Coaching-Möglichkeit generiert wurden.
      - Wählen Sie im Feld **Trainer-Gruppe** eine Trainer-Gruppe aus.
      - Um den Zuweisungsgruppenmanager als Coach (Trainer) für den ausgewählten Aufgabendatensatz auszuwählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Coach-Anwender angeben**, und wählen Sie den Coach-Anwender aus der ausgewählten Tabelle aus.
   e. Fügen Sie die Bedingung für den kritischen Moment in den **Auslöser**-Feldern hinzu.
      Beispiele finden Sie unter Allgemeine ITSM-Bewertungsauslöser.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Snapshot-Einstellungen** aus.

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

a. Wählen Sie die **Snapshot-Felder** aus, die die in der Coaching-Bewertung zu erfassenden Werte enthalten, wenn eine Bewertung ausgelöst wird.

b. Um ein erweitertes Skript zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweitert** und fügen Sie Ihr Skript hinzu.
Weitere Informationen zur Skripterstellung finden Sie unter Skripts .

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Häufigkeit** aus.

a. Um die Anzahl der erstellten Coaching-Bewertungen zu begrenzen, setzen Sie die Option **Zufällige Stichprobe (%)** auf einen Prozentwert der Gesamtzahl.
Wenn Sie die Stichprobengröße reduzieren, können Sie verhindern, dass bestimmte Auszubildende ausgeschlossen werden, indem Sie **Benutzer, die bei jeder Gelegenheit trainiert werden sollten** angeben. Nehmen wir beispielsweise an, dass neue Mitarbeiter jedes Mal geschult werden sollen.

b. Definieren Sie die **Bewertungsdauer**, nach der die Coaching-Bewertung auf den Status **Geschlossen** gesetzt wird.
Sie können den automatischen Abschluss durch Deaktivierung der regelmäßigen Aufgabe `Close assessments after expiration` deaktivieren.

c. Aktivieren Sie die Checkbox **Doppelte Beurteilungen vermeiden**, um zu vermeiden, dass für einen Auszubildenden für die gleiche Coaching-Möglichkeit innerhalb eines bestimmten Zeitraums doppelte Beurteilungen erzeugt werden.
Geben Sie den **Zeitraum** an, in dem keine doppelten Bewertungen erstellt werden.

6. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Umfragen** aus.

a. Um Feedback-Umfragen von Auszubildenden und Coaches auszuwählen, wenn die Coaching-Bewertung den Status **Gelöst** hat, wählen Sie eine **Umfrage für den Coach** und eine **Umfrage für den Auszubildenden** aus.

7. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Zugehörige KPIs** aus.

a. Wählen Sie den primären KPI aus, der durch die Coaching-Möglichkeit im Feld **Verbesserungs-KPI** verbessert wurde.

b. Wählen Sie im Feld **Strategisches Ziel** das **strategische Ziel** aus, das von der Coaching-Möglichkeit betroffen ist.

Hinweis:
Sie können strategische Ziele festlegen, indem Sie zu navigieren **Kontinuierliche Verbesserung** > **Strategieziele**.

Sie können zugewiesene Schulungen und virtuelle Berater den zugehörigen Listen hinzufügen, um die Coaching-Möglichkeit abzuschließen.

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

Example: Coaching-Administrator definiert eine Auslösebedingung

Formular „Coaching-Möglichkeit“

Feld	Wert
Nummer	COP0000109
Name	Incident-Prozess: Coaching bei der Neuzuweisung von Incidents
Beschreibung	Coachen Sie einen Benutzer in Bezug auf die Neuzuweisung eines Incident, einschließlich Hinzufügen von Kommentaren, CI und Kategorie.
Tabelle	Incident [incident]
Auszubildender	Zugewiesen an
Auszubildender-Gruppe	Auszubildender-Gruppe
Trainer-Gruppe	Trainer-Gruppe
Aktiv	Ausgewählt
Wiederholung	Option: Zugewiesen an
	Operator: Changes

Registerkarten „Coaching-Möglichkeit“

Feld	Wert
Häufigkeit	
Zufällige Stichprobe (%)	100
Bewertungsdauer	5 Tage
Umfragen	
Von Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage zur Bewertung des Auszubildenden (vom Coach bereitgestellt)
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage zur Leistung des Trainers (vom Auszubildenden bereitgestellt)
Zugehörige KPIs	
Verbesserungs-KPI	Anzahl neu zugewiesener offener Incidents
Strategisches Ziel	Umstellung von Personal für mehr globale Logistik
Snapshot-Einstellungen	
Snapshot-Felder	Auflösungscode, Auflösungshinweise, Arbeitsnotizen

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

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

Identifizieren Sie Kurselemente für einen virtuellen Coach, und fügen Sie sie hinzu

Definieren Sie Filter, und fügen Sie Kurselemente für automatisiertes virtuelles Coaching hinzu. Wenn eine Coaching-Bewertung ausgelöst wird, werden die Kurselemente automatisch der Bewertung zugeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zu den typischen Inhalten von zugewiesenen Kurselementen gehören Mikroschulungen, Best Practices, Tipps, Wissensartikel, Videos und Community-Links.

Prozedur

1. Navigieren zu **Coaching** > **Virtueller Berater** > **Alle** und klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, aus der eine Coaching-Möglichkeit Bewertungen generiert.
Kurselemente	Kurselemente, die Sie dem virtuellen Coaching-Datensatz zuordnen möchten. Dies kann eine Nachricht, ein Link, ein Video oder ein Quellcode sein. **Hinweis:** Die Kurselemente werden automatisch der Coaching-Bewertung angefügt, wenn die Bedingungen im Datensatz des virtuellen Coachings erfüllt sind. Sie können auch auf Kurselemente zugreifen, indem Sie zu navigieren **Coaching** > **Kurselemente**.
Erweitert	Aktivieren Sie diese Option, um erweiterte Bedingungen festzulegen. Weitere Informationen zur Skripterstellung finden Sie unter Skripts.
Bedingung	Legen Sie Filterbedingungen fest, die virtuelles Coaching auslösen.
Felder automatisch ausfüllen	Legen Sie ein oder mehrere Felder und den Wert für jeden Wert fest, der automatisch ausgefüllt werden soll.

Example: Coaching-Admin richtet Lerninhalte ein

Formular „Virtuelles Coaching“

Feld	Beschreibung
Nummer	CVC0000106

Automatische Übersetzung

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

Formular „Virtuelles Coaching“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Virtueller Berater für den Incident-Prozess
Tabelle	Incident [incident]
Kurselemente	Core-Java
Aktiv	Ausgewählt
Erweitert	Gelöscht
Bedingung	• Zugewiesen an Changes • Configuration Item ist leer
Felder automatisch ausfüllen	• Status „Gelöst“ • Leistungsbewertung n.v.

Schulungs-Formular

Feld	Wert
Nummer	CR0000106
Titel	Kundenzufriedenheit durch schnellere Problemlösungen steigern
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Kundenerfahrung
Inhalt	Sehen Sie sich dieses Video an, um die Kundenzufriedenheit durch schnellere Problemlösungen zu steigern.

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

Erstellen Sie eine Umfrage und ordnen Sie sie einer Coaching -Verkaufschance zu

Erstellen Sie eine Umfrage für Trainer oder Auszubildende, um die Schulungsqualität zu bewerten. Fügen Sie der Umfrage einen Fragenpool hinzu. Verknüpfen Sie die Umfrage mit einer Coaching-Möglichkeit, um Feedback zu geben, wenn der Coach die Coaching-Bewertung abschließt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.admin

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

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Umfrage, um sie mit einer Coaching-Möglichkeit zu verknüpfen.

   Hinweis:
   Wenn Sie bereits eine Umfrage haben, die Sie einer Coaching-Möglichkeit zuordnen möchten, wechseln Sie zum Schritt Eine Umfrage einer Coaching-Möglichkeit zuordnen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Administration** > **Umfragedesigner**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Coaching-Umfrage ein.
   c. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Umfragebesitzer** die **Option Coaching**-Administrator aus.
   e. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Umfrage ein.
   f. Wählen Sie im Feld **Quelltabelle** die Option Coaching-Bewertung [sn_coaching_assessment] aus.
   g. Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange Empfänger die Umfrage abschließen müssen.
   h. Wählen Sie **Speichern**.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Umfrage finden Sie unter Formular „Konfiguration“ des Umfragedesigners.

2. Erstellen Sie einen Fragenpool für die Umfrage.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Fragenbank**.
   b. Klicken Sie in der Liste der **Bewertungsmetrik-Kategorien** auf **Neu.**
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Fragenpool ein, klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen **Sie Speichern**aus.
   d. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Bewertungsmetriken“ auf **Neu**.
   e. Geben Sie im Formular „Frage für Umfrage“ den Namen, die Frage und den Datentyp ein und wählen Sie **Absenden**aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren eines Fragenpools finden Sie unter Fragen für eine Umfrage .

3. Verknüpfen Sie den Fragenpool mit der Umfrage.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Administration** > **Coaching-Umfragen**.
   b. Wählen Sie in der Liste „Bewertungsmetriktypen“ die von Ihnen erstellte Umfrage aus.
   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Metrikkategorien“ die Option **Neue Kategorie aus Bank aus**.
   d. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Fragenpool aus, und wählen **Sie Ausgewählte hinzufügen aus**.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Verknüpfen Sie eine Umfrage mit einer Coaching-Möglichkeit.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Coaching-Möglichkeiten**.
   b. Wählen Sie die zugehörige Liste Umfragen aus.
   c. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

- Um eine Umfrage hinzuzufügen, die vom Coach ausgefüllt werden soll, wählen Sie im Feld **Von Coach** durchgeführte Umfrage mithilfe des Suchsymbols die Umfrage aus.
- Um eine Umfrage hinzuzufügen, die vom Auszubildenden durchgeführt werden soll, wählen Sie im Feld **Umfrage durchgeführt vom Auszubildenden** mithilfe des Suchsymbols die Umfrage aus.

Weitere Informationen zu den Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Auslösebedingungen für eine Coaching-Möglichkeit definieren.

Auszubildende coachen

Ein Manager oder Trainer ist ein Fachexperte eines Prozesses und dafür verantwortlich, einem Mitarbeiter oder Auszubildenden ein Coaching zu geben. Verwenden Sie das Trainer-Dashboard, um die Effektivität Ihres Coachings zu verwalten und zu messen.

Sie können auf das Coaching-Dashboard über das Coaching-Navigationsmenü oder direkt aus der Dashboard-Liste zugreifen. Klicken Sie auf einen Bericht, um die detaillierten Daten anzuzeigen.

Hinweis:

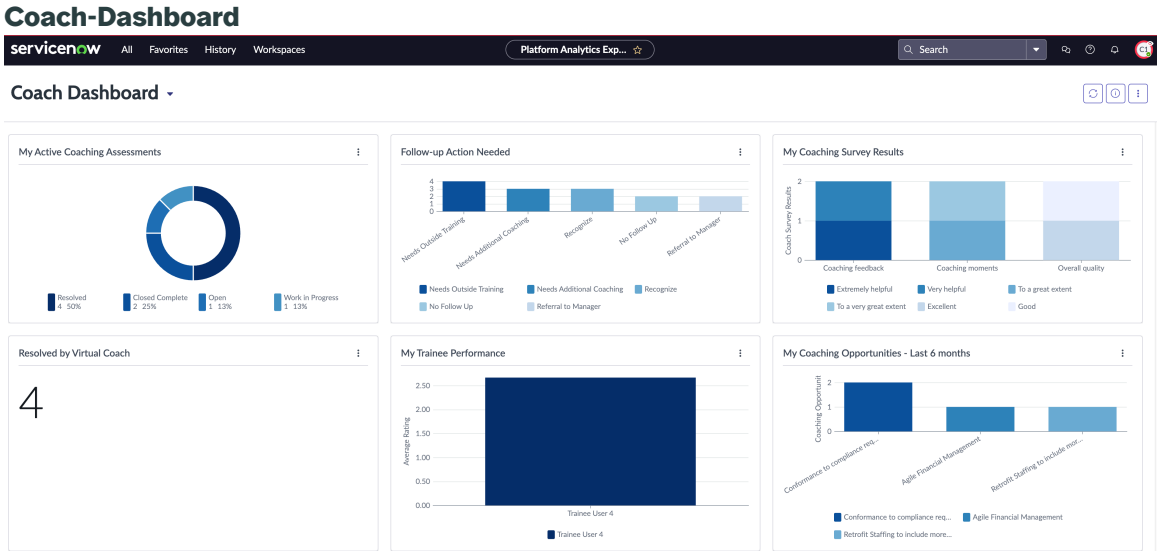
- Sie müssen über die Rolle „Coaching-Trainer“ verfügen, um das Trainer-Dashboard anzuzeigen.
- Die Coach-Dashboard-Seite verwendet die Benutzeroberfläche Next Experience. Weitere Informationen zu Next Experiencefinden Sie unterNext Experience UI .

Das Coaching beginnt, sobald Ihnen eine Auszubildender-Bewertung zugewiesen wurde. Coaching-Bewertungen werden über eine vom Coaching-Administrator eingerichtete Coaching-Möglichkeit ausgelöst. Mit Coaching-Bewertungen können Sie den Dialog mit Ihrem Auszubildenden vereinfachen, Schulungsinhalte zuweisen, ein Fälligkeitsdatum festlegen und andere Angaben machen.

Mit dem Coach-Dashboard können Sie Ihre Angaben und die Wirkung Ihres Coachings auf die Auszubildenden verwalten.

- Prüfen Sie den Fortschrittsstatus Ihrer Coaching-Bewertungen.
- Analysieren Sie Anzahl und Art der erforderlichen Folgemaßnahmen für Ihre gelösten Coaching-Bewertungen.
- Zeigen Sie die Arten des Umfrage-Feedbacks von Ihren Auszubildenden an.
- Zeigen Sie die Anzahl Ihrer Bewertungen an, die vom virtuellen Coach gelöst wurden.
- Prüfen Sie die Leistungsbewertung der Auszubildenden bei Ihrem Coaching.
- Zeigen Sie die Liste der von Ihrem Coaching betroffenen KPIs an.
- Prüfen Sie, welche Arten von Coaching-Möglichkeiten an Sie zugewiesen sind (letzte 6 Monate).

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



Bericht	Beschreibung
Meine aktiven Coaching-Bewertungen	Ihnen zugewiesene Coaching-Bewertungen, die den Zustand **Neu**, **In Bearbeitung** und **Gelöst** haben.
Folgemaßnahmen erforderlich	Coaching-Bewertungen, gruppiert nach dem Feld **Folgemaßnahmen erforderlich**. • **Anerkennen** • **Benötigt zusätzliches Coaching** • **Benötigt externe Schulung** • **Verweis an Manager** • **Virtuellen Berater erstellen** • **Keine Nachverfolgung**
Meine Ergebnisse der Coaching-Umfrage	Feedback-Ergebnisse zum Coaching von Auszubildenden.
Vom virtuellen Berater gelöst	Coaching-Bewertungen durch virtuelles Coaching gelöst.
Meine Leistung als Auszubildender	Coaching-Bewertungen gruppiert nach Leistungsbewertung der Auszubildenden.
Mit meinem Coaching angegangenes KPI	KPIs, die von Ihrem Coaching angegangen werden.
Meine Coaching-Möglichkeiten - Letzte 6 Monate	Coaching-Möglichkeiten, die Ihnen in den letzten 6 Monaten zugewiesen wurden.

Auszubildende bewerten

Verwenden Sie eine Coaching-Bewertung, um die Arbeit eines Auszubildenden zu überprüfen und Training und Feedback bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Auszubildender kann jedes Feld im Coaching-Bewertungsformular einsehen und Kommentare zum Feld **Arbeitsnotizen** hinzufügen. Ein Auszubildender kann mithilfe einer Umfrage Feedback für einen Coach (Trainer) übermitteln, wenn sich eine Coaching-Bewertung im Status „Gelöst“, „Geschlossen - vollständig“ oder „Geschlossen - unvollständig“ befindet.

Wenn eine Bewertung generiert wird, erhalten alle Benutzer in der Trainer-Gruppe eine Benachrichtigung. Bewertungen werden automatisch generiert (als Ergebnis einer Coaching-Möglichkeit) oder manuell erstellt. Während der Coaching-Bewertung können Sie Ihren Auszubildenden jederzeit mithilfe einer Umfrage Feedback geben.

Sie können eine Coaching-Bewertung aus Incidents, Problemen, Change-Anforderungen oder einer anderen Tabelle erstellen, die die Aufgabentabelle erweitert. Aktivieren Sie die Anzeige der Schaltfläche **Coaching-Bewertung erstellen**, und erstellen Sie damit Ihre Bewertungen.So aktivieren Sie die Anzeige der Schaltfläche:

- Konfigurieren Sie die UI-Aktionen für den Datensatz.
- Achten Sie im Erweiterungspunkt `sn_coaching.CoachingExtensionPoint` darauf, dass die Methode `getCreateAssessmentUITables` implementiert ist, um den Namen der Tabellen auszugeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Coaching-Bewertung** und wählen Sie eine Coaching-Bewertung im Status „ **Offen** “ aus.

   Sie können eine Umfrage durchführen, indem Sie auf die Schaltfläche **Umfrage starten** klicken, um dem Auszubildenden zu jedem Zeitpunkt der Bewertung Feedback zu geben. Nachdem Sie die Umfrage abgeschlossen haben, wird die Punktzahl mithilfe der Geschäftsregel **Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen** berechnet und automatisch in das Feld **Auszubildendenbeurteilung** eingetragen. Die Bewertung des Auszubildenden generiert eine Bewertungsbeurteilung, die in das Feld **Bewertungsbeurteilung** eingetragen wird.

   Hinweis:
   Umfragen sind nicht für Bewertungen verfügbar, die manuell erstellt werden.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Coaching-Bewertung“ aus.

   a. Überprüfen Sie, dass die **Trainer-Gruppe**, die Sie von der Coaching-Möglichkeit erhalten, genau ist.

   b. Weisen Sie das Feld **Trainer** für die Coaching-Bewertung einem Trainer zu.

   c. **Geben Sie** im Feld Fälligkeitsdatum das Datum ein, an dem die Bewertung fällig ist.
   Die Coaching-Bewertung wird nach dem Fälligkeitsdatum in den Status **„Geschlossen – unvollständig** “ versetzt. Verwenden Sie Systemeigenschaften, um Fälligkeitstermine zur Absolvierung der Schulung festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Coaching-Eigenschaften. Sie können das automatische Schließen deaktivieren, indem Sie die regelmäßige Aufgabe **Bewertungen nach Ablauf schließen** deaktivieren.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Notizen** aus.

   a. Füge Sie eine **Beschreibung** zur Coaching-Bewertung hinzu.

   b. Fügen Sie **Arbeitsnotizen** hinzu, um den Dialog mit dem Auszubildenden zu erleichtern.

4. Überprüfen Sie den **Snapshot**-Inhalt auf der Registerkarte **Snapshot**, und fügen Sie Ihr Feedback im Feld **Notizen** hinzu.

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

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Feedback** aus.

   a. Definieren Sie die **Bewertungsbeurteilung** basierend auf der Coaching-Experience.
   Wenn Sie Feedback für einen Auszubildenden senden, wird die Punktzahl im Feld **Auszubildendenbeurteilung**, die auf einer Skala von 1 bis 10 basiert, in eine Bewertung wie „gut“ oder „ausgezeichnet“ umgewandelt. Diese Bewertung wird im Feld **Bewertungsbeurteilung** angezeigt.

   b. Definieren Sie die Maßnahme **Nachverfolgen** als Teil des Coachings.

6. Überprüfen Sie die für den Auszubildenden zutreffenden Fähigkeiten in der zugehörigen Liste **Kompetenzen des Auszubildenden**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Skills Management .

7. Fügen Sie zugewiesene Schulungsinhalte in der zugehörigen Liste **„Zugewiesene Kurselemente“ hinzu**.

8. Überprüfen Sie das Feedback der Umfrage für den Auszubildenden in der zugehörigen Liste **Umfrageergebnisse**.

9. Wenn das Coaching abgeschlossen ist:

   a. Fügen Sie eine **Zusammenfassung** der Coaching-Erfahrung als Überblick über Ihre Bewertung hinzu.

   b. Setzen Sie die Coaching-Bewertung auf **Gelöst**.

Example: Trainer beurteilt den Auszubildenden

Formular „Coaching-Bewertung“

Feld	Wert
Nummer	CAS0001004
Auszubildender	Auszubildender-Benutzer 2
Datensatz	Incident: INC0000055
Möglichkeit	COP0000109
Status	In Bearbeitung
Trainer-Gruppe	Trainer-Gruppe
Trainer	Trainer-Benutzer 1
Fälligkeitsdatum	2018-10-25 05:18:59

Registerkarten für Coaching-Bewertungen

Feld	Wert
Informationen zur Überprüfung	
Snapshot	• Configuration Item: SAP Human Resources • Zusätzliche Anmerkungen:

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

Registerkarten für Coaching-Bewertungen (Fortsetzung)

Feld	Wert
	2018-06-23 21:45:04 - ITIL-Benutzer (Zusätzliche Anmerkungen) Auf die Anwendung SAP Human Resources kann nicht zugegriffen werden. • Arbeitsnotizen: 2018-06-23 21:45:04 - ITIL-Benutzer (Arbeitsnotizen) Ich kann nicht auf diese Anwendung zugreifen. Möglicherweise haben wir einen Ausfall.
Feedback-Bewertung	
Bewertungsbeurteilung	Ausgezeichnet
Nachverfolgung	Anerkennen
Summary	Der Auszubildende zeigte großes Interesse daran, die Schulungen zu absolvieren und beendete sie vorzeitig.

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

Fähigkeiten nach Abschluss einer Bewertung zuweisen

Weisen Sie Auszubildenden automatisch Kompetenzen für bestimmte Kompetenzniveaus basierend auf den von ihnen abgeschlossenen Kurselementen zu. Wenn ein Auszubildender beispielsweise die Kurselemente für das Erlernen von Japanisch auf Expertenebene abschließt, kann ihm das Kompetenzniveau „Experte“ zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach und sn_coaching.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kompetenzen mit Coaching-Möglichkeiten, Coaching-Bewertungen oder Kurselementen verknüpfen. Wenn ein Auszubildender eine Coaching-Bewertung abschließt, können Sie ihm automatisch die Fähigkeit zuweisen, die er bei dieser Coaching-Möglichkeit erworben hat.

Die aus Coaching-Möglichkeiten generierten Coaching-Bewertungen verleihen dem Auszubildenden die Fähigkeiten nach Abschluss der Bewertung. Wenn die Bewertung so konfiguriert ist, dass sie zugewiesene Kurselemente enthält, werden die mit Kurselementen verknüpften Kompetenzen auch den Bewertungen hinzugefügt.

Prozedur

1. Verknüpfen Sie Kompetenzen mit Coaching-Bewertungen oder Coaching-Möglichkeiten.

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Sie können zur zugehörigen Liste **Alle erhaltenen Fähigkeiten** in einem Datensatz **Coaching-Bewertungen** für einen Auszubildenden navigieren, um alle Fähigkeiten anzuzeigen, die diesem Auszubildenden verliehen werden sollen. Das Feld **Quelle** zeigt an, ob die verliehene Auszeichnung aus einer Möglichkeit, einer Bewertung oder einer Schulung stammt.

Schulung Ihrer Mitarbeiter mit „Coaching mit Learning“

Verwenden Sie „Coaching mit Learning“, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Lernbibliotheken. Weisen Sie Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Wichtig:
„Coaching mit Learning“ ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung „Coaching mit Learning“ aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Coaching anfordern.

Coaching mit Learning

Zugehörige Lerninhalte organisieren

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliotheken**.
2. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für die Lernbibliothek ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Lernbibliothek ein.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

   Hinweis:
   Die Lernbibliothek ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

3. Fügen Sie der Lernbibliothek Kurselemente hinzu.
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Inhalt**.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Add Learning Courses** (Lernkurse hinzufügen) alle Kurselemente aus, die Sie der Lernbibliothek hinzufügen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**. Die Kurselemente werden der Lernbibliothek hinzugefügt.

   Hinweis:
   Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und klicken Sie auf **Entfernen**.

4. Fügen Sie der Bibliothek einen Benutzer hinzu.

Automatische Übersetzung

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

a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Anwendbare Anwender**.

b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

c. Verschieben Sie die gewünschten Benutzer in das Feld **Liste der anwendbaren Benutzer**.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interne Lerninhalte hinzufügen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lerninhalte**.
2. Erstellen Sie interne Lerninhalte.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
URL-Domäne	Wenn die interne Quelle eine URL ist, wählen Sie die Domäne für die URL aus. Die folgenden URL-Domänentypen sind verfügbar: ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Sonstige
URL	Wenn die interne Quelle eine URL ist, geben Sie die URL für die ausgewählte Domäne ein.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.

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

3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Fügen Sie dem internen Lerninhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Wählen Sie die zugehörige Liste **Zugeordnete Kompetenzen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu

Fügen Sie einem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu, und verfolgen Sie den Abschluss der Aufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lerninhalte**.
2. Fügen Sie dem internen Lerninhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Wählen Sie die zugehörige Liste **Lernaufgaben**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kurselement** das Kurselement aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie Datum und Uhrzeit aus, zu denen die Lernaufgabe abgeschlossen sein soll.
   f. Wählen Sie **Speichern**.

Externe Lerninhalte hinzufügen

Fügen Sie Kurse aus Drittanbieteranwendungen wie Udemy, Pluralsight Cornerstone hinzu, oder ServiceNow University, um Ihren Benutzern zu ermöglichen, Kompetenzen aus externen Lerninhalten zu erwerben.

Vorbereitungen
So fügen Sie externe Lerninhalte hinzu:

- Die Anwendung Workforce Optimization for ITSM muss installiert sein.
- Sie müssen Coaching mit Learning in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren. Informationen zur Durchführung dieser Integration finden Sie unter Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**.
2. Wählen Sie einen Kurs aus.
3. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Schließen Sie die Lernaufgabe ab.

Erweitern Sie Ihre Kompetenzen, indem Sie Lernaufgaben aus internen oder externen Lerninhalten abschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.trainee

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Aufgaben** > **Lernaufgaben**.
2. Wählen Sie eine Lernaufgabe aus.
3. Schließen Sie die Lernaufgabe ab.
4. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Coaching-Bewertungen verwalten

Mitarbeiter oder Auszubildende werden anhand der von ihnen durchgeführten Arbeiten beurteilt, die eine Coaching-Möglichkeit ausgelöst haben. Nach der Bewertung werden dem Auszubildenden vom Coach Schulungen zugewiesen. Verwenden Sie das Auszubildender-Dashboard, um Ihre Bewertungen zu verwalten und die Ergebnisse zu verfolgen.

Sie können auf das Auszubildender-Dashboard über das Coaching-Navigationsmenü oder direkt aus der Dashboard-Liste zugreifen. Klicken Sie auf einen Bericht, um die detaillierten Daten anzuzeigen.

Hinweis:
Sie müssen über die Rolle „Coaching-Auszubildender“ verfügen, um Ihr Auszubildender-Dashboard anzeigen zu können.

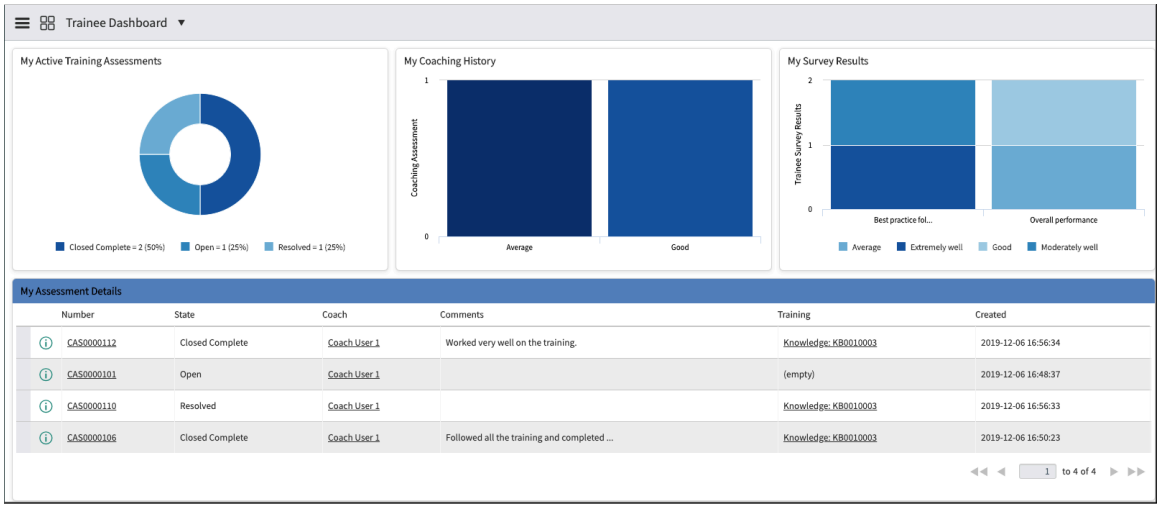
Ihr Training beginnt, wenn Ihre Bewertung einem Trainer zugewiesen wurde. Coaching-Bewertungen werden durch eine vom Coaching-Administrator eingerichtete Coaching-Möglichkeit ausgelöst. Sie sollen das Lernen erleichtern und einen Dialog mit dem Coach ermöglichen.

Mit dem Auszubildender-Dashboard können Sie Ihre Bewertungen verwalten und die Ergebnisse verfolgen.

- Verfolgen Sie Ihre aktiven Coaching-Bewertungen nach.
- Analysieren Sie, wie Ihre Bewertungen in der Vergangenheit bewertet wurden.
- Schauen Sie sich die verschiedenen Arten Umfrage-Feedback von Ihren Coaches an.
- Verwalten Sie die vollständige Liste der Angaben in Ihren Coaching-Bewertungen.

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

Auszubildender-Dashboard



Bericht	Beschreibung
Meine aktiven Schulungsbewertungen	Coaching-Bewertungen für Sie haben den Status **Neu**, **In Arbeit** oder **Gelöst**.
Meine Coaching-Historie	Coaching-Feedback-Historie (vom Trainer).
Meine Umfrageergebnisse	Umfrage-Feedback-Ergebnisse des Trainers an den Auszubildenden.
Meine Bewertungsdetails	Liste aktiver Coaching-Bewertungen und Schulungen.

Mit dem Trainer zusammenarbeiten

Verwenden Sie Ihre Bewertungen, einschließlich zugewiesene Schulungen und Fälligkeitsdaten, für die Zusammenarbeit mit Ihrem Coach. Sie können Ihre Bewertungen anzeigen und Ihre Ergebnisse mithilfe des Auszubildender-Dashboards nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.trainee

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Feedback für Ihren Coach geben, wenn sich die Bewertung im Status „Gelöst“, „Geschlossen - vollständig“ oder „Geschlossen - unvollständig“ befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Coaching** > **Auszubildender-Dashboard**.
2. Wählen Sie einen aktiven Datensatz **Coaching-Bewertung** aus der Liste **Meine Bewertungsdetails** aus, um das Feedback Ihres Trainers anzuzeigen.
3. Zeigen Sie die **Notizen** Ihres Trainers für Coaching-Anweisungen an.
4. Vervollständigen Sie Lerninhalte in der zugehörigen Liste **Zugewiesene Schulungen** vor dem **Fälligkeitsdatum**.
5. Fügen Sie **Notizen** für Ihren Trainer hinzu, die auf Ihren Fortschritt oder Lernstatus zutreffen.
6. Um dem Coach Feedback zu geben, klicken Sie auf **Umfrage starten**.
   Das Formular „Schulungsfeedback abgeben“ wird angezeigt.
7. Füllen Sie das Feedback aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Die Punktzahl für die Umfrage wird dem Feld **Coach-Beurteilung** hinzugefügt.

8. Um Ihre Umfrageergebnisse und andere Berichte zu bewerten, navigieren Sie zu **Coaching** > **Auszubildender-Dashboard**.

Example: Auszubildender arbeitet an einer Coaching-Bewertung

Formular „Coaching-Bewertung“

Feld	Wert
Nummer	
Auszubildender	Auszubildender-Benutzer 1
Datensatz	Incident: INC000055
Möglichkeit	COP0000109
Status	Gelöst
Trainer-Gruppe	Trainer-Gruppe
Trainer	Trainer-Benutzer 1
Fälligkeitsdatum	2018-10-25 05:18:59
Vom virtuellen Berater gelöst	Ausgewählt

Zugehörige Informationen

Coaching Feldbeschreibungen

Coaching-Referenz

Coaching-Referenzinhalte umfassen Geschäftsregeln und Feldbeschreibungen.

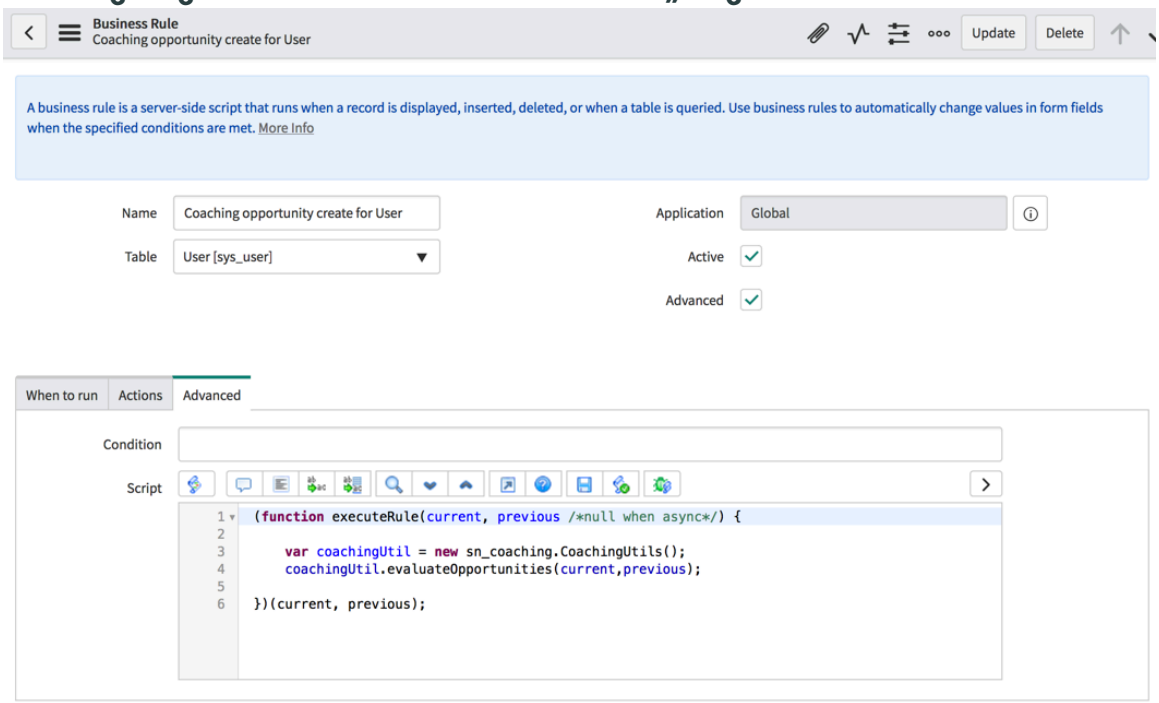
Coaching mit einer Nicht-Aufgabentabelle

Wenn Sie Coaching mit einer Tabellenquelle bereitstellen möchten, ohne die Aufgabentabelle zu erweitern, müssen Sie eine Geschäftsregel erstellen, die den Coaching-Prozess einleitet.

Die Geschäftsregel **Beratungsmöglichkeiten für Aufgaben bewerten** initiiert das Coaching für Tabellen, die die Aufgabe erweitern. Sie können diese Geschäftsregel kopieren und für Tabellen ändern, die die Aufgabentabelle nicht erweitern.

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

Coaching-Möglichkeit mit einer anderen Tabelle als „Aufgabe“ bewerten



Status des Coaching-Bewertungsflusses

Coaching-Bewertungsfluss



Status	Beschreibung
Offen	Neue Coaching-Möglichkeit.
In Bearbeitung	Der Auszubildende wird trainiert.
Gelöst	Alle Schulungen und Coachings in der Bewertung wurden erfolgreich abgeschlossen.
Abgeschlossen	Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen.
Geschlossen - unvollständig	Die Bewertung wurde geschlossen, jedoch nicht abgeschlossen, normalerweise aufgrund der Coaching-Bewertung **Fälligkeitsdatum** ist abgelaufen.

Formular- und Listenberechtigungen

Element	Berechtigungen
Coaching-Möglichkeit	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: lesen • sn_coaching.trainee: keine

Automatische Übersetzung

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

Element	Berechtigungen
Coaching-Bewertung	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: eigene oder Gruppen-Bewertung erstellen, schreiben • sn_coaching.trainee: eigene Bewertung lesen, eigene Bewertungsarbeitsnotizen schreiben
Schulungsverlauf	• sn_coaching.admin: anzeigen • sn_coaching.coach: anzeigen • sn_coaching.trainee: keine
Zugewiesene Schulung	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: Eigene Schulungsaktion erstellen, schreiben und löschen • sn_coaching.trainee: anzeigen
Schulung	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: Eigene Schulung erstellen, schreiben und löschen • sn_coaching.trainee: anzeigen
Virtuelle Coachings	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: lesen und vorhandenen virtuellen Berater mit einer Coaching-Möglichkeit verknüpfen • sn_coaching.trainee: keine
Virtueller Berater	• sn_coaching.admin: erstellen, schreiben, löschen • sn_coaching.coach: eigenes virtuelles Coaching erstellen, schreiben und löschen • sn_coaching.trainee: keine

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

Coaching Eigenschaften

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Bearbeiten Sie Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	„Empfohlene Coaching-Schulungen“ werden eingestellt und durch die Lernaufgaben und Kurselemente von „Coaching mit Learning“ ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array

Coaching Feldbeschreibungen

Coaching-Feldbeschreibungen enthalten auch formularbezogene Listen und Aktionen.

Formular „Coaching-Möglichkeit“

Feld	Beschreibung
Nummer	Einzigartige (COP-) Nummer für die Coaching-Möglichkeit.
Name	Eindeutiger Name für die Coaching-Möglichkeit.
Beschreibung	Beschreibung der Coaching-Möglichkeit.
Tabelle	Zu verwendende Tabelle für die Coaching-Möglichkeit.
Auszubildender	Feld aus der ausgewählten Tabelle, das den Auszubildenden identifiziert.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Auszubildender-Gruppe	Beschränken Sie die im Feld „Auszubildender“ identifizierten Auszubildenden auf eine oder mehrere Benutzergruppen.
Coach-Anwender angeben	Kontrollkästchen zur Aktivierung des Felds **Trainer**.
Trainer	Feld aus der ausgewählten Tabelle, das den Trainer bzw. Coach identifiziert.
Trainer-Gruppe	Eine Gruppe von Trainern, die die Auszubildenden bewerten und ihnen Feedback geben.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Coaching-Möglichkeit zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um sie zu deaktivieren.
Wiederholung	Ereignis, das eine Coaching-Möglichkeit für die ausgewählte Tabelle auslöst. Bedingungen für Möglichkeiten sind im Allgemeinen eindeutige Ereignisse Neuzuweisung eines Incidents.

Registerkarte „Häufigkeit“

Feld	Beschreibung
Zufällige Stichprobe (%)	Prozentsatz der Gesamtbewertungen, die erstellt werden. Verwenden Sie einen Prozentsatz für zufällige Stichproben, um die Anzahl der erstellten Bewertungen zu reduzieren, wenn zu viele Ereignisse die Kriterien für die Erstellung einer Coaching-Bewertung erfüllen.
Benutzer, die bei jeder Möglichkeit geschult werden sollen	Benutzer, die unabhängig vom Prozentsatz für Zufallsstichproben immer geschult werden. Da die angegebenen Benutzer vom Prozentsatz für zufällige Stichproben ausgeschlossen sind, wird beim Auslösen der Bewertung immer eine Coaching-Bewertung erstellt. Ausgewählte Benutzer können zum Beispiel neue Mitarbeiter oder andere sein, die ein zusätzliches Coaching benötigen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn **Zufällige Stichprobe (%)** kleiner als 100 ist.
Bewertungsdauer	Zeitspanne, bis die Bewertung auf den Status **Geschlossen** gesetzt wird.
Doppelbewertung verhindern	Checkbox, um zu verhindern, dass innerhalb eines bestimmten Zeitraums eine Bewertung erstellt wird,

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

Registerkarte „Häufigkeit“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	wenn für diesen Benutzer bereits eine Bewertung für dieselbe Möglichkeit vorhanden ist.
Innerhalb des Zeitraums	Zeitraum, in dem keine doppelten Bewertungen erstellt werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Doppelbewertung verhindern** aktiviert ist.

Registerkarte „Umfragen“

Feld	Beschreibung
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Für den Auszubildenden ausgewählte Umfrage, um zusätzliches Feedback zu geben.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Für den Trainer ausgewählte Umfrage, um zusätzliches Feedback zu geben.

Registerkarte „Zugehörige KPIs“

Feld	Beschreibung
Verbesserungs-KPI	Primärer KPI zur Messung des Erfolgs der Coaching-Möglichkeit.
Strategisches Ziel	Strategisches Ziel, das durch die Coaching-Möglichkeit beeinflusst wird.

Registerkarte „Snapshot-Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Snapshot-Felder	Feldwerte, die in der Coaching-Bewertung angezeigt werden, sofern kein erweitertes Skript verwendet wird.
Erweitert	Aktivieren Sie die Checkbox, um mithilfe eines Skripts den Inhalt des Snapshots zu ermitteln.
Snapshot-Skript	Skript, das den Evaluierungsprozess definiert, der auf die ausgewählte Tabelle angewendet wird. Wählen Sie aus der Tabelle die Felder aus, für die Sie die Werte erfassen möchten. Verwenden Sie beispielsweise bei der Analyse der Incident-Tabelle #{number}, um die Datensatznummer (z. B. INC0010002) für den Incident-Datensatz anzuzeigen, der die Coaching-Möglichkeit ausgelöst hat.

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

Registerkarte „Snapshot-Einstellungen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.

Formular „Coaching-Bewertung“

Nummer	Einzigartige (CAS-) Nummer für die Coaching-Bewertung.
Auszubildender	Auszubildender, der die Bewertung in der Coaching-Möglichkeit ausgelöst hat.
Datensatz	Datensatz, dem die Bewertung zugeordnet ist, die in der Coaching-Moment ausgelöst wurde
Verkaufschance	Nummer der Coaching-Möglichkeit, die mit der Coaching-Bewertung verbunden ist.
Status	Status der Bewertung. • **Offen**: Neue Coaching-Möglichkeit. • **In Bearbeitung**: Der Auszubildende wird trainiert. • **Gelöst**: Alle Coaching- und Lernaktivitäten wurden dem Auszubildenden zur Verfügung gestellt. **Hinweis:** Die Schulungen wurden vom Auszubildenden möglicherweise nicht abgeschlossen. • **Geschlossen**: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. • **Geschlossen – unvollständig**: Die Bewertung wurde geschlossen, jedoch nicht abgeschlossen, normalerweise aufgrund der Coaching-Bewertung **Fälligkeitsdatum** ist abgelaufen.
Trainer-Gruppe	Gruppe von Trainern, denen die Bewertung zugeordnet ist. Der Standardwert wird aus dem Formular „Coaching-Möglichkeit“ ausgefüllt.
Trainer	Trainer-Benutzer, der die Bewertung durchführt. Dieses Feld wird normalerweise vom Coach (Trainer) vor der Durchführung der

Automatische Übersetzung

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

	Bewertung festgelegt, kann aber auch vom Coaching-Administrator mit einem Mitglied der Trainer-Gruppe festgelegt werden.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Bewertung fällig ist Nach dieser Zeit wird die Bewertung auf den Status **Geschlossen – unvollständig** gesetzt.

Registerkarte „Notizen“

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Bewertung.
Arbeitsnotizen	Notizen zur Bewertung (Journalfeld). Zusätzliche Notizen können hinzugefügt werden, wenn der Trainer und Auszubildende einen weiteren Dialog führen.

Registerkarte „Snapshot“

Feld	Beschreibung
Snapshot	Feldinhalte der Aufgabe, Handlung oder Verhalten beim Auslösen der Coaching-Möglichkeit.

Registerkarte „Feedback“

Feld	Beschreibung
Bewertungsbeurteilung	Leistungswert des Auszubildenden für die Berichterstellung und Nachverfolgung. • Ausgezeichnet • Gut • Durchschnitt • Mangelhaft • Inakzeptabel
Nachverfolgung erforderlich	Gegebenenfalls sind weitere Maßnahmen erforderlich, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern. • **Anerkennen**: Der Auszubildende muss für eine gute Leistung anerkannt werden. • **Benötigt zusätzliches Coaching**: Der Auszubildende benötigt zusätzliches Feedback vom Trainer. • **Benötigt externe Schulung**: Der Auszubildende benötigt eine zusätzliche Ausbildung außerhalb der Coaching-Bewertung.

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

Registerkarte „Feedback“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Verweis an Manager**: Weist auf ein größeres Problem bei der Leistung des Auszubildenden hin. • **Virtuellen Berater erstellen** • **Keine Nachverfolgung**
Summary	Zusammenfassung der Coaching-Bewertung.

Coaching-Bewertungsaktionen

Schaltfläche	Beschreibung
Bewertung abschließen	Setzen Sie die Coaching-Bewertung auf den Status **Geschlossen – abgeschlossen**.
Bewertung erneut eröffnen	Ändert den Status der Coaching-Bewertung von **Gelöst** oder **Geschlossen** zurück zu **In Bearbeitung** für zusätzliche Maßnahmen. Eine erneute Öffnung der Coaching-Bewertung kann durch den Coach oder den Auszubildenden erfolgen.
Feedback senden	Feedback, das entweder von einem Auszubildenden oder einem Coach (Trainer) über das Umfrageformular gesendet wurde.
Löschen	Löscht die Coaching-Bewertung aus der Liste „Erstellte Bewertungen nach Möglichkeit“.

Formular „Virtuelles Coaching“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Datensatzes „virtuelles Coaching (CVC)“.
Tabelle	Tabellenquelle für Ereignisse zu Coaching-Möglichkeiten.
Schulung	Datensatz, der zugehörige Schulungsinhalte enthält.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um das virtuelle Coaching zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Funktion zu deaktivieren.
Erweitert	Aktivieren Sie die Checkbox, um mithilfe eines Skripts zu bestimmen, wann die Automatisierung ausgelöst wird.
Bedingungen	Ereignis, das ein virtuelles Coaching für die ausgewählte Tabelle auslöst.

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

Feld	Beschreibung
	Bedingungen für virtuelle Coachings sind im Allgemeinen einzigartige Ereignisse.
Skript	Skript, das den Evaluierungsprozess definiert, der auf die ausgewählte Tabelle angewendet wird. Wählen Sie die Felder aus der Tabelle aus, für die die Werte erfasst werden sollen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Felder automatisch ausfüllen	Felder, die unter bestimmten Bedingungen automatisch ausgefüllt werden sollen.

Schulungs-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige (CMC) Nummer der Schulung.
Titel	Eine Kurzbeschreibung der Schulung.
Kategorie	Kategorie von Lerninhalten, die zur Berichterstellung verwendet wird. • Kunden-Experience • Best Practice-Serie • Soft-Skill-Kommunikation • Verhaltensschulung • Produkt-Support
Inhalt	Lerninhalte für zugewiesene Benutzer.

Die zugehörige Liste **Vorschau auf Nachricht anzeigen** zeigt die Lerninhalte im Kontext des Auszubildenden an.

Coaching-Problembehandlung

Maßnahmen zur Fehlerbehebung können zur Behebung häufig auftretender Probleme beim Einrichten oder Ausführen von Problemen beitragen Coaching.

Vorfall	Lösung
Fehler nach dem Erstellen einer Coaching-Möglichkeit: Sie müssen eine Business Rule für eine nicht aufgabenbasierte Quelltabelle erstellen, um eine Coaching-Bewertung auszulösen. Weitere Informationen finden	Erstellen Sie eine Business Rule, um den Coaching-Prozess für eine nicht aufgabenbasierte Quelltabelle zu initiieren. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*

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

Vorfall	Lösung
Sie unter http://docs.servicenow.com/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.	
Schließen Sie eine Coaching-Bewertung nicht automatisch ab, wenn das Fälligkeitsdatum abgelaufen ist.	Deaktivieren Sie die geplante Aufgabe `Close assessments after expiration` in **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
Es wird keine Coaching-Bewertung erstellt.	Diese Lösungen eignen sich, wenn eine Coaching-Bewertung nicht erstellt wird: • Fügen Sie den Auszubildenden als Mitglied der Auszubildender-Gruppe hinzu. • Deaktivieren Sie die Checkbox **Doppelbewertung verhindern**, wenn der Auszubildende bereits eine Coaching-Bewertung für dieselbe Coaching-Möglichkeit hat. • Nehmen Sie den Auszubildenden in die Liste **Benutzer, die bei jeder Möglichkeit geschult werden sollen** auf, wenn **Zufällige Stichprobe (%)** kleiner als 100 ist.
Ich muss ACLs und Schulungen für die zugehörige Liste Zugewiesene Schulungen in den Formularen „Coaching-Möglichkeit“ und „Coaching-Bewertung“ überschreiben.	Coaching- Erweiterungspunkte implementieren: • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden

UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden

Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Schnellstarttests für Coaching

Überprüfen Sie, ob Coaching immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Coaching-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Coaching-Plugins (com.sn_coaching).

Coaching-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Coaching: Bei Anmeldung als Coach Bewertungen manuell erstellen	Verifiziert, dass Sie als Coach Bewertungen erstellen und den Auszubildenden zuweisen können.	Orlando

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

Coaching-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Coaching: Fähigkeiten einer Coaching-Gelegenheit hinzufügen und die Vermittlung der Fähigkeiten an den Auszubildenden überprüfen	Fügt einer Coaching-Gelegenheit Fähigkeiten hinzu und verifiziert, dass diese Fähigkeiten den Auszubildenden vermittelt wurden, nachdem eine Bewertung abgeschlossen wurde.	Orlando
Coaching: Eine Bewertung als virtueller Coach durchführen	Verifiziert, dass der virtuelle Coach eine Bewertung abschließt und dem Auszubildenden Feedback gibt, wenn ein virtueller Coach mit einer Coaching-Gelegenheit verknüpft wird.	Orlando
Coaching: Fähigkeiten einer Bewertung hinzufügen und die Vermittlung der Fähigkeiten an den Auszubildenden überprüfen	Fügt einer Coaching-Bewertung Fähigkeiten hinzu und verifiziert, dass diese Fähigkeiten den Auszubildenden vermittelt wurden, nachdem eine Bewertung abgeschlossen wurde.	Orlando
Coaching: Fähigkeiten einer Empfehlung hinzufügen und die Vermittlung der Fähigkeiten an den Auszubildenden überprüfen	Fügt einer Coaching-Empfehlung Fähigkeiten hinzu und verifiziert, dass diese Fähigkeiten den Auszubildenden vermittelt wurden, nachdem eine Bewertung abgeschlossen wurde.	Orlando
Coaching: Bewertungen bei einer Anmeldung als Coach von einem Status in einen anderen verschieben	Verifiziert, dass Sie als Coach Bewertungen von einem Status in einen anderen verschieben können.	Orlando
Coaching: Einer Bewertung Lernempfehlungen zuweisen	Verifiziert, dass eine Lernempfehlung in Verbindung mit einer Coaching-Gelegenheit einer Bewertung zugewiesen wird, wenn eine Bewertung erstellt wird.	Orlando
Coaching: Keine Generierung von Bewertungen bei inaktiver Coaching-Gelegenheit	Verifiziert, dass keine Bewertungen generiert werden, wenn eine Coaching-Gelegenheit den Status „inaktiv“ aufweist.	Orlando
Coaching: Submit Coaching survey as Coach user (Coaching: Coaching-Umfrage als Coach-Benutzer übermitteln)	Verifiziert, dass der Coach Umfragen für einen Auszubildenden übermitteln kann	Quebec
Coaching: Submit Coaching survey as Trainee user (Coaching: Coaching-Umfrage als Auszubildenden-Benutzer übermitteln)	Verifiziert, dass Auszubildende Umfragen für einen Coach übermitteln können	Quebec

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

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Management kontinuierlicher Verbesserungen

Verwenden Sie die ServiceNow® Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM-) Anwendung, um Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um die Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.

Eine Verbesserungsinitiative besteht aus:

- Zielen, um den Erfolg zu messen
- Phasen, um Arbeitsaufwand zu organisieren
- Aufgaben mit bestimmten auszuführenden Aktionen

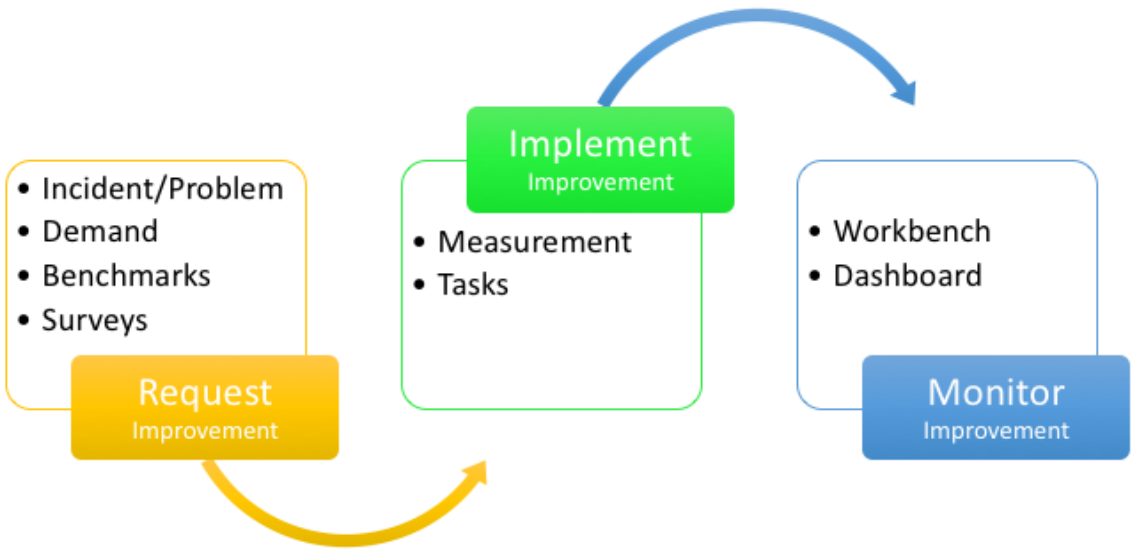
Weitere Informationen dazu, wie Ihre ServiceNow-Instanz Management kontinuierlicher Verbesserungen unterstützt, finden Sie unter Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht für ein allgemeines Verständnis zur Anwendung und wie sie verwendet wird.

Hören Sie sich diesen 24-minütigen Podcast an für eine Diskussion über die Management kontinuierlicher Verbesserungen-Anwendung. Diskussion über CIM, Herausforderungen beim Management der kontinuierlichen Verbesserung, Erkennen von Möglichkeiten und Unterschiede zwischen CIM und Change-Management sowie anderen Anwendungen.

Eine Verbesserung starten

Zur kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Umgebung wählen Sie eine Aktivität aus.

Verbesserungsprozess



1. Anforderung einer Verbesserungsinitiative
2. Implementierung einer Verbesserungsinitiative
3. Workbench für kontinuierliche Verbesserung

Automatische Übersetzung

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

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Konzepte verstehen

- Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht
- Verbesserungen anfordern
- Verbesserungen verwalten
- Domain Separation und Management kontinuierlicher Verbesserungen

Holen Sie sich Hilfe von ServiceNow-Ressourcen

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Management kontinuierlicher Verbesserungen Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Management kontinuierlicher Verbesserungen anfordern

Das Management kontinuierlicher Verbesserungen-Plugin (com.sn_cim) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen ist nur mit einem Abonnement „ITSM Professional“ oder „CSM Professional“ verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.

Vorbereitungen

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktions- oder Test- und Entwicklungsumgebung Ihrer Organisation.

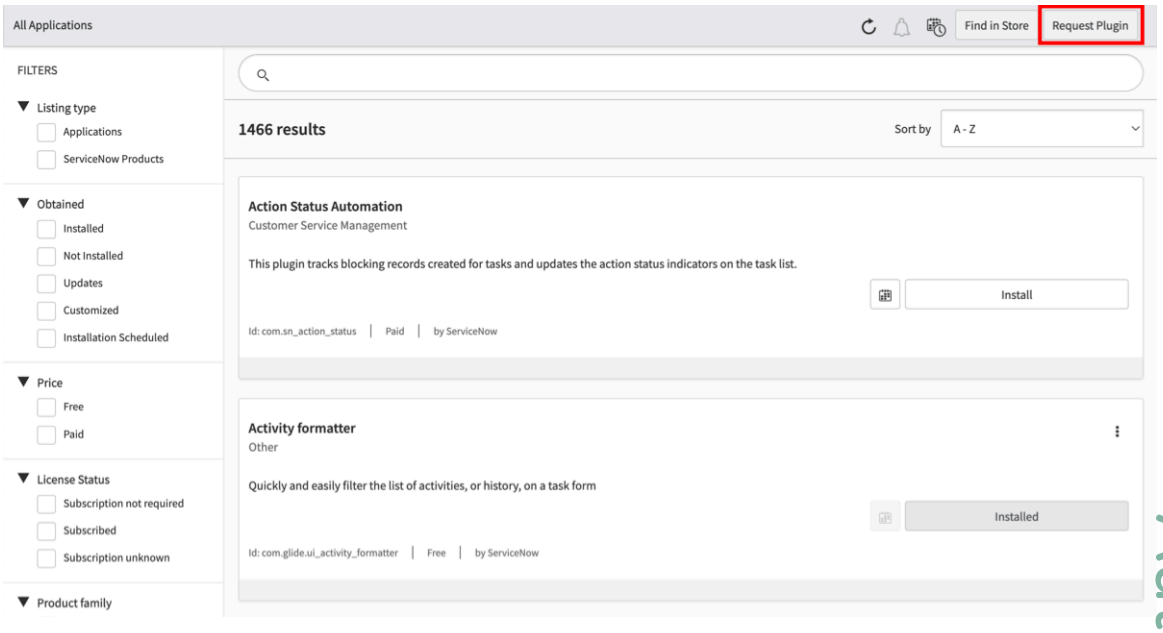
Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Erforderliche Rolle: keine

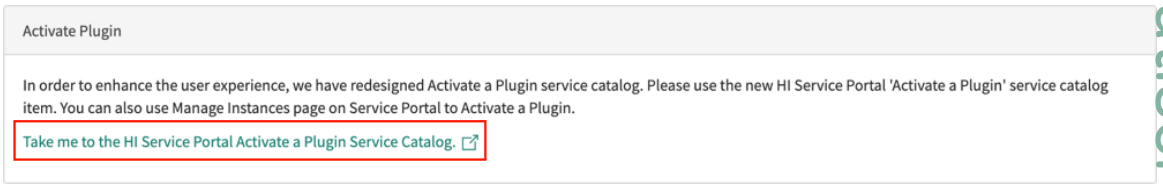
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

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



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

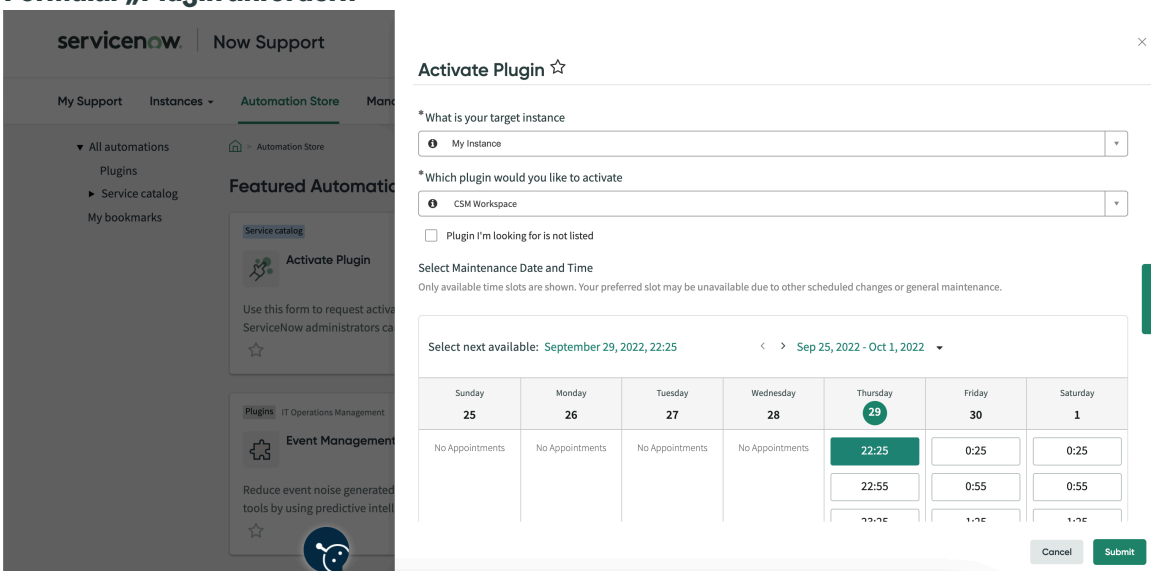
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht

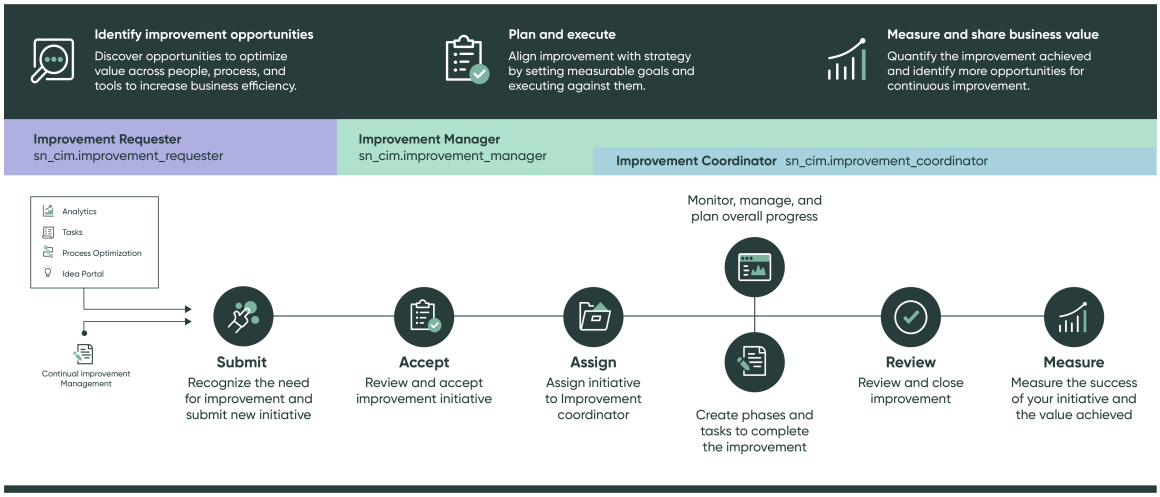
Aktivieren Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM), und richten Sie dann Rollen, Gruppen und Integrationseigenschaften ein, um die Prozesse und Funktionen Ihres Unternehmens zu verbessern. Sie können die CIM-Workbench und das Dashboard verwenden, um den Erfolg von Verbesserungen zu überwachen, zu planen und zu messen.

Im folgenden Video erhalten Sie einen Überblick über die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen. Continual Improvement Management – Übersicht

Automatische Übersetzung

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

Management kontinuierlicher Verbesserungen wird verwendet, um Service-, Prozess- und Funktionsverbesserungen zu implementieren. Eine Verbesserungsinitiative enthält Ziele zum Messen des Erfolgs und Phasen, die Aufgaben mit bestimmten Aktionen enthalten, um die Verbesserung abzuschließen.



Verwenden Sie die Kontinuierliche Verbesserungs-Workbench, um Verbesserungen zu planen und zu verwalten. Sowohl Kachel- als auch Listenansicht werden unterstützt.

Das Dashboard „Kontinuierliche Verbesserungen“ zeigt mithilfe von Performance Analytics Fortschritt und Ergebnisse in Form von Statistiken und Diagrammen an.

Um die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen mithilfe des Guided Setups zu konfigurieren und einzurichten, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie im Abschnitt „CIM anfordern“ auf **Konfigurieren**.

Integration mit anderen Anwendungen

Im Rahmen der Management kontinuierlicher Verbesserungen Integration mit anderen Anwendungen kann eine Verbesserungsinitiative innerhalb anderer Anwendungen erstellt werden, und umgekehrt können Datensätze für andere Anwendungen innerhalb einer Verbesserungsinitiative (oder CIM-Aufgabe) erstellt werden.

Aus diesen Anwendungen kann eine Verbesserungsinitiative erstellt werden.

- Benchmarks
- Coaching
- Configuration Management Database (CMDB)
- Demand Management
- Governance, Risk, and Compliance (GRC)
- Ideenportal
- Incident Management
- Problem Management
- Exploring Process Mining
- Survey Management
- Vendor Management Workspace

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

Im Rahmen einer Verbesserungsinitiative oder CIM-Aufgabe können diese Datensätze erstellt werden.

- Change-Datensatz (Change-Management)
- Coaching-Möglichkeit (Coaching)
- Bedarfsdatensatz (Bedarfsmanagement)
- Knowledge Base-Artikel (Knowledge Management)
- Projekt (Projektmanagement)
- Story-Datensatz (Agile Development)

Erstes CIM-Setup

Nachdem Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen aktiviert haben, richten Sie die Anwendung ein, indem Sie Benutzerrollen und -gruppen zuweisen und Integrationseigenschaften konfigurieren.

- Benutzer-Rollen und Gruppen zuweisen.
  - Rolle des Verbesserungsmanagers
  - Rolle des Verbesserungskoordinators
  - Genehmigergruppenmitgliedschaft (CIM-Genehmiger, Standardwert ist leer)
- Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Management kontinuierlicher Verbesserungen Integration mit anderen Anwendungen.
  - Liste der Anwendungen, aus denen eine Verbesserungsinitiative erstellt werden kann
  - Liste der Anwendungsaufgaben-Datensätze, die aus einer Verbesserungsinitiative erstellt werden können

Workflow von Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen

Rollen in Management kontinuierlicher Verbesserungen



Verbesserungsanfragen werden eingereicht, wenn ein **Verbesserungsanforderer**, z. B. ein Helpdesk-Manager, Prozessverantwortlicher oder ITL-Benutzer, die Notwendigkeit einer Verbesserung irgendwo im Unternehmen erkennt.

Automatische Übersetzung

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

Wenn eine Verbesserungsanforderung eingereicht wurde, akzeptiert der **Verbesserungsmanager** sie, prüft die Verbesserungen und weist sie einem Verbesserungskoordinator zur Implementierung zu. Der Verbesserungsmanager führt auch Priorisierungssitzungen mit Verbesserungskoordinatoren durch und verwendet die Workbench zur Überwachung, Verwaltung und Planung des Gesamtfortschritts.

Nach der Zuweisung der Verbesserungsanforderung erstellt der **Verbesserungskoordinator** zusammen mit dem Verbesserungsmanager Phasen und Aufgaben zum Abschließen der Verbesserung. Der Verbesserungskoordinator trifft sich auch mit den Aufgabeninhabern, um sicherzustellen, dass sie den Termin einhalten können.

Wenn alle Arbeiten abgeschlossen sind, überprüft der **Verbesserungsmanager** die Verbesserung und misst anhand von Dashboard-Berichten den Status und Erfolg der Anforderung.

E-Mail-Benachrichtigung

E-Mail-Benachrichtigungen werden gesendet, wenn sich der Status der Verbesserungsanforderung ändert oder wenn das Zieldatum nicht eingehalten wird.

E-Mail-Benachrichtigungsliste

Verbesserungsa	Verbesserungsm	Verbesserungsk	Verbesserungsa	Beobachtungslis	Aufgabenbeauft
Abgebrochen	Nein	Ja	Ja	Ja	Nein
Genehmigt	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
Abgeschlossen	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein
Zielreviewdatum wird nicht eingehalten	Ja	Ja	Nein	Ja	Nein
CIM-Aufgabe zugewiesen	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja
CIM-Aufgabe geschlossen	Nein	Ja	Nein	Nein	Ja

Domänentrennung

Die Fähigkeit zur Domänentrennung wird in Management kontinuierlicher Verbesserungen unterstützt, ohne dass eine Einrichtung oder Konfiguration erforderlich ist.

Sie können Verbesserungen separat in einer bestimmten Domäne oder in der globalen Domäne erstellen.

Domain Separation und Management kontinuierlicher Verbesserungen

Die Domänentrennung in Management kontinuierlicher Verbesserungen ist so konfiguriert, dass sie für alle Features der Anwendung gilt. Die Trennung der Daten wird zusammen mit der Trennung von Logik und Prozess konfiguriert. 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: Basis

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

- Geschäftslogik: 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 Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

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

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

Übersicht

Wenn in Ihrer Organisation eine Verbesserungsmöglichkeit entdeckt wird, können Sie die Verbesserung auf strukturierte Weise unter Verwendung von Management kontinuierlicher Verbesserungen mit Domänentrennung implementieren.

Sobald eine Verbesserungsinitiative erstellt wurde, verwendet der Verbesserungsmanager das Verbesserungsregister, um die Verbesserung zu überprüfen und zu priorisieren, und weist Verbesserungsaufgaben zu. CIM-Aufgabeneigner sind dafür verantwortlich, zugewiesene Aufgaben mit dem gewünschten Ergebnis dieser Verbesserung zu erfüllen. Sowohl die Verbesserungsregister- als auch die CIM-Aufgaben-Tabellen unterstützen die Domänentrennung, sodass der Verbesserungsanforderer, die Aufgabenbesitzer, der Verbesserungskoordinator und der Verbesserungsmanager nur die Verbesserungsinitiativen und zugehörigen Aufgaben innerhalb der (Mandanten)-Domäne anzeigen können, zu der sie gehören.

Funktionsweise der Domänentrennung in Management kontinuierlicher Verbesserungen

Domänentrennung wird in Management kontinuierlicher Verbesserungen unterstützt, ohne dass eine CIM-Einrichtung oder -Konfiguration erforderlich ist. Verbesserungen können in separaten Domänen, einschließlich der globalen Domäne, erstellt werden.

Continual Improvement Management erweitert die Plattform-Aufgaben- [task] Tabelle.

Wenn die Domänentrennung implementiert wird, können CIM-Benutzer Verbesserungsinitiativen nur in der zugewiesenen Domäne anzeigen und anfordern. **Domänen-** und **Domänenpfad**spalten sind für zwei Haupt-CIM-Tabellen verfügbar (Verbesserungsregister und CIM-Aufgaben), die mit dem Basissystem bereitgestellt werden. Die Spalte **Domäne** enthält den Namen der Domäne, zu der das Event oder der Alarm gehört, und die Spalte **Domänenpfad** enthält den eindeutigen Domänen Identifier.

Tabelle	Inhalte
[sn_cim_register]	Verbesserungsinitiativen
[sn_cim_task]	CIM-Aufgaben

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

Hinweis:
Wenn die Domänenspalte nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **Personalisierte Liste aktualisieren** und fügen Sie die erforderliche Spalte hinzu. Sie können auch die Spalte für den Domänenpfad hinzufügen, falls gewünscht.

Anwendungsfälle:

- Ein Verbesserungsanforderer, der zur Acme-Domäne gehört, erstellt eine Verbesserungsinitiative und möchte sie anzeigen.

  Ein Benutzer muss der Acme-Domäne, seiner übergeordneten Domäne oder der globalen Domäne angehören, um die Verbesserungsinitiative anzuzeigen.

- Ein Verbesserungsmanager, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, versucht, eine Verbesserungsinitiative in einer untergeordneten Domäne anzuzeigen.

  Der Benutzer einer übergeordneten Domäne kann Verbesserungsinitiativen der übergeordneten Domäne sowie aller untergeordneten Domänen dieser übergeordneten Domäne anzeigen.

- Ein Verbesserungsanforderer, der zur Acme-Domäne gehört, möchte eine Verbesserungsinitiative im Namen eines anderen Benutzers in der Acme-Domäne erstellen.

  Ein Benutzer muss derselben Domäne angehören wie der Benutzer, für den die Verbesserungsinitiative erstellt wurde.

- Ein Verbesserungsanforderer möchte einen Datensatz für eine integrierte Anwendung in der Acme-Domäne zuordnen.

  Ein Benutzer muss zur Domäne der integrierten Anwendung gehören, der ein Datensatz zugeordnet ist.

- Ein Verbesserungsmanager hat Zugriff auf mehrere Domänen, möchte jedoch einen Datensatz mit Inhalt in einer bestimmten Domäne aktualisieren.

  Die für den aktuellen Datensatz angegebene Domäne bestimmt die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen

Verwenden Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen-Rollen, um anzugeben, was verschiedene Benutzer und Benutzergruppen sehen und tun können.

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
sn_cim.improvement_requester [Verbesserungsanforderer]	Kann diese Anwendungsfunktionen ausführen: • Verbesserungsinitiative erstellen • **Meine CIM-Anfragen** anzeigen	Keine

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

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
	• **Angesehene CIM-Anfragen** anzeigen • **Alle** CIM-Anfragen anzeigen	
sn_cim.improvement_coordinator [Verbesserungskoordinator]	Kann alle Funktionen für Verbesserungen ausführen, denen sie als Verbesserungskoordinator zugewiesen sind, außer: • Unternehmensstrategien erstellen • Verbesserung löschen Obwohl ein Verbesserungskoordinator Verbesserungsmanager-Funktionen ausführen kann, kann er jene Funktionen nur für Verbesserungen ausführen, die ihm vom Verbesserungsmanager als Verbesserungskoordinator zugewiesen wurden. Die Hauptverantwortung liegt in der Koordination von Verbesserungen in seinem Fachgebiet (auf Prozess- oder Service-Ebene). Kann auf die kontinuierliche Verbesserungs-Workbench und das kontinuierliche Verbesserungs-Dashboard zugreifen.	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • Zertifizierung • cmdb_query_builder • dependency_views • ITIL Problem-/Change-/Incident-Datensätze könne hinzugefügt werden. • Wissen • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Vorhandene Performance Analytics-Indikatoren können abgerufen und neue erstellt werden. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_view Benchmark-Daten und -Empfehlungen können eingesehen werden, und aus den Benchmark-Empfehlungen kann eine Verbesserungsinitiativ erstellt werden. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
sn_cim.improvement_manager [Verbesserungsmanager]	Kann alle Anwendungsfunktionen ausführen. Der Verbesserungsmanager ist in erster Linie für	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Automatische Übersetzung

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

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
	alle Verbesserungen verantwortlich, einschließlich der anfänglichen Abnahme neuer Verbesserungsanfragen, Zuweisung und Abschluss. Der Verbesserungsmanager überwacht auch den Gesamtfortschritt aller Verbesserungen.	

Automatische Zuweisung der Rolle sn_cim.improvement_requester

Die Rolle sn_cim.improvement_requester wird diesen Rollen bei der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Aktivierung automatisch zugewiesen, sodass diese Benutzer eine Verbesserungsanforderung erstellen können.

Anwendung	Rolle
Strategic Portfolio Management (nur wenn SPM-Plugins aktiv sind)	
Agile Development	scrum_master
Demand Management	it_demand_manager
Portfolio Management	it_portfolio manager
Program Management	it_program_manager
Projektmanagement	it_project_manager
Test Management	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
Change Management	change_manager
Coaching	sn_coaching.admin
Incident Management	incident_manager
ITSM	ITIL
Survey Management Assessments	• survey_admin • survey_reader
Performance Analytics und Reporting	

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

Anwendung	Rolle
Performance Analytics	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

Verbesserungen überwachen und planen

Verwenden Sie die Kontinuierliche Verbesserungs-Workbench, um Verbesserungen in einer Ansicht zu überwachen und zu planen. Die Workbench zeigt Kachel- und Listenansichten der laufenden Verbesserungen sowie zu überprüfende Listen und Listen im Backlog, damit Sie Ihren Sprint planen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Workbench ist eine flexible grafische Ansicht, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können. Dies ist hilfreich für den Verbesserungsmanager, wenn er Planungssitzungen ausführt und eine schnelle Statusaktualisierung für andere Stakeholder durchführt.

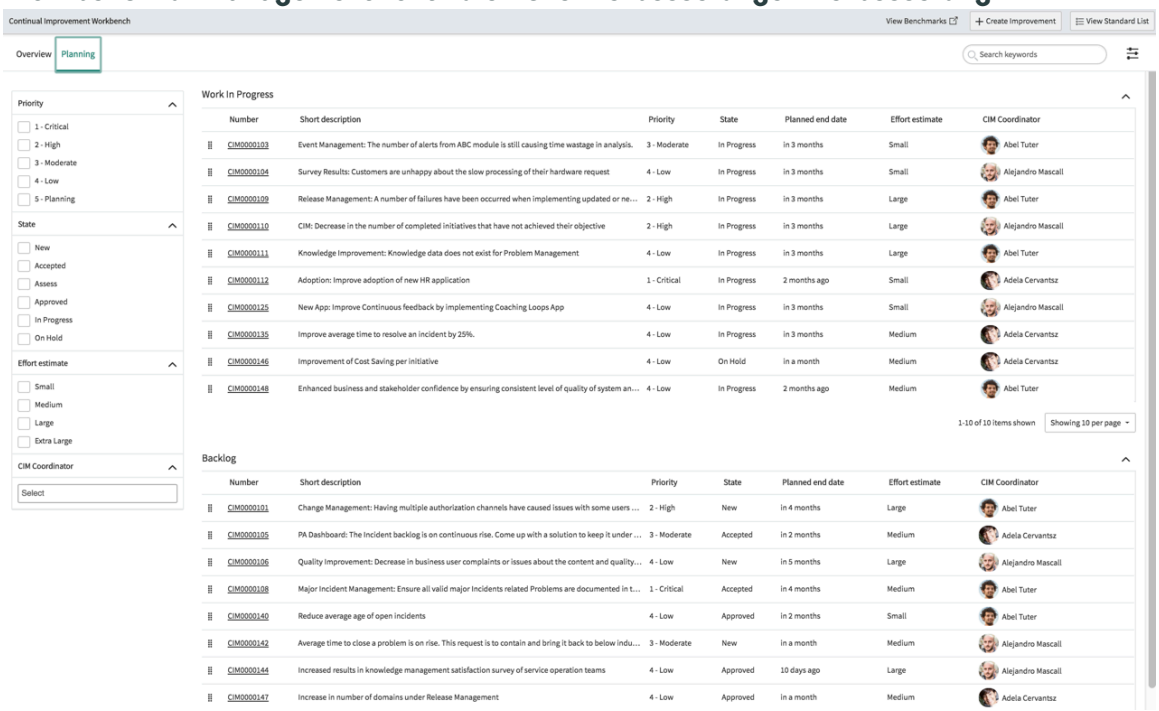
Die Kachel-basierte Drag-and-Drop-Benutzerschnittstelle erleichtert die Überwachung, Planung und Genehmigung von Verbesserungen.

Abschnitt	Beschreibung
Registerkarte Übersicht	Zeigt zwei Gruppen von Verbesserungen an. • Kacheln in den Status „Implementieren“ und „Warten“. • Listen im Status „Überprüfung“ Diese Liste kann im Listenlayout Workbench-Review angepasst werden. Verwenden Sie diesen Abschnitt für tägliche Überwachung und Assessment der implementierten Verbesserungen sowie der kürzlich implementierten Verbesserungen, die überprüft werden.
Registerkarte „Planung“	Listet zwei Gruppen von Verbesserungen auf. • Listen in den Status „Implementieren“ und „Warten“. • Auflistung für Backlog (Status Neu, Akzeptiert, Bewerten und Genehmigt). Verwenden Sie diesen Abschnitt für das Ranking und die Priorisierung von Verbesserungen im Implementierungsstatus

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

Abschnitt	Beschreibung
	oder im Backlog (Verbesserungsinitiativen in den Status Genehmigt, Bewerten, Akzeptiert und Neu, die in dieser Reihenfolge aufgeführt sind). **Hinweis:** Konfigurationsänderungen in der Planungsworkbench werden beim erneuten Laden der Planungsworkbench zurückgesetzt.

Workbench für Management kontinuierlicher Verbesserungen-Verbesserung



Features:

- Kachel-Layout (standardmäßig werden 12 Verbesserungskacheln angezeigt).
- Nach Schlüsselwort suchen.
- Sortieren nach Rang, Priorität, Fälligkeitsdatum oder geschätztem Aufwand.
- Status auf Kachel (Prozentsatz abgeschlossen, Zuweisung, Priorität und verbleibende Zeit)

  „Prozent abgeschlossen“ basiert auf der geplanten Gesamtdauer aller CIM-Aufgaben in jeder Phase der Verbesserung. Wenn beispielsweise eine Aufgabe in einer Phase mit einer geplanten Dauer von 10 Tagen in 10 Tagen zu 100 % abgeschlossen ist und eine andere Aufgabe in derselben Phase eine geplante Dauer von 5 Tagen aufweist und in 10 Tagen zu 0 % abgeschlossen ist, wird die Phase, zu der diese Aufgaben gehören, wird als zu 50 % abgeschlossen angezeigt.

  Hinweis:
  Die „Prozent abgeschlossen“ Werte werden pro Phase und pro Verbesserung angezeigt.

- Farbkodiertes Status-Abzeichen auf der Kachel.

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

Status-Abzeichen	Beschreibung
Complete	Alle Aufgaben wurden abgeschlossen (Prozent abgeschlossen ist 100 %).
Overdue	Fälligkeitsdatum ist überschritten.
Due soon	Weniger als 15 % der Zeitdauer bis zum Fälligkeitsdatum übrig.
On Hold	Die Verbesserung wurde ausgesetzt.

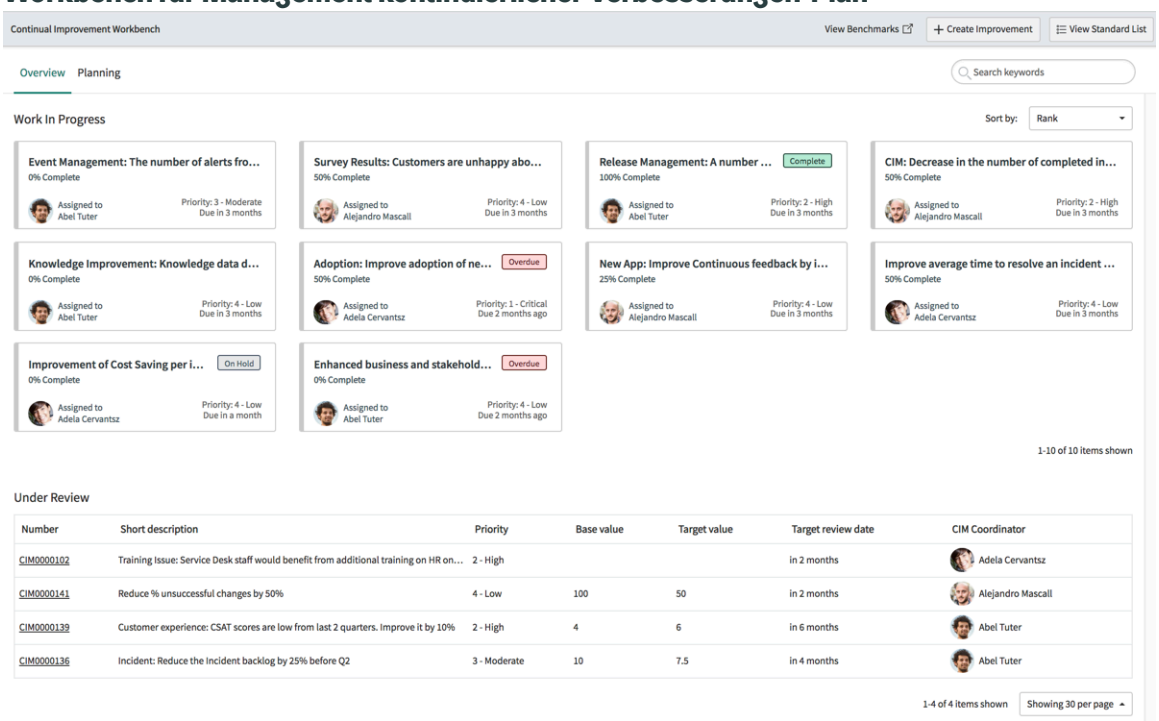
- Passen Sie die in den Workbench-Listen angezeigten Felder mithilfe der Workbench-Review-Ansicht an.

  Greifen Sie über das Menü „Listensteuerelemente“ ( ) des Verbesserungsregisters (**Listensteuerelemente** > **Anzeigen** > **Workbench-Überprüfung**) an.

  Hinweis:
  Nur die Felder, die in der Ansicht Verbesserungsregister [Workbench Review] sichtbar sind, werden im Übersichtsbereich der Workbench angezeigt.

Auf der Planungsseite können Sie Ihren Backlog mit einer einfach zu verwendenden Drag-and-Drop-Schnittstelle priorisieren, ähnlich der Sprint-Planung, bei der Sie einen aktiven Sprint und eine Liste von Backlog-Elementen haben. Verschieben Sie Rückstandelemente in die Liste „In Arbeit“, d. h. Ihren aktiven Sprint.

Workbench für Management kontinuierlicher Verbesserungen-Plan



Features:

- Farbkodierung am Feld **Geplantes Enddatum** (rot, grün)
- Nach Schlüsselwort suchen.
- Verschieben Sie Elemente in einer Liste nach oben oder nach unten.

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

- Gruppieren Sie mehrere Elemente.
- Drag-and-Drop innerhalb und zwischen Listen.

Hinweis:
Wenn Sie ein Element oder eine Gruppe von Elementen von einer Liste in eine andere verschieben, ändert sich der Status der Verbesserung.

Wenn Sie beispielsweise ein Element aus dem Rückstand zu „In Arbeit“ verschieben, ändert sich der Status von **Genehmigt** in **Implementieren**. Umgekehrt ändert sich der Status in **Genehmigt**, wenn Sie ein Element von „In Arbeit“ zurück in den Rückstand verschieben.

Nur genehmigte Elemente können von der Backlog-Liste in die Implementieren-Liste verschoben werden.

- Passen Sie die in den Workbench-Listen angezeigten Felder mithilfe der Workbench-Planungs-Ansicht an.

  Greifen Sie über das Menü „Listensteuerelemente“ (≡) des Verbesserungsregisters (**Listensteuerelemente** > **Anzeigen** > **Workbench-Planung**) an.

- Filtern nach Priorität, Nutzen, geschätztem Aufwand und CIM-Koordinator.

Hinweis:
Die Filter sind dynamisch und zeigen nur die Felder an, die in der Workbench-Planungsansicht sichtbar sind.

- Schalten Sie das angezeigte Filter-Menü und die Felder um, indem Sie das Menü „Konfiguration“ verwenden (⇄).

Hinweis:
Nur die Felder, die in der Ansicht Verbesserungsregister [Workbench-Planung] sichtbar sind, werden im Planungsbereich der Workbench angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Workbench**.
2. Analysieren Sie auf der Registerkarte „Übersicht“ die Kacheln „In Arbeit“, um ein Gesamtbild zu erhalten, welche Verbesserungen derzeit in Arbeit sind.
   Farbcodierte Warnungsbanner zeigen Verbesserungen auf, die Aufmerksamkeit erfordern. Sie können auf eine Kachel klicken, um die Verbesserung anzuzeigen.
3. Verwenden Sie die Registerkarte „Planung“, um den Inhalt Ihres aktuellen Sprints nach Kapazität zu erstellen.
   a. Verschieben Sie Elemente per Drag-and-Drop aus der Liste „Rückstand“ in die Liste „In Arbeit“.
   b. Verwenden Sie die Filter (Priorität, Nutzen, geschätzter Aufwand und CIM-Koordinator), um die in den Listen enthaltenen Daten einzugrenzen, damit Sie sich auf bestimmte Gruppen von Verbesserungen konzentrieren können.
4. Verwenden Sie das Menü „Konfiguration“, um die Spalten anzupassen, die in den Registerkarten-Listen für die Planung angezeigt werden, die Ihren Anforderungen entsprechen.

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

Verbesserungsberichte anzeigen

Bewerten Sie die Verbesserungsergebnisse mithilfe der Dashboard-Übersichts- und Ergebnisanalyseberichte zu kontinuierlichen Verbesserungen, um festzustellen, wie gut die Verbesserungen Ihrem Unternehmen helfen.

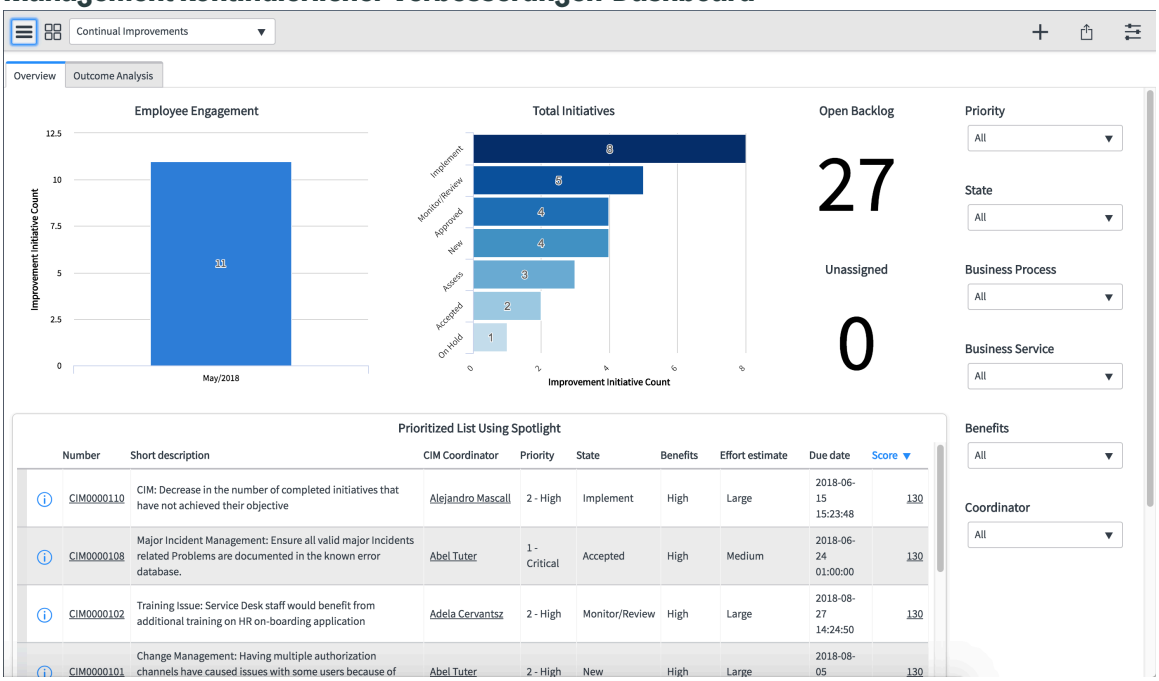
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berichte und Spotlight -Listen können nach Verbesserungspriorität, Status, Geschäftsprozess, Business Service, Nutzen und CIM-Koordinator gefiltert werden.

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Dashboard



Übersicht:

Bericht	Beschreibung
Mitarbeitereinbindung	Offene Verbesserungszählung aus den letzten sechs Monaten.
Gesamtinitiativen	Verbesserungszählung nach Status.
Offenes Backlog	Anzahl der offenen Verbesserungen.
Nicht zugewiesen	Anzahl der Verbesserungen ohne zugewiesenen CIM-Koordinator.

- Priorisierte Liste mit Spotlight .

  Um Spotlight zur Priorisierung des Verbesserungsrückstands zu verwenden, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Spotlight-Konfig.**.

Automatische Übersetzung

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

Verbesserungen können basierend auf mehreren gewichteten Kriterien priorisiert werden, sodass Sie die wichtigsten Aufgaben schnell identifizieren können. Die Verbesserungsregisterliste zeigt basierend auf bestimmten Kriterien ein Verbesserungsranking (Priorität, Nutzen und geschätzter Aufwand).

Ergebnisanalyse:

- Erzielte Ergebnisse – Letzte 6 Monate

  Bericht über die Anzahl der abgeschlossenen Verbesserungen in den letzten sechs Monaten, gruppiert nach:

  - Kategorie
  - Strategie
  - Abschlusscode
  - Typ
- In den letzten 6 Monaten abgeschlossene KPIs

  Liste der abgeschlossenen Verbesserungen in den letzten sechs Monaten

Prozedur

1. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Dashboard**.
2. Verwenden Sie auf der Registerkarte „Übersicht“ die Filter (Priorität, Status, Geschäftsprozess, Business Service, Nutzen und Koordinator), um die in den Berichten enthaltenen Daten einzuschränken.
   Sie können auf einen Bericht klicken, um eine Liste der Verbesserungen anzuzeigen, aus denen der Bericht besteht.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „Ergebnisanalyse“ einen Bericht aus der Liste **Gruppieren nach**, um die Verbesserungsergebnisse nach verschiedenen Attributen anzuzeigen.
   Sie können auf einen Bericht klicken, um eine Liste der Verbesserungen anzuzeigen, aus denen der Bericht besteht.
4. Vergleichen Sie monatliche Berichte, um die Auswirkungen, die Verbesserungen auf Ihr Unternehmen haben, zu bewerten.

Verbesserungen anfordern

Identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten in Ihrer Umgebung und erstellen Sie eine Verbesserungsanfrage, um mit der Implementierung zu beginnen.

Sie können Verbesserungen entweder manuell von Management kontinuierlicher Verbesserungen oder von einer Anwendung anfordern, die mit Management kontinuierlicher Verbesserungen integriert ist.

Management kontinuierlicher Verbesserungen Integration mit anderen Anwendungen ermöglicht es Ihnen:

- Eine Verbesserungsinitiative aus anderen Anwendungen zu erstellen
- Einen Datensatz für eine andere Anwendung als Teil einer Verbesserungsinitiative oder CIM-Aufgabe zu erstellen

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

Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen

Es gibt viele verschiedene Möglichkeiten, wie Sie Verbesserungen in Ihrer Organisation identifizieren können. Verbesserungsmöglichkeiten müssen sich nicht auf die Anwendungen, die Sie verwenden, Ihr Fachgebiet oder Ihre spezifische Gruppe beschränken.

Sie können Verbesserungsmöglichkeiten basierend auf Rückmeldungen von anderen Gruppen identifizieren.

Prozessmanager oder Prozessverantwortlicher

Wenden Sie sich an den Prozessmanager oder Prozessverantwortlichen, um Verbesserungsvorschläge für einen Prozess zu identifizieren, der nicht gut funktioniert.

IT-, Entwicklungs- und Projektmanagement-Gruppen

Wenden Sie sich an die IT-Mitarbeiter, das Entwicklungsteam und das Projektmanagementpersonal, um Verbesserungsvorschläge zu erhalten, und stellen Sie die Rolle „Verbesserungsanforderer“ zur Verfügung, damit sie mit nur einem Klick eine Verbesserungsanfrage aus einer integrierten Anwendung senden können.

Sie können auch Verbesserungsmöglichkeiten aus vielen verschiedenen Anwendungen identifizieren.

Applikation	Beschreibung
Umfragen	Überprüfen Sie Kundenrückmeldungen und -Beschwerden und senden Sie zusätzliche Bewertungen, in denen Sie Kunden um Vorschläge zu Verbesserungsmöglichkeiten bitten.
Performance Analytics	Überwachen Sie Prozess-KPIs und interne Prozessbewertungen in Performance Analytics-Berichten, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
Benchmarks	Vergleichen Sie die KPI-Leistung mit Benchmark-Baseline-Berichten und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten in Benchmark-Empfehlungen.
Service	Überprüfen Sie unerwünschte Trends in Berichten, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
Problem Management und Change Management	Überprüfen Sie Trendberichte zu Problem Management und Change Management, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.
Risiko- und GRC-Audits	Überprüfen Sie Risiko-Register- und GRC-Audit-Test-Fehlschläge, um Verbesserungsmöglichkeiten zu entdecken.
IT Service Management	Überprüfen Sie ITSM regelmäßig, um Verbesserungsmöglichkeiten für etwas zu finden, das nicht gut funktioniert.

Verbesserungsanfragen erstellen

Erstellen Sie eine Verbesserungsanfrage für Verbesserungsmöglichkeiten, die Sie in Ihrer Umgebung identifizieren. Nach der Einreichung wird die Verbesserungsanfrage vom Verbesserungsmanager und Verbesserungskoordinator analysiert und implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_requester

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Prozessablauf



1. CIM-Initiative erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative implementieren
6. CIM-Initiative überprüfen
7. CIM-Initiative schließen

Prozedur

1. Identifizieren Sie eine Verbesserungsmöglichkeit.
   Jede Art von Verbesserung, die in Ihrem Unternehmen identifiziert wird, gilt als Grundlage für eine Verbesserungsanfrage. Zum Beispiel KPI-Performance, Kundenzufriedenheit, Ressourcen, Prozesse, Training, um nur einige zu nennen.
2. Bestimmen Sie Ihr Verbesserungsziel.
   Das Verbesserungsziel ist das erwartete Ergebnis, das durch die Verbesserung erreicht werden soll.
3. Reichen Sie eine Verbesserungsanfrage ein.

   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Neu erstellen:**.
   Eine CIM-Phase wird automatisch beim Erstellen der Initiative erstellt, wenn die Systemeigenschaft `sn_cim.create_default_phase` aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Continual Improvement Management installierte Eigenschaften.

   b. Füllen Sie die Kurzbeschreibung und die geschäftliche Begründung aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Verbesserungsanfrage wird erstellt und für den Verbesserungsmanager auf **Neu** gesetzt, um sie basierend auf der Ausrichtung an strategischen Zielen zu akzeptieren oder abzulehnen.

4. Um den Status Ihrer Verbesserungsanfrage zu verfolgen, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Meine CIM-Anforderungen**.

Example: Verbesserungsanfrage erstellen

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Prozesses zur Identifizierung von Verbesserungen analysierte der Incident-Manager die KPI-Leistung, indem er sie mit Werten anderer Unternehmen unter Verwendung der Benchmark-Anwendung verglich, eine Verbesserung feststellte und ein Ziel festlegte.

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

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Wert
Nummer	CIM0000135 (intern festgelegt)
Business Service	IT-Services
Geschäftsprozess	Incident Management
Kurzbeschreibung	(Erforderlich) Durchschnittliche Dauer für die Behebung eines Incidents um 25 % verbessern
Geschäftlicher Grund	Die durchschnittliche Zeit zum Lösen einer Incident-Zeit ist im Vergleich zum Branchendurchschnitt schlecht. Ich habe unseren Wert mit globalen Werten von Unternehmen derselben Branche verglichen und die Benchmark-Anwendung verwendet.
Status	Neu
Priorität	4 - Niedrig (Standard)

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserungen verwalten

Nachdem eine Verbesserung angefordert wurde, überprüft der Verbesserungsmanager diese, weist einen Verbesserungskoordinator zu und überwacht den Fortschritt aller Verbesserungen, um Wert und Erfolg sicherzustellen. Der Verbesserungskoordinator arbeitet mit dem Verbesserungsmanager zusammen, um die Verbesserung umzusetzen.

Der Verbesserungsmanager beaufsichtigt den Fortschritt aller Verbesserungen, identifiziert, steuert und überwacht diesen.

Der Verbesserungskoordinator verwaltet die Verbesserungen, denen er vom Verbesserungsmanager zugewiesen wurde, und arbeitet mit den CIM-Aufgabeneigentümern zusammen, um den Abschluss der Aufgabe zu verfolgen.

Hinweis:
Obwohl beide Rollen eine Verbesserung abbrechen können, kann nur der Verbesserungsmanager eine Verbesserung löschen, wodurch sie aus der Verbesserungsregisterliste entfernt wird.

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

Prozessablauf

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Prozessablauf



1. Verbesserungsinitiative erstellen
2. Verbesserungsinitiative akzeptieren
3. Verbesserungsinitiative bewerten
4. Verbesserungsinitiative genehmigen
5. Verbesserungsinitiative überprüfen
6. Verbesserungsinitiative schließen
7. Verbesserungsinitiative implementieren

1. Der Prozessfluss beginnt mit einer **neuen** Verbesserungsanfrage. In der Umgebung wird ein Verbesserungsbedarf festgestellt, und eine neue Verbesserungsanfrage wird von einem Benutzer mit der Rolle „Verbesserungsanforderer“ gesendet.
2. Der Verbesserungsmanager überprüft dann, ob die neue Verbesserungsanfrage mit mindestens einem strategischen Unternehmensziel übereinstimmt, und weist einen Verbesserungskoordinator zu, bevor er die Verbesserung als gültig anerkennt. Der zugeordnete Verbesserungskoordinator wird benachrichtigt, dass die Verbesserungsanfrage **akzeptiert** wurde.

   Normalerweise gibt es mehr als einen Verbesserungskoordinator in einem Unternehmen, da diese Rolle für die Implementierung und Nachverfolgung des Fortschritts der zugewiesenen Verbesserungsinitiativen auf Aufgabenebene verantwortlich ist, und es kann viele Aufgaben pro Verbesserung geben.
3. Sobald akzeptiert wurde, legt der Verbesserungsmanager die verbleibenden Attribute auf dem Verbesserungsinitiativen-Formular fest und leitet es zur **Bewertung** zur Genehmigung weiter (durch Mitglieder der Genehmigergruppe).
4. Während dem Assessment werden Benutzer in der Genehmigergruppe (in der Liste „Genehmiger“ aufgeführt) über die Genehmigungsanfrage informiert. Ein Mitglied oder alle Mitglieder der Genehmigergruppe werten die Verbesserungsattribute aus und **genehmigen** die Verbesserung oder lehnen sie ab.
5. Nach der Genehmigung arbeiten der Verbesserungskoordinator und der Verbesserungsmanager zusammen (z. B. in regelmäßigen Implementierungssitzungen), um festzustellen, welche Arbeiten erforderlich sind, um die Verbesserung für die **Implementierung** bereit zu machen.

   Während der Implementierung erstellt der Verbesserungskoordinator Phasen und weist sie zu. Um die Verbesserung abzuschließen, kann er Aufgaben direkt aus einer Initiative oder einer Phase erstellen. Der Verbesserungskoordinator arbeitet mit den Aufgabeneigentümern zusammen (z. B. in regelmäßigen Aufgabenstatussitzungen), um den Fortschritt der Aufgabenerfüllung zu verfolgen. Datensätze für andere unterstützte Anwendungen können bei Bedarf auch von innerhalb der Verbesserungsinitiative oder der CIM-Aufgabe erstellt werden und werden normalerweise in einer zugehörigen Liste in der Verbesserungsinitiative oder der CIM-Aufgabe angezeigt.

   Wenn aus irgendeinem Grund die Implementierung für die Verbesserung gestoppt wurde, kann der Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator die Verbesserung auf **Warten** stellen. Alle CIM-Aufgaben, die nicht abgeschlossen oder abgebrochen

Automatische Übersetzung

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

wurden, werden ebenfalls auf „Warten“ gestellt. Sie können eine CIM-Initiative jederzeit abbrechen, während sie ausgeführt wird. Wenn Sie eine Initiative abbrechen, werden die Initiative und alle mit ihr verknüpften Aufgaben in den Status **Geschlossen – unvollständig** versetzt.

6. Der Verbesserungskoordinator stellt die Verbesserung auf **Review**, wenn alle CIM-Aufgaben in allen CIM-Phasen zu 100 % abgeschlossen sind. Der Verbesserungsmanager überprüft die Vollständigkeit der Verbesserung und setzt die Verbesserung auf **geschlossen**.

Rollup-Berechnung des CIM-Aufgabenfortschritts

Sie können eine Aufgabe direkt aus einer Initiative oder Phase erstellen. Wenn eine Aufgabe in den Status „Geschlossen – vollständig“ versetzt wird, wird der Fortschritt der CIM-Initiative anhand des Prozentsatzes aller Aufgaben berechnet, die sich für diese Initiative im Status „Geschlossen – vollständig“ befinden. Auch die anhand des geplanten Enddatums angenommene Dauer der Aufgabe wird bei der Berechnung des Fortschritts der CIM-Initiative berücksichtigt. Je länger die Dauer, desto langsamer der Fortschritt. Wenn Sie einer Phase neue Aufgaben hinzufügen oder sie direkt mit der CIM-Initiative verknüpfen, wird der bei der Fertigstellung der CIM-Initiative erreichte Prozentsatz entsprechend aktualisiert.

Die folgende Tabelle zeigt eine Beispielberechnung des Rollup für den Fortschritt der CIM-Aufgabe.

Beispielberechnung des Rollup für den Fortschritt der CIM-Aufgabe

Übergeordneter Datensatz	Aufgabe	Aufgabendauer	Status	Beitrag zum Fortschritt der Initiative (%)
CIM-Phase 1	Aufgabe 1	2 Tage	Vollständig abgeschlossen	20 %
CIM-Phase 1	Aufgabe 2	3 Tage	Vollständig abgeschlossen	30 %
CIM-Initiative	Aufgabe 3	2 Tage	Anderer Status als „Geschlossen – vollständig“	50 % **Hinweis:** Diese Aufgabe ist direkt mit der CIM-Initiative verknüpft.

Anpassung an strategische Unternehmensziele

Sie können die Ausrichtung an den Unternehmenszielen sicherstellen, indem Sie das Feld **Strategien** im Formular „Verbesserungsinitiative“ auf eine oder mehrere Unternehmensstrategien aus der Nachschlageliste für strategische Ziele festlegen, damit sie verknüpft werden.

Hinweis:
Nur der Verbesserungsmanager kann eine Strategie erstellen.

Die Abstimmung der Verbesserungen mit den Unternehmensstrategien des Unternehmens stellt sicher, dass die Verbesserung zu den Gesamtzielen des Unternehmens beiträgt.

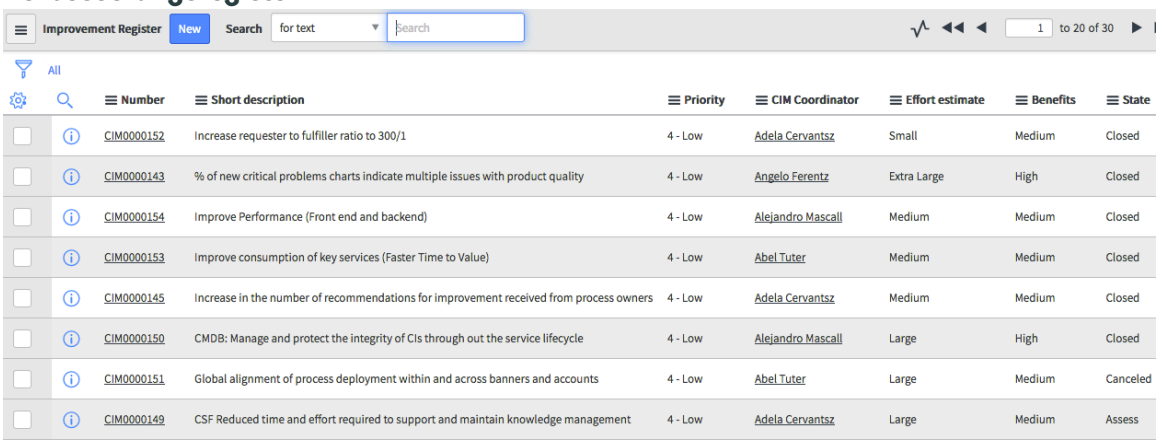
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Greifen Sie auf Unternehmensstrategien zu, indem Sie zu navigieren **Kontinuierliche Verbesserung** > **Unternehmensstrategien** (oder **Organisation** > **Unternehmensstrategie**) an.

Verbesserungsregisterliste

Anzeigen, Priorisieren und Verfolgen von Verbesserungen, zugehörigen Aufgaben und Phasen aus einer Verbesserungsregisterliste, die alle offenen und geschlossenen Verbesserungen in einer Liste umfasst.

Verbesserungsregister

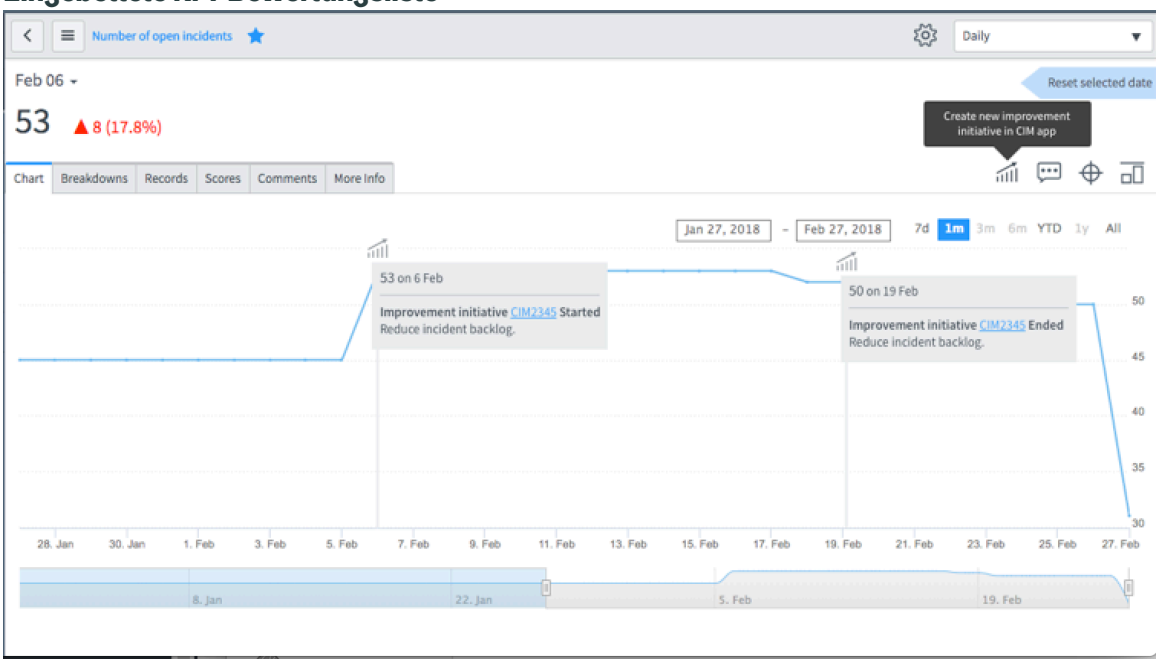


Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

Eingebettete Performance Analytics-Bewertungsliste

Verwenden Sie den Analytics Hub, der in das Verbesserungsinitiativen-Formular eingebettet ist, für eine kontinuierliche KPI-Überwachung und um den Fortschritt der KPI-Verbesserung während des Lebenszyklus der Verbesserung zu verfolgen. Die KPI-Bewertungsliste ist nützlich, um den schrittweisen Nutzen der KPI zu überwachen oder CIM-Aufgaben und -Zuweisungen bei Bedarf anzupassen, um Ihr Verbesserungsziel zu erreichen.

Eingebettete KPI-Bewertungsliste



Das Verbesserungssymbol ( ) zeigt die Start- und Enddaten an, die im KPI-Bewertungslisten-Diagramm verfolgt werden.

Automatische Übersetzung

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

Bewertungslisten werden auch für alle KPIs angezeigt, die in der zugehörigen Liste der betroffenen KPIs im Formular der Verbesserungsinitiative aufgeführt sind.

Zugehörige Informationen

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz

Verbesserung Feldbeschreibungen

Eine Verbesserung akzeptieren

Akzeptieren Sie eine neue Verbesserungsanfrage und weisen Sie sie zu, damit sie zur Genehmigung bewertet werden kann. Sie können die Verbesserungsanfrage ablehnen, wenn sie nicht mit den strategischen Zielen des Unternehmens übereinstimmt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen



1. CIM-Anforderung erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative in Bearbeitung
6. CIM-Initiative überprüfen
7. CIM-Initiative schließen

Voraussetzung: Verbesserungsanforderer hat eine Verbesserungsanfrage erstellt.

Prozedur

1. Identifizieren Sie die neue Verbesserungsanfrage.
   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Offen**.
   b. Öffnen Sie in der Verbesserungsregisterliste eine Verbesserung mit dem Status **Neu**.
2. Richten Sie die Verbesserungsanfrage an den strategischen Zielen des Unternehmens aus und weisen Sie einen Verbesserungskoordinator zu.
   a. Entsperren Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“ das Feld **Strategien**, um auf die strategischen Ziele Ihres Unternehmens zuzugreifen, und klicken Sie dann auf die Nachschlageliste.
   b. Wählen Sie die Unternehmensstrategie aus, die auf die Verbesserungsanfrage ausgerichtet ist.

      Hinweis:
      Nur der Verbesserungsmanager kann eine Strategie erstellen.

   c. Klicken Sie auf die **CIM-Koordinator**-Nachschlageliste und wählen Sie einen Verbesserungskoordinator aus, um die Verbesserung zu verwalten.

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

3. Füllen Sie die Felder für Business Service, Geschäftsprozess, Priorität, geschätzten Aufwand, Nutzen und warum diese Verbesserung wichtig ist, aus.
4. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Akzeptieren**, um die Verbesserungsanfrage in den Status **Bewerten** zu setzen.
   Der Verbesserungskoordinator wird über die Zuweisung informiert.
5. Vervollständigen Sie den Inhalt auf den Tabs Ziele, Details und Zeitplan im Formular „Verbesserungsinitiative“.

Example: Verbesserungsanfrage akzeptieren

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Abnahmeprozesses hat der Verbesserungsmanager bestimmt, dass die KPI-Leistungsverbesserung an das strategische Ziel der Automatisierung/Aufwandsreduktion angeglichen wurde, hat den Verbesserungskoordinator zugewiesen, der die KPI-Verbesserungen vorantreibt, und die Verbesserungsanfrage akzeptiert.

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Wert
Nummer	CIM0000135 (intern festgelegt)
Business Service	IT-Services
Geschäftsprozess	Incident Management
CIM-Koordinator	Adela Cervantsz
Genehmigergruppe	CIM-Genehmiger
Strategien	Automatisierung/Aufwandsreduktion
Status	Akzeptiert
Priorität	4 – Niedrig
Geschätzter Aufwand	Mittel
Nutzen	Hoch
Fertigstellungsgrad	0
Kurzbeschreibung	Durchschnittliche Dauer für die Behebung eines Incidents um 25 % verbessern
Geschäftlicher Grund	Die durchschnittliche Zeit zum Lösen einer Incident-Zeit ist im Vergleich zum Branchendurchschnitt schlecht. Ich habe unseren Wert mit globalen Werten von Unternehmen derselben Branche verglichen und die Benchmark-Anwendung verwendet.

Tab „Ziele“

Feld	Wert
Erfolgsmessmethode	Automatisiert: PA-Indikator

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

Tab „Ziele“ (Fortsetzung)

Feld	Wert
Verbesserungs-KPI	Durchschnittliche Abschlusszeit von Incidents
Aufgliederung	–
Zusammenfassung	–
Basiswert	100
Prozentuale Verbesserung	25
Zielwert	75
Ziel-Reviewdatum	30.06.2018
Erwartete Ergebnisse	Verbesserung der durchschnittlichen Dauer für die Behebung eines Incidents.

Tab „Details“

Feld	Wert
Angefordert für	Mabel Weeden
Typ	Prozess
Beobachtungsliste	–

Registerkarte „Zeitplan“

Feld	Wert
Geplantes Startdatum	18.03.2018
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Tatsächliches Startdatum	11.03.2018
Tatsächliches Enddatum	–

Registerkarte „Notizen“

Feld	Wert
Zusätzliche Anmerkungen (sichtbar für Kunden)	–
Arbeitsnotizen	–

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserung vorbereiten

Sobald die Verbesserung genehmigt wurde, können Sie sowohl CIM-Phasen und CIM-Aufgaben erstellen als auch betroffene KPIs identifizieren. Der Verbesserungskoordinator arbeitet für die Verbesserung mit dem Verbesserungsmanager zusammen, um die Implementierung zu planen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Planen Sie die Implementierung in Phasen, um Ihre Projektmeilensteine nachverfolgen zu können. Fügen Sie der Phase Aufgaben hinzu, und überwachen Sie den Fortschritt bei den Meilensteinen. Sie können Ihre Ziele auch nachverfolgen, indem Sie Aufgaben direkt von den Initiativen aus erstellen.

Management kontinuierlicher Verbesserungen – CIM-Implementierungsprozess



1. CIM-Initiative erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative überprüfen
6. CIM-Initiative schließen

Voraussetzungen:

- Der Verbesserungsanforderer hat die Verbesserungsanfrage erstellt.
- Der Verbesserungsmanager hat die Verbesserungsanforderung akzeptiert und zugewiesen.
- Das Genehmigergruppenmitglied hat die Verbesserung bewertet und genehmigt.

Prozedur

1. Bestimmen Sie Phasen und Aufgaben, die für die Verbesserung benötigt werden.
   Der Verbesserungsmanager und der Verbesserungskoordinator treffen sich, um die Aufgaben zu bestimmen, die erforderlich sind, um die Verbesserung abzuschließen, und ob mehrere Phasen erforderlich sind.
2. Richten Sie CIM-Phasen ein, um CIM-Aufgaben zu verfolgen.
   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Offen** und öffnen Sie die Verbesserung im Status **In Bearbeitung**.
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „CIM-Phasen“ auf **Neu**, und geben Sie die Beschreibung und das geplante Enddatum ein.
   c. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   d. Klicken Sie in der zugehörigen CIM-Aufgaben-Liste auf **Neu**, um eine CIM-Aufgabe zu erstellen.
   e. Wählen Sie im Feld **Übergeordnet** den Datensatz einer CIM-Phase aus, dem Sie die CIM-Aufgabe zuordnen möchten.
   f. Legen Sie die CIM-Aufgabenattribute fest, einschließlich Zuweisung, Priorität, Status, geplantes Enddatum und kurze Beschreibung.
   g. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Erstellen Sie CIM-Aufgaben für eine Verbesserung, und weisen Sie sie zu.

Automatische Übersetzung

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

a. Klicken Sie in der zugehörigen CIM-Aufgaben-Liste auf **Neu**, um eine CIM-Aufgabe zu erstellen. Standardmäßig ist die CIM-Aufgabe mit der CIM-Initiative verknüpft. Um die Aufgabe innerhalb einer Phase nachzuverfolgen, wählen Sie im Feld **Übergeordnet** den Datensatz einer CIM-Phase aus, dem Sie die CIM-Aufgabe zuordnen möchten.

b. Legen Sie die CIM-Aufgabenattribute fest, einschließlich Zuweisung, Priorität, Status, geplantes Enddatum und kurze Beschreibung.

Hinweis:

- Wenn das geplanten Enddatum einer CIM-Aufgabe aktualisiert wird, wird auch das geplante Enddatum der mit der Aufgabe verknüpften CIM-Initiative aktualisiert. Wenn der Status einer CIM-Aufgabe zu „In Arbeit“ verschoben wird, wird das Feld „Tatsächliches Startdatum“ automatisch mit dem aktuellen Datum aktualisiert.
- Wenn die Aufgabe zugewiesen wird, erhält der Aufgabenbeauftragte eine E-Mail-Benachrichtigung.

4. Um eine separate Anwendungsaufgabe für eine integrierte Anwendung zu erstellen, klicken Sie auf den zugehörigen Link für diese Anwendungsaufgabe.

5. Um einen KPI mit der Verbesserung zu überwachen, fügen Sie der Registerkarte „Betroffene KPIs“ einen Datensatz hinzu.

6. Treffen Sie sich mit den CIM-Aufgabeninhabern, um den Status zu beaufsichtigen, die ausgeführten Aufgaben zu überwachen, Aufgaben und Phasen hinzuzufügen oder zu aktualisieren und den Gesamtfortschritt der Verbesserung bis zum Abschluss zu verfolgen.

a. Überwachen Sie regelmäßig den Fortschritt von CIM-Aufgaben mit Aufgabeninhabern, bis alle Aufgaben als abgeschlossen dargestellt sind.

b. Überprüfen Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“, dass alle Phasen in der zugehörigen CIM-Phasen-Liste **Geschlossen - vollständig** sind.
Verbesserungskoordinatoren und Aufgabenbeauftragte erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe in den Status **Geschlossen – unvollständig**, **Geschlossen – übersprungen**oder **Geschlossen – vollständig** versetzt wird.

c. Überprüfen Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“, ob alle Phasen in der mit CIM-Phasen verbundenen Liste zu 100 % abgeschlossen sind.

7. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Überprüfen**, um anzufordern, dass die Verbesserung vom Verbesserungsmanager zum Abschluss geprüft werden soll.

Example: Verbesserung implementieren

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Implementierungsprozesses bestimmten der Verbesserungsmanager und der Verbesserungskoordinator die in den nächsten drei bis sechs Monaten erforderlichen Arbeiten, um die Verbesserung abzuschließen, wobei ein Zielreviewdatum drei Monate nach dem Start festgelegt wurde.

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

- Standard-CIM-Phase 1 konfiguriert (zwei CIM-Aufgaben hinzugefügt) und CIM-Phase 2 erstellt (zwei CIM-Aufgaben hinzugefügt).
- Change Management-Anwendungsaufgaben-Datensatz erstellt (CHG0030001), verbunden mit CIM-Aufgabe 2, unter Verwendung des zugehörigen Links zu **Änderung erstellen**, und die Change-Datensatz-Attribute festgelegt.
- Vier KPIs zur Registerkarte „Betroffene KPIs“ zur Beobachtung mit der Verbesserung hinzugefügt.

Der Verbesserungskoordinator traf sich egelmäßig mit den CIM-Aufgabeninhabern, um den Status zu beaufsichtigen und die abgeschlossenen Arbeiten zu überwachen und setzte den Verbesserungsstatus nach Abschluss aller Implementierungen auf „Überprüfen“.

CIM-Phase 1 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000116 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIM0000135
Prozent abgeschlossen	0
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Tatsächliches Enddatum	–
Kurzbeschreibung	Verbesserungen zur Anzahl behobener Incidents und neu Zugewiesener
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000118 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000116
Configuration Item	–
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	–
Zugewiesen an	Bernard Laboy
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Verbessern Sie die % der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden, indem Sie Self-Service und mehr Automatisierung verwenden
Arbeitsnotizen	–
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000119 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000116
Configuration Item	–

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

CIM-Phase 1 – CIM-Aufgaben 1 und 2 (Fortsetzung)

Feld	Wert
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	CHG0030001
Zugewiesen an	Change Manager
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Anzahl an neu Zugewiesenen mithilfe von ServiceNow-Modellen für automatische Kategorisierung und automatische Zuordnung reduzieren
Arbeitsnotizen	–

CIM-Phase 2 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000120
Übergeordnet	CIM0000135
Prozent abgeschlossen	0
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Tatsächliches Enddatum	–
Kurzbeschreibung	Wissensverbesserungen und Self-Service-Verbesserungen
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000121 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000120
Configuration Item	–
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	–
Zugewiesen an	David Loo
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Fügen Sie neue KB-Artikel für häufige Probleme hinzu

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

CIM-Phase 2 – CIM-Aufgaben 1 und 2 (Fortsetzung)

Feld	Wert
Arbeitsnotizen	–
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000123 (intern zugewiesen)
Übergeordnet	CIMT0000120
Configuration Item	–
Aktiv	(Ausgewählt)
Implementierungsaufgabe	–
Zugewiesen an	Adela Cervantsz
Verbesserungsregister	CIM0000135
Priorität	4 - Niedrig
Status	Offen
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Kurzbeschreibung	Bereitstellung von Schulungen und Aktivierungsschulungen für neue Apps
Arbeitsnotizen	–

Change Request-Formular

Feld	Wert
Nummer	CHG0030001 (intern festgelegt)
Angefordert von	Verbesserungsmanager
Configuration Item	–
Geplantes Startdatum	18.03.2018
Geplantes Enddatum	19.06.2018
Typ	Normal
Status	Neu
Priorität	4 - Niedrig
Auswirkung	3 - Niedrig
Risiko	Mittel
Kurzbeschreibung	Reduzieren Sie die Anzahl an neu Zugewiesenen mithilfe von ServiceNow-Modellen für automatische Kategorisierung und automatische Zuordnung.
Beschreibung	–

Automatische Übersetzung

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

Liste der betroffenen KPIs

Feld	Wert
Betroffene KPI	• Prozentsatz der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden • % der am selben Tag geöffneten und gelösten Incidents • % ohne Neuzuweisung gelöster Incidents • Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserungs-Integration mit anderen Anwendungen

Bewerten Sie eine Verbesserung für die Genehmigung

Sobald sie akzeptiert und auf „Bewerten“ gestellt wurde, beurteilen die Mitglieder der Genehmigergruppe die Verbesserung zur Genehmigung, bevor die Implementierung beginnen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Keine (muss Mitglied der Genehmigergruppe sein)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen – Prozessfluss bewerten



1. CIM-Anforderung erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative in Bearbeitung
6. CIM-Initiative überprüfen
7. CIM-Initiative schließen

Hinweis:

Nur ein Mitglied der Genehmigergruppe muss die Verbesserung genehmigen, bevor diese in den nächsten Status geändert wird. Um zusätzliche Genehmiger zu verlangen, konfigurieren Sie den CIM-Genehmigungs-Workflow in Flow Designer .

Die Standardablauffrist für Genehmigungsanfragen beträgt sieben Werktage. Ausstehende Genehmigungsanfragen werden nach sieben Tagen automatisch abgebrochen, können jedoch erneut zur Genehmigung eingereicht werden.

Voraussetzungen:

Automatische Übersetzung

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

- Der Incident Manager hat eine Verbesserungsanforderung erstellt.
- Der Verbesserungsmanager hat die Verbesserungsanforderung akzeptiert und zugewiesen.

Eine Verbesserung erfordert standardmäßig eine Genehmigung, bevor sie in den Implementierungsstatus übergehen kann. Sie können die Genehmigungsanforderung mithilfe der `sn_cim.need_approval` Eigenschaft deaktivieren. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden das Feld **Genehmigergruppe** und die zugehörige Liste **Genehmiger** im Formular „Verbesserungsinitiative“ nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Freigaben**.
2. Führen Sie im Genehmigungsformular einen Bildlauf zum Abschnitt **Zusammenfassung des zu genehmigenden Elements** durch und bewerten Sie die Details der Verbesserung, einschließlich der Ausrichtung an strategischen Ziele (Strategien), Geschäftsservice, Geschäftsprozess, Priorität, geschätzten Aufwands, Nutzen und warum diese Verbesserung wichtig ist.
3. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Genehmigen**, um die Verbesserung zu genehmigen.
   Die Verbesserung ist bereit für die Implementierung durch den Verbesserungsmanager und den Verbesserungskoordinator.

   Eine Standard-CIM-Phase (CIMT-Nummer) wird automatisch erstellt.

Example: Genehmigen Sie eine Verbesserung

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Genehmigungsprozesses bewertete ein Mitglied der Genehmigergruppe die Details der Verbesserung und genehmigte ihn, um mit der Implementierung zu beginnen.

Genehmigungsformular

Feld	Wert
Genehmiger	Howard Johnson
Status	Genehmigt
Genehmigen	CIM0000135
Anmerkungen	–

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Überprüfen und schließen Sie eine Verbesserung

Sobald alle Aufgaben in jeder Phase der Verbesserung abgeschlossen sind, setzt der Verbesserungskoordinator die Verbesserung auf Überprüfen, damit der Verbesserungsmanager sie schließen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Management kontinuierlicher Verbesserungen – Prozess überprüfen und abschließen



1. CIM-Initiative erstellen
2. CIM-Initiative akzeptieren
3. CIM-Initiative bewerten
4. CIM-Initiative genehmigen
5. CIM-Initiative überprüfen

Voraussetzungen:

- Der Incident Manager hat eine Verbesserungsanforderung erstellt.
- Der Verbesserungsmanager hat die Verbesserungsanforderung akzeptiert und zugewiesen.
- Das Mitglied der Genehmigergruppe hat die Verbesserung genehmigt.
- Der Verbesserungsmanager und der Verbesserungskoordinator haben die Verbesserung implementiert.

Prozedur

1. Überprüfen Sie die Verbesserung für den Abschluss.
   a. Navigieren zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Überprüfung wird ausgeführt**.
   b. Öffnen Sie in der Verbesserungsregisterliste die Verbesserung mit dem Status **Überwachen/ Überprüfen**.
   c. Überprüfen Sie im Formular „Verbesserungsinitiative“, ob alle Phasen in der mit CIM-Phasen verbundenen Liste zu 100 % abgeschlossen sind.
2. Überprüfen Sie, ob die Verbesserung das Verbesserungsziel erreicht hat.
3. Schließen Sie die Verbesserung.
   a. Legen Sie auf der Registerkarte „Abschlussnotizen“ den Abschlusscode, den erzielten Ergebnistyp und die Abschlussnotizen fest.
   b. Klicken Sie in der Kopfzeile auf **Schließen**, um die Verbesserung zu schließen.
   Die Verbesserung wird nicht länger in der Registerliste Offene Verbesserung angezeigt.



Example: Verbesserung schließen

Bei der Überprüfung der KPI-Leistung in der Anwendung „Performance Analytics“ stellte der Incident Manager fest, dass die **durchschnittliche Zeit zum Auflösen einer KPI-Bewertungsliste für Incidents** zu hoch war (24 Stunden).

Im Rahmen des Reviewprozesses zur **Verbesserung der durchschnittlichen Zeit bis zur Behebung eines Incidents um 25 %** verifizierte der Verbesserungsmanager, dass die

Automatische Übersetzung

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

Arbeiten zur Verbesserung abgeschlossen sind (das Formular „Verbesserungsinitiative“ und die Liste der zugehörigen CIM-Phasen zeigt 100 % abgeschlossen).

Der Verbesserungsmanager hat auch die Verbesserung an zwei Stellen verifiziert, bevor die Verbesserung geschlossen wurde.

- Performance Analytics zeigt jetzt, dass die KPI **Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident** einen Wert von 16 Stunden aufweist, was eine größere Verbesserung als der Zielwert von 18 Stunden ist (18 Stunden ist 25 % schneller als der vorherige Durchschnitt von 24 Stunden).
- Die Benchmarks-Anwendung zeigt nun, dass das Unternehmensergebnis für die KPI **Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident** den Wert 16 Stunden hat, was 2 Stunden besser als der globale Branchendurchschnitt ist.

CIM-Phase 1 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000116 (intern zugewiesen)
Prozent abgeschlossen	*100
Tatsächliches Enddatum	*14.03.2018
Kurzbeschreibung	Verbesserungen zur Anzahl behobener Incidents und neu Zugewiesener
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000118 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Verbessern Sie die % der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden, indem Sie Self-Service und mehr Automatisierung verwenden
Arbeitsnotizen	*Implementiertes Self-Service und Automatisierung zur Verbesserung der % an Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000119 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Anzahl an neu Zugewiesenen mithilfe von ServiceNow-Modellen für automatische Kategorisierung und automatische Zuordnung reduzieren
Arbeitsnotizen	*Implementierte automatische Kategorisierung und automatische Zuweisung, um die Anzahl erneut Zugewiesener zu verringern

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

CIM-Phase 2 – CIM-Aufgaben 1 und 2

Feld	Wert
Nummer	CIMT0000120
Prozent abgeschlossen	*100
Tatsächliches Enddatum	*14.03.2018
Kurzbeschreibung	Wissensverbesserungen und Self-Service-Verbesserungen
CIM-Aufgabe 1	
Nummer	CIMT0000121 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Fügen Sie neue KB-Artikel für häufige Probleme hinzu
Arbeitsnotizen	*Diese neuen KB-Artikel wurden hinzugefügt
CIM-Aufgabe 2	
Nummer	CIMT0000123 (intern zugewiesen)
Aktiv	*(Nicht ausgewählt)
Status	*Geschlossen - vollständig
Kurzbeschreibung	Bereitstellung von Schulungen und Aktivierungsschulungen für neue Apps
Arbeitsnotizen	*Bereitgestelltes Training für diese neuen Apps

Tab Abschlussnotizen

Feld	Wert
Abschlusscode	*Erfolgreich
Erreichte Ergebniskategorie	*Kundenzufriedenheit
Abschlussnotizen	*Alle Verbesserungen überprüft, Abschluss Verbesserungsinitiative

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Wert
Status	*Geschlossen - vollständig
Prozent abgeschlossen	*100

Zugehörige Informationen

Verbesserung Feldbeschreibungen

Verbesserungs-Integration mit anderen Anwendungen

Automatische Übersetzung

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

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz

Inhalt der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Referenz, einschließlich Statusangaben und Feldbeschreibungen.

Verbesserungsstatus

Der Status einer Verbesserung zeigt den Fortschritt der Verbesserung im Prozess an.

Status	Beschreibung
Neu	Die Verbesserungsanfrage wird entweder manuell oder in einer integrierten Anwendung von einem Verbesserungsanforderer erstellt. Zu den integrierten Anwendungen gehören Benchmarks, CMDB, Coaching-Schleifen, Demand, GRC, Major Incident Management, Problem Management und Survey Management. **Status**-Liste: • Akzeptiert • Abgebrochen Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Akzeptiert	Die Verbesserungsanfrage stimmt mit den strategischen Zielen des Unternehmens überein und wird vom Verbesserungsmanager als gültig angesehen. **Status**-Liste: • Bewerten • Abgebrochen Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Abgebrochen	Die Verbesserung wird nicht akzeptiert (**Ablehnungs**-aktion wird vom Verbesserungsmanager ausgewählt) oder kann in jedem Status direkt abgebrochen werden.

Automatische Übersetzung

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

Status	Beschreibung
	Hinweis: Alle CIM-Aufgaben, die für die Verbesserung erstellt wurden, werden ebenfalls abgebrochen. Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Bewerten	Alle Verbesserungsattribute werden vom Verbesserungsmanager festgelegt, einschließlich Details zum Geschäftsprozess, zum Business Service und zur Erfolgsmessung. Die Verbesserung wartet darauf, von einem Genehmigergruppenmitglied zur Genehmigung bewertet zu werden. **Status**-Liste: • Genehmigt (wird nur für ein Mitglied der Genehmigergruppe angezeigt) • Abgebrochen Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: • Initiative kopieren • Zu „Akzeptiert“ zurückkehren
Genehmigt	Die Verbesserung wird von einem Mitglied der Genehmigergruppe bewertet und genehmigt und ist bereit für die Implementierung. Die Verbesserung wird vom Verbesserungsmanager auf „implementieren“ gesetzt. **Status**-Liste: • Implementieren • Abgebrochen • Bewerten (zur erneuten Genehmigung) Wenn zusätzliche Aufgaben hinzugefügt wurden oder wenn sich das Ziel geändert hat, muss die Verbesserung möglicherweise erneut genehmigt werden.

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

Status	Beschreibung
	Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: • Initiative kopieren • Zur erneuten Genehmigung einreichen
In Bearbeitung	Die Erstellung der CIM-Aufgabe wird vom Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator durchgeführt. Die CIM-Aufgaben werden von den Aufgabeninhabern abgeschlossen. Der Verbesserungskoordinator stellt entweder fest, dass die Verbesserung abgeschlossen ist, und setzt sie auf „Review“, oder, dass der Fortschritt gestoppt wurde und auf „Warten“ gesetzt wird. **Status-**Liste: • Überwachen/Überprüfen • Warten • Bewerten (zur erneuten Genehmigung) Wenn zusätzliche Aufgaben hinzugefügt wurden oder wenn sich das Ziel geändert hat, muss die Verbesserung möglicherweise erneut genehmigt werden. Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: • Initiative kopieren • Zur erneuten Genehmigung einreichen
Warten	Die Verbesserung wird nicht mehr durchgeführt, kann jedoch zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Der Verbesserungsmanager bestimmt das Ergebnis der Verbesserung, einschließlich, ob sie zurück in die Implementierung gehen oder geschlossen oder abgebrochen werden soll. **Status-**Liste: • Implementieren • Geschlossen • Abgebrochen

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

Status	Beschreibung
	Hinweis: Wenn eine Verbesserung angehalten wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) ebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten der Verbesserung aufgehoben wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) in den Status „Offen“ versetzt (sofern sie nicht manuell geändert wurden). Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Überwachen/Überprüfen	Alle CIM-Aufgaben für die Verbesserung sind abgeschlossen, Verbesserungen wurden gemessen, und die Aufgabeneigner müssen keine weiteren Maßnahmen ergreifen. Die Verbesserung wird vom Verbesserungsmanager für den Abschluss überprüft. **Status**-Liste: • Implementieren • Geschlossen • Bewerten (zur erneuten Genehmigung) Wenn zusätzliche Aufgaben hinzugefügt wurden oder wenn sich das Ziel geändert hat, muss die Verbesserung möglicherweise erneut genehmigt werden. Menü Listensteuerungen ( ) Optionen im Formular „Verbesserungsinitiative“: Initiative kopieren.
Geschlossen	Die Verbesserung ist abgeschlossen und wird der Registerliste „Geschlossene Verbesserungen“ hinzugefügt.
Löschen	Die Verbesserung wird aus der Verbesserungsregisterliste entfernt. Verfügbar in jedem Status, aber nur für den Verbesserungsmanager.

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

CIM-Aufgabenstatus

Eine Verbesserung enthält eine oder mehrere CIM-Aufgaben, um die Verbesserung zu abzuschließen. Eine CIM-Aufgabe wird einem Eigentümer zugewiesen, der für die angegebene Arbeit verantwortlich ist.

Der Status einer CIM-Aufgabe gibt die Fortschrittsstufe für die Aufgabe an.

Status	Beschreibung
Ausstehend	Status einer CIM-Aufgabe, die hinzugefügt wurde, bevor die Verbesserung genehmigt wurde. Wenn eine CIM-Aufgabe hinzugefügt wird, nachdem die Verbesserung genehmigt wurde, wird die CIM-Aufgabe in den Status „Ausstehend“ gesetzt, bis die Verbesserung erneut genehmigt wird. Nach der Genehmigung wird die CIM-Aufgabe auf den Status „Offen“ gesetzt. Wenn die CIM-Aufgabe abgelehnt wird, bleibt sie im Status „Ausstehend“.
Offen	Status einer neuen CIM-Aufgabe für eine Verbesserung, die genehmigt wurde.
In Bearbeitung	Status einer CIM-Aufgabe, für die die Arbeit begonnen hat.
Geschlossen – vollständig	Status einer geschlossenen CIM-Aufgabe, die abgeschlossen wurde.
Geschlossen – unvollständig	Status einer geschlossenen CIM-Aufgabe, die geschlossen aber nicht vollständig abgeschlossen wurde.
Geschlossen - übersprungen	Status einer abgeschlossenen CIM-Aufgabe, für die keine Arbeit ausgeführt wurde.
Warten	Status einer CIM-Aufgabe für eine Verbesserung, die auf den Status „Warten“ gesetzt ist. Der Status einer angehaltenen CIM-Aufgabe kann manuell zum Status „Offen“ oder „In Arbeit“ geändert werden.

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

Status	Beschreibung
	Hinweis: Wenn eine Verbesserung angehalten wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) ebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten der Verbesserung aufgehoben wird, werden alle aktiven CIM-Aufgaben (nicht geschlossen oder abgebrochen) in den Status „Offen“ versetzt (sofern sie nicht manuell geändert wurden).

CIM-Genehmigerstatus

Jede Verbesserung benötigt mindestens eine Genehmigung, um in den Status „Implementieren“ zu gelangen. Die Liste mit zugehörigen „Genehmigern“ in der Verbesserung enthält eine Liste von Benutzergenehmigungsdatensätzen und den Status der Genehmigung.

Die Benutzer in der zugehörigen Liste „Genehmiger“ gehören zur **Genehmigergruppe**, die im Formular „Verbesserungsinitiative“ angegeben ist. Sobald die Verbesserung von einem Mitglied der Genehmigergruppe genehmigt wurde, ist die Genehmigung durch andere Mitglieder nicht mehr erforderlich, um die Verbesserung voranzutreiben. Andere Mitglieder der Genehmigergruppe können jedoch weiterhin ihren individuellen Genehmigungsstatus festlegen.

Um zusätzliche Genehmiger zu verlangen, konfigurieren Sie den CIM-Genehmigungs-Workflow in Flow Designer.

Verbesserungs-Prozessablauf

Prozess-Flow für Management kontinuierlicher Verbesserungen



Prozessablauf	Rolle	Beschreibung	Nächste Aktion
Verbesserungsinitiative erstellen	Verbesserungsanforderer	Der Bedarf für eine Verbesserung wird ermittelt und eine Verbesserungsanforderung erstellt.	Klicken Sie auf **Absenden**. Erforderlich: Kurzbeschreibung
Neu	Verbesserungsmanager	Die Abnahme wird bestimmt, indem überprüft wird, ob das Verbesserungsziel mit einem strategischen Unternehmensziel übereinstimmt, und ein Verbesserungskoordinator wird zugewiesen.	Klicken Sie auf **Annehmen**. Erforderlich: • Verbesserungskoordinator • Strategien

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

Prozessablauf	Rolle	Beschreibung	Nächste Aktion
Akzeptiert	Verbesserungsmanager	Andere Attribute werden festgelegt und die Verbesserungsanfrage steht zur Beurteilung zur Genehmigung bereit (von Mitgliedern der Genehmigergruppe).	Klicken Sie auf **Bewerten**. (Warte auf Genehmigung) Mitglieder der Genehmigergruppe werden benachrichtigt. Erforderlich: Genehmigergruppe
Bewerten	CIM-Genehmiger (Mitglied der Genehmigergruppe) CIM-Genehmigerstatus	Die Verbesserungsattribute werden zur Genehmigung aus der zugehörigen Liste der Genehmiger geprüft.	Klicken Sie auf **Genehmigt**.
Genehmigt	Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator	Der Verbesserungskoordinator und der Verbesserungsmanager arbeiten zusammen, um festzustellen, welche Arbeiten erforderlich sind, um die Verbesserung für die Implementierung bereit zu machen.	Klicken Sie auf **Implementieren**. Das **tatsächliche Startdatum** (Registerkarte „Zeitplan“) wird automatisch ausgefüllt.
Implementieren	Verbesserungskoordinator	Die Implementierung der Verbesserung beginnt mit den zugewiesenen Aufgabeninhabern. Jedes Problem, jede Änderung oder Wissensübermittlung wird in der entsprechenden zugehörigen Liste angezeigt.	Klicken Sie auf **Überprüfen**, wenn die Implementierung abgeschlossen ist. Klicken Sie auf **Warten**, wenn der Prozess angehalten wurde. Erforderlich: Grund für „Warten“
Warten	Verbesserungsmanager oder Verbesserungskoordinator	Die Implementierung für die Verbesserung wurde angehalten (Status **Warten**), aber der Prozessfluss verbleibt auf **Implementieren**.	Klicken Sie auf **Implementieren**, um den Prozess fortzusetzen. Klicken Sie auf **Schließen**, wenn keine weiteren

Automatische Übersetzung

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

Prozessablauf	Rolle	Beschreibung	Nächste Aktion
			Arbeiten ausgeführt werden.
Überprüfen	Verbesserungsmanager	Die Verbesserungsattribute werden auf Vollständigkeit und Wirksamkeit für den Abschluss überprüft.	Klicken Sie auf **Schließen**. Erforderlich: Tab „Abschlussnotizen“ Das **tatsächliche Enddatum** wird automatisch ausgefüllt.

Verbesserungs-Integration mit anderen Anwendungen

Sie können eine Verbesserungsanfrage aus mehreren integrierten Anwendungen erstellen. Sie können auch viele Anwendungsaufgaben innerhalb einer Verbesserungsinitiative erstellen. Legen Sie die Management kontinuierlicher Verbesserungen-Attribute-Eigenschaft fest, um zu bestimmen, welche Feldwerte in integrierte Anwendungsaufgaben kopiert werden.

Legen Sie die Management kontinuierlicher Verbesserungen-Eigenschaften für die Integration mit anderen Anwendungen fest.

Im Rahmen der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Integration mit anderen Anwendungen können Verbesserungsanfragen innerhalb anderer Anwendungen erstellt werden, und umgekehrt können Datensätze für andere Anwendungen innerhalb einer Verbesserungsinitiative (oder CIM-Aufgabe) erstellt werden.

Mehrere Aufgaben von außerhalb integrierter Anwendungen können mit einer einzigen Verbesserungsinitiative (oder CIM-Aufgabe) verknüpft werden, und mehrere CIM-Aufgaben können mit einer einzigen integrierten Anwendungsaufgabe verknüpft werden, um maximale Flexibilität bei der Erstellung von Verbesserungen zu gewährleisten.

Aus diesen Anwendungen kann eine Verbesserungsinitiative erstellt werden.

- Benchmarks
- Coaching
- Configuration Management Database (CMDB)
- Customer Service Management
- Demand Management
- Governance, Risk, and Compliance (GRC)
- Incident Management
- Problem Management
- Survey Management

Im Rahmen einer Verbesserungsinitiative können diese Datensätze erstellt werden.

- Demand-Datensatz
- Projekt (optional)

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

Im Rahmen einer CIM-Aufgabe können diese Datensätze erstellt werden:

- Change -Datensatz
- Coaching-Möglichkeit
- Wissensmanagement
- Erstellen Sie eine Story

Integrationseigenschaft

Sie können Feldwerte festlegen, die in die Verbesserungsanforderung kopiert werden, wenn die Verbesserungsanforderung aus einer anderen Anwendung erstellt wird.

Um auf die Eigenschaften von Management kontinuierlicher Verbesserungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Hinweis:
Zum Festlegen von Management kontinuierlicher Verbesserungen-Eigenschaften ist die Systemadministratorrolle erforderlich.

Eigenschaft	Beschreibung
Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus der ursprünglichen Verbesserungsinitiative kopiert werden. sn_cim.initiative_copy_attributes	Gibt die Feldwerte an, die von der ursprünglichen Verbesserungsinitiative in den Anwendungsaufgabendatensatz (z. B. Demand, Projekt, Change Record) kopiert werden, der aus der Verbesserungsinitiative erstellt wurde. • Kurzbeschreibung (short_description) • Beschreibung (description) • Priorität (priority) • CIM-Schätzung (cim_estimate) • Nutzen (nutzen) • Zugewiesen an (assigned_to) • Strategisches Ziel (strategic_objective) • Geschäftsprozess (business_process) • Business Service • Genehmigergruppe (approver_group) • Typ (type)

Zugehörigen Link „Verbesserungsinitiative erstellen“

- Benchmarks

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus Benchmarks erstellen, wird die Verbesserung mit dem Benchmarks-Empfehlungskandidaten verknüpft, und der Benchmarks-KPI wird der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Benchmarks-Empfehlungskandidat	Verbesserungsinitiative
○ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ○ Der zugehörige Link **Verbesserungsinitiative erstellen** wird durch den zugehörigen Link **CIM-Nummer** ersetzt, sobald eine Verbesserungsinitiative erstellt wurde.	Ein Benchmarks-Empfehlungs-KPI wird dem Feld **Verbesserungs-KPI** auf der Registerkarte „Ziele“ hinzugefügt.

- Coaching

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus Coaching erstellen, wird die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zur Coaching-Gelegenheit hinzugefügt, und die Coaching-Gelegenheit-Details werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Coaching-Möglichkeit	Verbesserungsinitiative
○ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ○ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Coaching-Möglichkeits-Datensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt.

- Configuration Management Database (CMDB)

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus der CMDB erstellen, wird die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zur Aufgabe hinzugefügt, und die Details zur Aufgabe zur Duplikatnachbesserung werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Datensatz zu Aufgaben zur Duplikatnachbesserung	Verbesserungsinitiative
○ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ○ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Datensatz zu Aufgaben zur Duplikatnachbesserung, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt.

- Demand Management

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiave aus Demand Management erstellen, wird die Verbesserungsinititative mit dem Demand-Datensatz verknüpft, und die Bedarfsdetails werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Demand-Datensatz	Verbesserungsinitiative
○ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ○ Der Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) wird im Feld **Verbesserung** festgelegt.	Der Demand-Datensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt. **Hinweis:** Wenn die Verbesserung geschlossen ist, wird der Demand-Datensatz auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

- Governance, Risk, and Compliance (GRC)

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus GRC erstellen, wird die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zum Problem hinzugefügt, und die Details zum Problem werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Problemdatensatz	Verbesserungsinitiative
○ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ○ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Der Problemdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist, wird zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** in der Registerkarte „Details“ hinzugefügt.

- Incident Management

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus dem Incident Management erstellen, wird die Verbesserungsinititative mit dem Incident Record verknüpft und die Details zum Incident werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Incident Record	Verbesserungsinitiative
Verbesserungsinitiative erstellen, zugehöriger Link ist hinzugefügt. **Hinweis:** Sie müssen das Incident-Formular so anpassen, dass die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen angezeigt wird, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält.	Der Incident (INC) Record wird auf der Registerkarte „Details“ zum Feld **Quelle/übergeordnetes Element** hinzugefügt.

- Problem Management

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus dem Problem Management erstellen, wird die Verbesserung mit dem Problem Record verknüpft und die Problemdetails werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Problem Record	Verbesserungsinitiative
Verbesserungsinitiative erstellen, zugehöriger Link ist hinzugefügt. **Hinweis:** Sie müssen das Problem-Formular so anpassen, dass die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen angezeigt wird, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält.	Der Problem (PRB) Record wird auf der Registerkarte „Details“ zum Feld **Quelle/ übergeordnetes Element** hinzugefügt.

Problem Record-Status	Verbesserungsinitiativen-Status
Offen	Neu
Ausstehender Change	In Bearbeitung
Geschlossen/Gelöst	Geschlossen

- Survey Management und Assessments

  Wenn Sie eine Verbesserungsinitiative aus Survey Management erstellen, wird die Verbesserung mit der Umfrage verknüpft und die Umfragedetails werden der Verbesserungsinitiative hinzugefügt. (Assessment-Messgrößen-Typ [Survey view] Record)

Umfragedefinitions-Datensatz	Verbesserungsinitiative
○ **Verbesserungsinitiative erstellen**, zugehöriger Link ist hinzugefügt. ○ Die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen, die den Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) enthält, ist wird hinzugefügt.	Der Umfragedefinitionsdatensatz (Bewertungsmetriktyp [Survey view]) wird auf der Registerkarte „Details“ zum Feld **Quelle/ übergeordnetes Element** hinzugefügt.

Zugehörige Links in Verbesserungsinitiativen

- **Bedarf erstellen**

  Wenn Sie einen Demand-Datensatz aus einer Verbesserungsinitiative erstellen, wird der Demand-Datensatz mit der Verbesserungsinitiative verknüpft, und die Liste mit den zugehörigen Demands wird der Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

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

Verbesserungsinitiative	Demand-Datensatz
○ Zugehöriger Link **Nachfrage erstellen** wird hinzufügt. ○ Zugehörige Liste "Bedarfe" wird hinzugefügt, die den Demand-Datensatz (DMND) enthält.	○ **Kontinuierliches Verbesserungsmanagement** wird im Feld **Typ** festgelegt. ○ Der Verbesserungsinitiativen-Datensatz (CIM) wird im Feld **Verbesserung** festgelegt.

- **Projekt erstellen**

  Wenn Sie einen Projektdatensatz aus einer Verbesserungsinitiative erstellen, wird die zugehörige Liste zu Projekten zur Verbesserungsinitiative hinzugefügt.

Verbesserungsinitiative	Projektdatensatz
○ Zugehöriger Link **Projekt erstellen** wird hinzufügt. ○ Projektbezogene Liste wird hinzugefügt, die den Projektdatensatz (PRJ) enthält.	Keine Änderung.

- Zugehöriger Link **PA-Indikator erstellen**

  Erstellen Sie einen automatisierten Performance Analytics-Indikator .

- Zugehöriger Link **Benchmarks anzeigen**

  Zeigt die Benchmarks für den KPI an, die im Feld **Verbesserungs-KPI** der im Formular „Verbesserungsinitiative“ unter Verwendung der Benchmarks-Anwendung angegeben ist.

Zugehörige Links in Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgaben

Hinweis:
Zugehörige Links in CIM-Aufgaben werden nur angezeigt, wenn sich eine CIM-Aufgabe im Status „Offen“, „In Arbeit“ oder „Warten“ befindet.

- **Change erstellen**

  Wenn Sie einen Change (CHG) Record aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der Change Record der zugehörigen Liste zu Change Requests in der CIM-Aufgabe zugeordnet.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Change Record
Der Change (CHG) Record wird der zugehörigen Liste zu Change Requests hinzugefügt.	Kein Change.

Status Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Status Change Record
Neu	Neu

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

Status Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Status Change Record
In Bearbeitung	Implementieren
Geschlossen	Geschlossen

- **Coaching-Möglichkeit erstellen**

  Wenn Sie eine Coaching-Möglichkeit aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der Coaching-Möglichkeit-Datensatz zur zugehörigen Liste „Coaching-Möglichkeiten“ in der CIM-Aufgabe hinzugefügt.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Datensatz Coaching-Möglichkeit
Der Coaching-Möglichkeiten-Datensatz (COP) wird zur zugehörigen Liste Coaching-Möglichkeiten hinzugefügt.	Kein Change.

- **Knowledge erstellen**

  Wenn Sie einen Knowledge Management-Knowledge Base-Artikel-Datensatz (KB) aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der KB-Artikel-Datensatz zur zugehörigen Liste der Wissensartikel in der CIM-Aufgabe hinzugefügt.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Knowledge Base-Artikel-Datensatz
Wissensartikeleintrag wird zur zugehörigen Liste zu Knowledge-Artikeln hinzugefügt.	Kein Change.

- **Story erstellen**

  Wenn Sie einen Agile Management-Storydatensatz aus einer Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe erstellen, wird der Storydatensatz zur zugehörigen Liste zu Storys in der CIM-Aufgabe hinzugefügt.

Verbesserungsinitiativen-CIM-Aufgabe	Story-Datensatz
Der Story-Datensatz (STRY) wird der zugehörigen Liste Storys hinzugefügt.	Kein Change.

Integration mit anderen Anwendungen

Anwendung	Anwendungsdatensatz	Verbesserungsinitiative erstellen	Erstellen Sie einen Anwendungsdatensatz aus einer Verbesserungsinitiative
GRC			
Audit Management	Problemdatensatz	X	–
Strategic Portfolio Management			
Agile Development	Story-Datensatz	–	X

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

Anwendung	Anwendungsdatensatz	Verbesserungsinitiative erstellen	Erstellen Sie einen Anwendungsdatensatz aus einer Verbesserungsinitiative
Demand Management	Demand-Datensatz	X	X
Projektmanagement	Projektdatensatz	–	X
IT Operations Management			
CMDB	Datensatz zur Aufgabe zur Duplikatnachbesserung	X	–
IT Service Management			
Benchmarks	Benchmarks-Empfehlung	X	–
Change Management	Change Record	–	X
Management für schwerwiegende Incidents	Incident-Review-Workbench veröffentlichen	X	–
Problem Management	Problem Record	X	–
Plattformfähigkeiten			
Knowledge Management	Knowledge Base-Artikel	–	X
Survey Management	Umfrage	X	–
Service Management			
Coaching	Coaching-Möglichkeit	X	X

Erweiterungspunkt

Sie können den Management kontinuierlicher Verbesserungen-Integrations-Erweiterungspunkt verwenden, um eine zu integrierende Anwendung zu definieren.

Erweitern Sie den `sn_cim.CIMIntegrationAPI`-Erweiterungspunkt für die Integration von Management kontinuierlicher Verbesserungen mit anderen Anwendungen.

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Verbesserung Feldbeschreibungen

Formular „Verbesserungsinitiative“ und zugehörige Feldbeschreibungen.

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

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige CIM-Nummer.
Business Service	CMDB-Business Service durch die Verbesserungsinitiative verbessert.
Serviceangebot	Serviceangebot, das dieser Verbesserungsinitiative zugeordnet ist.
Geschäftsprozess	Geschäftsprozess durch die Verbesserungsinitiative verbessert. Wenn ein Geschäftsprozess ausgewählt wird, wird das Feld **Typ** des Verbesserungsbereichs auf der Registerkarte **Details** automatisch auf „Verarbeiten“ gesetzt.
CIM-Koordinator	Der Benutzer ist in erster Linie für den Abschluss der Verbesserungsinitiative verantwortlich. Der CIM-Koordinator muss über die Rolle des Verbesserungskoordinators (sn_cim.improvement_coordinator) verfügen.
Genehmigergruppe	Gruppe von Benutzern, die über die Berechtigung verfügen, die Verbesserungsinitiative zu genehmigen. CIM-Genehmiger-Gruppe wird mit Continual Improvement Management hinzugefügt. Der Standardwert ist leer.
Strategien	Strategische Ziele, die von der Verbesserungsinitiative beeinflusst werden. Mehrere strategische Ziele können ausgewählt werden. Strategische Ziele können aus der Nachschlageliste hinzugefügt werden. Die Nachschlageliste enthält sowohl Management kontinuierlicher Verbesserungen strategische Ziele als auch Unternehmensstrategien, die an der Verbesserungsinitiative ausgerichtet werden sollen. Eine Unternehmensstrategie kann über das Navigationsmenü hinzugefügt werden **Kontinuierliche Verbesserung** > **Unternehmensstrategien**. Auch über die Navigationsmenüs von **Geschäftsplaner** und **Organisation** erreichbar.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Verbesserungsinitiative nicht mit einem strategischen Unternehmensziel übereinstimmt, können Sie in der Kopfzeile auf **Ablehnen** klicken, um die Verbesserungsinitiative abzulehnen.
Status	Status der Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. • Neu • Akzeptiert • Bewerten • Genehmigt • In Bearbeitung • Angehalten • Überwachen/Überprüfen • Geschlossen • Abgebrochen
Grund für Warten	Grund dafür, dass die Verbesserungsinitiative auf „Warten“ gesetzt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status gehalten wird. Wenn eine Verbesserungsinitiative angehalten wird, werden alle CIM-Aufgabenebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten der Verbesserungsinitiative aufgehoben wird, werden die CIM-Aufgaben in ihren vorherigen Status zurückversetzt, sofern sie nicht manuell geändert wurden.
Priorität	Sequenz, in der ein Incident oder Problem bearbeitet werden soll (auf Grundlage von Auswirkung und Dringlichkeit). • 1 - Kritisch • 2 - Hoch • 3 - Mittel • 4 – Niedrig • 5 - In Planung
Geschätzter Aufwand	Aufwandsschätzung, um alle erforderlichen Aufgaben für die Verbesserungsinitiative abzuschließen.

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

Feld	Beschreibung
	• Klein • Mittel • Groß • Sehr groß
Nutzen	Erwartete Höhe des durch den Abschluss der Verbesserungsinitiative erzielten Nutzens.
Prozent abgeschlossen	Prozentsatz der abgeschlossenen Arbeit. Der Prozentsatz beruht auf dem Status „Abgeschlossen“ bei CIM-Phasen, die zu dieser Verbesserungsinitiative gehören. Wenn beispielsweise fünf CIM-Phasen vorhanden sind, trägt jede zu 20 % zum Abschluss bei.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Verbesserungsinitiative.
Geschäftlicher Grund	Beschreibung zur Bedeutung der Verbesserung und zusätzliche Detailinformationen, einschließlich Metriken oder KPIs, mit denen der Erfolg der Verbesserungsinitiative gemessen wird.

Tab „Ziele“

Feld	Beschreibung
Erfolgsmessmethode	• Automatisiert: PA-Indikator: Ein Verbesserungs-KPI. • Berichte: Berichte zum Verfolgen des Fortschritts. Benutzer, die Performance Analytics nicht verwenden, können Berichte hinzufügen, um die Initiativen nachzuverfolgen. • Umfrage und Assessment: Ein Assessment-Messgrößen-Typ. • Handbuch: Alle anderen Arten.
Verbesserungs-KPI	Primärer KPI, verwendet zur Messung der Verbesserung der Verbesserungsinitiative. Mit dem Symbol „Bewertungsliste anzeigen“ wird die Performance Analytics-Bewertungsliste für den Verbesserungs-KPI gestartet. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Erfolgsmessmethode** auf **Automatisiert: PA-Indikator** eingestellt ist.

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

Feld	Beschreibung
Aufgliederung	Die Aufgliederung des Verbesserungs-KPI, falls einer existiert. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn für die Erfolgsmessmethode **Automatisiert: PA-Indikator** ein Verbesserungs-KPI ausgewählt wurde.
Element	Das Element der KPI-Aufgliederung. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung ausgewählt ist.
Aufgliederungsebene 2	Die Aufgliederung der Verbesserungs-KPI auf der zweiten Ebene, falls vorhanden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, nachdem die erste Aufgliederung ausgewählt ist.
2. Element	Das Element der KPI-Aufgliederung der zweiten Ebene. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung der zweiten Ebene ausgewählt ist.
Zeitreihe	Zeitreihen für die Verbesserungs-KPI. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Verbesserungs-KPI ausgewählt ist.
Umfrage & Assessment	Assessment-Messgrößen-Typ, der mit der Verbesserungsinitiative verknüpft ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn zur Messung des Erfolg Bewertungen und Umfragen verwendet werden. Wenn die Verbesserungsinitiative in der Survey Management-Anwendung erstellt wurde, wird dieses Feld nicht automatisch ausgefüllt.
Basiswert	Basiswert der Erfolgsmessmethode, wenn das Ziel festgelegt wird.
Prozentuale Verbesserung	Prozentuales Verbesserungsziel.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Verbesserungs-KPI ausgewählt ist. Wenn der KPI vom Prozenttyp ist, wird dieses Feld automatisch berechnet (basierend auf den Feldern **Basiswert** und **Zielwert**).
Zielwert	Absoluter Zielwert **Hinweis:** Wenn bei der Erfolgsmessmethode **Automatisiert: PA-Indikator** der KPI nicht vom Prozenttyp ist, wird dieses Feld automatisch berechnet (basierend auf dem Basiswert und der prozentualen Verbesserung). Wenn der Zielwert für den Indikator, die Aufgliederung, das Element und die Zusammenfassung bereits festgelegt ist, wird dieses Feld automatisch festgelegt. Sie können diesen Wert jedoch überschreiben, indem Sie im Feld **Prozentverbesserung** einen Prozentwert angeben. Der in diesem Feld festgelegte Zielwert wird mit dem Performance Analytics-Indikatorziel für den KPI (**Performance Analytics** > **Indikator** > **Ziele**) an.
Ziel-Reviewdatum	Datum, an dem das Ziel erreicht werden sollte. **Hinweis:** Bei der Erfolgsmessmethode **Automatisiert: PA-Indikator** wird dieses Feld nicht automatisch festgelegt, selbst wenn das Zieldatum bereits für den Indikator, die Aufgliederung, das Element und die Zusammenfassung festgelegt wurde.
Erwartete Ergebnisse	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn zur Messung des Erfolgs Bewertungen und Umfragen verwendet werden.

Tab „Details“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Benutzer, für den die Verbesserungsinitiative erstellt wurde.
Typ	Bereich, der durch die Verbesserungsinitiative verbessert wurde. Ein oder mehrere Bereiche können ausgewählt werden.

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

Feld	Beschreibung
	• Personen • Prozess • Technologie Wenn ein Wert für das Feld **Geschäftsprozess** ausgewählt ist, wird das Feld **Typ** automatisch auf „Verarbeiten“ gesetzt.ist
Beobachtungsliste	Benutzer werden benachrichtigt, wenn Updates an der Verbesserungsinitiative vorgenommen werden.
Übergeordnete Initiative	Übergeordnete Initiative, die dieser untergeordneten Initiative zugeordnet ist. Wenn eine übergeordnete Initiative ausgewählt wird, werden alle zugehörigen untergeordneten Initiativen in der zugehörigen Liste **Untergeordnete Initiativen** angezeigt.
Quelle/übergeordnetes Element	Quell- oder übergeordnete Anwendung, aus der die Verbesserungsinitiative erstellt wurde. • Coaching-Möglichkeit (COP) Coaching-Möglichkeits-Datensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • CMDB Datensatz zu Aufgaben zur Duplikatnachbesserung, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • Demand (DMND) Demand-Datensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • GRC-Problem Problemdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • Incident (INC) Incident Record, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. • Problem (PRB) Problem Record, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist.

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

Feld	Beschreibung
	• (Umfrage) Bewertungsmetriktyp Bewertungsmetriktyp für den Umfragedefinitionsdatensatz, mit dem die Verbesserungsinitiative verknüpft ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Verbesserungsinitiative mit den Anwendungen Coaching, CMDB, Demand Management, GRC, Incident Management, Problem Management oder Survey Management erstellt wurde.

Registerkarte „Zeitplan“

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Erwartetes Startdatum Standardmäßig zeigt dieses Feld Datum und Uhrzeit der Erstellung der CIM-Initiative an.
Geplantes Enddatum	Erwartetes Enddatum Standardmäßig zeigt dieses Feld Datum und Uhrzeit für den Tag nach dem geplanten Startdatum an.
Tatsächliches Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu denen der Fortschritt einer neuen Initiative beginnt
Tatsächliches Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu denen die letzte einer Initiative zugeordnete Aufgabe abgeschlossen ist

Registerkarte „Notizen“

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen (sichtbar für Kunden)	Checkbox, um zusätzliche Anmerkungen anzuzeigen, die für den Kunden sichtbar sind. Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Feldinhalt **Zusätzliche Anmerkungen (sichtbar für Kunden)** angezeigt.
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen in Bezug auf die Verbesserungsinitiative. **Hinweis:** Erforderlich, wenn die Verbesserungsinitiative zur erneuten Genehmigung eingereicht wird.

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

Tab Abschlussnotizen

Feld	Beschreibung
Abschlusscode	• Erfolgreich: Ziele erfüllt. • Zurückgezogen: Nicht mehr benötigt / anwendbar. • Nicht erfolgreich: Ziele nicht erreicht.
Erreichte Ergebniskategorie	• Kostenreduzierung • Umsatzgenerierung • Zeitersparnis • Kundenzufriedenheit • Qualitätsverbesserung
Abschlussnotizen	Hinweise zum Abschluss der Verbesserungsinitiative.

Zugehörige Liste der CIM-Phasen

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige CIMT-Phasennummer.
Übergeordnet	Verbesserungsinitiative, zu der die CIM-Phase gehört. Es kann mehrere CIM-Phasen pro Verbesserungsinitiative geben. In der CIM-Phase werden die Aufgaben gruppiert, ein geplantes Enddatum festgelegt und der abgeschlossene Prozentsatz zu Verfolgungszwecken angezeigt.
Prozent abgeschlossen	Prozentsatz der abgeschlossenen Arbeit. Der Prozentsatz basiert auf dem Status des Abschlusses der CIM-Aufgaben, die zu dieser CIM-Phase gehören. Wenn beispielsweise fünf CIM-Aufgaben vorhanden sind, trägt jeder zu 20 % zum Abschluss bei.
Geplantes Enddatum	Geschätztes Enddatum der Phase.
Tatsächliches Enddatum	Enddatum der Phase.

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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Phase.
Beschreibung	(Erforderlich) Vollständige Beschreibung der Phase.

Zugehörige Liste der CIM-Aufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige CIMT-Aufgaben-Nummer.
Übergeordnet	Wenn die CIM-Aufgabe mit einer CIM-Phase verbunden ist, ist dies die Nummer der Verbesserungsphase, zu der die CIM-Aufgabe gehört. Eine CIM-Aufgabe kann nur an eine CIM-Phase gebunden sein. Sie können eine CIM-Aufgabe auch direkt aus einer CIM-Initiative erstellen. CIM-Aufgaben bestehen aus den Arbeiten, die zum Abschluss der Verbesserungsinitiative erforderlich sind.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Aufgabe aktiv ist.
Zugewiesen zu	Benutzer, der hauptsächlich für die Ausführung der Aufgabe verantwortlich ist.
Verbesserungsinitiative	Nummer der Verbesserungsinitiative, zu der die CIM-Aufgabe gehört.
Priorität	Sequenz, in der ein Incident oder Problem bearbeitet werden soll (auf Grundlage von Auswirkung und Dringlichkeit). • 1 - Kritisch • 2 - Hoch • 3 - Mittel • 4 – Niedrig • 5 - In Planung
Status	Status der Aufgabe • Ausstehend • Offen • In Bearbeitung • Geschlossen – vollständig

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

Feld	Beschreibung
	• Unvollständig geschlossen • Geschlossen - übersprungen • Warten
Grund für Warten	Grund dafür, dass die CIM-Aufgabe auf „Warten“ gesetzt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status gehalten wird. Wenn eine Verbesserungsinitiative angehalten wird, werden alle CIM-Aufgabenebenfalls gehalten, der Status kann jedoch manuell geändert werden. Wenn das Anhalten die Verbesserungsinitiative aufgehoben wird, werden die CIM-Aufgaben in ihren vorherigen Status zurückversetzt (sofern sie nicht manuell geändert wurden).
Geplantes Enddatum	Geschätztes Enddatum der Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung der Aufgabe.
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen für die Aufgabe.

Liste der betroffenen KPIs

Feld	Beschreibung
Verbesserungsinitiative	Nummer der Verbesserungsinitiative, zu der der betroffene KPI gehört.
Betroffene KPI	Andere zugehörige KPIs (unabhängig vom **Verbesserungs-KPI**), die von Änderungen betroffen sind, die infolge der Verbesserungsinitiative vorgenommen wurden.
Aufgliederung	Die Aufgliederung der betroffenen KPI. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein betroffener KPI ausgewählt ist.
Element	Das Element der KPI-Aufgliederung.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung ausgewählt ist.
Aufgliederungsebene 2	Die Aufgliederung der Verbesserungs-KPI auf der zweiten Ebene, falls vorhanden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, nachdem die erste Aufgliederung ausgewählt ist.
Elementebene 2	Das Element der KPI-Aufgliederung der zweiten Ebene. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Aufgliederung der zweiten Ebene ausgewählt ist.
Bewertungsliste anzeigen	Zugehöriger Link zur Ansicht der Bewertungsliste für den KPI.

Zugehörige Liste der Genehmiger

Feld	Beschreibung
Status	Status der Genehmigung • Noch nicht beantragt • Angefordert • Genehmigt • Abgelehnt • Abgebrochen • Nicht mehr erforderlich
Genehmiger	Benutzer, der berechtigt ist, die Verbesserungsinitiative zu genehmigen. Genehmiger sind Mitglieder der Gruppe, die im Feld **Genehmigergruppe** im Formular „Verbesserungsinitiative“ festgelegt ist.
Anmerkungen	Anmerkungen für die Genehmigungsverbesserungsinitiative.
Erstellt	Datum, an dem die Verbesserungsinitiative erstellt wurde.

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

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des com.sn_cim-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßigen Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Geerbte Rollen
Verbesserungsanforderer [sn_cim.improvement_requester]	Kann diese Anwendungsfunktionen ausführen: • Verbesserungsinitiative erstellen • **Meine CIM-Anfragen** anzeigen • **Angesehene CIM-Anfragen** anzeigen • **Alle** CIM-Anfragen anzeigen	Keine
Verbesserungskoordinator [sn_cim.improvement_coordinator]	Kann alle Funktionen für Verbesserungen ausführen, denen sie als Verbesserungskoordinator zugewiesen sind, außer: • Unternehmensstrategien erstellen • Verbesserung löschen Obwohl ein Verbesserungskoordinator Verbesserungsmanager-Funktionen ausführen kann, kann er jene Funktionen nur für Verbesserungen ausführen, die ihm vom Verbesserungsmanager als Verbesserungskoordinator zugewiesen wurden. Die Hauptverantwortung liegt in der Koordination von Verbesserungen in	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • Zertifizierung • cmdb_query_builder • dependency_views • ITIL Problem-/Change-/Incident-Datensätze hinzugefügt werden. • Wissen • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Vorhandene Performance Analytics-Indi können abgerufen und neue erstellt wer • pa_target_admin • pa_threshold_admin

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Geerbte Rollen
	seinem Fachgebiet (auf Prozess- oder Service-Ebene). Kann auf die kontinuierliche Verbesserungs-Workbench und das kontinuierliche Verbesserungs-Dashboard zugreifen.	• pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendatio Benchmark-Daten und -Empfehlungen k eingesehen werden, und aus den Benchr Empfehlungen kann eine Verbesserungs erstellt werden. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
Verbesserungsmanager [sn_cim.improvement_manager]	Kann alle Anwendungsfunktionen ausführen. Der Verbesserungsmanager ist in erster Linie für alle Verbesserungen verantwortlich, einschließlich der anfänglichen Abnahme neuer Verbesserungsanfragen, Zuweisung und Abschluss. Der Verbesserungsmanager überwacht auch den Gesamtfortschritt aller Verbesserungen.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

Automatische Übersetzung

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte regelmäßige Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[PA kontinuierliche Verbesserung]	Tägliche CIM-Datensammlung.
[PA kontinuierliche Verbesserung]	Historische CIM-Datensammlung.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verbesserungsinitiative [sn_cim_register]	Enthält alle Verbesserungsinitiativen.

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

Tabelle	Beschreibung
CIM-Aufgabe [sn_cim_task]	Enthält die CIM-Aufgaben, die für eine Verbesserungsinitiative erstellt wurden.
Betroffene KPIs [sn_cim_related_kpi]	Enthält die zur CIM-Verbesserungsinitiative zugehörigen KPIs.
Eingehende CIM-Integration [sn_cim_inbound_m2m]	Enthält M2M-Tabellen zur Integration von Management kontinuierlicher Verbesserungen mit anderen ServiceNow -Anwendungen. Mit einer eingehenden CIM-Integration können Sie einen CIM-Datensatz aus der Anwendung erstellen, die mit Management kontinuierlicher Verbesserungenintegriert wird.
Ausgehende CIM-Integration [sn_cim_outbound_m2m]	Enthält M2M-Tabellen, die andere ServiceNow -Anwendungen mitManagement kontinuierlicher Verbesserungenintegriert. Mit einer ausgehenden CIM-Integration können Sie ein Ergebnis basierend auf der integrierten Anwendung erstellen, z. B. eine Story oder einen Wissensartikel aus einem CIM-Datensatz.

Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen installierte Eigenschaften

Um auf die Eigenschaften von Management kontinuierlicher Verbesserungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kontinuierliche Verbesserung** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Hinweis:
Zum Festlegen von Management kontinuierlicher Verbesserungen-Eigenschaften ist die Systemadministratorrolle erforderlich.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cim.need_approval	Aktiviert den Genehmigungsprozess für Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung. Eine Verbesserung erfordert standardmäßig eine Genehmigung, bevor sie in den Implementierungsstatus übergehen kann. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, ist eine manuelle Genehmigung erforderlich, damit die Verbesserung vom Status „Akzeptiert“ in den Status „Genehmigt“ übergeht. • Typ: Ja/Nein • Standardwert: Ja Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, wird die Verbesserung automatisch in den Status „Genehmigt“ übernommen, sobald sie akzeptiert wird. Das Feld **Genehmigergruppe** und die zugehörigen Liste **Genehmiger** im Formular „Verbesserungsinitiative“ werden nicht angezeigt.
sn_cim.initiative_copy_attributes	Wenn eine Kopie der Verbesserungsinitiative erstellt wird, ist dies die Liste der Attribute (Feldwerte), die in die neue Initiative kopiert werden.
sn_cim.create_default_phase	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um bei der Erstellung einer Verbesserungsinitiative die Standardphase zu erstellen.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ja/Nein • Standardwert: Nein

Schnelltests für Management kontinuierlicher Verbesserungen

Validieren Sie die fortgesetzte Funktionalität von Management kontinuierlicher Verbesserungen während der Anwendungsentwicklung und nach Upgrades. Kopieren und konfigurieren Sie diese automatisierten Tests, um Anpassungen zu identifizieren, die überprüft werden müssen. Alle Testsuiten und Tests sollten bestehen.

Hinweis:
Voraussetzungen zur Ausführung von automatisierten CIM-Tests:

- Das Plugin Continual Improvement Management Automated Tests (com.sn_cim_atf) muss aktiviert sein.
- Die Systemeigenschaft *sn_cim.create_default_phase* muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Continual Improvement Management installierte Eigenschaften.

Name	Beschreibung
Übergeordnete CIM-Testsuite	Übergeordnete Testsuite, die mehrere untergeordnete Testsuites enthält. • Eingehende CIM-Integration • Ausgehende CIM-Integrationen • CIM-Phase und -Aufgabe • CIM-Status-Flow **Hinweis:** Es gibt keine Abhängigkeit zwischen untergeordneten Testsuites.
Eingehende CIM-Integrationen	Suite, die Tests zum Erstellen einer Verbesserungsinitiative aus eingehenden Integrationsanwendungen enthält. • Problem Management • Incident Management • Demand Management • Coaching • Survey Management • Bewertungen
Ausgehende CIM-Integrationen	Suite, die Tests für alle ausgehenden CIM-Integrationen enthält.

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

Name	Beschreibung
	• Aus einer Verbesserungsinititative: Demand erstellen und Projekt anlegen. • Aus einer Verbesserungsinititativen-Aufgabe: Einen Wissensartikel, ein Change Request, eine Coaching-Möglichkeit und eine Story erstellen.
CIM-Phase und -Aufgabe	Suite, die Tests für die CIM-Phasen- und die CIM-Aufgabenerstellung, Rollup-Aufgaben, Rollup-Phasen und Daten enthält.
CIM-Status-Flow	Suite, die alle Tests enthält, die sich auf einen CIM-Status beziehen.
CIM: Erstellen Sie einen Demand aus einer Verbesserungsinititative	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle einen Demand aus einer Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie ein Projekt aus einer Verbesserungsinitiative	Testet, dass ein Benutzer mit Projektmanager- und Verbesserungsmanager-Rolle ein Projekt aus einer Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie einen Change Request aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, ob ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle einen Change Request aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie eine Coaching-Möglichkeit aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, ob ein Benutzer mit der Coaching-Admin- und Verbesserungsmanager-Rolle eine Coaching-Möglichkeit aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, dass ein Benutzer mit Knowledge-Admin- und Verbesserungsmanager-Rolle einen Wissensartikel aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie eine Story aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe	Testet, dass ein Benutzer mit Projektmanager- und Verbesserungsmanager-Rolle eine Story aus einer Verbesserungsinitiativen-Aufgabe erstellen kann.
CIM: Erstellen Sie eine Aufgabe innerhalb einer Phase	Testet, dass eine Aufgabe innerhalb einer Phase erstellt werden kann.
CIM: Der Verbesserungskoordinator erstellt eine Aufgabe und eine Phase	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungskoordinator-Rolle eine Aufgabe und eine Phase erstellen kann.
CIM: Statusfluss des Verbesserungskoordinators von Genehmigt zu Implementieren	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungskoordinator-Rolle eine Verbesserungsinitiative vom Status Genehmigt zum Status Implementieren ändern kann.

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

Name	Beschreibung
CIM: Der Verbesserungsmanager schafft ein strategisches Ziel	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle ein strategisches Ziel erstellen kann.
CIM: Der Verbesserungsmanager erstellt eine Aufgabe und eine Phase	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle eine Aufgabe und eine Phase erstellen kann.
CIM: Der Verbesserungsmanager löscht eine Verbesserungsinitiative	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsmanager-Rolle eine Verbesserungsinitiative löschen kann.
CIM: Der Verbesserungsanforderer kann keine Aufgabe oder Phase erstellen	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsanforderer-Rolle keine Aufgabe oder Phase erstellen kann.
CIM: Der Verbesserungsanforderer erstellt eine Verbesserungsinitiative	Testet, dass ein Benutzer mit der Verbesserungsanforderer-Rolle eine Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Bewertungen	Testet, dass ein Benutzer mit der Umfrageadministrator-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einer Bewertung erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration aus einer Coaching-Möglichkeit	Testet, dass ein Benutzer mit der Coaching-Administratorrolle aus einer Coaching-Möglichkeit eine Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Demand Management	Testet, dass ein Benutzer mit der Demand-Manager-Rolle aus einem Demand eine Verbesserungsinitiative erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Incident Management	Testet, dass ein Benutzer mit der itil-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einem Incident erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Problem Management	Testet, dass ein Benutzer mit der itil-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einem Problem erstellen kann.
CIM: Eingehende Integration von Survey Management	Testet, dass ein Benutzer mit der Umfrageadministrator-Rolle eine Verbesserungsinitiative aus einer Umfrage erstellen kann.
CIM: Initiative lehnt den Zustimmungsstatus-Flow von „Bewerten“ zu „Akzeptiert“ ab	Testet, dass, wenn eine Verbesserungsinitiative im Status „Bewerten“ von einem Genehmiger abgelehnt wird, der Status wieder zu „Akzeptiert“ zurückkehrt.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Implementieren“ zu „Warten“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Implementierungsstatus zum Status „Warten“ geändert werden kann.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Neu“ zu „Geschlossen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Neu“ über die Status „Akzeptiert“, „Bewerten“, „Genehmigt“, „Implementieren“, „Überprüfen“ bis zum Status „Geschlossen“ geführt werden kann.

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

Name	Beschreibung
CIM: Initiativstatus-Flow von „Warten“ zu „Implementieren“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Warten“ zum Status „Implementieren“ geändert werden kann.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Warten“ zu „Überprüfen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Warten“ zum Status „Überprüfen“ geändert werden kann.
CIM: Initiativstatus-Flow von „Überprüfen“ zu „Implementieren“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Überprüfen“ zum Status „Implementieren“ geändert werden kann.
CIM: Überprüfung des geplanten Enddatums der neuen Phase	Testet, dass das geplante Enddatum für eine neue Phase zumindest einen Tag nach dem geplanten Startdatum der Verbesserungsinitiative liegt.
CIM: Phasenerstellung für eine neue Verbesserungsinititative	Testet, dass beim Erstellen einer Verbesserungsinitiative automatisch eine Phase erstellt wird.
CIM: Geplantes Enddatum muss immer später als geplantes Startdatum sein	Testet, dass das geplante Enddatum der Verbesserungsinitiative nicht vor dem geplanten Startdatum der Verbesserungsinitiative liegt.
CIM: Rollup-Phase zur Verbesserungsinititativen-Wertprüfung	Testet, dass der Phasen-Level-Rollup-Wert der Verbesserungsinititative (Prozent abgeschlossen) genau ist.
CIM: Rollup-Aufgaben zur Phasenwert-Überprüfung	Testet, dass der Phasen-Level-Rollup-Wert der Phase (Prozent abgeschlossen) genau ist.
CIM: Genehmigungsprozess-Flow überspringen	Testet, dass der Genehmigungsprozess übersprungen wird, wenn die Eigenschaft „Genehmigungsprozess für Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung aktivieren“ deaktiviert ist.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Akzeptiert“ zu „Abbrechen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Akzeptiert“ für die Aktion „Abbrechen“ eingereicht werden kann.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Genehmigt“ zu „Erneut genehmigen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Genehmigt“ für die Aktion „Erneut genehmigen“ eingereicht werden kann.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Bewerten“ zu „Zu Akzeptiert zurückkehren“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Bewerten“ für die Aktion „Zu Akzeptiert zurückkehren“ eingereicht werden kann.
CIM: Senden einer Initiative im Status „Implementieren“ zu „Erneut genehmigen“	Testet, dass eine Verbesserungsinitiative im Status „Implementieren“ für die Aktion „Erneut genehmigen“ eingereicht werden kann.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen

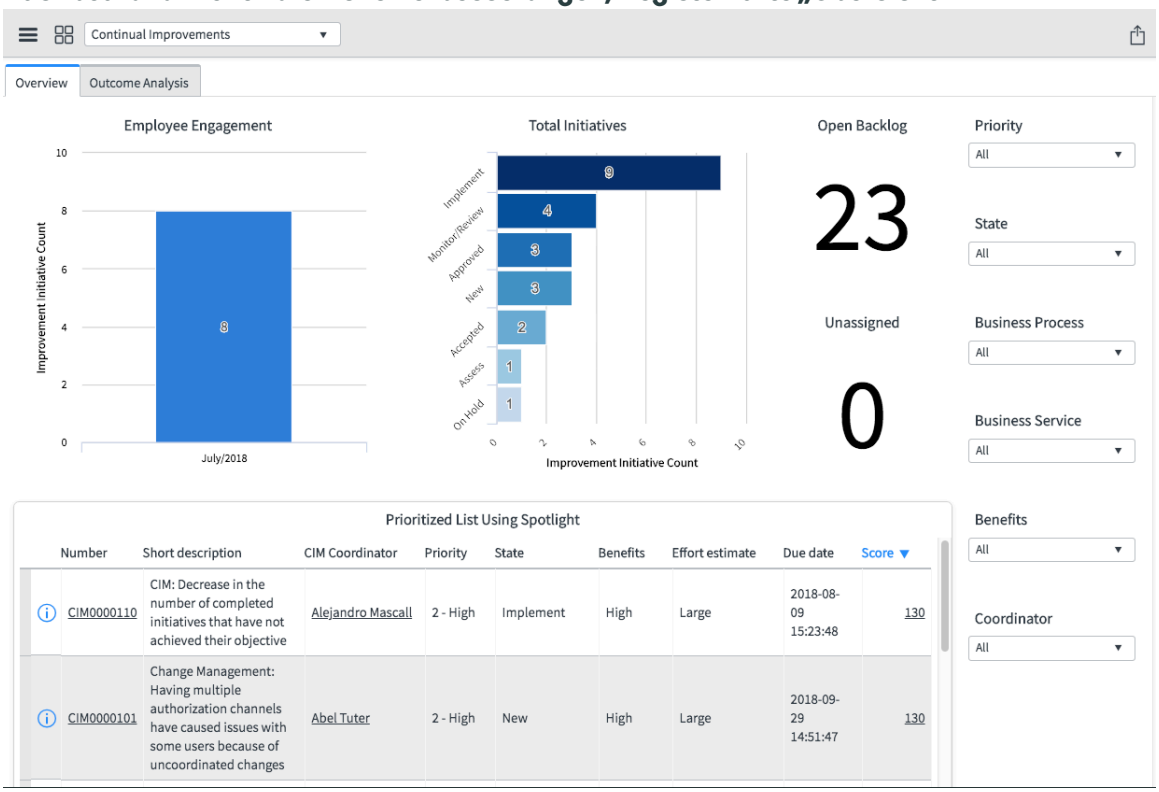
Mit dem Dashboard „Kontinuierliche Verbesserungen“ kann ein Koordinator oder Manager des Verbesserungsprozesses bestimmen, welcher Prozess als Nächstes gestartet werden

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

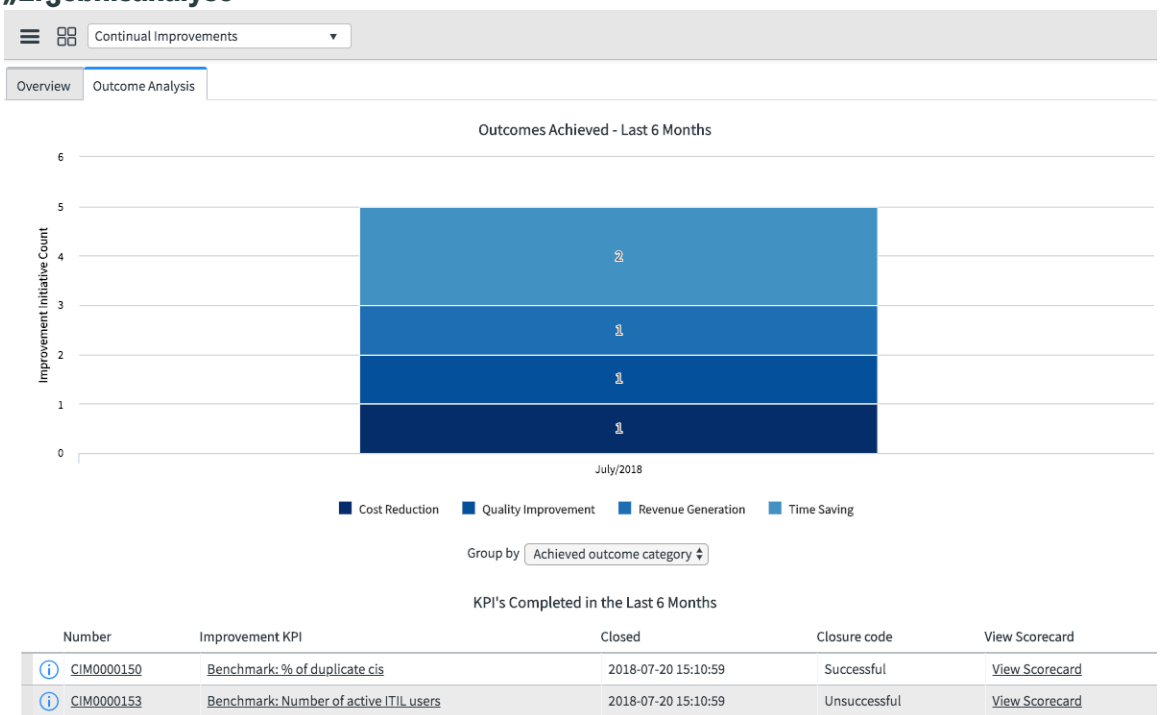
soll, wie viele Initiativen zu einem bestimmten Zeitpunkt laufen und wie sich die Mitarbeiter beteiligen.

Dieses Dashboard ist im Plugin für die Verwaltung der kontinuierlichen Verbesserungen enthalten.

Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen, Registerkarte „Übersicht“



Dashboard für kontinuierliche Verbesserungen – Registerkarte „Ergebnisanalyse“



Automatische Übersetzung

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

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer	Erforderliche Rolle
Koordinator des Verbesserungsprozesses: Muss den Status seiner Initiativen überprüfen.	sn_cim.improvement_coordinator
Verbesserungsprozess-Manager: Muss den Status aller Verbesserungsprozesse sehen und Mitarbeiter dort zuordnen können, wo sie benötigt werden.	sn_cim.improvement_manager

Datenvisualisierungen

Das Dashboard „Kontinuierliche Verbesserungen“ enthält die folgenden Visualisierungen:

Berichtstitel	Typ	Beschreibung
Mitarbeitereinbindung	Spalte	Der Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen nach Erstellung geordnet“
Gesamtinitiativen	Horizontaler Balken	Der Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen nach Status gruppiert“
Offenes Backlog	Einzelne Punktzahl	Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen“
Nicht zugewiesen	Einzelne Punktzahl	Der CIM-Koordinator ist leer und der Status ist nicht „geschlossen“ oder „abgebrochen“
Priorisierte Liste unter Verwendung von Spotlight	Liste	Name: Abfrage hoher Nutzen: benefit=high Gewichtung: 50
		Name: Abfrage niedriger Nutzen: benefit=low Gewichtung: 30
		Name: Abfrage mittlerer Nutzen: benefit=medium Gewichtung: 40
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung extra groß: cim_estimate=4 Gewichtung: 50
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung groß: cim_estimate=3 Gewichtung: 40
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung mittel: cim_estimate=2 Gewichtung: 30
		Name: Abfrage Aufwandsschätzung klein: cim_estimate=1 Gewichtung: 20
		Name: Priorität 1 Abfrage: priority=1 Gewichtung: 50
		Name: Priorität 2 Abfrage: priority=2 Gewichtung: 40
		Name: Priorität 3 Abfrage: priority=3 Gewichtung: 30
		Name: Priorität 4 Abfrage: priority=4 Gewichtung: 20
		Name: Priorität 5 Abfrage: priority=5 Gewichtung: 10

Automatische Übersetzung

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

Expense Line

Kostenlinien ermöglichen es Ihnen, Kosten zu verfolgen und darzustellen, wann ein zeitlicher Aufwand entstanden ist. Kostenlinien können manuell erstellt oder durch die geplante Verarbeitung wiederkehrender Kosten generiert werden.

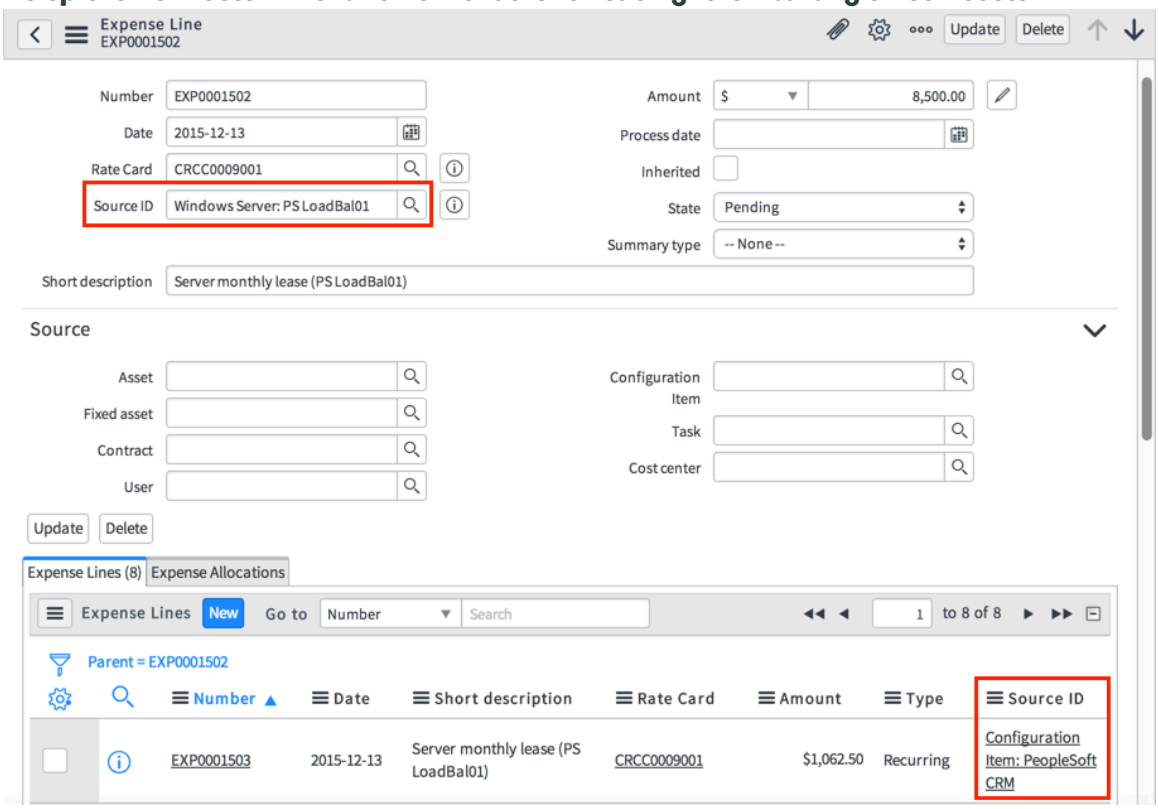
Das Expense Line-Plugin ist für alle Instanzen aktiv. Um die Module Ausgabenzuordnungen und Ausgabenzuordnungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie das Cost Management-Plugin.

Die Now Platform generiert Kostenlinien automatisch, wenn Sie ein Asset erstellen, und aktualisiert Kostenlinien automatisch, wenn Sie die Felder **Kosten** oder **Menge** im Asset-Datensatz überarbeiten.

Benutzer mit den Rollen financial_mgmt_admin und financial_mgmt_user können mit Kostenlinien arbeiten.

Kostenlinien sind eng mit Asset Management, CMDB, Cost Management und Contract Management verbunden, können jedoch mit jeder Anwendung verwendet werden. Das **Quellen ID**-Feld in einem Kostenlinien-Datensatz kann mit einem beliebigen Datensatz in einer beliebigen Tabelle verknüpft werden. Mit diesem Identifier können Ausgaben einer Vielzahl von Artikeln zugeordnet werden, wie z. B. einem Vertrag, einem einzelnen Asset, einem einzelnen Configuration Item, einer Softwareinstallation, einem Leasingvertrag, einem Servicevertrag, einem Benutzer oder einer Gruppe.

Beispiel einer Kostenlinie für eine monatliche Leasingvereinbarung eines Assets



Zugehörige Informationen

Asset-Management

Configuration Management Database (CMDB)

Automatische Übersetzung

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

Kostenmanagement

Contract Management

Mit Expense Line installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Expense Line-Plugin installiert.

Mit Expense Line installierte Tabellen

Tabellen werden mit Aktivierung von Expense Line hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Expense Line [fm_expense_line]	Speichert Informationen über Kostenlinien, einschließlich eines Links zur zugehörigen Kostenkarte. Enthält den Status und das nächste geplante Verarbeitungsdatum für die Kostenlinie.

Mit Expense Line installierte Rollen

Rollen werden mit Aktivierung von Expense Line hinzugefügt.

Rolle	Enthält Rollen	Beschreibung
Finanzadministrator [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	Kann Zuordnungseinheiten, Anlagevermögen, Abschreibung, Kostenkarten, Vertriebskosten, Kostenlinien und Ausgabenzuordnungen erstellen, schreiben und löschen.
Finanzbenutzer [financial_mgmt_user]	Keine	Kann Zuordnungseinheiten und Ausgabenzuordnungen lesen. Kann Kostenkarten und Kostenlinien erstellen, lesen und schreiben. Kann Anlagevermögen, Abschreibung, Vertriebskosten erstellen, lesen, schreiben und löschen.

Mit Expense Line installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit der Aktivierung von Expense Line hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
KostenLinie	Hilft beim Erstellen von Kostenlinien-Datensätzen.
AusgabenManagementUtils	Stellt Dienstprogramme für Financial Management-Module bereit.
AusgabenManagementUtilsAJAX	Stellt AJAX-Dienstprogramme für Kostenlinien bereit.

Mit Expense Line installierte Client-Skripts

Client-Skripts werden mit Aktivierung von Expense Line hinzugefügt.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Füllen Sie Quellen aus, wenn sie geerbt werden	[fm_expense_line]	Kopiert die Quellen-Felder der übergeordneten Kostenlinie in die aktuelle Linie des Expense Line-Datensatzes, wenn eine Kostenlinie geerbt wird.

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

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Füllen Sie Quellen-Felder vom Asset ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich das Quellen-Asset ändert, werden die zugehörigen Quellen-Felder im Expense Line-Datensatz aktualisiert. Wenn sich beispielsweise das Asset-Quellen-Feld ändert, wird auch das Configuration Item-Quellen-Feld aktualisiert.
Füllen Sie Quellen-Felder vom CI ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich das Quellen-Configuration Item ändert, werden die zugehörigen Quellen-Felder im Expense Line-Datensatz aktualisiert.
Füllen Sie Quellen-Felder vom Vertrag ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich der Quellen-Vertrag ändert, werden die zugehörigen Quellen-Felder im Expense Line-Datensatz aktualisiert.
Füllen Sie Quellen-Felder von der Aufgabe ausgehend aus	[fm_expense_line]	Wenn sich die Quellen-Aufgabe ändert, werden die zugehörigen Quellen-Felder im Expense Line-Datensatz aktualisiert.

Mit Expense Line installierte Business Rules

Business Rules werden mit Aktivierung von Expense Line hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Kostenlinie erstellen	[alm_asset]	Erstellt automatisch eine Kostenlinie für ein neues Asset basierend auf den Asset-Kosten, es sei denn, das Asset ist eine zusammengefügte Softwarelizenz.
Legen Sie Quellen-Zuordnungsfelder fest	[fm_expense_line]	Legt die zugehörigen Quellen-Felder fest, wenn sich die Quellen ID ändert. Wenn beispielsweise ein Asset zur Quellen ID wird, werden das Asset-Quellen-Feld und das Configuration Item-Quellen-Feld automatisch ausgefüllt.
Kosten aktualisieren	[alm_consumable]	Aktualisiert die Kosten eines Verbrauchsguts, wenn die Menge reduziert wird.

Domänentrennung und Expense Line

Domänentrennung wird in der Expense Line-Verarbeitung nicht 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: Kein Support

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

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

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

Sehen Sie sich eine Ausgabe an

Kostenzeilen können auf verschiedene Arten verwendet werden, z. B. zum Anzeigen von Ausgaben, die einem bestimmten Vertrag zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset oder contract_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Vertrag** > **Vertrag** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Sehen Sie sich die mit den **Kostenlinien** verbundene Liste an.
   Alle Kostenlinien für den Vertrag sind aufgelistet. Die Gesamtkosten des Vertrags und sein aktueller Wert werden ebenfalls angezeigt.
4. Wählen Sie eine Kostenlinie, um ihre Details anzuzeigen.

Kostenlinien und Ausgabenzuordnungen

Die Kostenlinien-Anwendung verfolgt die entstandenen Kosten und Datensatz-Ausgaben. Mit Ausgabenzuordnungen können Sie Ausgaben mit Elementen, wie zum Beispiel Benutzern, Gruppen oder Abteilungen verknüpfen.

Kostenlinien sind eine Schlüsselkomponente von Cost Management, da sie aus jeder Anwendung generiert werden können und zur Zuordnung von Ausgaben zu Businesseinheiten verwendet werden. Kostenlinien können manuell erstellt oder automatisch generiert werden, wenn Kosten durch geplante Verarbeitung entstehen.

Benutzer mit den Rollen financial_mgmt_admin und financial_mgmt_user können mit Kostenlinien und Ausgabenzuordnungsregeln arbeiten.

Um Ausgabenzuordnungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie die Cost Management - Anwendung.

Eine Zuordnungsregel erstellen

Ausgabenzuordnungsregeln ermöglichen es Ihnen, Ausgaben mit einem Element, wie zum Beispiel einem Benutzer, einer Gruppe oder einer Abteilung zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Um Ausgabenzuordnungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie Cost Management .

Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Ausgabenzuordnungen werden über die sofort einsatzbereite regelmäßige Aufgabe „Kostenzuordnung verarbeiten“ generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Administration** > **Ausgabenzuteilungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

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

3. Füllen Sie das Formular aus.

Zuordnungsregel-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zuordnungsregel.
Tabelle	Die Tabelle, der die Zuordnungsregel zugeordnet ist.
Zuordnungsfeld	Das Feld in der Tabelle, das mit der Kostenzuordnung gefüllt wird.
Geerbt	Checkbox, die angibt, ob die Kostenzuordnung geerbt ist.
Aktiv	Checkbox, die angibt, ob die Kostenzuordnung zur Verwendung zur Verfügung steht.
Prozentsatz	Der Prozentsatz der Kostenlinie, der der Kombination aus Tabelle und Feld zugeordnet ist. Nicht verfügbar, wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist.
Zusammenfassungstyp	Die Kostenzuordnungskategorie: **Business vergrößern**, **Business führen** oder **Business transformieren**. Die Kategorisierung von Ausgabenzuordnungen kann für das Berichtswesen nützlich sein.
Bedingung	Die Bedingung, unter der die Kostenzuordnung angewendet wird. Nicht verfügbar, wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist.
Erweitert	Checkbox, die angibt, ob das **Skript**-Feld angezeigt werden soll.
Skript	Das Skript-Feld, das die Ausgabenzuordnungen festlegt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Erweitert** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Bedingungsgenerator

Automatische Erstellung von Kostenlinien

Sie können automatisch Kostenlinien erstellen, um das genaue Melden von Ausgaben zu erleichtern.

Wenn diese Option aktiviert ist, generieren die folgenden Prozesse automatisch Kostenlinien.

- Aktive CI-Kostenkarten werden monatlich verarbeitet, um Kostenlinien für jedes CI auf der Kostenkarte zu generieren. Wenn eine CI-Beziehung geändert wird, sind vorhandene Kostenlinien nicht betroffen. Änderungen werden in der nächsten geplanten Kostenlinie berücksichtigt.
- Aktive Vertriebskosten werden monatlich verarbeitet, um Kostenlinien basierend auf Verteilungsregel-Zielen zu generieren.
- Geschlossene Aufgaben auf Aufgaben-Kostenkarten werden verarbeitet, um Kostenlinien zu generieren.

Kostenlinien können auch aus externen Systemen importiert oder aus Skripten generiert werden. Verwenden Sie die ExpenseLine-API, um eine Ausgabe von einem serverseitigen Skript zu generieren.

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

Zugehörige Informationen

Eine CI-Beziehung erstellen oder bearbeiten

Kostenlinien manuell erstellen

Sie können Kostenlinien auf einer einzelnen Ebene oder in einer Hierarchie erstellen, um Ausgabeninformationen besser zu organisieren.

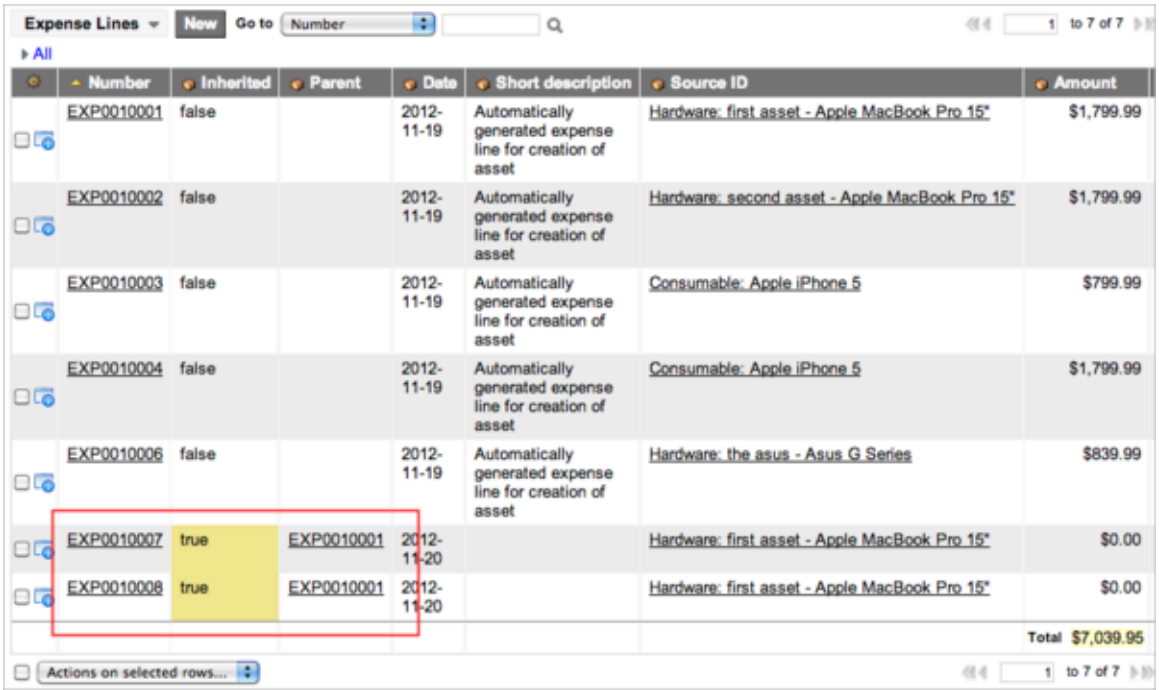
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie eine Hierarchie, wenn dies für Ihre Organisation sinnvoll ist. Im folgenden Beispiel befinden sich die letzten beiden Kostenlinien eine Ebene unter der Kostenlinie Nummer EXP0010001.

Kostenlinien in einer Hierarchie



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Kostenlinien**.
2. Öffnen Sie einen Kostenlinien-Datensatz oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Kostenlinie zu erstellen.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Kostenlinientabelle

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die die Kostenlinie identifiziert.
Datum	Das Datum, an dem die Kostenlinie erstellt wurde.
Kostenkarte	Die Identifikationsnummer der Kostenkarte, der die Kostenlinie zugeordnet ist.
Ratentyp	Der Ratentyp, der bei der Erstellung der Kostenlinie berücksichtigt wird. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Quellen-ID	Die Identifikationsnummer des Artikels, der der Kostenlinie zugeordnet ist. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist, werden den **Quellen-Feldern** in diesem Formular automatisch entsprechende Informationen hinzugefügt.
Betrag	Der Geldwert des im Feld **Quellen-ID** angegebenen Artikels. Geben Sie einen negativen Wert ein, um ein Guthaben anzugeben.
Prozessdatum	Das Datum, an dem die Kostenlinie verarbeitet wird.
Geerbt	Checkbox, die angibt, ob sich die Kostenlinie in einer anderen Kostenlinie befindet.
Status	Der aktuelle Status der Kostenlinie, entweder **Ausstehend** oder **Verarbeitet**.
Zusammenfassungstyp	Die Kostenlinienkategorie: **Business vergrößern**, **Business führen** oder **Business transformieren**. Die Kategorisierung von Kostenlinien kann für das Berichtswesen nützlich sein.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kostenlinie.
Asset	Die Identifikationsnummer des Assets, das der Kostenlinie zugeordnet ist, falls vorhanden.
Festes Asset	Anlagegut, das das Asset in dieser Kostenlinie enthält. Ein Anlagegut ist ein Behälter, der ein oder mehrere einzelne Assets enthält, einschließlich Hardware- oder Software-Assets. Das System füllt dieses Feld automatisch mit dem entsprechenden Anlagegut, wenn das benannte **Asset** in diesem Anlagegut enthalten ist.
Vertrag	Die Identifikationsnummer (nicht die Vertragsnummer) des mit dem **Asset** verbundenen Vertrags, falls vorhanden.
Benutzer	Der Name des Benutzers, der dem **Asset** zugeordnet ist, falls vorhanden.
Configuration Item	Der Name des Configuration Item, der der Kostenlinie zugeordnet ist, falls vorhanden.
Aufgabe	Die Identifikationsnummer der Aufgabe, die der Kostenlinie zugeordnet ist, falls vorhanden.
Kostenstelle	Die Kostenstelle, die für den in der **Quellen-ID** angegebenen Artikel finanziell verantwortlich ist, falls vorhanden.

Zugehörige Informationen

Anlagegüter erstellen

Löschen Sie eine Kostenlinie

Durch das Löschen einer Kostenlinie werden auch alle Ausgabenzuordnungen gelöscht, die aus der Kostenlinie generiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Löschen von Kostenlinien und Ausgabenzuordnungen sollte nur dann auf einen Notfall beschränkt werden, wenn sie falsch erstellt wurden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Aufwandszeilen**.
2. Wählen Sie eine Kostenlinie.
3. Wählen Sie **Löschen** aus dem Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus.
4. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Löschen**.

Erstellen Sie ein Beispiel-Zuordnungsregel

Sie können eine Beispiel-Ausgabenzuordnungsregel erstellen, die die Kosten eines Incident der Abteilung des Anrufers zuordnet.

Vorbereitungen

Um Ausgabenzuordnungsregeln zu verwenden, aktivieren Sie die Cost Management-Anwendung.

Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Prozedur

1. **Kosten** > **Administration** > **Ausgabenzuteilungsregeln**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie unter **Name** die Abteilung des Incident-Anrufers ein.
4. Wählen Sie unter **Tabelle Incident** aus.
5. Klicken Sie unter **Zuordnungsfeld** auf die Steuerung, erweitern Sie das Element **Anrufer**, und wählen Sie eine Abteilung aus.
6. Geben Sie unter **Prozentsatz** 100 ein, um alle Ausgaben der Abteilung des Anrufers zuzuordnen.
7. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem eine Incident-Kostenlinie erstellt wurde, verarbeitet die Zuordnungsregel die Kostenlinie und generiert eine Kostenzuordnung, die Ausgabe und Betrag mit der Abteilung des Anrufers verknüpft. Die Ausgabe wird im Feld **Ziel** im Kostenzuordnungs-Datensatz gespeichert.

Zugehörige Informationen

Kostenmanagement

Verwenden Sie eine skriptgesteuerte Zuordnung

Skriptgesteuerte Zuordnungen definieren benutzerdefinierte Zuordnungsmengen und -ziele durch Ausführen eines Skripts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, financial_mgmt_admin oder financial_mgmt_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können skriptgesteuerte Zuordnungen verwenden, um eine der folgenden Aktionen auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ordnen Sie allen Kostenstellen eine Ausgabe zu, die auf dem aktuellen Personalbestand in der Kostenstelle basiert.
- Abfragen von Nutzungsdaten, um den Zuordnungsbetrag zu bestimmen, der einem Ziel zugewiesen werden soll.
- Verfolgen Sie die Businessbenutzer, die Business Services verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Administration** > **Ausgabenzuteilungsregeln**.
2. Wählen Sie eine Ausgabenzuordnungsregel.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Erweitert**.
4. Verwenden Sie die folgenden Konzepte, um das Skript zu erstellen
   - Abfrage nach Zieldatensätzen und -daten, die zur Berechnung des Zuordnungsbetrags verwendet werden.
   - Erstellen Sie Zuordnungsdatensätze mithilfe der Ausgabenzuordnungs-API.

   Die folgenden Variablen sind während der Skriptverarbeitung verfügbar:
   - *`allocation`*: Ausgabenzuordnungs-Objekt, das zum Erstellen von Zuordnungen verwendet wird.
   - *`expense`*: GlideRecord für die expense_line, die gerade verarbeitet wird.
   - *`rule`*: GlideRecord für diese Regel.

   Verwenden Sie das Zuordnungsobjekt, das bereits in dem Skriptumfang instanziiert wurde, um einen Zuordnungs-Datensatz zu erstellen:

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

Domänentrennung und Expense Line

Domänentrennung wird in der Expense Line-Verarbeitung nicht 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: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digital-Portfoliomanagement

Mit der Anwendung ServiceNow® Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie all Ihre Services, Anwendungen und Produkte von einem zentralen Ort aus verwalten und pflegen. Mit DPM können Sie Daten aus Lösungen aufrufen, die Ihnen gehören oder die Ihnen zwar nicht gehören, auf die Sie aber aufgrund anderer ServiceNow-Produkte angewiesen sind.

Übersicht

DPM bietet einen zentralen Arbeitsbereich, in dem Sie alle Ihre -Lösungen – Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices – anzeigen und gemeinsam verwalten können. Sie können sehen, wie die einzelnen Lösungen abschneiden, indem Sie Gruppen von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicator, KPI) verwenden, und Sie können Detailinformationen für jede Lösung anzeigen. Beispielsweise können Sie auf der Incident-Ebene anzeigen, wie sich ein Incident auf Ihre Lösung auswirken kann.

Hier erhalten Sie einen Überblick darüber, wie Portfoliobesitzer, Servicebesitzer und Anwendungsbesitzer DPMverwenden. DPM-Übersicht.

Verwenden Sie die nächste Generation der Benutzeroberfläche von ServiceNow, um mit DPM Ihre Experience zu personalisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Anforderung aus dem Store

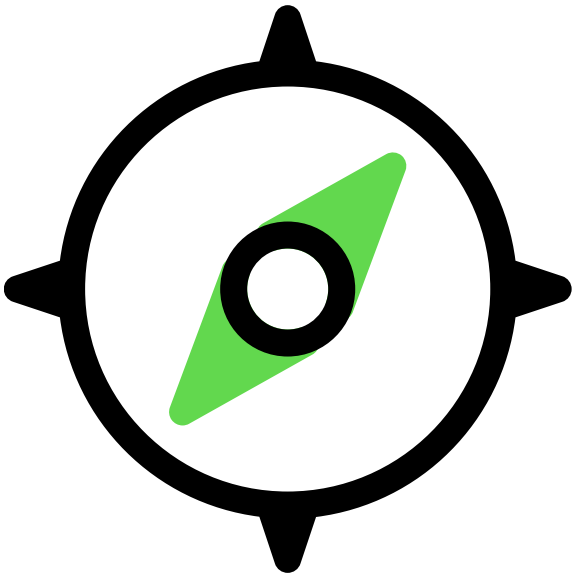
Installieren Sie Digital-Portfoliomanagement , indem Sie es von ServiceNow Store] anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

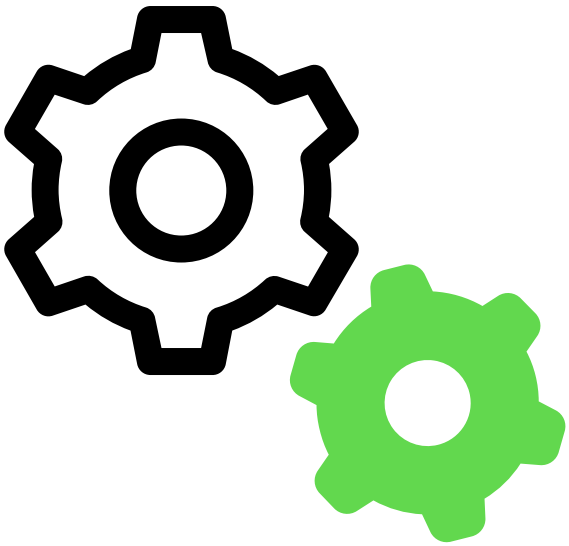
Erste Schritte

erkunden



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Digital-Portfoliomanagement.

Konfigurieren



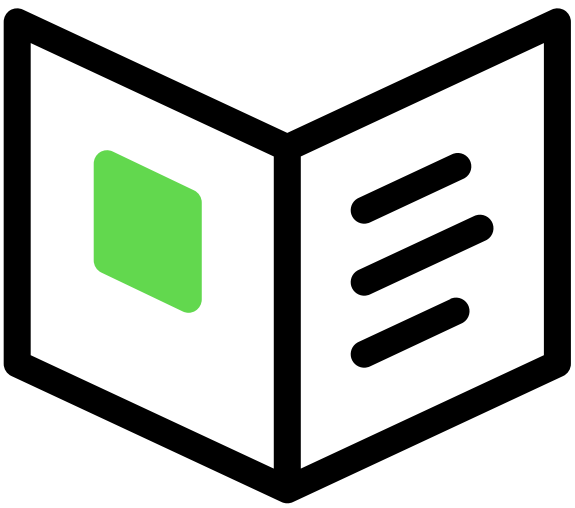
Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.

Arbeiten mit



Verwenden Sie Digital-Portfoliomanagement.

Referenz



Rufen Sie Informationen zur Verwaltung von Digital-Portfoliomanagement ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Now Support.

Digital-Portfoliomanagement erkunden

Verwenden Sie Digital-Portfoliomanagement als einheitlichen Arbeitsbereich, um alle Ihre -Lösungen – Services, Anwendungen und Produkte – anzuzeigen und gemeinsam zu verwalten.

Übersicht

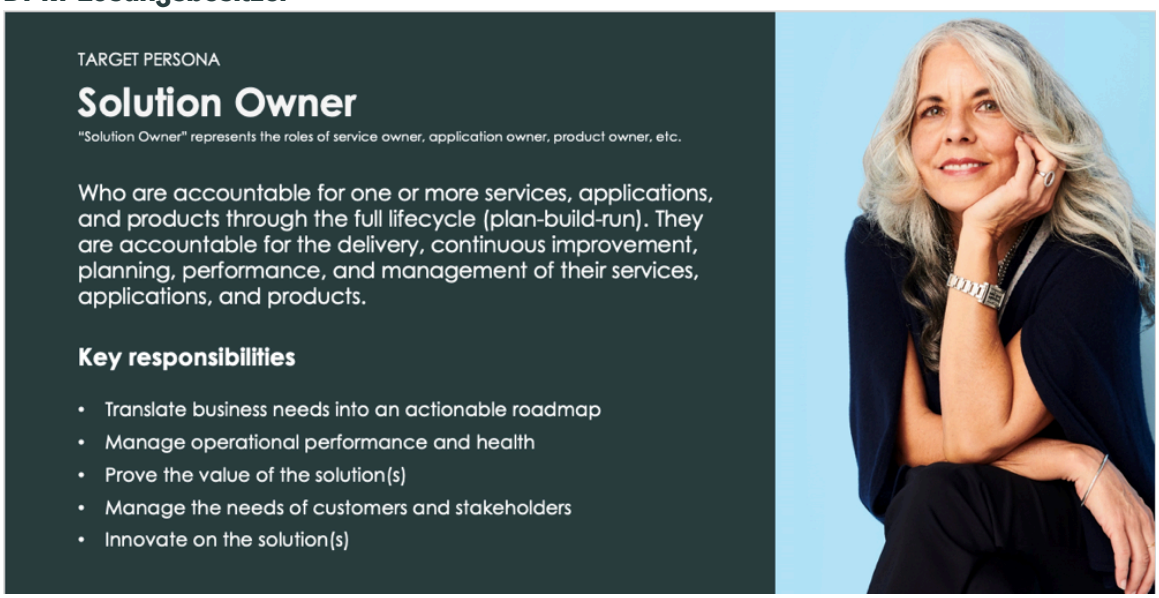
Mit DPM können Sie:

- Den Lebenszyklus verwalten, um neue Services und Updates für Ihre vorhandenen Services zu planen
- Den zu erstellenden Lebenszyklus verwalten, indem Sie den Projektfortschritt und Agile-Daten anzeigen
- Die technischen und betrieblichen Abhängigkeiten und die Roadmap-Abhängigkeiten anzeigen
- Die Technologien optimieren, auf die Ihre Services und Anwendungen zurückgreifen
- Verwenden Sie ServiceNow® Performance Analytics (PA)-Daten und Echtzeitmetriken, um Einblicke in Ihre Services und Anwendungen zu erhalten.

Zielpersona

Die Zielpersona Digital-Portfoliomanagement (DPM) besitzt Lösungen wie Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices. Als Lösungsbesitzer können Sie mit DPM eine zentrale Ansicht des gesamten Lebenszyklus anzeigen, um die Gesamtintegrität und Gesamtleistung von Lösungen zu ermitteln, die Sie besitzen oder auf die Sie angewiesen sind.

DPM-Lösungsbesitzer



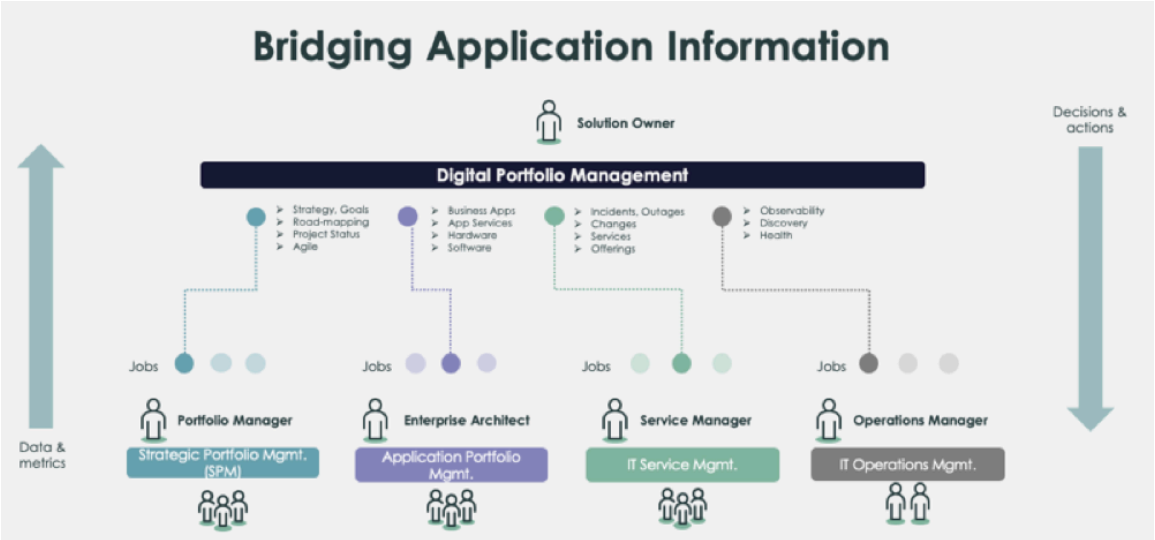
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergreifende Anwendungen

Die Anwendung DPM schließt die Lücke zwischen verschiedenen ServiceNow-Produkten, sodass Sie den Zustand und den Fortschritt von Lösungen sehen können, die Sie besitzen oder auf die Sie angewiesen sind. Beispielsweise müssen Sie als Lösungsbesitzer möglicherweise Projektdaten, Roadmapping-Informationen oder Details zur Leistung anderer Geschäftsanwendungen anzeigen, um zu ermitteln, ob sie Auswirkungen auf Lösungen haben, die für Sie wichtig sind.

Übergreifende Anwendungsinformationen



Schlüsselfunktionen

Datenansichten

Zeigen Sie Services, Serviceangebote, Anwendungsservices und Geschäftsanwendungen aus Daten an, die in der Anwendung ServiceNow® Service-Portfoliomanagement und anderen ServiceNow -Anwendungen angezeigt werden. Als Serviceverantwortlicher können Sie Details im Kontext jeder Lösung anzeigen. Sie können auch andere relevante Daten zu Ihren Lösungen anzeigen, wenn Sie diese zugehörigen Produkte abonnieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zugehörige Anwendungen für Digital Portfolio Management.

Lebenszyklusmanagement

Zeigen Sie Anwendungsdaten aus den Produkten ServiceNow® Strategic Portfolio Management (früher ITBM) und ServiceNow® IT Service Management an, um den gesamten Lebenszyklus Ihrer Services im Framework aus Planung, Erstellung und Ausführung zu verwalten. Der Lebenszyklus ermöglicht es Ihnen, die Ausführung Ihrer Services zu visualisieren und für sie in Zukunft aktiv zu planen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement.

Roadmaps

Integrieren Sie die Anwendung ServiceNow® Strategische Planung, um die Roadmap von Services, ihre Leistungsniveaus und eine umfassende Roadmap anzuzeigen.

Hinweis:
Strategic Planning (ehemals Alignment Planner Workspace) ist eine Pro-Version. Portfolio Planning ist für Benutzer mit einer Standardlizenz für Strategic Portfolio Management (SPM) verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceeinflüsse

Zeigen Sie kritische Incidents, Ausfälle, Changes, Risiken und Audits für Ihre Services und Anwendungen an. Weitere Details erhalten Sie jeweils in Detailinformationen. Andere Teams können solche Auswirkungen abschwächen, aber Lösungsbesitzer können mit dem Status Schritt halten, indem sie ihn im Arbeitsbereich DPM anzeigen.

Katalogmanagement

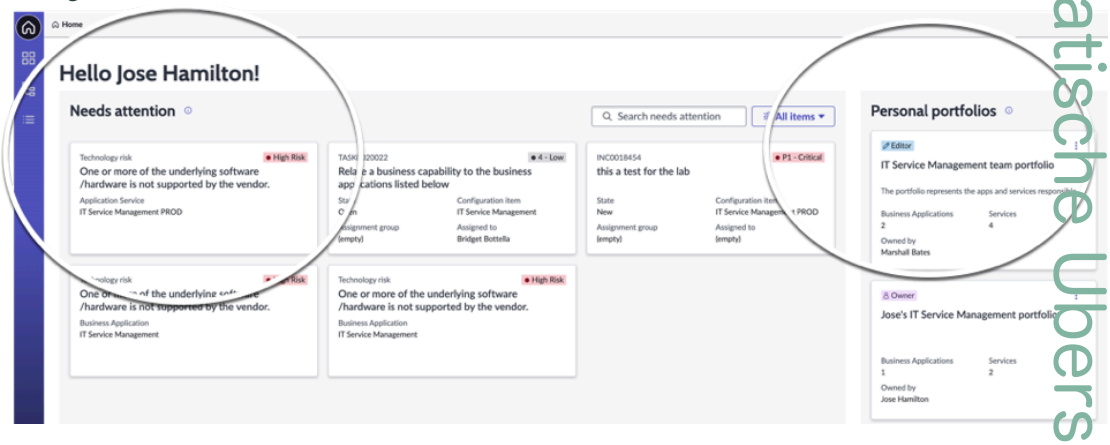
Zeigen Sie Empfehlungen, Auswirkungen, Kontakte und relevante Anhänge im Kontext der einzelnen Services, Serviceangebote und Geschäftsanwendungen an. Im Seitenbereich werden Katalogelemente bis zum Servicelevel zusammengefasst, um alle Katalogelemente anzuzeigen, die einem Service über die untergeordneten Angebote zugeordnet sind. Zeigen Sie Katalogelemente an, die mit den bestellbaren Angeboten verknüpft sind.

Ansichten

Elemente mit Handlungsbedarf

Zeigen Sie auf der Zielseite von DPM alle Lösungen an, bei denen Handlungsbedarf besteht. Sie können auch Einblick in Ihre persönlichen Portfolios nehmen. Weitere Informationen zu Elementen, die Aufmerksamkeit erfordern, finden Sie unter Arbeiten Sie mit Bereichen mit Handlungsbedarf.

Handlungsbedarf – Übersicht



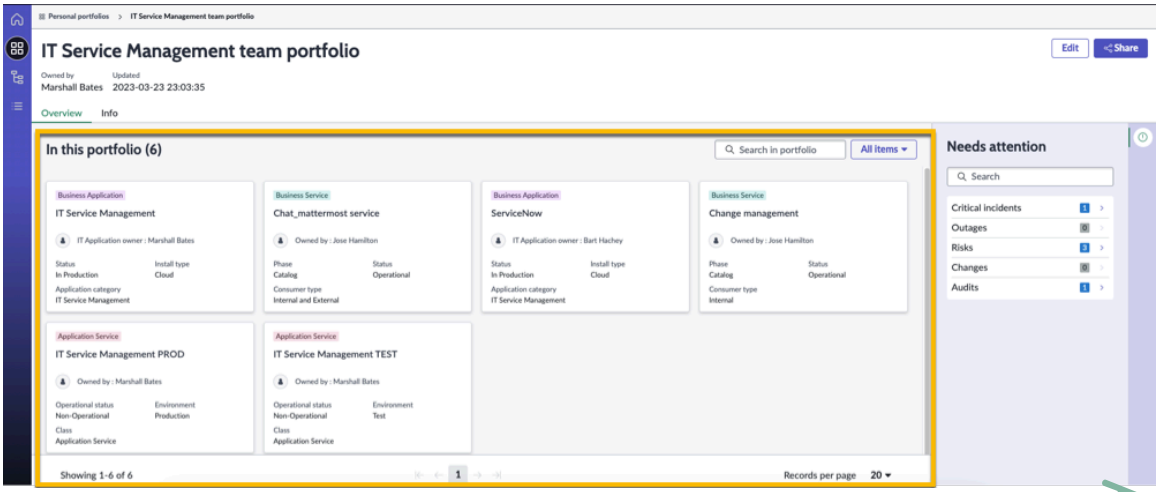
Persönliche Portfolios

Erstellen Sie Ihre eigenen Sammlungen von Services und Anwendungen mit Daten aus anderen ServiceNow -Produkten. DPM unterstützt dedizierte Servicetabellen, sodass Sie Ihre persönlichen Portfolios mit Business Services, Anwendungsservices und allen anderen Services in der Basis-Servicetabelle CMDB füllen können. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Portfolios.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

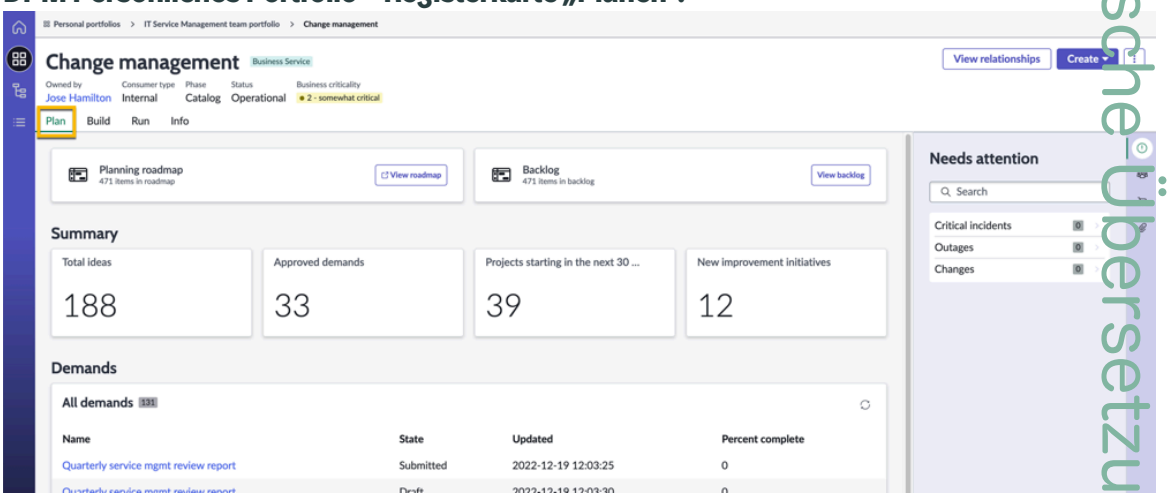
Persönliches DPM-Portfolio



Echtzeitdaten

Zeigen Sie Detailinformationen für jedes Portfolio an, um sie im Kontext des Lebenszyklus von Planung, Erstellung und Ausführung zu analysieren. Die Leistungskennzahlen (KPIs) sind vollständig konfigurierbar. Informationen zum Lebenszyklus finden Sie unter Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement. KPI-Informationen finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement.

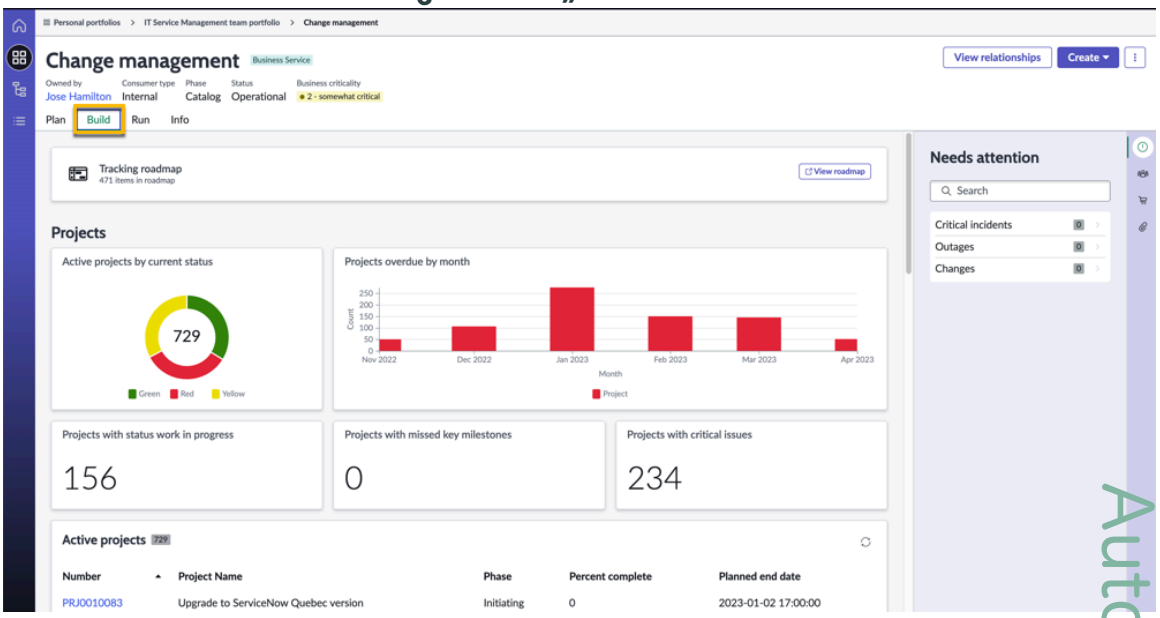
DPM Persönliches Portfolio – Registerkarte „Planen“.



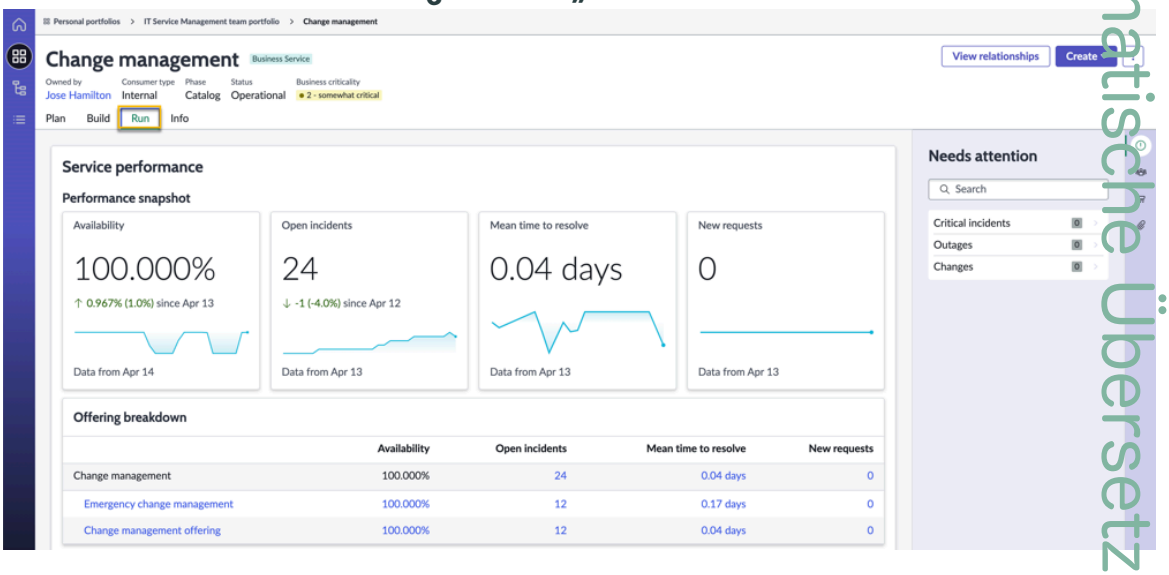
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Persönliches Portfolio – Registerkarte „Build“.



DPM Persönliches -Portfolio – Registerkarte „Ausführen“.



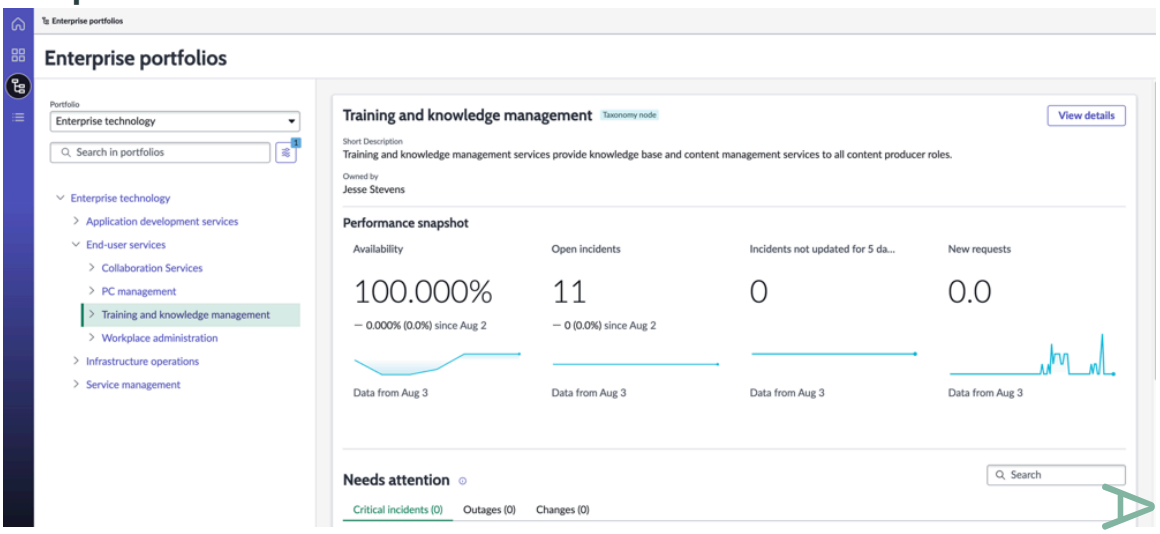
Enterprise-Portfolios

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Sie können auch Serviceportfolios anzeigen, die für Sie freigegeben sind. Sie können Serviceportfolios nicht ändern, da sie in Tabellen Service-Portfoliomanagement erstellt werden, aber Sie können die gesamte IT-Struktur im Kontext der Services anzeigen, die Sie besitzen. Weitere Informationen finden Sie unter Enterprise-Portfolios.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enterprise-Portfolio



Digital-Portfoliomanagement Arbeitsbereich-Homepage

Die Homepage Digital-Portfoliomanagement (DPM) ist der Ausgangspunkt für die Navigation zu allen Aspekten Ihrer Lösungen und Portfolios. Sie können Ihre Homepage Digital-Portfoliomanagement (DPM) personalisieren, damit Sie die Lösungen anzeigen und nachverfolgen können, die für Sie am wichtigsten sind.

Übersicht

Die Homepage DPM ( ) ist der zentrale Bereich, in dem Sie den Status aller Ihrer Lösungen sehen können. Wenn Sie sich zum ersten Mal beim Arbeitsbereich DPM anmelden, verwendet das System bestimmte Felder, um eine Reihe von Standardlösungskarten zu generieren, die auf Ihrer Homepage angezeigt werden. Nachdem Sie Ihre Startseite personalisiert haben, speichert das System Ihre Aktualisierungen in der Tabelle *dpm_home_page_item_list*, sodass Ihre personalisierte Startseite angezeigt wird, wenn Sie sich das nächste Mal beim Workspace anmelden. Informationen zu den Lösungskarten für die erste Anmeldung finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement Homepage – Standardlösungskarten.

Die Homepage enthält die folgenden Hauptbereiche.

- Eine personalisierte Nachricht, die Sie willkommen heißt, und einen Link zu einem Übersichtsvideo über DPM.
- Ein Abschnitt „Aktueller Status“, der Lösungskarten mit Lösungen enthält, denen Sie basierend auf vom System definierten Feldern zugeordnet sind. Sie können die Lösungen in diesem Abschnitt personalisieren. Das Layout ermöglicht Ihnen, ein ganzheitliches Bild aller Lösungen zu erhalten, die für Sie wichtig sind.

  Tipp:
  Wenn keine Lösungskarten angezeigt werden (leerer Status), wählen **Sie Elemente** hinzufügen aus, um Ihrer Homepage Lösungen hinzuzufügen.

- Die Lösungskartenliste erfordert Aufmerksamkeitsattribute, die je nach Typ der Lösung variieren. Auf einen Blick sehen Sie jeden Attributnamen und wie oft er sich auf die Lösung auswirkt. Außerdem bestimmen die Farbe und das Statussymbol, ob das Attribut Handlungsbedarf die Lösung als gut, mittel oder kritisch kennzeichnet.

Automatische Übersetzung

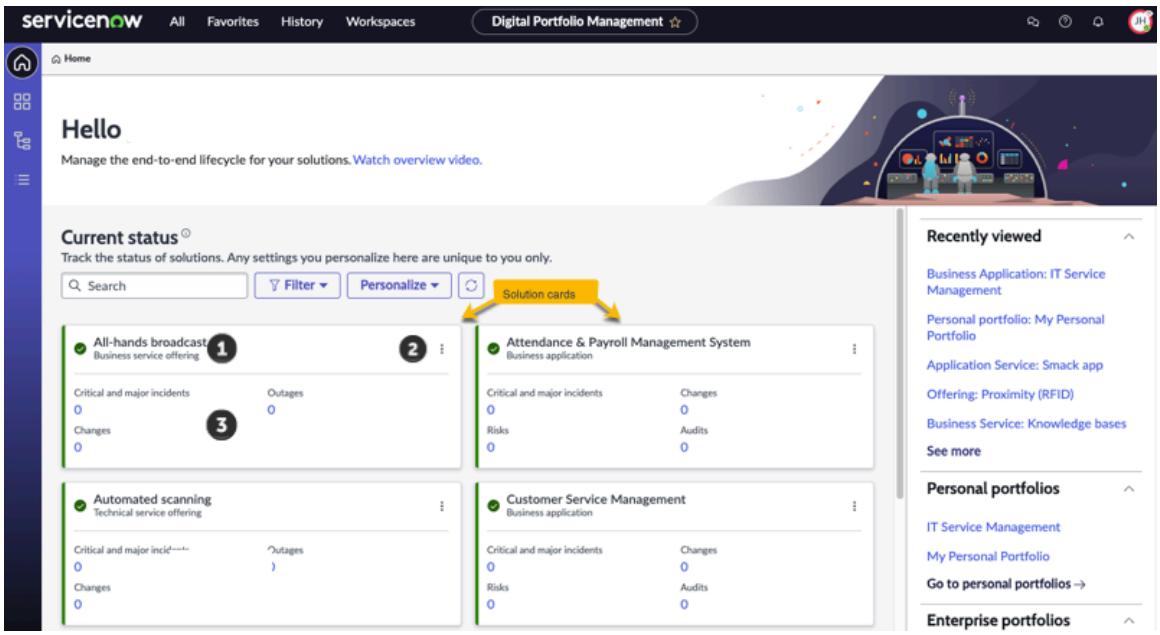
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Daten auf jeder Lösungskarte entsprechen den aktuellen Daten zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Seite anzeigen. Aktualisieren Sie die Seite ( ), um die Daten zu aktualisieren.

- Felder, mit denen Sie suchen, filtern und personalisieren können, was Sie auf Ihrer DPM Workspace-Homepage sehen. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren Sie die Digital-Portfoliomanagement Workspace-Homepage.
- Ein Abschnitt „Persönliche Portfolios“, in dem persönliche Portfolios angezeigt werden, die Sie kürzlich in DPMbesucht haben. Sie können auch den Link auswählen, um zur Seite „Persönliche Portfolios“ zu wechseln.
- Ein Abschnitt zu Enterprise-Portfolios, in dem Enterprise-Portfolios angezeigt werden, die Sie kürzlich in DPMbesucht haben. Sie können auch den Link auswählen, um zur Seite „Enterprise-Portfolios“ zu wechseln.
- Ein Abschnitt „Kürzlich angezeigt“, in dem Elemente angezeigt werden, die Sie kürzlich in DPMbesucht haben.

Aktueller Status der Lösungskarten

Sie werden aufgefordert, den Abschnitt „Aktueller Status“ zu personalisieren, um die Lösungen anzuzeigen, die für Sie am wichtigsten sind. Jede Lösungskarte enthält detaillierte Informationen zu Ihren Lösungen. Weitere Informationen finden Sie in der Abbildung und den entsprechenden Nummern.



1. Name und Typ der Lösung (Service, Serviceangebot, Geschäftsanwendung oder Anwendungsservice).
2. Menü „ “ Menüsymbol „Aktionen“, um die Details der Lösung und ihre Beziehungszuordnung anzuzeigen oder das Element von Ihrer Homepage zu entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren Sie die Digital-Portfoliomanagement Workspace-Homepage.
3. Handlungsbedarf-Attribute, die den Status jeder Karte bestimmen. Handlungsbedarf-Attribute unterscheiden sich je nach Lösungstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Handlungsbedarf – Standardschwellenwerte

DPM enthält Standardschwellenwerte für Handlungsbedarf-Attribute. Sie werden aufgefordert, die Schwellenwerte zu personalisieren, um Ihre Metriken für gut, mittel und schwer zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren Sie die Digital-Portfoliomanagement Workspace-Homepage.

Handlungsbedarf – Standardschwellenwerte

Farbe	Symbol	Bedeutung	Standardschwellenwert
Grün		Gut	Kein Wert (leer)
Orange		Mittel	• Kritische Incidents: Leer • Ausfälle: Leer • Änderungen: Leer • Warnungen: 3 • Risiken: 1 • Audits: Leer
Rot		Schwerwiegend	• Kritische Incidents: 1 • Ausfälle: 1 • Änderungen: Leer • Warnungen: 10 • Risiken: 3 • Audits: Leer

Lebenszyklusmanagement in Digital-Portfoliomanagement

Mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie mit dem Lebenszyklusmodell von Planung, Erstellung und Ausführung arbeiten, um eigene Lösungen zu verwalten und Lösungen anzuzeigen, die sich auf für Sie relevante Services oder Produkte auswirken können.

In DPM stellt der Lebenszyklus von Planung, Erstellung und Ausführung Daten aus anderen ServiceNow®-Produkten an einem zentralen Ort bereit. Um in der Benutzer-Experience von DPM Daten anzuzeigen und grundlegende Aktionen auszuführen, müssen Sie die Plugins und Rollen installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zu Digital Portfolio Management zugehörige Anwendungen und Datenquellen.

Hören Sie sich eine Übersicht über das DPM-Team, die Anwendung und ihre Funktionsweise für Lösungsbesitzer im Lebenszyklus von Planung, Erstellung und Ausführung an.

Übersicht Digital Portfolio Management

Die Phasen für das Lebenszyklusmanagement sind standardmäßig in DPM enthalten, aber alle Datensätze sind vollständig konfigurierbar und lassen sich an die Arbeitsweise von Ihnen und Ihren Teams anpassen. Informationen dazu, wie Administratoren die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration in DPMsteuern können, finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren. Informationen zu anderen Konfigurationen finden Sie unter UI Builder .

Phasen für das Lebenszyklusmanagement in DPM

Plan	Build	Ausführen
Planen Sie im Kontext Ihrer Lösungen (Services, Anwendungen oder Produkte).	Verfolgen Sie den Fortschritt der Arbeit, die für Ihre Lösungen bereitgestellt wird, einschließlich Epics und Storys im aktuellen Sprint.	Überwachen Sie kritische Leistungskennzahlen (KPIs) und die operative Leistung Ihrer Lösungen.

• Zeigen Sie die Roadmap und die Roadmap-Abhängigkeiten an (startet Strategische Planung).
• Zeigen Sie den Rückstand an und ordnen Sie die Planungstypen neu an, um Prioritäten zu setzen und einige von ihnen in die Pipeline zu verschieben.
• Zeigen Sie die Zusammenfassung ihrer Pläne für die Lösung an:
  ○ Überprüfen Sie Ideen und ihren Status und bringen Sie neue Ideen ins Spiel.
  ○ Zeigen Sie Bedarfe innerhalb der Planungsorganisation und -hierarchie der Lösung an.
  ○ Zeigen Sie Projekte und Verbesserungsinitiativen an.
	• Zeigen Sie den Status der aktuellen Projekte an.
	  ○ Zeigen Sie aktive Projekte mit Metriken zum abgeschlossenen Prozentanteil (mit Farbraster und Listenansicht) an.
	  ○ Zeigen Sie Projekte an, die überfällig sind oder bei denen wichtige Meilensteine versäumt wurden.
	  ○ Zeigen Sie Projekte mit kritischen Problemen an.
	  ○ Bewerten Sie, wie Teams das Arbeitsvolumen bewältigen.
	• Zeigen Sie Changes und Verbesserungsinitiativen an.
	  ○ Zeigen Sie den Status mit einem Farbraster und einer Listenansicht an.
	  ○ Sehen Sie sich für jeden Monat die überfälligen Aufgaben an.
	  ○ Zeigen Sie bevorstehende Changes an.
	  ○ Zeigen Sie das Wachstum des Change-Rückstands in den letzten 30 Tagen an.
	• Informationen DevOps für Geschäftsanwendungen anzeigen:
		• Zeigen Sie mithilfe der Indikatoren in Performance Analytics einen Leistungs-Snapshot und Details Ihrer Lösungen an.
		Hinweis: Wenn Sie eine Standardlizenz für Performance Analyticshaben, werden Verlaufsdaten (die letzten 6 Monate) angezeigt, und Sie können die Indikatoren Performance Analytics nicht bearbeiten.
		  ○ Messen Sie die Leistungen an den Verpflichtungen.
		  ○ Zeigen Sie die Verfügbarkeit der Lösung als Prozentsatz an.
		  ○ Sehen Sie sich die Anzahl neuer Incidents an.
		  ○ Sheen Sie sich die Anzahl der Abonnenten an.
		  ○ Sehen Sie sich die Punktzahl für die Kundenzufriedenheit an.
		  ○ Sehen Sie sich die Aufgliederungen untergeordneter Angebote an.
		• Erhalten Sie Warnungen zu aktuellen und fortdauernden Auswirkungen.
		• Geschäftsanwendungsbereitstellungen anzeigen:
		  ○ Bewerten Sie Hardware- und Softwaremodelle und Technologierisiken anhand von Daten aus ServiceNow® Governance, Risk und Compliance.
		  ○ Stellen Sie sicher, dass die Risiko-Compliance eingehalten wird. Ergreifen Sie Maßnahmen zur

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phasen für das Lebenszyklusmanagement in DPM (Fortsetzung)

Plan	Build	Ausführen
	○ Zeigen Sie Flow-Metriken aus DevOps-Einblicke an, um Details zu Epics, Fehlern, Storys und in Bearbeitung befindlichen Elementen im Kontext Ihrer Geschäftsanwendungen anzuzeigen. ○ Zeigen Sie Beschleunigungsmetriken im Arbeitsbereich DevOps Change an, um die Scrum- und die Wasserfall-Entwicklung zu verwalten und Ihren Software-Entwicklungs-Lebenszyklus transparent zu gestalten. **Hinweis:** Um DevOps -Beschleunigungsmetriken und Flow-Metriken in DPManzuzeigen, müssen Administratoren die Systemeigenschaft DevOps aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Digital Portfolio Management-Experience konfigurieren.	Vermeidung von Risiken und zur Erfüllung von Korrekturaufgaben. ○ Zeigen Sie Beschleunigungsmetriken im Arbeitsbereich DevOps Change an, um die Scrum- und die Wasserfall-Entwicklung zu verwalten und Ihren Software-Entwicklungs-Lebenszyklus transparent zu gestalten. **Hinweis:** Um DevOps -Beschleunigungsmetriken in DPManzuzeigen, müssen Administratoren die Systemeigenschaft DevOps aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Digital Portfolio Management-Experience konfigurieren.

Automatische Übersetzung

Details zu Services und Serviceangeboten

Zeigen Sie Informationen zu Services und Serviceangeboten an, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können. Jede Digital-Portfoliomanagement (DPM) -Seite enthält die Lebenszyklusphaseninformationen für Services und Serviceangebote auf den Registerkarten – „Plan“, „Build“, „Ausführen“ und „Info“.

Status von Services und Serviceangeboten

Beim Anzeigen von Service- und Serviceangebotsdetails in DPMwerden die **Phase** und der **Status** jedes Elements an zwei Stellen aufgeführt – in der Arbeitsbereichsansicht und in der Listenansicht.

Wenn Sie Details eines Service oder Serviceangebots anzeigen, der stillgelegt ist, wird in einem Warnungsbanner oben in der Arbeitsbereichsansicht angegeben, dass der Service stillgelegt ist. In der Listenansicht wird die Phase als **„Deaktiviert“**aufgeführt, die Lebenszyklusphase ist „ **Ende der Lebensdauer**“ und der Status der Lebenszyklusphase ist **„Deaktiviert“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten von Services und Serviceangeboten

Dieses Thema zeigt alle verfügbaren Registerkarten auf jeder Service- und Serviceangebotsseite. Ihre Organisation kann entscheiden, bestimmte Registerkarten in Ihrer Instanz ServiceNow® nicht anzuzeigen. Wenn Ihre Organisation beispielsweise nicht an Planaktivitäten arbeitet, wird die Registerkarte „Plan“ für Ihre Services und Serviceangebote möglicherweise nicht angezeigt. Weitere Informationen dazu, wie Administratoren Registerkarten ein- oder ausblenden können, finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Beachten Sie beim Anzeigen der folgenden Tabellen, dass das, was Sie in DPM sehen können, davon abhängt, was Ihre Produktlizenz für die Quellanwendung zulässt. Unter Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen finden Sie die erforderlichen Installationen und Plugins, um die einzelnen Datenelemente anzuzeigen.

Hinweis:
Strategische Planung (ehemals Alignment Planner Workspace) ist eine Pro-Version. Portfolioplanung ist für Benutzer mit einer Strategic Portfolio Management (SPM)-Standardlizenz verfügbar.

Registerkarte „Planen“

Registerkarte „Service und Serviceangebotsplan“

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap und Rückstand	• Wenn ausgewählt, siehe Roadmap-Details Strategische Planung oder Portfolioplanung. • Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Rückstandsinformationen in einer Rückstandsliste für den Support der Planung für gemeinsam genutzte Services angezeigt.
Zusammenfassung	Die Elemente (Anzahl) für diesen Service oder dieses Serviceangebot. In der Liste können Sie einen einzelnen Datensatz auswählen, um dessen Details anzuzeigen. • Ideen insgesamt • Genehmigte Bedarfe • Projekt, das in den nächsten 30 Tagen beginnt • Neue Verbesserungsinitiativen
Bedarfe	Gesamtzahl der Bedarfe für den Service oder das Serviceangebot. Sie können einen Bedarfsdatensatz auswählen, um dessen Details anzuzeigen, einschließlich Aufgaben, Stakeholder, Anforderungen, Risiken und mehr. Sie können auch Bedarfe für Ihren Service oder Ihre Serviceangebote erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bedarf erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Build-Registerkarte

Registerkarte „Service und Serviceangebot erstellen“

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Roadmap-Details in Strategische Planung oder Portfolioplanungangezeigt .
Projekte	**Alle Projekte** Projektinformationen im Zusammenhang mit dem Service oder Serviceangebot. • Ein Ring-Bericht zeigt die aktiven Projekte nach aktuellem Status an. • Ein Balkendiagramm zeigt überfällige Projekte nach Monat. • Sie können einen Teil des Diagramms auswählen, um eine Liste der Projekte anzuzeigen. Sie können auch ein Projekt auswählen, um dessen Details anzuzeigen. • Für Folgendes können Sie die Anzahl (Anzahl) jedes Elements auswählen, um eine Liste der Projekte für diesen Service oder dieses Serviceangebot anzuzeigen. Wählen Sie in der Liste einen einzelnen Datensatz aus, um dessen Details anzuzeigen. ◦ Projekte mit Status „In Bearbeitung“ ◦ Projekte mit verpassten wichtigen Meilensteinen ◦ Projekte mit kritischen Problemen **Aktive Projekte** Gesamtanzahl der aktiven Projekte für den Service oder das Serviceangebot. Wählen Sie einen aktiven Projektdatensatz aus, um seine Details anzuzeigen, einschließlich Projektaufgaben, agile Phase, Storys, Epics und mehr.
Changes	**Change-Diagramme** • Ein Ringdiagramm zeigt die Changes nach Status: ◦ Implementieren ◦ Geplant ◦ Geschlossen ◦ Abgebrochen ◦ Neu • Ein Balkendiagramm zeigt überfällige Changes nach Monat. • Alle Teile der Diagramme können ausgewählt werden, um eine Liste von Projekten anzuzeigen. Sie können ein Projekt auswählen, um dessen Details anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Service und Serviceangebot erstellen“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Ein Sparkline-Diagramm zeigt bevorstehende Changes diese Woche. • Ein Balkendiagramm zeigt das Wachstum des Change-Rückstands in den letzten 30 Tagen.

Verbesserungsinitiativen	**Diagramme zu Verbesserungsinitiativen**
	• Ein Ringdiagramm zeigt die Changes nach Status:
	  ○ Geschlossen
	  ○ Neu
	  ○ Überwachen/Überprüfen
	  ○ In Bearbeitung
	• Ein Balkendiagramm zeigt die überfälligen Verbesserungsinitiativen nach Monat.
	• Sie können alle Teile der Diagramme auswählen, um eine Liste der Projekte anzuzeigen. Sie können ein Projekt auswählen, um dessen Details anzuzeigen.
	• Anzahl überfälliger Aufgaben. Wählen Sie die Anzahl aus, um eine Datensatzliste der überfälligen Aufgaben anzuzeigen. Wählen Sie eine Aufgabe aus, um ihre Details anzuzeigen.
	• Ein Balkendiagramm zeigt die in den letzten 30 Tagen geschlossenen Verbesserungsinitiativen.
	Aktive Verbesserungsinitiativen
	Die Gesamtzahl der aktiven Verbesserungsinitiativen für den Service oder das Serviceangebot. Sie können einen aktiven Verbesserungsinitiativen-Datensatz auswählen, um dessen Details anzuzeigen, einschließlich der Phase Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM), der CIM-Aufgaben, der betroffenen Leistungskennzahlen (KPIs) und der Genehmiger.

Ausführen-Registerkarte

Service und Serviceangebot Registerkarte „Ausführen“

Abschnitt	Beschreibung
Angebotsleistung	Liste der im Basissystem enthaltenen KPI-Gruppen: • Leistungs-Snapshot • Service-CSAT • Changes • Katalogaktivität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service und Serviceangebot Registerkarte „Ausführen“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Weitere Informationen zu diesen KPI-Gruppen finden Sie unter Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen. Administratoren können jede KPI-Gruppe ändern, KPIs erstellen und Zuordnungen und Visualisierungen erstellen. Informationen zu den Verfahren finden Sie unter Gruppen, Zuordnungen und Visualisierungen von KPIs erstellen. Informationen zum Konfigurieren von KPIs finden Sie unter KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren.
Abhängigkeiten von Anwendungsservices	Liste der Anwendungsservices, von denen der Service oder das Serviceangebot abhängt. • Die Anzahl der Anwendungsservices befindet sich im grauen Feld. • Wählen Sie einen Anwendungsservice aus, um ihn zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservicedetails.

Registerkarte „Info“

Sie können Felder auf der Registerkarte „Info“ nicht bearbeiten.

Registerkarte „Service- und Serviceangebotsinformationen“

Abschnitt	Beschreibung
Serviceangebotsbeschreibung	Kurze und lange Beschreibung des Service oder Serviceangebots.
Allgemeine Informationen	Allgemeine Informationen zum Service oder Serviceangebot. • Serviceportfolio • Übergeordnet • Serviceklassifizierung • Verbrauchertyp • Phase • Status • Datum der letzten Überprüfung • Start- und Enddaten
Persönliche Portfolios	Allgemeine Informationen zu persönlichen Portfolios, die sich auf den Service oder das Serviceangebot beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Service- und Serviceangebotsinformationen“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Die Anzahl der persönlichen Portfolios befindet sich im grauen Feld. • Sie können ein persönliches Portfolio auswählen, um es zu öffnen.
Preis	Allgemeine Preisinformationen zum Service oder Serviceangebot. • Preismodell • Fürst-Einheit • Preis Kosten • Beschreibung der Einheit
Angebotszusagen	Allgemeine Informationen zu den Angebotszusagen für diesen Service oder dieses Serviceangebot. • Die Anzahl der Zusagen befindet sich im grauen Feld. • Sie können eine Zusage auswählen, um sie zu öffnen.
Verträge	Allgemeine Informationen zu den Angebotszusagen für diesen Service oder dieses Serviceangebot. • Die Anzahl der zusätzlichen Verträge befindet sich im grauen Feld. • Sie können eine Vertragsnummer auswählen, um sie zu öffnen.
Abonnenten	Allgemeine Informationen zu den Abonnenten dieses Service oder Serviceangebots. Sie können die folgenden Abonnenteninformationen anzeigen und aufschlüsseln: • Standorte • Abteilungen • Gruppen • Unternehmen • Einzelne Anwender

Geschäftsanwendungsdetails

Zeigen Sie Details aller Geschäftsanwendungen an, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können. Jede Digital-Portfoliomanagement (DPM) -Seite enthält die Informationen zur Lebenszyklusphase der Geschäftsanwendung auf Registerkarten – „Plan“, „Build“, „Ausführen“, „Risiko“ und „Info“.

Status von Geschäftsanwendungen

Beim Anzeigen von Geschäftsanwendungsdetails in DPMwird der **Status** jedes Elements in der Arbeitsbereichsansicht und in der Listenansicht aufgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Details einer Geschäftsanwendung anzeigen, deren Lebensdauer beendet ist, informiert Sie ein Warnbanner am oberen Rand des Arbeitsbereichs. In der **Listenansicht lautet die Lebenszyklusphase „Ende der Lebensdauer“**, und der **Status der Lebenszyklusphase** ist **„Deaktiviert“**.

Registerkarten von Geschäftsanwendungen

Dieses Thema zeigt alle verfügbaren Registerkarten auf jeder Geschäftsanwendungsseite. Ihre Organisation kann entscheiden, bestimmte Registerkarten in Ihrer Instanz ServiceNow® nicht anzuzeigen. Wenn Ihre Organisation beispielsweise nicht an der Planung von Aktivitäten arbeitet, wird die Registerkarte Plan für Ihre Geschäftsanwendungen möglicherweise nicht angezeigt. Weitere Informationen dazu, wie Administratoren Registerkarten ein- oder ausblenden können, finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Denken Sie beim Anzeigen der folgenden Tabellen daran, dass das, was Sie in DPM sehen können, davon abhängt, was Ihre Produktlizenz für die Quellanwendung zulässt. Unter Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen finden Sie die erforderlichen Installationen und Plugins, um die einzelnen Datenelemente anzuzeigen.

Hinweis:
Strategische Planung (ehemals Alignment Planner Workspace) ist eine Pro-Version. Portfolioplanung ist für Benutzer mit einer Strategic Portfolio Management (SPM)-Standardlizenz verfügbar.

Registerkarte „Planen“

Geschäftsanwendung – Registerkarte „Plan“

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap und Rückstand	• Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Roadmap-Details in Strategische Planung oder Portfolioplanungangezeigt . • Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Rückstandsinformationen in einer Rückstandsliste für den Support der Planung für gemeinsam genutzte Services angezeigt.
Zusammenfassung	Anzahl der Elemente (Anzahl) für diese Geschäftsanwendung. In der Liste können Sie einen einzelnen Datensatz auswählen, um dessen Details anzuzeigen. • Ideen insgesamt • Genehmigte Bedarfe • Projekt, das in 30 Tagen beginnt • Geplante Epics
Bedarfe	Anzahl der Bedarfe in der Geschäftsanwendung. Sie können einen Bedarfsdatensatz auswählen, um dessen Details anzuzeigen, einschließlich Aufgaben, Stakeholdern, Anforderungen, Risiken und mehr. Sie können auch Bedarfe für Ihren Service oder Ihre Serviceangebote erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Bedarf erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Build-Registerkarte

Registerkarte „Geschäftsanwendung erstellen“ ohne aktivierte DevOps-Systemeigenschaft

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Roadmap-Details in Strategische Planung oder Portfolioplanungangezeigt .
Projekte	**Alle Projekte** Alle Projektinformationen im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. • Ein Ring-Bericht zeigt die aktiven Projekte nach aktuellem Status an. • Ein Balkendiagramm zeigt überfällige Projekte nach Monat. • Sie können einen Teil des Diagramms auswählen, um eine Liste der Projekte anzuzeigen. Sie können auch ein Projekt auswählen, um dessen Details anzuzeigen. • Für Folgendes können Sie die Anzahl (Anzahl) jedes Elements auswählen, um eine Liste der Projekte für diesen Service oder dieses Serviceangebot anzuzeigen. Wählen Sie in der Liste einen einzelnen Datensatz aus, um dessen Details anzuzeigen. ◦ Projekte mit Status „In Bearbeitung“ ◦ Projekte mit verpassten wichtigen Meilensteinen ◦ Projekte mit kritischen Problemen **Aktive Projekte** Anzahl der aktiven Projekte im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Details des aktiven Projektdatensatzes angezeigt, einschließlich Projektaufgaben, agiler Phase, Storys, Epics und mehr.
Epics	Epic-Karten geben die Anzahl der folgenden Elemente für Ihre Geschäftsanwendung an. • Epics im Backlog, die bereit sind • Epics in Bearbeitung • Epics mit blockierter Arbeit Wählen Sie eine Karte aus, um die Liste der Epics für diese Karte anzuzeigen. Wählen Sie in der Liste ein Epic aus, um dessen Details anzuzeigen.
Storys	Story-Karten geben die Anzahl der folgenden Elemente für Ihre Geschäftsanwendung an. • Storys im Backlog, die bereit sind • Storys in Bearbeitung • Blockierte Storys

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Geschäftsanwendung erstellen“ ohne aktivierte DevOps-Systemeigenschaft (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Wählen Sie eine Karte aus, um die Liste der Storys für diese Karte anzuzeigen. Wählen Sie in der Liste eine Story aus, um ihre Details anzuzeigen.
Sprints	Aktuelle Sprints im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. • Die Anzahl der aktuellen Sprints befindet sich im grauen Feld. • Die aktuelle Sprint-Liste bietet eine Tabelle mit Folgendem: ◦ Sprint-Name ◦ Teamname ◦ Start- und Enddaten ◦ Zugesagte Points ◦ Abgeschlossene Punkte ◦ Kapazität zugewiesen • Sie können einen Sprintnamen auswählen, um ihn zu öffnen.
Releases	Aktuelle Releases im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. • Die Anzahl der aktuellen Releases befindet sich im grauen Feld. • Die aktuelle Release-Liste bietet eine Tabelle mit Folgendem: ◦ Release-Nummer ◦ Priorität ◦ Geplante Start- und Enddaten ◦ Status ◦ Fertigstellungsgrad • Sie können einen Sprintnamen auswählen, um ihn zu öffnen.
Changes	Change-Informationen im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. • Ein Ring-Bericht zeigt den aktuellen Status jedes Changes an. • Ein Balkendiagramm zeigt überfällige Changes nach Monat. • Eine Zahlenkarte (Anzahl) zeigt die Gesamtanzahl der Changes an. • Ein Balkendiagramm zeigt die Änderung des Rückstandswachstums in den letzten 30 Tagen. Jeder Teil eines Diagramms und Sparklines sind auswählbar. Sie können auch einen Change auswählen, um seine Details anzuzeigen.

Registerkarte „Build“ mit aktiviertem DevOps

Nachdem ein DPM Administrator die DevOps-Systemeigenschaft aktiviert hat, können Sie die Flow-Metriken anzeigen und Metriken auf der Registerkarte „Build“ beschleunigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Epics, Storys, Sprints und Releases werden nicht angezeigt, wenn DevOps aktiviert ist. Administratoranweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren der DevOps-Systemeigenschaft finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Registerkarte „Geschäftsanwendung erstellen“ mit aktivierter DevOps-Systemeigenschaft

Abschnitt	Beschreibung
Roadmap	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Roadmap-Details in Strategische Planung oder Portfolioplanungangezeigt .
Projekte	**Alle Projekte** Alle Projektinformationen im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. • Ein Ring-Bericht zeigt die aktiven Projekte nach aktuellem Status an. • Ein Balkendiagramm zeigt überfällige Projekte nach Monat. • Sie können einen Teil des Diagramms auswählen, um eine Liste der Projekte anzuzeigen. Sie können auch ein Projekt auswählen, um dessen Details anzuzeigen. • Für Folgendes können Sie die Anzahl (Anzahl) jedes Elements auswählen, um eine Liste der Projekte für diesen Service oder dieses Serviceangebot anzuzeigen. Wählen Sie in der Liste einen einzelnen Datensatz aus, um dessen Details anzuzeigen. ◦ Projekte mit Status „In Bearbeitung“ ◦ Projekte mit verpassten wichtigen Meilensteinen ◦ Projekte mit kritischen Problemen **Aktive Projekte** Anzahl der aktiven Projekte im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Details des aktiven Projektdatensatzes angezeigt, einschließlich Projektaufgaben, agiler Phase, Storys, Epics und mehr.
Changes	Change-Informationen im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. • Ein Ring-Bericht zeigt den aktuellen Status jedes Changes an. • Ein Balkendiagramm zeigt überfällige Changes nach Monat. • Eine Zahlenkarte (Anzahl) zeigt die Gesamtanzahl der Changes an. • Ein Balkendiagramm zeigt das Wachstum des Change-Rückstands in den letzten 30 Tagen. Jeder Teil eines Diagramms und Sparklines sind auswählbar. Sie können auch einen Change auswählen, um seine Details anzuzeigen.
Flow-Metriken	Übersicht über DevOps Change Arbeitsbereich-Flow-Metrik-Informationen im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Sie können auch **Flow-**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Geschäftsanwendung erstellen“ mit aktivierter DevOps-Systemeigenschaft (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Metriken in DevOps anzeigen auswählen, um zum Arbeitsbereich DevOps Change auf der Registerkarte Flow-Metriken zu wechseln. Die folgenden Flow-Metriken werden als Anzahl von Tagen, Ring-Berichte und Diagramme angegeben: • Durchschnittliche Flow-Zeit für Epics • Durchschnittliche Flow-Zeit für Epic und Feature • Durchschnittliche Anzahl von Fehlern und Storys • Verteilung von Fehlern und Storys • Zykluszeit in Arbeit für Epics • Zykluszeit in Arbeit für Storys • Zykluszeit in Arbeit für Fehler • Elemente in Arbeit (Zusammenfassung)
Metriken beschleunigen	Überblick über die Informationen zur Beschleunigung von Metriken im DevOps Change Arbeitsbereich im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Sie können auch **Ansicht „Metriken beschleunigen“ in DevOps** auswählen, um zum Arbeitsbereich DevOps Change auf der Registerkarte „Metriken beschleunigen“ zu wechseln. Die folgenden Beschleunigungsmetriken werden in Tagen und Diagrammen angezeigt: • Durchschnittliche Vorlaufzeit für Bereitstellung (letzte 30 Tage) • Vorlaufzeit von Commit bis Bereitstellung • Durchschnittliche Bereitstellungshäufigkeit (letzte 30 Tage)

Ausführen-Registerkarte

Geschäftsanwendung – Registerkarte „Ausführen“.

Abschnitt	Beschreibung
Leistung der Geschäftsanwendung	Leistungsdetails zur Geschäftsanwendung. Alle Diagramme und Karten können ausgewählt werden, um weitere Details anzuzeigen. **Portfolio-Erfolgsmetriken** • Verfügbarkeit • Incidents mit SLA-Verstoß • Durch Changes verursachte Incidents • Erfolgreiche Changes **Leistung der Geschäftsanwendung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsanwendung – Registerkarte „Ausführen“. (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Anzahl von Incidents • Anzahl Probleme • Anzahl der Changes Jeder dieser Indikatoren enthält auch Datensätze, wenn: • Der Datensatz verweist auf einen Anwendungsservice, der sich auf die Geschäftsanwendung und bezieht • Der Datensatz verweist direkt auf die Geschäftsanwendung.
Aufgliederung des Anwendungsservice	Aufgliederungsraster für KPI-Gruppen, das die KPI-Gruppe mit der niedrigsten Ordnungszahl zeigt, die von der Geschäftsanwendung zugeordnet (oder geerbt) wurde.

Hinweis:
Sie können die folgenden Daten für beschleunigte Metriken auf der Registerkarte DPM Ausführen nur anzeigen, wenn Ihr Administrator die DevOps-Systemeigenschaft aktiviert hat. Administratoranweisungen zum Aktivieren oder Deaktivieren dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Metriken beschleunigen	Die folgenden Beschleunigungsmetriken werden in Tagen und Diagrammen angezeigt. Die DevOps-Systemeigenschaft muss aktiviert sein, damit diese Daten angezeigt werden. • Durchschnittliche mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung (letzte 30 Tage) • Mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung nach Incidents, die durch Changes verursacht wurden. • Durchschnittliche Change-Fehlerrate (letzte 30 Tage) • Change-Fehlerrate im Zeitverlauf

Registerkarte „Risiko“

Registerkarte „Geschäftsanwendungsrisiko“

Abschnitt	Beschreibung
Governance, Risk, and Compliance	Informationen zu Risiken im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. Sie können eine beliebige Karte auswählen, um weitere Details anzuzeigen. Risikozusammenfassung • Risikobewertung (niedrig, mittel oder hoch) • Risikoanzahl (Anzahl)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Geschäftsanwendungsrisiko“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Compliance-Zusammenfassung • Nicht konforme Steuerungen (Anzahl) • Nachweisanzahl (Anzahl) • Gesamtanzahl der Steuerungen (Anzahl) Interaktionen • Interaktionen insgesamt (Anzahl) • In Bearbeitung befindliche Interaktionen (Anzahl) Probleme und Aufgaben • Gesamtanzahl der Probleme (Anzahl) • Risikobeantwortungsaufgabe (Anzahl) • Korrekturaufgabe (Anzahl)

Registerkarte „Info“

Sie können Felder auf der Registerkarte „Info“ nicht bearbeiten.

Registerkarte „Geschäftsanwendungsinformationen“

Abschnitt	Beschreibung
Anwendungsbeschreibung	Beschreibung der Geschäftsanwendung.
Allgemeine Informationen	Allgemeine Informationen zur Geschäftsanwendung. • Abteilung • Geschäftsbereich • Benutzerbasisanzahl • Anzahl der aktiven Benutzer • Status • Lebenszyklusphase • Installationstyp • Anwendungsfamilie • Anwendungskategorie
Business Capabilitys	Allgemeine Informationen zu Geschäftsfähigkeiten im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Geschäftsanwendungsinformationen“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Die Anzahl der Geschäftsfähigkeiten befindet sich im grauen Feld. • Sie können eine Geschäftsfähigkeit auswählen, um sie zu öffnen.
Persönliche Portfolios	Allgemeine Informationen zu persönlichen Portfolios im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung. • Die Anzahl der persönlichen Portfolios befindet sich im grauen Feld. • Sie können ein persönliches Portfolio auswählen, um es zu öffnen.
Vertrag	Allgemeine Informationen zum Vertrag im Zusammenhang mit der Geschäftsanwendung: • Vendor • Support-Lieferant • Vertragsenddatum
Zusätzliche Informationen	Zusätzliche Informationen: • Geschäftsbereichstrategie • Ziele • Informationsobjekte

Anwendungsservicedetails

Zeigen Sie Informationen zu Anwendungsservices an, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können. Jede Seite Digital-Portfoliomanagement (DPM) enthält Informationen zur Lebenszyklusphase des Anwendungsservice auf zwei Registerkarten – „Ausführen“ und „Info“.

Beachten Sie beim Anzeigen der folgenden Tabellen, dass das, was Sie in DPM sehen können, davon abhängt, was Ihre Produktlizenz für die Quellanwendung zulässt. Unter „Zu Digital Portfolio Management zugehörige Anwendungen und Datenquellen“ finden Sie die erforderlichen Installationen und Plugins, um die einzelnen Datenelemente anzuzeigen.

KPI-Gruppen für Anwendungsservices

Wenn Ihre Organisation das Enterprise-Portfoliomodul mit den neuesten Enterprise-Portfoliotabellen verwendet, kann sich ein Anwendungsservice in mehreren Portfolios befinden. Dies wirkt sich auf die Vererbung von Gruppen von Leistungskennzahlen (KPIs) aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Anwendungsservice kann aus folgenden Gründen in einem Geschäftsanwendungsportfolio enthalten sein:
  - Anwendungsservices werden zu Geschäftsanwendungen zusammengefasst.
  - Ausführungsdaten aus dem Anwendungsservice werden auf Geschäftsanwendungsebene angezeigt.
- Einem Anwendungstyp-Portfolio kann ein Anwendungsservice hinzugefügt werden.

Da sich Anwendungsservices in zwei verschiedenen Arten von Portfolios befinden können, erbt der Anwendungsservice KPI-Gruppen von zwei verschiedenen Stellen. Der Tabelle können Sie entnehmen, wie KPI-Gruppen in den folgenden Anwendungsfällen funktionieren.

KPI-Gruppen für Portfolios

Ansicht	KPIs angezeigt	Regeln
Anwendungsservice-Vorschau für das Enterprise-Portfolio	Die geerbten KPI-Gruppen aus dem Enterprise-Portfolio. Wenn keine KPI-Gruppe für das Enterprise-Portfolio vorhanden ist, wird ein leerer Status angezeigt.	Der Anwendungsservice wird beiden Enterprise-Portfoliotypen hinzugefügt: • Geschäftsanwendungstyp • Anwendungsservicetyp
Detailseite für Anwendungsservices (Registerkarte „Ausführen“) aus einem Enterprise-Portfolio	• Die KPI-Gruppen, die vom Enterprise-Portfolio übernommen wurden, von dem aus Sie navigiert sind. • Die KPI-Gruppen, die diesem Anwendungsservice direkt hinzugefügt wurden. **Hinweis:** Es werden keine KPI-Gruppen angezeigt, die der Anwendungsservice von einem anderen Portfolio erbt.	Anwendungsservice wird hinzugefügt, und sein übergeordnetes Unternehmensportfolio wird seinem KPI-Gruppentyp zugeordnet.
Anwendungsservice aus einem persönlichen Portfolio oder aus einer Liste	Alle KPI-Gruppen	Keine Bedingungen.

Ausführen-Registerkarte

Anwendungsservice – Registerkarte „Ausführen“

Abschnitt	Beschreibung
Leistung des Anwendungsservice	Leistungsdetails zum Anwendungsservice. Alle Diagramme und Karten können ausgewählt werden, um weitere Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice – Registerkarte „Ausführen“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung

	• **Serviceintegrität**
	  ○ Kritische Incidents
	  ○ Kritische Warnungen
	  ○ Geschlossene Changes
	• **Serviceeinfluss**
	  ○ Auswirkungsrate
	  ○ Schweregrad im Laufe der Zeit
	  ○ Warnungstrends
	  ○ Verfügbarkeitseinblicke

Zusagen	Zusagedaten für den Anwendungsservice. Jede Zusage kann ausgewählt werden, um weitere Details anzuzeigen, aber auf der Registerkarte Ausführen können Sie die folgenden Informationen zu jeder Zusage anzeigen: • Name • Typ • Zielprozentsatz der Zusage • Aktueller Prozentsatz der Zusage • Ein 30-tägiger und 60-tägiger Zusageausblick in Prozent
Site Reliability Management	Informationsdaten des Site Reliability Management für den Anwendungsservice. Um Zuverlässigkeitsindikatoren anzuzeigen, muss das Plugin „sn_srm“ installiert sein. Jeder Zuverlässigkeitsindikator kann ausgewählt werden, um weitere Details anzuzeigen, aber auf der Registerkarte Ausführen können Sie die folgenden Informationen zu jedem Zuverlässigkeitsindikator anzeigen: • Beschreibung • SLI-Typ • SLO-Typ • Ziel (Prozentsatz) • Fehlerbudgetinformationen (aktuell und verbleibend)
Angebote, die von diesem Anwendungsservice abhängen	**Angebote** Die Anzahl der Angebote befindet sich im grauen Feld. Wählen Sie ein Angebot aus, um es zu öffnen. Informationen zu den Angebotsdetails finden Sie unter Details zu Services und Serviceangeboten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice – Registerkarte „Ausführen“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Technologierisiko	Technologierisiko für Software- und Hardwaremodelle, dargestellt in Ringberichten und Listen. Jeder Teil des Ringberichts und der Listen kann ausgewählt werden, um ein Software- oder Hardwaremodell zu öffnen.

Registerkarte „Info“

Sie können Felder auf der Registerkarte „Info“ nicht bearbeiten.

Anwendungsservice-Registerkarte „Info“

Abschnitt	Beschreibung
Anwendungsservicebeschreibung	Beschreibung des Anwendungsservice.
Allgemeine Informationen	Allgemeine Informationen zum Anwendungsservice. • Geschäftsrelevanz • Version • Umgebung • Betriebsstatus • Verwaltet von Gruppe • Support-Gruppe • Freigabegruppe • Entwicklungsteam für Zusammenarbeit
Persönliche Portfolios	Allgemeine Informationen zu persönlichen Portfolios im Zusammenhang mit dem Anwendungsservice. • Die Anzahl der persönlichen Portfolios befindet sich im grauen Feld. • Sie können ein persönliches Portfolio auswählen, um es zu öffnen.
Anwendungsservice-Zusagen	Allgemeine Informationen zu den Zusagen im Zusammenhang mit dem Anwendungsservice. • Die Anzahl der Zusagen befindet sich im grauen Feld. • Sie können eine Servicezusage auswählen, um sie zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservice-Registerkarte „Info“ (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Beziehungen	Allgemeine Informationen zu den Komponentenbeziehungen für den Anwendungsservice. • Die Anzahl der Komponentenbeziehungen befindet sich im grauen Feld. • Zeigen Sie eine Liste mit einem Configuration Item(CI)-Namen, einer Klasse und einem Beziehungstyp an. • Wählen Sie einen CI-Namen aus, um ihn zu öffnen.

Digital-Portfoliomanagement-Portfolios

Die Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) bietet zwei Arten von Portfolios – persönliche Portfolios und Enterprise-Portfolios. Mit persönlichen Portfolios können Sie die Services und Anwendungen, die Sie an einer Stelle anzeigen möchten, organisieren. Enterprise-Portfolios werden über die Anwendung Service-Portfoliomanagement erworben. Mit Listenmodulen können Sie auch Listenmodule von Services und Anwendungen anzeigen, die sich nicht in einem Portfolio befinden.

Persönliche Portfolios

Persönliche Portfolios enthalten Daten aus Services, Angeboten, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices in einem Bereich, den Sie anzeigen und über den Sie berichten können. Sie können sehen, wie die einzelnen Elemente gemäß der zugewiesenen Roadmap vorankommen, und ihre Leistung basierend auf Leistungskennzahlen (KPIs) bewerten, die Sie interessieren.

Mit der Managerrolle DPM [sn_dpm.dpm_manager] können Sie sowohl von Ihnen erstellte persönliche Portfolios als auch die für Sie freigegebenen Portfolios anzeigen. Wenn Sie ein persönliches Portfolio erstellen, holen Sie Daten aus Service- und Geschäftsanwendungen, Services und Serviceangeboten in einen zentralen Bereich, um sie dort anzuzeigen. Sie müssen nicht verantwortlich für die Elemente sein, die Sie abrufen, um ein persönliches Portfolio zu erstellen. Sie können anzeigen, wie die einzelnen Elemente gemäß der zugewiesenen Roadmap vorankommen, und ihre Leistung basierend auf Leistungskennzahlen (KPIs) bewerten, die Sie interessieren. Sie können auch eine Beziehungszuordnung sowie Zusammenfassungen und aktuelle Probleme anzeigen.

Sie können ein von Ihnen erstelltes persönliches Portfolio für Einzelpersonen oder für eine Gruppe freigeben. Um mit einer Gruppe zu teilen, muss die Gruppe die Rolle DPM [dpm_manager] haben. Informationen zum Zuweisen der Managerrolle DPM zu Gruppen finden Sie unter Rollen für Digital-Portfoliomanagement.

Um ein Produkt in einem persönlichen Portfolio zu bearbeiten, müssen Sie Bearbeitungszugriff basierend auf der Zugriffssteuerungsliste (ACL) für jedes Produkt haben, aus dem das Portfolio besteht. Wenn Ihnen beispielsweise die Rolle „Serviceeditor“ zugewiesen ist und Sie für einen bestimmten Service und ein bestimmtes Angebot verantwortlich sind, können Sie diese spezifischen Datensätze im persönlichen Portfolio bearbeiten. Wenn Sie jedoch nicht über diese Zugriffsrechte verfügen, können Sie nur die Services und Angebote im persönlichen Portfolio und KPIs anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unter Umständen sind für Sie Services interessant, von denen Ihre Lösungen abhängen, z. B. bei Ausfällen oder Verzögerungen in einem Service. In persönlichen Portfolios werden die Informationen angezeigt, sodass Sie den Servicestatus nicht in der jeweiligen Anwendung ServiceNow überprüfen müssen.

Tipp:
Mit der Administratorrolle DPM sn_dpm.dpm_admin] können Sie bestimmte Registerkarten und Registerkartenabschnitte von Elementen in einem persönlichen Portfolio ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren. Sie können auch alle erstellten persönlichen Portfolios anzeigen. Sie können jedoch nur dann jedes Produkt innerhalb eines persönlichen Portfolios bearbeiten, wenn für alle Produkte, aus denen das Portfolio besteht, für Sie Bearbeitungsrechte in der ACL hinterlegt wurden.

Zugehörige Informationen

Persönliches Portfolio erstellen

Beziehungszuordnungen anzeigen

Enterprise-Portfolios

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Sie können Enterprise-Portfolios für Services anzeigen, wie sie aus der Anwendung Service-Portfoliomanagement stammen. Enterprise-Portfolios sind in einem verschachtelten Baumformat strukturiert, um durch servicebezogene Elemente und Taxonomieknoten zu navigieren.

Mit Enterprise-Portfolios können Sie Schlüsselmetriken für jede Ebene der Portfoliotaxonomie zusammenfassen. Sie können die Gesamtleistung auf Knoten- und Portfolioebene anzeigen. Mit Aufgliederungen der wichtigsten Metriken können Sie sehen, welche Bereiche des Portfolios zu einer guten oder schlechten Leistung beitragen.

Ähnlich wie bei persönlichen Portfolios können Sie Leistungs-Snapshot-Informationen in Enterprise-Portfolios anzeigen. Sie müssen nicht für Lösungen verantwortlich sein, um Enterprise-Portfolios anzuzeigen.

Administratoren erstellen Enterprise-Portfolios. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Enterprise-Portfolios.

Arten von Enterprise-Portfolios

Sie können in DPMdrei verschiedene Arten von Enterprise-Portfolios erstellen, anzeigen und durchsuchen:

- Serviceportfolios (nur Ansicht)
- Geschäftsanwendungsportfolios
- Anwendungsservice-Portfolios

Jeder Enterprise-Portfoliotyp ist eindeutig gekennzeichnet, wenn Sie nach einem Enterprise-Portfolio suchen. Informationen zu für die einzelnen Typen finden Sie unter In Enterprise-Portfolios navigieren.

Hinweis:
Obwohl Serviceportfolios in DPMsichtbar sind, werden sie dennoch mit Service-Portfoliomanagement Tabellen erstellt. Mit den Enterprise-Portfoliotabellen können Sie Geschäftsanwendungsportfolios und Anwendungsserviceportfolios erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklusphasen

Sie können ein Enterprise-Portfolio nach Lebenszyklusphase filtern. Serviceportfolios und Geschäftsanwendungsportfolios umfassen die folgenden Lebenszyklusphasen:

- Präoperational – Die Lösung verfügt noch nicht über Betriebsdaten.
- Operativ – Die Lösung verfügt über operative Daten.
- Deaktiviert – Die Lösung ist nicht mehr funktionsfähig und verfolgt keine neuen Daten, sodass die Daten nicht aktuell sind.

Die Lebenszyklusphasen für Anwendungsserviceportfolios sind „Operativ“ oder „Deaktiviert“.

Details zu Handlungsbedarf

Wenn Sie ein Enterprise-Portfolio anzeigen, können Sie Handlungsbedarf-Details nach Registerkarten unten in der Portfolio-Ansicht sehen. In einem Geschäftsanwendungsportfolio enthalten die Registerkarten mit Handlungsbedarf beispielsweise kritische Incidents, Probleme, Ausfälle, Warnungen und technische Risiken.

Administratoren können Geschäftsanwendungen in einem Portfolio basierend auf ihrer Lebenszyklusphase ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Mit Enterprise-Portfolios arbeiten

In Enterprise-Portfolios navigieren

In der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie durch drei Arten von Enterprise-Portfolios navigieren – Service, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservice. Sie können zwar Service-Enterprise-Portfolios in DPManzeigen, sie werden jedoch mit Service-Portfoliomanagement Tabellen erstellt. Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices werden aus Enterprise-Portfoliotabellen erstellt.

Enterprise-Portfolios sind in einem verschachtelten Inhaltsstrukturformat strukturiert, sodass Sie leicht durch jede Art von Enterprise-Portfolio navigieren können. Greifen Sie über das Symbol für das Enterprise-Portfolio (Symbol für ) auf Enterprise-Portfolios zu. Weitere Informationen zum Zugriff auf Enterprise-Portfolios finden Sie unter Mit Enterprise-Portfolios arbeiten.

Jede Art von Enterprise-Portfolio bietet eindeutige Daten, die für ihren Typ relevant sind.

Serviceportfolios

Service-Enterprise-Portfolios werden aus Service-Portfoliomanagement -Tabellen erstellt. Der Arbeitsbereich DPM zeigt Serviceportfolios in einer geschachtelten Inhaltsstruktur mit dem Taxonomieknoten und dann die Services an, die im Serviceportfolio enthalten sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliostruktur für Services

Abschnitt	Beschreibung
Taxonomieknoten	• Die erste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Service-Enterprise-Portfolio. • Die folgenden Informationen werden für den Taxonomieknoten bereitgestellt: ◦ Header mit einer Kurzbeschreibung und dem Namen „Eigentum von“. ◦ Leistungs-Snapshot-Metriken für Verfügbarkeit, offene Incidents, durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) und neue Anforderungen. ◦ Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Ausfälle und Changes. • Der Link **Details** anzeigen enthält die folgenden Informationen zum Taxonomieknoten. ◦ Header mit dem Namen Eigentum von. ◦ Registerkarte „**Übersicht** “ mit Leistungs-Snapshot-Metriken und der Aufgliederung der Services in die Kategorie. ◦ Registerkarte „**Services** “, auf der alle Services im Portfolio aufgeführt sind, mit Angabe von übergeordnetem Element, Klassifizierung (geschäftlich oder technisch), Phase, Status, Kritikalität und Eigentum nach Name. Sie können auch **Business Serviceerstellen oder Technischen Service** erstellen auswählen, um diese Aufgaben in Service Builderauszuführen. ◦ Registerkarte „**Info** “ mit einer Beschreibung und allgemeinen Informationen zum Taxonomieknoten. ◦ **Bereich „Handlungsbedarf** “, der kritische Incidents, Ausfälle und Changes auflistet.
Service und Serviceangebot	• Die nächsten beiden Ebenen in der Inhaltsstruktur unter dem Taxonomieknoten. Services und Serviceangebote können entweder technischer oder geschäftlicher Art sein. • Header: ◦ Kurzbeschreibung ◦ Eigentümer: namentlich. ◦ Name des Bereitstellungsmanagers. ◦ Phase ◦ Status • Die Leistungs-Snapshot-Metriken für Verfügbarkeit, offene Incidents, durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) und neue Anforderungen. • Die Karten mit Handlungsbedarf für kritische Incidents,Ausfälle und Changes. • Mit dem Symbol „Mehr **Menü** “ (Symbol „ ⋮ “) können Sie:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

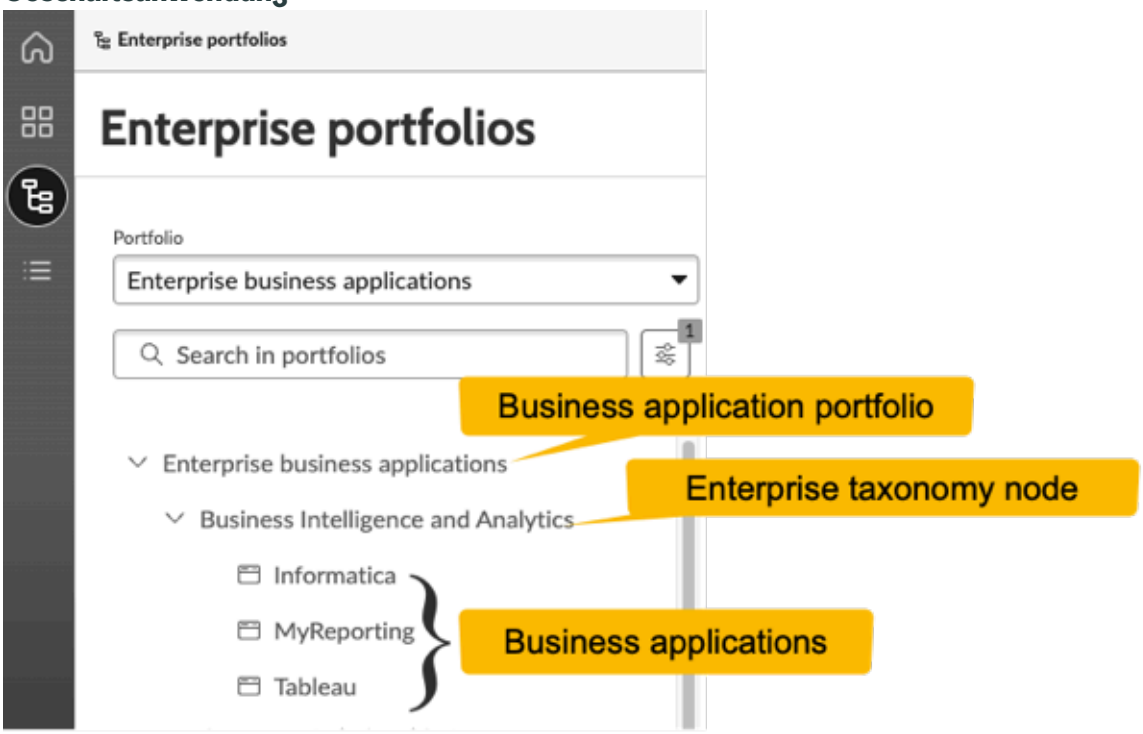
Portfoliostruktur für Services (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	◦ Fügen Sie den Service oder das Serviceangebot einem persönlichen Portfolio hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Persönliches Portfolio erstellen. ◦ Bearbeiten Sie den Service oder das Serviceangebot in Service Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Service in Service Builder. • Der Link **Details** anzeigen startet die Details zum Service oder Serviceangebot. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zu Service und Serviceangeboten in Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

Geschäftsanwendungsportfolios

Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen werden mithilfe der Enterprise-Portfoliotabellen erstellt. Der Arbeitsbereich DPM zeigt Enterprise-Portfolios in einer verschachtelten Inhaltsstruktur an, beginnend mit dem Enterprise-Taxonomieknoten auf der obersten Ebene (es können mehrere vorhanden sein). Nach dem obersten Knoten werden die Geschäftsanwendungen aufgelistet, die sich im Enterprise-Portfolio befinden. Dies ist ein Beispiel für die Inhaltsstruktur einer Geschäftsanwendung im Enterprise-Portfolio.

Beispiel für eine Inhaltsstruktur für das Enterprise-Portfolio einer Geschäftsanwendung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Das Bild zeigt das Feld **Portfolio** als Enterprise-Geschäftsanwendungen. Um eine andere Art von Enterprise-Portfolio als das auszuwählen, in dem Sie sich befinden, löschen Sie den Wert im Feld **Portfolio** und wählen dann das Feld (erneut) aus, um die anderen Portfoliotypen (Service, Business oder Anwendungsservice) anzuzeigen.

Portfoliostruktur für Geschäftsanwendung

Abschnitt	Beschreibung
Enterprise-Taxonomieknoten	• Die erste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Geschäftsanwendungs-Enterprise-Portfolio. Könnte eine zweite oder dritte Ebene enthalten, wenn sie über untergeordnete Unternehmenstaxonomieknoten verfügt. • Header: ○ Kurzbeschreibung ○ Eigentümer: namentlich. ○ Verwaltet nach Name. • Die Portfolio-Erfolgsmetriken für Verfügbarkeit, MTTR, durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Handlungsbedarf-Karten für kritische Incidents, Changes, Audits und Risiken. • Der Link **Details** anzeigen enthält die folgenden Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten. ○ Header mit dem Namen „Eigentum von“ und dem Namen „Verwaltet von“. ○ Registerkarte „**Übersicht** “ mit Portfolioerfolgsmetriken und der Aufgliederung der Geschäftsanwendungen im Taxonomieknoten des Unternehmens. ○ Registerkarte „**Geschäftsanwendungen** “ mit einer Liste der Geschäftsanwendungen, die sich im Unternehmenstaxonomieknoten befinden. ○ Registerkarte „**Info** “ mit einer Beschreibung und allgemeinen Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten. ○ **Handlungsbedarf**, der kritische Incidents, Changes, Audits und Risiken für den Enterprise-Taxonomieknoten auflistet.
Geschäftsanwendung	• Die nächste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Knoten „Enterprise-Taxonomie“. • Header: ○ Kurzbeschreibung ○ Name des Anwendungsbesitzers. ○ Name des Geschäftsinhabers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliostruktur für Geschäftsanwendung (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	○ Status. ○ Gesamtrisiko, übernommen aus Technologie-Portfoliomanagement (TPM). • Die Portfolio-Erfolgsmetriken für Verfügbarkeit, MTTR, durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Die Karten mit Handlungsbedarf für kritische Incidents, Changes, Audits und Risiken. • Mit dem Symbol „ **Mehr** “ (Symbol „ ⋮ “) können Sie die Geschäftsanwendung einem persönlichen Portfolio hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Persönliches Portfolio erstellen. • Der Link **Details** anzeigen startet die Geschäftsanwendungsdetails. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Geschäftsanwendungen“ in Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

Anwendungsservice-Portfolios

Anwendungsservice-Enterprise-Portfolios werden mithilfe der Enterprise-Portfoliotabellen erstellt. Die Informationen in Anwendungsservice-Portfolios ähneln denen von Geschäftsanwendungsportfolios mit einigen Unterschieden, die sich auf Anwendungsservices beziehen.

Informationen zu KPI-Gruppen in Anwendungsservice-Portfolios finden Sie unter Anwendungsservicedetails.

Portfoliostruktur für Anwendungsservice

Abschnitt	Beschreibung
Enterprise-Taxonomieknoten	• Die erste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Anwendungsservice-Enterprise-Portfolio. Könnte eine zweite oder dritte Ebene enthalten, wenn sie über untergeordnete Unternehmenstaxonomieknoten verfügt. • Header: ○ Kurzbeschreibung ○ Eigentümer: namentlich. ○ Verwaltet nach Name. • Die Portfolio-Erfolgsmetriken für Verfügbarkeit, durchschnittliche Tage bis zur Lösung (Mean Days to Lösen, MTTR), durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Die Karten mit Handlungsbedarf für kritische Incidents, Changes, Ausfälle und Risiken. • Der Link **Details** anzeigen enthält die folgenden Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliostruktur für Anwendungsservice (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	○ Header mit dem Namen „Eigentum von“ und dem Namen „Verwaltet von“. ○ Registerkarte „**Übersicht** “ mit Portfolioerfolgsmetriken und der Aufgliederung der Anwendungsservices im Taxonomieknoten des Unternehmens. ○ Registerkarte „**Anwendungsservices** “ mit einer Liste der Anwendungsservices, die sich im Enterprise-Taxonomieknoten befinden. ○ Registerkarte „**Info** “ mit einer Beschreibung und allgemeinen Informationen zum Enterprise-Taxonomieknoten. ○ **Handlungsbedarf**, der kritische Incidents, Changes, Ausfälle und Risiken für den Enterprise-Taxonomieknoten auflistet.
Anwendungsservice	• Die nächste Ebene in der Inhaltsstruktur unter dem Knoten „Enterprise-Taxonomie“. • Header: ○ Kurzbeschreibung ○ Eigentümer: namentlich. ○ Verwaltet nach Name. ○ Betriebsstatus. ○ Gesamtrisiko. Dies wird für einen Anwendungsservice nur angezeigt, wenn die folgenden drei Plugins installiert sind: ▪ *sn_apm_tpm* (für Technologie-Portfoliomanagement (TPM) ▪ *com.snc.apm* (für Anwendungs-Portfoliomanagement (APM)) ▪ *com.snc.sams* • Die Portfolio-Erfolgsmetriken für Verfügbarkeit, MTTR, durch Changes verursachte Incidents und erfolgreiche Changes. • Die Karten mit Handlungsbedarf für kritische Incidents, Changes, Ausfälle, Risiken und Warnungen. • Mit dem Symbol „ **Mehr** “ (Symbol „ ⋮ “) können Sie den Anwendungsservice einem persönlichen Portfolio hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Persönliches Portfolio erstellen. • Der Link **Details** anzeigen startet die Details des Anwendungsservice. Informationen dazu, was dieser Bildschirm enthält, finden Sie im Abschnitt „Anwendungsservices“ in Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen.

Listenmodule

Listenmodule in Digital-Portfoliomanagement (DPM) bieten Informationen, die sich in persönlichen Portfolios oder Enterprise-Portfolios befinden können. Sie müssen keine Lösungen besitzen, um Listenmodule anzuzeigen oder zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Listenmodul im Arbeitsbereich DPM enthält zwei Registerkarten: **Listen** und **Meine Listen**. Die folgenden Kategorien befinden sich auf der Registerkarte „ **Listen** “, jeweils mit den Optionen In **meinem Besitz** und **Alle**.

- Services
- Angebote
- Geschäftsanwendungen
- Anwendungsservices
- Bedarfe
- Projekte
- Verträge

Wenn Sie **Alle** für eine bestimmte Kategorie auswählen, sehen Sie alle Datensätze für diese Kategorie, auch wenn Sie nicht der Besitzer sind. Wie bei jeder Liste von Datensätzen können Sie die angezeigten Spalten sortieren, filtern und ändern. Sie können sie auch Ihrer eigenen persönlichen Liste namens „ **Meine Listen**“ hinzufügen.

Erstellen Sie eine persönliche Liste, indem Sie Datensätze hinzufügen, die Sie interessieren, z. B. Serviceangebote, Roadmaps, Projekte, Bedarfe, Ideen, Verträge, Incidents, Teammitglieder oder Teams. Wenn Sie eine Liste erstellen, können Sie sie aus einer vorhandenen Liste starten oder eine eigene Liste erstellen. Nachdem Sie eine Liste erstellt haben, wird sie auf der Registerkarte „ **Meine Listen** “ im Listenmodul angezeigt. Nachdem Sie mehr als eine Liste erstellt haben, können Sie **Neu anordnen** auswählen, um Ihre Listen zu organisieren.

Zugehörige Informationen

Mit Listen arbeiten

KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement

Definieren und konfigurieren Sie die für Sie wichtigsten KPI-Gruppen in DPM. Wenn Sie Ihren Services und Anwendungen KPI-Gruppen zuordnen, können Sie deren Leistung in einem zentralen Bereich analysieren.

Übersicht

Erfahren Sie, wie Sie KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement (DPM)verwenden können. Verwenden Sie KPI-Gruppen.

Mit KPI-Gruppen können Sie die Leistung jeder Lösung auf verschiedene Arten analysieren:

- Führen Sie einen Drilldown durch, um Trends und die historische Leistung von Lieferanten, einer KPI-Gruppe oder einem einzelnen KPI anzuzeigen.
- Wählen Sie einen unterstützenden KPI aus, um die zugehörigen Datensatzdetails anzuzeigen.
- Das Anzeigen von Sparklines für die KPIs bietet eine schnelle visuelle Möglichkeit, die Daten anzuzeigen.
- Sehen Sie sich die neueste (oder letzte) KPI-Punktzahl an, wenn die Systemeigenschaft „ **Neueste Punktzahl** “ (`sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score`) aktiviert ist.

  Zeigen Sie KPI-Gruppendaten so an, wie es für Sie am interessantesten ist. Administratoren können die Systemeigenschaft jederzeit aktualisieren, sodass Sie KPI-Gruppendaten nach der neuesten Punktzahl oder nach der zusammengefassten Punktzahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anzeigen können. Wenn ein Administrator die Systemeigenschaft „Neueste Punktzahl“ aktiviert, wird in DPMFolgendes angezeigt:

- Letzte erfasste Punktzahl für einen KPI-Indikator in allen KPI-Gruppen in DPM, ohne Zusammenfassungsebene (nach Summe oder nach Durchschnitt).
- Zuletzt gesammelte Punktzahlen für alle Werte in jedem KPI-Aufgliederungsraster.
- Punktzahlen der letzten 30 Tage für Trends und Zeitreihenvisualisierungen. Sie können für jeden KPI unterschiedliche Zeitbereiche festlegen.
- Das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wurde (wird auf jeder KPI-Indikatorkarte angezeigt).

Tipp:
DPM Administratoren aktivieren die Systemeigenschaft „Neueste Punktzahl“, indem sie zu navigieren **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Administration** > **KPI-Gruppeneigenschaften**. Weitere Administratorinformationen finden Sie unter Digital Portfolio Management-Experience konfigurieren.

Das DPM Basissystem enthält KPI-Gruppen, die wertvolle Indikatoren zur Bewertung der Gesamtleistung und einzelner Metriken für -Services und andere Lösungen bieten. Sie können auch Ihre eigenen KPI-Gruppen erstellen, aber Sie werden aufgefordert, die Basissystemoptionen zu erkunden.

KPI-Gruppen für Enterprise-Portfolios

Zwei KPI-Gruppen ermöglichen eine flexible Berichterstellung für Lösungen in Enterprise-Portfolios.

- **Enterprise-Portfolio**

  Die KPI-Gruppe „Enterprise-Portfolio“ [*`Portfolio success metrics`*] ermöglicht Ihnen die Zuordnung zu einem beliebigen Enterprise-Portfoliotyp, um die zugehörige Portfolioleistung anzuzeigen. Sie können die Verfügbarkeit, die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MMTR), die durch Changes verursachten Incidents und erfolgreiche Changes nachverfolgen. Sie können diese Leistungsmetriken sehen, wenn Sie die Details eines Enterprise-Portfolios anzeigen.

- **Geschäftsanwendungen**

  Mit dem KPI-Gruppentyp „Geschäftsanwendung“ [*`Business application performance`*] können Sie die Anzahl der Incidents, Probleme und Changes für eine Geschäftsanwendung nachverfolgen. Sie können diese Leistungsmetriken auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ einer Geschäftsanwendung im Arbeitsbereich DPM anzeigen.

Wichtig:
Sie müssen die KPI-Gruppe „Geschäftsanwendungsleistung“ Ihren Geschäftsanwendungen zuordnen, um die Daten auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ anzuzeigen.

Hinweis:
Die KPI-Gruppe „Geschäftsanwendungsleistung“ ersetzt die vor dem Release Utah verwendeten Metriken. Da Sie KPI-Gruppen erstellen und bearbeiten und Geschäftsanwendungen zuordnen können, bietet es mehr Flexibilität bei der Konfiguration Ihrer Berichterstellung. Sie müssen die Seite in UIB nicht bearbeiten, um die Metriken zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen für Anwendungsservices

KPI-Gruppen werden für Anwendungsservices nicht übernommen, Sie können jedoch mit der KPI-Gruppe *`Availability insights`* für Anwendungsservices Folgendes tun:

- Zeigen Sie die Verfügbarkeit von Anwendungsservices an, die Sie besitzen oder für die Sie verantwortlich sind, und bewerten Sie sie.
- Ordnen Sie die KPI-Gruppe „Verfügbarkeitseinblicke“ 1:n-Anwendungsservices zu.
- Zeigen Sie Verfügbarkeitszusagen und die Leistung der Zusagen auf der Registerkarte „Ausführen“ Ihres Anwendungsservice an.
- Zeigen Sie alle Zusagen an, die auf der Info-Registerkarte des Anwendungsservice aufgeführt sind.

Zugehörige Informationen

In Enterprise-Portfolios navigieren

Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen

Gruppen, Zuordnungen und Visualisierungen von KPIs erstellen

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

DevOps Wertstrommetriken in Digital-Portfoliomanagement

Zeigen Sie wichtige Metriken im Zusammenhang mit der Leistung Ihrer Lösungen in Digital-Portfoliomanagement (DPM)an. Wenn Sie Ihre Lösungen in einem DevOps -Modell verwalten, können Sie DevOps -Daten für Ihre Geschäftsanwendungen anzeigen und direkt von DPMaus eine Verknüpfung zum DevOps Change -Arbeitsbereich erstellen.

Schlüsselmetriken helfen Ihnen, die Auswirkungen auf die Leistung der Arbeit an Ihren Lösungen zu bewerten. Zeigen Sie Wertstrommetriken DevOps im Kontext Ihrer Geschäftsanwendungen in DPMan, z. B. die durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung nach Changes, Change-Fehlerraten und Vorlaufzeit. Sie können auch direkt aus Ihren Geschäftsanwendungen in DPM auf den Arbeitsbereich DevOps Change zugreifen, um datengestützte Entscheidungen zu treffen. Beschleunigungsmetriken werden sowohl auf der Registerkarte „ **Build** “ als auch auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ angezeigt, sodass Sie die Daten für jede Phase im Kontext Ihrer Geschäftsanwendungen anzeigen können. Sie können Flow-Metrikdaten auf der Registerkarte „ **Build** “ Ihrer Geschäftsanwendungen anzeigen.

Hinweis:
Um DevOps -Beschleunigungsmetriken und Flow-Metriken in DPManzuzeigen, müssen Administratoren die Systemeigenschaft DevOps aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Digital Portfolio Management-Experience konfigurieren.

Zeigen Sie auf der Registerkarte „ **Build** “ Ihrer Geschäftsanwendungen die folgenden Daten in numerischer Form und in Diagrammen an:

- Metriken beschleunigen
  - Durchschnittliche Vorlaufzeit für die Bereitstellung in den letzten 30 Tagen
  - Vorlaufzeit von Commit bis Bereitstellung
  - Durchschnittliche Bereitstellungshäufigkeit in den letzten 30 Tagen
  - Häufigkeit der Bereitstellungen in der Produktion
- Flow-Metriken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Durchschnittliche Flow-Zeit für Epics
- Durchschnittliche Flow-Zeit für Epics und Funktionen
- Durchschnittliche Anzahl von Fehlern und Storys
- Verteilung von Fehlern und Storys
- Zykluszeit in Arbeit für Epics, Storys und Fehler (jedes hat ein eigenes Widget)
- Elemente in Arbeit

Zeigen Sie auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ Ihrer Geschäftsanwendungen die folgenden Daten für Beschleunigungsmetriken in numerischer Form und in Diagrammen an:

- Durchschnittliche mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung nach einem Incident, der durch Changes verursacht wurde (in den letzten 30 Tagen).
- Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung nach Incidents, die durch Changes verursacht wurden, aufgeschlüsselt nach DevOps Changes und Nicht- DevOps Changes.

Hinweis:
Nicht DevOps - -Changes sind andere Changes, die in der Change-Tabelle aufgeführt sind.

- Durchschnittliche Change-Fehlerraten in den letzten 30 Tagen
- Change-Fehlerrate im Laufe der Zeit, aufgeschlüsselt nach DevOps Changes und Nicht-DevOps Changes
- Mittlere Zeit bis zur Wiederherstellung

Digital-Portfoliomanagement konfigurieren

Aktivieren Sie Digital-Portfoliomanagement (DPM), und konfigurieren Sie die Einstellungen für Ihre Organisation, um Daten zur Überwachung von Services, Angeboten, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices anzuzeigen. Alle Konfigurationsaufgaben in diesem Abschnitt erfordern die Administratorrolle DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Tipp:
Mit der Administratorrolle DPM [sn_dpm.dpm_admin] können Sie DPM in der Anwendung konfigurieren. Wenn Sie jedoch individuellere Konfigurationen erstellen möchten, verwenden Sie UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Digital-Portfoliomanagement aktivieren

Das Plugin Digital-Portfoliomanagement ist über den ServiceNow® ServiceNow Store verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) über den ServiceNow Store installieren, werden die erforderlichen Plugins automatisch installiert. Eine Liste anderer Anwendungs-Plugins, die Sie installieren müssen, um andere Anwendungsdaten in DPManzuzeigen, finden Sie unter Zu Digital Portfolio Management zugehörige Anwendungen und Datenquellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin.
   Verwenden Sie die Filterkriterien und die Suchleiste, um nach Name oder ID zu suchen. Wenn Sie das gewünschte Plugin nicht finden können, lesen Sie unter Plugin anfordern nach.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Konfigurieren Sie KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement

Konfigurieren Sie Gruppen von Leistungskennzahlen (KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um Leistungsinformationen im Kontext der -Lösungen Ihrer Organisation anzuzeigen.

Mit der Administratorrolle DPM [sn_dpm.dpm_admin] können Sie die Gruppen von Leistungskennzahlen (KPIs) in DPMdefinieren und konfigurieren. Mit KPI-Gruppen kann Ihre Organisation die Leistung von Services, Angeboten, Business Services und Anwendungsservices in einem zentralen Bereich analysieren.

Hier erhalten Sie einen Überblick darüber, wie DPM -Administratoren KPI-Gruppen konfigurieren. Konfigurieren Sie KPI-Gruppen.

Zugehörige Informationen

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

Gruppen, Zuordnungen und Visualisierungen von KPIs erstellen

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um Leistungsinformationen im Kontext Ihrer Lösungen anzuzeigen. Dieses Verfahren verwendet das Beispiel der Konfiguration der Serviceverfügbarkeit, um die Verfügbarkeitspunktzahl in der Lebenszyklusphase „Ausführung“ anzuzeigen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Plugins: sn_team_perf_kpi_group und com.snc.service_portfolio
- Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Benutzer mit der Rolle sn_dpm.dpm_admin können Sie KPIs so konfigurieren, dass sie in DPM angezeigt werden. Diese Aufgabe verwendet die KPI-Gruppe „Ausfall und Verfügbarkeit“, um zu zeigen, wie die Serviceverfügbarkeits-KPI konfiguriert wird.

Hinweis:
Sie benötigen ein Premium-Abonnement für Service-Portfoliomanagement, um diese Aufgabe auszuführen. Dieses Premium-Abonnement wird automatisch installiert, wenn Sie DPM installiert haben.

Allgemeine Informationen zu KPI-Gruppen finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital Portfolio Management.

Informationen zum Erstellen von KPI-Gruppen finden Sie unter KPI-Gruppen, -Zuordnungen und -Visualisierungen erstellen.

Dieses Verfahren umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.
2. Erstellen Sie die Servicezusage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ordnen Sie die Servicezusage dem Serviceangebot zu.
4. Erstellen Sie einen Ausfall für das Serviceangebot.
5. Führen Sie die Datenerfassungsaufgabe aus, und überprüfen Sie sie.
6. Stellen Sie sicher, dass der KPI in DPM angezeigt wird.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.
   Die von Ihnen erstellte Zuordnung richtet das Serviceangebot ein, für das Sie die Verfügbarkeit anzeigen möchten.
   a. Navigieren zu **Digital Portfolio Management – Arbeitsbereich** > **KPI-Gruppenzuordnungen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPI-Gruppenzuordnung“

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe	Der Zuordnung hinzuzufügender KPI-Gruppenname Nehmen Sie in diesem Beispiel die Zuordnung zur KPI-Gruppe „Ausfall und Verfügbarkeit“ vor. Diese Zuordnung kann bereits als Teil des Basissystems DPM erfolgen.
▪ Serviceportfolio ▪ Taxonomieknoten ▪ Service ▪ Angebot ▪ Anwendungsservice	Zuordnung, die Sie dieser KPI-Gruppe zuordnen möchten. Die angezeigten Felder hängen vom Typ der von Ihnen ausgewählten KPI-Gruppe ab. In diesem Beispiel lautet die Zuordnung **Angebot**.

   d. Wählen Sie **Absenden** aus.
2. Erstellen Sie die Servicezusage.
   Wählen Sie für dieses Beispiel ein Serviceportfolio aus, für das Sie den Serviceverfügbarkeits-KPI konfigurieren möchten. Sie können ein persönliches Portfolio oder ein Enterprise-Portfolio auswählen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Zusagen**.
   b. Wählen Sie **Neu**, um Verfügbarkeitsdaten einzurichten.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zusagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Zusage.
Typ	Typ der Zusage. Der **Verfügbarkeitstyp** richtet Verfügbarkeitsdaten ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Percentage available (Prozentsatz verfügbar)	Prozentsatz der Verfügbarkeit einer Zusage. Zum Beispiel 90 %.
Zeitplan	Zeitdauer, für die die Zusage verfügbar ist. Beispielsweise wird mit 24 x 7 die Zusage für jeden Tag festgelegt.
Zeitzone	Zeitzone für die Zusage.
Beschreibung	Beschreibung der Zusage.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

3. Ordnen Sie die Servicezusage dem Serviceangebot zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Servicezusage**.

> **Hinweis:**
> Wenn das Plugin nicht installiert ist, geben Sie den Tabellennamen **service_offering_commitment.list** in den Filternavigator ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Servicezusagenformular

Feld	Beschreibung
Serviceangebot	Das mit der Servicezusage verbundene Serviceangebot.
Servicezusage	Die dem Serviceangebot zugeordnete Servicezusage.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

4. Erstellen Sie einen Ausfall für das Serviceangebot.
Legen Sie die Serviceverfügbarkeit für die letzten sieben Tage fest, bevor Sie den Ausfalldatensatz erstellen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Ausfälle**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ausfallformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer für den Ausfalldatensatz.
Configuration Item	Das mit dem Ausfall verbundene Serviceangebot.
Anfang	Startdatum des Ausfalls.
Ende	Enddatum des Ausfalls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

> **Hinweis:**
> Der Ausfall, den Sie für das Serviceangebot erstellen, generiert auch einen Serviceverfügbarkeitsdatensatz für das Serviceangebot.

5. Führen Sie die Datenerfassungsaufgabe aus, und überprüfen Sie sie.
Die Aufgabe erfasst Daten von allen Performance Analytics-Indikatoren in der Liste der geplanten Aufgaben. Dieser Schritt enthält auch Überprüfungsschritte, um sicherzustellen, dass der Auftrag erfolgreich ausgeführt wurde.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

b. Suchen Sie in der Namensspalte nach **SPM Data Collection job for PA** (SPM-Datensammlungsauftrag für PA).

c. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.

d. Stellen Sie sicher, dass **Relativer Start** auf die Anzahl der Tage für die Datenerfassung festgelegt ist (Standardwert ist **1**).

e. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

f. Aktualisieren Sie den Bildschirm, um Ihr Auftragsprotokoll auf der Registerkarte **Auftragsprotokolle** anzuzeigen. Überprüfen Sie das Erstellungsdatum, und stellen Sie sicher, dass der **Status** den Wert **Gesammelt** aufweist.

g. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatoren**, und suchen Sie in der Namensspalte nach dem Indikator **SPM-Verfügbarkeit**.

h. Wählen Sie **SPM-Verfügbarkeit** und dann **Bearbeiten**.

i. Öffnen Sie im Formular den Datensatz SPM-Verfügbarkeit, um zu überprüfen, ob Sie den Auftrag erfolgreich erstellt haben.

j. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Analytics Hub anzeigen**, um zu überprüfen, ob die Verfügbarkeitspunktzahl für das Angebot angezeigt wird. Wenn mehrere Werte angezeigt werden, suchen Sie nach dem Namen des Angebots, um sicherzustellen, dass Sie die Verfügbarkeitspunktzahl für dieses Angebot richtig festlegen.

6. Stellen Sie sicher, dass der KPI in DPM angezeigt wird.

a. Navigieren zu **Arbeitsbereich** > **Digital Portfolio Management**.

b. Suchen Sie das Serviceportfolio mit dem von Ihnen erstellten Verfügbarkeits-KPI.

- Wenn Sie den Verfügbarkeits-KPI für ein persönliches Portfolio erstellt haben, öffnen Sie die persönliche Portfoliokarte, die den Verfügbarkeits-KPI enthält.
- Wenn Sie den Verfügbarkeits-KPI für ein Unternehmensportfolio erstellt haben, verwenden Sie die Baumstruktur des Unternehmensportfolios, um den Datensatz des Serviceangebots zu finden.

c. Stellen Sie auf der Registerkarte **Ausführen** sicher, dass die Verfügbarkeitskarte „Leistungs-Snapshot“ den richtigen Prozentwert anzeigt.

Zugehörige Informationen

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

Gruppen, Zuordnungen und Visualisierungen von KPIs erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen, Zuordnungen und Visualisierungen von KPIs erstellen

Erstellen Sie Gruppen, Zuordnungen und Visualisierungen von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicator, KPI), um die allgemeine Integrität und den Fortschritt Ihrer Services und Angebote zu überwachen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Plugins: com.sn_team_perf und com.snc.service_portfolio
- Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator für Digital-Portfoliomanagement erstellen Sie KPI-Gruppen und verknüpfen den Typ jeder Gruppe mit dem entsprechenden Datensatz (Portfolio, Angebot, Taxonomieknoten oder Service). Sie können auch KPI-Gruppenzuordnungen und zugehörige Listen anzeigen.

Neben der Erstellung eigener KPI-Gruppen können Sie die in der Basisanwendung Digital-Portfoliomanagement enthaltenen KPI-Gruppen verwenden und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital Portfolio Management

Dieses Verfahren umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe Indikatoren hinzu.
3. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.
4. Erstellen Sie eine KPI-Visualisierung.

Tipp:
Sie können auch eine KPI-Gruppe erstellen, indem Sie eine vorhandene KPI-Gruppe kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kopieren Sie eine KPI-Gruppe, um eine neue KPI-Gruppe in zu erstellen Digital-Portfoliomanagement.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Digital Portfolio Management** > **KPI-Gruppen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPI-Gruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der KPI-Gruppe
Beschreibung	Die Beschreibung der KPI-Gruppe
Typ	Der Typ, den Sie erstellen möchten: ▪ Serviceportfolios ▪ Taxonomieknoten ▪ Services

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Angebote ▪ Anwendungsservices **Hinweis:** Der Typ muss mit dem Datensatz korrelieren. Beispielsweise können Sie einem Portfoliodatensatz nur den Typ „Serviceportfolio“ zuordnen. Einem Angebotsdatensatz können Sie nur den Typ „Angebot“ zuordnen.
Reihenfolge	Legt das Seitenlayout der KPI-Gruppen im Arbeitsbereich von Digital-Portfoliomanagement fest.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe Indikatoren hinzu.

a. Um Indikatoren hinzuzufügen, wählen Sie die KPI-Gruppe aus.

b. Um alle Registerkarten für die KPI-Gruppe anzuzeigen, wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen (≡), die Option **Ansicht** und dann **Digital Portfolio Management** aus.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **KPIs** die Option **Neu** aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPIs“

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe	KPI-Gruppe, der Indikatoren hinzugefügt werden sollen
KPI	KPI-Indikator, den Sie messen möchten
Bezeichnung	Name des KPI-Indikators. Sie können die Bezeichnung bearbeiten.
Übergeordneter KPI	Übergeordneter KPI, wenn der KPI ein unterstützender KPI ist.
Zusammenfassung anzeigen	Zusammenfassende KPI-Anzeige: Durchschnitt oder Summe
Reihenfolge	Seitenlayout der KPI-Gruppen im Arbeitsbereich von Digital-Portfoliomanagement

e. Wählen Sie **Absenden** aus.

Hinweis:
Wenn Sie einen übergeordneten KPI zugewiesen haben und ihn nicht auf dem Bildschirm sehen, wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen (≡), die Option **Ansicht** und dann **Digital Portfolio Management** aus.

f. Nachdem Sie alle KPI-Indikatoren hinzugefügt haben, wählen Sie **Aktualisieren** aus.

3. Erstellen Sie eine KPI-Gruppenzuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Digital Portfolio Management** > **KPI-Gruppenzuordnungen**.

> **Hinweis:**
> Sie können auch eine KPI-Gruppe zuordnen, wenn Sie zu navigieren **Digital Portfolio Management** > **KPI-Gruppen**. Wählen Sie eine anzuzeigende KPI-Gruppe aus, und wählen Sie dann die Registerkarte KPI-Gruppenzuordnungen aus.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPI-Gruppenzuordnung“

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe	Der Zuordnung hinzuzufügender KPI-Gruppenname
▪ Serviceportfolio ▪ Taxonomieknoten ▪ Service ▪ Angebot ▪ Anwendungsservice ▪ Geschäftsanwendung ▪ Enterprise-Portfolio ▪ Enterprise-Taxonomieknoten	Zuordnung, die Sie dieser KPI-Gruppe zuordnen möchten. Die angezeigten Felder hängen vom Typ der von Ihnen ausgewählten KPI-Gruppe ab.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

> **Hinweis:**
> Wiederholen Sie Schritt 3 a-d, wenn Sie derselben KPI-Gruppe weitere Zuordnungselemente zuordnen möchten.

4. Erstellen Sie eine KPI-Visualisierung.

a. Navigieren zu **Digital Portfolio Management** > **KPI-Gruppen**.

b. Wählen Sie die KPI-Gruppe aus, für die Sie eine KPI-Visualisierung erstellen möchten.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **KPI-Visualisierungskonfigurationen** die Option **Neu** aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „KPI-Visualisierungskonfiguration“

Feld	Beschreibung
KPI-Gruppe oder KPI	Der Visualisierung hinzuzufügender Name der KPI-Gruppe bzw. des KPI. Sie können auf diesem Bildschirm nur einem dieser Felder eine Visualisierung hinzufügen.
Diagrammtyp	Art des Visualisierungsdiagramms ▪ **Einzelne Punktzahl** ▪ **Zeitreihe: Zeile**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ **Zeitreihe: Spalte** ▪ **Zeitreihe: Bereich** ▪ **Zeitreihe: Spline** ▪ **Zeitreihe: Stufenlinie**

e. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement

KPIs in Digital-Portfoliomanagement mit Serviceverfügbarkeitsbeispiel konfigurieren

Kopieren Sie eine KPI-Gruppe, um eine neue KPI-Gruppe in zu erstellen Digital-Portfoliomanagement

Erstellen Sie eine neue KPI-Gruppe (Leistungskennzahl), indem Sie eine vorhandene KPI-Gruppe in Digital-Portfoliomanagement (DPM)kopieren. Alle Datensätze und Zuordnungen der KPI-Gruppe werden ebenfalls kopiert. Nachdem Sie die KPI-Gruppe kopiert haben, können Sie alle Aspekte ändern, sodass die neue Gruppe Ihren Anforderungen am besten entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **KPI-Gruppen**.
2. Öffnen Sie die KPI-Gruppe in der Liste, die Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie **Kopieren**.
4. Kehren Sie zur KPI-Gruppenliste zurück, um die kopierte KPI-Gruppe zu suchen.
   Der kopierte KPI-Gruppenname ist derselbe wie der, den Sie mit `Copy of` vor dem Namen kopiert haben.
5. Öffnen Sie die kopierte KPI-Gruppe.
   Ändern Sie den Namen, die Beschreibung und die Reihenfolge. Sie können auch die unterstützenden KPIs und die KPI-Gruppenzuordnungen ändern.

Konfigurieren Sie Handlungsbedarf-Bereiche

Jede Lösungsseite in Digital-Portfoliomanagement (DPM) verfügt über einen Bereich mit Handlungsbedarf mit Elementen, die im Kontext der Seite Aufmerksamkeit erfordern. Sie können die Handlungsbedarf-Attribute so konfigurieren, dass sie den Anforderungen Ihrer Organisation entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurierbare Handlungsbedarf-Bereiche und ihre Attributtabelle wurden im Utah Store-Release vom November 2023 eingeführt. Im Folgenden finden Sie allgemeine Richtlinien, spezifische Schritte zur Administratorkonfiguration finden Sie jedoch unter KB1519343 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardschwellenwerte gelten für die DPM Workspace-Homepage. Lösungen verwenden die Standardattribute und Schwellenwerte aus der Attributtabelle, bis Benutzer entscheiden, ihre DPM Workspace-Homepage-Experience zu personalisieren. Siehe Personalisieren Sie die Digital-Portfoliomanagement Workspace-Homepage

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Handlungsbedarf** > **Handlungsbedarf-Attribute**.
2. Aktualisieren Sie die Feldeinstellungen.

Feld	Einstellung
Reihenfolge	○ Die Reihenfolge der Attribute auf den Homepage-Lösungskarten des Benutzers. ○ Die Reihenfolge der Attribute, wenn der Benutzer die **Bearbeitungsstatusbedingungen** auf der Homepage personalisiert. **Hinweis:** Beim Bearbeiten der Statusbedingungen werden die ersten vier Attribute pro Typ angezeigt. Sie können das Dropdown-Menü auswählen, um verschiedene Statusbedingungen auszuwählen.
○ Aktiv ○ Auf Homepage anzeigen ○ Im Handlungsbedarf anzeigen	Legen Sie auf „true“ oder „false“ fest. Bei „true“ kann der angemeldete Benutzer das Attribut auf seinen Homepage-Lösungskarten anzeigen und dann die Schwellenwerte für dieses Attribut personalisieren.
○ Schwellenwert für „Mittel“ ○ Schwellenwert für „Schwerwiegend“	Ändern Sie die Zahl vom Standardschwellenwert in den Schwellenwert, den Sie für jedes Attribut festlegen möchten. **Hinweis:** Wenn ein Schwellenwert auf Null (0) festgelegt ist, ist dieses Attributfeld leer.

Datensatzansichten konfigurieren

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte UX-Formularansicht, um Datensätze für eine bestimmte Tabelle in Digital-Portfoliomanagement (DPM) anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine benutzerdefinierte UX-Formularansicht, um die Ansicht der Anzeige einer bestimmte Tabelle in DPM festzulegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Leeren Sie den Cache, um die geänderten Ergebnisse dieses Verfahrens anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Formularansichtsregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Anzeigeregel“

Felder-Set	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der benutzerdefinierten Formularansicht.
Tabelle	Tabellenname, der der benutzerdefinierten Formularansicht zugeordnet ist.
Anzeigen	Benutzerdefinierte UI-Ansicht.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren

Wenn Ihre Organisation bestimmte Module oder Lebenszyklusphasen in Digital-Portfoliomanagement (DPM) nicht verwendet, konfigurieren Sie die Experience, indem Sie diese Elemente in Benutzeransichten ausblenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie die Benutzer-Experience, ohne die Anwendung „UI Builder“ verwenden zu müssen. Als DPM-Administrator können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Blenden Sie ganze Registerkarten, bestimmte Abschnitte einer Registerkarte und Lösungstypen (z. B. Geschäftsanwendungen) in Benutzeransichten aus. Nachdem eine Registerkarte oder ein Lösungstyp ausgeblendet wurde, wird dieses Element auch in Suchen und Filtern ausgeblendet.
- Verfügbare Elementtypen ausblenden – Services, technische Services, Business Services, Anwendungsservices, Serviceangebote und Geschäftsanwendungen.
- Systemeigenschaften aktivieren, um Folgendes anzuzeigen:
  - Standardmäßige Handlungsbedarf-Bereiche.

Hinweis:
Standardmäßige Handlungsbedarf-Bereiche sind für neue Kunden auf „true“ festgelegt. Bestandskunden müssen die Systemeigenschaft aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie mit Bereichen mit Handlungsbedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Neueste (oder letzte) KPI-Punktzahlen (Key Performance Indicator). Wenn diese Option aktiviert ist, werden KPIs nicht mehr als Summe oder Durchschnitt über einen Datumsbereich angezeigt. Diese Funktion ist nur ab dem Utah-Release verfügbar.
- DevOps Daten. Weitere Informationen finden Sie unter DevOps Wertstrommetriken in Digital-Portfoliomanagement.

Hinweis:
Sie können diese Konfigurationen jederzeit aktivieren und deaktivieren.

Siehe Konfigurieren von DPM -Benutzeransichten in Aktion.

Konfigurieren Sie DPM-Benutzeransichten.

Konfigurationsoptionen in DPM

Services und Angebote	Geschäftsanwendu	Anwendungsservic	Neueste KPI-Punktzahl	DevOps-Daten
Blenden Sie die folgenden Registerkarten aus: • **Plan** • **Build** • **Ausführen** Blenden Sie die folgenden Abschnitte auf der Registerkarte **Plan** aus: • Bedarfe • Rückstand • Roadmap Blenden Sie die folgenden Abschnitte von der Registerkarte **Build** aus: • Roadmap • Projekte • Changes • Verbesserungsinitiativen	Blenden Sie die folgenden Registerkarten aus: • **Plan** • **Build** • **Ausführen** • **Risiko** Blenden Sie die folgenden Abschnitte auf der Registerkarte **Plan** aus: • Bedarfe • Rückstand • Roadmap Blenden Sie die folgenden Abschnitte von der Registerkarte **Build** aus: • Roadmap • Projekte	Blenden Sie die Registerkarte **Ausführen** aus.	Aktivieren Sie die Option **Neueste Punktzahl**, um die neueste oder letzte KPI-Punktzahl anzuzeigen. Wenn diese Option aktiviert ist, werden KPIs nicht als Summe oder Durchschnitt über einen Datumsbereich angezeigt.	Aktivieren Sie die **DevOps-Eigenschaftenoption**, um DevOps -Daten wie Flow-Metriken anzuzeigen und Metriken in DPMzu beschleunigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsoptionen in DPM (Fortsetzung)

Services und Angebote	Geschäftsanwendu	Anwendungsservic	Neueste KPI-Punktzahl	DevOps-Daten
Standardmäßig sind DevOps -Daten auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ ausgeblendet. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft DevOps, damit Benutzer DevOps beschleunigte Metriken auf der Registerkarte „ **Ausführen** “ sehen können.	• DevOps Flow-Metriken • DevOps beschleunigte Metriken Standardmäßig sind DevOps -Daten auf der Registerkarte „ **Build** “ ausgeblendet. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft DevOps, damit Benutzer Flow-Metriken und beschleunigte Metriken auf der Registerkarte „ **Build** “ sehen können.			

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Administration**.
2. Wählen Sie das Menüelement aus, das Sie für Benutzer konfigurieren möchten.
   - **Anwendungsserviceeigenschaften**
   - **Eigenschaften der Geschäftsanwendung**
   - **Service- und Angebotseigenschaften**
   - **DevOps-Eigenschaften**
   - **KPI-Gruppeneigenschaften** (Option zum Festlegen der Systemeigenschaft „Neueste Punktzahl“)
   - **Verfügbare Elementtypen** (gehen Sie zu Schritt 6)
3. Befolgen Sie gegebenenfalls die bereitgestellten Anweisungen, um den ausgewählten Datensatz zu bearbeiten.
   Für einige Eigenschaften gibt es einen Link, über den Sie auswählen können.
4. Befolgen Sie die bereitgestellten Anweisungen, um jede Konfiguration zu bearbeiten.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Blenden Sie verfügbare Elementtypen aus oder ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Administration** > **Verfügbare Elementtypen**.
- Legen Sie in der Spalte **Aktiv** den Elementtyp auf „ `false` “ (ausblenden) oder „ `true` “ (anzeigen) fest. Wenn ein Lösungstyp ausgeblendet ist, wird diese Lösung in den folgenden Bereichen ausgelassen:
  - Die automatisch generierten Ergebnisse der Lösungskarte.
  - Die Personalisierungsoptionen für das Hinzufügen und Entfernen von Elementen.
  - Die festgelegten Statusbedingungen beim Aktualisieren von Schwellenwerten.
  - Auf den Seitenfiltern.

Zugehörige Informationen

UI Builder

Digital-Portfoliomanagement für die Integration mit Process Miningkonfigurieren

Verwenden Sie Process Mining in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um den Status einer Leistungskennzahl (KPI) für Ihre Lösungen anzuzeigen und nach Bedarf anzupassen.

Übersicht

MitProcess Mining können Sie KPI-Ausgaben für Ihre Lösungen in DPManalysieren und bearbeiten.

Administratoren müssen einige Schritte ausführen, um Process Miningeinzurichten.

Process Mining in DPMeinrichten

Im Allgemeinen greifen Sie zur Verwendung von Process Mining in DPMauf die KPI-Gruppe zu und wählen **Process Mining initiieren**aus. Um diese Option anzuzeigen, müssen Administratoren mit der Rolle dpm_admin Folgendes tun.

1. Installieren Sie das ITSM Process Mining Content Pack aus dem ServiceNow Store. Das Inhaltspaket bietet die folgenden Projekteinblicke und Systemeigenschaft für Process Mining in DPM:
   - Teamleistung
   - Process Mining
   - Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm*
2. Legen Sie die Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm* auf „true“ fest. Standardmäßig ist die Systemeigenschaft auf false festgelegt. Administratoren [sn_dpm.dpm_admin] müssen die Systemeigenschaft auf true festlegen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Administration** > **Einstellungen**.
   b. Geben Sie im Namenssuchfeld der **Systemeigenschaften*enable** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   c. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm* auf „true“ festgelegt ist. Wenn nicht, wählen Sie es aus und setzen Sie das Feld Wert auf „true“ (Sie erhalten möglicherweise ein Textbanner mit einem Link zum Bearbeiten des Datensatzes).
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die primäre Rolle zur Verwendung von Process Mining ist Process Mining Analyst [process_optimization_analyst]. Weitere Informationen zu Eigenschaften, Rollen und regelmäßigen Aufgaben finden Sie unter Process Mining -Komponenten für Digital-Portfoliomanagement.

Process Mining Projekte für KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagementerstellen

Erstellen Sie Process Mining -Projekte für jede KPI-Gruppe in Digital-Portfoliomanagement (DPM), um die KPI-Leistung anzuzeigen und Anomalien zu analysieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst
- Aktivieren Process Mining

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie [], um die KPI-Leistung in DPMProcess Mining zu analysieren und zu verbessern.

Der KPI-Zuweisungsgruppenmanager muss die erforderliche Rolle haben, um Process Mining -Projekte für seine KPI-Gruppen zu erstellen: Process Mining Analyst [sn_process_optimization_analyst].

Informationen zu Eigenschaften, Rollen und regelmäßigen Aufgaben finden Sie unter Process Mining -Komponenten für Digital-Portfoliomanagement.

Im Lieferumfang des Basissystems DPM sind mehrere Projektvorlagen enthalten:

- Incident
- Probleme
- Changes
- Anforderungen

Wenn Sie andere Vorlagen wünschen, muss Ihr Administrator sie für die Tabellen erstellen, die dem entsprechen, wofür Sie Einblicke erhalten möchten. Informationen zum Erstellen von Vorlagen finden Sie unter Process-Mining-Vorlagen erstellen.

Eine regelmäßige Aufgabe wird ausgeführt, um die Projekte erneut zu modellieren, wenn zusätzliche Daten hinzugefügt werden, damit Sie die neuesten Einblicke für Ihre Projekte erhalten.

Prozedur

1. Minen Sie das Projekt, um Process Mining Projekte für jede KPI-Gruppe zu erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **KPI-Gruppen**.

   b. Öffnen Sie eine KPI-Gruppe, für die Sie Mining durchführen möchten.

   c. Wählen Sie **Process Mining initiieren** aus.

      Nachdem Sie **Process Mining initiieren**ausgewählt haben, wird im Hintergrund für jede KPI-Tabelle in der KPI-Gruppe ein Projekt erstellt. Wenn Sie einen Formelindikator für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Process Miningverwenden, können Sie eine beliebige Indikatorquelle auswählen, die in der Formel verwendet wird.

Hinweis:
Die Systemeigenschaft *sn_dpm.enable.po.dpm* muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement für die Integration mit Process Miningkonfigurieren.

2. **Wahlweise:** Öffnen Sie das Projekt, und überprüfen Sie das Mining.
   a. Um das Projekt zu finden, navigieren Sie zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **DPM-Projekte**.
   b. Überprüfen Sie den Mining-Status, indem Sie das Projekt öffnen und **Modell generieren (vollständig)**auswählen.
3. **Wahlweise:** Erinnern Sie die KPI-Gruppe erneut, wenn Sie der KPI-Gruppe zusätzliche Zuweisungsgruppen hinzugefügt haben, nachdem Sie das Process Mining durchgeführt haben.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsgruppe“ für die ausgewählte KPI-Gruppe die Option **Bearbeiten** aus.
   b. Fügen Sie der KPI-Gruppe die gewünschte Zuweisungsgruppe hinzu.
   Für die Zuweisungsgruppe wird automatisch ein Prozess erstellt. Wenn Sie der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzufügen, wird die Zuweisungsgruppe in der Filterbedingung aktualisiert.
   Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe entfernen, wird sie aus der Projektfilterbedingung entfernt. Eine Informationsnachricht wird nur angezeigt, wenn der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzugefügt wird, wenn die KPI-Gruppe bereits verarbeitet wird.
4. Sehen Sie sich die Process Mining Einblicke und Variationen für ausgewählte KPI-Datensätze an.
   a. Öffnen Sie den Arbeitsbereich DPM.
   b. Wählen Sie das Symbol für  (Symbol für Enterprise-Portfolios) aus, und öffnen Sie dann ein Enterprise-Portfolio.
   c. Wählen Sie **Details anzeigen aus**.
   d. Wählen Sie eine einzelne Punktzahl für einen Incident-KPI aus.
   Wählen Sie auf der Seite „KPI-Details“ die Registerkarte **Prozessanalyse** aus, um die Einblicke und Variationen für die ausgewählten KPI-Datensätze anzuzeigen. Standardmäßig stammen die angezeigten Daten aus den letzten 30 Tagen.

Zugehörige Informationen

Digital-Portfoliomanagement für die Integration mit Process Miningkonfigurieren

Process Mining -Komponenten für Digital-Portfoliomanagement

Arbeiten mit Digital-Portfoliomanagement

Mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie Lösungen wie Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices anzeigen. Mit dem entsprechenden Zugriff können Sie auch Details anzeigen und die Lösungen bearbeiten, ohne die DPM -Experience verlassen zu müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Hier erhalten Sie einen Überblick über die ersten Schritte mit Digital-Portfoliomanagement. Erste Schritte mit Digital Portfolio Management.

Sehen Sie sich Elemente an, die Aufmerksamkeit erfordern

In jeder Lösung (Service, Angebot, Geschäftsanwendung oder Anwendungsservice) können Sie Elemente anzeigen, die Aufmerksamkeit erfordern. Diese Elemente ändern sich je nach Lösungstyp, sie können jedoch Changes, kritische Incidents, Ausfälle, Audits, Risiken oder Warnungen umfassen. Mit solchen Elementen können Sie den Kontext Ihrer Lösungen einschließlich der Abhängigkeiten anzeigen.

Hinweis:
Ab dem aktuellen Release erzeugt der Bereich „Handlungsbedarf“ des Anwendungsservice keine Suchen nach Warnungen mehr. Dies ist ein bekanntes Problem, das priorisiert wird.

Beziehungszuordnungen anzeigen

Zeigen Sie Beziehungszuordnungen in Digital-Portfoliomanagement (DPM) an, um alle Beziehungen anzuzeigen, aus denen eine bestimmte Lösung besteht. Beziehungszuordnungen sind interaktiv, sodass Sie Details zu verschachtelten Lösungen innerhalb einer Lösung anzeigen können. Jede Zuordnung bietet auch einen Bereich zum Anzeigen von Zusammenfassungsinformationen und aktuellen Problemen der ausgewählten Lösung auf der Zuordnung. Weitere Informationen finden Sie unter Beziehungszuordnungen anzeigen.

Aufgaben ausführen und Ansichten anpassen

Sie können in DPM nicht nur Daten aus anderen Produkten und Anwendungen von ServiceNow® anzeigen, sondern auch Aufgaben im Arbeitsbereich ausführen. Die Anwendung DPM stellt Ihnen grundlegende Rollen zum Erstellen persönlicher Portfolios zur Verfügung. Um jedoch Portfoliodetails anzuzeigen, müssen Sie die richtigen Plugins und Rollen aus den Produkten installieren, die Sie anzeigen möchten.

Zum Beispiel kommt das Anzeigen und Bearbeiten von Roadmaps aus der Anwendung Strategische Planung. Wenn Sie Roadmaps im Kontext Ihres Service oder Serviceangebots anzeigen möchten, während Sie sich in der Experience von DPM befinden, müssen Sie die Plugins und Rollen für Strategische Planung installieren.

Außerdem können Administratoren mit DPM Benutzeransichten anpassen, indem bestimmte Registerkarten und Registerkartenabschnitte ausgeblendet werden (sogar Roadmaps wie im vorherigen Beispiel). Weitere Informationen finden Sie unter Digital Portfolio Management-Experience konfigurieren.

Informationen zu den Plugins und Rollen, die zum Anzeigen von Daten aus anderen ServiceNow -Anwendungen in der DPM -Experience erforderlich sind, finden Sie unter Zu Digital Portfolio Management zugehörige Anwendungen und Datenquellen.

Hinweis:
In der Experience von DPM sind die Daten, die Sie aus anderen Anwendungen abrufen, auf die Lizenz beschränkt, die Sie für die anderen Anwendungen haben. Wenn Sie beispielsweise eine Standardlizenz für Strategische Planung haben, werden Ihnen die Strategische Planung-Standarddaten in DPM angezeigt. In ähnlicher Weise werden Ihnen in der Experience von DPM die Daten für Strategische Planung Pro angezeigt, wenn Sie eine Pro-Lizenz für Strategische Planung haben.

Mit den Basisrollen und Plugins für DPM können Sie Aktionen wie Bedarfserstellung und Verbesserungsinitiativen durchführen. Wenn Sie umfangreichere Aktionen oder Bearbeitungen vornehmen möchten, müssen in den Zugriffssteuerungslisten (Access

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Control List, ACL) der Anwendungen, mit denen Sie in DPM arbeiten möchten, die entsprechenden Berechtigungen für Sie hinterlegt sein.

Basisaufgaben in DPM

Mit der Basisrolle DPM [sn_dpm.dpm_manager] und den Plugins können Sie die folgenden Aufgaben in der Anwendung DPM ausführen.

Personalisieren Sie die Digital-Portfoliomanagement Workspace-Homepage

Personalisieren Sie die Startseite Ihres Arbeitsbereichs Digital-Portfoliomanagement (DPM), um die Statusbedingungen jeder Lösung zu bearbeiten. Sie können Ihrer Homepage auch Lösungen hinzufügen und die Statusbedingungen der von Ihnen hinzugefügten Lösungen bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre Homepage (Homepage) personalisieren, um die Attribute und Schwellenwerte festzulegen, die Sie für Ihre Lösungen nachverfolgen möchten. Nachdem Sie Ihre Statusbedingungen personalisiert haben, verwendet das System die Standardattribute und Schwellenwerte des Basissystems DPM nicht mehr. Stattdessen werden Ihre Personalisierungen in Ihrem Benutzereinstellungsdatensatz (*dpm_home_page_item_list*) gespeichert, um Ihnen die Statusergebnisse zu liefern, die Sie sehen möchten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Digital Portfolio Management – Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie **Personalisieren**aus.
3. Wählen Sie die Option aus, um Ihre Lösungskarten zu personalisieren.
   - Wählen Sie **Statusbedingungen bearbeiten aus**, um Ihre eigenen Schwellenwerte für Handlungsbedarf-Attribute für Geschäftsanwendungen, Services/Angebote und Anwendungsservices auf Ihrer Homepage festzulegen. Standardwerte finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement Arbeitsbereich-Homepage.
   - Wählen **Sie Elemente** hinzufügen aus, um Ihrer Homepage Geschäftsanwendungen, Services/Angebote und Anwendungsservices hinzuzufügen.
   - Wählen **Sie Elemente** entfernen aus, um Geschäftsanwendungen, Services/Angebote und Anwendungsservices von Ihrer Homepage zu entfernen.

Tipp:
Wenn Ihre Homepage bei der ersten Anmeldung keine Elemente enthält, wählen **Sie Elemente** hinzufügen aus, um Ihrer Homepage Lösungen hinzuzufügen.

Persönliches Portfolio erstellen

Erstellen Sie mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement ein persönliches Portfolio. Mit DPM können Sie ein personalisiertes, unstrukturiertes Portfolio der Services und Anwendungen erstellen, die Sie besitzen bzw. die für Sie interessant sind. Sie können Ihren persönlichen Portfolios auch Lösungen hinzufügen, während Sie in der Anwendung „DPM“ navigieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Digital-Portfoliomanagement unterstützt Services, Serviceangebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices, sodass Sie Ihre persönlichen Portfolios mit diesen Elementen füllen können. Jeder Elementtyp ist mit Tags und Farbcodes versehen, wenn Sie Detailinformationen für Ihr persönliches Portfolio anzeigen.

- Sie können sowohl von Ihnen erstellte als auch für Sie freigegebene persönliche Portfolios anzeigen.
- Weisen Sie den von Ihnen erstellten persönlichen Portfolios solche Benutzer zu, die sie bearbeiten dürfen, und solche Benutzer, die sie nur anzeigen dürfen.
- Sie können Ihre persönlichen Portfolios jederzeit bearbeiten, wenn Sie Elementtypen hinzufügen oder entfernen möchten (Business Services, technische Services, Angebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices).
- Zeigen Sie alle Elemente mit Handlungsbedarf einschließlich der Details an, wenn Sie mehr erfahren möchten. Ergreifen Sie Maßnahmen, wenn für Sie in der Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) des Elements entsprechende Rechte hinterlegt sind.

Beim Navigieren in der DPM-Landschaft finden Sie möglicherweise Services, Angebote, Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices, die Sie interessieren. Sie können diese Lösungen sofort Ihrem persönlichen Portfolio hinzufügen, ohne zum Menü des persönlichen Portfolios zurückkehren zu müssen. Sie können Ihr persönliches Portfolio auch für Einzelpersonen und Gruppen freigeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Digital Portfolio Management**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für persönliche Portfolios ( ).
3. Wählen Sie **Persönliches Portfolio erstellen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neues persönliches Portfolio“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für das persönliche Portfolio
Eigentum von	Der Name des Eigentümers des persönlichen Portfolios
Beschreibung	Eine klare Beschreibung, die auch andere Personen verstehen, die dieses Portfolio teilen
Mitarbeitende hinzufügen	○ Editoren sind Benutzer oder Gruppen, die Sie zum Bearbeiten des persönlichen Portfolios auswählen. ○ Betrachter sind Benutzer oder Gruppen, die Sie auswählen, um das persönliche Portfolio anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Hinweis: Sie können nur dann jedes Element innerhalb eines persönlichen Portfolios bearbeiten, wenn für alle Elemente, aus denen das Portfolio besteht, für Sie Bearbeitungsrechte in der ACL hinterlegt wurden. Damit Gruppen persönliche Portfolios bearbeiten oder anzeigen können, muss ein Administrator der Gruppe DPM die Managerrolle [dpm_manager] zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen für Digital-Portfoliomanagement.	

5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Fügen Sie Ihrem persönlichen Portfolio Geschäftsanwendungen, Services, Serviceangebote und Anwendungsservices hinzu.
   - Wählen Sie jedes Element mit Registerkarten aus, um die Lösung zu finden, die Sie Ihrem persönlichen Portfolio hinzufügen möchten. Oder verwenden Sie das **Suchfeld**, um nach Elementen zu suchen. Sie können nach einem Lösungstitel oder nach einem Namen suchen, um alle Elemente zu finden, die diesem Namen gehören.
   - Wählen Sie die Elemente aus, die Sie hinzufügen möchten, und wählen Sie dann **Add selected items** (Ausgewählte Elemente hinzufügen) aus, um sie Ihrem persönlichen Portfolio hinzuzufügen.

     Hinweis:
     Überprüfen Sie jede Registerkarte. Ihr Suchbegriff kann Ergebnisse auf einer oder mehreren der drei Registerkarten anzeigen: **Geschäftsanwendungen**, **Services/Angebote** oder **Anwendungsservices**.

7. Wählen Sie **Portfolio überprüfen (insgesamt)** aus.
   Der Detailbereich eines Portfolios enthält zwei Karten. Eines mit einer Zusammenfassung, die den persönlichen Portfolionamen, die Beschreibung und Informationen zu „Eigentum von“ enthält, und eines mit der Liste der Mitarbeiter.
8. Überprüfen Sie die Elemente in Ihrem persönlichen Portfolio und wählen Sie dann **Erstellen** aus.
   Um weitere Elemente hinzuzufügen, wählen Sie **Zurück** aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie **Zurück**auswählen, überprüfen Sie jede Registerkarte, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

9. **Wahlweise: Bearbeiten** oder **teilen** Sie Ihr persönliches Portfolio.
   Mit „**Freigeben** “ können Sie Ihr persönliches Portfolio für Einzelpersonen, Gruppen oder eine Kombination aus beidem freigeben.

Zugehörige Informationen

Persönliche Portfolios

Arbeiten Sie mit Bereichen mit Handlungsbedarf

Digital-Portfoliomanagement (DPM) Mit können Sie Elemente anzeigen, die im Kontext Ihrer Lösungen Aufmerksamkeit erfordern. Die Kategorien in jedem Bereich mit Handlungsbedarf unterscheiden sich je nach Lösungstyp. Sie können für ein Element, das Aufmerksamkeit erfordert, keine Maßnahmen ergreifen, aber Sie können dessen Status und Schweregrad anzeigen, um datengestützte Entscheidungen zu Ihren Lösungen zu treffen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Jede DPM Workspace-Seite verfügt über einen Bereich mit Handlungsbedarf, in dem Elemente angezeigt werden, die im Kontext der Seite Aufmerksamkeit erfordern. Sie können auf der Startseite DPM nach Elementen suchen, die Aufmerksamkeit erfordern. Es ist jedoch nützlicher, die Suche durchzuführen, während Sie ein Portfolio oder eine Lösung anzeigen.

Wichtig:
Dieses Thema bezieht sich auf Standardbereiche mit Handlungsbedarf.

Standardmäßige Handlungsbedarf-Bereiche

Standardbereiche mit Handlungsbedarf wurden im Utah-Release (Mai 2023) eingeführt. Die Standardversion ist flexibler als das ältere Gegenstück. Die Standard-Systemeigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Bestandskunden können den Wert auf „false“ festlegen, um zur vorherigen Handlungsbedarf-Funktion zurückzukehren. Es gibt kein Limit für die Änderung des Werts von „true“ in „false“ (und zurück). Neue Kunden können die Systemeigenschaft nicht auf false festlegen, sodass ihnen immer die Standardversion angezeigt wird.

Systemeigenschaft für standardmäßige Handlungsbedarf-Bereiche

Administratoren aktualisieren die Systemeigenschaft mit der Rolle: sn_dpm.dpm_admin.

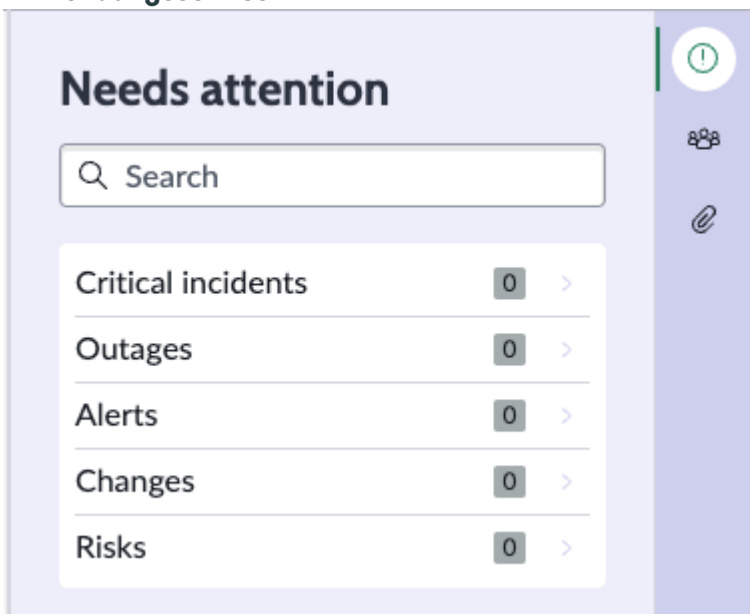
- Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Administration** > **Einstellungen**.
- Geben Sie im Suchfeld **„Systemeigenschaftenname“*needs**ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**.
- Wählen Sie die Systemeigenschaft [sn_dpm.standard_needs_attention] aus.
- Lassen Sie den Datensatz los, um ihn zu bearbeiten, und legen Sie dann die Eigenschaft auf „false“ oder „true“ fest.
- Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fensterattribute

Obwohl sich die Kategorien im Bereich Handlungsbedarf für jedes Portfolio und jede Lösung unterscheiden, ist die grundlegende Navigation dieselbe. In allen Bereichen können Sie suchen, eine Liste mit Handlungsbedarf-Karten anzeigen, durch die Karten paginieren und einen Drilldown zu einem Datensatz aus der Kartenliste durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Bereich mit Handlungsbedarf bei Verwendung eines Anwendungsservice



- Jede Kategorie mit Handlungsbedarf enthält eine Zahl, die die Anzahl der Elemente in dieser Kategorie angibt. Wenn es in einer Kategorie keine Elemente mit Handlungsbedarf gibt, ist die Zahl Null (0).
- Wählen Sie den Vorwärtspfeil (>) neben einer Zahl in der Kategorie aus, um eine Liste der Datensatzkarten anzuzeigen, die Aufmerksamkeit erfordern. In der Kartenliste können Sie eine Karte auswählen, um auf ihren Datensatz zuzugreifen. Sie können auch zurückkehren, indem Sie den Zurück-Pfeil „Handlungsbedarf“ (<) auswählen.
- In das Suchfeld Handlungsbedarf können Sie eine Zahl, einen Teil eines Wortes oder ein ganzes Wort eingeben, um Handlungsbedarf-Elemente zu finden, die Ihre **Suchkriterien** enthalten. Nachdem Sie einen Datensatz angezeigt und geöffnet haben, der Aufmerksamkeit erfordert, können Sie zum **Suchfeld** zurückkehren. Ihre **Suchkriterien** verbleiben im Suchfeld, bis Sie das Feld löschen.
- Wählen Sie das Symbol „Handlungsbedarf“ (Symbol „ “) aus, um die Bereiche „Handlungsbedarf“ im Arbeitsbereich DPM ein- oder auszublenden. Dieser Umschalter befindet sich nicht auf der Startseite des DPM Arbeitsbereichs.
- Wählen Sie das Kontaktsymbol (Kontaktsymbol), um Teammitglieder und Teams des Datensatzes anzuzeigen.
- Wählen Sie das Anhangsymbol ( ) aus, um Anhänge anzuzeigen und dem Datensatz hinzuzufügen.
- Wählen Sie das Symbol für Katalogelemente ( ) aus, um in einem Service- oder Serviceangebotsdatensatz nach Katalogelementen zu suchen.

Überlegungen zu Services

- Ein Datensatz wird mit dem Angebot verknüpft und für den Service zusammengefasst. Sie können Incidents, Ausfälle und Changes anzeigen, wenn der Incident direkt mit dem Service verknüpft ist (nicht mit den Angeboten).
- Ein Incident, Ausfall oder Change kann sich auf mehrere Angebote auswirken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Datensatz wird zuerst im Angebot angezeigt und dann für den übergeordneten Service zusammengefasst.
- Wenn einem Incident zwei Angebote hinzugefügt werden und sie zum selben Service zusammengefasst werden, wird der Incident einmal (nicht zweimal) angezeigt.

Überlegungen für Serviceangebote

Kritische Incidents, Ausfälle und Changes sind mit dem Angebot verknüpft, um im Bereich Handlungsbedarf angezeigt zu werden, wenn das Angebot:

- Wird im Feld „Serviceangebot“ im Incident-Datensatz oder im Change-Datensatz aufgeführt.
- Enthalten in den betroffenen Services und/oder den zugehörigen Listen für betroffene CIs.
- Wird zum übergeordneten Servicelevel zusammengefasst, wenn ein Incident oder Change mit einem Angebot verknüpft ist (über eine zugehörige Liste oder direkt im Formular).

Hinweis:
Standardmäßig werden kritische Incidents angezeigt. Um kritische und schwerwiegende Incidents anzuzeigen, muss das Plugin „Major Incident Management“ (com.snc.incident.mim) installiert sein.

Bereichsoptionen pro DPM Lösungsseite

Die auf jeder Lösungsseite DPM enthaltenen Datensätze sind diejenigen, die „heute“ erstellt wurden.

Handlungsbedarf-Bereiche für jede DPM-Lösungsseite

Services und Serviceangebote	Anwendungsservices	Geschäftsanwendungen
• Kritische und schwerwiegende Incidents • Ausfälle • Changes Für neue und zBoot-Kunden alle oben genannten Informationen sowie Audits und Risiken.	• Kritische und schwerwiegende Incidents • Ausfälle • Changes • Warnungen • Risiken Für neue und zBoot-Kunden alle oben genannten Optionen plus Audits.	• Kritische und schwerwiegende Incidents • Changes • Risiken • Audits

Hinweis:

Um Risikodaten anzuzeigen, muss das Plugin Technologie-Portfoliomanagement installiert sein (`sn_apm_tpm`). Dieses Plugin verfügt über zwei Abhängigkeits-Plugins:

- Anwendungs-Portfoliomanagement (`com.snc.apn`)
- Software Asset Management (`com.snc.sams`)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Handlungsbedarf-Bereiche

Beziehungszuordnungen anzeigen

Zeigen Sie Beziehungszuordnungen in Digital-Portfoliomanagement (DPM) an, um alle Beziehungen anzuzeigen, aus denen eine bestimmte Lösung besteht. Beziehungszuordnungen sind interaktiv, sodass Sie Details zu verschachtelten Lösungen innerhalb einer Lösung anzeigen können. Jede Zuordnung bietet auch einen Bereich zum Anzeigen von Zusammenfassungsinformationen und aktuellen Problemen der ausgewählten Lösung auf der Zuordnung.

Greifen Sie auf eine Beziehungszuordnung zu

Wählen Sie in einer Lösung in DPM (Geschäftsanwendung, Anwendungsservice, Service oder Serviceangebot) **Beziehungen anzeigen**aus.

Die interaktive Beziehungszuordnung zeigt eine Lösung an, die von einem sich drehenden Kreis umgeben ist. Dies gibt die höchste Ebene in der Beziehungszuordnung an. Von der höchsten Ebene aus verzweigen andere Beziehungen, die die Lösung auf der höchsten Ebene bilden.

In einer Beziehungszuordnung navigieren

Sehen Sie sich eine Beziehungszuordnung in Aktion an.

In einer Beziehungszuordnung navigieren.

Um in der interaktiven Beziehungskarte zu navigieren, wählen Sie ein Element auf der Karte aus, und führen Sie einen oder mehrere der folgenden Schritte aus

- Passen Sie an, wie Sie die Beziehungszuordnung anzeigen möchten.
  - Wählen Sie  zum Vergrößern.
  - Wählen Sie  zum Verkleinern.
  - Wählen Sie  , um die Karte an Ihren Bildschirm anzupassen.
- Wählen Sie  direkt über einer Lösung, um ihre Beziehungszuordnung anzuzeigen oder zum Detailbildschirm für „plan-build-run“ zu navigieren.
- Wählen Sie das  , um eine Zusammenfassung der ausgewählten Lösung anzuzeigen.
- Wählen Sie  , um alle aktuellen Probleme im Kontext der ausgewählten Lösung anzuzeigen, z. B. kritische Incidents, aktuelle Ausfälle oder kritische Warnungen.

Hinweis:
Die Optionen für das aktuelle Problem ändern sich je nach Lösungstyp.

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios

Erstellen Sie Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices. Enterprise-Portfolios sind in einem verschachtelten Baumformat strukturiert, um durch servicebezogene Elemente und Taxonomieknoten zu navigieren. Ähnlich wie bei persönlichen Portfolios können Sie Metriken anzeigen, um die Leistung des Portfolios zu bewerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Plugin erforderlich: Enterprise Portfolios
- Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Unternehmensportfolios, um Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices zu überwachen. Mit Enterprise-Portfolios können Sie Schlüsselmetriken für jede Ebene der Portfoliotaxonomie zusammenfassen. Sie können die Gesamtleistung auf Knoten- und Portfolioebene anzeigen. Eine Aufgliederung der Schlüsselmetriken ermöglicht es Ihnen, zu sehen, welche Bereiche des Portfolios zu einer guten oder zu einer schlechten Leistung beitragen.

Übersichtsinformationen finden Sie unter Enterprise-Portfolios. Weitere Informationen finden Sie unter In Enterprise-Portfolios navigieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **DPM – Enterprise-Portfolios** > **Neu erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen eines Enterprise-Portfolios

Feld	Beschreibung
Name	Portfolioname auf der Registerkarte **Enterprise-Portfolios** des Arbeitsbereichs DPM
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Portfolios im Headerbereich von DPM Arbeitsbereich.
Beschreibung	Beschreibung des Portfolios im Service-Header im Arbeitsbereich DPM
Portfoliotyp	Typ des Enterprise-Portfolios. ○ Geschäftsanwendungsportfolio ○ Anwendungsservice-Portfolio
Portfolioverantwortlicher	Name, der für das Portfolio verantwortlich ist.
Portfolio-Manager	Name, der das Portfolio verwaltet.
Portfolio-Stakeholder	Personen oder Gruppen, die ein Interesse am Enterprise-Portfolio haben.

3. **Übermitteln Sie** das Enterprise-Portfolio.

Greifen Sie nach dem Absenden auf das Portfolio zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **DPM – Enterprise-Portfolios**, und dann den Typ (Geschäftsanwendung oder Anwendungsservice) auswählen.

Bedarf erstellen

Erstellen Sie mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) einen Bedarf. DPM ermöglicht Ihnen die Erstellung eines Bedarfs für all Ihre Business Services und technischen Services.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Informationen zu den erforderlichen Plugins zum Erstellen eines Bedarfs in Digital-Portfoliomanagementfinden Sie im Bereich Demand-Management der zu Digital Portfolio Management zugehörigen Anwendungen und Datenquellen.

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Bedarfe für Ihre eigenen Services und Serviceangebote direkt im Arbeitsbereich verwalten und erstellen, ohne zur nativen Anwendung des Services bzw. Angebots zu wechseln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Digital Portfolio Management – Arbeitsbereich > Persönliche Portfolios**
2. Um einen Bedarf zu erstellen, wählen Sie einen Business Service oder technischen Service aus.
3. Wählen Sie in der Liste die Option **Erstellen** aus und anschließend **Bedarf**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu Bedarfseinträgen finden Sie unter Bedarf erstellen .

Formular „Bedarf erstellen“

Felder-Set	Beschreibung
Daten	Start- und Enddatum für den Bedarf.
Details	Die Detailfelder ändern sich je nach Art des Service, für den Sie einen Bedarf erstellen. Befolgen Sie die Eingabeaufforderungen, um Einträge in den einzelnen Feldern zu machen.
Business Case	Die Business Case-Felder ändern sich je nach Art des Service, für den Sie einen Bedarf erstellen. Befolgen Sie die Eingabeaufforderungen, um Einträge in den einzelnen Feldern zu machen.
Finanzen	Kosteninformationen, Kapitalrendite (ROI) und geplanter Nutzen.
Bewertungsdaten	Auswirkung und Risiko des vorgeschlagenen Bedarfs
Bedarf	Besitzer- und Organisationsinformationen, die dem Bedarf zugewiesen werden sollen.

5. **Speichern** Sie den Bedarf.

   Auf der Serviceplan-Registerkarte **Planen** wird der neue Bedarf angezeigt.

Verbesserungsinitiative erstellen

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative mit der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM). DPM ermöglicht Ihnen die Erstellung einer Verbesserungsinitiative für all Ihre Business Services und technischen Services.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Informationen zu den erforderlichen Plugins zum Erstellen von Verbesserungsinitiativen in Digital-Portfoliomanagementfinden Sie im Bereich Management kontinuierlicher Verbesserungen der zu Digital Portfolio Management zugehörigen Anwendungen und Datenquellen.

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Verbesserungsinitiativen für Ihre Services und Serviceangebote direkt im Arbeitsbereich verwalten und erstellen, ohne zur nativen Anwendung des Services bzw. Angebots zu wechseln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Digital Portfolio Management – Arbeitsbereich > Persönliche Portfolios**.
2. Um eine Verbesserungsinitiative zu erstellen, wählen Sie einen Business Service oder technischen Service aus.
3. Wählen Sie in der Liste die Option **Erstellen** aus und anschließend **Verbesserungsinitiative**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zum Ablauf von Verbesserungsinitiativen finden Sie unter Verbesserungsanforderung erstellen.

Verbesserungsinitiativen-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für die Verbesserungsinitiative
Business Service	Business Service, in dem Sie die Verbesserungsinitiative aus DPM erstellt haben.
Serviceangebot	Serviceangebot, in dem Sie die Verbesserungsinitiative aus DPM erstellt haben.
Geschäftsprozess	Geschäftliches Angebot, in dem Sie die Verbesserungsinitiative aus DPM erstellt haben.
CIM-Koordinator	Der Management kontinuierlicher Verbesserungen-Koordinator
Genehmigergruppe	Management kontinuierlicher Verbesserungen-Genehmiger für die Verbesserungsinitiative
Strategien	Management kontinuierlicher Verbesserungen zugewiesene Automatisierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	und Aufwandsreduzierung für die Verbesserungsinitiative.
Status	Status der Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Beschreibungen finden Sie unter Continual Improvement Management – Referenz ○ Neu ○ Akzeptiert ○ Bewerten ○ Genehmigt ○ In Bearbeitung ○ Überprüfen ○ Geschlossen ○ Abgebrochen
Priorität	Priorität der Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. ○ 1 - Kritisch ○ 2 - Hoch ○ 3 - Mittel ○ 4 – Niedrig ○ 5 - In Planung
Geschätzter Aufwand	Der Aufwand für die Verbesserungsinitiative. Dieses Feld ist schreibgeschützt. ○ Klein ○ Mittel ○ Groß ○ Sehr groß
Vorteile	Von der Verbesserungsinitiative erwarteter Nutzen. Dieses Feld ist schreibgeschützt. ○ Niedrig ○ Mittel ○ Hoch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Prozent abgeschlossen	Abgeschlossener Prozentsatz der Verbesserungsinitiative
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Verbesserungsinitiative.
Geschäftlicher Grund	Ausarbeitung der Kurzbeschreibung einschließlich einer Begründung und durchgeführter Recherchen

Tab „Ziele“

Feld	Beschreibung
Erfolgsmessmethode	Performance Analytics-Indikator (PA) Automatisierter Eintrag
Verbesserungs-KPI	Geben Sie die Leistungskennzahl (KPI) für die Verbesserungsinitiative an.
Basiswert	Prozentwert, der 100 % nicht überschreiten darf
Prozentuale Verbesserung	Prozentwert, der 100 % nicht überschreiten darf
Zielwert	Prozentwert, der 100 % nicht überschreiten darf
Ziel-Reviewdatum	Datum, an dem die Überprüfung der Verbesserungsinitiative erwartet wird
Erwartete Ergebnisse	Beschreibung der erwarteten Ergebnisse, die den bereitgestellten KPI unterstützen

Registerkarte „Details“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name des Erstellers der Verbesserungsinitiative
Typ	Die Art der Verbesserungsinitiative:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Personen ○ Prozess ○ Technologie
Beobachtungsliste	Andere, die diese Verbesserungsinitiative beobachten
Übergeordnete Initiative	Die übergeordnete Initiative, falls vorhanden

Registerkarte „Zeitplan“

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Datum, für das der Start der Verbesserungsinitiative geplant ist
Geplantes Enddatum	Datum, für das die Beendigung der Verbesserungsinitiative geplant ist
Tatsächliches Startdatum	Tatsächliches Startdatum der Verbesserungsinitiative
Tatsächliches Enddatum	Tatsächliches Enddatum der Verbesserungsinitiative

Registerkarte „Notizen“

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Für den Kunden sichtbare Kommentare zur Verbesserungsinitiative
Arbeitsnotizen	Alle Notizen, die Sie der Verbesserungsinitiative hinzufügen möchten (diese Notizen sind für den Kunden nicht sichtbar).

5. **Speichern** Sie die Verbesserungsinitiative.

Mit Enterprise-Portfolios arbeiten

In der Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie mit drei Arten von Enterprise-Portfolios arbeiten: Service, Geschäftsanwendung und Anwendungsservice. Sie können zwar Service-Enterprise-Portfolios in DPManzeigen, sie werden jedoch mit Service-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Portfoliomanagement -Tabellen erstellt. Enterprise-Portfolios für Geschäftsanwendungen und Anwendungsservices werden mit den Enterprise-Portfoliotabellen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Enterprise-Portfolios können Sie traditionelle Serviceportfolios anzeigen, die aus der Anwendung Service-Portfoliomanagement importiert wurden, sowie Geschäftsanwendungs- und Anwendungsservice-Enterprise-Portfolios. Mit der Suchfunktion in der Experience von Digital-Portfoliomanagement können Sie alle Enterprise-Portfolios durchsuchen, bis Sie das gewünschte finden. Sie können Leistungskennzahlen (KPIs) wie Verfügbarkeit, Incidents, Kundenzufriedenheitspunktzahlen und mehr anzeigen. KPI-Metriken unterscheiden sich je nach Typ des Enterprise-Portfolios. Sie können auch Elemente anzeigen, die Aufmerksamkeit erfordern, und andere Teile des Portfolios auswählen, um weitere Details anzuzeigen.

Informationen zu den Arten von Enterprise-Portfolios und ihren Lebenszyklusphasen finden Sie unter Enterprise-Portfolios.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Digital Portfolio Management**.
2. Wählen Sie das Symbol für Enterprise-Portfolios aus ().
3. Wählen Sie das Suchfeld **Portfolio** aus.
   Verschiedene Arten von Portfolios werden in Gruppierungen angezeigt – Serviceportfolios, Geschäftsanwendungsportfolios und Anwendungsserviceportfolios.
4. Wählen Sie ein Portfolio aus einer der Gruppierungen aus.
   Nachdem Sie ein Portfolio ausgewählt haben, wird auf der obersten Ebene eine Liste von Enterprise-Taxonomieknoten in einer Baumstruktur verschachtelt.
5. Wählen Sie einen Enterprise-Taxonomieknoten aus, der Sie interessiert, und wählen Sie dann **Details anzeigen**aus.
   Die Details des Taxonomieknotens „Enterprise“ umfassen mehrere Registerkarten, im Allgemeinen eine Übersicht, eine oder zwei Registerkarten, die für den von Ihnen ausgewählten Portfoliotyp spezifisch sind, und eine Registerkarte mit allgemeinen Informationen. Weitere Informationen zu Bildschirmen für das Enterprise-Portfolio finden Sie unter In Enterprise-Portfolios navigieren.
6. Folgen Sie dem Breadcrumb-Pfad, um zur Baumstruktur des Enterprise-Portfolios zurückzukehren.
7. Erweitern Sie den Knoten „Enterprise-Taxonomie“, um die untergeordneten Knoten und dann die Lösungen (Services, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices) anzuzeigen.
   Durch Auswahl jedes Elements in der Baumstruktur werden allgemeine Informationen zu diesem Element angezeigt. Alle untergeordneten Knoten und Lösungen verfügen über eine eigene Option **Details** anzeigen. Weitere Informationen zu Bildschirmen für das Enterprise-Portfolio finden Sie unter In Enterprise-Portfolios navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Zeigen Sie Informationen zu einem anderen Typ von Enterprise-Portfolio an.

> **Wichtig:**
> Um einen anderen Typ von Enterprise-Portfolio als das auszuwählen, in dem Sie sich befinden, müssen Sie den Wert im Feld **Portfolio** löschen. Wenn das Feld **Portfolio** leer ist, wählen Sie es (erneut) aus, um die anderen Portfoliotypen anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise in einem Serviceportfolio navigieren und zu einem Geschäftsportfolio wechseln möchten, müssen Sie den Namen des Serviceportfolios im Feld **Portfolio** löschen. Nachdem Sie ihn gelöscht haben, wählen Sie das Feld **Portfolio** (erneut) aus, um die anderen Optionen für das Enterprise-Portfolio (Service, Business oder Anwendungsservice) anzuzeigen.

Mit Listen arbeiten

Sie können in der Anwendung Digital-Portfoliomanagement mit Listen arbeiten. Mit Listen können Sie in Bezug auf Services und Anwendungen Informationen anzeigen, die in einem persönlichen Portfolio bzw. Enterprise-Portfolio nicht vorhanden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_dpm.dpm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Registerkarte **Liste** können Sie Listen mit Services, Serviceangeboten, Geschäftsanwendungen, Anwendungsservices, Bedarfen, Projekten und Verträgen anzeigen. Sie können sowohl Lösungen anzeigen, die Sie besitzen, als auch solche, die Sie nicht besitzen. Sie können auch benutzerdefinierte Listen erstellen und darin alle für Sie interessanten Elemente anzeigen, z. B. Services, Incidents und Benutzer. Die Namen der Tabellenspalten in Listen ändern sich, je nachdem, welchen Listentyp Sie erstellen. Sie können auch Spalten in Ihrer Listenansicht hinzufügen oder ausblenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Digital Portfolio Management** > **Digital Portfolio Management – Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie in der Liste die Elemente aus, die Sie anzeigen möchten.
4. Um eine Liste zu erstellen, wählen Sie die Registerkarte **Meine Listen** und dann **Neue Liste** aus.
   Sie können eine andere Version einer vorhandenen Liste oder eine neue Liste erstellen.
5. **Wahlweise:** Um Spalten in Ihrer Listenansicht hinzuzufügen oder auszublenden, wählen Sie das Symbol für Listenaktionen ( ) und dann **Spalten bearbeiten**aus.

Digital-Portfoliomanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Verwendung von Digital-Portfoliomanagement (DPM).

Rollen für Digital-Portfoliomanagement

Mit Digital-Portfoliomanagement (DPM) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, wenn Sie die Anwendung über den ServiceNow® ServiceNow Storeaktivieren. DPM hat zwei Rollen – Administrator und Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit DPM installierte Rollen

Es gibt zwei Rollen für DPM.

- Die Rolle DPM admin [sn_dpm.dpm_admin] konfiguriert den Arbeitsbereich DPM für Benutzer. Die Administratorrolle DPM kann alle von einem beliebigen Benutzer erstellten persönlichen Portfolios erstellen, abrufen, aktualisieren und löschen (CRUD). Die Administratorrolle DPM kann auch die Managerrolle DPM an Gruppen zuweisen, sodass ein Besitzer eines persönlichen Portfolios Gruppen auswählen kann, um persönliche Portfolios anzuzeigen oder zu bearbeiten.
- Die Rolle DPM -Manager [sn_dpm.dpm_manager] ist der Endbenutzer des DPM -Arbeitsbereichs. Die Managerrolle DPM kann nur persönliche CRUD-Portfolios, die sie erstellen.

In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den einzelnen Rollen.

DPM Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DPM Administrator [sn_dpm.dpm_admin]	• Alle DPM Systemeigenschaften und Administratorseiten anzeigen. • Alle DPM -Systemeigenschaften aktualisieren. **Hinweis:** Die Administratorrolle DPM kann keine CRUD-Serviceportfolios erstellen, es sei denn, sie verfügen über die entsprechenden Administrator- oder Managerrollen für das Serviceportfolio von Service-Portfoliomanagement. • Verwenden Sie KPI-Funktionen (Key Performance Indicator): ○ Zeigen Sie KPI-Gruppentabellen für KPI-Gruppen und KPI-Gruppenzuordnungen an.	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (kann CRUD-Enterprise-Portfolios, die mit den Enterprise-Portfolio-Tabellen erstellt werden, erstellen). **Wichtig:** Der DPM -Administrator erhält diese Rolle nur, wenn Sie das Enterprise Portfolio-Plugin installieren. Nach der Installation des Plugins: ○ Die Administratorrolle DPM erbt die Administratorrolle für das Enterprise-Portfolio. ○ Die Managerrolle DPM erbt die Rolle „Enterprise-Portfolio-Viewer“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	○ Erstellen Sie KPI-Gruppen. ○ Aktualisieren und löschen Sie alle KPI-Gruppen. ○ KPI-Gruppen zuordnen.	
DPM Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Rufen Sie persönliche Portfolios ab, deren Editor sie sind, und aktualisieren Sie sie. • Rufen Sie persönliche Portfolios ab, die sie anzeigen. • Lesen Sie alle verfügbaren Daten im Arbeitsbereich DPM. • Erstellen Sie Bedarfe. • Erstellen Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)-Elemente. • Roadmaps aktualisieren. • Zeigen Sie KPIs im Arbeitsbereich DPM an. **Hinweis:** Der DPM -Manager kann KPI-Gruppen in Now Platform nicht anzeigen oder zuordnen, aber Benutzer mit den Rollen „service_editor“, „service_admin“ oder „service_author“ können ihren Services KPI-Gruppen zuordnen.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user • service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Funktionen, die der Manager DPM nicht ausführen kann: ◦ Bearbeiten Sie Services, Angebote, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices. ◦ Bearbeiten und aktualisieren Sie Beziehungen zu Services, Angeboten, Geschäftsanwendungen oder Anwendungsservices. ◦ Erstellen oder bearbeiten Sie einen Service in Service Builder. **Hinweis:** Die SchaltflächenService Builder sind für die DPM Managerrolle [ ] ausgeblendet, es sei denn, der Benutzer verfügt über die richtige Rolle, die Bearbeitungszugriff auf eine bestimmte Lösung bietet.	

Weisen Sie Gruppen die Managerrolle DPM zu

Um ein persönliches Portfolio zu bearbeiten, muss eine Gruppe die Managerrolle DPM haben.

Um die Managerrolle DPM einer Gruppe zuzuweisen, geht der Administrator wie folgt vor:

1. Geben Sie dpm_personal_portfolio.list in den Filternavigator ein.
2. Öffnen Sie den persönlichen Portfolio-Datensatz, dem Sie die Managerrolle DPM zuweisen möchten.
3. Wählen Sie **Benutzergruppen bearbeiten aus**, und suchen Sie dann nach den Benutzergruppen, die der Managerrolle DPM hinzugefügt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt für „ **Benutzergruppen** anzeigen“, wenn Sie die Managerrolle DPM den Gruppen hinzufügen möchten, die persönliche Portfolios anzeigen möchten.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mit DPM installierte Tabellen

Mit Digital-Portfoliomanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
dpm_available_item_type	Speichert Datensätze für jeden Typ in einem persönlichen Portfolio.
dpm_navigation_history	Speichert Datensätze für die Navigation zwischen den einzelnen Typen in einem persönlichen Portfolio.
dpm_personal_portfolio	Speichert Datensätze für jedes erstellte persönliche Portfolio.
dpm_personal_portfolio_item	Speichert Datensätze für alle Typen in einem persönlichen Portfolio.
dpm_unified_backlog	Speichert Datensätze für rückstandsbezogene Informationen in einem persönlichen Portfolio.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	Speichert Datensätze für Knoten von Leistungskennzahlgruppen (KPI-Gruppen) aus Service-Portfoliomanagement.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	Speichert Datensätze für KPIs, deren Gruppierung sich nach der Datenvisualisierung richtet.
sn_team_perf_kpi_group	Speichert Datensätze für KPIs, deren Gruppierung sich nach der Teamleistung richtet.

Zugehörige Informationen

Digital-Portfoliomanagement aktivieren

Digital-Portfoliomanagement Homepage – Standardlösungskarten

Digital-Portfoliomanagement verwendet bestimmte Felder, um automatisch eine Reihe von Standardlösungskarten zu generieren, die auf Ihrer Homepage DPM angezeigt werden. Nachdem Sie Ihrer Homepage Lösungen hinzugefügt oder daraus entfernt haben, speichert DPM Ihre Aktualisierungen und zeigt Ihre personalisierten Lösungskarten anstelle des automatisch generierten Satzes an.

Übersicht

Jedes Mal, wenn Sie sich beim Arbeitsbereich DPM anmelden, verwendet das System bestimmte Felder, um eine Reihe von Standardlösungskarten anzuzeigen. Sie können die Personalisierungsoption verwenden, um Ihrer Homepage Lösungen hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren Sie die Digital-Portfoliomanagement Workspace-Homepage.

Nachdem Sie Lösungen hinzugefügt oder entfernt haben, speichert das System DPM Ihre Aktualisierungen in der Tabelle *dpm_home_page_item*, sodass Ihre personalisierte Startseite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigt wird, wenn Sie sich das nächste Mal beim Arbeitsbereich DPM anmelden. Das System generiert keine Standard-Lösungskarten mehr für Sie.

Hinweis:
Jedes Mal, wenn Sie auf die Homepage DPM zugreifen, werden die Lösungskartendaten aktualisiert, unabhängig davon, ob Sie den automatisch generierten Standardlösungssatz oder einen personalisierten Lösungskartensatz haben.

Systemeigenschaften für die Anzahl der Lösungskarten

Zwei Systemeigenschaften bestimmen die Anzahl der Lösungskarten auf Ihrer DPM -Homepage.

Systemeigenschaften für Lösungsgrenzen auf der DPM -Homepage

Systemeigenschaft	Beschreibung	Lösungstyp	Standardgrenzwert
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	Das Abfragelimit beim automatischen Generieren von Services, Serviceangeboten und Anwendungsservices für Ihre DPM -Homepage.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	Das Abfragelimit beim automatischen Generieren von Geschäftsanwendungen für Ihre DPM Homepage.	cmdb_ci_business_app	250

Diese beiden Systemeigenschaften leiten das Gesamtlimit für die Homepage DPM von 1000 ab. Auch nach der Personalisierung Ihrer Homepage DPM darf die Gesamtzahl der Lösungen auf Ihrer Homepage 1000 nicht überschreiten.

Sie können Ihre Homepage DPM personalisieren, um die Anzahl der Lösungskarten anzupassen. Sie können beispielsweise 1000 Services und keine Geschäftsanwendungen haben, aber die Gesamtzahl der Lösungen auf der Homepage DPM darf 1000 nicht überschreiten.

Wichtig:
Ein Administrator mit der Rolle sn_dpm.dpm_admin kann die Beschränkungen der Systemeigenschaft auf mehr als 1000 Lösungen auf der DPM -Homepage ändern. Eine Erhöhung des Grenzwerts kann sich jedoch negativ auf die Systemleistung auswirken.

Standardmäßige Lösungskartenfelder

Die Anwendung DPM verwendet bestimmte Felder, um automatisch einen Satz von Standardlösungskarten zu generieren, die bei der ersten Anmeldung bei DPM angezeigt werden (bevor Sie personalisieren).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösung	Name des Lösungsdatensatzes	Felder, die für Standardlösungskarten verwendet werden
Service	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• Eigentum von • Delivery Manager • Delegierter • Manager von Geschäftsbeziehungen • Geschäftskontakt • Verwaltet von
Serviceangebot	Service.Offering	• Eigentum von • Delivery Manager • Delegierter • Geschäftskontakt • Verwaltet von
Geschäftsanwendung	cmdb_ci_business_app	• IT-Anwendungsbesitzer • Geschäftsinhaber • Portfolio-Manager
Anwendungsservice	cmdb_ci_service_auto einschließlich dynamischer CI-Gruppen (Configuration Item).	• Eigentum von • Verwaltet von

Mit Digital-Portfoliomanagement installierte KPI-Gruppen

Mit Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie standardmäßige KPI-Gruppen anzeigen, die im Basissystem enthalten sind. Sie können KPIs auch mit der Rolle sn_dpm.dpm_admin konfigurieren.

Administratoren können die Back-End-Details von KPI-Gruppen anzeigen, indem sie zu navigieren **Digital Portfolio Management** > **Alle** > **KPI-Gruppen**.

Sie können die mit dem DPM-Basissystem gelieferten KPIs nicht nur anzeigen, sondern auch konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter KPIs in Digital Portfolio Management konfigurieren.

Um die neueste Punktzahl der KPIs anzuzeigen, aktivieren Sie die Systemeigenschaft für die neueste Punktzahl. Weitere Informationen zu dieser Systemeigenschaft finden Sie unter KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem

KPI-Gruppe	Typ	Enthält KPIs	Unterstützende KPIs
Leistung der Geschäftsanwendung	Geschäftsanwendungen	• Anzahl von Incidents • Anzahl Probleme • Anzahl der Changes	Keine unterstützenden KPIs
Leistungs-Snapshot und Servicemetriken	Serviceportfolios und Services	Verfügbarkeit	• Ausfälle • Durchschnittliche Ausfalldauer
		Offene Incidents	• P1-Incidents (Summe) • MTTR (durchschnittliche Zeit bis zur Lösung) • Kundenzufriedenheitspunktzahl für Incidents (CSAT) (Durchschnitt) • Incidents mit nicht eingehaltenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) (Summe) • Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden (Summe) • Incidents, die 30 Tage lang nicht aktualisiert wurden (Summe)
		Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden (für Leistungs-Snapshot).	Keine unterstützenden KPIs
		Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) (für Servicemetriken)	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung aller Incidents mit P1 bis P5.
		Neue Anforderungen	Keine unterstützenden KPIs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem (Fortsetzung)

KPI-Gruppe	Typ	Enthält KPIs	Unterstützende KPIs
Ausfall und Verfügbarkeit	Angebote	Ausfallminuten gesamt	• Ungeplanter Ausfall Minuten (Summe) • Verschlechterungsausfall Minuten (Summe) • Geplanter Ausfall Minuten (Summe) • Neue Notfall-Changes (Summe)
		Verfügbarkeit	• Ungeplante Ausfälle (Summe) • Durchschnittliche Ausfalldauer (Durchschnitt) • Verschlechterungsausfälle (Summe) • Geplante Ausfälle (Summe)
Incidents	Angebote	Neue Incidents	• P1- bis P4-Incidents (Durchschnitt) • Durch Change verursachte Incidents (Durchschnitt)
		Incidents, die 5 Tage lang nicht aktualisiert wurden	Keine unterstützenden KPIs
		Incidents mit einer verletzten Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)	Keine unterstützenden KPIs
		Incidents nach Priorität	Keine unterstützenden KPIs
Changes	Angebote	Offene Changes	• Changes mit hohem Risiko • Changes mit hoher Priorität • Überfällige Changes
		Neue Changes	Keine unterstützenden KPIs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem (Fortsetzung)

KPI-Gruppe	Typ	Enthält KPIs	Unterstützende KPIs
Probleme	Angebote	• Neue Probleme • Probleme nach Priorität	• P1 (kritisch) • P2 (hoch) • P3 (mittel) • P4 (niedrig) • P5 (Planung)
Katalogaktivität	Angebote	Serviceanfragen	• RITMs unvollständig geschlossen (Durchschnitt) • Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss (Durchschnitt) • RITMs abgeschlossen (Durchschnitt) • RITMs Geschlossen – übersprungen (Durchschnitt)
		Anforderungen nach Katalogelement	• Katalogaktivität nach Element (Summe) • Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen nach Element (Durchschnitt)
Serviceintegrität	Anwendungsservices	Kritische Incidents	• P1-Incidents (Summe) • P2-Incidents (Summe) • MTTR (Durchschnitt)
		Geschlossene Changes	• Notfall-Changes (Summe) • Changes mit hohem Risiko (Summe)
Verfügbarkeitseinblicke	Anwendungsservices	Verfügbarkeit	• Ungeplante Ausfälle (Summe) • Verschlechterungsausfälle (Summe) • Geplante Ausfälle (Summe)
		Ungeplante Ausfälle	Neue Notfall-Changes
		Durchschnittliche Ausfalldauer	Keine unterstützenden KPIs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPI-Gruppen im DPM-Basissystem (Fortsetzung)

KPI-Gruppe	Typ	Enthält KPIs	Unterstützende KPIs
Portfolio-Erfolgsmetriken	Enterprise-Portfolios	• Verfügbarkeit • Incidents mit SLA-Verstoß • Durch Changes verursachte Incidents • Erfolgreiche Changes	Keine unterstützenden KPIs
Service-CSAT	Services	• Durchschnittliche CSAT • CSAT-Bewertungen	Die durchschnittliche CSAT liegt bei 5 Bewertungen (höchste) bis 1 Bewertung (niedrigste)

Hinweis:
Um weitere Details anzuzeigen, wählen Sie die KPI-Nummer aus. KPI-Diagramme können nicht ausgewählt werden.

Digital-Portfoliomanagement-bezogene Anwendungen und Datenquellen

Mit Digital-Portfoliomanagement (DPM) können Sie zugehörige Anwendungen verwenden. um Details zu Services im Planen-Erstellen-Ausführen-Lebenszyklus anzuzeigen und zu bearbeiten. Alle zugehörigen Anwendungen sind optional, sodass sie nicht die Experience DPM verwenden müssen.

Datenquellen

DPM bietet eine breite Palette von Datenquellen, um Ihnen einen allgemeinen Überblick über die Informationen zu geben, die sich auf Ihre Lösungen auswirken. Die Datenquellen umfassen Hunderte von Datenelementen in mehr als 70 Tabellen sowie viele Indikatoren. Diese expansive Reichweite bietet Ihnen eine breite Perspektive von Elementen, die sich auf Ihre Lösungen auswirken können.

DPM verfügt über drei Hauptdatenquellen:

- Datensatz- und Feldsuchen, entweder in direkter Konfiguration in UIB oder in Daten-Brokern. Die Suchvorgänge werden in der Datenquellen-Excel-Datei aufgeführt, die Sie unter KB1123710 herunterladen können.
- Handlungsbedarf-Attribute stammen von Daten-Brokern. Weitere Informationen finden Sie unter KB1519343 .
- Performance Analytics-Indikatoren, Datensammlungsaufträge und Leistungskennzahlgruppen (KPI).

Eine Übersicht darüber, wie DPM mit dem Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) übereinstimmt, finden Sie unter Referenz zu Digital-Portfoliomanagement und CSDM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Details zu den Datenquellen Digital-Portfoliomanagement anzuzeigen, einschließlich Datenelementen, Quelltabellen, Feldern und erforderlichen Plugins, siehe KB1123710 , und wählen Sie die Option zum **Herunterladen der Excel-Datei für Datenquellen**aus.

Enterprise-Portfolios

Seit dem Release Utah können Sie das Enterprise Portfolio-Plugin [enterprise portfolio] installieren, das als Teil der zentralen Now Platform verfügbar ist. Durch die Installation des -Plugins werden zwei neue Rollen installiert:

- Der Enterprise-Portfolioadministrator [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] kann Enterprise-Portfolios erstellen, lesen, aktualisieren und löschen (CRUD).
- Der Enterprise-Portfolio-Viewer [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] kann Enterprise-Portfolios lesen.

  Die Installation des Enterprise Portfolio-Plugins führt zu Folgendem:
  - Die DPM-Administratorrolle erbt die Administratorrolle für das Unternehmensportfolio.
  - Die Rolle „DPM-Manager“ erbt die Rolle „Enterprise-Portfolio-Viewer“.

Services und Serviceangebote

Hinweis:
Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Services und Serviceangebote

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfä
• Kontextbezogener Seitenbereich • Handlungsbedarf	Es sind keine speziellen Installationen erforderlich, um den kontextbezogenen Seitenbereich zu verwenden oder um Elemente anzuzeigen, die Aufmerksamkeit erfordern.	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Mit dem ko Seitenbere Portfolios r Module auf • Sehen Sie die wegen Aufmerksa
Registerkarte „Planen“	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Verbesserungsinitiativen an: Installieren Sie das Plugin für ServiceNow® Management kontinuierlicher Verbesserungen: com.sn_cim So zeigen Sie Bedarfsdaten an:	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für Management kontinuierlicher Verbesserungen und Bedarfe: DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Wählen Sie aus, um Str starten und im Kontext Service ode anzuzeigen • Sie können mit der Rol sn_roadma bearbeiten • Mit Manage Verbesserung anzeigen u

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Services und Serviceangebote (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfä
	Installieren Sie Plugins für Demand-Management: idea_core, dmn_demand und pm_project		Services ur hinweg ver • Erstellen Si Services ur DPM.
Build-Registerkarte	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Projektdaten an: Installieren Sie das Plugin für Projekt-Portfoliomanagement: com.snc.financial_planning_pmo So zeigen Sie Änderungen an: Keine Installation erforderlich. Change-Daten sind bei IT Service Management (ITSM) Standard. So zeigen Sie Verbesserungsinitiativen an: Installieren Sie das Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen: com.sn_cim	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für PPM, Changes und Management kontinuierlicher Verbesserungen: DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Wählen Sie " in DPM au Planung für Sie können im Kontext Service ode anzeigen. • Bearbeiten Roadmaps sn_roadma • Sehen Sie s an, die sich oder Servic können. • Wählen Sie Diagramme Change-Da die sich au Serviceang können. • Mit Manager Verbesserung anzeigen u Services ur hinweg ver
Ausführen-Registerkarte	Die Leistungskennzahlgruppe [sn_team_perf_kpi_group] wird automatisch installiert, damit Sie Leistungsdaten anzeigen können: Die Quellen für den Leistungs-Snapshot-Indikator stammen von Performance Analytics: • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new	• DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager], um KPIs anzuzeigen • DPM-Administrator [sn_dpm.dpm_admin], um KPIs zu erstellen	Zeigen Sie di „Leistungs-S enthält folgen • Servicever • Neue Incide • Abonnente • Punktzahl f der Service Zeigen Sie zu für Servicear • Ausfälle un • Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Services und Serviceangebote (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfä
	In KB1160281 finden Sie wichtige Kriterien zum Anzeigen von Leistungsdaten.		• Changes • Probleme • Katalogakti Zeigen Sie Be Verpflichtung Verfügbarkei Vereinbarung

Geschäftsanwendungen

Hinweis:
Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Geschäftsanwendungen

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfäl
• Kontextbezogener Seitenbereich • Handlungsbedarf	Um Audits anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Audit Management (sn_audit). Um technische Risiken anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Technologie-Portfoliomanagement: sn_apm_tpm. Dieses Plugin verfügt über zwei Abhängigkeits-Plugins: • Anwendungs-Portfoliomanagement (com.snc.apm) • Software Asset Management (com.snc.sams)	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Mit dem kon Seitenbereic Portfolios na Module aufli • Sehen Sie si die wegen ih Aufmerksam
Registerkarte „Planen“	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Verbesserungsinitiativen an: Installieren Sie das Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen: com.sn_cim	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für Management kontinuierlicher Verbesserungen und Bedarfe:	• Wählen Sie aus, um Strat starten und im Kontext Geschäftsan • Sie können mit der Rolle sn_roadmap bearbeiten. • Mit Managem Verbesserunge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Geschäftsanwendungen (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfäl
	So zeigen Sie Bedarfsdaten an: Installieren Sie Plugins für Demand-Management: idea_core, dmn_demand und pm_project	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	anzeigen un allen Geschä verbessern. • Erstellen Sie Geschäftsan
Build-Registerkarte	So zeigen Sie Roadmap-Daten an: Installieren Sie das Plugin für Strategische Planung: com.sn_align_ws So zeigen Sie Projektdaten an: Installieren Sie das Plugin für Projekt-Portfoliomanagement (PPM): com.snc.financial_planning_pmo So zeigen Sie agile Daten an: Installieren Sie das Plugin für Agile Development: com.snc.sdlc.agile.2. So zeigen Sie Änderungen an: Keine Installation erforderlich. Change-Daten sind bei IT Service Management (ITSM) Standard. So zeigen Sie Flow-Metriken an und beschleunigen Metriken: DevOps für DPM aktivieren (siehe Digital-Portfoliomanagement-Experience konfigurieren) • Um Details im DevOps Change Workspace anzuzeigen, wählen Sie im Abschnitt „Flow-Metriken“ die Option **View DevOps Insights** (DevOps-Einblicke anzeigen) aus. • Um Details im DevOps Change Workspace anzuzeigen, wählen Sie im Abschnitt „Metriken	Für Strategische Planung: • sn.align_ws • sn_align_core.apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Für PPM, Changes und Agile Development: DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	• Wählen Sie DPM aus, un -Starts für S können Roa Kontext der Geschäftsan • Bearbeiten S Roadmaps n sn_roadmap • Sehen Sie si an, die sich Geschäftsan auswirken k • Zeigen Sie D Development a Kontext der Geschäftsan zu Epics, St Releases zu • Verwalten S und Wasser DPM, um Ihr für die Softw transparent • Wählen Sie Diagramme zu Change-D anzeigen, Geschäftsan auswirken k

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu DPM zugehörige Anwendungen für Geschäftsanwendungen (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfäl
	beschleunigen“ die Option **Ansicht Metriken in DevOps** beschleunigen aus.		
Ausführen-Registerkarte	Installieren Sie das Plugin für Anwendungs-Portfoliomanagement (APM): com.snc.apm So zeigen Sie Beschleunigungsmetriken an: Aktivieren Sie DevOps für DPM **Hinweis:** Um Details im DevOps Change Workspace anzuzeigen, wählen Sie im Abschnitt „Metriken beschleunigen“ die Option **Ansicht Metriken in DevOps** beschleunigen aus.	• DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager], um KPIs anzuzeigen • DPM-Administrator [sn_dpm.dpm_admin], um KPIs zu erstellen	Zeigen Sie der an, der die fol enthält: • Anzahl von • Anzahl Prob • Anzahl der • Change-Stu Bereitstellungs • Aufgliederur Bereitstellur • Bereitstellur und -softwa (Technologie **Hinweis:** Die Daten fü Technologie kommen aus
Registerkarte „Risiko“	Installieren Sie Plugins für Governance, Risk und Compliance und ServiceNow® Risikomanagement: • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep Installieren Sie das Plugin für ServiceNow® Audit Management (sn_audit).	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Risiken im Zusar Geschäftsanwend

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsservices

Hinweis:
Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

DPM-bezogene Anwendungen für Anwendungsservices

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfälle
Handlungsbedarf	Um Warnungen und Warnungsdaten anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Ereignismanagement (com.glide.platform_ml). Um technische Risiken anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Technologie-Portfoliomanagement: sn_apm_tpm. Dieses Plugin verfügt über zwei Abhängigkeits-Plugins: • Anwendungs-Portfoliomanagement (com.snc.apm) • Software Asset Management (com.snc.sams)	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Zeigen Sie Elemente an, die Aufmerksamkeit erfordern, einschließlich Warnungen und Informationen zu technischen Risiken.
Ausführen-Registerkarte	Um Zuverlässigkeitsindikatoren anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Site Reliability Metrics: sn_srm Um Warnungen und Warnungsdaten anzuzeigen, installieren Sie das Plugin für Ereignismanagement (com.glide.platform_ml).	• DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager], um KPIs anzuzeigen • DPM-Administrator [sn_dpm.dpm_admin], um KPIs zu erstellen	Zeigen Sie die folgenden Informationen an: Leistung des Anwendungsservice anzeigen • Serviceintegrität • Serviceeinfluss • Warnungstrends Site Reliability Management anzeigen • Anzahl der Zuverlässigkeitsindikatoren • Beschreibung der Zuverlässigkeitsindikatoren Angebote anzeigen, die abhängig von diesem Anwendungsservice sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM-bezogene Anwendungen für Anwendungsservices (Fortsetzung)

Zum Anzeigen in DPM	Erforderliche Installationen	Erforderliche Rollen	Anwendungsfälle
			• Anzahl der Zuverlässigkeitsangebote • Zeigen Sie die Detailinformationen zum Angebot an, um die zugehörigen Datensätze zu sehen. Technologierisiko anzeigen • Softwaremodelle nach: • Hardwaremodelle • Detailinformationen für jedes Modell anzeigen, um die zugehörigen Datensätze anzuzeigen.
Registerkarte „Info“	Keine speziellen Installationen erforderlich.	DPM-Manager [sn_dpm.dpm_manager]	Zeigen Sie allgemeine Informationen zum Anwendungsservice an.

Beispiele

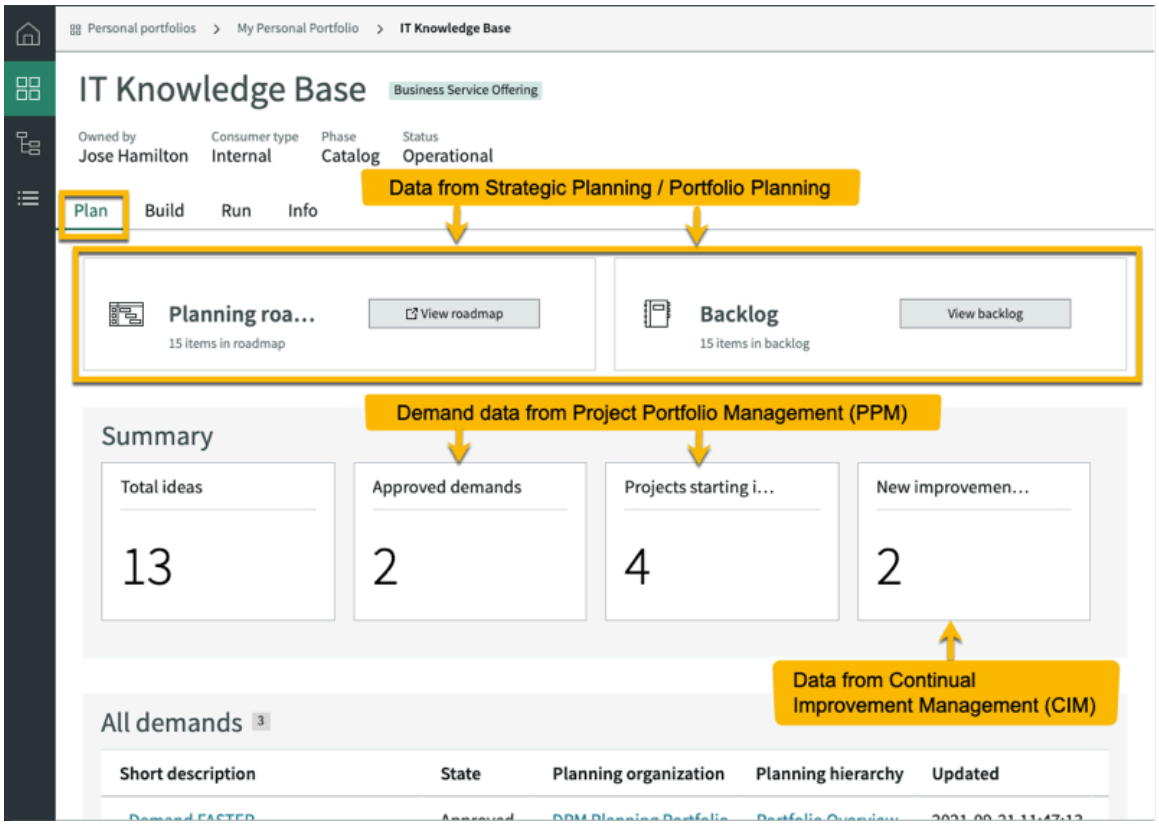
Example: Datenquellen für Services und Serviceangebote planen

Hinweis:
Ihre Datenansicht in DPM ist die gleiche, die Ihre Produktlizenz für die Anwendung zulässt, aus der Sie Daten abrufen (Standard oder Pro).

Strategische Planung (ehemals Alignment Planner Workspace) ist eine Pro-Version. Portfolioplanung ist für Benutzer mit einer Strategic Portfolio Management (SPM)-Standardlizenz verfügbar.

Automatische Übersetzung

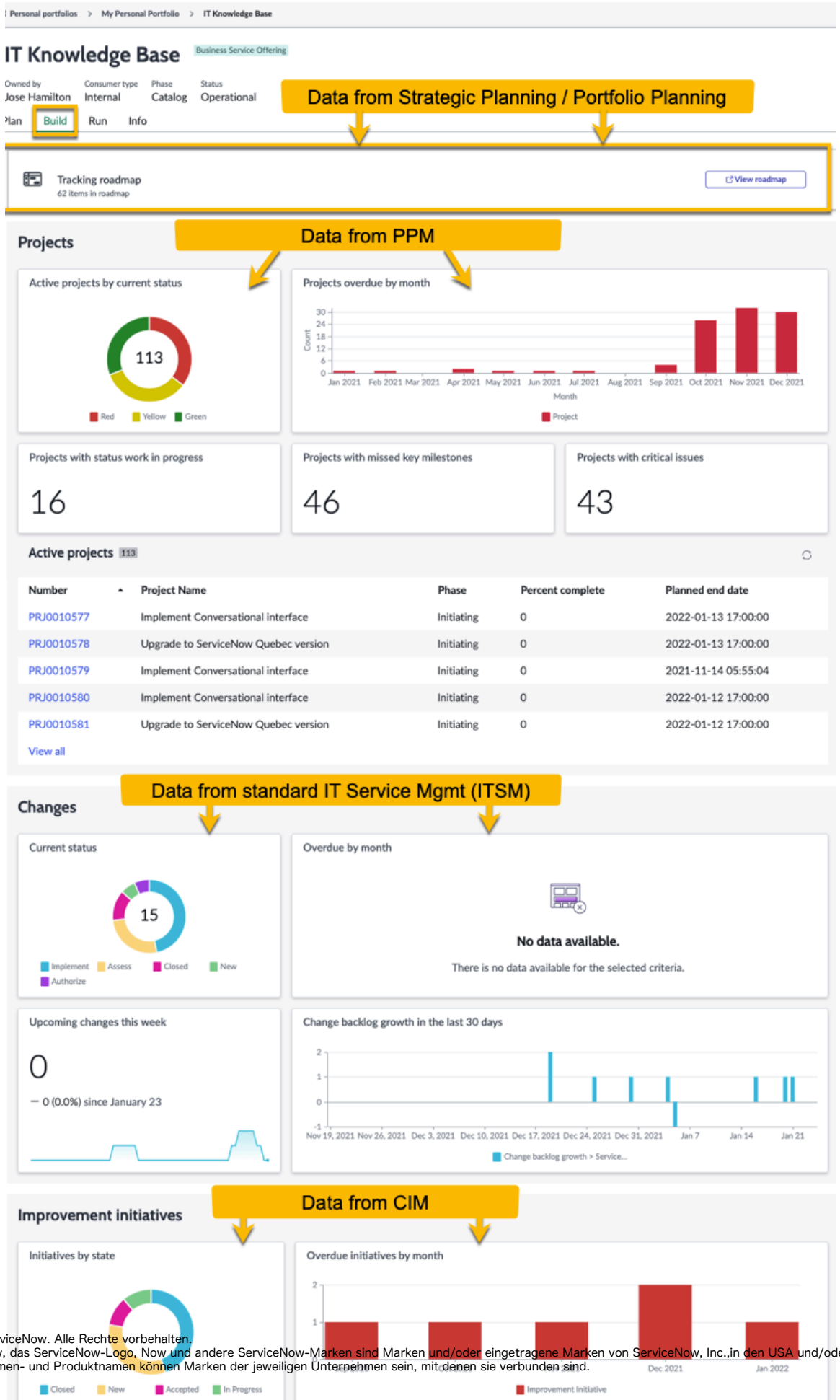
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

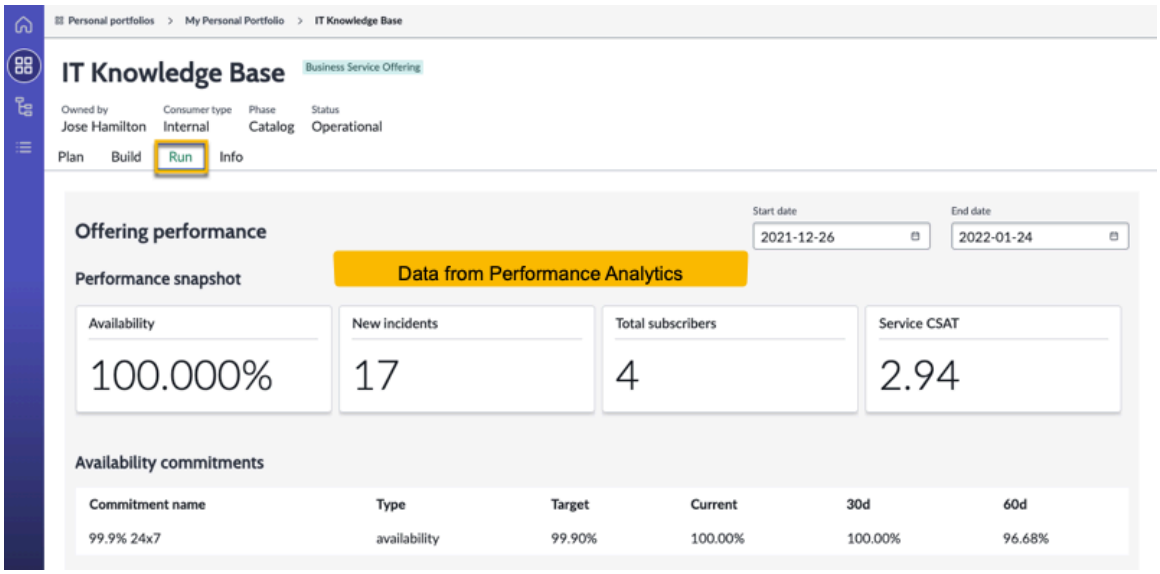
Example: Datenquellen für Services und Serviceangebote erstellen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Datenquellen für Services und Serviceangebote ausführen



Process Mining -Komponenten für Digital-Portfoliomanagement

Administratoren müssen das ITSM Process Mining Content Pack aus dem ServiceNow® Store installieren, um Einblicke und Systemeigenschaft für Process Mining in Digital-Portfoliomanagement (DPM)zu erhalten. Verwenden Sie [], um die Ausgaben von Leistungskennzahlen (KPI) in DPMProcess Mining zu analysieren und zu verbessern.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_dpm.enable.po.dpm	Ermöglicht die Verwendung von Process Mining mit DPM. • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	Zeitintervall zum erneuten Minen von Process Mining -Projekten. Sie müssen die regelmäßige Aufgabe [Process Mining in DPM ausführen, um die Daten zu minen. Sie können ihn nur im festgelegten Intervall erneut ausführen. Wenn Sie den Auftrag früher ausführen, werden die Daten nicht erneut erinnert. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 7 Tage

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Process Mining Analyst [sn_process_optimization_analyst]	Erstellen und teilen Sie Process Mining -Projekte.	sn_process_optimization_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

Name	Beschreibung
Process Mining – DPM Projekte erneut minen	Wird einmal täglich automatisch ausgeführt. Sie können diese Aufgabe bei Bedarf ausführen, wenn einem Projekt zusätzliche Daten hinzugefügt werden, damit Sie aktuelle Prozesseinblicke für Ihre Projekte erhalten. Der Auftrag ruft Daten basierend auf der in der Eigenschaft `dpm.po_mining.run_frequency` festgelegten Häufigkeit erneut ab.

Zugehörige Informationen

Digital-Portfoliomanagement für die Integration mit Process Miningkonfigurieren

Process Mining Projekte für KPI-Gruppen in Digital-Portfoliomanagementerstellen

Referenz zu Digital-Portfoliomanagement und CSDM

Servicedaten beziehen sich aufeinander und verwenden unterschiedliche Anwendungen auf unterschiedliche Weise. Digital-Portfoliomanagement (DPM) verweist auf das Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)-Framework, um servicebezogene Daten in einer einzigen Ansicht zusammenzuführen.

Übersicht

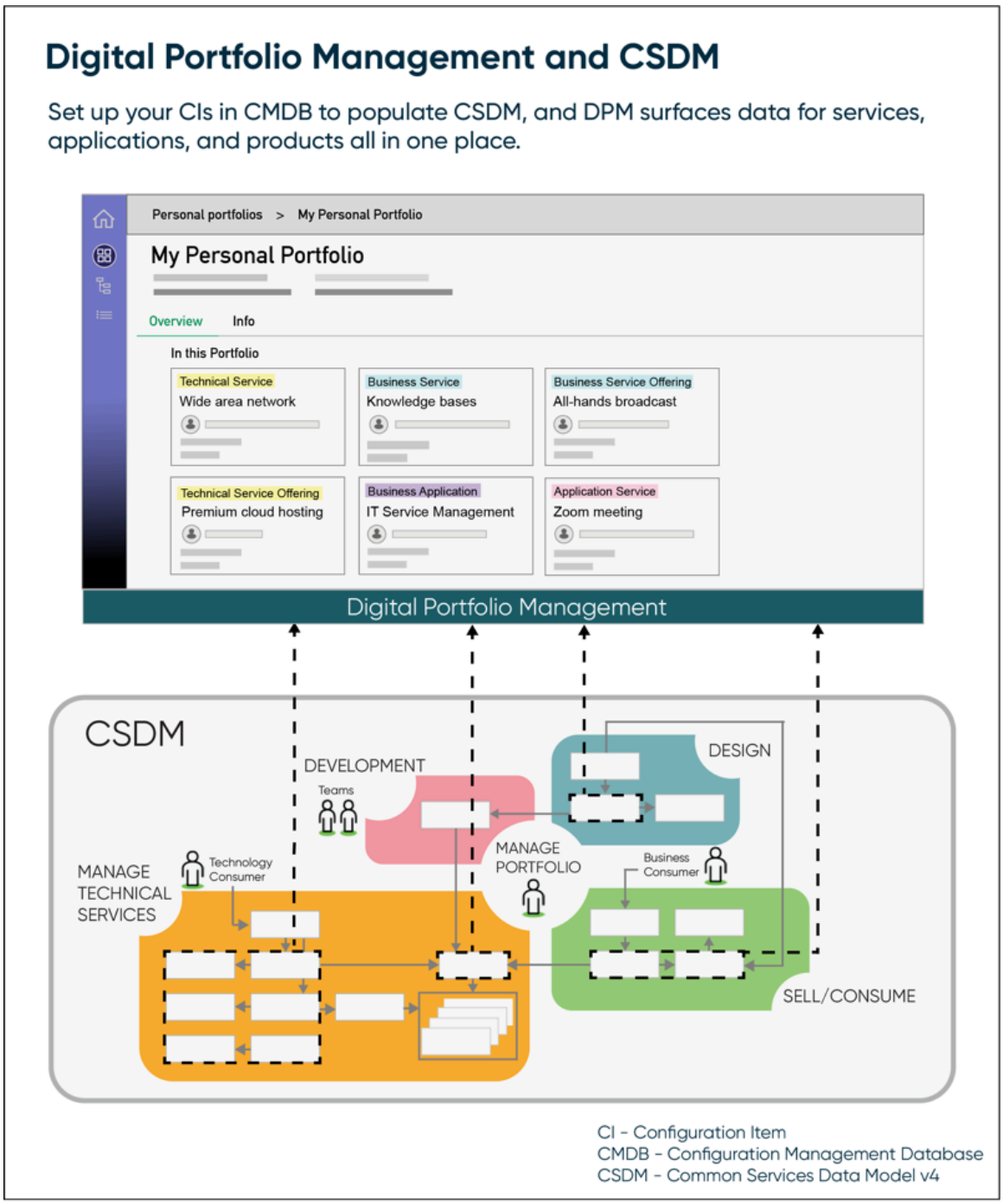
Mit DPM können Sie Servicedaten in logischen Sequenzen organisieren, die für Ihr Unternehmen sinnvoll sind. Sie können Details zu Ihren eigenen Services sowie zu Services anzeigen, die Sie nicht besitzen, die sich jedoch auf Ihr Unternehmen auswirken können.

Persönliche Portfolios und CSDM

Sehen Sie, wie DPM mit dem CSDM-Framework übereinstimmt, um eine ganzheitliche Ansicht Ihrer IT-Landschaft zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DPM und CSDM



CSDM Beziehungen in DPM

Um sicherzustellen, dass Sie die gewünschten Daten in DPMsehen, müssen Sie die richtigen CSDM Beziehungen herstellen.

Wie Sie Beziehungen zwischen Ihren Lösungen und Configuration Items (CIs) herstellen, hängt von Ihrer Situation ab. Weitere Informationen finden Sie unter CI relationships in the CSDM .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

CSDM Begriffe für Digital-Portfoliomanagement

Da die ServiceNow®-Produkte Digital-Portfoliomanagement (DPM) und Service-Portfoliomanagement eng auf Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) abgestimmt sind, sollten Sie diese häufig verwendeten Begriffe kennen, wenn Sie mit den Anwendungen arbeiten.

Begriffe aus CSDM, die in DPM und Service-Portfoliomanagement häufig verwendet werden

Begriff	Definition	Hinweise
Portfolio	Sammlung von Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen.	Dient dazu, ähnliche Elemente für ein Unternehmen gemeinsam zu verwalten. Portfolios können nach Zielen, Fähigkeiten und Organisationen wie Projekten oder Services gruppiert werden.
Geschäftsfähigkeit	Allgemeine Fähigkeiten, die ein Unternehmen benötigt, um ein Geschäftsmodell umzusetzen oder eine Aufgabe zu erfüllen.	Wird normalerweise im Kontext der Ausführung einer oder mehrerer spezifischer Aufgaben beschrieben, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zum Beispiel das Bedarfsmanagement oder die Finanzplanung.
Service	Mittel, um Kunden einen Mehrwert zu bieten, indem Kunden die Erzielung bestimmter Ergebnisse ermöglicht wird, ohne dass sie bestimmte Kosten und Risiken tragen müssen.	Hat normalerweise drei Aspekte: • Interaktion • Angebot • Servicesystem ServiceNow bietet drei grundlegende Servicetypen an: • Business • Technisch • Anwendung Kunden können diese Basistypen erweitern, um sie an die Servicetypen in ihrer Organisation anzupassen.
Business Service	Ein Servicetyp, der geschäftlichen Benutzern angeboten wird und normalerweise eine oder mehrere geschäftliche Fähigkeiten verbessert.	In der Regel von Geschäftskunden bestellbar. Geschäftskunden können über den ServiceNow® Servicekatalog die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen auswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.
Technischer Service	Ein Servicetyp, der für Serviceverantwortliche veröffentlicht wird und normalerweise einen Business- oder Anwendungsservice verbessert	In der Regel von Serviceverantwortlichen bestellbar. Serviceverantwortliche können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über den Servicekatalog auswählen. Beispiel: Computer, Speicher und Netzwerke.
Anwendungsservice	Ein Servicetyp, bei dem es sich um die logische Darstellung	Beispiele für Anwendungsservices sind Hosting, Datensicherung und Wiederherstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriffe aus CSDM, die in DPM und Service-Portfoliomanagement häufig verwendet werden (Fortsetzung)

Begriff	Definition	Hinweise
	eines bereitgestellten Anwendungsstapels handelt.	**Hinweis:** Es gibt keine 1:1-Beziehung zwischen Anwendung und Anwendungsservices.
Anwendung	Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen.	Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.
Geschäftsanwendung	Steht für alle Software- und Infrastrukturumgebungen (Entwicklung, Test, Produktion), die für die Bereitstellung einer Funktionalität konfiguriert sind.	Dient zur Steigerung der Produktivität und zur präzisen Ausführung anderer Geschäftsfunktionen. Beispiel: Dell Online.
Service Catalog	Bietet eine Ansicht der Verbrauchsmaterialien für verfügbare Produkte, Services, Servicezusageoptionen und Angebote.	Hilft bei der Verwaltung der Services, auf die ein Benutzer ggf. zugreifen kann. Außerdem sind Kataloge der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services. Beispiel: IT-Servicekatalog.
Serviceangebot	Schichtung eines Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen.	Für einen bestimmten Service können verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen verfügbar gemacht werden. Zum Beispiel ITSM Standard und ITSM Pro.
Servicezusage	Definiert Verpflichtungen zur Servicebereitstellung, auf die sich der Verbraucher und der Anbieter geeinigt haben.	Oft werden sie in Form von Verträgen wie Servicelevel-Vereinbarungen, Vereinbarungen auf Betriebsebene und Verträgen mit Drittparteien festgehalten. Servicezusagen umfassen bestimmte Leistungsmerkmale, die ein Angebot von einem anderen unterscheiden.
Konfigurationselement (Configuration Item, CI)	Physische und logische Komponenten einer Infrastruktur, die aktuell oder in Kürze der Konfigurationsverwaltung unterliegen.	Kann ein einzelnes Modul wie ein Server, eine Datenbank oder ein Router sein, aber auch ein komplexeres Element wie ein vollständiges System. Zum Beispiel ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.
Asset	Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird.	Viele Assets sind CIs und viele CIs sind Assets, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft Office 365.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriffe aus CSDM, die in DPM und Service-Portfoliomanagement häufig verwendet werden (Fortsetzung)

Begriff	Definition	Hinweise
Betriebsmodell	Eine abstrakte und idealerweise visuelle Darstellung (Modell), wie ein Unternehmen seinen Kunden oder Begünstigten einen Mehrwert bietet.	Stellt normalerweise die verschiedenen Elemente der Funktionsweise einer Organisation dar. Es umfasst in der Regel Strategiepositionen wie das Innovationsmodell, den Grad der intelligenten Automatisierung, die Branchenausrichtung, Anbieterbereitstellungsmodelle und die Geschäftserwartungen der IT.

Domain Separation und Digital-Portfoliomanagement

Die Domänentrennung wird in Digital-Portfoliomanagement 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

- Umfasst die Basis-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Die Anwendung Digital-Portfoliomanagement ermöglicht das Sammeln von Daten mithilfe von Performance Analytics und bietet Unterstützung für die Domänentrennung.

Digital-Portfoliomanagement Domain Separation anfordern

Das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden. Nachdem dieses Plugin aktiviert wurde, können Sie als Administrator das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) aktivieren.

Das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein, damit die Funktionen für Digital-Portfoliomanagement aktiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Virtual Agent

Mit ITSM Virtual Agent können Sie Ihre IT-Organisation unterstützen und skalieren. Mit ITSM Virtual Agent können Ihre Techniker anspruchsvollere IT-bezogene Benutzeranfragen und Incidents bearbeiten.

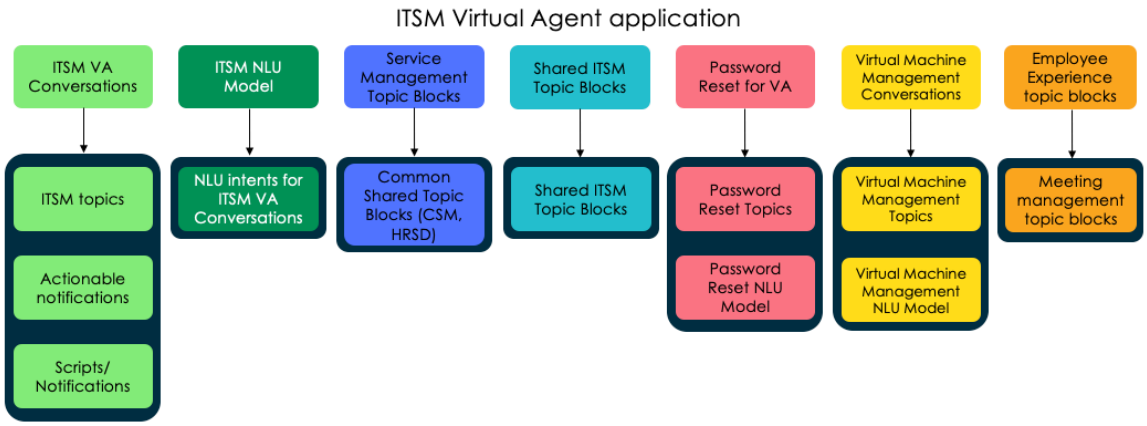
Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Über ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, Mitarbeiter-Workflows zu automatisieren, indem allgemeine IT-bezogene Fragen sofort bearbeitet werden. Während einer virtuellen Konversation kann der Benutzer jederzeit eine Live-Schaltung zu einem IT-Techniker anfordern.

ITSM Virtual Agent enthält vorgefertigte Konversationen zu allgemeinen IT-Interaktionen. Diese Konversationen werden im Webchat-Client ausgeführt und sind auch in unterstützten ITSM Virtual Agent Messaging-Integrationen verfügbar.



Durch Konversationen zwischen Virtual Agent und dem Benutzer wird ein IT-Ziel erreicht. Die während des Konversations-Flows ausgetauschten Informationen, z. B. Benutzereingaben und Antworten von Virtual Agent, ermöglichen es Virtual Agent, eine Anfrage zu erfüllen oder beim Abschließen einer Aufgabe zu helfen.

ITSM Virtual Agent ist in ServiceNow® Integration Hub und Flow Designer integriert. Einige Themen erfordern möglicherweise die Installation bestimmter Spokes.

Weitere Informationen zu den Funktionen von Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Sprachen, die für NLU-Services in ITSM Virtual Agent unterstützt werden

Zusätzlich zu Englisch unterstützt ITSM Virtual Agent die folgenden Sprachen für NLU:

- Deutsch
- Französisch
- Französisch (Kanada)
- Koreanisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Spanisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Japanisch
- Italienisch
- Niederländisch
- Chinesisch (Vereinfacht)

Weitere Informationen zu NLUfinden Sie unter Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Die mit `gs.getMessageLang()` neu gestalteten ITSM Virtual Agent-Themen bieten Ihnen die verbesserten Vorgänge in ITSM Virtual Agent, indem Sie alle Nachrichten in den Bot-Konversationen in Ihrer bevorzugten Sprache verwenden und anzeigen. Die Methode `gs.getMessageLang` prüft die UI-Nachrichtentabelle [sys_ui_message] auf die übersetzte Version des Textes in der Sprache, die mit der Variable *`vaContext.getRequesterLang()` angegeben* wird.

Edge Encryption für ITSM Virtual Agent

Edge Encryption bietet Ihnen direkte Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Verschlüsselung und Schlüsselmanagement werden in Ihrem Intranet zwischen Ihrem Browser und Ihrer ServiceNow®-Instanz ausgeführt. Weitere Informationen zur Edge-Verschlüsselung finden Sie unter Edge Encryption für ITSM Virtual Agent in ITSM.

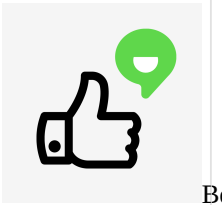
ITSM Virtual Agent erkunden

Das ServiceNow ITSM Virtual Agent bietet Hilfe durch Konversationen innerhalb einer intelligenten Messaging-Schnittstelle.

ITSM Virtual Agent – Übersicht

Ermöglichen Sie Ihren IT-Technikern, sich auf anspruchsvollere und anspruchsvollere Benutzeranfragen und Incidents zu konzentrieren, indem Sie die häufigsten und einfacheren Incidents an einen Virtual Agent weiterleiten. ITSM Virtual Agent verbessert sowohl die IT-Techniker- als auch die Mitarbeiter-Experience, indem IT-bezogene Anfragen sofort bearbeitet werden.

Virtual Agent Vorteile


Benutzerzufriedenheit

Benutzerzufriedenheit

Bieten Sie einen besseren Selfservice, indem Sie Anwendern und Kunden mit einer immer verfügbaren Omni-Channel-Experience dabei helfen, schnell das zu bekommen, was sie benötigen. Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, Tag und Nacht sofortige Hilfe zu erhalten. Steigern Sie die Benutzer- und Kundenzufriedenheit durch eine personalisierte Virtual Agent -Experience, bei der Benutzerinformationen gespeichert und während der Konversation angewendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



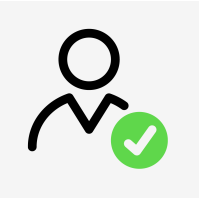
Höhere Produktivität

Bieten Sie Ihren Benutzern sowie Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Technikern eine großartige Experience, indem Sie Tickets abwehren und das Anrufaufkommen reduzieren. Steigern Sie die Produktivität, indem Sie einen Virtual Agent über vertraute Kanäle wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Messengerund Workplace bereitstellen.



Automatisierungsunterstützung

Skalieren Sie Ihre Supportorganisationen, und geben Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Technikern die Möglichkeit, sich auf komplexere Benutzerprobleme zu konzentrieren, indem Sie allgemeine Supportaufgaben automatisieren.



Bevollmächtigte Serviceverantwortliche

Ermöglichen Sie Serviceverantwortlichen, KI-Fähigkeiten ohne datenwissenschaftliche Kompetenz schnell bereitzustellen und zu verfeinern.

Komponenten

Natural Language Understanding

Sie können Natural Language Understanding (NLU) für alle Ihre Gesprächs-Flows bezüglich ITSM Virtual Agent verwenden. ITSM Virtual Agent verwendet NLU zum Erfassen von Wortbedeutungen sowie zum Erkennen von Wortkontexten und zum Deuten von Aktionen des Benutzers oder des Systems.

Sie können festlegen, dass ITSM Virtual Agent nur Stichwörter verwenden soll, was kurzfristig zu einer kürzeren Amortisierungszeit führt. Alternativ dazu können Sie NLU verwenden, was langfristig zu einer besseren Mitarbeiter-Experience führt.

ITSM Virtual Agent und das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen sind im ServiceNow Store verfügbar. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Das Modell ITSM NLU für Virtual Agent-Konversationen bietet vorgefertigte NLU Entitäten, Absichten und Äußerungen. Einige der bereitgestellten Absichten und Äußerungen umfassen:

- Thema „Ticket eskalieren“:
  - Ticketpriorität Incident INC0010023 höherstufen
  - Ich möchte die Priorität meines offenen Tickets heraufstufen.
- Themen „Ausfälle prüfen“ und „Serviceverschlechterungen“:
  - Werden derzeit unternehmensweite Probleme gemeldet?
  - Gibt es einen Ausfall?
- Thema „E-Mail-Einrichtung“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ich möchte E-Mail auf meinem Mobilgerät einrichten.
- Wie richte ich Unternehmens-E-Mails auf meinem Telefon ein?

Aktivieren Sie NLU in der ITSM Virtual Agent-Anwendung. Veröffentlichen Sie Ihre vorhandenen Konversationen erneut und optimieren Sie so die Benutzer-Experience mit der NLU-Funktion.

Automatische ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen

Virtual Agent informiert Sie proaktiv über den Status Ihrer Incidents und Anforderungen. Manager werden benachrichtigt, wenn Genehmigungen anstehen.

ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen, die in der Tabelle Aufgabe [task] definiert sind

Diese Benachrichtigungen werden von Erfüllern und Mitarbeitern verwendet. Der Filter **Aufgabentyp** in der Aufgabentabelle aktiviert automatische Statusbenachrichtigungen, wenn der Wert **Incident** oder **Angefordertes Element** ist. Wenn sich der Status des Incidents oder der angeforderten Elementaufgabe ändert, wird die Nachricht Virtual Agent an den Benutzer gesendet.

ITSM Virtual Agent-Benachrichtigungen, die in der Genehmigungstabelle [sysapproval_approver] definiert sind

Diese Benachrichtigungen werden von Request Management oder Knowledge Management verwendet. Wenn eine Genehmigung übermittelt wird, wird eine automatische Virtual Agent Nachricht an den Genehmiger gesendet, die ihn auf die Genehmigungsanforderung aufmerksam macht.

ITSM Virtual Agent einrichten

Richten Sie die ITSM Virtual Agent-Funktionen und -Komponenten ein, die Sie benötigen, um Ihre Mitarbeiter, IT-Teams und Kunden zu unterstützen.

ITSM Virtual Agent-Themen müssen aktiviert und veröffentlicht werden, bevor Ihre Mitarbeiter sie verwenden können. Standardmäßig bietet das Basissystem Themen als inaktiv und nicht veröffentlicht an. Informationen zum Anzeigen, Duplizieren, zur Vorschau oder zum Veröffentlichen von ITSM -Themen in Virtual Agent-Designerfinden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

ITSM Virtual Agent einrichten

Sie können Konversationsthemen in Virtual Agent-Designer erstellen und veröffentlichen, wenn Sie über Administratorrollen verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent muss aktiviert sein, bevor Sie die Konversationen zum Thema ITSM Virtual Agent verwenden können. Benutzer mit der Administratorrolle können Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] aktivieren.

Installieren Sie ITSM Virtual Agent und das ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen, indem Sie sie über ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Themen müssen aktiviert und veröffentlicht werden, bevor Ihre Mitarbeiter sie verwenden können. Standardmäßig bietet das Basissystem Themen als inaktiv und nicht veröffentlicht an. Informationen zum Anzeigen, Duplizieren, zur Vorschau oder zum Veröffentlichen von ITSM -Themen in Virtual Agent-Designerfinden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).
2. Installieren Sie ITSM Virtual Agent, indem Sie es von ServiceNow Store anfordern.
3. Überprüfen Sie die ITSM-bezogenen Konversationsthemen in Virtual Agent-Designer.
4. Konfigurieren Sie Natural Language Understanding (NLU) in Virtual Agent .

   ITSM Virtual Agent -Themen verwenden ServiceNow -NLU-Modelle. Die englischen NLU-Modelle sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie andere Sprachen verwenden, müssen Sie diese NLU-Modelle manuell aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrsprachige Modellverwaltung .

5. Veröffentlichen Sie die ITSM Virtual Agent -Themen und die entsprechenden NLU-Modelle in Virtual Agent-Designer.

   Durch die Veröffentlichung in Virtual Agent-Designer können Benutzer die Konversationen in Ihrem Virtual Agent-Support-Client ausführen.

   Hinweis:
   Sie können die bereitgestellten Themen nicht bearbeiten. Sie können ein bereitgestelltes Thema duplizieren und anschließend bearbeiten. Sie können auch zusätzliche Themen erstellen. Ausführliche Informationen zum Aktivieren und Veröffentlichen von Konversationsthemen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

6. Wenn Sie ein aktives, bereits veröffentlichtes Gesprächsthema testen möchten, wählen Sie in Virtual Agent-Designer das betreffende Thema und anschließend **Test** aus.

Richten Sie das Thema „Lokaler Administratorzugriff“ ein

Administratoren und Benutzer mit der Rolle Virtual_agent_admin können das Plugin „Agent Client Collector Spoke“ installieren und aktivieren. Entwickler können Skripts aktualisieren und nach Bedarf Befehle für ihre Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Agent Client Collector Spoke in der Instanz gemäß den Installationsanweisungen für Agent Client Collector .
2. Aktualisieren Sie die sudoers-Datei der macOS-Geräte mit dem folgenden Eintrag.
   Mit diesem Prozess können Benutzer von ServiceNow das Skript „grant_admin_access“ im Sudo-Modus ausführen und die Passwortanforderungen umgehen.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/grant_admin_acc
ess.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. Aktivieren Sie das Plugin „Agent Client Collector“ (admin-access-mac), nachdem Sie mit Ihrem internen IT-Team die angehängte Payload validiert haben.
4. Konfigurieren Sie nach Bedarf die folgenden Befehle für Ihre Organisation.
   ACC-Prüfdefinition: `check-admin-access`, `grant-admin-access`
5. Duplizieren und aktivieren Sie das Thema „Lokaler Administratorzugriff“ im Bereich ITSM.
   Informationen zum Anzeigen, Duplizieren, zur Vorschau oder zum Veröffentlichen von IT Service Management -Themen in Virtual Agent-Designerfinden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent

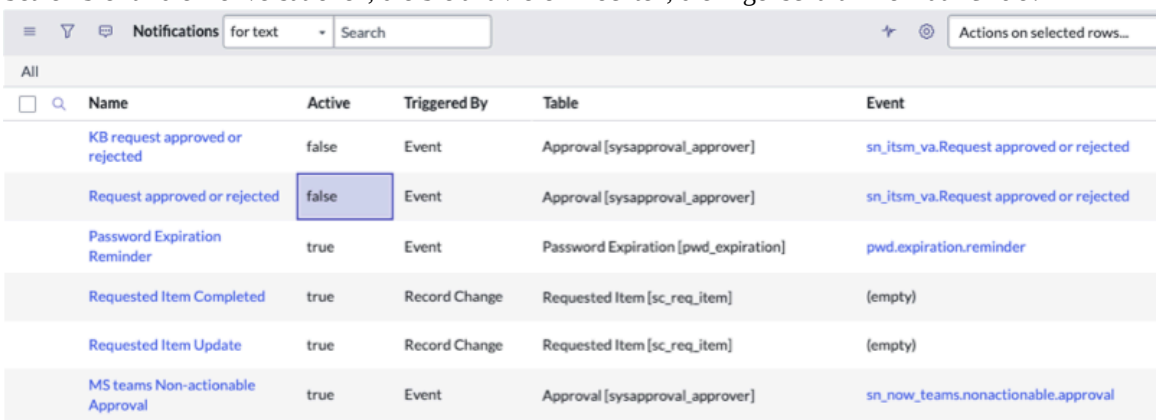
Administratoren und Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin können Systembenachrichtigungen aktivieren, Flow Designer -Flows für umsetzbare Benachrichtigungsthemen auslösen und Benachrichtigungen in Virtual Agentaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie Systembenachrichtigungen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
   b. Setzen Sie für die Konversationen, die Sie aktivieren möchten, die Eigenschaft **Aktiv** auf *true*.



2. Aktivieren Sie Flow Designer -Flows für bestimmte umsetzbare Benachrichtigungen ITSM Virtual Agent -Konversationen.

   Diese Themen sind standardmäßig deaktiviert. Ausführliche Informationen zum Aktivieren von Flows finden Sie unter Einen Flow aktivieren .

   Die folgenden Flows für umsetzbare Benachrichtigungen müssen aktiviert werden, wenn Sie sie mit umsetzbaren Benachrichtigungen verwenden möchten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ITSM-Flow zum Auslösen von umsetzbaren Benachrichtigungen – Genehmigungserinnerung
- ITSM-Flow zum Auslösen von umsetzbaren Benachrichtigungen – Incident kommentiert
- ITSM-Flow zum Auslösen von umsetzbaren Benachrichtigungen – Softwareinstallation

a. Wählen Sie in Flow Designer den Flow aus, den Sie aktivieren möchten.

b. Wählen Sie **Aktivieren** aus.

3. Aktivieren Sie Benachrichtigungen in Virtual Agent.

Einrichten von Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent

Benutzer mit der Rolle virtual_agent_admin oder admin können Virtual Agent-Einstellungen konfigurieren, um erkennbare Themen anzugeben, Geschäftsregeln festzulegen und vieles mehr.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

- Aktivieren Sie Virtual Agent , um Virtual Agent als Antwortkanal zu verwenden.
- ITSM Virtual Agent einrichten

  Installieren Sie die App „ITSM Virtual Agent Conversations“, die das ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations enthält. Fordern Sie diese App vom ServiceNow Store an. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die meisten Funktionen von Automatische Problemlösung sind im Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) enthalten. Weitere Funktionen sind in der ITSM Virtual Agent Conversations Store-App verfügbar. Automatische Problemlösung wird automatisch aktiviert.

Prozedur

1. Trainieren Sie das Modell für maschinelles Lernen.
Trainieren Sie das Automatische Problemlösung-Modell für maschinelles Lernen, bevor Sie den Datensatz für die automatische Auflösungskonfiguration aktivieren.

Hinweis:
Die Abfrage in der Incident-Tabelle muss die Mindestanzahl von Datensätzen aufweisen, die Sie in der Systemeigenschaft `glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records` angeben, um das Modell zu trainieren. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 300.000 und sollte nicht erhöht werden, da das Trainieren des Modells mit mehr als 300.000 Datensätzen fehlschlagen kann. Stellen Sie sicher, dass die Bedingungen, die Sie im Konfigurationsdatensatz der automatischen Auflösung angeben, weniger als 300.000 Datensätze zurückgeben, bevor Sie auf **Trainieren** klicken. Weitere Informationen zu Predictive Intelligence-Eigenschaften finden Sie unter Predictive Intelligence-Eigenschaften .

a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.

b. Klicken Sie unter ITSM Virtual Agent (IAR) auf **Einstellungen anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie die Zieltabelle aus.

d. Wechseln Sie auf der Registerkarte **Details** zum Abschnitt „Maschinelles Lernmodell“.

e. Klicken Sie auf **Schulung**.
Das Feld **Schulungsfortschritt** zeigt den Prozentsatz des abgeschlossenen Trainings an und wird bei jeder Aktualisierung des Formulars aktualisiert.

f. Wenn im Feld **Schulungsstatus** die Meldung Lösung abgeschlossen angezeigt wird, wählen Sie die Eigenschaft `Active` aus.

g. **Wahlweise:** Legen Sie eine **Neutrainingshäufigkeit** fest, um zu definieren, wie oft das Modell für maschinelles Lernen automatisch neu trainiert wird.
Benutzer mit der Rolle admin oder virtual_agent_admin können das Modell jederzeit manuell neu trainieren.

2. **Wahlweise:** Ändern Sie alle Zuordnungen für Automatische Problemlösung-Absichten in übereinstimmende ITSM Virtual Agent-Themen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Virtual Agent**.

b. Wählen Sie unter **Automatische Problemlösung (IAR)** die Option **Einstellungen anzeigen** aus.

c. Wählen Sie die Zieltabelle aus.

d. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Themenzuordnungen für automatische Auflösung der Absicht** die Standardzuordnungen für die Absichten und übereinstimmenden Themen an, und wählen Sie das zu ändernde Thema aus.
Sie können Zuordnungen ändern, aber nur unterstützte Automatische Problemlösung-Absichten und aktive Virtual Agent-Themen sind für die Zuordnung verfügbar.

Standardmäßig sind diese Datensätze deaktiviert. Um sie zu verwenden, duplizieren Sie die Vorlagenthemen, um sie zu erstellen und zu veröffentlichen. Nachdem Sie die Absicht dem gewünschten Thema zugeordnet haben, aktivieren Sie die Absichtsthemenzuordnung.

e. Doppelklicken Sie für eine bestimmte Automatische Problemlösung-Absicht auf das entsprechende **Übereinstimmende Thema**, wählen Sie ein anderes Thema aus, und wählen Sie **Speichern** aus.

Dialog Intelligence aktivieren

Aktivieren Sie die Unterstützung für Dialog Intelligence in ITSM Virtual Agent, damit der Virtual Agent während der Konversation dynamisch auf Benutzeräußerungen und -änderungen reagiert.

Die IT Service Management -Themen nutzen die neuesten Verbesserungen von Plattform-Dialoghandlungen, indem der Umschalter von Knotenebene auf Themenebene geändert wird. Die Erweiterung „Dialoghandlungen“ ist für alle in den Anwendungen Virtual Agent und Virtual Machine verfügbaren Themen aktiviert.

Weitere Informationen zu Verbesserungen von Dialoghandlungen für Now Platformfinden Sie unter Dialog Acts for Virtual Agent .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden von ITSM Virtual Agent vorgefertigten Themen

ITSM Virtual Agent umfasst mehrere vorgefertigte thematische Konversationen, die Ihren Benutzern helfen sollen, allgemeine IT-bezogene Aufgaben auszuführen, z. B. das Zurücksetzen eines Passworts und das Erstellen eines Incidents.

Nach der Installation sind die vorgefertigten Themen ITSM Virtual Agent schreibgeschützt und mit **(Vorlage)** nach dem Namen versehen. Um sie zu verwenden, duplizieren Sie das Thema im Konversationsbereich ITSM Virtual Agent, und benennen Sie es gemäß den Namenskonventionen Ihres Unternehmens um. Natural Language Understanding (NLU)-Modelle werden verwendet, um die Aktion, die ein Benutzer ausführen möchte, zu identifizieren und auszulösen.

Die ITSM Virtual Agent vorgefertigten Themenkonversationen sind in mehrere Themenkategorien organisiert. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um die Themen zu finden, die Ihren Anforderungen entsprechen.

Hinweis:
Einige vorgefertigte Themen erfordern zusätzliche kostenpflichtige Plugins.

Ich möchte	Verwenden dieser ITSM Themenkategorie	Verfügbare vorgefertigte Themen
Lösen Sie Probleme als ITSM -Experte mit der itil-Rolle	ITSM-Erfüller	• Change-Anforderung erstellen • Problem erstellen • Verfügbar Change-Zeitfenster identifizieren • Geplante Changes identifizieren • Incident lösen • Zugewiesene Aufgabe aktualisieren • Change-Anforderung aktualisieren
Automatisieren Sie allgemeine IT-bezogene Probleme, z. B. E-Mail-Setup, VPN-Konnektivität und Konferenzraumprobleme	ITSM-IT-Probleme	• Anwendung für Zusammenarbeit • E-Mail-Probleme • E-Mail-Einrichtung • WLAN-Gastzugang • Hardwareprobleme • Lokaler Administratorzugriff • Probleme mit dem Besprechungsraum • Druckerprobleme

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ich möchte	Verwenden dieser ITSM Themenkategorie	Verfügbare vorgefertigte Themen
		• Repository-Zugang • RSA-Token • Problembehandlung bei langsamem Computer • VPN-Konnektivität
Geben Sie Benutzern Zugriff auf IT-bezogene Informationen, z. B. Verwaltung von IT-Tickets, Überprüfung zugewiesener Geräte und Serviceunterbrechungen	ITSM-Self-Service	• Buchen Sie Konferenzraum EXO • Buchen Sie einen lokalen Konferenzraum • IT-Ticketstatus überprüfen • IT-Ticket eskalieren • Password Reset-Link abrufen • Rufen Sie die Zoom-Besprechungsaufzeichnung ab • Mein zugewiesenes Equipment • IT-Ticket eröffnen • Öffnen Sie IT Ticket 2.0 • Prozessgenehmigung • IT-Problem melden • Serviceunterbrechungen • Abwesenheitsantwort festlegen – Exchange Online • Abwesenheitsantwort festlegen – Exchange Server • Anforderung senden • Walk-up-Check-in • Windows 365 Cloud-PC
Automatisieren Sie Citrix-Verbindungen	ITSM-Self-Service (mit Citrix-Integration)	• Setzen Sie die Citrix-Sitzungen zurück • Stellen Sie Citrix Desktop/ Apps bereit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ich möchte	Verwenden dieser ITSM Themenkategorie	Verfügbare vorgefertigte Themen
Automatisieren Sie die Passwortverwaltung für Benutzer	Anwendung „Password Reset for Virtual Agent“	• Passwort ändern • Kennwort zurücksetzen • Account sperren
Verwalten Sie Microsoft Office 365 -Gruppen	ITSM-Self-Service (mit Microsoft Office 365-Integration)	• Fügen Sie der Office 365-Gruppe einen Besitzer hinzu • Fügen Sie der Office 365-Gruppe einen Anwender hinzu • Office 365-Gruppe erstellen • Ruft Office 365-Gruppendetails ab • Office 365-Gruppenbesitzer entfernen • Entfernen Sie Office 365-Gruppenanwender
Verwalten Sie Microsoft Active Directory -Gruppen	ITSM-Self-Service (mit Microsoft Active Directory-Integration)	• Fügen Sie der AD-Gruppe einen Anwender hinzu • Erstellen Sie eine AD-Verteilergruppe • Entfernen Sie den Anwender aus der AD-Gruppe • Meine AD-Gruppenmitgliedschaft anzeigen
Automatisieren Sie Besprechungseinladungen in Microsoft Exchange Online	ITSM-Self-Service (mit Microsoft Exchange Online-Integration)	• Besprechungen verwalten EXO v1.0 • Besprechungen verwalten EXO
Automatisieren Sie Besprechungseinladungen in Microsoft Exchange Server	ITSM Self-Service (mit Microsoft Exchange Server-Integration)	Besprechungen verwalten EXS

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ich möchte	Verwenden dieser ITSM Themenkategorie	Verfügbare vorgefertigte Themen
Virtuelle Computer verwalten	Cloud-VMs	• Beschreiben Sie den virtuellen Computer • Virtuellen Computer verwalten • Virtuellen Computer bereitstellen • Starten Sie die virtuelle Maschine • Starten Sie die virtuelle Maschine (CAI). • Virtuellen Computer stoppen • Stoppen Sie die virtuelle Maschine (CAI).
Erstellen Sie eine standardmäßige Begrüßung und einen Gesprächsabschluss sowie Benutzerfeedback und Umfragen	Setup-Themen	Dynamisches Begrüßungsthema

Vorgefertigte Themen zu IT-Problemen für ITSM Virtual Agent

Konversationen zu IT-Problemen sollen allgemeine IT-bezogene Probleme automatisieren, z. B. E-Mail-Setup, VPN-Konnektivität und Probleme mit Konferenzräumen.

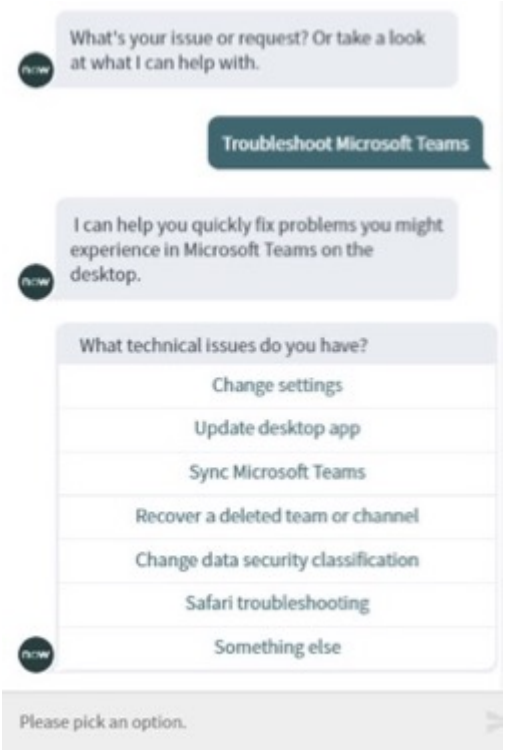
Anwendung für Zusammenarbeit

Benutzer können Virtual Agent verwenden, um häufige Probleme mit Software für die Zusammenarbeit zu beheben, z. B. Cisco Webex, Zoomund Microsoft Teams. In diesem Thema werden Themenblöcke verwendet, die an Ihre Umgebung angepasst werden können. Wenn der Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden ist, kann er eine KI-Suche oder Contextual Search durchführen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option*vorgegeben.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

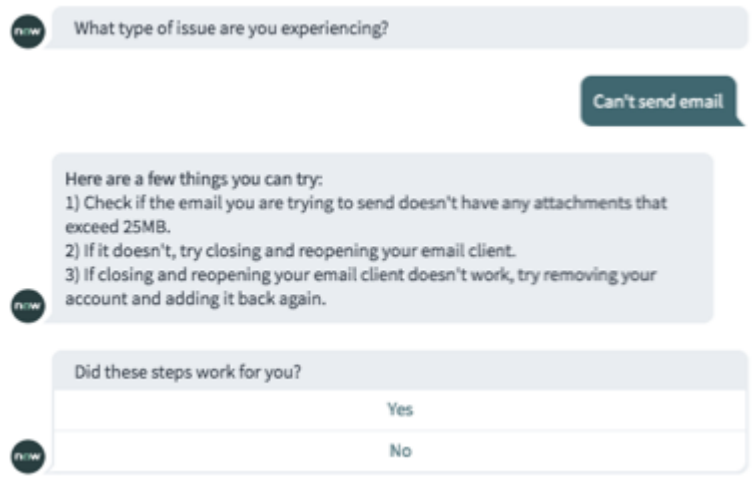
- Kontextsuche
- Incident erstellen
- Problembehandlung für Webex Cisco.
- Problembehandlung Microsoft Teams
- Problembehandlung Zoom

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



E-Mail-Probleme

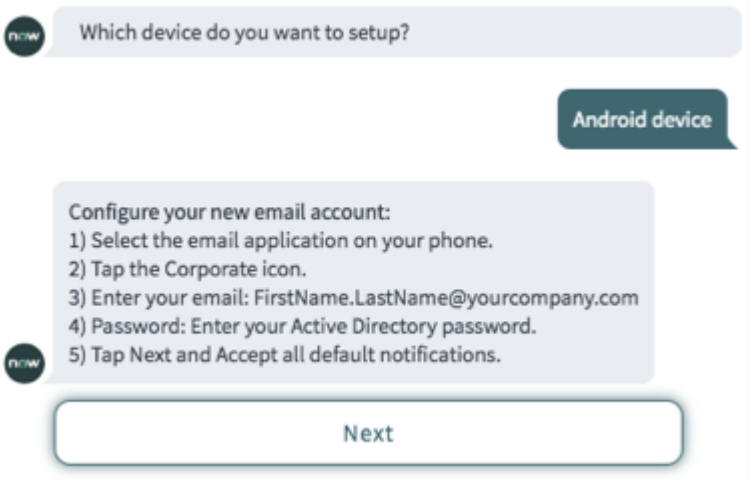
Benutzer können Hilfe bei E-Mail-Problemen anfordern, z. B. bei Problemen beim Senden und Empfangen von E-Mails oder Problemen mit dem E-Mail-Client.



E-Mail-Einrichtung

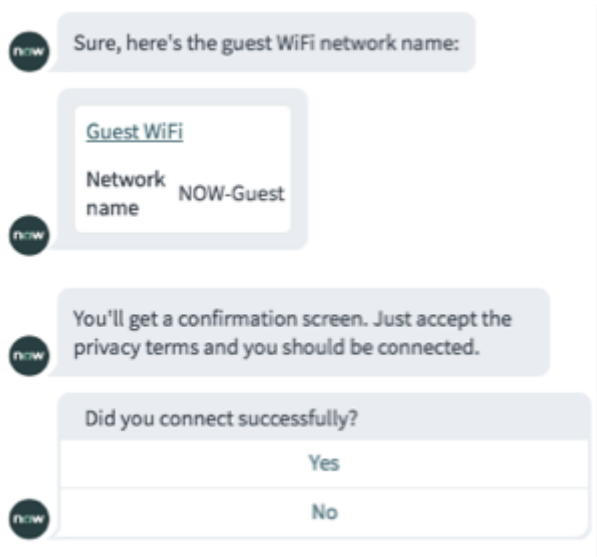
Benutzer können Hilfe beim E-Mail-Zugriff anfordern oder einen per Computer oder Telefon zugänglichen E-Mail-Account einrichten. Benutzer können auch Hilfe bei der Konfiguration der E-Mail oder bei der Einrichtung von Webmail anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



WLAN-Gastzugang

Gäste Ihres Unternehmens können WLAN-Zugang erhalten.



Hardwareprobleme

Benutzer können bestimmte Hardwareprobleme beheben.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

Lokaler Administratorzugriff

Benutzer können Administratorrechte und die Berechtigung zum Installieren von und Zugriff auf Software oder andere verwaltungsbezogene Elementen in ihrem System anfordern und erhalten.

Virtual Agent gewährt Administratorzugriff und entfernt nach dem angegebenen Zeitraum den Zugriff für alle Benutzer auf dem Gerät (mit Ausnahme der in DEFAULT_ADMIN_USERS aufgeführten Benutzer).

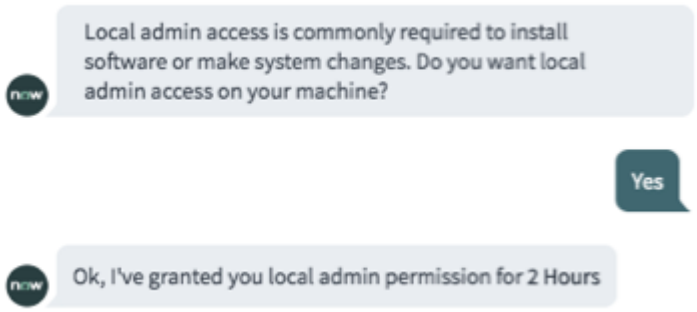
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Benutzer Hilfe beim Administratorzugriff anfordert, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, das Gerät auszuwählen, für das er Administratorrechte haben möchte.

Anforderungen:

- Agent Client Collector-Spoke (com.sn.acc.spoke)
- Gilt nur für macOS -Benutzer

  Wenn der Benutzer ein anderes Betriebssystem auswählt, stellt Virtual Agent relevante KB-Artikel bereit.



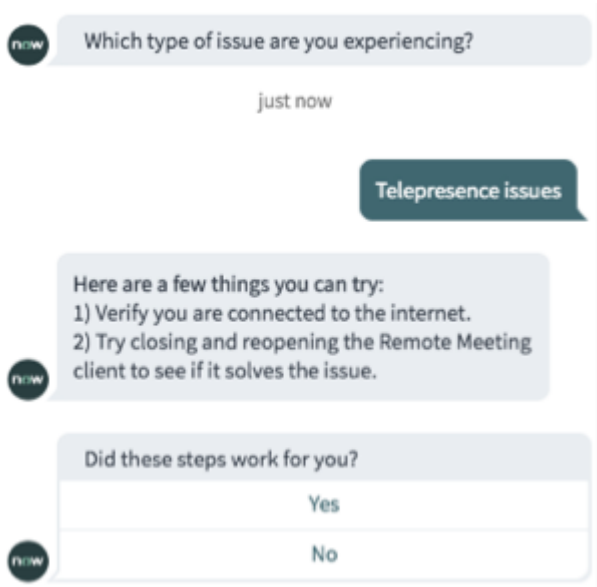
Informationen zum Einrichten und Verwenden des Themas „Lokaler Administratorzugriff“ finden Sie unter Richten Sie das Thema „Lokaler Administratorzugriff“ ein.

Probleme mit dem Besprechungsraum

Benutzer können Hilfe bei Problemen mit dem Besprechungsraum anfordern, z. B. Konferenzprobleme, Tonprobleme, Probleme mit der Anzeige, Konnektivität, Freigabe o. ä.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Kontextsuche
- Incident erstellen



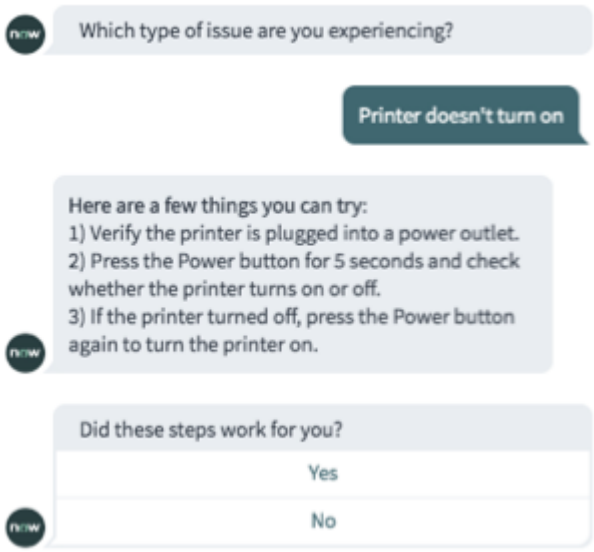
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Druckerprobleme

Benutzer können Hilfe bei Problemen im Zusammenhang mit einem Drucker anfordern, z. B. fehlende Tinte, nicht funktionierender Drucker oder Verbindungsprobleme. Dieses Thema kann mit der automatischen Problemlösungverwendet werden.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

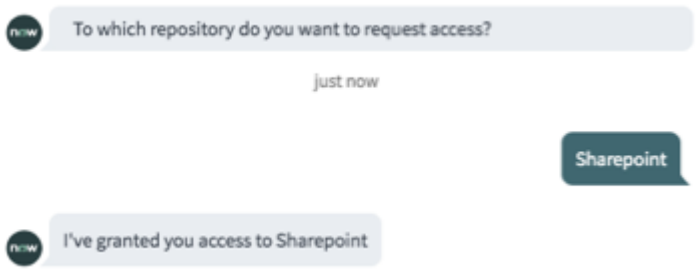
- Kontextsuche
- Incident erstellen



Repository-Zugang

Benutzer können manuell Zugang zu einem Daten-Repository anfordern und erhalten, oder sie können aus vorab geladenen verfügbaren Repositorys auswählen.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.



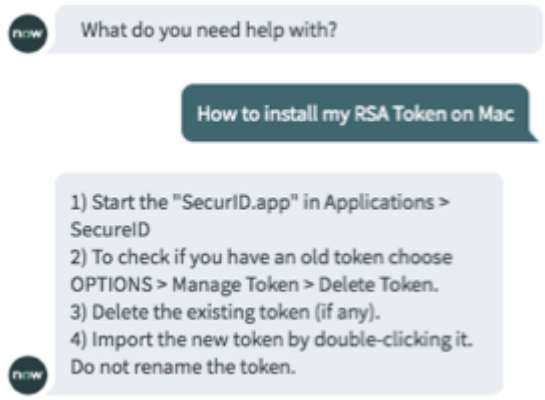
RSA-Token

Benutzer können ein RSA-Token anfordern oder ein Problem mit einem RSA-Token melden. Benutzer können auch Hilfe beim Einrichten eines RSA-Tokens anfordern.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

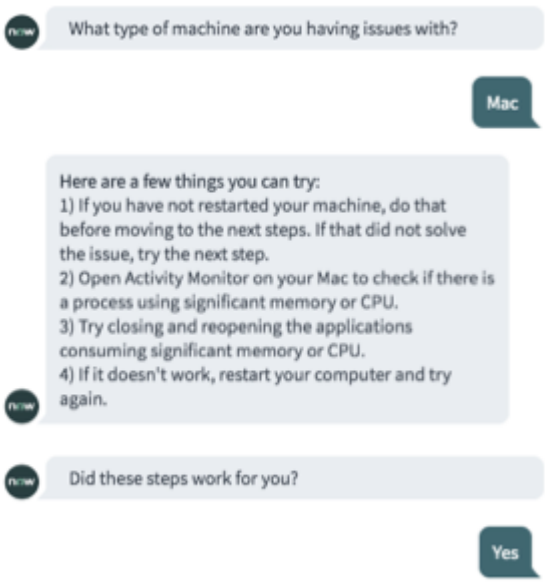


Problembehandlung bei langsamem Computer

Benutzer können Hilfe anfordern, wenn ein Computer zu langsam ist, weil z. B. der Arbeitsspeicher nicht ausreicht.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Kontextsuche
- Incident erstellen



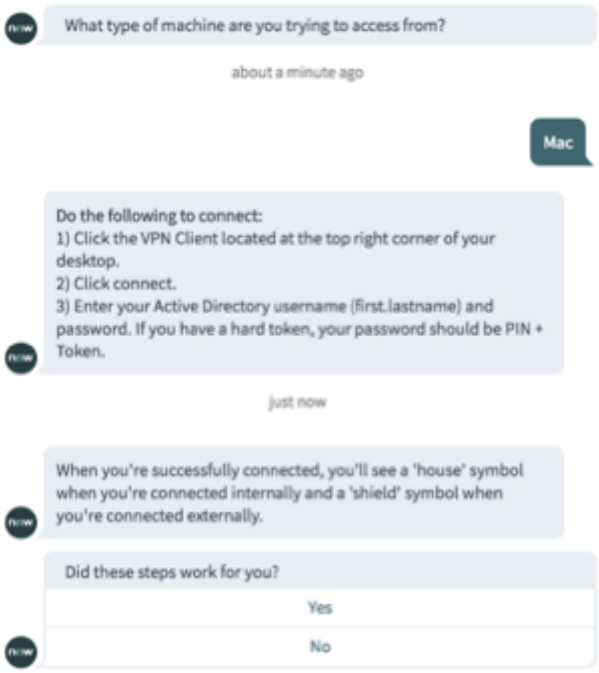
VPN-Konnektivität

Benutzer können Hilfe beim Verbinden mit dem VPN oder bei der Einrichtung des VPN anfordern, um von Remote-Standorten aus auf Geschäftssysteme zuzugreifen.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte Self-Service-Themen für ITSM Virtual Agent

Self-Service-Themenkonversationen sollen Benutzern den Zugriff auf IT-bezogene Informationen ermöglichen, z. B. das Öffnen oder Überprüfen des Status von IT-Tickets, das Überprüfen zugewiesener Geräte und die Suche in der Knowledge Base.

Buchen Sie Konferenzraum EXO

Benutzer können mit Virtual Agent einen Konferenzraum in Microsoft Exchange Online buchen.

Anforderung: Microsoft Exchange Online-Spoke (sn_ex_online_spke)

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer wählt eine Stadt für die Besprechung aus.

   Die Stadt muss als Raumressource konfiguriert sein.

2. Der Benutzer wählt die Anzahl der Teilnehmer sowie das Startdatum und die Startzeit aus.
3. Der Benutzer wählt die Besprechungsdauer aus.

   Standardmäßig beträgt die Mindestdauer 30 Minuten.

4. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Räume.

   Die Raumverfügbarkeitssuche erfolgt in Batches von 10 Räumen. Es werden jeweils fünf Räume angezeigt, wobei die Suchergebnisse paginiert werden.

5. Der Benutzer gibt einen Besprechungsbetreff an und kann die Einladung an die Teilnehmer senden, wenn der Benutzer E-Mail-Adressen angibt.
6. Der Benutzer bestätigt die Besprechungsdetails, und die Anforderung wird übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Buchen Sie einen lokalen Konferenzraum

Benutzer können mit Virtual Agent einen lokalen Konferenzraum in Microsoft Exchange Server buchen.

Anforderung: Microsoft Exchange Server-Spoke (sn_exchange_spoke)

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer wählt eine Stadt für die Besprechung aus.

   Die Stadt muss als Raumressource konfiguriert sein.

2. Der Benutzer wählt die Anzahl der Teilnehmer sowie das Startdatum und die Startzeit aus.
3. Der Benutzer wählt die Besprechungsdauer aus.

   Standardmäßig beträgt die Mindestdauer 30 Minuten.

4. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Räume.

   Die Raumverfügbarkeitssuche erfolgt in Batches von 50 Räumen. Es werden jeweils fünf Räume angezeigt, wobei die Suchergebnisse paginiert werden.

5. Der Benutzer gibt einen Besprechungsbetreff an und kann die Einladung an die Teilnehmer senden, wenn der Benutzer E-Mail-Adressen angibt.
6. Der Benutzer bestätigt die Besprechungsdetails, und die Anforderung wird übermittelt.

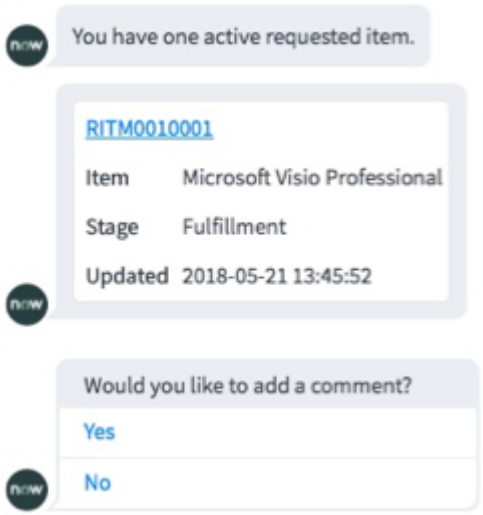
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



IT-Ticketstatus überprüfen

Benutzer können den Status aktiver IT-Tickets (Incidents oder Anforderungen) überprüfen. Wenn ein Benutzer nach einem Ticketstatus fragt, antwortet Virtual Agent mit einer Liste aller aktiven Tickets für diesen Benutzer. Jedes Ticket enthält einen Link zum Incident oder zur Anforderung, zum Artikel, zum Status (**Stufe**) und wann es aktualisiert wurde.

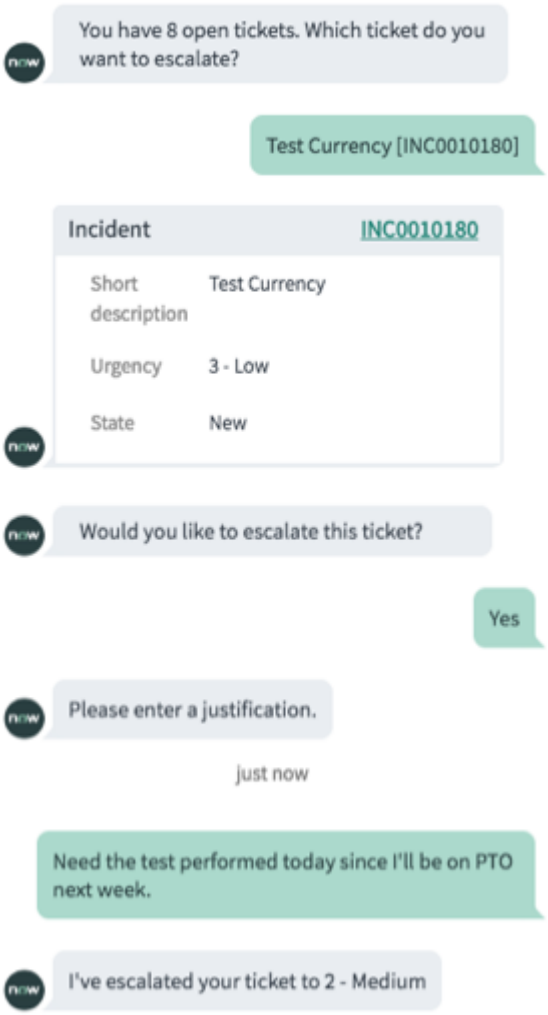
Benutzer können Anmerkungen hinzufügen und auch mit einem Servicemitarbeiter chatten.



IT-Ticket eskalieren

Benutzer können die Dringlichkeit eines IT-Tickets erhöhen, damit es schneller gelöst wird. Die Eskalation einer Ticketpriorität erfordert die Auswahl des Incidents und die Überprüfung der Eskalation. Benutzer müssen eine Begründung angeben, um den Incident zu eskalieren. Virtual Agent eskaliert den Incident auf die nächste Dringlichkeitsstufe, z. B. von „niedrig“ auf „mittel“ oder von „mittel“ auf „hoch“. Wenn bereits ein Incident mit hoher Dringlichkeit vorliegt, weist Virtual Agent den Benutzer darauf hin und fragt, ob der Benutzer eine Anmerkung hinzufügen möchte, um die Lösung zu beschleunigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Link zum Zurücksetzen des Passworts abrufen (veraltet)

Dieses Thema ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen „Passwort zurücksetzen“.

Benutzer können auf Password Reset-Links zugreifen, wenn eine Systemsperrung auftritt oder Passwörter vergessen wurden. Wenn ein Benutzer Stichwörter für die Passwortzurücksetzung eingibt, stellt Virtual Agent einen Link zum Passwortzurücksetzungsprozess bereit. Wenn ein Benutzer nicht im System authentifiziert ist, fordert Virtual Agent die E-Mail-Adresse des Benutzers an. Wenn ein Benutzer nicht für Password Reset registriert ist, stellt Virtual Agent einen Link zu **Password Enrollment**bereit.

Hinweis:
Ein Administrator muss den Password Reset-Prozess ordnungsgemäß mit einem gültigen Überprüfungstyp konfigurieren, damit dieses Thema wie beschrieben funktioniert. Weitere Informationen finden Sie unter Password Reset-Prozess konfigurieren .

Rufen Sie die Zoom-Besprechungsaufzeichnung ab

Benutzer können die Aufzeichnung einer Zoom Besprechung abrufen, die sie in Microsoft Exchange Onlinegehostet haben.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Online-Spoke (com.sn.msexchange.spoke)
- Zoom-Spoke (com.sn.zoom.spoke)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Benutzer-E-Mail-Adresse muss in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] konfiguriert sein
- Die E-Mail-Adresse des Anwenders muss mit der Adresse in Microsoft Exchange Online und Zoomübereinstimmen.

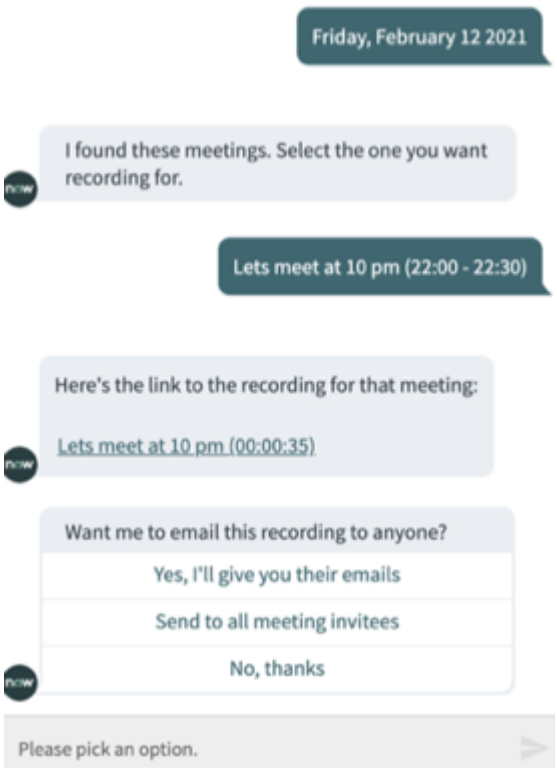
Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt ein, wann die Besprechung stattgefunden hat.
2. Virtual Agent gibt eine Liste möglicher Besprechungen zurück.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.
4. Virtual Agent sendet einen Link zur Aufzeichnung.

   Wenn für die Aufzeichnung ein Passcode aktiviert ist, enthält die E-Mail den Passcode.

   Der Benutzer kann die Aufzeichnung auch für die eingeladenen Teilnehmer der Besprechung oder für eine Liste von E-Mails freigeben. Wenn der Host den Besprechungslink freigibt, erhalten die Empfänger eine E-Mail-Benachrichtigung.



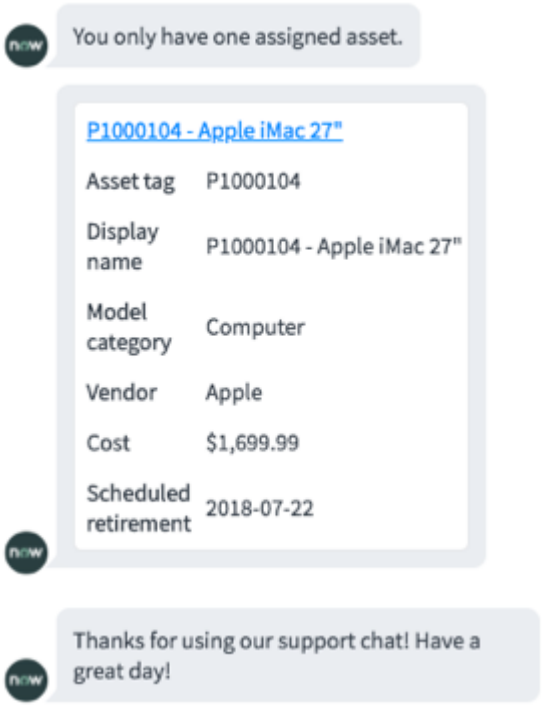
Mein zugewiesenes Equipment

Benutzer können eine Liste aller zugewiesenen Geräte anzeigen, z. B. Laptops, Mobiltelefone und Monitore. Durch Klicken auf einen Artikellink erhalten Sie weitere Details zum Asset. Benutzer können einen Asset-bezogenen Incident auch direkt in der Konversation erstellen. Durch die Eröffnung eines Incident aus dieser Konversation wird das Konversationsthema IT-Ticket öffnen unter Verwendung des Themenblocks Incident erstellen initiiert.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kontextsuche
- Incident erstellen



IT-Ticket öffnen (veraltet)

Dieses Thema ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen „IT-Ticket 2.0 öffnen“.

Hinweis:
Dieses Konversationsthema wird umgestaltet, um den Themenblock „Incident erstellen“ zu verwenden.

Benutzer können einen Incident öffnen oder auf einschlägige Knowledge Base-Artikel zugreifen, um ein Problem zu lösen. Nach der Eingabe von Stichwörtern, z. B. offenes Ticket oder Incident, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, eine kurze Beschreibung des Problems einzugeben. Virtual Agent gibt Links zu relevanten Knowledge Base-Artikeln zurück und fragt, ob ein Artikel das Problem gelöst hat. Ist dies nicht der Fall, fragt Virtual Agent nach der Dringlichkeit des Problems und erstellt einen Incident mit einem Link zum tatsächlichen Incident.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Kontextsuche
- Incident erstellen

Wenn Sie beim Erstellen eines Incidents auch ein zugehöriges Universal-Anforderung erstellen und die Universal-Anforderung -Karte anstelle des Incidents in Virtual Agent anzeigen möchten, muss das Plugin „Universal Request “ (com.snc.universal_request) aktiv sein und **Create Universal Request mit** verwenden Die Systemeigenschaft für -Incidents (`com.snc.create_universal_request_with_incident`) muss auf **Ja** festgelegt sein (der Standardwert ist Ja).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Suchen Sie die Eigenschaft im Modul **Incident-Eigenschaften** in der Kategorie **Incident-VA-Konversation**. Benutzer mit der Rolle „itil_admin“ verfügen über Lese- und Schreibberechtigungen.

Öffnen Sie IT Ticket 2.0

Dieses Thema wird zum Erstellen eines IT-Incidents empfohlen. Anwender können ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) mit Anwendungslogik für die Vorhersage ähnlicher offener Tickets nutzen. Verhindern Sie, dass Benutzer redundante Incidents öffnen, indem Sie ähnliche Incidents erkennen und fragen, ob der Benutzer dem ähnlichen Incident Kommentare hinzufügen möchte.

Anforderung: Plugin „Predictive Intelligence for Incident “ (com.snc.incident.ml)

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Kommentarähnlichen Incident hinzufügen
- Kontextsuche
- Incident erstellen

Dieses Thema wurde früher als „Intelligentes offenes IT-Ticket“ bezeichnet. Die Themen „IT-Ticket öffnen“ und „IT-Problem melden“ sind veraltet und wurden durch dieses Thema ersetzt. Wenn Sie eines dieser drei Themen unmittelbar vor Release ITSM Virtual Agent Conversations, Version 5.6, verwendet haben, wird der veraltete Themenname im Portal angezeigt und muss aktualisiert werden. Um auf die neue Vorlage zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**. Duplizieren Sie das Thema „IT-Ticket 2.0 öffnen“, speichern Sie es, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

Prozessgenehmigung

Benutzer mit der Rolle approver_user können auf aktive Genehmigungsanforderungen zugreifen. Virtual Agent gibt alle aktiven Genehmigungen als Liste zurück. Benutzer klicken auf eine Genehmigung, um auf den Genehmigungsdatensatz zuzugreifen und ihn zu genehmigen oder ihn abzulehnen.

Serviceunterbrechungen

Benutzer können auf alle bekannten Ausfallinformationen zugreifen. Wenn ein Benutzer fragt, ob ein bestimmtes System ausfällt, gibt Virtual Agent eine Liste mit Links zurück, die geplante oder ungeplante Ausfälle und Systemverschlechterungen anzeigen. Benutzer können auf die Links klicken, um detailliertere Informationen zu einem bestimmten Ausfall oder einer Verschlechterung zu erhalten, und auf **Weitere anzeigen** klicken, wenn weitere Ausfälle bekannt sind.



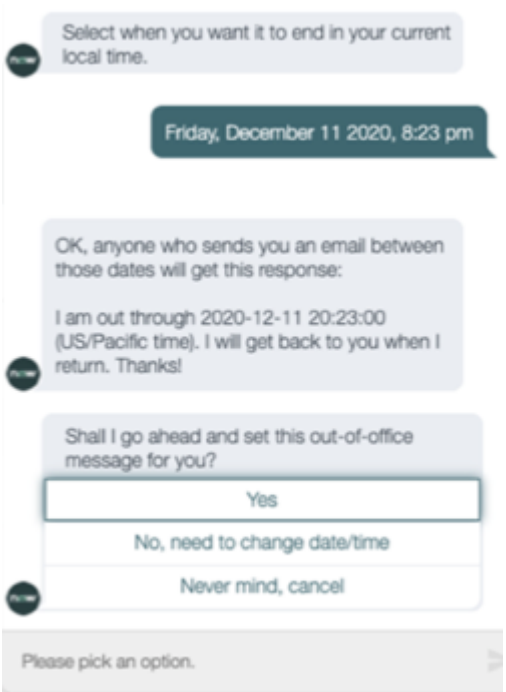
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abwesenheitsantwort festlegen – Exchange Server

Benutzer können mit Virtual Agent eine automatische Abwesenheitsantwort für Microsoft Exchange Server festlegen. Benutzer wählen die Start- und Endzeit anhand ihrer aktuellen Zeitzone aus. In diesem Thema werden Datumsbereichsentitäten und Absichten berücksichtigt. Die Nachricht ist hartcodiert und für interne und externe Empfänger identisch.

Anforderung: Microsoft Exchange Server-Spoke (sn_exchange_spoke)

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.



Anforderung senden (veraltet)

Hinweis:
Sie können zwar das Thema „Anforderung senden“ verwenden, um Katalogelemente zu suchen und anzufordern, die empfohlene Methode ist jedoch die Verwendung des Themas „Fallback-Setup“.

Benutzer können beim Senden einer Anforderung aus allen verfügbaren Optionen auswählen. Beispiel: Wenn ein Benutzer ein Element anfordert, fordert der Virtual Agent ihn zur Eingabe eines Stichworts auf. Nachdem der Benutzer das Stichwort eingegeben hat, antwortet Virtual Agent mit verfügbaren Auswahlmöglichkeiten in einer Karussellansicht.

In diesem Thema werden die folgenden Service Catalog-Themenblöcke verwendet:

- Katalogelement anfordern
- Katalogelement durchsuchen

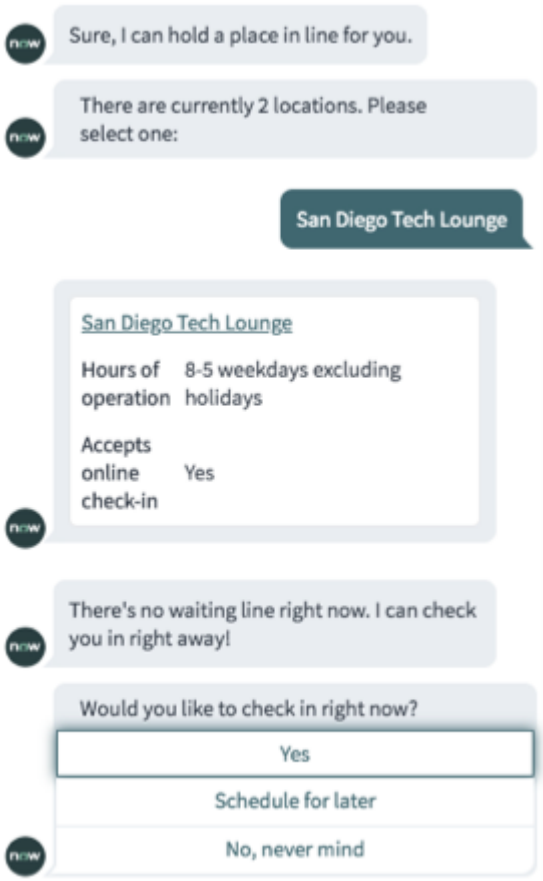
Walk-up-Check-in

Benutzer können an einem Standort ServiceNow® Walk-Up Experience einchecken und sich einen Platz in der Warteschlange sichern, oder sie können selbst einen Termin an einem Walk-up-Standort planen. Benutzer können einen Termin auch im Namen einer anderen Person planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung: Plugin „Walk-Up Experience “ (com.snc.walkup)

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.



Virtual Agent-Akademie: Mit Virtual Agent und Walk-Up Experience erhalten Sie Service schneller (Video von der Virtual Agent -Akademie)

Windows 365 Cloud-PC

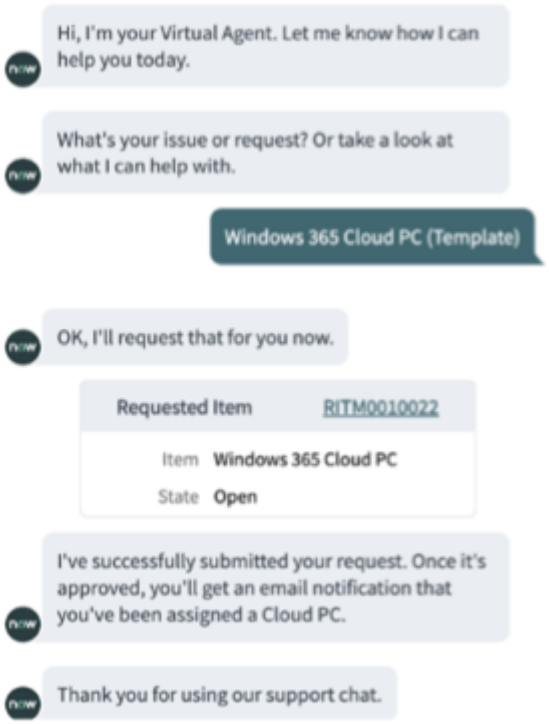
Benutzer können über eine Virtual Agent-Konversation einen Microsoft 365 Cloud-PC für sich selbst anfordern. Die Bereitstellung wird vom Manager des Benutzers überprüft.

Anforderungen:

- Microsoft Azure Active Directory-Spoke (com.sn.azure_ad.spoke)
- Integration mit dem Service [Microsoft über ServiceNow® IntegrationHub und Flow Designer

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Citrix -Sitzung vorgefertigte Themen für ITSM Virtual Agent

Benutzer können jede Citrix-Desktop- oder -Anwendungssitzung mit Virtual Agent-Konversations-Flows zurücksetzen. Benutzer können auch einen Citrix-Desktop oder eine Anwendung bereitstellen.

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Citrix-Aktion, die ein Benutzer ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

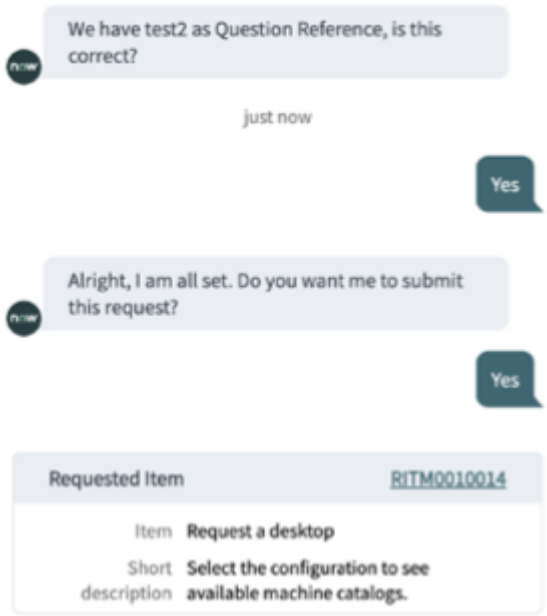
Anforderung: Citrix IT Service Management Connector (x_cion_citrix_it_s)

Erfahren Sie, wie das Citrix ITSM-Plugin für ServiceNow Ihrem Team dabei helfen kann, den Endbenutzern auf einfache Weise eine erstklassige Experience zu bieten, eine neue Ebene des Endbenutzer-Selfservice bereitzustellen und Ihrem IT-Team wertvolle Zeit für Arbeiten mit Mehrwert zu verschaffen.

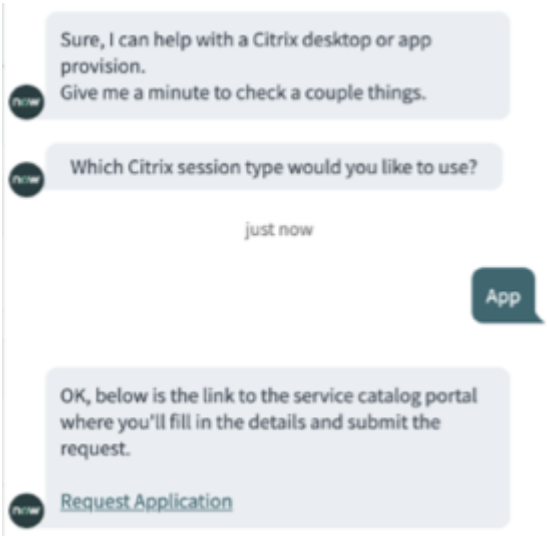
Bereitstellung Citrix Desktop/Apps

Virtual Agent kann einen Citrix-Desktop oder eine Anwendung direkt von einer Konversation aus bereitstellen. Der Benutzer wählt den Sitzungstyp aus. Wenn Sie einen Desktop anfordern, fragt Virtual Agent nach dem Betriebssystem und gibt die angeforderten Detailinformationen zu dem Element zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beim Anfordern einer Anwendung sendet Virtual Agent einen Link an das Serviceportal, wo der Benutzer die Anforderung übermitteln kann.



Virtual Agent sendet eine umsetzbare Benachrichtigung an den Benutzer, um ihn zu informieren, sobald der Desktop oder die Anwendung bereitgestellt wurde bzw. die Bereitstellung fehlschlägt.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Katalogelement anfordern“ des Servicekatalogs .

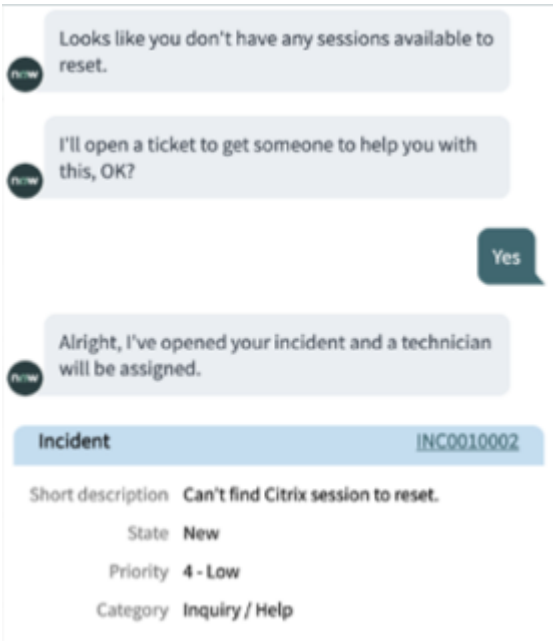
Citrix Sitzungen zurücksetzen

Virtual Agent bietet eine Liste der möglichen Sitzungen, die zurückgesetzt werden können, und der Benutzer kann eine einzelne Sitzung oder alle Sitzungen gleichzeitig zurücksetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn dem Benutzer keine Sitzungen zum Zurücksetzen zur Verfügung stehen, kann Virtual Agent im Namen des Benutzers einen Incident öffnen.



Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

Themen zur Passwortverwaltung für ITSM Virtual Agent

Endbenutzer können mithilfe von Virtual Agent -Konversationen Aktionen zum Zurücksetzen des Passworts, zum Ändern des Passworts und zum Entsperren von Accounts durchführen.

Endbenutzer können eine Konversation über Passwortverwaltung mit Virtual Agent starten, indem sie die Stichwörter Zurücksetzen, Ändern, Entsperrenoder Passworteingeben.

Benutzer, die nicht angemeldet sind, können die Aktionen Passwort zurücksetzen und Account-Sperrung aufheben ausführen. Angemeldete Benutzer können die Aktionen Passwort ändern, Passwort zurücksetzen und Passwortsperre ausführen ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen:

- Password Reset-Plugin (com.glideapp.password_reset).
- Password Reset Virtual Agent Conversations (com.snc.password_reset.virtual_agent).

Hinweis:
Damit der Password Reset-Prozess in Virtual Agent verfügbar ist, stellen Sie sicher, dass Sie das Kontrollkästchen **Enabled on Virtual Agent** (In Virtual Agent aktiviert) auf der Konfigurationsseite für den Password Reset-Prozess aktiviert haben.

Weitere Informationen zum Password Reset-Prozess finden Sie unter Password Reset for Virtual Agent .

Verifizierungsoptionen zum Zurücksetzen des Passworts in Virtual Agent-Konversationen

In Virtual Agent-Konversationen werden die folgenden Optionen zur Identitätsverifizierung unterstützt. Benutzerdefinierte Verifizierungen werden in Virtual Agent nicht unterstützt.

- Überprüfung der persönlichen Daten: Der Benutzer gibt bestimmte personenbezogene Daten an.
- Google Authenticator-Verifizierung: Der Benutzer gibt den generierten Code aus der Mobile-App Google Authenticator ein.
- SMS-Code-Überprüfung: Der Benutzer gibt den Code ein, der über eine Textnachricht auf einem Mobilgerät empfangen wurde.
- E-Mail-Code-Überprüfung: Der Benutzer gibt den Code ein, der per E-Mail empfangen wurde.
- Sicherheitsfragen-Überprüfung: Der Benutzer gibt die konfigurierten Antworten auf die Sicherheitsfrage ein.

Weitere Informationen finden Sie unter Password Reset-Prozess konfigurieren .

Passwort ändern

Benutzer können anfordern, ihr Benutzerpasswort zu ändern.

In diesem Thema wird der Themenblock „URLs für Password Reset anzeigen“ verwendet.

Standard-Flow:

1. Virtual Agent fordert den Benutzer auf, das aktuelle Passwort einzugeben.
2. Wenn das aktuelle Passwort korrekt ist, kann der Benutzer ein neues Passwort eingeben.
3. Virtual Agent zeigt die Passwortregeln an.
4. Wenn der Benutzer ein Passwort angibt, das die Passwortanforderungen erfüllt, aktualisiert Virtual Agent das Passwort.
5. Wenn der Benutzer kein gültiges Passwort eingibt, muss er das Passwort erneut eingeben.

Kennwort zurücksetzen

Benutzer können anfordern, ihr Benutzerpasswort zurückzusetzen.

In diesem Thema wird der Themenblock „URLs für Password Reset anzeigen“ verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Flow:

1. Virtual Agent sendet entsprechend der Konfiguration des Password Reset-Prozesses Informationen zur Identitätsprüfung an den Endbenutzer.
2. Wenn sich die Identität des Benutzers durch die Eingaben erfolgreich überprüfen lässt, stellt Virtual Agent die Schritte zum Zurücksetzen bereit.
3. Virtual Agent zeigt die Passwortregeln an.
4. Der Benutzer gibt ein mit den Passwortregeln konformes neues Passwort ein.
5. Wenn das Passwort die Kriterien nicht erfüllt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, das Passwort erneut einzugeben.
6. Sobald das Passwort die Kriterien erfüllt, setzt Virtual Agent das Passwort zurück.

Account sperren

Benutzer können anfordern, ihren gesperrten Benutzeraccount zu verifizieren.

In diesem Thema wird der Themenblock „URLs für Password Reset anzeigen“ verwendet.

Standard-Flow:

1. Virtual Agent sendet entsprechend der Konfiguration des Password Reset-Prozesses Informationen zur Identitätsprüfung an den Endbenutzer.
2. Wenn sich die Identität des Benutzers durch die Eingaben erfolgreich überprüfen lässt, stellt Virtual Agent die Verifizierungsinformationen bereit.
3. Sobald der Benutzer identifiziert und überprüft wurde, hebt Virtual Agent die Sperre des Benutzeraccounts auf.

Microsoft Office 365 Gruppieren Sie vorgefertigte Themen für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, Microsoft Office 365 -Gruppen mithilfe von Aktionen in Konversations-Flows zu verwalten.

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Aktion in einer Microsoft Office 365-Gruppe, die ein Benutzer ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

Anforderung: Plugin „ Microsoft Azure AD spoke “ (com.sn.azure_ad.spoke).

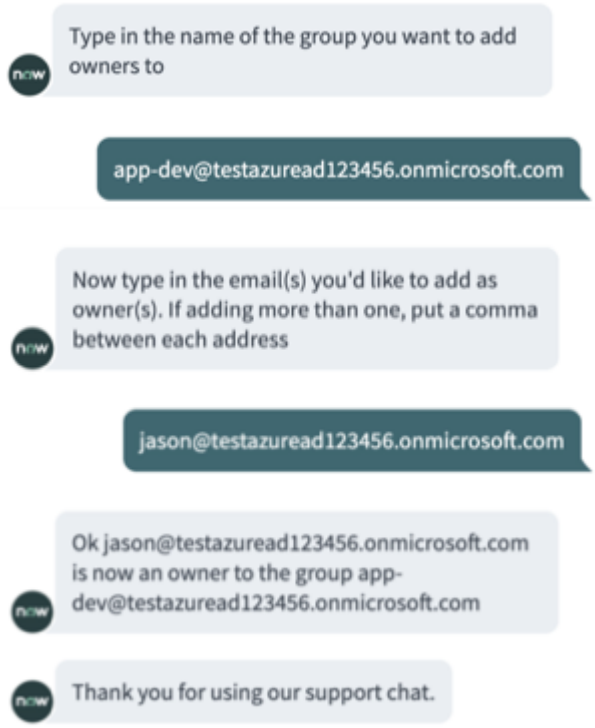
Hinweis:
Wenn die Microsoft Office 365 -Themen in einem anderen Bereich als ITSM VA Conversations dupliziert werden, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen.

Fügen Sie der Office 365-Gruppe einen Besitzer hinzu

Gruppenbesitzer können andere Benutzer als Gruppenbesitzer hinzufügen, indem sie den Gruppennamen und die E-Mail-Adresse der hinzuzufügenden Benutzer angeben.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

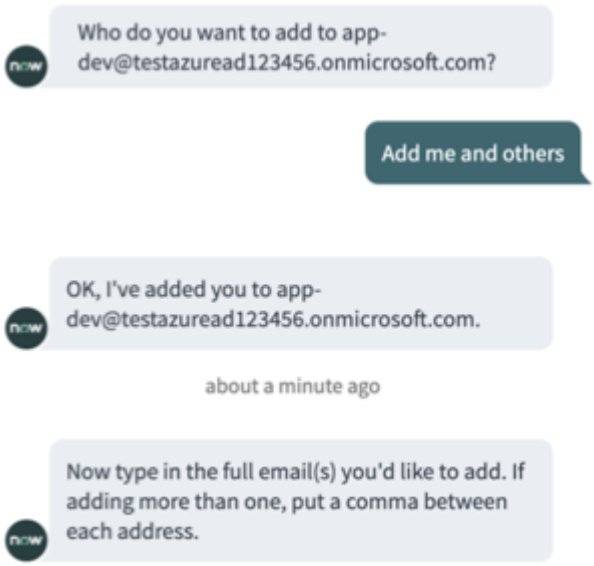
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Fügen Sie der Office 365-Gruppe einen Anwender hinzu

Gruppenbesitzer können sich selbst oder andere Benutzer einer Microsoft Office 365-Gruppe hinzufügen, indem sie den Gruppennamen und die E-Mail-Adresse der hinzuzufügenden Benutzer angeben.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.



Office 365-Gruppe erstellen

Benutzer können eine Gruppe in Microsoft Office 365 erstellen, indem sie folgende Angaben machen:

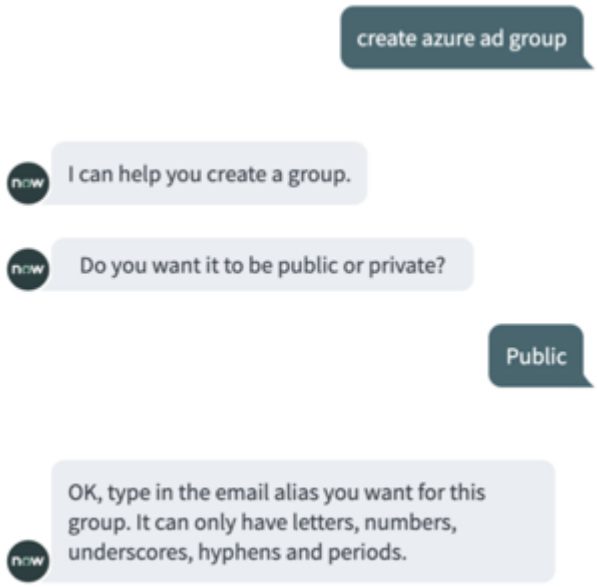
- Datenschutz für die Gruppe
- Gruppen-E-Mail-Alias

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Outlook-Anzeigename
- Gruppenbeschreibung
- Besitzer und Mitglieder (optional)

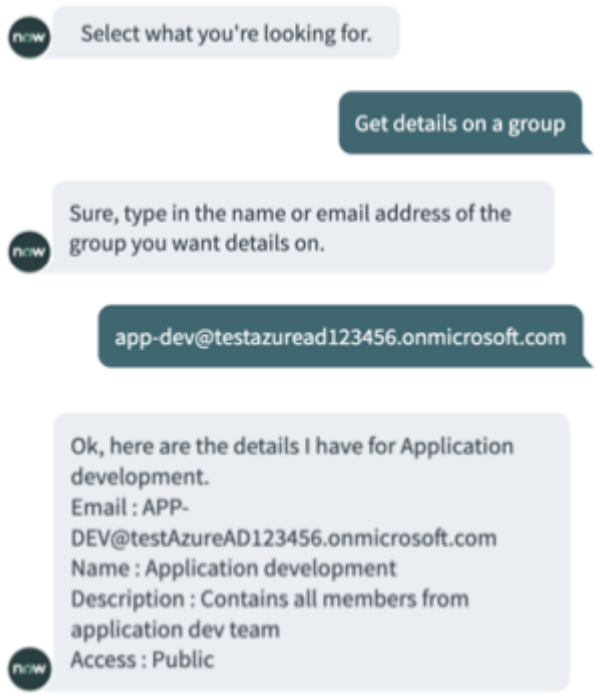
Alle angegebenen Benutzer werden der Gruppe hinzugefügt wird, genauso wie der aktuelle Benutzer, der automatisch als Gruppenbesitzer hinzugefügt wird.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.



Ruft Office 365-Gruppendetails ab

Gruppenmitglieder können Detailinformationen zur Gruppe abrufen, indem sie den Namen oder die E-Mail-Adresse der Gruppe angeben.

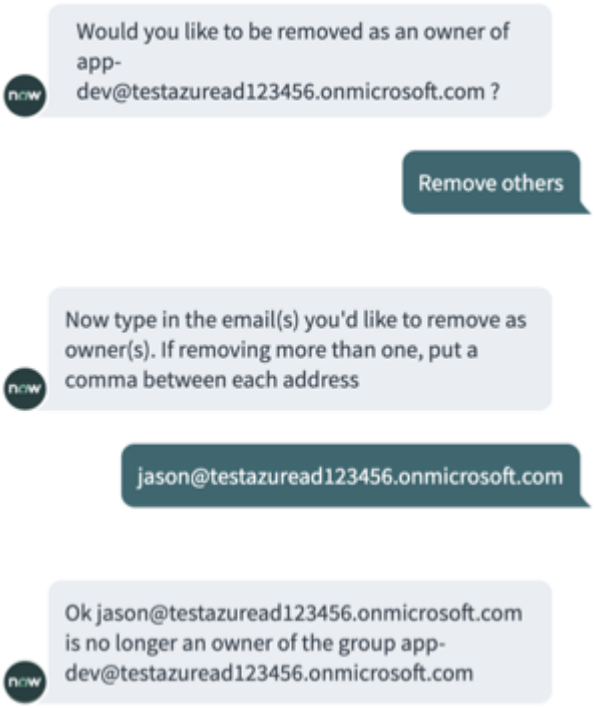


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Office 365-Gruppenbesitzer entfernen

Gruppenbesitzer können sich selbst oder andere Gruppenbesitzer entfernen, indem sie den Gruppennamen und die E-Mail-Adresse der zu entfernenden Benutzer angeben.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.



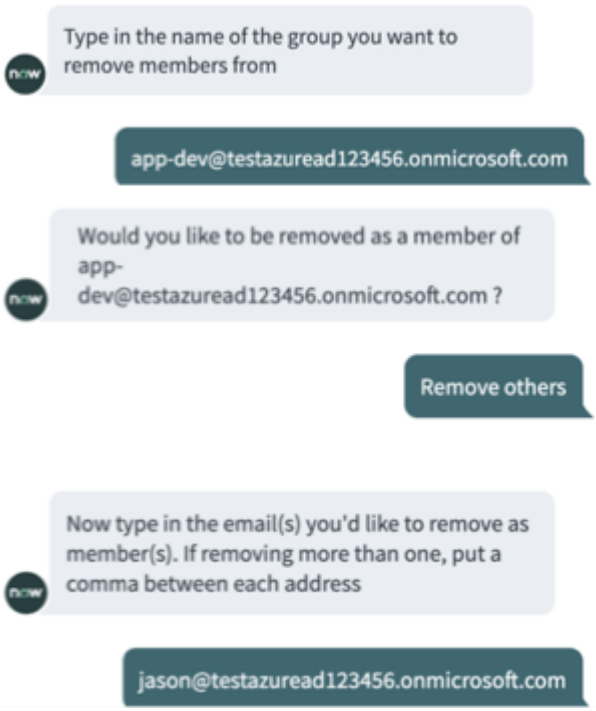
Entfernen Sie Office 365-Gruppenanwender

Benutzer können sich selbst aus einer Microsoft Azure AD-Gruppe entfernen. Gruppenbesitzer können andere Benutzer aus einer Gruppe entfernen. Geben Sie den Gruppennamen und die zu entfernenden Benutzer-E-Mail-Adressen an.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Microsoft Active Directory Vorgefertigte -Themen für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, Microsoft Active Directory -Verteilerlisten mithilfe von Aktionen in Konversations-Flows zu verwalten.

Mithilfe von Natural Language Understanding (NLU) wird die Aktion in einer Microsoft Active Directory-Gruppe, die ein Benutzer ausführen möchte, erkannt und ausgelöst.

Anforderung: Plugin „ Microsoft AD Spoke for IntegrationHub “ (com.sn.ad.spoke).

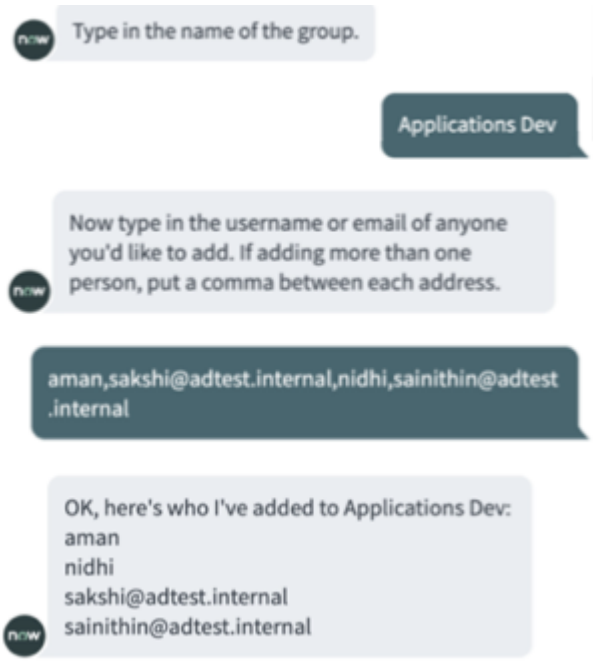
Hinweis:
Wenn die Microsoft Active Directory []-Themen in einem anderen Bereich als die ITSM Virtual Agent -Konversationen dupliziert werden, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen.

Fügen Sie der AD-Gruppe einen Anwender hinzu

Gruppenbesitzer können sich selbst oder andere Benutzer einer Verteilerliste der Gruppe Microsoft Active Directory hinzufügen, indem sie den Gruppennamen und die E-Mail-Adresse oder den Benutzernamen eines oder mehrerer Benutzer angeben, die hinzugefügt werden sollen.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erstellen Sie eine AD-Verteilergruppe

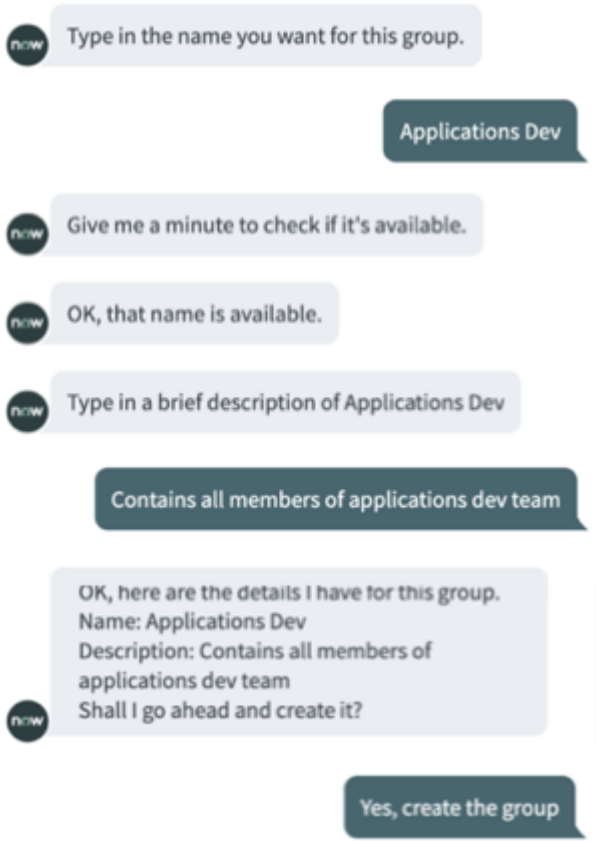
Benutzer können eine Verteilerliste Microsoft Active Directory erstellen, indem sie die folgenden Informationen angeben:

- Gruppenname
- Gruppenbeschreibung
- Mitglieder (optional)

Der aktuelle Benutzer wird automatisch als Gruppenbesitzer hinzugefügt. Verteilerlisten sind immer öffentlich.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

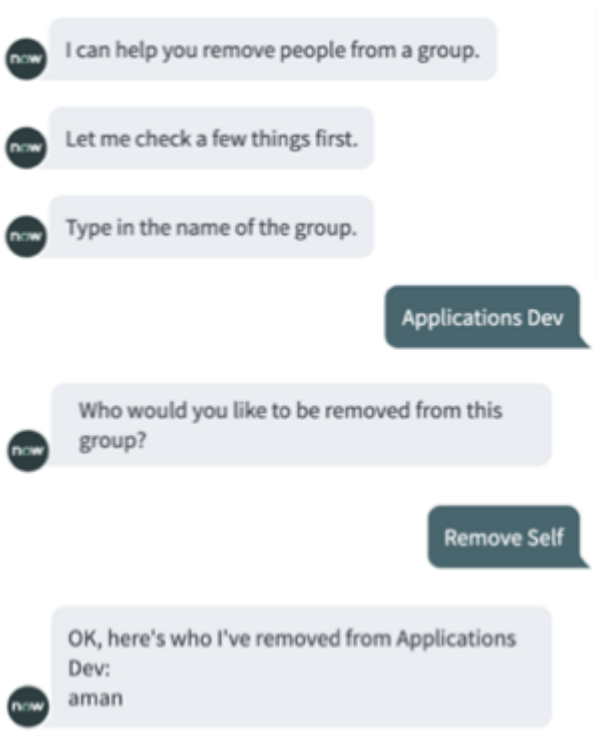
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Entfernen Sie den Anwender aus der AD-Gruppe

Benutzer können sich selbst aus einer Microsoft Active Directory Gruppenverteilerliste entfernen. Gruppenbesitzer können andere Benutzer aus einer Gruppe entfernen. Geben Sie den Gruppennamen und die zu entfernenden Benutzernamen oder E-Mail-Adressen an.

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.

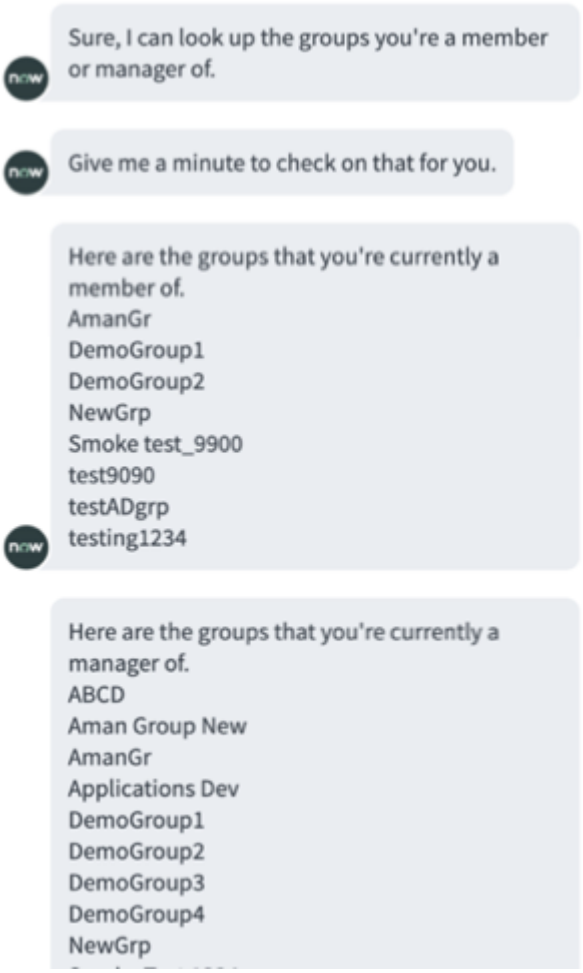


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine AD-Gruppenmitgliedschaft anzeigen

Gruppenmitglieder können eine Liste der Microsoft Active Directory -Verteilerlisten anzeigen, deren Mitglied oder Manager sie derzeit sind

Dieses Thema verwendet den Themenblock „Incident erstellen“.



Microsoft Exchange Online Vorgefertigtes Meeting Management-Thema für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, Besprechungen in Microsoft Exchange Onlinezu verwalten. Mit dem EXO-Thema „Meetings verwalten“ können Sie ein Meeting planen, neu planen und absagen.

Besprechungen verwalten EXO v1.0

Natural Language Understanding (NLU) wird verwendet, um die Besprechungsaktion zu identifizieren und auszulösen, die ein Benutzer ausführen möchte. Benutzer können ein -Meeting planen, neu planen oder absagen.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Online-Spoke (sn_ex_online_spke)
- E-Mail-Adressen für Besprechungsteilnehmer müssen in der Benutzertabelle [sys_user] konfiguriert sein, um zu Besprechungseinladungen hinzugefügt zu werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einige Aktionen können die Microsoft Teams Communications-Spoke (sn_msteams_com_spk) verwenden, um Besprechungslinks an Microsoft Teamszu senden.
- Einige Aktionen können die Cisco Webex Teams-Spoke (sn_cisco_teams_spk) verwenden.
- Einige Aktionen können die Zoom-Spoke(com.sn.zoom.spoke) verwenden, um Besprechungslinks hinzuzufügen
- In diesem Thema werden die VA-Themenblöcke für Mitarbeiter-Experience verwendet

Hinweis:
Wenn dieses Thema in einem anderen Bereich als ITSM Virtual Agent Conversations dupliziert wird, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen. Dieses Thema muss im Konversationsbereich ITSM Virtual Agent dupliziert werden.

Standard-Flow für die Planung einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt die E-Mail-Adressen für alle Teilnehmer, die Besprechungszeit und die Besprechungsdauer ein.
2. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Besprechungszeiten basierend auf den Kalendern der eingeladenen Personen.
3. Der Benutzer gibt den Betreff und die Beschreibung der Besprechung ein.
4. Benutzer können die Art der Besprechung auswählen: virtuell/online, Konferenzraum oder Hybrid.

   Wenn die Spokes in der Instanz aktiviert sind, kann der Benutzer einen -Besprechungslink für Microsoft Teams, Webexoder Zoomhinzufügen.
5. Virtual Agent gibt den Besprechungslink (falls zutreffend) und die Besprechungsdetails zurück.
6. Benutzer bestätigt, dass Virtual Agent die Besprechung planen soll.
7. Sobald der Benutzer bestätigt hat, sendet Virtual Agent die E-Mail-Einladungen und plant die Besprechung.

Hinweis:
Der Benutzer kann eine Besprechung auch über Virtual Agent mit dem Service Microsoft Teams planen.

Standard-Flow zum Abbrechen einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt das Start- und Enddatum sowie die Start- und Endzeit der ursprünglichen Besprechung ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen zurück, die abgebrochen werden sollen.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus oder kann alle Besprechungen während des angegebenen Zeitraums absagen.
4. Virtual Agent bricht alle angegebenen Besprechungen ab und sendet dem Benutzer eine Bestätigungs-E-Mail.

Standard-Flow für die Neuplanung einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt das ursprüngliche Besprechungsdatum ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen zurück, die neu geplant werden können.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Benutzer gibt eine neue Besprechungszeit ein.
5. Virtual Agent bestätigt, dass die Besprechung neu geplant wurde.
6. Der Benutzer kann bei Bedarf zusätzliche Besprechungen neu planen.

Besprechungen verwalten EXO (veraltet)

Dieses Thema ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen „Besprechungen verwalten EXO v1.0“.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Online-Spoke
- E-Mail-Adressen für Besprechungsteilnehmer müssen in der Benutzertabelle [sys_user] konfiguriert sein, um zu Besprechungseinladungen hinzugefügt zu werden
- Einige Aktionen können die Zoom-Spoke(com.sn.zoom.spoke) verwenden, um Besprechungslinks hinzuzufügen
- Einige Aktionen können die Microsoft Teams Communications-Spoke (sn_msteams_com_spk) verwenden, um Besprechungslinks an Microsoft Teamszu senden.

Hinweis:
Wenn dieses Thema in einem anderen Bereich als ITSM Virtual Agent Conversations dupliziert wird, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen. Dieses Thema muss im Konversationsbereich ITSM Virtual Agent dupliziert werden.

Standard-Flow für die Planung einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt die E-Mail-Adressen für alle Teilnehmer, die Besprechungszeit und die Besprechungsdauer ein.
2. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Besprechungszeiten basierend auf den Kalendern der eingeladenen Personen.
3. Der Benutzer gibt den Betreff und die Beschreibung der Besprechung ein.
4. Wenn der Administrator die **Skriptvariable default_collaboration_software** konfiguriert hat und die entsprechende Spoke in der Instanz aktiviert ist, kann der Benutzer einen Link Zoom oder einen Link Microsoft Teams hinzufügen.
5. Virtual Agent gibt den Besprechungslink (falls zutreffend) und die Besprechungsdetails zurück.
6. Benutzer bestätigt, dass Virtual Agent die Besprechung planen soll.
7. Sobald der Benutzer bestätigt hat, sendet Virtual Agent die E-Mail-Einladungen und plant die Besprechung.

Hinweis:
Der Benutzer kann eine Besprechung auch über Virtual Agent mit dem Service Microsoft Teams planen.

Standard-Flow zum Abbrechen einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt das Start- und Enddatum sowie die Start- und Endzeit der ursprünglichen Besprechung ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen zurück, die abgebrochen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus oder kann alle Besprechungen während des angegebenen Zeitraums absagen.
4. Virtual Agent bricht alle angegebenen Besprechungen ab und sendet dem Benutzer eine Bestätigungs-E-Mail.

Standard-Flow für die Neuplanung einer Besprechung:

1. Der Benutzer gibt das ursprüngliche Besprechungsdatum ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen zurück, die neu geplant werden können.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.
4. Benutzer gibt eine neue Besprechungszeit ein.
5. Virtual Agent bestätigt, dass die Besprechung neu geplant wurde.
6. Der Benutzer kann bei Bedarf zusätzliche Besprechungen neu planen.

Microsoft Exchange Server Vorgefertigte Themen für Meeting Management für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, Besprechungen in Microsoft Exchange Serverzu verwalten. Mit dem EXS-Thema „Besprechungen verwalten“ können Sie eine Besprechung planen, neu planen und absagen.

Besprechungen verwalten EXS

Natural Language Understanding (NLU) wird verwendet, um die Besprechungsaktion zu identifizieren und auszulösen, die ein Benutzer ausführen möchte. Benutzer können ein -Meeting planen, neu planen oder absagen.

Anforderungen:

- Microsoft Exchange Server-Spoke (sn_exchange_spoke)
- E-Mail-Adressen für Besprechungsteilnehmer müssen in der Benutzertabelle [sys_user] konfiguriert sein, um zu Besprechungseinladungen hinzugefügt zu werden
- Bei einigen Themen kann die Zoom-Spoke verwendet werden, um Besprechungslinks hinzuzufügen

Hinweis:
Wenn diese Themen in einem anderen Bereich als ITSM Virtual Agent Konversationen dupliziert werden, kann die Skriptlogik beeinträchtigt werden und Fehler verursachen. Dieses Thema muss im Konversationsbereich ITSM Virtual Agent dupliziert werden.

Meetings verwalten EXS: Ein Meeting abbrechen

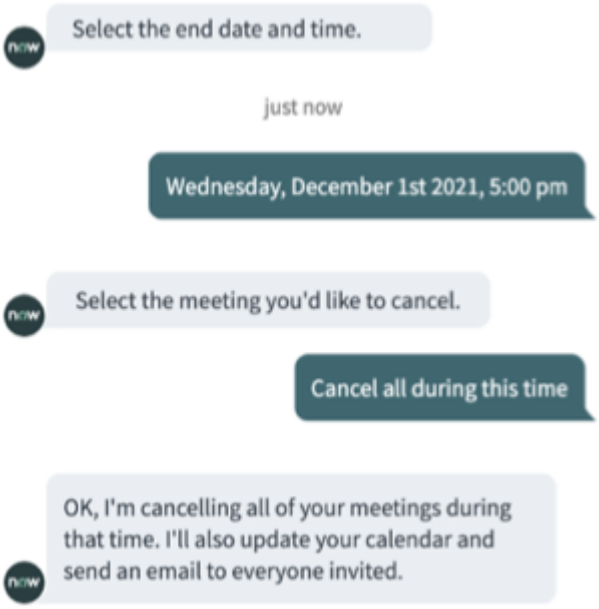
Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Stornierung einer Besprechung anzufordern, oder sie wählen die gewünschte Vorlage und dann **Meeting**abbrechen aus.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt das Start- und Enddatum sowie die Start- und Endzeit der ursprünglichen Besprechung ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen zurück, die abgebrochen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus oder kann alle Besprechungen während des angegebenen Zeitraums absagen.
4. Virtual Agent sagt die Besprechungen ab, sendet eine E-Mail an alle Teilnehmer und aktualisiert den Kalender.



Besprechungen verwalten EXS: Besprechung neu planen

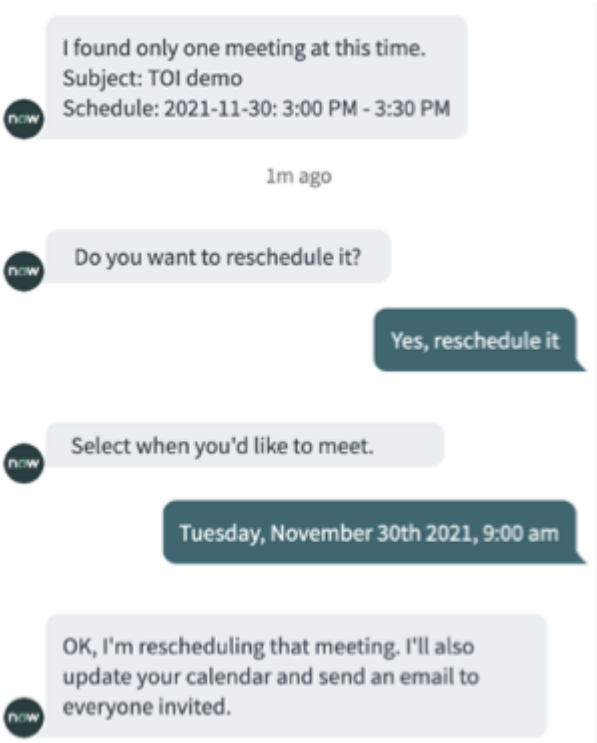
Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Neuplanung einer Besprechung anzufordern, oder sie wählen die gewünschte Vorlage aus und wählen **dann Meeting neu planen aus**.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt das ursprüngliche Besprechungsdatum ein.
2. Virtual Agent gibt eine Liste potenzieller Besprechungen zurück, die neu geplant werden können.
3. Der Benutzer wählt die gewünschte Besprechung aus.
4. Benutzer gibt eine neue Besprechungszeit ein.
5. Virtual Agent plant die Besprechung neu, sendet eine E-Mail an die Teilnehmer und aktualisiert den Kalender.

Virtual Agent plant die Besprechung neu, sendet eine E-Mail an die Teilnehmer und aktualisiert den Kalender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



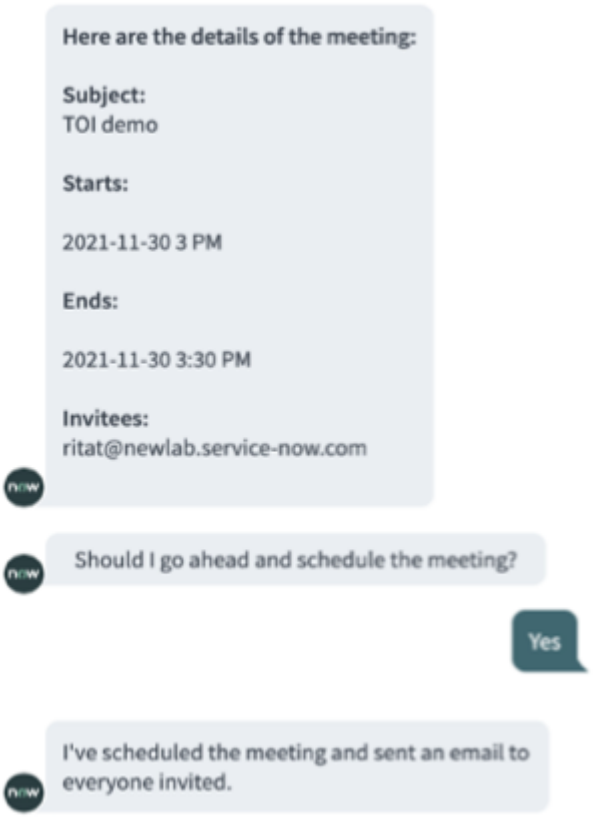
Besprechungen verwalten EXS: Besprechung planen

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Planung einer Besprechung anzufordern, oder der Benutzer kann die gewünschte Vorlage auswählen und **dann Meeting**einrichten auswählen.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt die E-Mail-Adressen für alle Teilnehmer, die Besprechungszeit und die Besprechungsdauer ein.
2. Virtual Agent bietet eine Liste der verfügbaren Besprechungszeiten basierend auf den Kalendern der eingeladenen Personen.
3. Der Benutzer gibt den Betreff und die Beschreibung der Besprechung ein.
4. Virtual Agent gibt die Besprechungsdetails zurück.
5. Benutzer bestätigt, dass Virtual Agent die Besprechung planen soll.
6. Sobald der Benutzer bestätigt hat, sendet Virtual Agent die E-Mail-Einladungen und plant die Besprechung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte Themen für virtuelle Computer für ITSM Virtual Agent

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, virtuelle Computer (VM) mithilfe von Konversations-Flows zu verwalten. Mit diesem Konversations-Flow können Sie einen virtuellen Computer starten, anhalten, beenden, beschreiben und bereitstellen.

Es gibt zwei Kategorien von Themen zur Verwaltung virtueller Computer:

Themen, die AWS- und Azure-Anbieter unterstützen

Themen, die als **CAI** gekennzeichnet sind, verwenden die Cloud Access Interface, um Aktionen auf virtuellen Computern auszuführen, die in AWS und Azure bereitgestellt werden. Der Benutzer muss über die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user verfügen, um diese Aktionen ausführen zu können. Der Virtual Agent-Administrator kann die Skriptvariable `max_records` (Standardwert = 100) festlegen, um die Anzahl der Datensätze anzugeben, die in einem einzelnen REST-API-Aufruf aus Azure abgerufen werden sollen. Die Skriptvariable `carousel_entries_threshold` gibt die Anzahl der Datensätze an, die die Karusselleingabe anzeigt. Wenn die Anzahl der Datensätze größer als der angegebene Wert ist, wird dem Benutzer eine Referenzauswahlliste angezeigt.

Cloud Provisioning and Governance ist nicht erforderlich, um eine VM für AWS und Azure zu beschreiben, zu starten, zu stoppen und zu beenden. Mit den CAI-Themen (Cloud Access Interface) für Virtual Agent können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Starten eines virtuellen Computers (CAI).
- Stoppen Sie eine virtuelle Maschine (CAI).
- Beenden Sie einen virtuellen Computer-CAI
- Beschreiben Sie eine virtuelle Maschine (CAI).

Themen, die das Plugin „Cloud Provisioning and Governance“ (com.snc.cloud.mgmt) verwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Themen sind in Cloud Provisioning and Governance integriert (erforderlich):

- Virtuellen Computer verwalten
- Virtuellen Computer bereitstellen

Beschreiben Sie die CAI der virtuellen Maschine

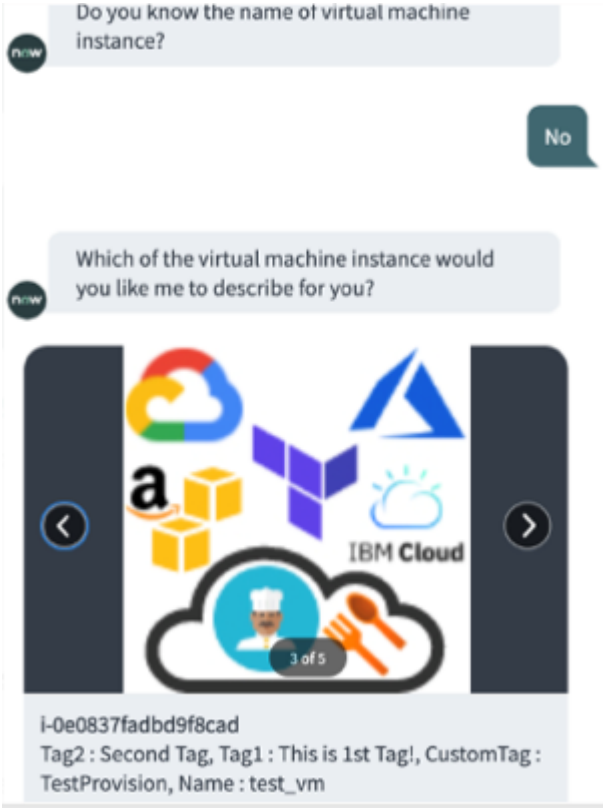
Benutzer können Details zu jeder zugewiesenen VM-Instanz anzeigen, die den vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Zu den zurückgegebenen Details gehören Anbieter, Region und Instanz-ID. Der Benutzer kann angeben, welcher VM beschrieben werden soll, oder Virtual Agent kann eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereitstellen, und der Benutzer kann den gewünschten VM zum Beschreiben auswählen.

Anforderung: Der Benutzer muss über die Rolle „sn_managevm_va.cai_vm_user“ verfügen, um diese Aktionen auszuführen.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- VM-Vorgang AWS
- VM-Vorgang für Azure



Virtuellen Computer verwalten

Dieses Thema ruft den entsprechenden Themenblock (beschreiben, starten, stoppen und beenden) auf, um eine End-to-End-Erfüllung der Anforderung abzuschließen.

Dieses Thema ruft den entsprechenden Themenblock (beschreiben, starten, stoppen und beenden) auf, um eine End-to-End-Erfüllung der Anforderung abzuschließen. Dieses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vorgefertigte Thema ist schreibgeschützt. Duplizieren Sie das Thema im Bereich „Virtual Machine-Verwaltung für Virtual Agent“, und aktivieren Sie es, um den Konversations-Flow zu verwenden.

Anforderung: Plugin „Cloud Provisioning and Governance“ (com.snc.cloud.mgmt)

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- Beschreiben Sie den virtuellen Computer
- Starten Sie die virtuelle Maschine
- Virtuellen Computer stoppen
- Virtuellen Computer beenden

Virtuellen Computer bereitstellen

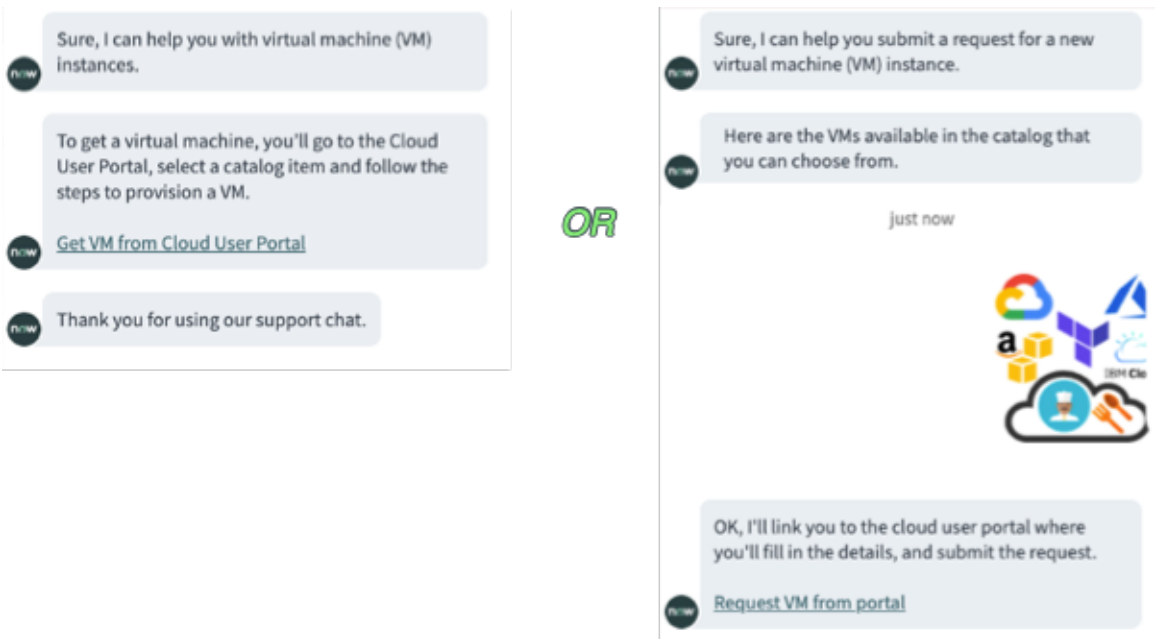
Benutzer können in einer Virtual Agent -Konversation eine neue VM anfordern. Virtual Agent sendet einen Link zum Cloud-Benutzerportal, um das Katalogelement zu übermitteln.

Anforderung: Plugin „Cloud Provisioning and Governance“ (com.snc.cloud.mgmt)

Standard-Flow:

1. Der Benutzer fordert einen virtuellen Computer an.
2. Virtual Agent führt eine der folgenden Aktionen aus:
   - Enthält einen Link zum Cloud-Benutzerportal sowie Anweisungen zum Anfordern einer VM aus dem -Katalog.
   - Zeigt Elemente im VM-Katalog an, die dem Benutzer zugewiesen sind.

     Wenn der Benutzer das gewünschte Katalogelement nicht finden kann, kann er entweder direkt zum Cloudbenutzerportal wechseln oder die Konversation beenden.



Starten Sie die virtuelle Maschine (CAI).

Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz starten, die ihren vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fordert Virtual Agent den Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Anforderung: Der Benutzer muss über die Rolle „sn_managevm_va.cai_vm_user“ verfügen, um diese Aktionen auszuführen.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

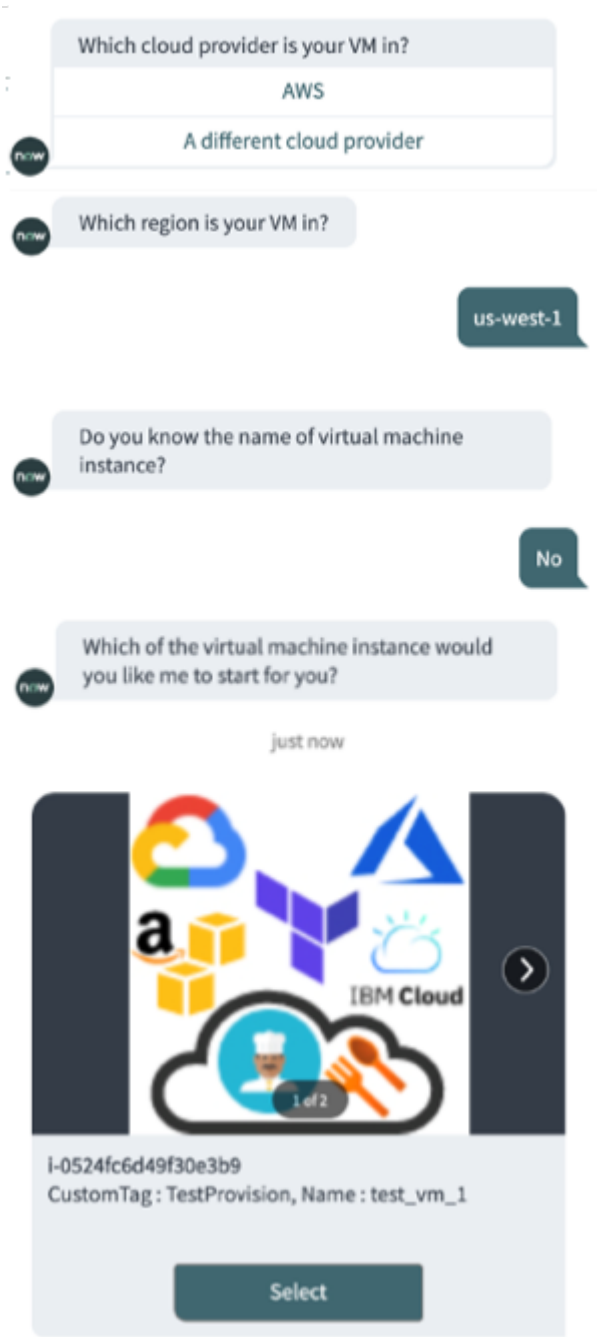
- VM-Vorgang AWS
- VM-Vorgang für Azure

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM gestartet werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM gestartet wird.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen, zusätzliche Anweisungen für die Anmeldung beim virtuellen Computer anfordern oder die Benachrichtigung überspringen.

   Virtual Agent benachrichtigt den Benutzer auch, wenn der Vorgang nicht erfolgreich war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Stoppen Sie die virtuelle Maschine (CAI).

Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz anhalten, die den vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt, fordert Virtual Agent den Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Anforderung: Der Benutzer muss über die Rolle „sn_managevm_va.cai_vm_user“ verfügen, um diese Aktionen auszuführen.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

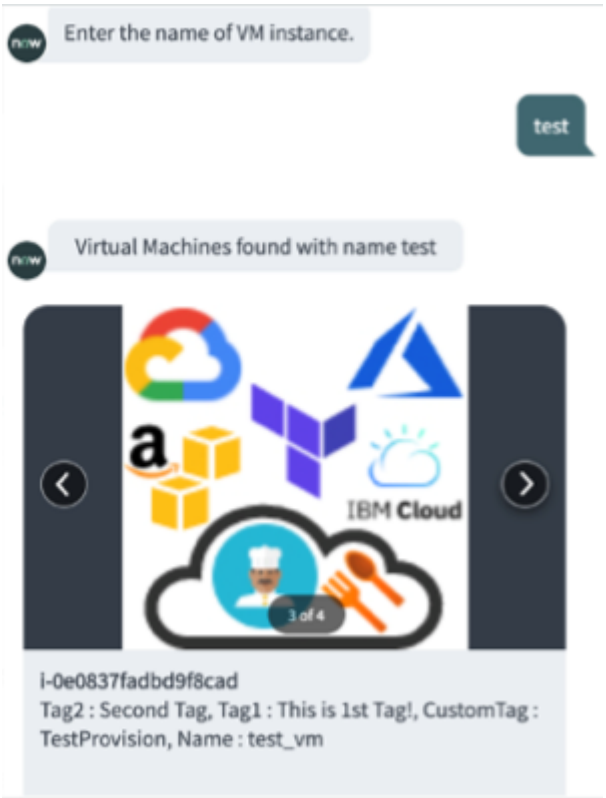
- VM-Vorgang AWS
- VM-Vorgang für Azure

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM angehalten werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM angehalten wird.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen, zusätzliche Anweisungen für die Anmeldung beim virtuellen Computer anfordern oder die Benachrichtigung überspringen.

   Virtual Agent benachrichtigt den Benutzer auch, wenn der Vorgang nicht erfolgreich war.



Beenden Sie die virtuelle Maschine (CAI).

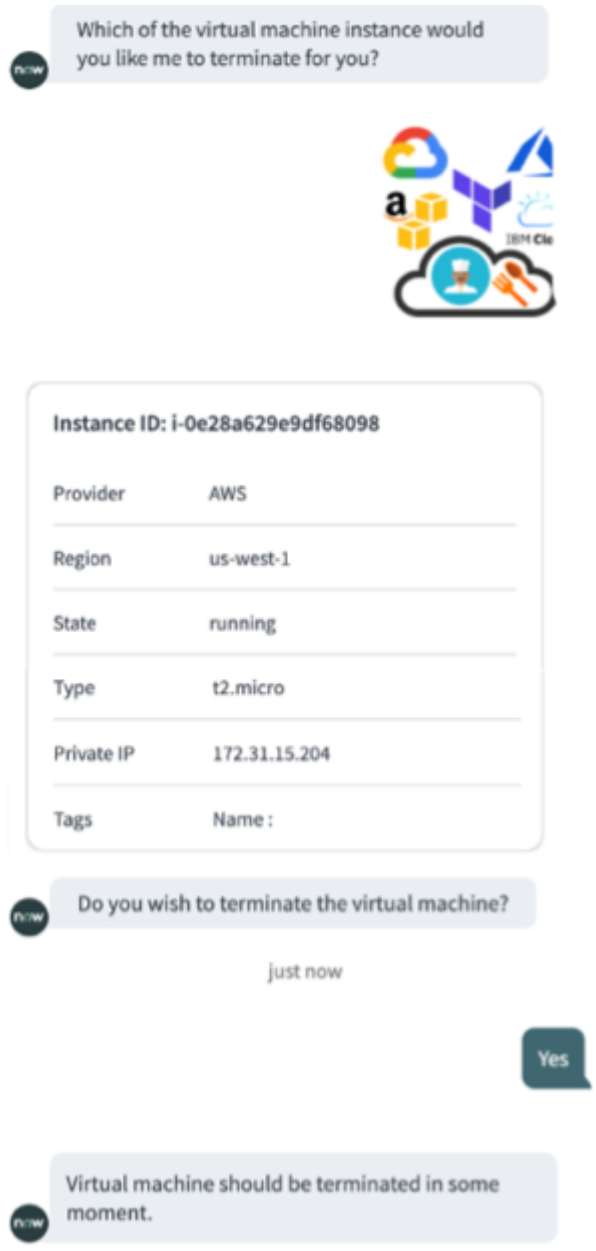
Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz beenden, die den vom Systemadministrator eingerichteten Anmeldeinformationen zugeordnet ist. Da das Beenden eine dauerhafte Aktion ist, zeigt Virtual Agent die VM-Details an und bittet den Benutzer um Bestätigung. Wenn bei AWS ein Fehler auftritt, fordert Virtual Agent der Benutzer auf, einen Incident für weitere Untersuchungen zu erstellen.

Anforderung: Der Benutzer muss über die Rolle „sn_managevm_va.cai_vm_user“ verfügen, um diese Aktionen auszuführen.

Dieses Thema verwendet die folgenden Themenblöcke:

- VM-Vorgang AWS
- VM-Vorgang für Azure

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorgefertigte Setup-Themen für Virtual Agent

Verwenden Sie vorgefertigte Setup-Themen, um eine standardmäßige Begrüßung und einen Gesprächsabschluss zu erstellen. Darüber hinaus können Setup-Themen Benutzerfeedback und Umfragen sowie Fehlerbehandlung enthalten.

Weitere Informationen zu Setup-Themen finden Sie unter Chat-Experiences für Virtual Agent-Benutzer einrichten .

Eine vollständige Liste der Setup-Themen, die in Virtual Agententhalten sind, finden Sie unter Mit Setup-Themen arbeiten .

Dynamisches Begrüßungsthema

Benutzer werden zu Beginn einer Konversation mit einer dynamischen zeitbasierten Begrüßung von einem Virtual Agent begrüßt. In der Begrüßung wird der Benutzer mit Vorname und Tageszeit angesprochen, es wird auf einen Incident oder eine Anforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwiesen, den/die der Benutzer möglicherweise eröffnet hat, und es werden Informationen über einen Ausfall erwähnt, wenn sich ein Ausfall ereignet hat oder geplant ist. Beispiel:

„Guten Morgen, John. Sie haben derzeit [x] Incidents und [x] offene Anforderungen. Uns ist der [Ausfall] mit [Service] bekannt, der um [Startzeit] begann“.

Wenn die Endzeit bekannt ist, nimmt der Virtual Agent auch die folgende Nachricht auf:

„Der [Ausfall] soll um [Endzeit] enden“.

Hinweis:
Wenn keine Incidents, Anforderungen oder Ausfälle vorhanden sind, werden diese Nachrichten nicht angezeigt.

Auf die dynamische Begrüßung folgt die Standardbegrüßung, in der der Benutzer aufgefordert wird, Informationen einzugeben.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Begrüßungs-Setup-Themas finden Sie unter Change the Virtual Agent greeting messages in the Greeting setup topic .

Vorgefertigte Erfüller-Themen für ITSM Virtual Agent

Konversationen zu erfüllenden Themen sind speziell für ITSM -Fachleute mit der Rolle itil konzipiert. Zu diesen vorgefertigten Themen gehören das Lösen eines Incidents, das Erstellen eines Problems und das Aktualisieren von Daten im System.

Change-Anforderung erstellen

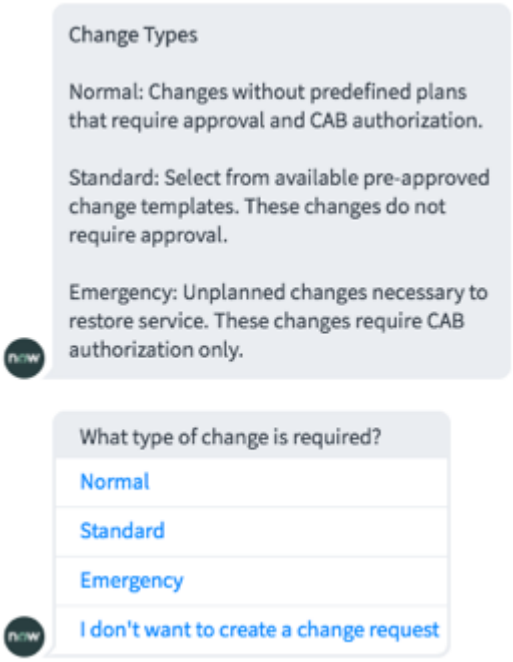
Benutzer mit der Rolle „itil“ können Change-Anforderungen mit dem Client ihrer Wahl erstellen, z. B. Slack. Benutzer geben den Typ der Change-Anforderung an (**Normal**, **Standard** oder **Notfall**). Änderungstypdefinitionen werden vom Virtual Agent bereitgestellt.

Bei normalen und Notfall-Change-Anforderungen fordert Virtual Agent den Benutzer auf, die folgenden Kriterien einzugeben:

- Kurzbeschreibung
- Begründung
- Konfigurationselement
- Zuweisungsgruppe
- Geplantes Startdatum
- Geplantes Enddatum

Für Standard-Change-Anforderungen sendet Virtual Agent einen Karussell-Link zu einem Katalog von Standard-Change-Elementen. Nachdem der Benutzer ein Element ausgewählt hat, stellt Virtual Agent einen Link zum Öffnen der zugehörigen Kategorieseite bereit, um die Änderung anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



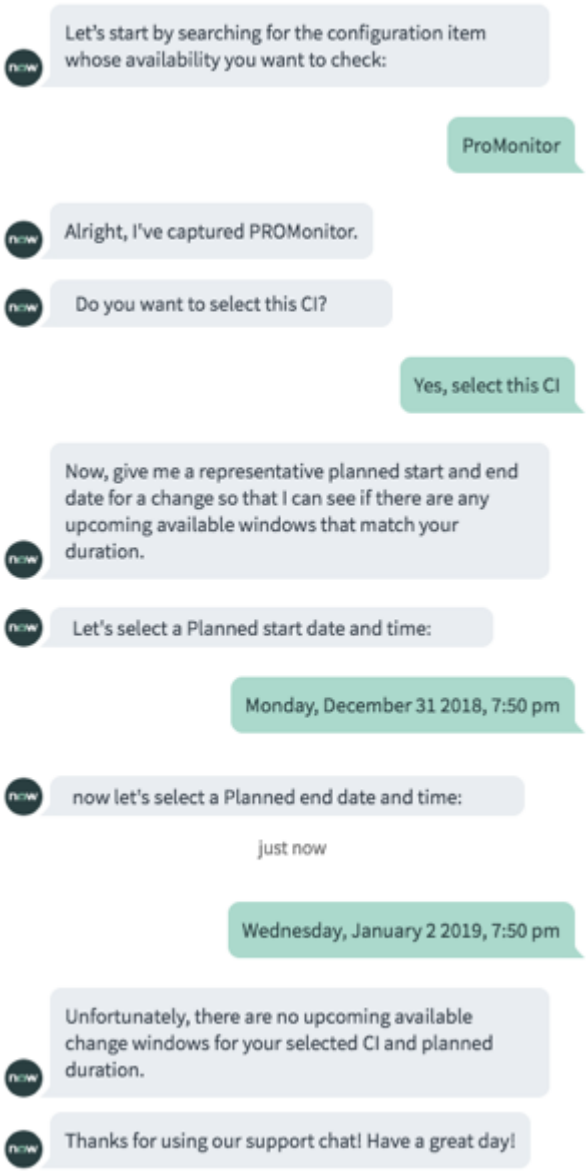
Problem erstellen

Benutzer mit der Rolle „itil“ können Problemdatensätze erstellen. Benutzer geben eine Beschreibung des Problems an und spezifizieren die Dringlichkeit und die Auswirkungen des Problems. Benutzer müssen auch das zugehörige problematische Konfigurationselement kennen und eingeben.

Verfügbar Change-Zeitfenster identifizieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können das nächste verfügbare Change-Zeitfenster für ein Konfigurationselement überprüfen. Sie können beispielsweise das nächste verfügbare Change-Zeitfenster für ein bestimmtes, einem Benutzer zugewiesenes Asset in Bezug auf die Wartungs- oder Sperrzeitplan-Kalender festlegen. Benutzer müssen das zu überprüfende Konfigurationselement eingeben, zum Beispiel `PROmonitor`, und dann ein geplantes Start- und Enddatum und eine geplante Start- und Endzeit auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



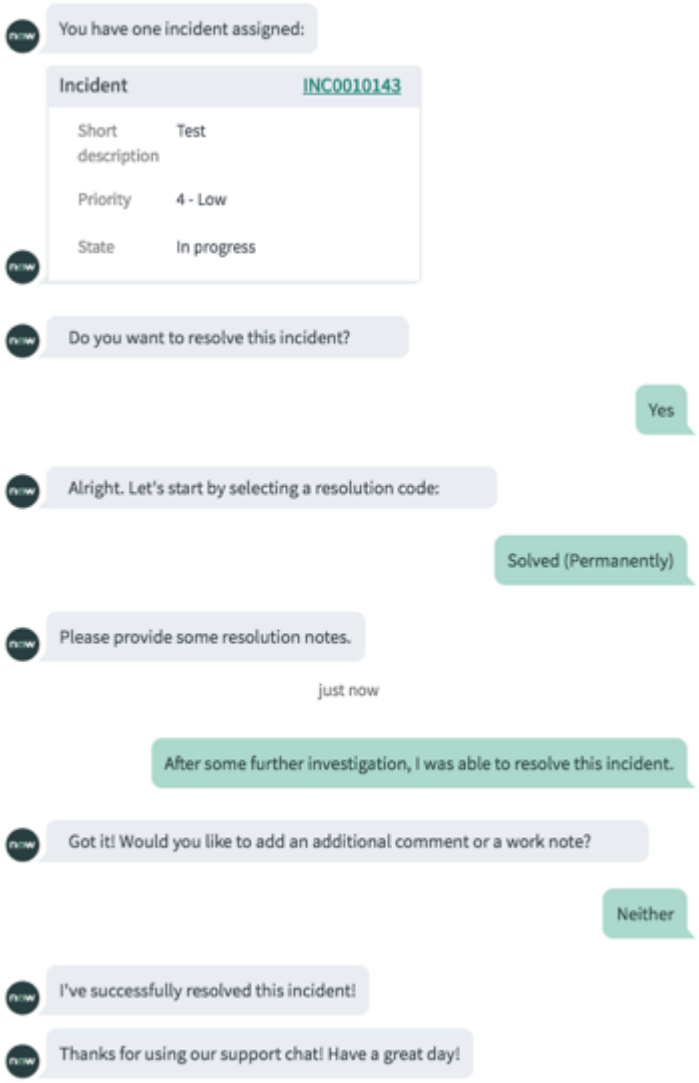
Geplante Changes identifizieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können anstehende Change-Anforderungen für ein bestimmtes Konfigurationselement (Configuration Item, CI) suchen. Um die Change-Anforderungen anzuzeigen, müssen Benutzer den Namen des Konfigurationselements eingeben, das die Changes enthält.

Incident lösen

Benutzer mit der Rolle „itil“ können einen Incident über den Support-Chat lösen, indem sie einen Abschlusscode, wie zum Beispiel **Gelöst (dauerhaft)** oder **Gelöst (Workaround)**, sowie Lösungsnotizen angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugewiesene Aufgabe aktualisieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können Anmerkungen oder Arbeitshinweise in zugewiesenen Aufgaben aktualisieren. Wenn ein Benutzer eine Aufgabe aktualisieren möchte, gibt der Virtual Agent eine Liste aller zugewiesenen Aufgaben zurück und fragt, welche Aufgabe der Benutzer aktualisieren möchte. Benutzer können eine einzelne aufgelistete Aufgabe zum Aktualisieren auswählen oder **Alle** auswählen, um alle zugewiesenen Aufgaben zu laden und zu aktualisieren. Der Virtual Agent fragt dann, ob der Benutzer einen Kommentar, eine Arbeitsnotiz oder beides hinzufügen möchte. Optional können Benutzer das Update abbrechen.

Change-Anforderung aktualisieren

Benutzer mit der Rolle „itil“ können die tatsächliche Start- und Endzeit eines Change aktualisieren und ihn in den Status „In Arbeit“ oder „Geschlossen“ verschieben.

Wiederverwendbare ITSM Virtual Agent vorgefertigte Themenblöcke

Verwenden Sie Themenblöcke wieder, um allgemeine Funktionen in ITSM Virtual Agent -Konversationen auszuführen, z. B. das Erstellen eines Incidents oder das Durchführen einer Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Liste „ **Typ** “ auf der Seite „Themen“ in Virtual Agent-Designer, um nach **Themenblöcken**zu sortieren. Ausführliche Informationen zu Themenblöcken finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren .

ITSM Virtual Agent bietet die folgenden vorgefertigten Themenblöcke und Vorlagen.

Hinweis:
Viele dieser Themenblöcke sind mit dem Plugin „Service Management Virtual Agent Topic Blocks“ (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) verfügbar. Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins

Kontextsuche

Eingabe- und Ausgabeparameter für Contextual Search-Themenblöcke

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
context	Die sys_id eines Suchkontext-Datensatzes (cxs_context_config). Definiert, welche Quellen in die Suche einbezogen werden. Quellen können beispielsweise die Knowledge Base oder die Community sein.
query	Das von einem Benutzer während einer Virtual Agent-Konversation eingegebene Suchstichwort.
Portal	Das Portal, von dem aus die Konversation initiiert wurde, z. B. ein Serviceportal oder ein Personalwesenportal. Dieses Portal ist das URL-Suffix, z. B. „sp“, „esc“, „csm“ und „hr“, von dem aus das Suchergebnis geöffnet wird.
kb_knowledge_base	Die sys_id eines Knowledge Base-Datensatzes (kb_knowledge_base). Innerhalb des Kontexts werden nur diese Knowledge Base-Artikel durchsucht.
Ausgabeparameter	
results_returned	„true“, wenn Suchergebnisse gefunden werden, andernfalls „false“.
results_helpful	„true“, wenn der Benutzer antwortet, dass Suchergebnisse hilfreich sind, andernfalls „false“.

Incident erstellen

Dieser Themenblock initiiert das Konversationsthema „ **IT-Ticket öffnen** “.

Erstellen Sie Eingabe- und Ausgabeparameter für Incident-Themenblöcke

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
caller	Der Name des Benutzers, der einen Incident-Datensatz (incident) erstellt.
short_description	Die im Incident-Datensatz (incident) eingegebene Kurzbeschreibung.
urgency	Die im Incident-Datensatz (incident) angegebene Dringlichkeitsstufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Eingabe- und Ausgabeparameter für Incident-Themenblöcke (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
description	Die im Incident-Datensatz (incident) eingegebene Beschreibung.
cmdb_ci	CMDB-Konfigurationselement.
Ausgabeparameter	
created_incident_sys_id	Die Rückgabe-sys_id eines neu erstellten Incident.

MS Teams-Besprechungslink erstellen (veraltet)

Dieser Themenblock ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen MS Teams-Besprechungslink abrufen.

Benutzer können mit Virtual Agent einen Microsoft Teams-Besprechungslink anfordern. Dieser Themenblock kann in andere Themen aufgenommen werden. Standardmäßig wird dieser Themenblock im unbeaufsichtigten Modus ausgeführt, und die Ausgabenachrichten werden nicht angezeigt.

Anforderung: Plugin „ Microsoft Teams Communications spoke “ (sn_msteams_com_spk).

Erstellen Sie den Besprechungslink Zoom .

Für weitere Aktionen ist auch der Themenblock „ Zoom-Besprechungsaktionen “ verfügbar.

Benutzer können mit Virtual Agent einen Zoom-Besprechungslink anfordern. Dieser Themenblock kann in andere Themen aufgenommen werden. Standardmäßig wird dieser Themenblock im unbeaufsichtigten Modus ausgeführt, und die Ausgabenachrichten werden nicht angezeigt.

Anforderung: Plugin „ Zoom spoke“ (com.sn.zoom.spoke).

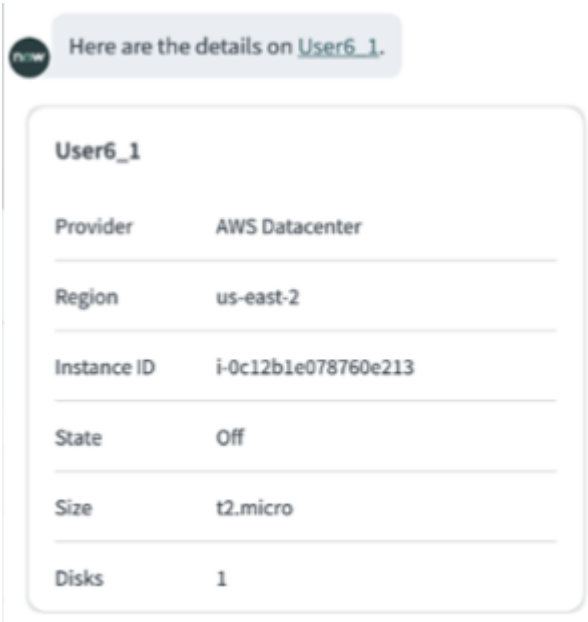
Beschreiben Sie den virtuellen Computer

Benutzer können Details zu jeder zugewiesenen VM-Instanz mithilfe des Themas „Virtuellen Computer verwalten“ in Virtual Agentabrufen. Zu den Details gehören Anbieter, Region, Instanz-ID usw.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM beschrieben werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent stellt die angeforderten VM-Details bereit.
3. Um zusätzliche Details zu erhalten, können Benutzer den bereitgestellten Link auswählen, der sie zum Cloud-Benutzerportal weiterleitet .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beschreiben Sie die Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtueller Computer“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Eingabeparameter: vm_sys_id	Sys-ID der VM-Instanz in der Tabelle „cmdb_ci_vm_instance“.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern einer aufgezeichnet wird.

Password Reset-URLs anzeigen

Wenn Password Reset auf Virtual Agentaktiviert ist und der Benutzer authentifiziert wurde, gibt dieser Themenblock einen Password Reset-Link zurück. Wenn Password Reset nicht aktiviert ist, wird der Benutzer an den Service Desk weitergeleitet.

Dieser Themenblock als ein Eingabeparameter: `unlock_account`. Wenn der Benutzer authentifiziert wurde, lautet der Wert `true`. Andernfalls ist der Wert `false`.

Weitere Informationen finden Sie unter Password Reset for Virtual Agent.

Dieser Themenblock hat einen Eingabeparameter: `unlock_account`. Wenn der Benutzer authentifiziert wurde, lautet der Wert `true`. Andernfalls ist der Wert `false`.

Katalogelement anfordern

Informationen zu diesem Themenblock finden Sie unter Service Catalog-Themenblöcke in Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Katalogelement durchsuchen

Informationen zu diesem Themenblock finden Sie unter Service Catalog-Themenblöcke in Virtual Agent .

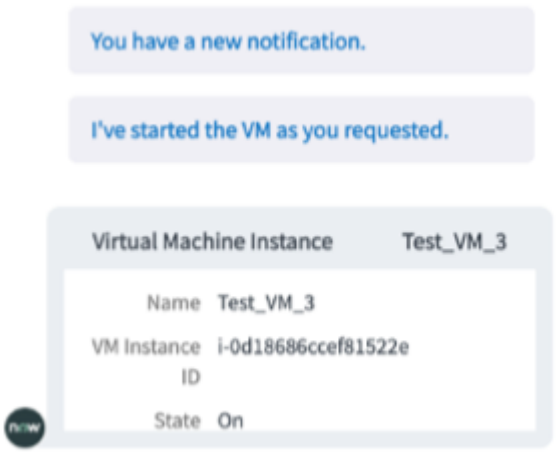
Starten Sie die virtuelle Maschine

Benutzer können mithilfe des Themas „Virtuellen Computer verwalten“jede zugewiesene VM-Instanz starten. Wenn die VM bereits aktiv ist oder sich in einem Status befindet, in dem sie nicht gestartet werden kann, benachrichtigt Virtual Agent den Benutzer.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM gestartet werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM gestartet wird.

   Virtual Agent benachrichtigt den Benutzer auch, wenn der Vorgang nicht erfolgreich war.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen, zusätzliche Anweisungen für die Anmeldung beim virtuellen Computer anfordern oder die Benachrichtigung überspringen.
4. Wenn der Benutzer zusätzliche Anmeldeanweisungen anfordert, stellt Virtual Agent diese Anweisungen bereit, und der Benutzer kann bestätigen, ob die Anmeldung erfolgreich war.



Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtuellen Computer starten“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern einer aufgezeichnet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

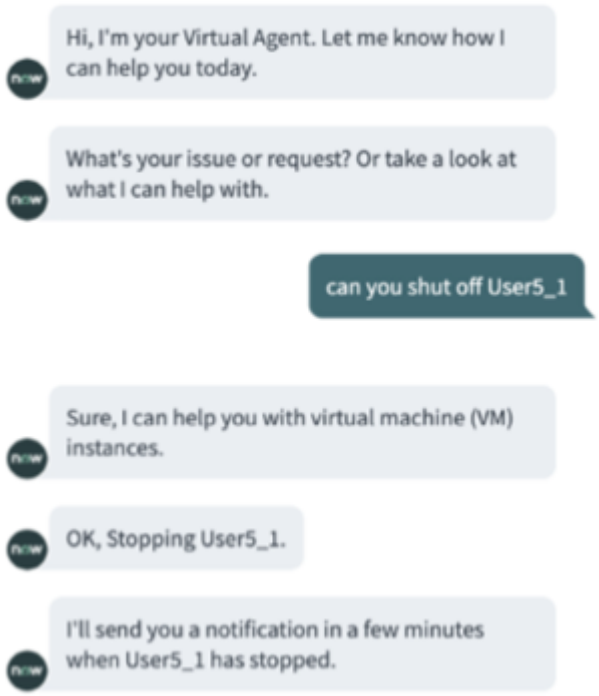
Virtuellen Computer stoppen

Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz mithilfe des Themas „Virtuellen Computer verwalten“anhalten. Wenn der VM bereits inaktiv ist oder sich in einem Status befindet, in dem er nicht angehalten werden kann, benachrichtigt Virtual Agent den Benutzer.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM angehalten werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn die angeforderte VM angehalten wurde.

   Virtual Agent benachrichtigt den Benutzer auch, wenn der Vorgang nicht erfolgreich war.
3. Der Benutzer kann Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.



Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtuellen Computer anhalten“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern einer aufgezeichnet wird.

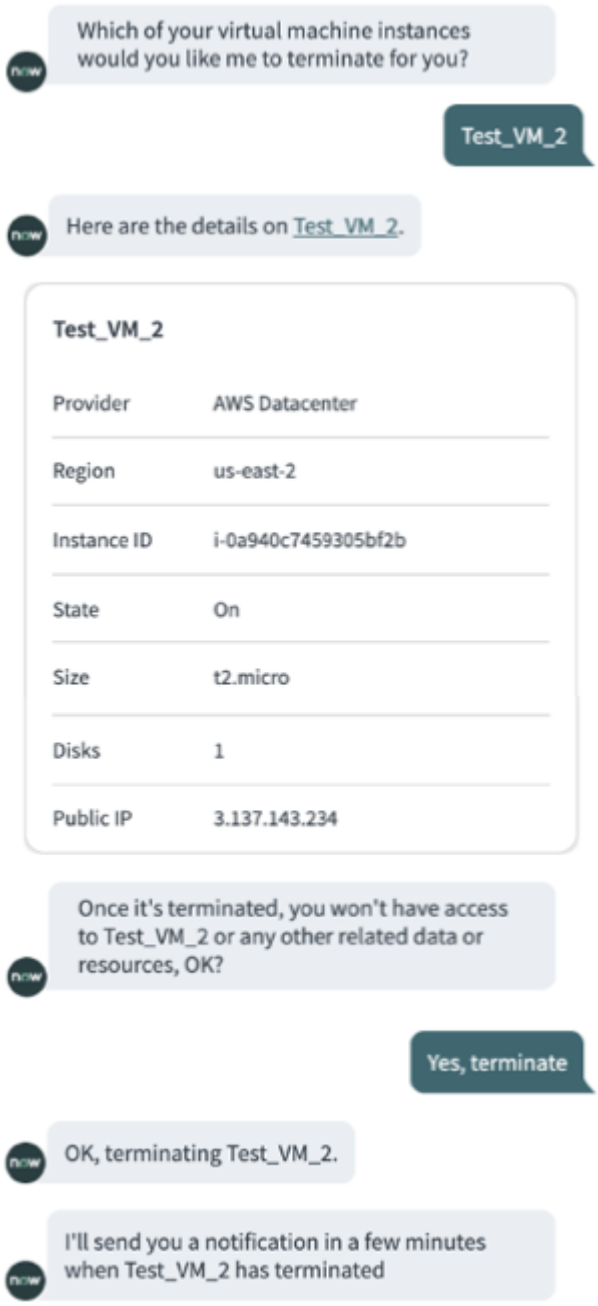
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtuellen Computer beenden

Benutzer können jede zugewiesene VM-Instanz mithilfe des Themas „Virtuellen Computer verwalten“ beenden. Wenn der VM bereits beendet wurde oder sich in einem Status befindet, in dem er nicht beendet werden kann, benachrichtigt Virtual Agent den Benutzer.

Standard-Flow:

1. Der Benutzer gibt an, welche VM beendet werden soll, oder Virtual Agent stellt eine Liste der verfügbaren VM-Instanzen bereit, aus der der Benutzer auswählen kann.
2. Virtual Agent stellt die angeforderten VM-Details zum Beenden bereit.
3. Das Beenden eines virtuellen Computers ist eine permanente Aktion, daher muss der Benutzer den Vorgang bestätigen, um fortzufahren.
4. Virtual Agent sendet dem Benutzer eine umsetzbare Benachrichtigung, wenn der angeforderte virtuelle Computer beendet wurde.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Virtuellen Computer beenden“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter: vm_name	Name der VM-Instanz.
Ausgabeparameter: incident_short_description	Kurzbeschreibung für den Incident-Datensatz, sofern einer aufgezeichnet wird.

Problembehandlung für Cisco Webex

Benutzer können eine Lösung für häufige Webex Probleme finden. Dieser Themenblock wird im Thema „Anwendungen für Zusammenarbeit “ verwendet.

Wenn der Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden ist, wird auf die KI-Suche oder die Kontextsuche zurückgegriffen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option*vorgegeben.

Problembehandlung für Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks Cisco Webex .

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Problem	Problem der Benutzeranwendung.
Ausgabeparameter	
user_query	Problemzeichenfolge, die für den Such-Fallback verwendet wird.

Problembehandlung Microsoft Teams

Benutzer können eine Lösung für häufige Microsoft Teams Probleme finden. Dieser Themenblock wird im Thema „Anwendungen für Zusammenarbeit “ verwendet.

Wenn der Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden ist, wird auf die KI-Suche oder die Kontextsuche zurückgegriffen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option*vorgegeben.

Problembehandlung für Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks Microsoft Teams .

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Problem	Problem der Benutzeranwendung.
Ausgabeparameter	
user_query	Problemzeichenfolge, die für den Such-Fallback verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung Zoom

Benutzer können eine Lösung für häufige Zoom Probleme finden. Dieser Themenblock wird im Thema „Anwendungen für Zusammenarbeit “ verwendet.

Wenn der Benutzer mit dem statischen Hilfeinhalt für das Problem nicht zufrieden ist, wird auf die KI-Suche oder die Kontextsuche zurückgegriffen. Die Art der Suche wird durch die Systemeigenschaft *sn_itsm_va.fallback_search_option*vorgegeben.

Problembehandlung für Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks Zoom .

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Problem	Problem der Benutzeranwendung.
Ausgabeparameter	
user_query	Problemzeichenfolge, die für den Such-Fallback verwendet wird.
ticket_description	Problemzeichenfolge, die zum Erstellen eines IT-Tickets verwendet wird.

VM-Vorgang AWS

Benutzer können mit dem Cloud Access Interface Aktionen auf virtuellen Computern ausführen, die auf Amazon AWSbereitgestellt werden. Der Benutzer muss über die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user verfügen.

Dieser Themenblock wird in den vorgefertigten CAI-Themen für die Verwaltung virtueller Computer verwendet. Zu den verfügbaren Aktionen gehören Stoppen, Starten, Beenden oder Virtuellen Computer beschreiben.

VM-Vorgang für Azure

Benutzer können mit dem Cloud Access Interface Aktionen auf virtuellen Computern ausführen, die auf Microsoft Azurebereitgestellt werden. Der Benutzer muss über die Rolle sn_managevm_va.cai_vm_user verfügen.

Dieser Themenblock wird in den vorgefertigten CAI-Themen für die Verwaltung virtueller Computer verwendet. Zu den verfügbaren Aktionen gehören Stoppen, Starten, Beenden oder Virtuellen Computer beschreiben.

Themenblöcke für Mitarbeiter-Experience

ITSM Virtual Agent hilft Ihnen, Besprechungen in Microsoft Exchange Onlinezu verwalten. Mit dem EXO v1.0-Thema „Meetings verwalten“ können Sie ein Meeting planen, neu planen und absagen.

Verwenden Sie die Liste „ **Kategorie** “ auf der Seite „Themen“ in Virtual Agent-Designer, um nach **Selfservice** zu sortieren und alle Mitarbeiter-Experience-Themenblöcke anzuzeigen.

Ausführliche Informationen zu Themenblöcken finden Sie unter Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besprechung abbrechen EXO

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Absage einer Besprechung anzufordern.

Eingabe- und Ausgabeparameter für EXO-Themenblock „Meeting abbrechen“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Startdatum/-zeit	Startdatum und -uhrzeit des Meetings in UTC.
Enddatum/-zeit	Enddatum und -uhrzeit der Besprechung in UTC.
Ausgabeparameter	
status	Gibt einen Abbruchstatus für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für das Meeting zurück: • MEEDING_CANCELLED • TECHNICAL_ISUE • INFORMATIONEN_BEREITGESTELLT

Verfügbarkeit des Konferenzraums

Benutzer können einen verfügbaren Konferenzraum für ihre Besprechung auswählen.

Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Konferenzraumverfügbarkeit“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Raumstandort	Standort des Konferenzraums.
Raumkapazität	Anzahl der Personen, die der Konferenzraum aufnehmen kann.
Startdatum/-zeit	Startdatum und -uhrzeit des Meetings in UTC.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten erhöht, von *15* bis *1440* (1 Tag).
Ausgabeparameter	
selected_room_info	Name des ausgewählten Konferenzraums.
[booking_info]	JSON-Zeichenfolge, die zusätzliche Buchungsinformationen angibt (Standort, Startzeit und Dauer des Meetings).
status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für das Meeting zurück: • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter des Themenblocks „Konferenzraumverfügbarkeit“. (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• KEINE_RÄUME_VERFÜGBAR • RÄUME_AUSGEWÄHLT • RÄUME_ANGEZEIGT

MS Teams-Besprechungslink abrufen

Wenn die Microsoft Teams Communications-Spoke (sn_msteams_com_spk) in der -Instanz installiert ist, können Benutzer mit ihrer Einladung einen Besprechungslink Microsoft Teams senden.

Ruft Eingabe- und Ausgabeparameter für den Themenblock „MS Teams-Besprechungslink“ ab

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
email_id	E-Mail-Adresse des Besprechungsorganisators.
meeting_subject	Betreff der Besprechung.
lautloser_modus	Bestimmt, ob der Themenblock eine Nachrichtenausgabe erzeugt. Wenn der Wert `true`ist, erzeugt der Themenblock keine Ausgabenachricht.
service_user_azure	Azure-ID des Servicekontos für den Benutzer Dies wird verwendet, um die Besprechung in Microsoft Teams Besprechungen zu initiieren. Verwenden Sie eine Skriptvariable, um die Benutzer-ID zu übergeben.
Ausgabeparameter	
URL	Microsoft Teams -Besprechungs-URL.
meeting_id	Microsoft Teams Besprechungs-ID
output_status	Gibt an, ob die Aktion erfolgreich abgeschlossen wurde.
output_error_message	Fehlermeldung, die angibt, dass der Besprechungslink nicht generiert wurde.

Besprechung neu planen EXO

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Neuplanung einer Besprechung anzufordern, oder sie wählen die gewünschte Vorlage aus und wählen **dann Meeting neu planen aus**.

Sie können die Eingabe- und Ausgabeparameter für EXO-Themenblöcke neu planen

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Startdatum/-zeit	Aktuelles Startdatum und aktuelle Uhrzeit des Meetings in UTC.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Eingabe- und Ausgabeparameter für EXO-Themenblöcke neu planen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Enddatum/-zeit	Aktuelles Enddatum und aktuelle Uhrzeit des Meetings in UTC.
Datum der Neuplanung	Neues Datum und Uhrzeit der Besprechung in UTC.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten erhöht, von *15* bis *1440* (1 Tag).
Ausgabeparameter	
status	Gibt einen neu geplanten Status für das Meeting zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für das Meeting zurück: • MEEDING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISUE • INFORMATIONEN_BEREITGESTELLT

Besprechung planen EXO

Benutzer können eine Nachricht an Virtual Agent senden, um die Planung einer Besprechung anzufordern, oder der Benutzer kann die gewünschte Vorlage auswählen und **dann Meeting**einrichten auswählen.

Eingabe- und Ausgabeparameter für EXO-Themenblock „Meeting planen“.

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Teilnehmer	E-Mail-Adressen der Personen, die zur Besprechung eingeladen sind. Mehrere Teilnehmer-E-Mail-Adressen werden durch ein Komma getrennt.
Betreff	Betreff der Besprechung.
Besprechungsdatum	Startdatum der Besprechung in der Zeitzone des Benutzers.
Besprechungszeit	Uhrzeit für das Meeting in Minuten. Zum Beispiel ist der Wert für 23:26 Uhr *1406*.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten erhöht, von *15* bis *1440* (1 Tag).
Ressourcentyp	Für das Meeting erforderliche Ressourcen. Werte: • *Virtual*: Erfordert Konferenzsoftware wie Zoom. • *Conference*: Erfordert die Buchung eines Raums. • *Hybrid*: Erfordert sowohl Konferenzsoftware als auch einen Raum. • *None*: Keine zusätzlichen Ressourcen erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für EXO-Themenblock „Meeting planen“. (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Meeting-Anwendung	Konferenzsoftware-Tool für das Meeting. Werte: • `Teams` • `Webex` • `Zoom` • `None`
Textkörper	Agenda des Meetings.
Azure-ID des Serviceanwenders	Azure-ID des Servicekontos für den Benutzer in Microsoft Teams -Besprechungen.
Ausgabeparameter	
event_id	ID für die geplante Besprechung.
status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für das Meeting zurück: • MEEDING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISUE • KEINE_TREFFEN_AUSGEWÄHLT

Webex-Besprechungsaktionen

Wenn die Cisco Webex Teams-Spoke (sn_cisco_teams_spk) in der -Instanz installiert ist, können Benutzer mit ihrer Einladung einen Besprechungslink Webex senden.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblöcke für Webex Meeting-Aktionen

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Aktion	Die Webex-Aktion für das -Meeting. Werte: • `Schedule` • `Reschedule` • `Cancel`
Startdatum/-zeit	Aktuelles Startdatum und aktuelle Uhrzeit des Meetings in UTC.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten erhöht, von `15` bis `1440` (1 Tag).
Anwender-ID	E-Mail-Adresse oder Benutzer-ID des Besprechungsorganisators.
Besprechungsbetreff	Betreff der Besprechung.
Agenda	Agenda des Meetings.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblöcke für Webex Meeting-Aktionen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Besprechungs-URL	Beitritts-URL für die virtuelle Besprechung.
Meeting Eingeladene Personen	E-Mail-Adressen der eingeladenen Benutzer, durch Kommas getrennt.
Ausgabeparameter	
meeting_url	Beitritts-URL für die virtuelle Besprechung.
output_status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für das Meeting zurück: • SCHEDULE_ACTION_ERFOLGREICH • NEU SCHEDULE_AKTION_ERFOLGREICH • CANCEL_ACTION_ERFOLGREICH • SCHEDULE_ACTION_FAILED • NEU SCHEDULE_AKTION_FEHLGESCHLAGEN • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • BETREFF_ID_FEHLT

Zoom-Besprechungsaktionen

Wenn die Zoom-Spoke(com.sn.zoom.spoke) in der -Instanz installiert ist, können Benutzer mit ihrer Einladung einen Besprechungslink Zoom senden.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblöcke für Zoom-Besprechungsaktionen

Name	Beschreibung
Eingabeparameter	
Aktion	Zoom-Aktion für die Besprechung. Werte sind: • Zeitplan • Neu planen • Abbrechen
Anwender-ID	ID oder E-Mail-Adresse des Account-Anwenders.
Startdatumszeit	Aktuelles Startdatum und aktuelle Uhrzeit des Meetings in UTC.
Dauer	Dauer der Besprechung in Minuten. Die Werte werden in 15-Minuten-Segmenten erhöht, von `15` bis `1440` (1 Tag).
Besprechungsbetreff	Betreff der Besprechung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe- und Ausgabeparameter für Themenblöcke für Zoom-Besprechungsaktionen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Agenda	Agenda des Meetings.
Besprechungs-ID	Eindeutige Zoom-ID, die der virtuellen Besprechung zugewiesen ist.
Ausgabeparameter	
output_status	Gibt den Status für die Besprechung zurück.
status_code	Gibt einen der folgenden Statuscodes für das Meeting zurück: • SCHEDULE_ACTION_ERFOLGREICH • NEU SCHEDULE_AKTION_ERFOLGREICH • CANCEL_ACTION_ERFOLGREICH • SCHEDULE_ACTION_FAILED • NEU SCHEDULE_AKTION_FEHLGESCHLAGEN • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • BETREFF_ID_FEHLT
meeting_url	Beitritts-URL für die virtuelle Besprechung.

ITSM Virtual Agent vorgefertigte umsetzbare Benachrichtigungen

Senden Sie Mitarbeitern über Virtual Agent interaktive Nachrichten auf Grundlage von ausstehenden Aufgaben oder Warnungen. Verweisen Sie einige der häufigsten ITSM-Incidents an ITSM Virtual Agent, reduzieren Sie das Incident-Aufkommen am Service Desk, und helfen Sie Mitarbeitern, ITSM Virtual Agent als Lösungskanal zu entdecken.

Umsetzbare Benachrichtigungen

Umsetzbare Benachrichtigungen sind interaktive Nachrichten, die Virtual Agent an den Endbenutzer sendet, wenn der Benutzer bestimmte Aktionen in nicht konversationsgebundenen Servicekanälen durchführt. Diese Benachrichtigungen verfügen über Schaltflächen, mit denen der Empfänger bestimmte Aktionen ausführen kann, z. B. das Hinzufügen eines Kommentars oder das Anfordern eines Live Agent. Wenn Sie eine umsetzbare Benachrichtigung erstellen, ordnen Sie eine Aktion einem veröffentlichten Virtual Agent -Thema, einer skriptfähigen Aktion oder einer Flow-Aktion zu, die die auszuführende Aktion behandelt. Beispielsweise kann Virtual Agent eine Benachrichtigung senden, wenn ein Mitarbeiter einen Incident per E-Mail übermittelt, oder ServiceNow® Serviceportal, wenn Aktualisierungen oder Aktionen seitens des Mitarbeiters erforderlich sind. Mitarbeiter können den Incident direkt in der Virtual Agent-Konversation lösen, ohne einen Service Desk-Mitarbeiter einzubeziehen.

Benutzer mit dem Status Virtual Agent admin (virtual_agent_admin) aktivieren Benachrichtigungen und die ITSM Virtual Agent Konversationsthemen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Erstellen eigener benutzerdefinierter Benachrichtigungen finden Sie unter Virtual Agent-Benachrichtigungen konfigurieren .

Vorgefertigte ITSM umsetzbare Benachrichtigungen

Die folgenden vorgefertigten Benachrichtigungen sind für ITSM Virtual Agentverfügbar. Sie müssen diese Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, bevor Sie sie verwenden können. Details finden Sie unter Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent.

Ich möchte	Vorgefertigte Benachrichtigungen
Benachrichtigen Sie Benutzer über Änderungen an ihren Incidents	Umsetzbare Benachrichtigungen für Incidents in ITSM Virtual Agent
Benachrichtigen Sie Benutzer über Änderungen an ihren Servicekatalog -Anforderungen	Umsetzbare Benachrichtigungen für Servicekatalog -Anforderungen in ITSM Virtual Agent
Benachrichtigen Sie Benutzer über Genehmigungen für Change-Anforderungen oder KB-Artikel	Umsetzbare Benachrichtigungen für Genehmigungen in ITSM Virtual Agent
Benutzer benachrichtigen, wenn ihr Passwort abläuft	Umsetzbare Benachrichtigungen für Password Reset für Virtual Agent
Benachrichtigen Sie Benutzer über Änderungen an virtuellen Computern	Umsetzbare Benachrichtigungen für virtuelle Computer in ITSM Virtual Agent
Benachrichtigen Sie Benutzer, wenn Virtual Agent ein Thema findet, das das Problem des Endbenutzers lösen kann	Umsetzbare Benachrichtigungen für Automatische Problemlösung in ITSM Virtual Agent

Zugehörige Informationen

Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent

Umsetzbare Benachrichtigungen für Incidents in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Mitarbeiter über ausstehende Aufgaben und Incident-Warnungen mit Benachrichtigungen von ITSM Virtual Agent.

Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent.

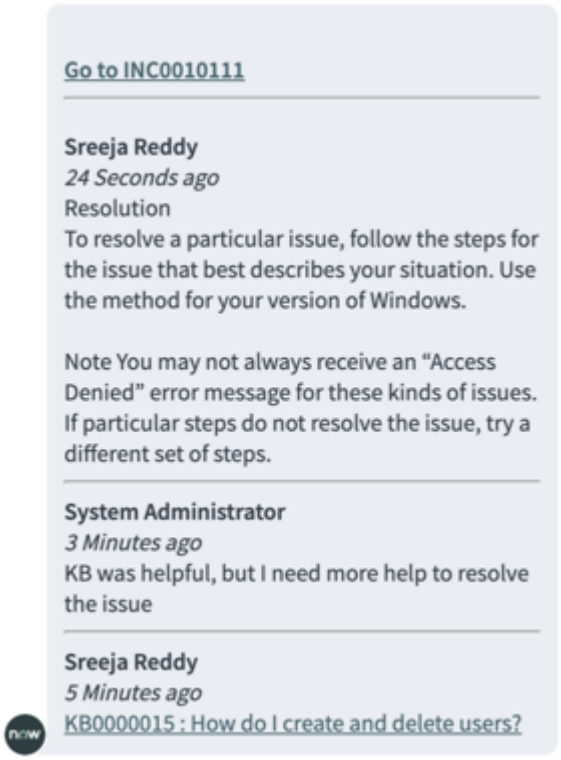
Incident kommentiert

Endbenutzer werden benachrichtigt, wenn jemand ihrem Incident einen Kommentar hinzufügt. Der Endbenutzer kann Kommentare lesen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn der Endbenutzer **Kommentare anzeigen** auswählt, zeigt Virtual Agent die drei letzten Kommentare zum Incident an.

Nach dem Anzeigen der neuesten Kommentare kann der Endbenutzer eigene Kommentare und Bilder hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



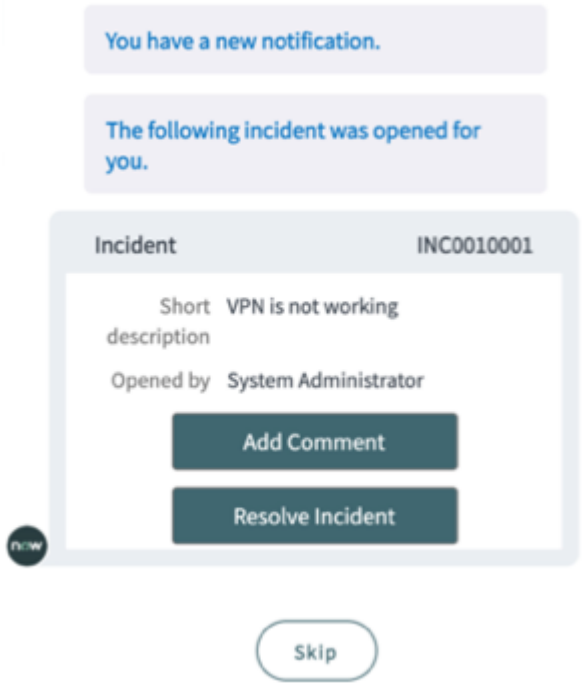
Incident im Namen des Anrufers

Endbenutzer erhalten diese Benachrichtigung, wenn ein Incident in ihrem Namen geöffnet wird. Der Endbenutzer kann einen Kommentar zum Incident hinzufügen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn der Endbenutzer **Anmerkung hinzufügen** auswählt, stellt Virtual Agent eine URL zum Incident bereit und der Endbenutzer kann Kommentare direkt in den Chat eingeben.

Wenn der Endbenutzer **Incident lösen** auswählt, löst Virtual Agent den Incident und stellt die Incident-URL bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



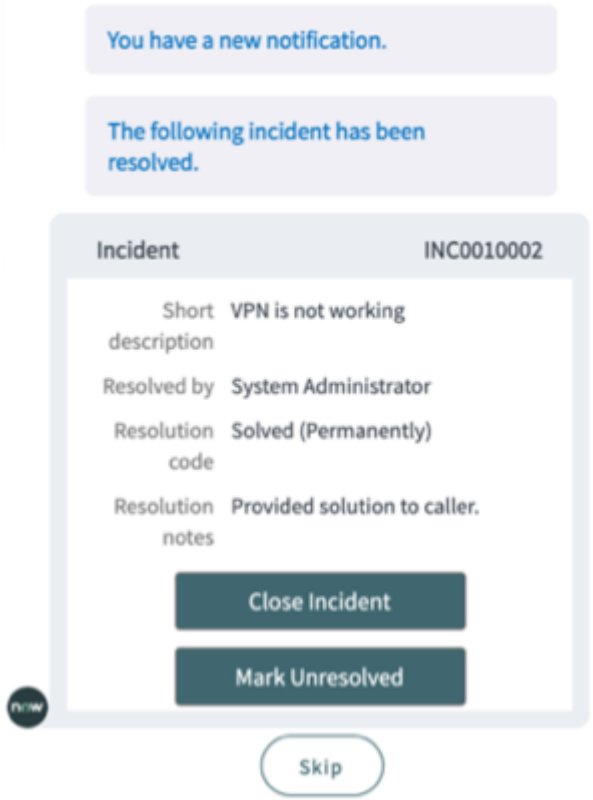
Gelöster Incident

Endbenutzer erhalten diese Benachrichtigung immer dann, wenn jemand anderes einen ihrer Incidents gelöst hat. Der Endbenutzer kann den Incident schließen, ihn als ungelöst kennzeichnen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn Endbenutzer den Incident als ungelöst markieren, bietet Virtual Agent ihnen an, Kommentare direkt über den Chat hinzuzufügen. Der Incident wird erneut geöffnet.

Wenn Endbenutzer sich dazu entschließen, den Incident zu schließen, schließt Virtual Agent den Incident und stellt die Incident-URL bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Incident-Update

Endbenutzer erhalten diese Benachrichtigung, wenn jemand ihren Incident aktualisiert. Der Endbenutzer kann einen Kommentar zum Incident hinzufügen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

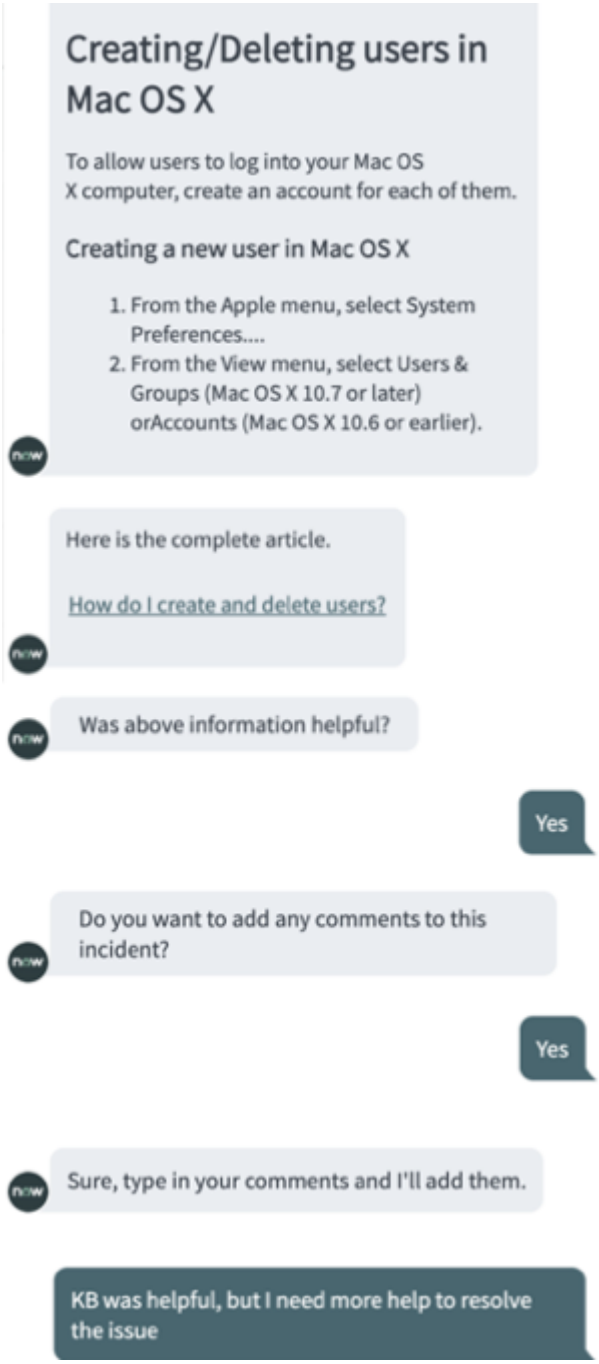
KB an Incident angehängt (veraltet)

Endbenutzer erhalten diese Benachrichtigung von Virtual Agent, wenn ihrem Incident ein Artikel Knowledge Base angefügt wird. Der Endbenutzer kann den Artikel lesen, den Incident lösen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn der Endbenutzer den Artikel anzeigen möchte, zeigt Virtual Agent ein Snippet und einen Link zum vollständigen Artikel an.

Der Endbenutzer kann auch Feedback geben und Kommentare zum Incident hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Umsetzbare Benachrichtigungen für Servicekatalog -Anforderungen in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Mitarbeiter über Servicekatalog Aufgaben und Warnungen mit Benachrichtigungen von ITSM Virtual Agent.

Sie müssen diese Benachrichtigungen in Flow Designeraktivieren. Details finden Sie unter Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent.

Citrix-Bereitstellungsbenachrichtigung

Endbenutzer werden benachrichtigt, wenn eine Änderung an einer Citrix-Sitzung oder -Anwendung auftritt. Informationen zu vorgefertigten Themen für Citrix finden Sie unter Citrix -Sitzung vorgefertigte Themen für ITSM Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

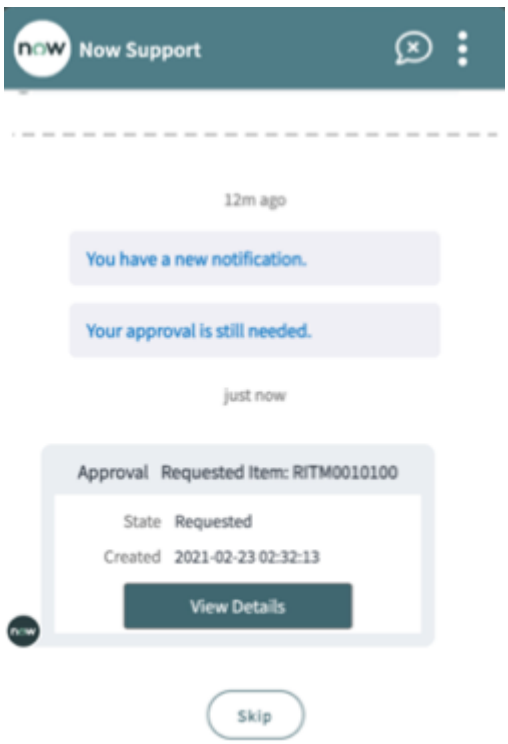
Anforderung genehmigt oder abgelehnt

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an die anfordernde Person einer generischen Servicekatalog Anforderung. Die anfordernde Person kann die Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Genehmigungserinnerung für angefordertes Element

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an den Genehmiger einer Servicekatalog -Anforderung. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Genehmiger können die Anforderung direkt im Chat genehmigen oder ablehnen. Außerdem können Genehmiger Kommentare zu abgelehnten Anforderungen direkt im Chat hinzufügen.

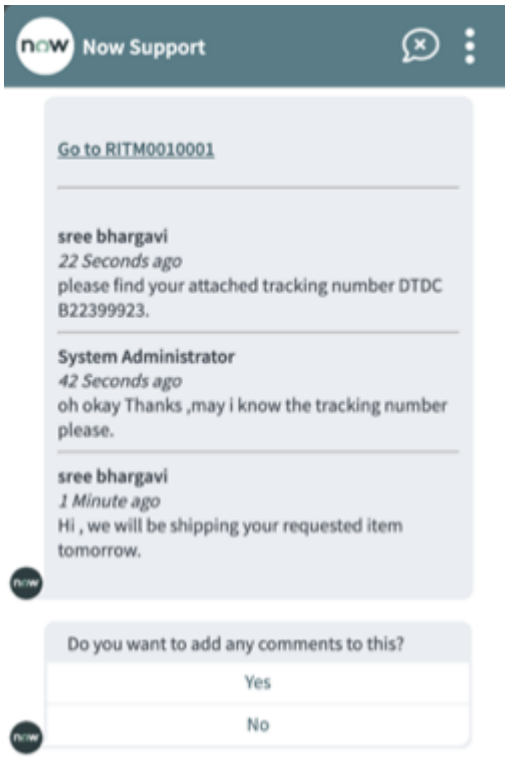


Angefordertes Element kommentiert

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an Mitarbeiter, die Servicekatalog -Elemente angefordert haben, wenn der Anforderung ein neuer Kommentar hinzugefügt wird. Die anfordernde Person kann den Kommentar anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Wenn die anfordernde Person **Kommentar anzeigen** auswählt, zeigt Virtual Agent die drei neuesten Kommentare an, und die anfordernde Person kann einen eigenen Kommentar hinzufügen.

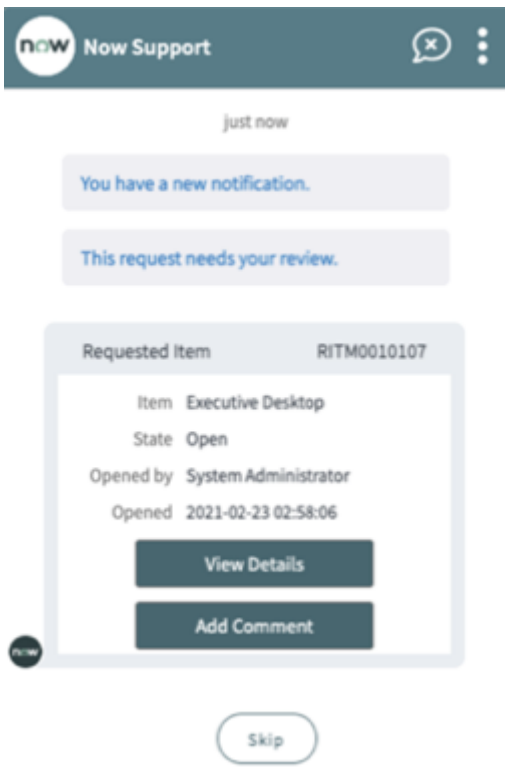
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die anfordernde Person gibt einen Kommentar ein, und Virtual Agent fügt den neuen Kommentar direkt aus dem Chat hinzu.

Angefordertes Element im Namen der anfordernden Person

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an einen Endbenutzer, wenn eine Servicekatalog -Anforderung im Namen des Endbenutzers geöffnet wird. Die anfordernde Person kann Anforderungsdetails anzeigen, Kommentare direkt im Chat hinzufügen oder die Benachrichtigung überspringen.



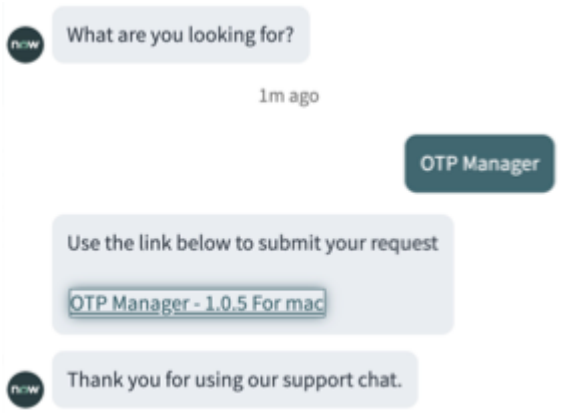
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungselement-Update

Virtual Agent sendet bei jeder Statusänderung eine Benachrichtigung an die anfordernde Person einer Servicekatalog -Anforderung. Die anfordernde Person kann die Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

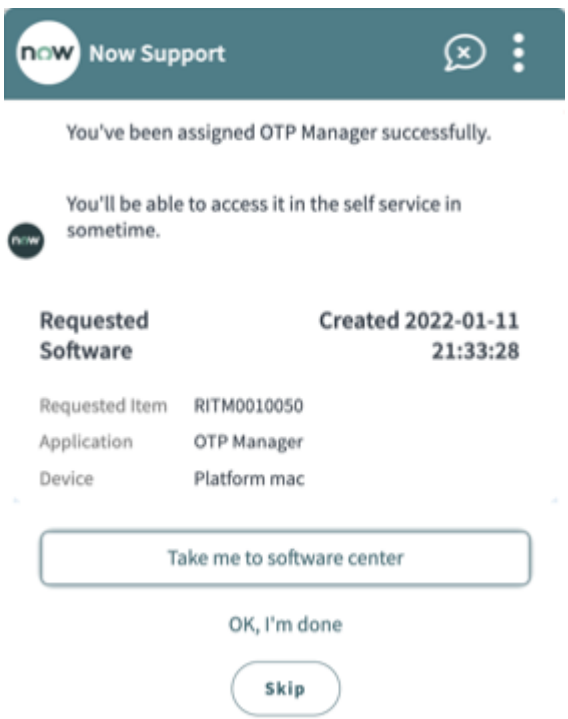
Software-Installation

Endbenutzer (anfordernde Personen) können Software aus dem Softwarekatalog anfordern, indem sie den Link auswählen, der unter **Verwenden Sie den untenstehenden Link, um Ihre Anforderung zu übermitteln** angezeigt wird.



Wenn die übermittelte Anforderung genehmigt wird, sendet Virtual Agent eine umsetzbare Benachrichtigung an den Endbenutzer, in der dieser darüber informiert wird, dass die Software zugewiesen wurde und in Kürze verfügbar ist.

Hinweis:
Endbenutzer müssen Client Software Distribution verwenden.



Die anfordernde Person kann Folgendes tun:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Detailinformationen zur Softwareanforderung anzeigen, indem sie **Take me to the software center** (Zum Software-Center) auswählen
- Eine Liste der relevanten Artikel aus der Knowledge Base (KB) anzeigen (falls vorhanden), indem sie **OK, I'm done** (Okay, ich bin fertig) auswählen.

  Standardmäßig zeigt Virtual Agent die Artikel an, die in der Tabelle sc_2_kb enthalten sind. Ein Administrator kann definieren, welche Tabelle verwendet wird, indem er den Wert der Systemeigenschaft *sn_itsm_va.cat_item_related_kb* ändert.

Umsetzbare Benachrichtigungen für Genehmigungen in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Mitarbeiter über Genehmigungen für Anforderungen mit Benachrichtigungen von ITSM Virtual Agent.

Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent.

Einige der standardmäßigen umsetzbaren Benachrichtigungen in ITSM Virtual Agent, für die Genehmigungen erforderlich sind, sind:

Genehmigungsanforderung für angeforderte Elemente

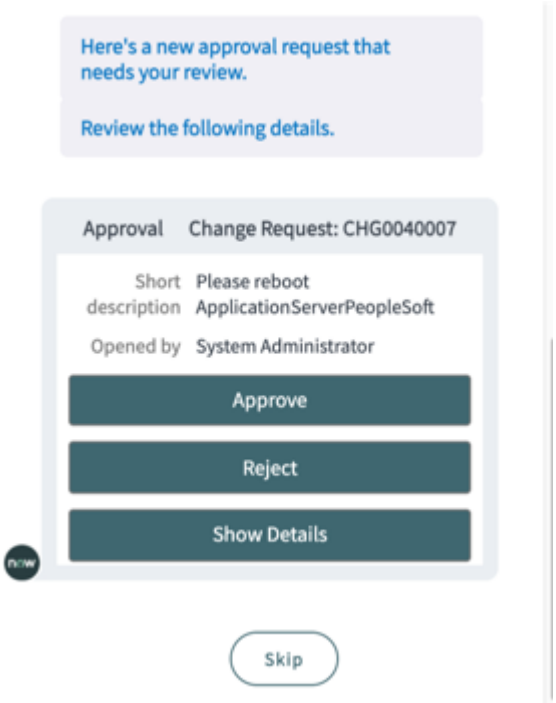
Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an den Genehmiger einer Servicekatalog -Elementanforderung. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Genehmiger können die Anforderung direkt im Chat genehmigen oder ablehnen. Außerdem können Genehmiger Kommentare zu abgelehnten Anforderungen direkt im Chat hinzufügen.

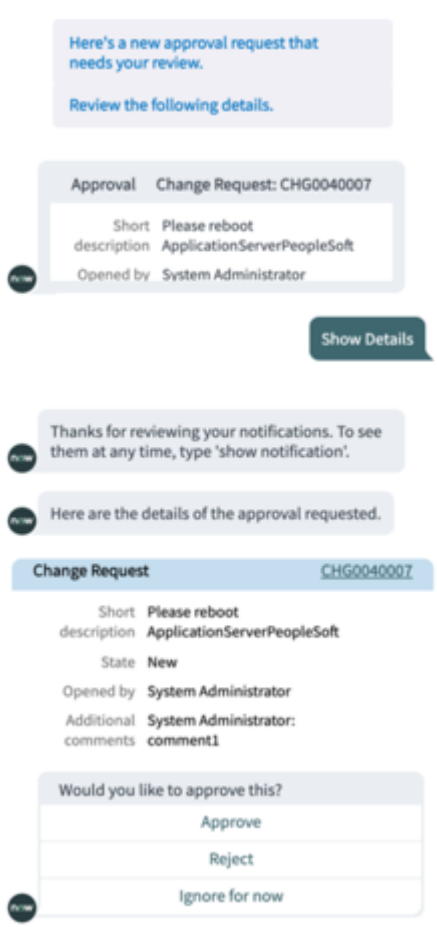
Genehmigungsanforderung für Anforderungen

Wenn eine Genehmigung für einen Change angefordert wird, sendet Virtual Agent eine Benachrichtigung an den Endbenutzer, der die Change-Anforderung gestellt hat. Der Endbenutzer kann entweder die anfordernde Person oder der Genehmiger sein. Virtual Agent sendet die Benachrichtigung an den Endbenutzer, der dann die Anforderung genehmigen oder ablehnen, Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



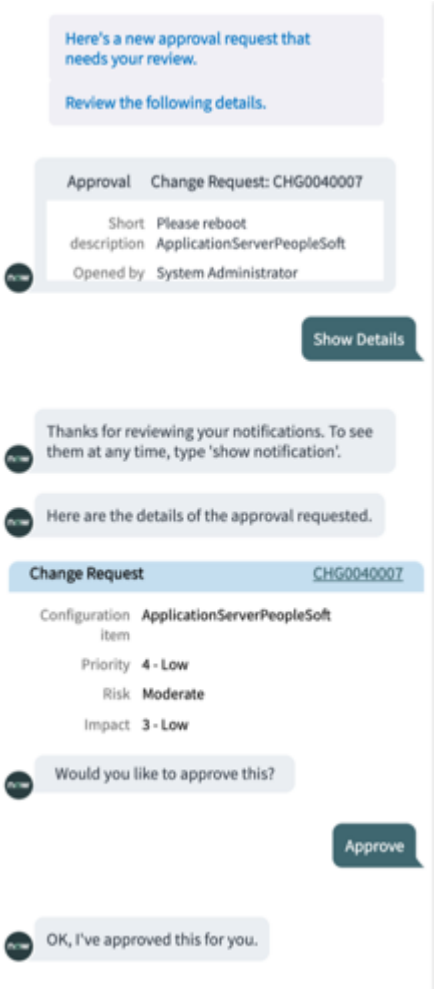
Die unten angezeigten Felder sind die Standardfelder für jede Aufgabentabelle (das Feld **Details** anzeigen ist nicht für die erweiterte Aufgabentabelle konfiguriert).



Die folgenden Felder sind die Felder, die im Thema _show_approval_details_topic konfiguriert sind (das Feld **Details** anzeigen ist für die erweiterte Tabelle „Aufgabe“ konfiguriert). Administratorbenutzer können diese Felder konfigurieren, indem sie das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

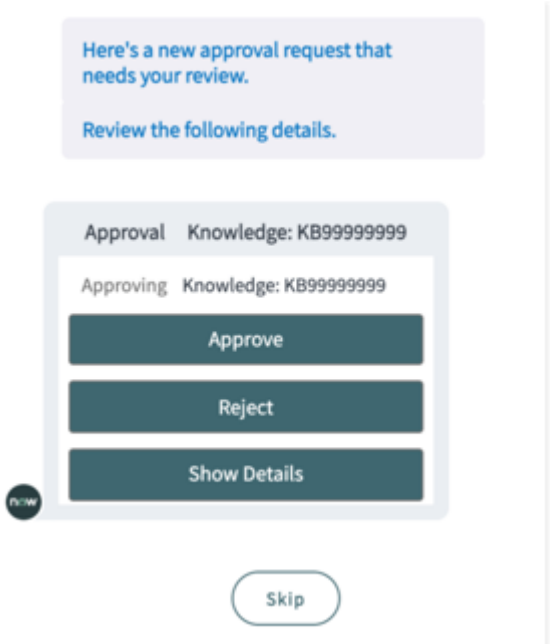
Thema duplizieren und die Skriptvariable approval_default_task_fields innerhalb des Themas bearbeiten.



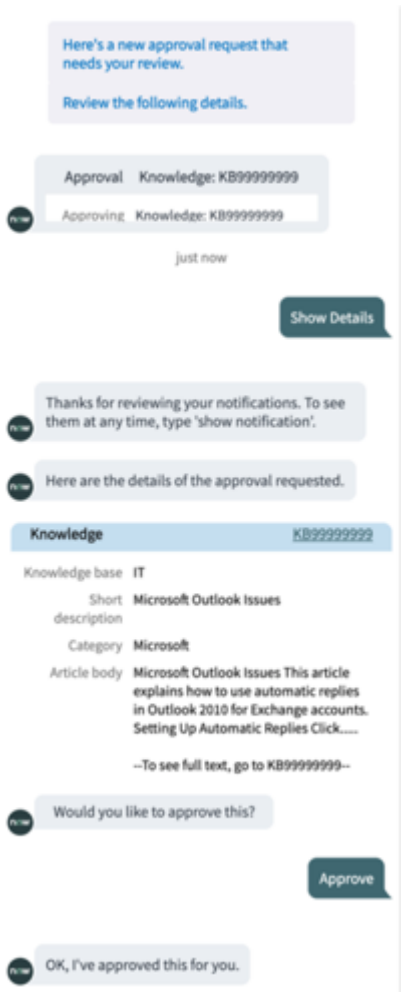
KB-Anforderung genehmigt oder abgelehnt

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung, wenn eine Genehmigung für einen Wissensartikel angefordert wird. Endbenutzer können die Anforderung genehmigen, sie ablehnen, Details anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

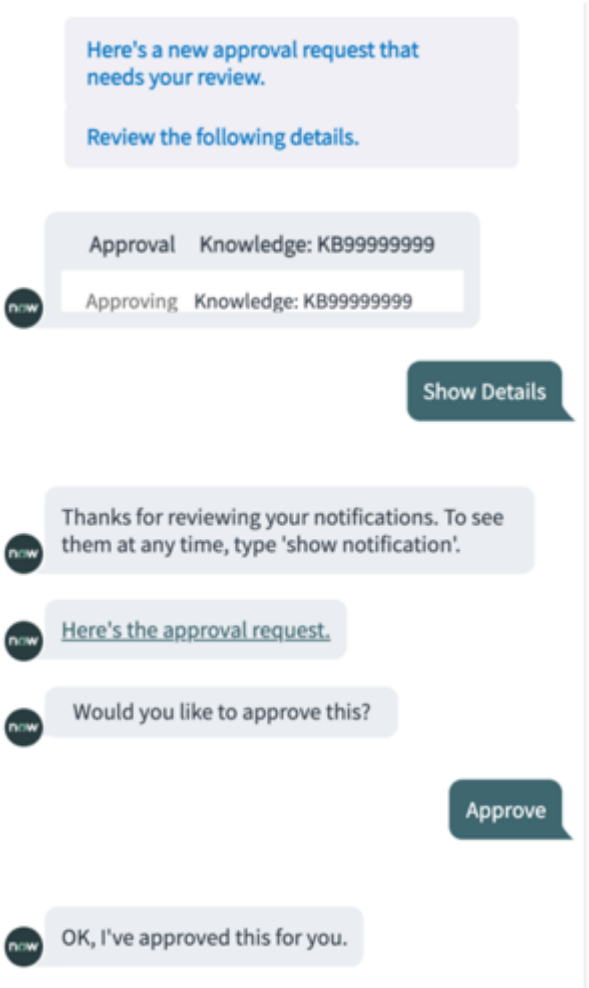


Die hier angezeigten Felder sind die Felder, die im Thema _show_approval_details_ topic konfiguriert sind. Administratorbenutzer können diese Felder konfigurieren, indem sie das Thema duplizieren und die Skriptvariable approval_default_task_fields innerhalb des Themas bearbeiten.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Nicht-Aufgabentabellen wird eine Nachricht mit einem Link zum zu überprüfenden Datensatz angezeigt, wenn keine Felder im Thema „_show_approval_details_topic“ konfiguriert sind.



Andere Genehmigung

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an den Genehmiger, wenn ein Nicht-Aufgabendatensatz (z. B. ein Knowledge Base-Artikel) genehmigt werden muss. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Genehmigungserinnerung anfordern

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung, um den Genehmiger an eine ausstehende Anforderung von Servicekatalog zu erinnern. Der Genehmiger kann Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Anforderung genehmigt oder abgelehnt

Virtual Agent sendet eine Benachrichtigung an die anfordernde Person eines Elements Servicekatalog, wenn ihre Anforderung genehmigt oder abgelehnt wurde. Die anfordernde Person kann die Anforderungsdetails anzeigen oder die Benachrichtigung überspringen.

Aufgabengenehmigung

Virtual Agent benachrichtigt den Genehmiger über eine neu erstellte Aufgabe, die überprüft und genehmigt werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Benachrichtigung gilt nicht für Aufgaben wie Change oder Standard-Change. Sie gilt auch nicht für Anforderungen (sc_requests) und angeforderte Elemente (sc_req_item).

Umsetzbare Benachrichtigungen für Password Reset für Virtual Agent

Verwenden Sie Virtual Agent, um Mitarbeiter zu benachrichtigen, wenn ihr Passwort abläuft.

Sie müssen diese Benachrichtigung in Flow Designeraktivieren. Details finden Sie unter Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent.

Passwortablauf-Erinnerung

Virtual Agent benachrichtigt den Benutzer, wenn sein Passwort abläuft. Benutzer können Passwörter zurücksetzen und Accounts entsperren, auch wenn sie nicht angemeldet sind. Wenn Benutzer angemeldet sind, können sie alle Aktionen ausführen, z. B. Passwörter ändern. Nach dem Ändern oder Zurücksetzen eines Passworts kann der Benutzer das Passwort für die nächsten 24 Stunden weder ändern noch zurücksetzen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Ablaufs von Passwörtern finden Sie unter Configure password expiration reminder .

Umsetzbare Benachrichtigungen für virtuelle Computer in ITSM Virtual Agent

Benachrichtigen Sie Benutzer, wenn eine Änderung an einer VM-Instanz vorgenommen wird.

Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent.

Fehler beim Starten der VM

Endbenutzer werden benachrichtigt, wenn eine Änderung an einer VM-Instanz fehlgeschlagen ist. Beispielsweise konnte der virtuelle Computer nicht gestartet oder gestoppt werden. Informationen zu vorgefertigten Themen für virtuelle Computer finden Sie unter Vorgefertigte Themen für virtuelle Computer für ITSM Virtual Agent.

VM erfolgreich gestartet

Endbenutzer werden benachrichtigt, wenn eine Änderung an einer VM-Instanz erfolgreich war. Beispielsweise wurde der virtuelle Computer erfolgreich gestartet oder gestoppt. Informationen zu vorgefertigten Themen für virtuelle Computer finden Sie unter Vorgefertigte Themen für virtuelle Computer für ITSM Virtual Agent.

Umsetzbare Benachrichtigungen für Automatische Problemlösung in ITSM Virtual Agent

Mitarbeiter benachrichtigen, wenn Virtual Agent ein Thema findet, das der Absicht des Endbenutzers entspricht.

Automatische Problemlösung sendet umsetzbare Benachrichtigungen über Virtual Agent direkt in seinem bevorzugten Chatkanal an den Endbenutzer, wenn das ML-Modell ein Thema findet, das der Absicht des Endbenutzers entspricht. Automatische Problemlösung muss aktiviert sein, und der Endbenutzer muss Benachrichtigungen abonniert haben.

Umsetzbare Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen, die der Endbenutzer auswählen kann. Jede Schaltfläche ist einem Thema zugeordnet, das für Automatische Problemlösungaktiviert ist. Anhand der Auswahl des Endbenutzers werden verschiedene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

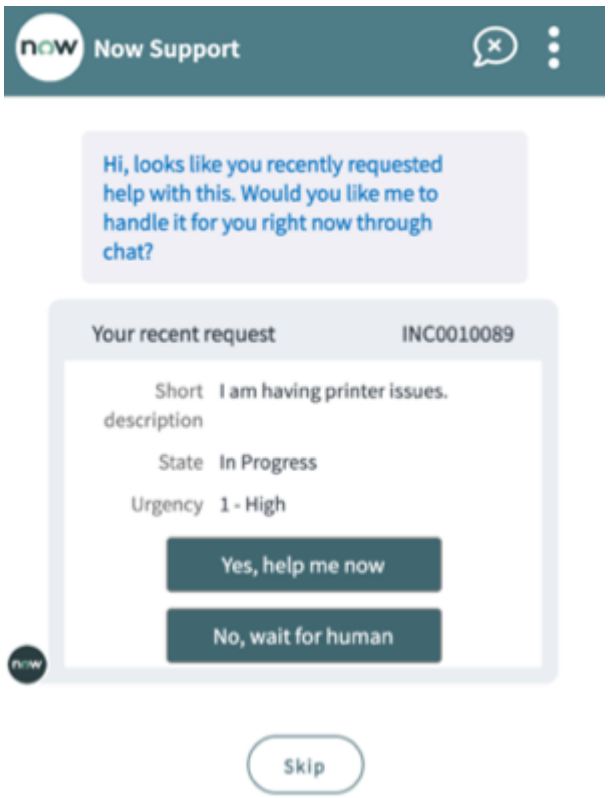
Aspekte von Automatische Problemlösung entsprechend der Logik des entsprechenden Themas ausgeführt.

Weitere Informationen zu Automatische Problemlösungfinden Sie unter Automatische Problemlösung verwenden und Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent.

Hinweis:
Sie müssen Benachrichtigungen in Flow Designer aktivieren, um sie verwenden zu können. Details finden Sie unter Richten Sie umsetzbare Benachrichtigungen für ein ITSM Virtual Agent.

Automatische Problemlösung

Endbenutzer erhalten diese Benachrichtigung, wenn ein Incident erstellt wird und sich die Kurzbeschreibung des Incidents auf eine vorhandene Automatische Problemlösung -Themenabsicht bezieht. Der Endbenutzer kann die Unterstützung von Virtual Agent annehmen, auf einen Service Desk-Mitarbeiter warten oder die Benachrichtigung überspringen.



Wenn der Endbenutzer die Unterstützung von Virtual Agent akzeptiert, wird das entsprechende Thema von Automatische Problemlösung ausgeführt, und Virtual Agent macht Vorschläge zur Problemlösung.

Nachdem Virtual Agent Vorschläge zur Lösung des Problems gemacht hat, kann der Endbenutzer angeben, ob diese Vorschläge erfolgreich waren, und das Ticket schließen oder offen lassen. Wenn der Endbenutzer das Ticket offen lässt, weist Virtual Agent das Ticket einem Service Desk-Mitarbeiter zu.

Automatische Problemlösung Erinnerung

Endbenutzer erhalten diese Benachrichtigung, um sie daran zu erinnern, dass virtuelle Hilfe gefunden wurde, um sie zu unterstützen. Der Endbenutzer kann die Unterstützung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Virtual Agent annehmen, auf einen Service Desk-Mitarbeiter warten oder die Benachrichtigung überspringen.

Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent

Leiten Sie häufige ITSM-Incidents proaktiv an ITSM Virtual Agent weiter. Starten Sie eine Konversation mit einem Endbenutzer, wenn dieser einen Incident über einen nicht konversationsgebundenen Servicekanal meldet und das Problem mit einer bestehenden ITSM Virtual Agent-Konversation gelöst werden kann.

Automatische Problemlösung verstehen

Automatische Problemlösung verwendet ITSM Virtual Agent, um Incidents proaktiv durch eine Konversation über den bevorzugten Chatkanal des Benutzers zu lösen. Der Flow in Automatische Problemlösung folgt den folgenden Schritten:

- Wenn ein Endbenutzer einen Incident über einen nicht konversationsgebundenen Servicekanal wie ServiceNow® Serviceportal oder E-Mail erstellt, sucht das Modell Natural Language Understanding (NLU) nach einer übereinstimmenden Absicht, für die Automatische Problemlösung aktiviert ist.
- Wenn eine passende Absicht und ein passendes Thema gefunden werden, sendet Automatische Problemlösung eine umsetzbare Benachrichtigung an den Endbenutzer in seinem vorhandenen Chatkanal. Der Benutzer kann die Hilfe akzeptieren oder ablehnen.
- Wenn der Endbenutzer die Unterstützung akzeptiert, ruft Automatische Problemlösung die übereinstimmende Konversation ITSM Virtual Agent auf, um den Incident zu lösen.
- Wenn die Konversation abgeschlossen ist, kann der Benutzer angeben, ob die Konversation den Incident gelöst hat, und entscheiden, ob das Ticket geöffnet bleiben oder geschlossen werden soll.
- Wenn keine übereinstimmenden Automatische Problemlösung Absichten gefunden werden, wird KI-Suche zusammen mit hinzugefügten Absichten als Fallback aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Automatische Problemlösungaktivieren.

Wenn die Zuweisung eines Incident zu Automatische Problemlösung aufgehoben ist

Die Zuweisung eines Incident zu Automatische Problemlösung wird aufgehoben und der Incident wird an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- Zu der gefundenen Absicht gibt es kein passendes Thema in der Domäne des Incident.
- Für das passende Thema ist Automatische Problemlösung nicht aktiviert.
- Der Endbenutzer hat keine Benachrichtigungen abonniert.
- Der Endbenutzer lehnt die Konversation mit Virtual Agent ab, ignoriert sie oder verlässt sie.
- Das übereinstimmende Thema hat das Problem nicht gelöst.

Wenn ein Incident von zugewiesen wird Automatische Problemlösung

Ein Incident wird von Automatische Problemlösung zugewiesen und an einen Virtual Agent weitergeleitet, wenn für den Incident eine Absicht mit einem Thema abgeglichen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen sicherstellen, dass Sie die SLAs und Benachrichtigungen überprüfen, um zu sehen, ob sie die Bedingung „ **Zugewiesen an ist leer** “ auslösen, um Probleme mit SLAs und Benachrichtigungen zu vermeiden, die in der Instanz für die Incident-Tabelle eingerichtet werden.

Aktualisieren Sie die Auslöserbedingung für SLAs und Benachrichtigungen entweder auf **Zugewiesen an ist LEER**, oder stellen Sie sicher, dass das Feld **Zugewiesen an** auf **Virtual Agent**festgelegt ist.

Automatische Problemlösung-Dashboard

Das Dashboard Automatische Problemlösung bietet Metriken für die Effektivität der Incident-Abwehr basierend auf Konversationen mit Virtual Agent. Dieses Dashboard ist nur für Benutzer mit den Rollen admin, virtual_agent_admin, chat_analytics_viewer oder iar_admin zugänglich. Das Dashboard verfolgt sowohl die Nutzung von Automatische Problemlösung als auch die Rate erfolgreicher Incident-Lösungen. Benutzer können anhand der folgenden ServiceNow® Performance Analytics-KPIs sehen, welche Aufgaben an Automatische Problemlösung weitergeleitet werden, und welchen Gesamterfolg Automatische Problemlösung aufweist:

- Anzahl der von Automatische Problemlösung gelösten Aufgaben
- Anzahl der von der anfordernden Person ignorierten Benachrichtigungen.
- Anzahl der von Automatische Problemlösung nicht gelösten Aufgaben, auf die die anfordernde Person geantwortet hat.

Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Konversationsanalysen** > **Virtual Agent-Dashboard**. Wählen Sie die Registerkarte **Automatische** Problemlösung aus, um Analysen anzuzeigen.

Diese Registerkarte bietet auch detaillierte Visualisierungen zum Abgleich von Absichten und Themen, die für die automatische Auflösung durchgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Automatische Problemlösung“ .

Absichtsanalysen-Dashboard für Automatische Problemlösung

Das Absichtsanalyse-Dashboard enthält Berichte über die Effizienz der Absichtsvorhersage und andere Metriken, die vor dem Start des Automatische Problemlösung-Themas auftreten. Dieses Dashboard ist nur für Benutzer mit den Rollen admin, virtual_agent_admin oder iar_admin role zugänglich. Absichtsanalysen und Berichte basieren auf Kontextdatensätzen und werden zu folgenden Zwecken aus den Kontextdaten generiert:

- Messen Sie die Effizienz der Machine Learning API (NLU).
- Zum Messen, ob die Aufgabe mit Automatische Problemlösung erfolgreich gelöst wurde.

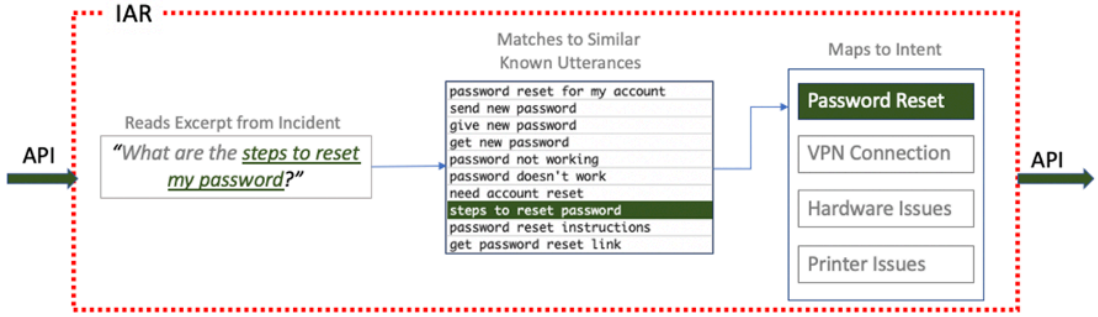
Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Automatische Lösung von Incidents** > **Absichtsanalysen**.

Natural Language Understanding und Automatische Problemlösung

Automatische Problemlösung verwendet NLU, um Virtual Agent -Themen zu identifizieren, die den von Benutzern übermittelten Absichten entsprechen. Die Absichtsübereinstimmung wird durch die Felder **Incident-Beschreibung** und **Kurzbeschreibung** bestimmt. Absichten müssen den erforderlichen Mindestkonfidenzschwellenwert erfüllen, um als Übereinstimmung betrachtet zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Problemlösung NLU-Integration



Informationen zum Anzeigen, Trainieren oder erneuten Trainieren des NLU-Modells finden Sie unter Modell trainieren und testen in Virtual Agent-Designer .

Hinweis:
Automatische Problemlösung muss aktiviert sein, und ITSM Virtual Agent muss installiert sein, um auf die NLU-Modelle zugreifen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Automatische Problemlösung für ITSM Virtual Agent.

Über umsetzbare Benachrichtigungen

Umsetzbare Benachrichtigungen sind interaktive Nachrichten, die Virtual Agent über ihren bevorzugten Chatkanal an den Endbenutzer sendet. Von Automatische Problemlösung wird eine umsetzbare Benachrichtigung gesendet, wenn das Modell für maschinelles Lernen ein Thema findet, das der Absicht des Benutzers entspricht, und der Benutzer Benachrichtigungen abonniert hat. Umsetzbare Benachrichtigungen enthalten Schaltflächen, die der Benutzer auswählen kann. Jede Schaltfläche ist einem Automatische Problemlösung-Thema zugeordnet. Anhand der Auswahl des Benutzers werden verschiedene Aspekte von Automatische Problemlösung entsprechend der Logik des entsprechenden Themas ausgeführt. Weitere Informationen dazu, wie umsetzbare Benachrichtigungen funktionieren und wie sie an Empfänger übermittelt werden, finden Sie unter Konfigurieren Virtual Agent -Benachrichtigungen .

ITSM Virtual Agent -Themen für Automatische Problemlösung

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „virtual_agent_admin“ können eine Teilmenge vorgefertigter Themen auswählen, die für Automatische Problemlösung zur Verfügung stehen. Die folgenden Absichten ITSM Virtual AgentAutomatische Problemlösung] werden standardmäßig von unterstützt, und einige der IAR-Absichten werden standardmäßig ITSM-Themen zugeordnet.

Zuordnungen von Absichten zu Themen werden von unterstützt IAR

Zwecke	Zugeordnete Themen
ZusammenarbeitSoftwareProbleme	N/V
HardwareRequest	N/V
HardwareIssues	Hardwareprobleme (Vorlage)
Lokaler Administratorzugriff	Lokaler Administratorzugriff (Vorlage)
SoftwareAccessRequest	N/V
SoftwareInstallieren	N/V

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungen von Absichten zu Themen werden von unterstützt IAR (Fortsetzung)

Zwecke	Zugeordnete Themen
RSAToken	N/V
VPNConnectivity	VPN-Konnektivität (Vorlage)
E-Mail-Probleme	E-Mail-Probleme (Vorlage)
RepositoryAccess	Repository-Zugriff (Vorlage)
PrinterIssues	Druckerprobleme (Vorlage)
ManageDistributionList	N/V
ResetPassword	Passwort zurücksetzen (Vorlage)
MASCHINE_GENERIERT	N/V

Die Standardabsichten und übereinstimmenden Themen werden auf der Registerkarte **Themenzuordnungen für automatische Auflösung der Absicht** aufgelistet. Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „virtual_agent_admin“ können anstelle der vorgefertigten Themen eigene benutzerdefinierte Themen erstellen. Diese benutzerdefinierten Themen müssen einer unterstützten Absicht in den **Themenzuordnungen für automatische Auflösung der Absicht** für die Konfiguration der automatischen Auflösung zugeordnet sein.

Optimierung der automatischen Problemlösung

Optimieren Sie die IAR-Standardabsichten in NLU-Workbench, bevor Sie zur Administratorkonsole von Automatische Problemlösung] zurückkehren, und veröffentlichen Sie sie. Weitere Informationen finden Sie unter Issue Auto Resolution Tuning in NLU .

Zugehörige Informationen

Virtual Agent zur automatischen Problemlösung verwenden

KI-Suche in Automatische Problemlösungaktivieren

Sie können KI-Suche als Fallback-Mechanismus in Automatische Problemlösung aktivieren, wenn keine übereinstimmenden Absichten für den Incident gefunden werden.

KI-Suche wird für die Konfiguration Automatische Problemlösung angewendet

Wenn keine Absichtsübereinstimmungen für Automatische Problemlösunggefunden werden, kann KI-Suche für die Fallback-Fähigkeit angewendet werden. So verwenden Sie AI Search als Fallback:

- Öffnen Sie den Datensatz Konfiguration der automatischen Auflösung.
- Navigieren Sie zur Registerkarte **AI Search**.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **AI Search anwenden**, um den Fallback zu aktivieren.

Sie können die folgenden AI Search-Einstellungen aus dem IAR-Konfigurationsdatensatz sehen, der verwendet wird, wenn keine Absichtsübereinstimmungen für das Thema vorhanden sind.

- **EVAM-Definition**: Die Definition der Aktionszuordnung für die Entitätsansicht ist standardmäßig auf „ **Virtual Agent-Suche** “ festgelegt.
- **Suchanwendung**: Die Standardanwendung für den Fallback KI-Suche ist auf **Service Portal-Standard-Suchanwendung**festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **AI Search-Anzeigethema**: Das standardmäßig bereitgestellte Anzeigethema KI-Suche ist das Thema **IAR - AI Search**.
- **Suchergebnisportal**: Das Standardportal für KI-Suche -Fallback ist auf das **Service Portal**festgelegt.

Zur Unterstützung des KI-Suche -Fallbacks stellt ITSM Virtual Agent die folgende Absicht für Themenzuordnungen bereit.

Zuordnungen von Absichten zu Themen

Absicht der automatischen Auflösung	Übereinstimmendes Thema
RepositoryAccess	Repository-Zugriff (Vorlage)
E-Mail-Probleme	E-Mail-Probleme (Vorlage)
RSAToken	RSA-Token (Vorlage)
Lokaler Administratorzugriff	Lokaler Administratorzugriff (Vorlage)
ZusammenarbeitSoftwareProbleme	Anwendungen für Zusammenarbeit (Vorlage)

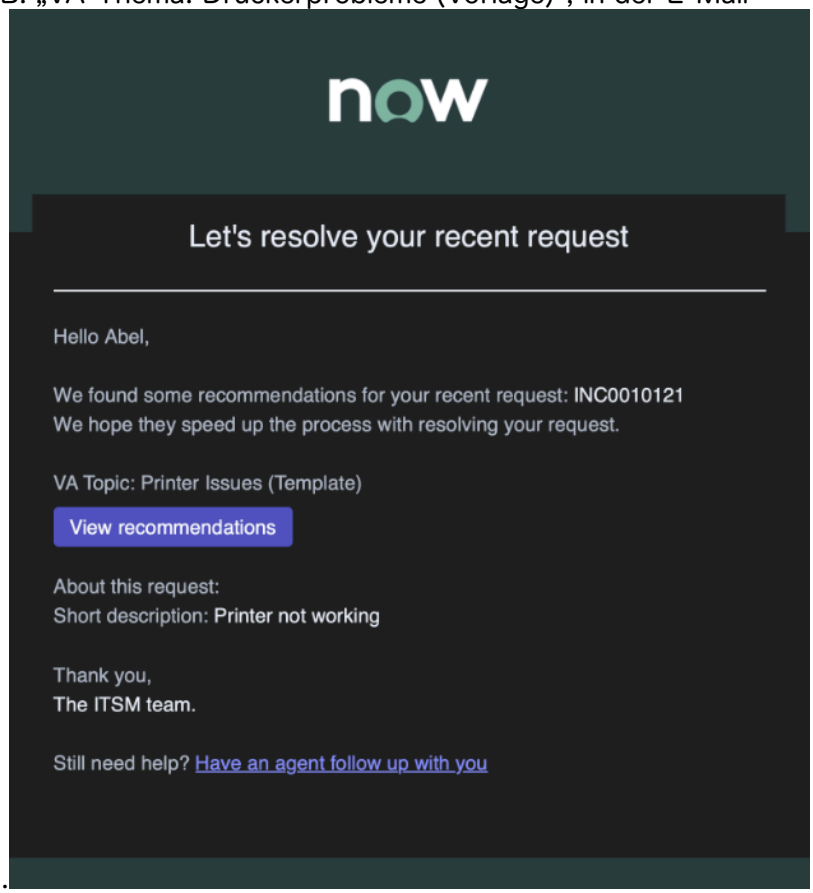
Wann immer Sie versuchen, einen Incident mit E-Mail oder Selfservice als dem Kanal zu erstellen, der IAR auslöst, erhalten Sie die entsprechenden Empfehlungen.

Es gibt drei Arten von Empfehlungen: KBs, Kataloge und VA-Themen.
Wenn Sie beispielsweise einen Incident erstellen und nach seinen E-Mail-Benachrichtigungen suchen, werden Ihnen verschiedene Empfehlungen (einschließlich KBs und Kataloge) für die Incident-Lösung von Automatische Problemlösungangezeigt.

Wenn es ein übereinstimmendes VA-Thema aus der Absicht-zu-Thema-Zuordnung gibt, erhalten Sie nicht die KB- und Katalogempfehlungen, sondern den VA-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themennamen, z. B. „VA-Thema: Druckerprobleme (Vorlage)“, in der E-Mail

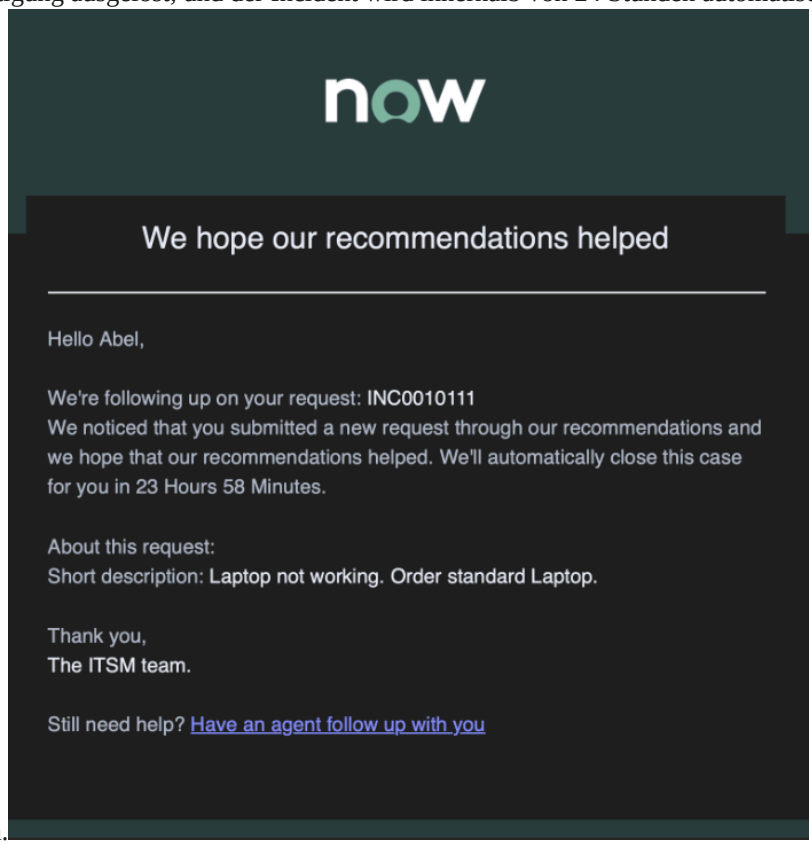


-Benachrichtigung.

Sobald Sie in Ihrer E-Mail-Benachrichtigung auf **Empfehlungen** anzeigen klicken, werden Sie zum Service Portal-Incident weitergeleitet, der jetzt über eine Registerkarte mit **Empfehlungen** verfügt, auf der Sie die KB lesen und die Empfehlung als hilfreich markieren und lösen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Empfehlungen ein Katalogelement als empfohlene Option enthalten und Sie die Kataloganforderung über die Registerkarte „Empfehlungen“ erstellen, wird eine E-Mail-Benachrichtigung ausgelöst, und der Incident wird innerhalb von 24 Stunden automatisch geschlossen.



Nachverfolgung von Abwendungen in ITSM Virtual Agent

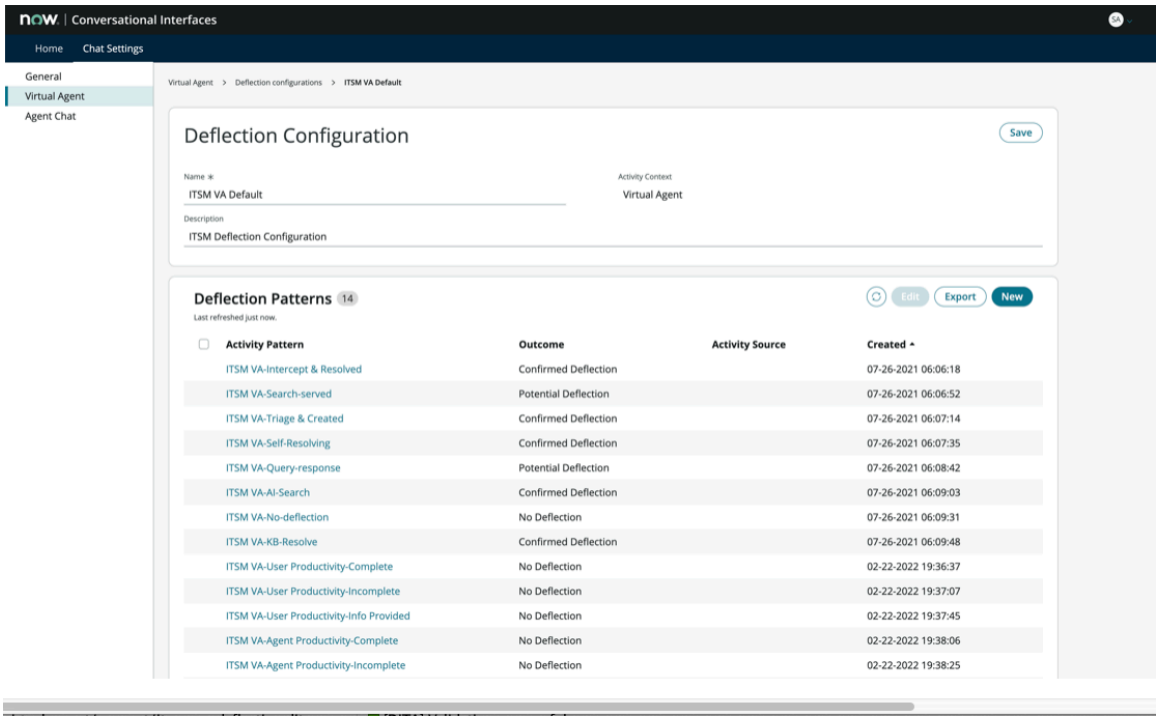
Sie können die vorgefertigten Abwehrthemen und Themenblöcke in -Konversationen mit Virtual Agent verwenden, um die Incidents nachzuverfolgen, die mit ITSM Virtual Agent gelöst werden konnten.

Eine Abwendung erfolgt, wenn ITSM Virtual Agent ein Problem für Sie löst. Durch das Stellen relevanter Fragen an Sie kann ITSM Virtual Agent einen Incident in der richtigen Zuweisungsgruppe erstellen. Daher müssen Sie möglicherweise keinen Incident erstellen oder die Hilfe eines Servicemitarbeiters in Anspruch nehmen.

Die Abwehrnachverfolgung verwendet die in Virtual Agent-Designer erstellten Themen und Themenblöcke und ist standardmäßig aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungen mithilfe von Abwendungsthemenblöcken nachverfolgen .

Standardmäßig enthält ITSM Virtual Agent im Basissystem vorgefertigte Abwendungskonfigurationen. Sie können die Abwendungskonfigurationen im Basissystem verwenden oder sie nach Bedarf anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der im Basissystem vorgefertigten Abwendungsmuster.

Name des Abwehrmusters	Beschreibung	Ergebnis
ITSM VA-Selbstlösend	Virtual Agent schließt eine Aufgabe mit oder ohne Ablage eines Aufgabendatensatzes für ITSMab . Zum Beispiel fügt Virtual Agent einen Benutzer einer Verteilerliste hinzu.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-Selektierung und erstellt	Virtual Agent hat einen Aufgabendatensatz basierend auf der Endbenutzereingabe eingereicht und erstellt. Das Erstellen dieses Aufgabendatensatzes verkürzt die Zeit bis zur Lösung.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-KB-Lösen	Der Benutzer hat das Problem mithilfe der angezeigten Knowledge Base(KB)-Artikel gelöst.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-Abfangen und gelöst	Virtual Agent hat einen vom Endbenutzer erstellten Incident abgefangen und dabei geholfen, ihn zu lösen und zu schließen. Zum Beispiel löst Virtual Agent den Incident mit der automatischen Problemlösung (IAR) auf und schließt sie.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-Search-served	Virtual Agent zeigt die Suchergebnisse basierend auf	Potenzielle Abwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Abwehrmusters	Beschreibung	Ergebnis
	den IT-Serviceanforderungen des Benutzers an.	
ITSM VA-AI-Suche	Virtual Agent verwendet die KI-Suche -Ergebnisse, um Support bereitzustellen.	Bestätigte Abwendung
ITSM VA-Abfrageantwort	Virtual Agent antwortet auf eine Kundenanfrage. Es ist nicht klar, ob die Antwort hilfreich war.	Potenzielle Abwendung
ITSM VA-Keine-Abwendung	Virtual Agent kann den Benutzer nicht unterstützen.	Keine Abwendung
ITSM VA-Anwenderproduktivität – abgeschlossen	Benutzer schließt eine Aufgabe mit Virtual Agentab . Dieses Muster verfolgt die abgeschlossenen Aufgaben nach, die Zeit gespart und die Produktivität verbessert haben.	Keine Abwendung
ITSM VA-Anwenderproduktivität-Info bereitgestellt	Dem Benutzer wurden Informationen bereitgestellt, die für ihn hilfreich sein könnten.	Keine Abwendung
ITSM VA-Benutzerproduktivität-unvollständig	Benutzer konnte eine Aufgabe mit Virtual Agentnicht abschließen.	Keine Abwendung
ITSM VA-Service Desk-Mitarbeiter-Produktivität – abgeschlossen	Der Service Desk-Mitarbeiter (Erfüller) konnte eine Aufgabe mit Virtual Agent als Servicekanal abschließen. Dieses Muster verfolgt die abgeschlossenen Aufgaben nach, die Zeit gespart und die Produktivität verbessert haben.	Keine Abwendung
ITSM VA-Agent-Produktivität – Info bereitgestellt	Dem Service Desk-Mitarbeiter (Erfüller) wurden Informationen bereitgestellt, die für ihn hilfreich sein könnten.	Keine Abwendung
ITSM VA-Service Desk-Mitarbeiter-Produktivität – unvollständig	Der Service Desk-Mitarbeiter (Erfüller) konnte eine Aufgabe mit Virtual Agent als Servicekanal nicht abschließen.	Keine Abwendung

Die Abwendungsmetriken werden generiert und in der Tabelle „Abwendungsmetrik“ [ssa_deflection_metric] gespeichert. Um die Abwehrmetriken für jedes Abwehrmuster anzuzeigen, können Sie eine der folgenden Methoden auswählen:

- Navigieren Sie im Self-Service Analytics-Framework zum Modul Abwehrmetriken.

Hinweis:
Das Framework von Self-Service Analytics erfordert das Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core).

Weitere Informationen finden Sie unter Selfservice-Analysen aktivieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die Registerkarte „ **Übersicht** “ des Dashboards für Konversationsanalysen.

  Weitere Informationen zu diesem Dashboard finden Sie unter Dashboard für Konversationsanalysen .

ITSM Virtual Agent Lite

Greifen Sie auf eine vorgefertigte Teilmenge der Funktionen von ITSM Virtual Agent zu, um schnell und einfach einen Virtual Agent für ihre Endbenutzer zu implementieren. ITSM Virtual Agent Lite stellt eine einführende Sammlung von Konversationsthemen für den IT-Support bereit.

Funktionsweise von ITSM Virtual Agent Lite

ITSM Virtual Agent Lite ermöglicht Ihnen die Verwendung einer eingeschränkten Version von Virtual Agent. Die verfügbaren stichwortbasierten Konversationen werden im Webchat-Client und in Messaging-Anwendungen wie Slack, Microsoft Teams, Facebook Workplace und Facebook Messenger ausgeführt.

ITSM Virtual Agent Lite – Themenkategorien und Konversationen

Themenkonversationen werden im Webchat-Client sowie in unterstützten ITSM Virtual Agent-Messaging-Integrationen ausgeführt. Machen Sie sich mit der Technologie von Virtual Agent vertraut, um Ihre ITSM-Selfservice-Experience mit einer optimierten Konversationsschnittstelle zu verbessern.

Die vorgefertigten schreibgeschützten thematischen Konversationsvorlagen von ITSM Virtual Agent Lite sind in der Virtual Agent-Designer-Kategorie **ITSM Self Service Lite** enthalten. Die folgenden Konversationsthemenvorlagen können Sie veröffentlichen und verwenden:

- Ticketstatus überprüfen
- Problem melden

ITSM Virtual Agent Lite wird eingerichtet

Richten Sie ITSM Virtual Agent Lite mit ein, um die schreibgeschützten, vorgefertigten Konversationsthemen für die häufigsten ITSM Selfservice-Fälle zu verwenden. Zum Beispiel können Sie die Benutzer mit einem Virtual Agent verbinden, um den Ticketstatus zu überprüfen, die Knowledge Base zu durchsuchen und Probleme zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Virtual Agent Lite ist eine Teilmenge der in Virtual Agent verfügbaren Funktionen. Virtual Agent Lite wird automatisch aktiviert. Sie benötigen kein Abonnement für Virtual Agent Lite.

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „virtual_agent_admin“ können die erforderlichen Plugins aktivieren:

- Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite“ (com.snc.itsm.virtualagent.lite)

  Aktiviert die schreibgeschützten Konversationsthemen für den grundlegenden ITSM-Selfservice.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugin „Servicemanagement Virtual Agent Core“ (com.glideapp.sm_va_core)

  Stellt die Kernfunktionen für Servicemanagement Virtual Agent bereit. Dieses Plugin wird automatisch zusammen mit dem Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite“ aktiviert.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite“ (com.snc.itsm.virtualagent.lite), um auf die vorgefertigten „ITSM Virtual Agent Lite“-Gesprächsthemen zuzugreifen.
2. Sehen Sie sich die schreibgeschützten **ITSM Self Service Lite**-Gesprächsthemen in Virtual Agent-Designer an.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Wählen Sie im Dropdown-Feld **Kategorie** den Eintrag **ITSM Self Service Lite** aus.
3. Wählen Sie ein verfügbares Thema aus, um es zu öffnen.
   Die Konversationsthemenvorlage wird in Virtual Agent-Designergeöffnet.
4. Wählen Sie in der Kopfleiste **Inaktiv** aus, und schieben Sie den Umschalter auf **Aktiv**.

   Hinweis:
   Deaktivieren Sie ein Thema, indem Sie **Aktiv** auswählen und den Umschalter in die inaktive Position schieben.

5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus, um das Thema zu veröffentlichen.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Aktivieren und Veröffentlichen von Konversationsthemen finden Sie unter Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

6. Testen Sie ein aktives, veröffentlichtes Gesprächsthema, indem Sie das Thema auswählen, das Sie in Virtual Agent-Designer testen möchten, und **Test** auswählen.

ITSM Virtual Agent Vorgefertigte Lite-Themen

ITSM Virtual Agent Lite umfasst mehrere vorgefertigte, schreibgeschützte Gespräche, mit denen Sie für Ihre Endbenutzer einen Virtual Agent erstellen können.

ITSM Virtual Agent Lite-Themen

Ticketstatus überprüfen

Benutzer können den Status aktiver IT-Tickets (Incidents oder Anforderungen) überprüfen. Wenn ein Benutzer nach einem Ticketstatus fragt, antwortet der Virtual Agent mit einer Liste aller aktiven Tickets für diesen Benutzer. Jedes Ticket enthält einen Link zum Incident oder zur Anforderung, zum Artikel, zum Status (**Stufe**) und wann es aktualisiert wurde.

Problem melden

Benutzer können Incidents mit einem Datensatzersteller erstellen.

Walk-Up Experience

Mit ServiceNow® Walk-Up Experience können Sie einen IT-Walk-up-Standort erstellen und verwalten, an dem Anfragen und Probleme von erfahrenen und kompetenten Service Desk-Mitarbeitern persönlich oder per Remote-Hilfe erfüllt und gelöst werden. Sie können Walk-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Up Experience mit einem inklusiven Branding konfigurieren, sodass alle Benutzer in Ihrem Unternehmen entsprechend bedient werden (z. B. Tech Lounge, Service Center oder Genius Bar).

Erkunden • Walk-Up Experience erkunden • Verwendung eines Walk-up-Kontaktkanals für IT und darüber hinaus (enthält Whitepaper: Walk-up Experience) • Virtual Agent-Akademie: Mit Virtual Agent und Walk-Up Experience erhalten Sie Service schneller • Domänentrennung und die Walk-Up Experience-Anwendung	**Einrichten** Walk-Up Experience aktivieren	**Verwalten** • Das Walk-Up Experience-Portal konfigurieren • Walk-Up Experience-Benachrichtigungen erstellen oder ändern • Walk-Up Experience-Zeitpläne erstellen oder ändern • Walk-Up Experience-Lager erstellen oder ändern • Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern • Umfragen zur Zufriedenheit der Kunden mit Walk-Up Experience erstellen oder ändern
Verwenden • Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten • Lager und Assets des Walk-Up Experience-Standorts anzeigen • Walk-Up Experience Dashboard-Übersicht	**Entwickeln** • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation • Mit Walk-Up Experience installierte Komponenten	**Problembehandlung und Hilfe** • Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Walk-up Experience-Community • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support

Walk-Up Experience erkunden

Walk-Up Experience ermöglicht Ihnen die Erstellung und Verwaltung eines Supportkanals für den Vor-Ort-Support, in dem Anforderungen und Probleme von erfahrenen Service Desk-Mitarbeitern persönlich und in Echtzeit gelöst und erfüllt werden.

Walk-Up Experience erkunden

Walk-Up Experience zielt darauf ab, die Benutzer zu begeistern und ihre Zufriedenheit mit den bereitgestellten Services erheblich zu verbessern. Walk-Up Experience verbessert die Produktivität der Mitarbeiter, die die anfordernden Personen durch persönlichen oder Remote-Support bedienen.

Mitarbeiter und Geschäftsgäste können in Echtzeit persönliche oder Remote-Hilfe bei Problemen und Geräteanforderungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Hauptzweck eines Walk-up-Service-Centers ist der Support und die Lösung von häufig auftretenden, alltäglichen Problemen, die bei einem Service Desk auftreten können. Diese Funktionen können eine Anforderung für eine neue Maus oder Tastatur, das Entsperren eines Accounts oder Hilfe beim Einrichten von Software auf einem Mobilgerät sein. Häufige Markennamen für Walk-up-Center sind zum Beispiel „Tech Lounge“, „Service Center“ oder „Genius Bar“.

Schlüsselfeatures

Jeder Mitarbeiter oder Gast kann in einem etablierten Walk-up-Servicecenter einchecken und Unterstützung erhalten.

Anfordernde Personen

Anfordernde Personen greifen auf verschiedene Arten auf die Walk-Up Experience-Anwendung zu.

- Online und über Mobilgerät:
  - Über ein vordefiniertes Check-in-Widget im Serviceportal mit Ihrem Laptop, Tablet oder Mobiltelefon können Sie schnell online beim nächstgelegenen verfügbaren Walk-up-Standort einchecken.

    Hinweis:
    Positionsbestimmungs-Schnittstellen mit der Walk-Up Experience-Anwendung, um Sie automatisch zur nächstgelegenen Walk-up-Warteschlange zu leiten. Falls gewünscht, können Sie den Standort jederzeit ändern.

    Die Positionsbestimmung verwendet Browser- oder Mobilgerätekoordinaten, um den Standort zu bestimmen. Wenn der geografische Standort im Browser gesperrt ist, verwendet Walk-Up Experience standardmäßig die Längen-/Breitengradeinstellungen im Benutzerprofil oder Mobilgerät.

  - Prüfen Sie die Geschäftszeiten, die geschätzte Wartezeit und Ihre Position in der Warteschlange am Check-in-Standort über das Widget **Walk-up-Status** im Serviceportal. Über dieses Widget können Sie auch auf den Online-Walk-Up Experience-Check-in zugreifen.

    Hinweis:
    Das Widget **Walk-up-Status** muss so konfiguriert sein, dass es im Serviceportal angezeigt wird.

  - Zeigen Sie die bevorstehenden Walk-up-Termine und die aktuelle Warteschlangenposition nach Standort über die Registerkarte **Services** der Now® Mobile-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät an. Wenn zugehörige Daten vorhanden sind, wird **Tech Lounge-Besuche** angezeigt. Wenn keine Daten vorhanden sind, wird der Abschnitt ausgeblendet.

    Hinweis:
    Erfordert die Aktivierung des Plugins „ServiceNow Mobile Request – Bildschirme und Applet-Startprogramme der nativen Anwendung“ (com.glide.mobile-employee). Weitere Informationen finden Sie unter Mobile-Plugins und -Upgrades. Dieses Plugin aktiviert die Servicekatalog-Funktionalität standardmäßig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Planen Sie Support-Termine, erhalten Sie Terminerinnerungen, und stornieren oder ändern Sie Termine über die Links in der Erinnerung oder über die Online-Check-in-Schnittstelle.
- Planen Sie immer nur einen Termin pro Walk-up-Standort-Warteschlange.

  Hinweis:
  Selbst bei einem geplanten Termin können Sie immer noch online oder persönlich vor Ort in einer Walk-up-Standortwarteschlange einchecken.

- Planen Sie Termine im Namen anderer, die IT-Support benötigen, z. B. für Führungskräfte oder direkt unterstellte Mitarbeiter.

  Hinweis:
  Diese Funktion muss konfiguriert werden, um sie der **Termindelegierungsgruppe** von Benutzern bereitzustellen, z. B. Assistenten der Führungskräfte. Die Konfiguration erfolgt über die Tabelle „Walk-up-Standortwarteschlange“ [wu_location_queue].

- Erhalten Sie Benachrichtigungen per E-Mail oder auf Ihrem Mobilgerät, wenn Ihre Anforderung einem IT-Support-Erfüller zugewiesen wurde, Sie bald an der Reihe sind oder Ihre Walk-up-Anforderung geschlossen oder abgebrochen wurde, falls Sie sich entscheiden, nicht an der Warteschlange teilzunehmen.
- Zeigen Sie durch die Integration des Microsoft Office 365 Outlook-Kalenders Ihre Walk-Up Experience-Termine in Ihren primären Kalender an. Wenn Sie einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, werden Einladungen zu einem Termin und etwaige Aktualisierungen an Ihren Kalender gesendet.

  Hinweis:
  Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Microsoft Office 365 Outlook der gehostete Kalenderservice ist.

- Fügen Sie Ihre Walk-Up Experience-Onlinetermine mit iCalendar einem Kalender Ihrer Wahl hinzu. Klicken Sie im Portal auf einen Link, um eine iCalendar-Datei herunterzuladen, die Termindetails, einschließlich Ort des Termins, enthält.

- Vor Ort am Walk-Up Experience-Standort:
  - Checken Sie in der Warteschlange am physischen Walk-up-Standort ein, indem Sie entweder Ihren Namen oder Ihre E-Mail manuell eingeben oder ein Mitarbeiterabzeichen scannen.

    Hinweis:
    Die Funktion zum Scannen von Abzeichen muss aktiviert und konfiguriert werden. Siehe Badge Reader Integration für Walk-Up Experience.

  - Überwachen Sie Warteschlangenaktivitäten auf einem großen Monitor, der Walk-in-Anforderer und Anforderer mit Terminen anzeigt.
  - Auf dem Monitor ist zu sehen, wie viele Personen sich derzeit in der Warteschlange befinden, welche Positionen Gäste haben, wem gerade geholfen wird und wie hoch die geschätzten Wartezeiten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn eine neue Person an die Spitze der Warteschlange für den Service vorrückt, wird am großen Monitor am Walk-up Experience-Standort ein Audiosignal abgespielt.
- Beantworten Sie eine verfügbare Umfrage mit einer einzigen Frage, die Ihre Stimmung als Benutzer nach einem Besuch erfasst.

- Support außerhalb der Kernzeit — Erhalten Sie auch dann Unterstützung, wenn eine Walk-up-Warteschlange geschlossen ist. Eine IT-Support-Telefonnummer wird auf dem Check-in-Gerät angezeigt, gemeinsam mit einem Link, um einen Incident in Echtzeit zu erstellen.

Kundenservice-Mitarbeiter

Die IT-Organisation verwendet die Walk-Up Experience-Anwendung, um den Bedarf an dringenden IT-Problemen und -Anforderungen zu decken.

- Walk-Up Experience-IT-Techniker verwalten den täglichen Betrieb an den Walk-up-Warteschlangenstandorten. Sie lösen IT-bezogene Probleme, unterstützen Mobilgeräte und Laptops und erfüllen Anfragen für Software- und Hardware-Verbrauchsgüter.
- Service Desk-Mitarbeiter können Walk-Up Experience-Interaktionen über die Mitarbeiterbereich-Schnittstelle akzeptieren und schließen. Mitarbeiterbereich enthält einen persönlichen Posteingang, in den Walk-up-Interaktionen, sofern sie in Erweiterte Arbeitszuweisung konfiguriert sind, automatisch für die Zuweisung verschoben werden.
- Servicemitarbeiter können alle Aspekte der Walk-Up Experience-Erfüllung über Mitarbeiterbereich verwalten. Je nach ihrer Kapazität und sofern sich Datensätze in der Warteschlange befinden, können sie gleichzeitig an mehreren Transaktionen arbeiten und Interaktionen zu Incidents oder Anforderungen hochstufen oder auf zugehörige Lagerverbrauchsgüter zugreifen.
- Techniker können geplante Termine in ihrem persönlichen Mitarbeiterbereich-Posteingang anzeigen und annehmen. Termine werden je nach Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an den Posteingang weitergeleitet. Alternativ können Service Desk-Mitarbeiter manuell Termine auswählen.
- Bei Bedarf können Techniker jederzeit mit allen Personen in der Warteschlange zusammenarbeiten. Techniker können sich selbst manuell einer Walk-up-Interaktion zuordnen, indem sie die Interaktion aus einer Liste nicht zugewiesener Interaktionen in Mitarbeiterbereich annehmen.
- Service Desk-Mitarbeiter können die Funktion „Agent Assist“ verwenden, um die Behebung von Incidents zu beschleunigen.

Manager

IT-Manager überwachen die Techniker eines Walk-up-Standorts und beaufsichtigen den täglichen Betrieb.

- Walk-up-Manager können Betriebs- und Leistungsdaten beobachten und erfassen, indem sie das Walk-up-Dashboard überwachen.
- Walk-up-Manager können die Anwendung nutzen, um die Kundenzufriedenheit in der IT zu steigern, die Verfügbarkeit von Lagerbeständen sicherzustellen und zu bestätigen, Kundenservice zeitnah bereitzustellen und Leistungsdaten an die obere Führungsebene zu melden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren

Sie können mit Walk-up zusammenhängende Systeme, wie Branding und Text für Walk-up-Standorte, Warteschlangenstandorte und -pläne, Termine, erweiterte Arbeitszuweisungen und Benachrichtigungen, CSAT-Umfragen und zugehörige Lagerräume konfigurieren und verwalten.

Greifen Sie auf das vorab erstellte Widget **Walk-up-Oberfläche für den Online-Check-in** in Ihrem Serviceportal zu. Nehmen Sie kleinere Bezeichnungsänderungen direkt im Widget vor, ohne dass der Code angepasst werden muss.

Aktivieren Sie die Integration des Walk-Up Experience Microsoft Office 365-Kalenders. Wenn Benutzer einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, werden Einladungen zu einem Termin und etwaige Aktualisierungen an den Outlook-Kalender gesendet. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Walk-Up Experience Microsoft Office 365 – Kalenderintegration.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Microsoft Office 365 Outlook der gehostete Kalenderservice ist.

Vorteile

Ihre gesamte Organisation profitiert von der Verwendung der Anwendung auf folgende Arten:

Verbessert den Zugang von Mitarbeitern zu IT-Fachleuten

Mitarbeiter greifen in Echtzeit auf IT-Services zu, indem sie einen Walk-up-Standort besuchen. Mitarbeiter können auch Termine für den Besuch des Walk-up-Standorts zu einem günstigen zukünftigen Zeitpunkt planen. Dies spart für alle Zeit und führt zu höherer Produktivität. Die Service Desk-Mitarbeiter erhalten direkten Zugriff auf Benutzergeräte, sodass die Mitarbeiter schneller zu ihrer Arbeit zurückkehren können.

Verfolgt Interaktionen und Leistung

IT-Manager verwenden das Walk-Up Experience-Dashboard, um die Arbeit zu analysieren und zu verstehen, die IT-Techniker durchführen, um das Unternehmen zu unterstützen.

Gliedert sich in andere Services ein

Techniker können Walk-Up Experience-Interaktionen über die Mitarbeiterbereich-Schnittstelle verwalten.

Walk-up-Techniker können traditionelle Incidents erstellen, wenn Probleme am Walk-up-Standort nicht direkt in Mitarbeiterbereich gelöst werden können.

Wenn ein angeforderter Artikel in einem zugeordneten Lager nicht verfügbar ist, können Walk-up-Techniker eine Anforderung erstellen, indem sie aus dem Service Catalog direkt in Mitarbeiterbereich bestellen.

CSAT-Umfragen sind in der Walk-up-Warteschlange verfügbar und werden per E-Mail an die Walk-up-Kunden gesendet, nachdem eine Interaktion geschlossen wurde, um die Kundenzufriedenheit zu erfassen.

Für die Bereitstellung von Walk-Up Experience erforderliche Geräte

Die Walk-Up Experience-Anwendung ist auf verschiedene Arten von Geräten angewiesen, die Funktionen bereitstellen. Benutzer können über einen Desktop- oder Laptop-Computer, ein Tablet oder ein Mobiltelefon in eine Online-Warteschlange einchecken. Benutzer des Vor-Ort-Walk-up-Standorts können in die Warteschlange einchecken, indem sie ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterabzeichen scannen oder ein bereitgestelltes, normalerweise stationäres Tablet verwenden. In der folgenden Anleitung wird beschrieben, welche Geräte für jedes Walk-Up Experience-Feature benötigt werden und am besten funktionieren:

- Online-Check-in und -Terminplanung: Desktop-Computer oder Laptop, Tablet oder Mobiltelefon.
- Vor-Ort-Check-in: Tablet wird empfohlen, funktioniert aber auch auf dem Desktop-Computer.
- Vor-Ort-Warteschlange: Großer Flachbildfernseher. Dieses Feature ist für größere Anzeigegeräte, wie z. B. einen TV-Monitor, vorgesehen. Es wird auf einem Tablet nicht unterstützt.
- CSAT-Umfrage vor Ort: Tablet wird empfohlen, funktioniert aber auch auf dem Desktop-Computer.
- Vor-Ort-Abzeichenlesegerät: Integration von Abzeichen-Scans. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Badge Reader Integration für Walk-Up Experience.

Hinweis:
Um die Benutzererfahrung für Apple iOS-basierte Tablet-Geräte zu optimieren, speichern Sie die geöffneten Registerkarten „Check-in“ und „CSAT-Umfrage“ auf der Startseite des Geräts. Wenn Sie von der Startseite aus darauf klicken, werden sie im Vollbildmodus geöffnet.

Domänentrennung und die Walk-Up Experience-Anwendung

Dies ist ein Überblick über die Domänentrennung in Bezug auf die Walk-Up Experience-Anwendung und ihre Beziehung zu Serviceportal-Seiten, Interaktionswarteschlangen und Konfigurationen. 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: 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 Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung in der Anwendung Walk-up Experience wird auf der Basisstufe unterstützt. Die Anwendung ist jedoch vom Serviceportal abhängig, das für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung nicht unterstützt wird. Die Domänentrennung bezieht sich auf die Walk-up Experience-Anwendung, auf folgende Arten:

- Walk-up-Standortwarteschlangen unterstützen die Domänentrennung, um zu definieren, welche Endbenutzer auf jede Standortwarteschlange zugreifen können.
- Die Interaktionstabelle unterstützt die Standarddomänentrennung für Datensicherheit. Die Interaktionstickets sind für eine bestimmte Domäne offen.
- Walk-up-Standortwarteschlangen und -Interaktionen unterstützen die Domänentrennung. Daher arbeiten Service Desk-Mitarbeiter auch in einer domänengetrennten Umgebung, wenn sie Interaktionstickets bearbeiten, die einer Standortwarteschlange zugeordnet sind.
- Die Verwaltungs- und Administrationskonfigurationen befinden sich in den Walk-up-Standortwarteschlangen-Datensätzen. Daher sind diese Konfigurationen für die jeweiligen Domänenmanager und -administratoren verfügbar.
- Während die Serviceportal-Seiten nicht domänengetrennt sind, rufen die Portalseiten der Walk-up Experience-Anwendung Daten innerhalb der spezifischen Domäne des Benutzers ab. Daher können diese Seiten über verschiedene Serviceportale wiederverwendet werden, die für separate Domänen entworfen und konfiguriert wurden. Die Admins müssen jedes Portal selbst erstellen.
- Das Feld **Domäne** ist in der Tabelle „wu_location_queue“ verfügbar. Durch das Festlegen der Domäne wird sichergestellt, dass die Benutzer während des Online-Check-ins nur Warteschlangen sehen, die Teil ihrer Domänen sind.
- Damit das Erweiterte Arbeitszuweisung-Routing funktioniert, muss jede „wu_location_queue“ eine Weiterleitungsbedingung für das Arbeitselement enthalten, die explizit eine Referenz zu der Domäne hinzufügt, der die Warteschlange angehört.

Hinweis:
Die Funktion für Terminbuchungen ist nicht domänengetrennt. Da die Daten in der Tabelle „Termin“ [itil_appointment] nicht domänengetrennt sind, könnten Listenansichten Daten domänenübergreifend anzeigen.

So funktioniert die Domänentrennung in der Walk-up Experience Anwendung

Damit diese Anwendung möglichst effektiv ist, sollten Walk-up-Administratoren die Walk-up-Standorte entsprechend konfigurieren. Dies geschieht, indem der `wu_location_queue`-Datensatz so konfiguriert wird, dass er den Bedürfnissen der anfordernden Personen entspricht. Jede Domäne, die für den Standortwarteschlangen-Datensatz konfiguriert ist, verfügt über ein eigenes Set an Regeln. Dies gilt auch für andere Tabellen innerhalb der Walk-up-Anwendung.

Hinweis:
Elemente der Serviceportal-Plattform, wie Einstellungen, Portale und Widgets können nicht von der Domäne getrennt werden. Die Daten in den Widgets werden jedoch basierend auf der Konfiguration der Domäne angezeigt. Der empfohlene Ansatz besteht darin, für jeden MSP-Kunden separate Portale einzurichten.

Folgende Elemente von Serviceportal werden im Rahmen der Walk-Up Experience verwendet:

- Portal (Walk-up)
- Seiten (`walkup_online_checkin`, `walkup_queue_on_site`, `walkup_home`, `walkup_survey`, `walkup_check_in`)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Thema (Walk-up-Thema)
- Widgets (Online-Check-in-Erfahrung, Walk-up-Warteschlange vor Ort, Walk-up-Check-in, Walk-up-Exit-Umfrage, Walk-up-Home, Walk-up-Plan)

Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Service Portal.

Zur Datentrennung wird von Walk-up Experience anhand der Domäne der Person mit der Walk-up-Anforderung die Domäne festgelegt, in der die Daten der anfordernden Person platziert werden sollen.

- Die anfordernden Personen können nur an Orten einchecken, für die sie über Sichtbarkeit verfügen.
- Die anfordernden Personen können die Gründe auswählen, die nur zu ihrer eigenen Domäne gehören.
- Interaktionsdatensätze werden in der Domäne der anfordernden Person erstellt.

Die Anwendung verwendet die Domäne des Walk-up-Mitarbeiters bzw. Administrators, um festzulegen, welche Datensätze für den Service Desk-Mitarbeiter sichtbar sind.

- Durch Regeln zur Domänentrennung können Service Desk-Mitarbeiter nur an Interaktionen arbeiten, die für sie sichtbar sind.
- Die Service Desk-Mitarbeiter können nur Walk-up-Standortdatensätze konfigurieren, die zu ihrer Domäne gehören, sich in der globalen Domäne befinden oder über die Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen verfügen.
- Die gleichen Sichtbarkeitsregeln gelten für die Tabelle m:n (Many to Many) [wu_m2m_location_queue_reason], die die Zuordnung zwischen einem Standort und einem Grund steuert.
- Die Walk-up-Kontextdatensätze unterstützen auch die Domänentrennung. Dadurch wird gewährleistet, dass die Service Desk-Mitarbeiter Detailangaben zur anfordernden Person nur für die Datensätze einsehen können, die nach den Regeln für die Domänentrennung sichtbar sind.

Domänengetrennte Tabellen

Als Teil der Walk-up Experience können Datensätze in den folgenden Tabellen domänengetrennt sein.

- Walk-up-Standortwarteschlangen [wu_location_queue]
- Walk-up-Gründe für Besuch [wu_reason]
- Walk-up-Gründe [wu_m2m_location_queue_reason]
- Walk-up-Kontexte [wu_context]
- Interaktionen [interaction]

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience -Portal – Sicherheit und Zugriff

Die Anwendung verfügt über intergierte Sicherheitsfunktionen, um zu verhindern, dass endbenutzerorientierte Geräte im Walk-Up Experience-Portal vor Ort Benutzern erhöhte Rollenberechtigungen anbieten. Auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort wird von einem Konto zugegriffen, das nur die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ enthält.

Walk-up Experience-Portalsicherheit verstehen

Aktivieren Sie das Plugin Explicit Role (com.glide.explicit_roles), um Benutzern Sicherheitsrollen zuzuweisen, entweder snc_internal oder snc_external. Dieses Plugin wurde im Release Now Platform Paris eingeführt. Seit Release Quebec wurde Walk-Up Experience für Neuinstallationen eine Abhängigkeit von diesem Plugin hinzugefügt, um Walk-Up Experience-Benutzer explizit als externe Benutzer festzulegen.

Beim Upgrade von Walk-Up Experience-Installationen auf Rome wird dem Walk-Up Experience-Benutzer snc_internal anstelle von snc_external zugewiesen. Dies liegt daran, dass das Plugin Explicit Role allen Benutzern, einschließlich Walk-Up Experience-Benutzern, „snc_internal“ zuweist. Walk-Up Experience kann „snc_internal“ während des Upgrades nicht entfernen. Bei Neuinstallationen von Walk-Up Experience funktioniert dieser Prozess automatisch.

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesem Upgrade-Prozess finden Sie unter Plugin „Explicit Role“ (Explizite Rollen).

Zugriff auf Walk-Up Experience

Service Desk-Mitarbeiter, die den Walk-up-Standort vor Ort zu geschäftlichen Zwecken öffnen oder während der Betriebszeiten das Support-Team unterstützen, greifen mit der Rolle „sn_walkup.walkup_login“ auf das Benutzerdatensatzkonto zu, um sich beim Walk-Up Experience-Portal anzumelden. Interne und externe Benutzer können über ein Check-in-Gerät, in der Regel ein Tablet, auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort zugreifen, um eine Warteschlange einzugeben. Interne, authentifizierte Benutzer können einen Online-Warteschlangen-Check-in auch über einen Desktop-Computer oder ein Mobilgerät aufrufen.

Wichtige Informationen zum Upgrade von Walk-Up Experience auf Washington DC

Das Plugin Explicit Role (com.glide.explicit_roles) wurde im Release Now Platform Paris eingeführt. Bei der Installation werden Benutzern Sicherheitsrollen zugewiesen, entweder „snc_internal“ oder „snc_external“. Seit Release Washington DC wurde Walk-Up Experience eine Abhängigkeit von diesem Plugin hinzugefügt, um Walk-Up Experience-Benutzer explizit als externe Benutzer festzulegen.

Beim Upgrade von Walk-Up Experience auf Washington DC wird Walk-Up Experience-Benutzern „snc_internal“ anstelle von „snc_external“ zugewiesen. Dies liegt daran, dass das Plugin Explicit Role allen Benutzern, einschließlich Walk-Up Experience-Benutzern, „snc_internal“ zuweist. Walk-Up Experience kann „snc_internal“ während des Upgrades nicht entfernen. Bei Neuinstallationen von Walk-Up Experience funktioniert dieser Prozess ohne Probleme, da zuerst das Plugin Explicit Role installiert wird, allen Benutzern „snc_internal“ zugewiesen wird und anschließend der Walk-Up Experience-Benutzeraccount mit der bereits zugewiesenen Rolle „snc_external“ erstellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ausführliche Informationen zum Plugin und zu Now Platform expliziten Rollen finden Sie unter Plugin „Explicit Role“.

Nach dem Upgrade auf Washington DC müssen Sie die Rolle „snc_internal“ aus dem Walk-Up Experience-Benutzerkonto oder aus allen Benutzern entfernen, die zur Anmeldung beim Walk-Up Experience-Kiosk erstellt wurden. Dann müssen Sie den Benutzern die Rolle „snc_external“ hinzufügen. Dieser Prozess ist für Upgrades nach Washington DC nicht erforderlich.

Hinweis:
Ausführliche Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Explizite Rollen.

Walk-Up Experience - Administration

Walk-Up Experience-Benutzer mit der Rolle „sn_walkup.walkup_admin“ und Administratoren können die Anwendung aktivieren und konfigurieren, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Sie können Termine konfigurieren, entscheiden, wann Sie Benachrichtigungen an Benutzer senden, physische Warteschlangenorte und Betriebszeitpläne einrichten, CSAT-Umfragen integrieren und Lager mit Warteschlangenorten verknüpfen. Außerdem können Sie Ihr Walk-Up Experience-Portal mit einem eindeutigen Logo und Branding anpassen.

Walk-Up Experience aktivieren

Sie können in der Administratorrolle das Walk-Up Experience Plugin (com.snc.walkup) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Walk-Up Experience ist für vorgefertigte Support-Lounges. Die Anwendung ermöglicht Ihrer Organisation die Einrichtung eines Walk-up-Kontaktkanals zur Unterstützung des Warteschlangen-Check-In-Vorgangs online und vor Ort.

Das Plugin „Interaction Logging, Routing, and Queuing“ (com.glide.interaction) wird mit dem Walk-Up Experience-Plugin (com.snc.walkup) aktiviert. Die folgenden Plugins müssen auch aktiviert werden, um die Walk-Up Experience-Anwendung verwenden zu können:

- Asset Management (com.snc.asset_management)
- Service Portal (com.glide.service-portal)

Informationen zur Aktivierung von Walk-Up Experience Badge Reader Integration und weitere Informationen über diese Funktion finden Sie unter Badge Reader Integration für Walk-Up Experience.

Um die Sicherheit zu erhöhen, aktivieren Sie das Plugin „Explicit Role“ (com.glide.explicit_roles). Dem Walk-up-Benutzer wird automatisch snc_external zugewiesen. Dieses Plugin wurde im Release Now Platform Paris eingeführt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesem Upgrade-Prozess finden Sie unter Plugin „Explicit Role“ (Explizite Rollen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit Walk-Up Experience installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Walk-Up Experience-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Walk-up-Anmeldung [sn_walkup.walkup_login]	Wird verwendet, um sich bei Bedarf beim Walk-Up Experience-Portal vor Ort anzumelden. Im Falle eines Service Desk-Mitarbeiters beispielsweise zu Beginn seines Arbeitstages.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Diese Rolle wird einem Benutzerdatensatz zugewiesen, um sich beim Check-in-Gerät, in der Regel einem Tablet, im Walk-Up Experience-Portal vor Ort anzumelden. Dabei handelt es sich nicht um eine tatsächliche Person mit einer zugewiesenen Rolle, sondern um ein Konto, über das Sie sich bei den Portalgeräten vor Ort anmelden. Dem Benutzerdatensatz kann nur diese Rolle zugewiesen werden, um auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort zuzugreifen. Das Benutzerdatensatzkonto darf keine anderen zugeordneten Rollen enthalten. Aus Sicherheitsgründen kann das Walk-Up Experience-Portal nicht mit der Administratorrolle aufgerufen werden.	
Walk-up-Techniker [sn_walkup.walkup_technician]	Arbeitet am Walk-Up Experience-Standort, um Kundenanforderungen zu erfüllen, wie z. B. IT-bezogene Probleme und Anfragen.	• ITIL • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Walk-up-Manager [sn_walkup.walkup_manager]	Verwaltet die Techniker am Walk-Up Experience-Standort. Greifen Sie auf das Walk-Up Experience-Dashboard zu, um Vorgänge und Leistung zu beaufsichtigen und zu überwachen.	• ITIL • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Walk-up-Administrator [sn_walkup.walkup_admin]	Verwaltet und konfiguriert Walk-Up Experience-Module.	• ITIL • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_ • awa_admin

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Walk-up-Grund für Besuch [wu_reason]	Datensatz, der verwendet wird, um verschiedene häufige Gründe zu definieren, warum ein Benutzer Walk-up-Support benötigt.
Walk-up-Kontext [wu_kontext]	Datensatz, der zum Konfigurieren eines Online-Check-in-Kanals für anfordernde Personen verwendet wird, die einer Walk-up-Warteschlange beitreten möchten, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen. Identifiziert eine Person mit einer Walk-up-Anforderung und die Beschreibung der zugehörigen Interaktion.
Walk-up-Standortwarteschlange [wu_location_queue]	Datensatz, der zum Konfigurieren eines Walk-up-Standorts verwendet wird. Erweitert die Warteschlangentabelle [awa_queue].
Walk-up-Grund [wu_m2m_location_queue_reason]	Datensatz, der verwendet wird, um die Reihenfolge festzulegen, in der ein bestimmter Besuchsgrund an einem Walk-up-Standort priorisiert werden sollte.
Walk-up-Termin [wu_appointment]	Datensatz, der zum Konfigurieren geplanter Termine verwendet wird. Erweitert die Tabelle „Aufgabe“ [task].

Schnellstarttests für Walk-Up Experience

Überprüfen Sie, ob Walk-Up Experience immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Walk-Up Experience-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Walk-Up Experience-Plugins (com.snc.walkup) und das Laden der Demodaten.

Walk-Up Experience-Tests – Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Standorte erstellen	Stellt sicher, dass Benutzer mit der Rolle „Walk-up-Administrator“ [sn_walkup.walkup_admin]	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Tests – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	auf alle vorhandenen Walk-up-Warteschlangen zugreifen, neue Warteschlangenstandorte erstellen und Warteschlangen entsprechend konfigurieren können.	
Vor-Ort-Check-in (ITIL-Benutzer)	Verifiziert, dass Benutzer mit der Rolle „ITIL“ in einen Warteschlangenstandort vor Ort einchecken können.	Orlando
Vor-Ort-Check-in (MSS-Benutzer)	Verifiziert, dass Benutzer mit der Rolle „MSS“ in einen Warteschlangenstandort vor Ort einchecken können.	Orlando
Vor-Ort-Check-in (Gast)	Verifiziert, dass Benutzer mit der Rolle „Gast“ an einem Warteschlangenstandort vor Ort einchecken können.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Walk-Up Experience konfigurieren

Passen Sie Ihr Walk-Up Experience-Portal individuell an, und konfigurieren Sie Termine, Benachrichtigungen, Walk-up-Standorte, Lagerräume, Kundenzufriedenheitsumfragen und Betriebszeiten, um Ihre Anforderungen zu erfüllen.

Walk-Up Experience enthält zugehörige Benachrichtigungen, um die anfordernde Person zu benachrichtigen, wenn der Standort geschlossen ist oder wenn eine Interaktion einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird. Vorgefertigte Umfragen zur Kundenzufriedenheit erfassen die Stimmung der Nutzer über deren Erfahrung. Außerdem sind mehrere konfigurierbare Tabellen zur Anpassung Ihres Walk-up-Portals und Ihrer Service-Center-Erfahrung enthalten. Sie können die folgenden Funktionen für Ihre Erfahrung konfigurieren und festlegen:

- Konfigurieren Sie einen Online-Check-in-Kanal, über den anfordernde Personen einer Walk-up-Warteschlange beitreten können, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen.
- Greifen Sie auf das vorab erstellte Widget **Walk-up-Oberfläche für den Online-Check-in** in Ihrem Serviceportal zu. Nehmen Sie kleinere Bezeichnungsänderungen direkt im Widget vor, ohne den Code anzupassen.
- Konfigurieren Sie die Informationen der physischen Walk-up-Standortwarteschlangen, um die Walk-up-Servicecenter zu verwalten.
- Richten Sie Walk-up-Standorte ein, legen Sie Betriebszeiten fest, ermöglichen Sie Online-Check-In, bestimmen Sie Zuweisungsgruppen, ordnen Sie Lager zu und gestalten Sie die Anzeige der Warteschlangenzeit und des Positionsbenachrichtigungssystems.
- Konfigurieren Sie die Gründe für Besuche in einer Walk-up-Warteschlange nach Standort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie ein Logo hinzu und versehen Sie Ihr Portal und Ihren Walk-up-Standort mit einem Branding, das Ihrem Stil entspricht.
- Greifen Sie auf standortspezifische Branding-Elemente wie Logo-Bilder für Walk-up-Warteschlangen zu. Diese Konfigurationsoptionen befinden sich in der Tabelle „Walk-up-Standortwarteschlange“ [wu_location_queue].

Die folgenden Anwendungen sind im Modul **Verwaltung** der Walk-Up Experience Navigationsleiste enthalten:

Walk-Up Experience Verwaltungsanwendungen

Anwendung	Beschreibung
Portalkonfigurationen	Erstellen und Ändern Sie benutzerdefinierte Online- und Vor-Ort-Service-Portale für Walk-Up Experience.
Notifications	Greifen Sie auf Warnungen zu und konfigurieren Sie diese, um anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter über Ereignisse zu informieren, die sie betreffen.
Terminkonfigurationen	Erstellen Sie Service-Konfigurationen für einzelne Walk-up-Warteschlangenstandorte. Sie können Zeitpläne konfigurieren, die Anzahl der pro Tag zulässigen Termine, wie weit im Voraus anfordernde Personen Termine buchen können und vieles mehr.
Walk-up-Standorte	Erstellen Sie Walk-up-Standortwarteschlangen mit benutzerdefinierten Zeitplänen, Zuweisungsgruppen, durchschnittlichen Wartezeiten und mehr.
Zeitpläne	Sie können Zeitpläne des Walk-up-Ortes, wie z. B. 8-5 Werktage, anzeigen, erstellen oder ändern und den Walk-up-Standortwarteschlangen zuordnen.
Walk-up-Lager	Richten Sie Lager für Walk-up-Orte nach Standort ein, und geben Sie verfügbare Verbrauchsgüter an.
Umfragen	Greifen Sie auf Umfragen zur Kundenzufriedenheit zu und ermöglichen Sie den öffentlichen Zugang zu den Umfragen, legen Sie Bedingungen für die Auslösung von Umfragen fest und sehen Sie sich die Antworten der anfordernden Personen an.

Das Walk-Up Experience-Portal konfigurieren

Fertigen Sie ansprechende Service-Portale für Walk-up-Center mit Ihrem Logo, dem Portalthema, dem gewünschtem Katalog, Links zu einer Knowledge Base und Social Community und mehr an.

Vorbereitungen

Walk-Up Experience beinhaltet ein komplettes Basissystem-**Walk-up-Portal** mit Thema. Die Seiten des **Walk-up-Portals** sollen unverändert verwendet werden. Sie können benutzerdefinierte Portalseiten erstellen, um Ihre Anforderungen zu erfüllen, indem Sie die Portalseiten und die zugehörigen Widgets kopieren und Änderungen an den Kopien vornehmen. Sie können sowohl ein Online-Check-in-Portal als auch ein physisches Check-in-Portal für Ihre Walk-up-Standorte konfigurieren.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, das Walk-up-Serviceportal zu konfigurieren:

- **Service Portal**-Anwendung: Modulares User Interface Framework zum schnellen und einfachen Erstellen und Anpassen von Anwendungsportalen.
- Service Portal Walk-up-Formular: Erfordert CSS- und HTML-Erfahrung.

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um das Walk-up-Serviceportal mithilfe der **Service Portal** -Anwendung zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Detaillierte Informationen zum Anpassen des Basis-Walk-up-Portals mit Ihrem individuellen Branding, Titel, Logo, Designfarben, Layout, Eigenschaften, Widgets und mehr oder zum Erstellen eines neuen Walk-up-Portals finden Sie im Service Portal .
3. Alternativ können Sie zum Konfigurieren des Walk-up-Serviceportals mithilfe des Formulars „Service Portal Walk-up“ zu navigieren **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Portalkonfigurationen**.
4. Wählen Sie in der Liste der Serviceportale **Walk-Up** aus.
5. Klicken Sie auf das Formularmenüsymbol und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formulardesign**.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste des Formular-Designer-Headers eines der konfigurierbaren Walk-up-Formulare aus oder suchen Sie nach diesen, um das Erscheinungsbild Ihres Portals anzupassen.

Option	Bezeichnung
Walk-up-Kontext [wu_context]	Online-Check-in-Kanal, über den anfordernde Personen einer Walk-up-Warteschlange beitreten können, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen. Identifiziert eine Person mit einer Walk-up-Anforderung und die Beschreibung der zugehörigen Interaktion.
Walk-up-Standortwarteschlange [wu_location_queue]	Physische Warteschlange für die Interaktion am Walk-up-Standort, um das Servicezentrum zu verwalten. Sie können Walk-up-Standorte einrichten, Betriebszeiten festlegen, Online-Check-in aktivieren, Zuweisungsgruppen festlegen, Lager zuordnen sowie die Warteschlangenzeitanzeige und das Positionsbenachrichtigungssystem entwerfen.
Walk-up-Grund [wu_m2m_location_queue_reason]	Gründe, aus denen eine anfordernde Person Walk-up-Unterstützung benötigt
Walk-up-Grund für Besuch [wu_reason]	Reihenfolge, in der die Gründe für einen Besuch an einem Walk-up-Standort priorisiert werden sollen

Sie können den Inhalt des Formulars an die Anforderungen Ihres Portals anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularkonfiguration .

Self-Service-Online-Check-in für Walk-Up Experience aktivieren

Zeigen oder verbergen Sie das Walk-Up Experience Online **Walk-up-Check-in**-Modul unter **Self-Service** im Anwendungsnavigator. Sie können das Modul mithilfe des Basis-Plattformmenüs oder des Modulaktivierungsprozesses aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Walk-Up Experience-Online-**Walk-up-Check-in**-Modul ist standardmäßig deaktiviert (ausgeblendet) und wird erst im **Self-Service**-Menü angezeigt, wenn es aktiviert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**.
2. Klicken Sie in den Breadcrumbs der Bedingungen auf **Alle**, um sowohl aktive als auch inaktive Anwendungsmenüs anzuzeigen.
   Diese Aktion entfernt die Standardfilterbedingung.
3. Suchen Sie nach dem **Titel** für das **Self-Service**-Anwendungsmenü.
   Die Suche liefert die Menüanwendungen itil_self_service und mobile_self_service. Sie können das **Walk-up-Check-in**-Modul für jede Menüanwendung aktivieren (anzeigen).
4. Klicken Sie auf die **Self-Service**-Menüanwendung mit dem **Namen: itil_self_service**.
   Das Anwendungsmenü Self-Service-Datensatz öffnet sich und die zugehörige Modulliste zeigt die Module, die im Anwendungsnavigator erscheinen.
5. Suchen Sie nach dem **Titel** für das **Walk-up-Check-in**-Modul.
6. Klicken Sie auf **Walk-up-Check-in**.
   Der **Walk-up-Check-in**-Moduldatensatz wird geöffnet.
7. Klicken Sie auf der Registerkarte **Transparenz** auf **Aktiv**, um das **Walk-up-Check-in**-Modul zu aktivieren.
   Aktiv ist für das Modul „ **true** “. Alternativ können Sie das Modul aus der zugehörigen Liste unter **Anwendungsmenüs – Self-Service-Module** aktivieren:
   a. Doppelklicken Sie auf das Feld **Aktiv** neben dem Namen des **Walk-up-Check-in**-Moduls in der zugehörigen Modulliste.
   b. Setzen Sie **Aktiv** auf **Wahr** (Anzeigen) oder **Falsch** (Verbergen).
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn Sie Anwendungsmenüs oder -module ändern, wird der Anwendungsnavigator automatisch aktualisiert, um die Änderungen anzuzeigen.
9. Damit das **Walk-up-Check-in**-Modul unter **Self-Service** in der mobilen Anwendung angezeigt wird, klicken Sie in der Liste der zugehörigen mobilen Module auf **Walk-up-Check-in**.
10. Klicken Sie auf das Feld **Aktiv**, um das Modul für Mobilgeräte zu aktivieren.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Online-Check-in-Symbol für Walk-Up Experience konfigurieren, sodass es im Service Portal angezeigt wird

Anfordernde Personen können online über das Service Portal in einen Walk-up-Standort einchecken. Sie können die Startseite des Service Portals bearbeiten, um den allgemeinen IT-**Hilfe**-Link durch den Online-Check-In-Support-Link für Walk-Up Experience zu ersetzen.

Vorbereitungen

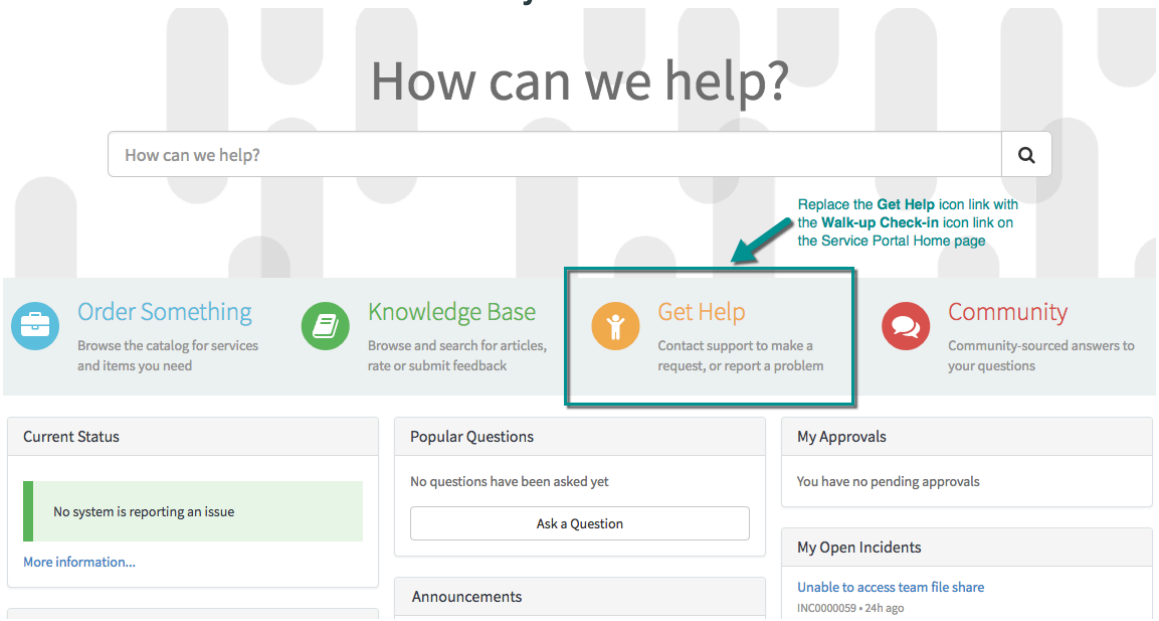
Das Service Portal für Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) muss aktiviert sein.
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Link zum Abrufen des Hilfethemas durch den Link zum Walk-up-Check-in-Symbol auf der Startseite des Service Portals zu ersetzen, rufen Sie den Service Portal Designer auf. Alternativ können Sie dem Service Portal einen neuen Container für den Walk-up-Check-in-Link hinzufügen, sodass der Link zum Abrufen der Hilfeliste erhalten bleibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Startseite des Service Portals mit Hilfe-Symbol-Link



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf der Konfigurationsseite auf die **Designer**-Kachel.
3. Wählen Sie die zu bearbeitende Indexseite des **Service Portals** aus.
4. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Bearbeitungsmodus befinden, indem Sie überprüfen, ob **Bearbeiten** im Banner des Service Portal-Designers als aktiv markiert ist.
   Im Bearbeitungsmodus können Sie einen neuen Container für den Walk-up-Check-in-Symbollink hinzufügen oder einen bestehenden Container bearbeiten, je nachdem, wo Sie den Symbollink platzieren möchten.
5. Um einen vorhandenen Container zu bearbeiten, wählen Sie den Symbol-Link-Container **Hilfe**.
6. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol in der oberen rechten Ecke.
7. Bearbeiten Sie die Formularfelder mit den folgenden Daten und Präsentationsdetails:

Felder	Konfigurationseingabe
Daten	
Typ	Wählen Sie **Seite**, um die Seite „walkup_online_checkin“ mit dem Widget in den Symbollink einzubetten.
Seite	Wählen Sie **walkup_online checkin**.
Präsentation	
Titel	Geben Sie Walk-up-Check-in ein.
Kurzbeschreibung	Geben Sie Details zu dem Symbollink ein, den Sie anzeigen möchten, z. B. Einchecken in einen IT-Walk-up-Standort, um eine Anforderung zu senden oder ein Problem zu melden.
Bootstrap-Farbe	Wählen Sie **Standard**.
Bootstrap-Klassenname	Geben Sie einen Klassennamen ein oder lassen Sie dieses Feld leer.

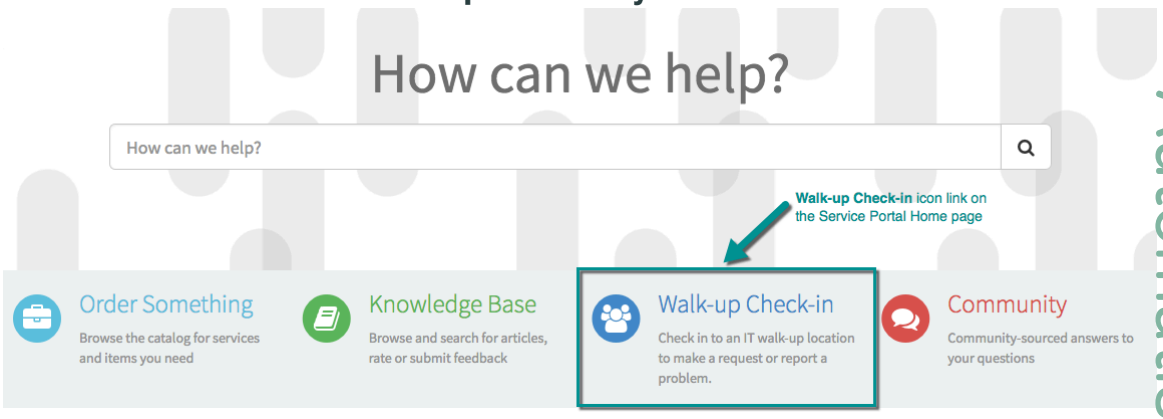
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Konfigurationseingabe
Glyphe	Wählen Sie eine Glyphe oder wählen Sie die leere Glyphe aus, um dieses Feld zu umgehen.
Vorlage	Wählen Sie das **Kreissymbol**.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Startseite des Service Portals wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. Das Online-Symbol für den Walk-up-Check-in-Link wird mit dem ausgewählten Glyphenbild und der Beschreibung anstelle des früheren **Hilfe**-Symbols angezeigt.

Service Portal-Startseite mit Walk-up-Check-in-Symbol



9. Navigieren zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage** , um den neu erstellten Walk-up-Check-in-Symbollink zu überprüfen und zu testen.
10. Informationen zum Hinzufügen des Walk-up-Check-in-Symbol-Links zu einem neuen Container finden Sie unter Erstellen und Bearbeiten einer Seite mithilfe des Service Portal-Designers .
11. Bearbeiten Sie die Containerformularfelder mit denselben Daten und Präsentationsinformationen wie oben in den Eingabebeschreibungen für die Formularkonfiguration beschrieben und folgen Sie den weiteren relevanten Schritten.

Walk-Up Experience-Servicekanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den Walk-Up Experience-Servicekanal entsprechend den Anforderungen Ihrer Walk-up-Servicemitarbeiter. Konfigurieren Sie außerdem, wie die Servicemitarbeiter Interaktionen in Mitarbeiterbereich zugewiesen werden und diese verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Walk-Up Experience-Servicekanal wird über Erweiterte Arbeitszuweisung angezeigt und konfiguriert. Sie können die Standardwerte und -bedingungen bei Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie **Walk-up**, um den Walk-Up Experience-Servicekanal zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Detaillierte Informationen zu Werten und Bedingungen des Servicekanal-Walk-up-Formulars finden Sie unter Einen Servicekanal konfigurieren .
   Weitere Informationen zu Erweiterte Arbeitszuweisung -Servicekanälen, z. B. zur Konfiguration von Kapazität und Auslastung, zum Layout des Posteingangs und zum Überschreiben der Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität für ausgewählte Service Desk-Mitarbeiter, finden Sie unter Servicekanäle .

Walk-Up Experience-Benachrichtigungen erstellen oder ändern

Erstellen und verwenden Sie Walk-Up Experience-Benachrichtigungen, um Anforderer über Ereignisse in der Warteschlange auf dem Laufenden zu halten, die sie betreffen. Das System kann Benutzer per E-Mail, SMS oder Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät benachrichtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Walk-Up Experience enthält mehrere Benachrichtigungen des Basissystems, die Sie verwenden oder anpassen können, um Personen mit Walk-up-Anforderungen über bestimmte Informationen und Interaktionen zu informieren, einschließlich:

Walk-Up Experience-Benachrichtigungen

Benachrichtigung	Beschreibung
Walk-up eingestellt	Benachrichtigt, wenn eine Walk-up-Interaktion geschlossen wird.
Walk-up-Schwellenwertbenachrichtigung	Benachrichtigt Besucher kurz bevor sie als nächstes in der Warteschlange für Support an der Reihe sind.
Walk-up zugewiesen	Benachrichtigt, wenn einem Techniker eine Interaktion zugewiesen wurde.
Walk-up geschlossen	Benachrichtigt, wenn ein Walk-up-Standort geschlossen ist.

Prozedur

1. Um Walk-Up Experience -Benachrichtigungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf eine verfügbare Walk-up-Benachrichtigung, um grundlegende Eigenschaften sowie Informationen darüber zu sehen, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält und welche Informationen in der Benachrichtigung enthalten sind.
3. Zur Änderung einer Walk-up-Benachrichtigung bearbeiten Sie eines der Formularfelder.
4. Um eine neue Walk-up-E-Mail- oder Push-Benachrichtigung zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen oder Push-Benachrichtigung erstellen.
   Vollständige Informationen zur Verwendung der Anwendung System Notification finden Sie unter Benachrichtigungen .

Walk-Up Experience-Zeitpläne erstellen oder ändern

Sobald Sie die Betriebsstunden für Ihren Walk-Up Experience-Standort kennen, können Sie entweder auf die Standardzeitpläne des Basissystems zugreifen oder neue Zeitpläne erstellen, um sie mit Ihrem Walk-up-Standort zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_walkup.walkup_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um einen Basissystem-Standardzeitplan in der Anwendung Walk-Up Experience anzuzeigen und zu verwenden, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**.
   Sie können alle verfügbaren Basissystem-Standardzeitpläne anzeigen, z. B. **8-5 Wochentage ohne Feiertage**.
2. Um einen vorhandenen Basissystemplan zu ändern, klicken Sie auf den Namen des Zeitplans. Andernfalls klicken Sie auf **Neu**, um einen Zeitplan zu erstellen, wenn keiner der Standardzeitpläne für Ihren Walk-up-Startort gilt.
3. Füllen Sie das Formular „Zeitplan Neuer Datensatz“ aus, oder ändern Sie Felder in einem vorhandenen Formular.
   Ausführliche Informationen zum Erstellen, Ändern und Verwenden von Zeitplänen im System, einschließlich einer Definition aller Formularfelder, finden Sie unter Zeitpläne .

Walk-Up Experience-Terminbuchung

Mit der Walk-Up Experience-Terminbuchungsfunktion können Walk-up-Benutzer verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Termin für einen Walk-up-Standort über die **Walk-up-Check-in**-Onlinefunktion buchen. Walk-up-Mitarbeiter können auch Termine für Kunden buchen.

Erstellen Sie Terminfenster für Walk-up-Warteschlangenstandorte, damit anfordernde Personen Servicetermine buchen können.

Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) muss aktiviert sein, um die Anwendung verwenden zu können. Die Aktivierung des Plugins fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Terminbuchung“ und die folgenden Module hinzu:

- **Terminbuchungskonfiguration**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung und danach Konfigurationen für jeden Service in dieser Anwendung zu erstellen.
- **Terminbuchungen**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der für Services gebuchten Termine anzuzeigen. Diese Liste enthält die mit jedem Termin verknüpften Arbeitsaufträge.

Die Terminbuchung erfordert die Konfiguration auf Anwendungsebene, in diesem Fall Walk-Up Experience, und auf Ebene des Walk-up-Warteschlangenservices, dargestellt durch den tatsächlichen Standort der Walk-up-Warteschlange.

Die Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration enthält Einstellungen, die für alle Servicestandorte in der Anwendung gelten, die die Terminbuchung unterstützen.

Für jeden Walk-up-Warteschlangenstandort in der Anwendung, der geplante Termine anbietet, ist eine Servicekonfiguration erforderlich. Eine Servicekonfiguration umfasst Einstellungen, die nur für diesen spezifischen Standort des Walk-up-Warteschlangenservices gelten.

Hinweis:
Sowohl die Anwendungskonfiguration als auch die Servicekonfiguration müssen aktiv sein, um Termine zu buchen.

Ausführliche Informationen zur Anwendung **„Appointment Booking** “ finden Sie unter Terminbuchung.

Verwaltung der Walk-Up Experience-Terminbuchung

Erstellen oder ändern Sie die Funktion Walk-Up Experience **Terminbuchung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren können die Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration erstellen, ändern und aktivieren. Terminbuchungsadministratoren (appointment_booking_admin) können Konfigurationen für Servicestandorte innerhalb der Walk-Up Experience-Anwendung erstellen, ändern und aktivieren.

Walk-Up Experience ist eine Konfiguration auf Anwendungsebene, die mit der Terminbuchungsfunktion des Basissystems bereitgestellt wird. Sie können beliebig viele Konfigurationen auf dem Servicelevel hinzufügen. Die Konfigurationen auf Servicelevel gelten für die einzelnen vorhandenen Walk-up-Warteschlangenstandorte. Administratoren können diese Konfigurationen nach Bedarf ändern oder als Beispiel zum Erstellen neuer Konfigurationen verwenden.

Weitere Informationen zur Terminbuchungsverwaltung finden Sie unter Terminbuchung verwalten

Walk-Up Experience-Terminbuchung aktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für Walk-Up Experience sowie für die einzelnen Walk-up-Servicestandorte, die anfordernden Personen zur Verfügung stehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) muss aktiviert sein, um die Anwendung verwenden zu können.
Wenn die Terminbuchung aktiviert ist, wird die Registerkarte **Einen Termin planen** auf der Online-Check-in-Seite angezeigt. Die anfordernden Personen wählen einen Grund für den Termin und das Datum und die Uhrzeit eines der aktuell verfügbaren Termine aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie **Walk-Up Experience** aus.
   Die **Walk-up Experience**-Konfiguration wird mit der Funktion **Terminbuchung** des Basissystems bereitgestellt.
3. Klicken Sie auf **Aktiv**, um die Terminbuchung für die Walk-Up Experience-Anwendung zu aktivieren.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ den Namen eines Services aus.
   Für Walk-Up Experience wird ein Service durch den physischen Standort einer Walk-up-Warteschlange definiert. Jede mit Ihrer Anwendung verknüpfte Walk-up-Warteschlange ist ein Service, der für die Terminbuchung konfiguriert werden muss.
   Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für den ausgewählten Service wird geöffnet.
5. Wählen Sie **Aktiv** aus, um das Feld auf „true“ zu setzen.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Walk-Up Experience-Terminbuchungskonfiguration

Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen für die Walk-Up Experience. Sie können die Terminbuchungskonfiguration für die Walk-Up Experience-Anwendung anzeigen oder ändern und zugehörige Serviceterminkonfigurationen erstellen oder ändern.

Die Walk-Up Experience-Anwendung des Basissystems umfasst eine Standardkonfiguration für die Terminbuchung, die geändert werden kann. Standardmäßig gelten die Informationen, die in der Terminbuchungskonfiguration der Walk-Up Experience-Anwendung gespeichert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden, für alle Services in dieser Anwendung. Services innerhalb der Walk-Up Experience-Anwendung sind als die tatsächlichen Walk-up-Warteschlangenstandorte definiert. Sie können neue Terminbuchungs-Servicekonfigurationen für die Walk-Up Experience-Anwendung erstellen oder vorhandene Konfigurationen ändern.

Beispielsweise können Sie eine Walk-up-Warteschlange so konfigurieren, dass sie Terminbuchungen täglich von montags bis freitags annimmt, und eine andere so, dass die Terminbuchung nur montags, mittwochs und freitags verfügbar ist. Durch die Konfiguration der Terminbuchung auf Servicelevel können Sie dieses Ziel erreichen.

Spezifische Walk-Up Experience-Setup-Kriterien für die Terminbuchung umfassen folgende Konfigurationen:

- Definition unterschiedlicher Terminpläne und Zeitfenster pro Warteschlangenstandort.
- Definition des Zeitfensters, in dem Sie Termine unterstützen möchten. Zum Beispiel 15 Minuten oder 30 Minuten.
- Definition der Kapazität des Zeitfensters. Zum Beispiel die maximale Anzahl von Terminen pro Zeitfenster.

Terminbuchungskonfiguration für Walk-Up Experience anzeigen oder ändern

Zeigen Sie die Standardkonfiguration der Terminbuchungsanwendung des Basissystems an, um festzustellen, ob die Kriterien Ihren Anforderungen an die Walk-up-Terminbuchung entsprechen. Sie können die Anwendungskonfiguration ändern, um die Terminbuchung auf eindeutige Weise im Hinblick auf Ihre Erfahrung zu verwalten. Die Informationen, die in der Konfiguration der Walk-Up Experience-Terminbuchungsanwendung gespeichert werden, gelten für alle Services in der Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Walk-up Experience**-Konfiguration wird mit der Funktion **Terminbuchung** bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie zum Anzeigen der **Walk-up Experience**-Konfiguration den Namen der Konfiguration aus.
3. Zeigen Sie im Formular „Terminbuchungskonfiguration“ die folgenden Felder an, oder ändern Sie sie bei Bedarf.

Terminbuchungskonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Name der Anwendungskonfiguration.
Aufgabentabelle	Tabelle, in der Termine für die Aufgaben erstellt werden. Das Feld wird automatisch mit der Tabelle „Walk-up-Termin“ [wu_appointment] zur Konfiguration der **Walk-up-Experience** gefüllt.
Verfügbarkeitsmethode	Option zur Bestimmung der Verfügbarkeit von Terminen. ○ **Anzahl der Termine pro Zeitfenster**: Definieren Sie eine bestimmte Anzahl von Terminen pro Zeitfenster. Verwenden Sie diese Verfügbarkeitsmethode, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **manuell** festgelegt ist. Das ist die Standardeinstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Geskriptet**: Verwenden Sie diese Konfigurationseinstellung, um die Verfügbarkeit zu bestimmen, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Zeitplanung** festgelegt ist.
Erweiterte Kalenderansicht für Portal	Option zur Anzeige einer erweiterten Ansicht des Kalenders für die Terminbuchung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anwendungskonfiguration und der Terminbuchung.
Automatische Annahme	Wenn die Anwendungskonfigurationseinstellung für **Prozesslebenszyklus** auf **aufgabenorientiert** festgelegt ist, muss ein Kundenservice-Mitarbeiter eine zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Aktivieren Sie die Checkbox **Automatische Annahme**, um diese Konfigurationseinstellung für die Terminbuchung zu überschreiben.
Portalansicht	Zeigt verfügbare Termine für einen einzelnen Tag oder für eine Woche im **Self-Service-Walk-up-Check-in**-Onlineportal oder aus dem **Service Portal** an, wenn das Walk-up-Symbol dort konfiguriert ist.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Datensatzersteller zur Erfassung von Walk-Up Experience-Termindatensätzen erstellen

Erfassen Sie Walk-Up Experience-Termindatensätze, indem Sie eindeutige Datensatzersteller für Ihre individuellen Walk-up-Standorte erstellen. Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ enthält Pflichtfelder, die sich auf Variablen im zugehörigen Datensatzersteller beziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Ihre Walk-up-Standortservices korrekt für die Terminbuchung zu konfigurieren, müssen Sie zuerst einen eindeutigen Datensatzersteller für jeden Walk-up-Standort erstellen. Zudem müssen Sie dem Datensatzersteller Variablensätze hinzufügen. Durch Erstellen des eindeutigen Datensatzerstellers mit entsprechenden Variablensätzen können Sie all Ihre Walk-up-Termindatensätze für jeden Standort erfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um das Formular für einen neuen Datensatz für den Datensatzersteller zu öffnen.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Datensatzersteller an.
4. Suchen Sie den Namen **Walk-up-Termin [wu_appointment]** im Feld **Tabellenname**, und wählen Sie ihn aus.
5. Geben Sie eine kurze Beschreibung ein, um zusätzliche Details anzugeben.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Kehren Sie zur Liste der Datensatzersteller zurück, und suchen Sie nach Ihrem neu erstellten Datensatzersteller.
8. Klicken Sie, um den neu erstellten Datensatzersteller zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Scrollen Sie im Formular nach unten, und klicken Sie, um die Registerkarte „Variablensätze“ zu öffnen.
10. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um dem Datensatzersteller die entsprechenden Variablensätze hinzuzufügen.
11. Wählen Sie die folgenden Variablensätze aus, und fügen Sie sie dem Datensatzersteller durch Klicken auf die Schaltfläche „Hinzufügen“ hinzu: `sn_appointment_variable_set` und `sn_walkup_variable_set`.
12. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurationen für Walk-Up Experience-Terminbuchungsservice erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen für Walk-Up Experience-Services. Ein Service wird als der tatsächliche physische Standort einer Walk-up-Warteschlange definiert. Die Informationen, die in der Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration gespeichert werden, gelten für alle Services oder Warteschlangenstandorte in der Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service oder jeden Warteschlangenspeicherort erstellen, der für Walk-up-Kunden verfügbar ist. Servicekonfigurationen werden innerhalb der **Walk-up Experience**-Anwendungskonfiguration als Teil der Anwendung für die **Terminbuchung** erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie **Walk-Up Experience** aus.
3. Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen.
   - Um eine Konfiguration für die Terminbuchung zu erstellen, wählen Sie **Neu** aus.
   - Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder für die Konfiguration des Terminbuchungsservices

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Konfiguration auf Tagebene aktivieren	Option zum Konfigurieren des Zeitplans auf Tagesebene. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung auf Tagesebene konfigurieren.
Allgemeine Informationen	
Name	Name der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verfügbarkeitstabelle	Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Für Walk-Up Experience wählen Sie „Walk-up-Termin“ [wu_appointment].
Feiertagskalender	Für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendender Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus. **Hinweis:** Feiertagskalender sind nützlich, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist, wobei Mitarbeiterzeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	
Katalogelement	Der Service im Service Catalog, für den diese Terminbuchungskonfiguration erstellt wird. Das Katalogelement muss im Service Catalog vorhanden sein. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie den zugehörigen Service aus der Liste der Datensatzersteller aus. Sie müssen für jeden Walk-up-Servicestandort einen Datensatzersteller anlegen. Siehe Datensatzersteller zur Erfassung von Walk-Up Experience-Termindatensätzen erstellen. Wenn Sie die Terminbuchung mit Arbeitsaufträgen verwenden, erstellen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, bevor Sie die Terminbuchung konfigurieren.
Standort	Das Feld des Datensatzanbieters, das den Ort des Termins bestimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Feld **Standort** sowohl im Formular als auch im Walk-up-Standortwarteschlangen-Formular (wu_location_queue) gleich konfiguriert ist. enthält die Referenzvariable `Standort` , die einen Standort-Datensatz (cmn_location) darstellt. Durch Auswahl von **Standort** über das Suchsymbol wird sichergestellt, dass Sie die richtige Zeitzone des Walk-up-Standorts, den Sie konfigurieren, ausgewählt haben. Wenn Sie **Standort** auswählen, wird der Kalender für die Online-Terminplanung in der Zeitzone der anfordernden Person angezeigt. Wenn dieses Feld leer bleibt oder in der Einstellung der anfordernden Person für die Instanz keine zugeordneten Zeitzone konfiguriert ist, wird der Terminkalender standardmäßig in der Zeitzone der anfordernden Person angezeigt. Wenn eine anfordernde Person in Europa die Benutzereinstellungen für die **Zeitzone** auf **Europa/Brüssel** konfiguriert hat und die Terminbuchungskonfiguration für das Feld **Standort** auf eine cmn_location mit der Zeitzone **US/Pazifik** festgelegt ist, wird der Terminplanungskalender in der Zeitzone „US/Pazifik“ angezeigt. Wenn eine anfordernde Person einen Termin erstellt, verwendet das System unabhängig vom **Standort**-Feldwert dieses Datensatzerstellers standardmäßig den Zeitplan, der der Walk-up-Standortwarteschlange (wu_location_queue) zugeordnet ist.
Zeitzone	Für den Standort verwendete Zeitzone. Wählen Sie **Standort des Termins** aus der Dropdown-Liste aus.
Termin ist erforderlich	Option zum Aktivieren der Funktion, dass eine anfordernde Person beim Anfordern dieses Services einen Termin erstellen muss. ○ Bei Aktivierung dieser Option wird das Feld **Termin** im Datensatzersteller angezeigt und die anfordernde Person muss einen verfügbaren Termin auswählen, bevor sie die Serviceanfrage absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann die anfordernde Person die Serviceanfrage absenden, ohne einen Termin auszuwählen.
Benutzerkontakt	Das Feld im Datensatzersteller, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wird. Legen Sie dieses Feld auf **Kontakt** fest. Dies ist ein Referenzfeld, das im Datensatzersteller nach der Variablen „sys_user“ sucht.
Buchung	
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vorlaufzeit	Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist vier Stunden.
Max. zukünftig buchbare Tage	Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/ -stornierungen möglich sind	Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn eine anfordernde Person innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Abbrechen** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist vier Stunden.
Termine	
Terminfenster	Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Arbeitsdauer	Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist eine Stunde.
Reisedauer (Hin-/ Rückfahrt)	Geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Setzen Sie den Wert auf 0, da die Arbeit vor Ort ausgeführt wird und keine Fahrzeit erforderlich ist.
Täglicher Zeitplan	
Buchbare Tage	Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag. Buchbare Tage sollten den Terminplan widerspiegeln. **Hinweis:** Terminpläne sind getrennt vom Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts, sollten jedoch die gleichen Tage und Stunden wie der Zeitplan des Walk-up-Warteschlangenstandorts aufweisen.
Tägliche Startzeit	Beginn des Arbeitstags und früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.
Tägliche Endzeit	Ende des Arbeitstags und späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Tägliche Pause einbeziehen	Option, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen. Wählen Sie Start- und Endzeit für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Option, um eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf der ausgewählten Start- und Endzeit, der Pausenzeit und dem Terminfenster anzuzeigen.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Terminbuchung auf Tagesebene konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie verschiedene Zeitpläne auf Tagesebene, wenn Sie Termine für einen Service buchen. Die Termine können für verschiedene Zeitfenster wie morgens, nachmittags und abends geplant werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Wählen Sie **Walk-Up Experience** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ eine Servicekonfiguration aus, für die Sie die Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie **Konfiguration auf Tagebene aktivieren**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Tageskonfiguration für Terminbuchung“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tageskonfiguration für Terminbuchung“

Name	Name der Konfiguration auf Tagebene, z. B. Morgen, Nachmittag oder Abend
Aktiv	Option zur Angabe, ob das Terminfenster aktiv ist oder nicht.
Startdatum	Startdatum des Terminbuchungsfensters
Enddatum	Enddatum des Terminbuchungsfensters
Tägliche Startzeit	Beginn des Arbeitstags und früheste Startzeit für ein Terminfenster. Das Feld wird automatisch auf 9:00 Uhr gesetzt.
Tägliche Endzeit	Ende des Arbeitstags und späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Servicekonfiguration	Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf Tagesebene planen, z. B. Point-of-Sale-Installation.
Arbeitsdauer	Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Geschätzter Wert der durchschnittlichen Fahrzeit (Hin-/Rückfahrt) für den Kundenservice-Mitarbeiter, der die Aufgabe ausführt. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert beträgt 15 Minuten.
Terminfenster	Dauer des Terminfensters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Hinweis: Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf manuell festgelegt ist. Wenn sie auf Automatische Zuweisung verwenden oder Dynamische Planung verwenden festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Tägliche Pause einbeziehen	Option zum Planen einer Pause für jeden buchbaren Tag. Legen Sie Start- und Endzeit für die Pause fest. Sie können auch eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Tägliche Zeitpläne für die Buchung von Walk-Up Experience-Terminen konfigurieren

Definieren Sie Betriebszeiten und tägliche Zeitpläne für Terminbuchungen an Ihrem Walk-Up Experience-Standort.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen eindeutigen Terminbuchungszeitplan für jeden Tag der Woche oder für bestimmte Wochentage. Sie können beispielsweise den Verfügbarkeitszeitplan für Terminbuchungen auf 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Montag, Mittwoch und Freitag festlegen. Der Verfügbarkeitszeitplan für Termine am Dienstag und Donnerstag kann auf 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr festgelegt werden. Sie können Terminbuchungen für einen bestimmten Wochentag, z. B. Freitag, vollständig deaktivieren.

Hinweis:
Wenn Sie eindeutige tägliche Buchungszeitpläne angeben und gleichzeitig Ihre zugehörige Terminbuchungskonfiguration verwenden möchten, erstellen Sie neue Zeitplaneinträge, um die Stunden auszuschließen, in denen keine Termine gebucht werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**.

2. Wählen Sie den von Ihnen verwendeten Zeitplan aus, z. B. **8:00–17:00 Uhr an Wochentagen außer an Feiertagen**.

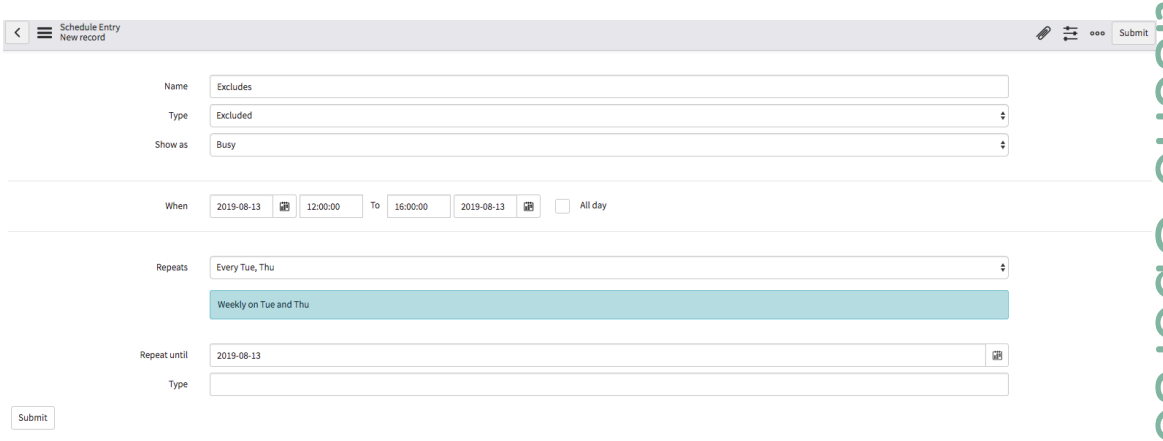
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ **Neu**aus.
4. Nennen Sie den neuen Datensatz **Ausgeschlossen**, und füllen Sie das Formular aus, um einen eindeutigen täglichen Buchungszeitplan für Termine am Dienstag und Donnerstag zu erstellen.

Konfigurationsfelder für „Zeitplaneintrag ausschließen“

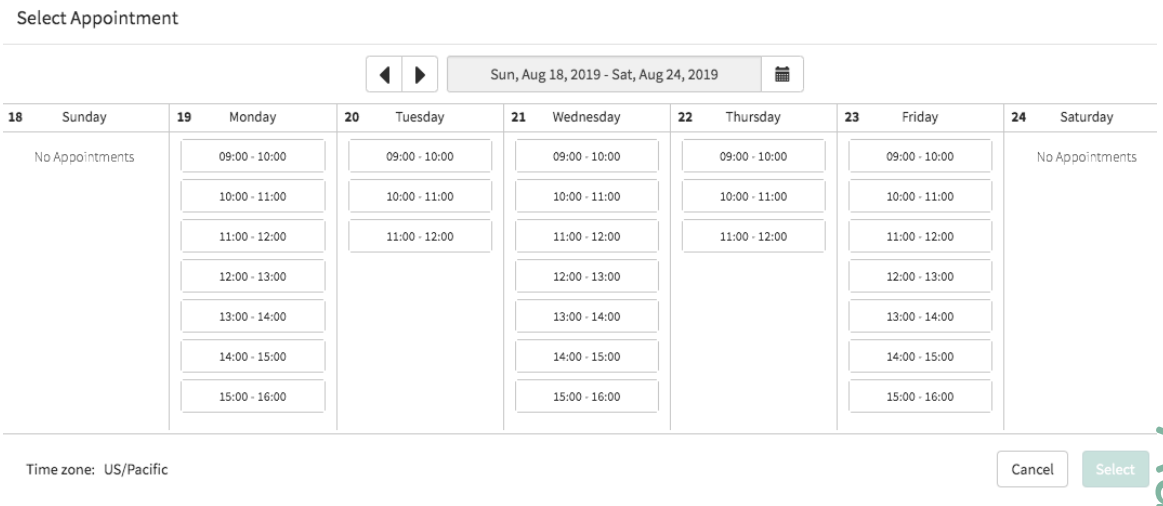
Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes. Nennen Sie den Datensatz beispielsweise **Ausgeschlossen**, um die Stunden anzugeben, die von der Terminbuchung ausgeschlossen sind.
Typ	Wählen Sie als Typ **Ausgeschlossen** aus.
Zeigen als	Wählen Sie **Beschäftigt** als Grund für den Ausschluss aus.
Wenn	Geben Sie das Datum an, ab dem dieser Verfügbarkeitszeitplan für Buchungen verwendet werden soll. Geben Sie auch die Zeit an, um die Buchungsverfügbarkeit für dieses Datum auszuschließen. Beispielsweise können dies die Stunden von 12:00 bis 17:00 Uhr sein.
Wiederholen	Geben Sie die Wiederholungsfrequenz für diesen Verfügbarkeitszeitplan an. Zum Beispiel **Wöchentlich am Di und Do**.
Wiederholen bis	Geben Sie an, wie lange dieser Verfügbarkeitszeitplan gilt, indem Sie ein Enddatum auswählen.



5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Um sicherzustellen, dass die Terminbuchung am Dienstag und Donnerstag nur von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr möglich ist, navigieren Sie zu Ihrer Online-Walk-up-Check-in-Anwendung.
   Wenn sie zur Ansicht konfiguriert ist, können Sie auf der Seite **Service Portal-Homepage** oder unter **Self-Service** in der linken Navigationsleiste auf die Online-Walk-up-Check-in-Anwendung zugreifen.
7. Wählen Sie den Walk-up-Standort aus, für den Sie den Zeitplan überprüfen.
8. Wählen Sie **Einen Termin planen** und dann einen Grund für den Besuch aus.
9. Wählen Sie ein Datum für den Termin aus.
   Im Fenster **Termin auswählen** wird der erste verfügbare Termin nach Woche und Tag angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Sie sehen, dass dienstags und donnerstags nur Termine von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr verfügbar sind.



Ausgeschlossene Stunden für Walk-Up Experience-Terminbuchung konfigurieren

Mit der Anwendung **Terminbuchung** können Sie für Ihren Walk-Up Experience-Standort ausgeschlossene Terminstunden im Zeitplan angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie Ihren Walk-Up Experience-Standort, um bestimmte Betriebsstunden von Benutzern auszuschließen, die Termine planen. Sie können beispielsweise den Verfügbarkeitszeitplan für Terminbuchungen auf ganztägig von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr, montags bis donnerstags festlegen. Am Freitag können Sie den Verfügbarkeitszeitplan für Terminbuchungen von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr planen. Sie können die Terminbuchung auch für einen bestimmten Wochentag, z. B. Montag oder Freitag, vollständig entfernen.

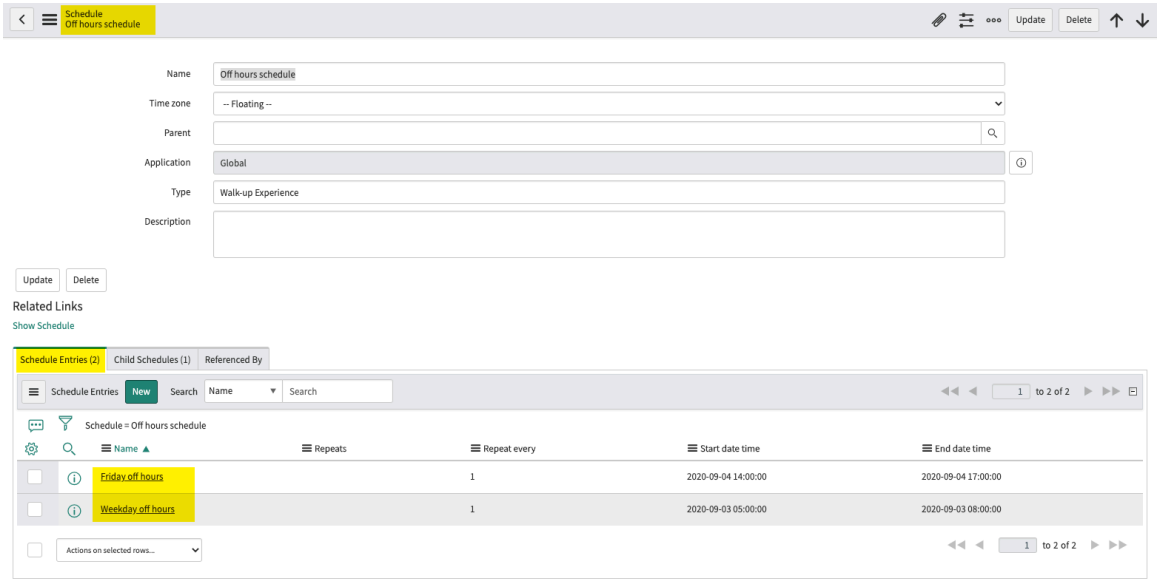
Konfigurieren Sie das Feld **Feiertagskalender** im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für Ihren Walk-up-Standort neu, um anstelle des Standard-Feiertagskalenders einen benutzerdefinierten **Zeitplan mit Ruhezeiten** zu verwenden.

Prozedur

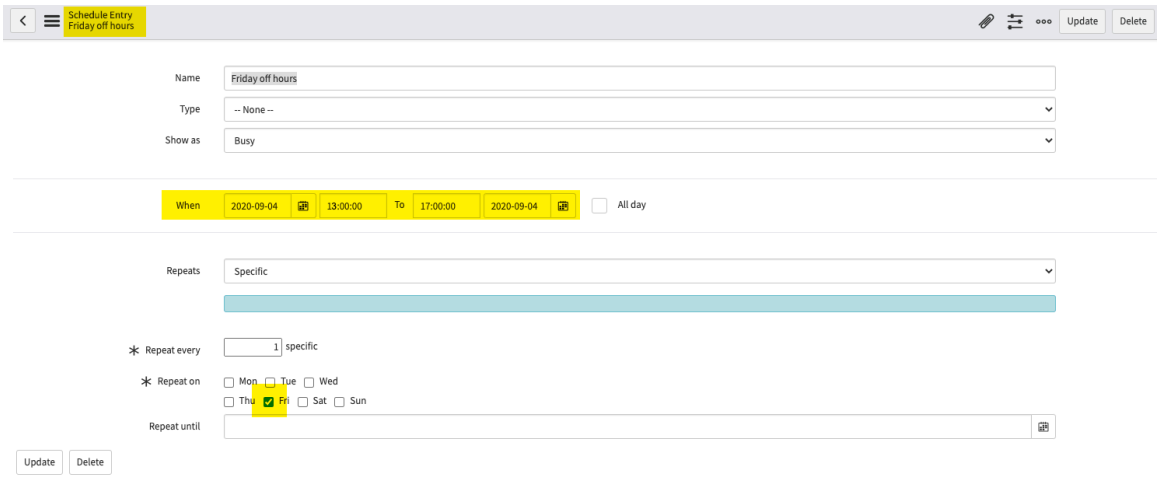
1. Wenn Sie einen Zeitplan erstellen möchten, um Ihre nicht verfügbaren Terminbuchungsstunden auszuschließen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**.
2. Wählen Sie **Neu** aus.
3. Geben Sie einen Namen für Ihren Zeitplan an, z. B. Zeitplan mit Ruhezeiten.
4. Fügen Sie bei Bedarf eine Beschreibung hinzu.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Suchen Sie in der Liste **Zeitpläne** anhand des **Namens** nach dem neuen Datensatz **Zeitplan mit Ruhezeiten**.
7. Wählen Sie **Off hours schedule** (Zeitplan mit Ruhezeiten) aus, um den Datensatz zu öffnen. Verwenden Sie die zugehörige Liste „Zeitplaneinträge“, um zwei separate Zeitplaneinträge für ausgeschlossene Stunden zu erstellen, einen für **Ruhezeit freitags** und einen für **Ruhezeit werktags**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ **Neu** aus, um **Friday off hours** (Ruhezeit freitags) zu erstellen.
   Konfigurieren Sie Freitage so, dass alle Termine nach 13:00 Uhr ausgeschlossen werden.



9. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
10. Fügen Sie dem **Zeitplan mit Ruhezeiten** den Standardzeitplan für **Feiertage in den USA** als untergeordneten Zeitplan hinzu.

    a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Untergeordnete Zeitpläne“.

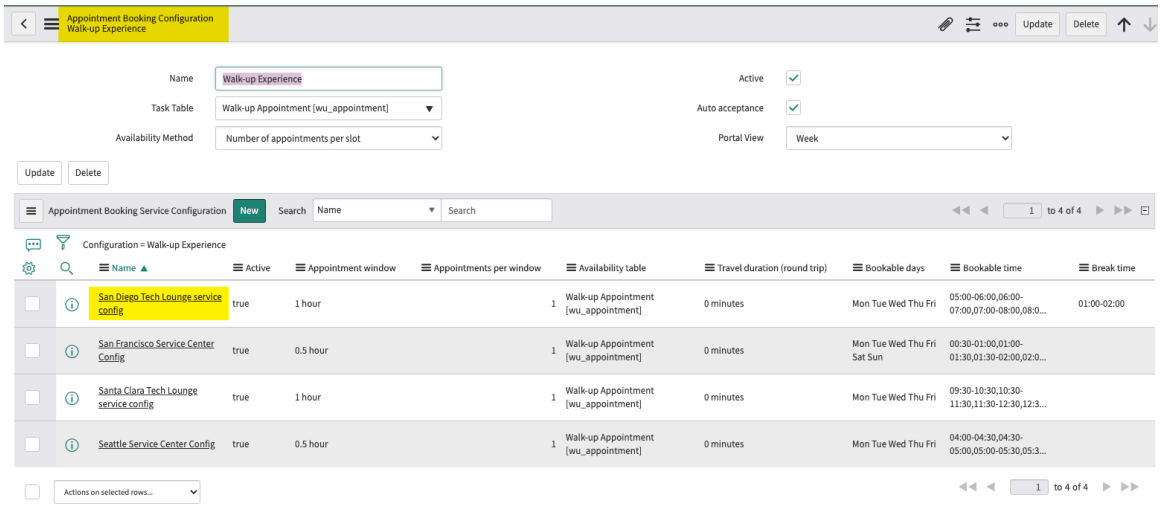
    b. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verwenden Sie den Slushbucket, um den Zeitplan für **Feiertage in den USA** in die **Liste „untergeordnete Zeitpläne“** für den **Zeitplan mit Ruhezeiten** zu verschieben.
    Durch Hinzufügen des Zeitplans **US-Feiertagskalender** als untergeordnetes Element wird sichergestellt, dass alle Feiertage von der Terminbuchung ausgeschlossen werden und die konfigurierten Feiertage im **Zeitplan mit Ruhezeiten** überschrieben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

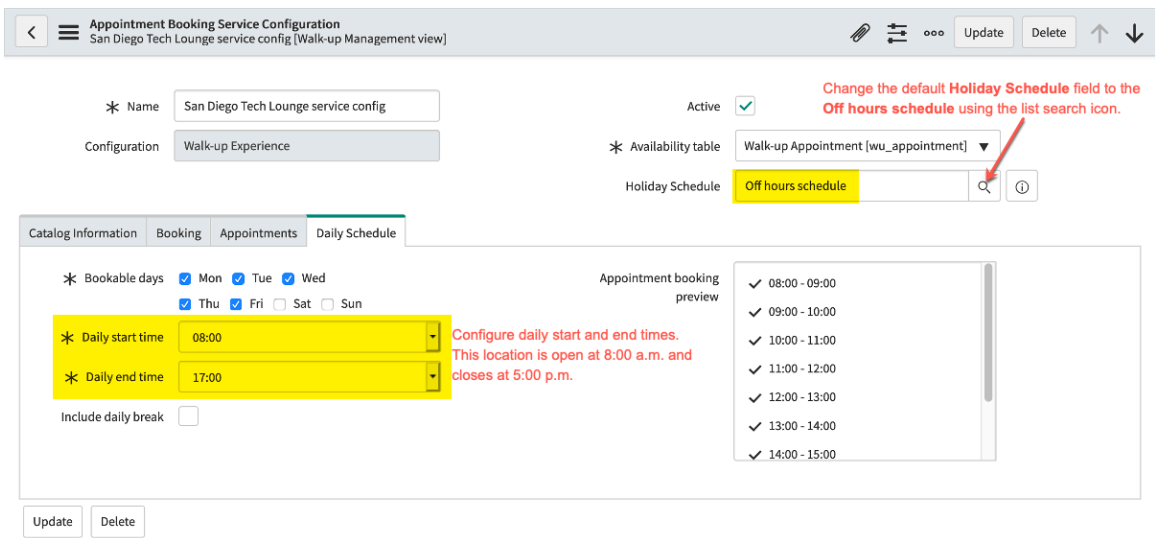
Hinweis:
Der Zeitplan **US-Feiertagskalender** ist der Standardzeitplan für Ruhezeiten in den USA. Die Standardzeitpläne für die Ruhezeiten variieren je nach Standort.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Datensatz **Zeitplan mit Ruhezeiten** zu speichern.
12. Um Ihren Walk-up-Standort für die Verwendung des **Zeitplans**mit Ruhezeiten zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
13. Klicken Sie auf **Walk-Up Experience**, und wählen Sie den Walk-up-Standort aus, den Sie neu konfigurieren möchten, z. B. San Diego Tech Lounge.



14. Ändern Sie im Feld mit dem **Feiertagszeitplan** den Wert für den standardmäßigen Basissystem-Zeitplan über das Listensuche-Symbol in **Zeitplan mit Ruhezeiten**.
15. Klicken Sie auf die Registerkarte **Täglicher Zeitplan**, um die täglichen Start- und Endzeiten für den Walk-up-Standort zu konfigurieren.
Für diesen Standort beginnen die Betriebszeiten Montag bis Freitag jeweils um 8:00 Uhr und enden um 17:00 Uhr.

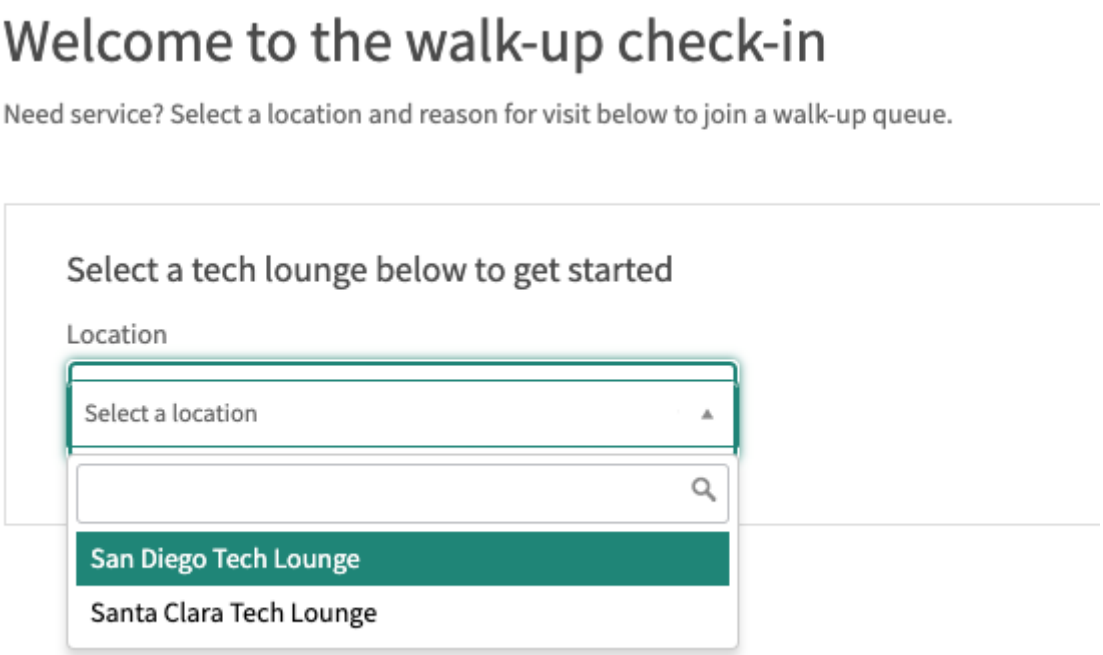


16. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

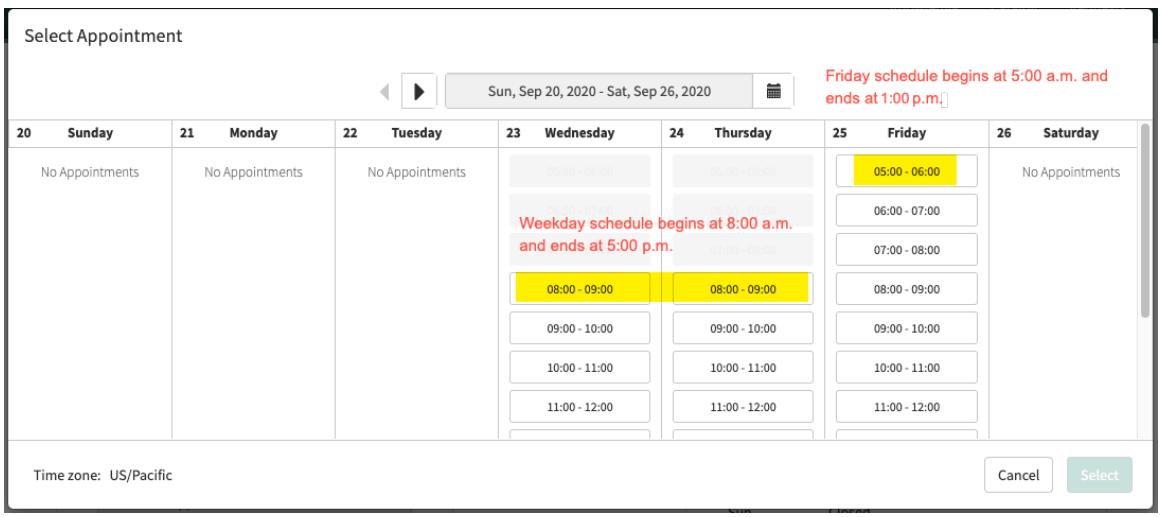
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Um zu überprüfen, ob die Stunden, die von der Terminbuchung ausgeschlossen werden sollen, nicht verfügbar sind, navigieren Sie zu **Selfservice** > **Walk-up-Check-in**.
18. Wählen Sie den Walk-up-Standort mit den ausgeschlossenen Stunden aus, die Sie überprüfen möchten.



19. Wählen Sie **Einen Termin planen** aus.
20. Klicken Sie auf das Kalendersymbol , um die verfügbaren Terminzeiten für den Walk-up-Standort anzuzeigen.
    Im Terminzeitplan erkennen Sie die ausgeschlossenen Stunden, die Sie mit dem **Zeitplan mit Ruhezeiten** konfiguriert haben. Scrollen Sie im Fenster **Termin auswählen** nach unten, um die Endzeiten anzuzeigen.



Terminbuchungserinnerungen für Walk-Up Experience aktivieren und konfigurieren

Konfigurieren Sie geplante Terminerinnerungen für Walk-Up Experience-Benutzer. Erinnerungen sorgen dafür, dass Benutzer rechtzeitig zu Terminen erscheinen oder einen Termin verschieben oder stornieren, wenn sie ihn nicht wahrnehmen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um mit Terminreservierungserinnerungen zu arbeiten, müssen Sie die regelmäßige Aufgabe **Terminbuchungserinnerungen** aktivieren, da sie standardmäßig nicht aktiv ist. Zudem wird das Feld **Terminerinnerung** standardmäßig nicht im Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice** angezeigt. Sie müssen es dem Formular hinzufügen und Erinnerungen konfigurieren. Erinnerungen sind inaktiv, sofern keine Konfiguration festgelegt ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie **Terminbuchungserinnerungen** anhand des Namens und wählen Sie die Option, sie zu öffnen.
3. Klicken Sie auf das Feld **Aktiv**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Um das Feld **Terminerinnerung** dem Formular **„Konfigurationen** für Terminbuchungsservice“ hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.
6. Wählen Sie eine Walk-Up Experience-Servicekonfiguration aus der Liste aus.
7. Klicken Sie auf die Menüschaltfläche ( ), und scrollen Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
8. Wählen Sie die Option **Terminerinnerung** aus der Liste **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie über die Schaltfläche „Hinzufügen“ in die Liste **Ausgewählt**.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice** wird mit dem Feld **Terminerinnerung** angezeigt.
10. Wählen Sie zum Konfigurieren einer Terminerinnerung eine Zeit in Stunden aus der Dropdown-Liste des Felds **Terminerinnerung** aus.
    Die Zeit gibt an, wie lange vor einem geplanten Termin eine Erinnerung gesendet werden soll. Beispielsweise kann eine Erinnerung eingerichtet werden, die zwei Stunden vor einem geplanten Termin gesendet wird.
11. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Terminerinnerungskonfiguration hinzuzufügen.

Variable Zeitfenster für die Terminbuchung

Variable Zeitfenster für Termine, z. B. Arbeitsdauer und Datum, können basierend auf dem Grund für einen Standort konfiguriert und gebucht werden. Der Grund kann ein Problem oder eine Anforderung sein.

Mit dieser Funktion können Sie Folgendes tun:

- Konfigurieren Sie variable Zeitfenster für die Buchung eines Termins basierend auf den verschiedenen Gründen für einen Standort, indem Sie erweiterte Konfigurationen und Servicekonfigurationsregeln erstellen.

  Hinweis:
  Die Servicekonfigurationsregeln und die erweiterten Konfigurationen dürfen sich nicht überschneiden.

- Informieren Sie die Kunden über die Verfügbarkeit der Mitarbeiter für einen Standort.
- Verwalten Sie die Walk-up-Standorte und -Ressourcen effektiver und effizienter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um diese Funktion zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen aktivieren** im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“.

Sie können mehrere erweiterte Konfigurationen für eine Servicekonfigurationsregel erstellen.

Variable Zeitfenster für Terminbuchungen konfigurieren

Konfigurieren Sie variable Zeitfenster für die Terminbuchung an einem Walk-up-Standort, indem Sie Regeln und Konfigurationen definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service oder jeden Warteschlangenspeicherort erstellen, der für Walk-up-Kunden verfügbar ist. Servicekonfigurationen werden innerhalb der Anwendungskonfiguration für Walk-Up Experience als Teil der Anwendung für die Terminbuchung erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie Terminbuchungskonfigurationen.
   - Um eine neue Konfiguration für die Terminbuchung zu erstellen, wählen Sie **Neu** aus.
   - Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern der Terminbuchungskonfiguration für Walk-Up Experience und feldbezogene Informationen finden Sie unter Konfigurationen für Walk-Up Experience-Terminbuchungsservice erstellen oder ändern.

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erweiterte Konfigurationen aktivieren**.
   Die Registerkarten **Erweiterte Konfigurationen** und **Servicekonfigurationsregeln** werden in der zugehörigen Liste des Formulars „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Servicekonfigurationsregeln**, und erstellen Sie eine neue oder ändern Sie eine vorhandene Regel.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Regel auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Regel zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Servicekonfigurationsregel“ aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Konfigurationsregeln für Terminbuchungsservice erstellen .

   Hinweis:
   Die Felder **Aufgabentabelle** und **Aufgabenbedingungen** gelten nicht für Walk-Up Experience.

6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Erweiterte Konfigurationen**, und erstellen oder ändern Sie eine Konfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Konfiguration zu erstellen.
- Um eine vorhandene Konfiguration zu ändern, wählen Sie die Konfiguration aus der Liste aus.

7. Füllen Sie die Felder im Formular **Erweiterte Konfigurationen** aus, und klicken Sie auf **Absenden**. Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Erweiterte Konfiguration für Terminbuchungen erstellen .
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die definierten erweiterten Konfigurationen der definierten Servicekonfigurationsregel für einen Standort zuordnen. Verwenden Sie die zugehörige Liste „Gründe für Besuch“ im Formular „Warteschlange des Walk-Up-Standorts“. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern.

Walk-Up Experience-Lager erstellen oder ändern

Erstellen Sie Lager und weisen Sie Assets und Gruppen speziell für Ihren Walk-up-Standort zu. Walk-up-Lager enthalten gemeinsame Assets, die Besucher am Walk-up-Standort üblicherweise anfordern, wie zum Beispiel eine Computermaus, Monitore und Kabel. Das Lager für den Walk-up-Standort sollte für eine schnelle Anforderungserfüllung leicht zugänglich sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lager sind separate, eigenständige Einheiten in der Asset-Management-Anwendung.

Prozedur

1. Um die Lagerräume des Walk-up-Standorts anzuzeigen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Lager**.
2. Um ein vorhandenes frei zugängliches Lager zu ändern, klicken Sie auf den Namen des Lagers. Andernfalls klicken Sie auf **Neu**, um ein Lager zu erstellen.
3. Füllen Sie das Formular „Lager Neuer Datensatz“ [Walk-up View] aus, oder ändern Sie Felder in einem vorhandenen Formular.

Felder	Beschreibung
Name	Anzeigename und eindeutiger Identifier des Lagers.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die das Lager hauptsächlich verwendet.
Extern	Gibt an, ob dieses Lager intern (Checkbox ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei (die Checkbox ist aktiviert) verwaltet wird.
Standort	Physischer Standort (Adresse) des Lagers.
Typ	Lagertyp Wählen Sie **Walk-up**, um ein Walk-up-Lager zu erstellen.
Manager	Verantwortlicher für das Lager. Erhält Wiederbeschaffungsbenachrichtigungen und Anforderungen für die Lagerbestandsregeln.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern eines Lagers sowie zum Hinzufügen und Verwalten von Lager-Assets finden Sie unter Lager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Maximale Anzahl von Terminen konfigurieren

Verbessern Sie die Service-Experience von Walk-Up Experience, indem Sie anfordernden Personen helfen, mehrere Termine gleichzeitig zu buchen. Sie können den Standort so konfigurieren, dass er mehrere Buchungen akzeptiert, und auch die maximale Anzahl von Terminen festlegen, die eine anfordernde Person an einem Standort buchen kann.

Mit der Walk-up Experience-Terminbuchungsfunktion konnte nur ein Termin von einer anfordernden Person gebucht werden. Die anfordernden Personen konnten keine Folgetermine buchen. Beispiel: Die anfordernde Person hat einen Laptop-Abgabetermin geplant und möchte einen Abholtermin im Voraus planen.

Mit der erweiterten Terminbuchungsfunktion können anfordernde Personen jetzt mehrere Termine gleichzeitig buchen.

Durch die Planung mehrerer Termine können anfordernde Personen und Service Desk-Mitarbeiter den Kontext der Serviceanfrage beibehalten. Um die wechselseitige Kommunikation zu reduzieren und Probleme nahtlos zu lösen, können Service Desk-Mitarbeiter auch mehrere Termine im Namen der anfordernden Person buchen.

Implementierung

- **Administratoren:** Administratoren können die maximale Anzahl von Terminen festlegen und konfigurieren, die eine anfordernde Person für einen bestimmten Standort buchen kann. Legen Sie beispielsweise am Standort der Tech Lounge in Santa Clara die maximale Anzahl von Terminen mit 2 fest. Die anfordernde Person kann nur zwei Termine im Voraus planen. Wenn die maximale Anzahl von Terminen pro Benutzer geändert wird, sind bestehende Termine nicht betroffen. Die Änderung wird auf alle zukünftigen Terminbuchungen angewendet. Informationen zum Konfigurieren und Festlegen der maximalen Anzahl von Terminen an einem Standort finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern.
- **Service Desk-Mitarbeiter:** Informationen zum Buchen eines Walk-up-Termins im Namen der anfordernden Personen, wenn die Lösung des Incidents einen Folgebesuch erfordert, finden Sie unter Termin über Incident erstellen
- **Anfordernde Personen:** Informationen zum Buchen mehrerer Termine und zur Planung von Walk-up-Besuchen im Voraus finden Sie unter Einen Besuch planen.

Termintyp konfigurieren

Unterstützen Sie anfordernde Personen persönlich, virtuell und durch Remote-Termine.

Ein Walk-up-Standort kann anfordernde Personen durch persönliche Besuche oder virtuell unterstützen.

Mit dem neuen Walk-up-Terminbuchungstyp **Remote** können Sie Services auf Ihre Mitarbeiter ausweiten, die remote arbeiten. Mit dem neuen Remote-Termintyp können Sie mühelos die Anzahl der Mitarbeiter am Standort verwalten und die Arbeit von zu Hause aus sowie hybride Arbeitsmodelle unterstützen. Integrieren Sie MS Teams, um eine Verbindung zu den Service Desk-Mitarbeitern und den anfordernden Personen herzustellen und den Konversationskontext aufrechtzuerhalten.

- **Administratoren:** Administratoren können einen Standort als Remote-Standort, als persönlichen Besuch oder als beides festlegen. Informationen zum Konfigurieren eines Termintyps für einen Standort finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern.
- **Service Desk-Mitarbeiter:** Service Desk-Mitarbeiter werden benachrichtigt, ob es sich um eine Remote-Interaktion oder eine persönliche Interaktion handelt. Sie können eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konversation mit der anfordernden Person in Microsoft Teams beginnen und den Kontext aus dem Microsoft Teams-Chat in die Walk-up-Interaktion übernehmen.

- **Anfordernde Personen:** Anfordernde Personen können auswählen, ob sie remote bedient werden möchten, indem sie bei der Planung eines Termins den Termintyp „Remote“ auswählen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Einen Besuch planen. Sie können Probleme weiterhin lösen, indem sie den Standort besuchen.

Einen Kiosk an einem Standort erstellen

Erstellen Sie einen Kiosk, um anfordernden Personen spezialisierte Services bereitzustellen. Unterstützen Sie einen Walk-up-Standort mit mehreren Kiosken, um Probleme anfordernder Personen nahtlos zu beheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Kiosk bezieht sich auf eine Plattform, die speziell auf einen bestimmten Service ausgerichtet ist, den Sie anfordernden Personen anbieten müssen. Kioske sind eine effiziente Möglichkeit, anfordernden Personen Services zur Lösung ihrer Probleme anzubieten. Abhängig von den verschiedenen Geschäftsprozessen können Sie mehrere Kioske an einem Walk-up-Standort einrichten. Beispielsweise können Finanzorganisationen, Krankenhäuser und IT-Unternehmen Kioske als Alias für Service Desk-Mitarbeiter verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Wählen Sie einen Standort aus der Liste der Walk-up-Standorte aus, für den Sie einen Kiosk erstellen oder hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Walk-up-Standort – Kioske“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Walk-up-Standort – Kiosk“ aus.

Walk-up-Standort – Kiosk

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kiosks.
Beschreibung	Detailbeschreibung der am Kiosk bereitgestellten Services.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kiosks für den Standort.
Standortwarteschlange	Standort, an dem Sie einen Kiosk erstellen möchten. Dieses Feld wird automatisch mit dem aktuellen Standort gefüllt. Sie können den Kiosk für einen anderen Standort erstellen, indem Sie einen anderen Standort aus der Nachschlageliste auswählen.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Standorte erstellen oder ändern

Erstellen Sie den vordefinierten Walk-Up Experience-Standort oder passen Sie ihn an. Walk-Up Experience-Standorte enthalten alle Informationen zum Ort für den Walk-up-Support. Sie können definieren, wie die einzelnen Standorte bzw. Supportpunkte funktionieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Walk-up-Standorte für Arbeitspläne, Terminbuchungen, Zuweisungsgruppen und zugehörige Lager konfigurieren. Richten Sie Verwaltungsregeln für den Walk-up-Standort ein. Geben Sie Gründe für Besuchsoptionen an, und konfigurieren Sie, wie die Interaktionen für jeden Walk-up-Standort angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Erstellen oder ändern Sie mit einer der folgenden Methoden einen vorhandenen Walk-up-Standort:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Walk-up-Standort zu erstellen.
   - Um einen vorhandenen Walk-up-Standort zu ändern, wählen Sie ihn aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Konfigurieren des Walk-up-Standorts

Felder	Beschreibung
Name	Name des Standorts. Beispiel: Santa Clara Tech Lounge
Beschreibung	Beschreibung des Standorts
Zeitplan	Zeitplan für die Tage und Stunden, während derer der Arbeitsbetrieb an dem Walk-up-Standort stattfindet
Terminbuchung	Terminbuchungsplan für den Walk-up-Standort. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-up-Termin buchen.
Servicekanal	Servicekanal, über den die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten. Wählen Sie den Servicekanal **Walk-Up** aus.
Bedingung hier definieren	Option, Arbeitselemente mit einer Bedingung an eine Warteschlange weiterzuleiten
Bedingungsmodus	Bedingungsmodi, mit denen die Weiterleitung von Arbeitselementen definiert wird. Folgende Optionen sind verfügbar: ○ **Einfach** ○ **Erweitert** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Bedingung hier definieren** ausgewählt ist.
Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement	Bedingung, die definiert, wer an einem Walk-up-Standort Supportleistungen für Kunden erbringt. Der Standort wird durch die physische Adresse bestimmt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Bedingungsmodus** die Option **Einfach** ausgewählt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Aktiv	Option, den Walk-up-Standort als aktiv festzulegen
Abwesenheitsstatus aktivieren	Option, den Standort in den Status „Nicht operativ“ oder „Geschlossen“ zu versetzen
Abwesenheitsnachricht	Meldung auf dem Display, die anzeigt, dass der Standort für den angegebenen Zeitraum vorübergehend geschlossen ist. Diese Meldung ist für Arbeitszeiten außerhalb der geplanten Schließzeiten vorgesehen.
Lager	Lager, von dem Assets an den Standort geliefert werden
Standort	Physische Adresse des Standorts
Standortbild	Bild von dem Standort. Zum Beispiel ein Bild der Stadt, des Gebäudes oder der Arbeitsplätze am Walk-up-Standort

4. Wählen Sie die Registerkarte **Management** aus und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Walk-up-Management“

Felder	Beschreibung
Positionsbenachrichtigung	Warteschlangenposition, an der einer anfordernden Person eine Benachrichtigung gesendet wird. Wenn die Positionsbenachrichtigung beispielsweise auf **3** festgelegt ist, erhält die anfordernde Person eine Benachrichtigung, sobald sie als Dritter an der Reihe ist, Support zu erhalten.
Letztes Check-in	Letzte verfügbare Check-in-Zeit in Minuten. Zum Beispiel 30 Minuten vor Schluss.
Online-Check-in aktivieren	Option, diesen Standort für das Online-Einchecken einzurichten. Ermöglichen Sie es anfordernden Personen, sich über ein Laptop oder Mobiltelefon von unterwegs aus am Standort einzuchecken.
Kiosk aktivieren	Option, die Kiosk-Funktion für den Standort zu aktivieren
Kiosk anzeigen	Option, den Kiosk im Portal und auf dem Bildschirm vor Ort anzuzeigen
Termindelegierung aktivieren	Option, Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen die Buchung von Terminen im Namen einer anderen Person zu ermöglichen
Termindelegierungsgruppe	Gruppe von Personen, die im Namen der anfordernden Person oder des Service Desk-Mitarbeiters einen Termin buchen können. Wenn keine entsprechende Gruppe vorhanden ist, fügen Sie eine neue Gruppe von anfordernden Personen hinzu. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Termindelegierung aktivieren** ausgewählt ist.
Maximale Termine pro Anwender	Maximale Anzahl von Terminen, die eine anfordernde Person an einem Standort buchen kann. Dieses Feld wird automatisch auf 1 gesetzt. **Hinweis:** Wenn die maximale Anzahl von Terminen pro Benutzer geändert wird, sind bestehende Termine nicht betroffen. Die Änderung wird auf alle zukünftigen Terminbuchungen angewendet.
Namenskonfiguration	Option, die Daten der anfordernden Personen auf dem Monitor der Warteschlangenanzeige vor Ort und auf dem Bildschirm für den Online-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Check-in einzublenden. Sie können die Namen auf eine der folgenden Arten anzeigen: ○ Vorname (standardmäßig) ○ Vorname und Nachname ○ Vorname mit Initialen des Nachnamens
Terminweiterleitungszeit	Zeitraum (in Minuten), der dazu definiert ist, das Arbeitselement vor einem Termin an einen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten
Haltezeit	Definierter Zeitraum in Minuten, für den eine Interaktion in den Wartestatus gesetzt werden soll, bevor versucht wird, sie erneut an einen Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Wenn dieses Feld beispielsweise auf **5** festgelegt ist, wird die Interaktion 5 Minuten lang angehalten, bevor sie an den anderen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.
Geschätzte Wartezeit anzeigen	Option, die geschätzte Wartezeit einer anfordernden Person in Walk-up-Warteschlangen anzuzeigen. Die Wartezeit wird anhand der durchschnittlichen Wartezeit der Warteschlange und der Anzahl der anfordernden Personen berechnet, die sich derzeit in der Warteschlange befinden. Alle geschätzten Wartezeiten werden auf die nächste ganze Minute gerundet. Zur Berechnung der geschätzten Wartezeit muss das Erweiterte Arbeitszuweisung-Warteschlangensystem verwendet werden, um die durchschnittliche Wartezeit zu berechnen. Geschätzte Wartezeiten werden an den folgenden Stellen angezeigt: ○ Online-Check-in ○ Monitor der Check-in-Anzeige und der Warteschlangenanzeige vor Ort ○ **Status**-Widget im Serviceportal
Audiowiedergabe	Hier können Sie festlegen, wann die Audiobestätigung abgespielt wird. Beispiel: Wenn eine anfordernde Person vor Ort oder online (bzw. beides) in eine Warteschlange eincheckt, wird die Audiodatei wiedergegeben. Dieses Feld wird automatisch auf **Keine** gesetzt.
Audiodatei	Audiodatei, die unter folgenden Walk-up-Warteschlangenbedingungen wiedergegeben wird: ○ Wenn die anfordernde Person in eine Warteschlange eincheckt, wird die Audiodatei am tatsächlichen Check-in-Standort abgespielt, normalerweise von einem stationären Laptop. ○ Wenn eine neue anfordernde Person in der Warteschlange nach oben rückt, wird die Audiodatei auf dem Monitor der Warteschlangenanzeige abgespielt. ○ Wenn eine anfordernde Person einen Termin online bucht, wird die Audiodatei auf dem Gerät dieser Person abgespielt. Die Standarddatei des Basissystems ist walkup_checkin.mp3.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Nur MP3-Dateiformate werden in allen Browsern unterstützt. Möglicherweise müssen Sie zusätzliche Browserberechtigungen gewähren, um eine Audiodatei im Safari-Browser zu verwenden.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Administration** und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte Walk-up-Administration

Felder	Beschreibung
Anzeige der Warteschlangenzeit	Auswahl zur Anzeige der Uhrzeit auf dem Monitor am Standort. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Keine: Wenn Sie keine Anzeige wünschen. ○ Check-in-Zeit: Die Check-in-Zeit der anfordernden Person. ○ Wartezeit. Verbleibende Zeit für das Einchecken der anfordernden Person.
Warteschlangennachricht	Willkommensnachricht, die auf dem Monitor am Standort angezeigt wird
Check-in-Begrüßung	Begrüßungsnachricht, mit der die anfordernde Person dazu veranlasst wird, sich am vorgesehenen Check-in-Monitor in der Warteschlange anzumelden
Geschlossen-Nachricht	Nachricht, mit der die anfordernden Personen informiert werden, dass der Standort geschlossen ist und gerade keine Betriebszeit hat
Telefonnummer außerhalb der Öffnungszeiten	Kontakttelefonnummer, an die anfordernde Personen sich wenden können, wenn der Standort geschlossen ist
Telefonnummer außerhalb der Öffnungszeiten – Bezeichnung	Für die Kontaktinformationen definierte Bezeichnung. Beispiel: IT-Support, Kundensupport oder HR-Support
Datensatzersteller außerhalb der Öffnungszeiten	Modus der Kontaktaufnahme mit den Service Providern, wenn der Standort geschlossen ist. Wenn die Option beispielsweise auf **Incident erstellen** festgelegt ist, werden die anfordernden Personen zum Erstellen von Incidents umgeleitet.
Grund für Abzeichen-Check-in	Grund für den Check-in an einem Walk-up-Standort. Dieses Feld wird automatisch auf **Sonstige** gesetzt. **Hinweis:** Der Check-in durch Scannen eines Abzeichens stellt keinen Authentifizierungsmechanismus dar.
Beschreibung des Grunds für Abzeichen-Check-in	Beschreibung des Grunds für das Einchecken. Dieses Feld wird automatisch auf **Walk-up-Check-in von Abzeichen-Scan** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Der Check-in durch Scannen eines Abzeichens stellt keinen Authentifizierungsmechanismus dar.
Geschlossen-Bild	Bild, das angibt, dass der Walk-up-Standort geschlossen ist. Das Bild wird auf dem Monitor vor Ort angezeigt.
Maximale Suchergebnisse	Anzahl der Suchergebnisse, die für kontextbezogene Suchvorgänge bereitgestellt werden sollen
Kontextsuchkonfiguration	Kontext, den die anfordernden Personen beim Einchecken oder Buchen eines Termins verwenden
Termintyp	Option zum Festlegen der Art des Termins, den anfordernde Personen für den Standort buchen können. Die folgenden Optionen sind verfügbar. ○ Persönlich ○ Telearbeit ○ Beides
Zutritt nicht registrierter Benutzer aktivieren	Option, mit der anfordernde Personen, die keinen Benutzernamen im System haben, die Möglichkeit erhalten, sich am Standort für Support anzumelden. Beispielsweise können diese anfordernden Personen Gäste sein, die keine Mitarbeiter sind und den Standort besuchen.
Suche des Benutzereintrags aktivieren	Option, mit der anfordernde Personen ihre Namen schnell in der Liste sehen, wenn sie mit der Eingabe beginnen
Technikerinformation aktivieren	Option, mit der die Namen der Service Desk-Mitarbeiter auf dem Monitor am Standort angezeigt werden
Technikeravatar aktivieren	Option, den Avatar des Service Desk-Mitarbeiters auf dem Wandmonitor am Standort anzuzeigen
Benachrichtigung bei Abzeichen-Check-in aktivieren	Option, eine Benachrichtigung anzuzeigen, wenn eine anfordernde Person mit einem Abzeichen-Scanner in eine Warteschlange eincheckt
Kopfzeilen-Logo	Option, ein Headerlogo hinzuzufügen. Das Headerlogo ist standortspezifisch. Wenn kein Logo angegeben ist, wird standardmäßig das Logo des Walk-up-Portals verwendet.
Warteschlangen-Logo	Option, ein Logo für den festgelegten Vor-Ort-Monitor hinzuzufügen. Entwerfen Sie dieses Logo so, dass es mit einem schwarzen Hintergrund funktioniert. Wenn für die Warteschlange kein Logo festgelegt ist, wird standardmäßig das Headerlogo verwendet. Wenn kein Kopfzeilen-Logo angegeben ist, wird das Logo des Walk-up-Portals verwendet.

6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Es werden die folgenden Registerkarten angezeigt:
   - **Interaktionen**: Hier können Sie Interaktionen anzeigen oder konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Interaktionen angezeigt werden soll.
   - **Walk-up-Termine**: Hier können Sie Termine anzeigen oder konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Termine angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Gründe für Besuch**: Hier können Sie einen Besuchsgrund anzeigen, ändern oder erstellen.

  Hinweis:
  Zum Konfigurieren der Funktion für variable Zeitfenster in Walk-Up Experience müssen Sie diese Registerkarte verwenden, um die erweiterten Konfigurationen der Servicekonfigurationsregel zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Variable Zeitfenster für Terminbuchungen konfigurieren.

- **Walk-up-Standort – Kioske**: Hier können Sie einen Kiosk für den Standort ändern oder erstellen.
- **Berechtigung für Zuweisung**: Hier können Sie eine Zuweisungsregel für Walk-up-Standorte anzeigen, ändern oder erstellen.

  Zuweisungsregeln werden in der Anwendung Erweiterte Arbeitszuweisung konfiguriert.

- **Sortierreihenfolge für Arbeitselemente**: Hier können Sie einen Arbeitsauftrag für Walk-up-Standorte anzeigen, ändern oder erstellen.
- **Abzeichenleser für Standortwarteschlangen**: Hier können Sie einen Abzeichenleser für Walk-up-Standorte anzeigen, ändern oder hinzufügen.

7. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den neuen bzw. geänderten Walk-up-Standort zu speichern.

Kompetenzbasierte Weiterleitung in Walk-Up Experience

Leiten Sie Arbeitselemente an zugewiesene Gruppen weiter. Sorgen Sie mit kompetenzbasierter Weiterleitung anhand der Gründe für den Walk-up-Besuch dafür, dass die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter vergeben wird.

Ermitteln Sie Kompetenzen für einen bestimmten Satz von Bedingungen, die für Gründe eines Walk-up-Besuchs definiert wurden. Fügen Sie diesen Arten von Arbeitselementen mithilfe von Geschäftsregeln automatisch Kompetenzen hinzu. In der Anwendung Walk-Up Experience werden Arbeitselemente auf Grundlage von Kompetenzen automatisch den richtigen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.

- Wenn eine neue Walk-up-Interaktion über das Check-in-Portal geöffnet oder ein Termin gebucht wird, leitet Erweiterte Arbeitszuweisung die Interaktionen an Service Desk-Mitarbeiter weiter, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, um sich um den Grund für die Interaktion zu kümmern.
- Die Administratoren müssen BR **Skill Determination for Interaction** (Kompetenzermittlung für Interaktionen) in der Interaktionstabelle für Erweiterte Arbeitszuweisung aktivieren, um Interaktionen an einen Service Desk-Mitarbeiter mit entsprechenden Kompetenzen weiterzuleiten.
- Neue Interaktionen, deren Öffnung nach der Einrichtung erfolgt ist, werden an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, der über die entsprechenden Kompetenzen verfügt.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist und die Interaktion keine obligatorischen Kompetenzen erfordert, wird die Walk-up-Aufgabe anhand der für den Standort geltenden Zuweisungsregel weitergeleitet.

Weitere Informationen finden Sie unter Skills Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weiterleitung von Walk-up-Aufgaben an qualifizierte Mitarbeiter

Verwenden Sie Geschäftsregeln, um Walk-up-Aufgaben automatisch an Mitarbeiter mit den entsprechenden Kompetenzen weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Richten Sie Metadaten in den Tabellen **Alle Kompetenzen**, **Gruppenkompetenzen** und **Benutzerkompetenzen** ein, bevor Sie Walk-up-Standorte für die kompetenzbasierte Weiterleitung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen konfigurieren

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Wählen Sie den Standort aus, um die Kompetenzen der Mitarbeiter hinzuzufügen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Gründe für Besuch** aus.
4. Wählen Sie einen Grund für die Zuordnung der Kompetenzen aus.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Walk-up-Kompetenzen für Gründe** die Option **Neu** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Walk-up-Kompetenzen

Felder	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Kompetenz
Kompetenz	Für den ausgewählten Walk-up-Grund erforderliche Kompetenz
Obligatorisch	Option, die Kompetenz obligatorisch zu machen. Wenn die Kompetenz als obligatorisch festgelegt ist, wird die Walk-up-Aufgabe nicht an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, denen diese Kompetenz fehlt.
Walk-up-Grund	Grund, aus dem eine anfordernde Person Hilfe benötigt.

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Umfragen zur Zufriedenheit der Kunden mit Walk-Up Experience

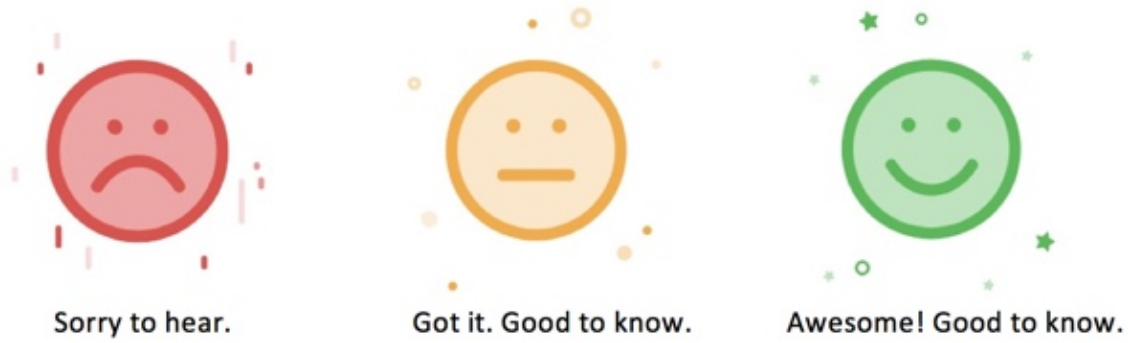
Mit Walk-Up Experience-Umfragen können anfordernde Personen ihre Zufriedenheit mit Interaktionen mit Walk-up-Standorten bewerten und Feedback zur Verbesserung von Walk-Up Experience geben.

Es werden zwei vordefinierte Basissystem-Walk-Up Experience-Umfragen bereitgestellt:

- **Walk-up-CSAT-Umfrage**: Vor-Ort-Umfrage zur Beurteilung der Stimmung mit einem Klick, bei der anfordernde Personen den Service schnell anhand einer Skala von 1 bis 3 bewerten können, wobei 1 eine negative Erfahrung und 3 eine positive Erfahrung darstellt. Die Umfrage verwendet eine Bildskala von drei Gesichtern mit unterschiedlichen Gefühlen (traurig, neutral und lächelnd).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up-Umfrage



- **Walk-up-Experience Zufriedenheitsumfrage**: Nach Schließen der Walk-up-Interaktionen wird ein Umfrage-Link per E-Mail gesendet. Sie verwendet eine Stimmungsanalyse für die Gesamterfahrung, in Bezug auf die Wartezeit und auf die Freundlichkeit und Professionalität des Service Desk-Mitarbeiters. Auch zusätzliche Anmerkungen sind möglich. Diese Umfrage basiert auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 sehr unzufrieden ist und 5 sehr zufrieden darstellt.

Walk-up-Administratoren und -Manager können diese Umfragen und die zugehörigen Auslösebedingungen ändern. Manager und Administratoren können die Antworten nach Fragen überprüfen und eine Bewertungsliste für jede Umfrage im Modul **Walk-up-Experience-Dashboard** anzeigen. Das Feedback der anfordernden Person wird zur Verbesserung der Walk-up-Interaktionen verwendet.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Umfragen, Stimmungsanalysen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter .

Umfragen zur Zufriedenheit der Kunden mit Walk-Up Experience erstellen oder ändern

Verbessern Sie die Vorgänge Ihrer **Walk-up-Experience** und den Kundenservice durch Verwendung von Umfragen und Überwachen der Umfrageergebnisse. Walk-up-Umfragen erfassen wichtige Informationen von Nutzern über die Interaktionserfahrung, die ihnen am Standort geboten wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine neue Umfrage zur Kundenzufriedenheit zu erstellen, müssen Sie zunächst eine neue Umfrage definieren und anschließend mit dem Umfragedesigner gestalten, konfigurieren und anfordernden Personen zur Verfügung stellen.

Prozedur

1. Um eine vordefinierte Basissystem-Umfrage in der Anwendung Walk-Up Experience anzuzeigen und zu verwenden, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Umfragen**.
2. Um eine vorhandene Walk-up-Umfrage zu ändern, klicken Sie auf den Namen der Umfrage. Andernfalls navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Umfrage zu definieren, wenn keine der Basissystem-Umfragen für Ihren Walk-up-Standort geeignet ist.
3. Informationen zum Ändern oder Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Umfragedefinition ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Standorte entfernen

Wenn Sie einen physischen Walk-Up Experience-Standort dauerhaft schließen, können Sie den Standort auch aus der Tabelle „Walk-up-Standortwarteschlange“ entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Walk-up-Standortes, den Sie entfernen möchten, um den Datensatz der Standortwarteschlange zu öffnen.
3. Klicken Sie in der Formularkopfzeile auf **Löschen**.
   Ein Bestätigungs-Popup erscheint, um sicherzustellen, dass Sie den Datensatz löschen möchten.
4. Wenn Sie im Bestätigungsfenster gefragt werden, ob Sie den Datensatz löschen möchten, klicken Sie auf Löschen.
   Die Walk-Up Experience-Standortwarteschlange wird aus der Anwendung entfernt.

Badge Reader Integration für Walk-Up Experience

Verbessern Sie die Walk-Up Experience-Benutzerzufriedenheit, indem Sie die Anwendung „Badge Reader Integration“ an den Standorten der Walk-up-Warteschlange vor Ort verwenden. Damit können Walk-Up Experience-Benutzer ein Mitarbeiterabzeichen scannen, um in einer Warteschlange einzuchecken, anstatt Anmeldeinformationen einzugeben.

Badge Reader Integration für Walk-Up Experience-Warteschlangen-Standorte vor Ort

Badge Reader Integration ist eine vorgefertigte, domänengetrennte Basissystemanwendung. Mit der Anwendung können Ihre Walk-Up Experience-Benutzer einfach ein Mitarbeiterabzeichen scannen und sich in eine Walk-up-Warteschlange vor Ort einreihen. Das Scannen des Abzeichens erspart Benutzern das Nachschlagen eines Namens bzw. einer E-Mail-Adresse, wenn sie einer Warteschlange beitreten möchten. Administratoren können die Integration von Abzeichen-Scans ganz einfach für die Verwendung mit Walk-Up Experience konfigurieren.

Durch die Bereitstellung eines verbesserten, einfacheren und schnelleren Walk-Up Experience-Check-in-Prozesses kann die Verwendung von Walk-up-Standort-Warteschlangen vor Ort gesteigert werden, was sich positiv auf die allgemeine Benutzerzufriedenheit auswirkt. Benutzer erhalten bei erfolgreichem Einchecken in eine Walk-up-Warteschlange eine Bestätigung auf dem Bildschirm und eine Audiowarnung.

Zur Integration des Abzeichen-Scans muss das Plugin „Badge Reader Integration“ (com.snc.badge_reader) aktiviert werden. Das Plugin ermöglicht Anwendungen, wie z. B. Walk-Up Experience, die Integration in die Abzeichenleser-Hardware. Zur Verwaltung von Badge Reader Integration ist die Rolle „Abzeichen-Administrator“ (sn_badge.badge_admin) erforderlich.

Hinweis:
Badge Reader Integration stellt keinen Authentifizierungsmechanismus dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten von Walk-Up Experience Badge Reader Integration

Die Abzeichenleser-Hardware und der Integrationsclient befinden sich physisch an einem Walk-up-Warteschlangen-Standort. Die Badge Reader Integration-Anwendung bietet eine generische, wiederverwendbare Rest-API, die von den Abzeichen-Integrationsclients verwendet wird. Walk-Up Experience verwendet die Badge Reader Integration-Anwendung als flexible Abhängigkeit.

Laden Sie die ausführbare Datei für Badge Reader Integration zur Installation auf Ihrem System herunter. Zur Aktivierung der Badge Reader Integration-Anwendung wird eine ausführbare Datei bereitgestellt. Der Client integriert sich in die Hardware Human Interface Device (HID) Omnikey 5427ck USB Badge Reader und die Rest-API der Badge Reader Integration-Anwendung. Das Modul Badge Reader Integration enthält Links, um den Client auf ein Linux- oder OSX-Betriebssystem herunterzuladen.

Walk-Up Experience-Implementierer installieren die Hardware HID Omnikey 5427ck USB Badge Reader auf einem neuen Computer an jedem Standort der Vor-Ort-Walk-up-Warteschlange. Die Hardware ersetzt alle vorhandenen Tablets, die für den Vor-Ort-Check-in verwendet werden.

Im Folgenden sind wichtige zugehörige Komponenten aufgeführt.

Zugehörige Komponenten im Abzeichenleser

Komponente	Beschreibung
Abzeichennummer	Nummer des Mitarbeiterabzeichens.
Facility-Code	Eindeutiger Code der Einrichtung oder des Standorts, der auf jeder Karte codiert ist und die Organisation identifiziert.
Human Interface Device (HID)	Protokoll für die Anbindung an Benutzerschnittstellen-Geräte über USB.
Physical Access Control Services (PACS)	Methode zum Schutz der Sicherheit einer physischen Umgebung, indem Autorisierungs- und Authentifizierungsregeln festgelegt werden.
Abzeichenleser-Client	Client für den Abzeichenleser. Zu den zulässigen Plattformen gehören macOS und Linux.
Abzeichenleser-Plugin	Das Plugin „Badge Reader Integration“ (com.snc.badge_reader) ist kostenlos.

Module von Badge Reader Integration

Abzeichen-Administratoren können auf mehrere Anwendungsmodule zugreifen.

Modul	Beschreibung
Downloads	Badge Reader Integration-Client zum Herunterladen auf Ihr System.
Abzeichenleser	Konfigurationsmodul zum Definieren und Aktivieren der Abzeichenlesegeräte.
Abzeichenereignishandler	Konfigurationsmodul für die Definition der Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modul	Beschreibung
	Abzeichen von einem Abzeichenlesegerät gescannt wird. Das eingegebene Skript ist der Code, der beim Scannen eines Abzeichens ausgeführt wird. Diese Datensätze werden normalerweise als Teil der anwendungsspezifischen Integrationen von Badge Reader Integration bereitgestellt.
Anwenderabzeichen	Konfigurationsmodul zum Zuordnen von Benutzern zu Benutzerabzeichen. Die Konfiguration erfordert das Verknüpfen eines sys_user mit einer eindeutigen Abzeichennummer und einem Facility-Code.
Abzeichen-Scanprotokolle	Schreibgeschütztes Modul zum Überwachen von Fehlerereignissen des Abzeichenlesers.
Konfiguration des Anwenderabzeichens	Konfigurationsmodul zum Definieren der Tabelle, aus der die Zuordnungsinformationen für Benutzer-ID und Abzeichen-ID abgerufen werden.

Sicherheit bei Badge Reader Integration

Die Badge Reader Integration-Anwendung stellt keinen Authentifizierungsmechanismus dar. Sie bietet Benutzern eine schnellere und bequemere Möglichkeit, bei einer Walk-up-Warteschlange einzuchecken. Sie ist für die Verwendung innerhalb der vorhandenen Sicherheitsgrenzen der Einrichtung vorgesehen. Die Anwendung kann nicht in die vorhandene Zugriffssteuerungssoftware der Einrichtung integriert werden.

Badge Reader Integration aktivieren

Sie können das Plugin „Badge Reader Integration“ (com.snc.badge_reader) aktivieren, wenn Sie die Rolle sn_badge.badge_admin haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Badge Reader Integration-Anwendung ist ein Framework, mit dem andere Anwendungen, z. B. Walk-Up Experience, zur Integration mit der Abzeichenleser-Hardware eingesetzt werden können. Administratoren konfigurieren und verwalten Abzeichenleser-Clients und -Integrationen, indem sie Abzeichen-Scanner mit Walk-up-Standorten verknüpfen und sicherstellen, dass eine Zuordnung zwischen Abzeichen-ID-Nummern und dem Lesegerät besteht.

Entwickler können das Abzeichen-Scan-Framework erweitern, um basierend auf einem Abzeichen-Scan-Ereignis Aktionen in anderen Anwendungen auszulösen. Die Badge Reader Integration-Anwendung erfordert keine Anpassung, kann aber je nach Hardware des Abzeichensystems angepasst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Mit Badge Reader Integration installiert

Bei der Aktivierung des Badge Reader Integration-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Abzeichen-Administrator [sn_badge.badge_admin]	Wird zur Verwaltung der Integrationen von Badge Reader Integration verwendet.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwenderabzeichen [sn_badge_user_badge]	Datensatz, der zum Konfigurieren eines Benutzerabzeichens verwendet wird und in dem ein Benutzer einer Abzeichennummer und einem Facility-Code zugeordnet wird.
Abzeichenereignishandler [sn_badge_event_handler]	Datensatz, der zum Konfigurieren von Aktionen verwendet wird, die einem Abzeichen-Scan-Ereignis zugeordnet sind. Speichert ein Ereignishandler-Skript, das einem Abzeichenleser zugeordnet werden kann. Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Abzeichen-Scanprotokoll [sn_badge_scan_log]	Datensatz, der zum Protokollieren aller Abzeichenleser-Fehlerereignisse verwendet wird.
Abzeichenleser [sn_badge_badge_reader]	Datensatz, der zum Konfigurieren von Abzeichenlesegeräten verwendet wird. Erweitert die Tabelle „Aufgabe“.

Badge Reader Integration für Walk-Up Experience einrichten und konfigurieren

Die Einrichtung und Konfiguration von Badge Reader Integration ermöglicht es Ihren Walk-Up Experience-Benutzern vor Ort, ein Abzeichen zu scannen, um schnell in die Warteschlange einzuchecken.

Die Plugins Walk-Up Experience (com.snc.walkup) und „Badge Reader Integration“ (com.snc.badge_reader) müssen aktiviert werden, bevor Sie die Integration einrichten und konfigurieren. Weitere Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Walk-Up Experience aktivieren und Badge Reader Integration aktivieren.

Badge Reader Integration wird automatisch mit Walk-Up Experience über ein bedingtes Plugin aktiviert.

Die Aktivierung von Badge Reader Integration stellt eine ausführbare Client-Datei bereit, die nach der Installation auf dem entsprechenden Computer in die HID Omnikey 5427ck USB Badge Reader-Hardware und die Rest-API der Badge Reader Integration-Anwendung integriert wird. Das Modul **Badge Reader Integration** enthält Links, um den Client auf ein Linux- oder OSX-Betriebssystem herunterzuladen.

Badge Reader Integration erfordert eine Verbindung der HID Omnikey 5427ck USB Badge Reader-Hardware mit einem Clientcomputer an einem Vor-Ort-Walk-Up Experience-Standort. Durch das Herunterladen und Installieren der ausführbaren Datei des Abzeichenleser-Clients auf diesem Computer wird die Integration zwischen ihm und der Abzeichenleser-Hardware ermöglicht.

Die Einrichtung und Konfiguration umfasst die folgenden Stufen:

- Client-Software: Laden Sie die ausführbare Client-Datei herunter, und installieren Sie sie auf Ihrem System.
- Abzeichenlesegerät: Konfigurieren Sie das Abzeichenlesegerät, und registrieren Sie es manuell oder über einen unterstützten Prozess.
- Genehmigung: Anforderung und Empfang der Geräteaktivierungs-Genehmigung.
- Walk-Up Experience-Anwendung: Konfigurieren Sie Walk-Up Experience für die Integration mit einem Abzeichenlesegerät.

Ereignishandler für Badge Reader Integration erstellen oder ändern

Konfigurieren Sie Aktionen, die einem Abzeichen-Scan-Ereignis zugeordnet sind, und definieren Sie den Code, der beim Scannen eines Abzeichens ausgeführt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mithilfe des Moduls **Badge Event Handler** können Sie Abzeichenereignishandler mehreren Abzeichenlesern zuordnen. Zum Beispiel haben Sie möglicherweise einen Abzeichenleser an Ihrem Walk-up-Standort San Diego und einen weiteren in Santa Clara. Beide Abzeichenleser können dem gleichen Walk-up-Abzeichenleser-Ereignis zugeordnet werden.

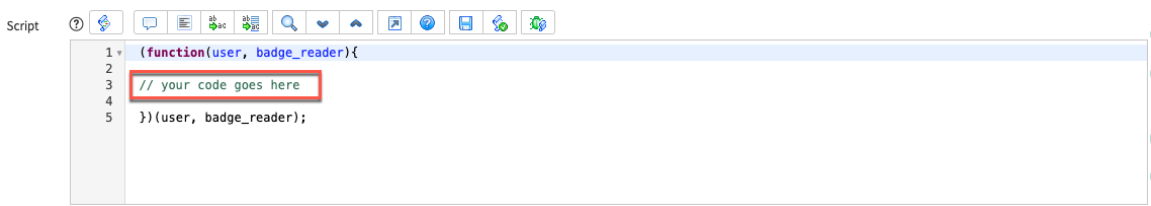
Badge Event Handler-Datensätze werden als Teil der anwendungsspezifischen Walk-Up Experience-Integrationen von Badge Reader Integration bereitgestellt.

Hinweis:

Der im Feld **Script** des Formulars „Badge Event Handler“ eingegebene Code wird mit einem GlideScopedEvaluator im BadgeScanProcessor ausgeführt.

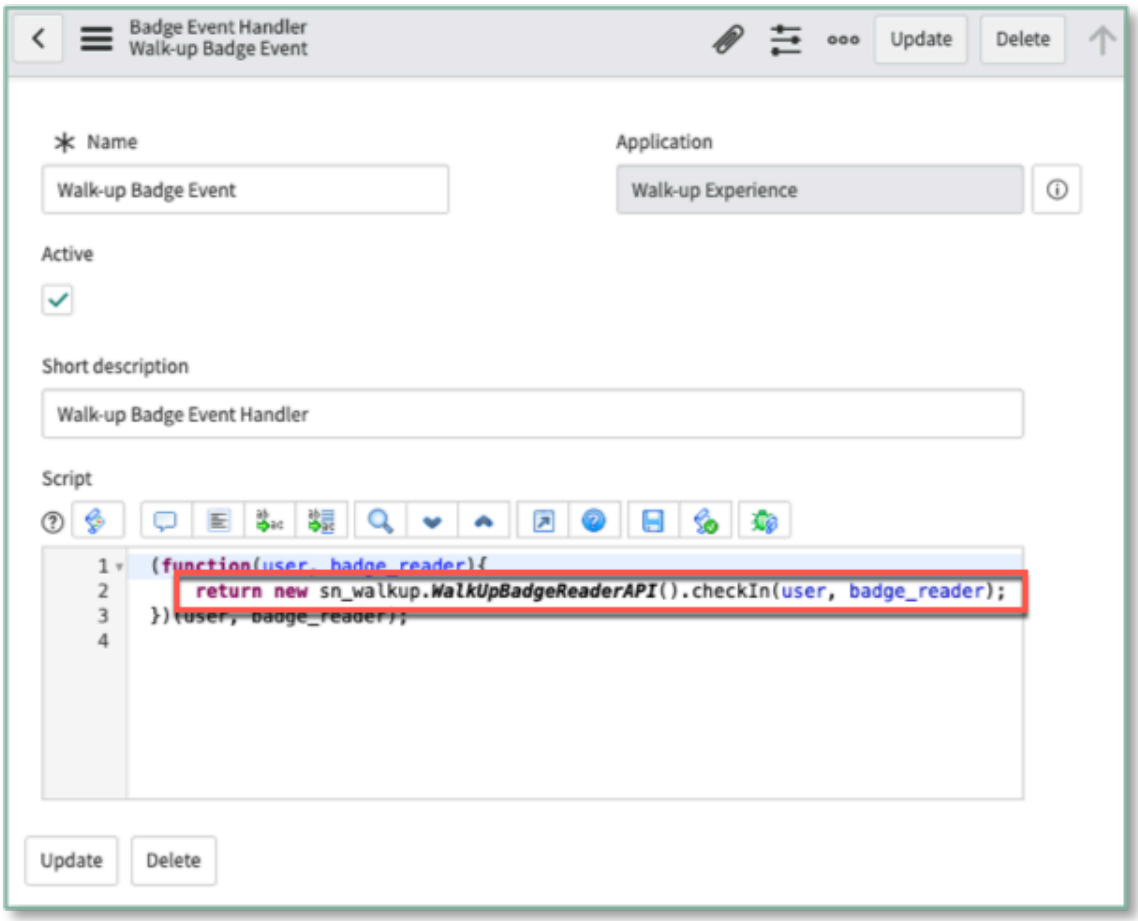
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenereignishandler**.
   Die Liste „Abzeichenereignishandler“ wird angezeigt und zeigt alle vorhandenen Abzeichenereignishandler an.
2. Um einen vorhandenen Abzeichenereignishandler zu ändern, klicken Sie auf den Namen.
   Klicken Sie andernfalls auf **New (Neu)**, um einen neuen Abzeichenereignishandler zu erstellen.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Abzeichenereignishandler ein.
   Beispiel: Walk-up-Abzeichen-Ereignis.
4. Geben Sie bei Bedarf Details in das Feld **Short description (Kurzbeschreibung)** ein.
5. Geben Sie den Code unterhalb von `// your code goes here` im Feld **Skript** ein.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Das Feld **Anwendung** ist auf **Global** gesetzt, bis Sie Code eingeben, der die Anwendung Walk-Up Experience im Feld **Skript** festlegt, und den Datensatz speichern oder absenden.

6. Klicken Sie auf **Submit (Absenden)**, um den Datensatz zu erstellen.

Badge Reader Client zum Definieren und Registrieren eines Abzeichenlesegeräts verwenden

Verwenden Sie Badge Reader Client, um ein Abzeichenlesegerät für die Registrierung in Ihrem System zu erstellen. Wenn Sie Ihren Abzeichenleser registrieren, können Sie ihn in Ihrer Vor-Ort-Walk-Up Experience-Warteschlange einsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Abzeichenlesegerät zu registrieren:

- Unterstützte Methode, über **Badge Reader Client**. Sie müssen Ihre eigene benutzerdefinierte Abzeichenleser-Client-Software für die Integration mit dem Abzeichenleser erstellen.
- Manuell, über Now Platform®. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Abzeichenlesegeräte manuell definieren und registrieren.

Die unterstützte Registrierungsmethode **Badge Reader Client** erstellt einen ersten Abzeichenleser-Datensatz. Wenn ein Abzeichen mit der ausführbaren Client-Datei gescannt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird, füllt diese Methode automatisch das Feld **Geräte-Identifier** im Datensatz mit der Seriennummer des Abzeichenlesegeräts aus.

Das automatische Ausfüllen des Felds **Geräte-Identifier** spart Ihnen Zeit, da Sie nicht die Seriennummer des Abzeichenlesegeräts suchen müssen, die dem Abzeichenleser-Datensatz hinzugefügt werden soll.

Um Ihr Abzeichenlesegerät mit **Badge Reader Client**-Unterstützung zu registrieren, müssen Sie zuerst Systemeigenschaften konfigurieren, um die Registrierung des Abzeichen-Scans zu aktivieren und das Abzeichen-Zugriffstoken zu deaktivieren. Die folgenden Systemeigenschaften müssen konfiguriert werden:

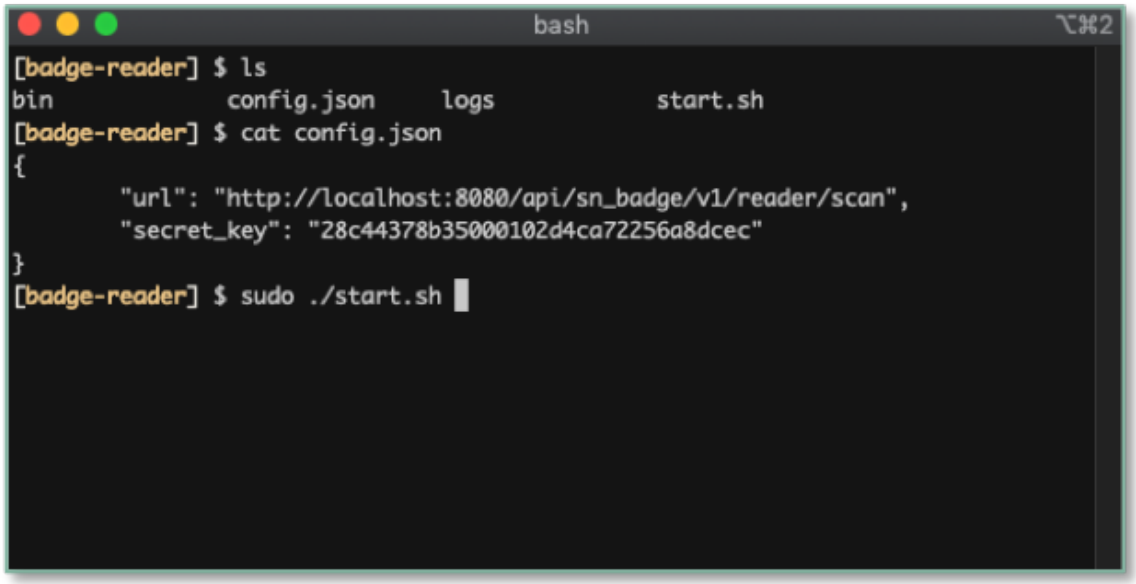
- **sn_badge.enable_scan_registration**: Standardmäßig deaktiviert. Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, kann n_badge.badge_admins schnell Abzeichenlesegeräte registrieren, indem ein Abzeichen gescannt wird.
- **sn_badge.disable_access_token**: Standardmäßig aktiviert. Diese Eigenschaft deaktiviert die Zugriffstoken-Anforderung für die Badge Reader Integration-API.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Suchen Sie über den **Namen** nach den Eigenschaften, indem Sie `sn_badge`eingeben.
3. Klicken Sie auf **sn_badge.enable_scan_registration**, um den Systemeigenschaften-Datensatz zu öffnen.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **false** festgelegt.
4. Ändern Sie das Feld **Wert** der Eigenschaft in **true**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **sn_badge.disable_access_token**, um den Systemeigenschaften-Datensatz zu öffnen.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **false** festgelegt.
6. Ändern Sie das Feld **Wert** der Eigenschaft in **true**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Navigieren Sie zu Ihren heruntergeladenen **Badge Reader Client** -Dateien, um `config.json`zu konfigurieren.
8. Suchen Sie die Datei `config.json`, und klicken Sie darauf.

Hinweis:
Starten Sie den Client mit sudo, um den Zugriff auf einen USB-Anschluss zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bei Verwendung der Scan-Registrierung ist nur die URL erforderlich. Das Feld „Geheimer Schlüssel“ wird generiert, wenn der Abzeichenleser-Datensatz erstellt wird.

9. Navigieren zu **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenleser** , um den neu erstellten Datensatz anzuzeigen.
10. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Abzeichenleser ein.
Zum Beispiel Abzeichenleser Gebäude B, Tech Lounge.

Hinweis:
Das Feld **Status** ist schreibgeschützt und zeigt **Neu** an, wenn ein neuer Abzeicheleser konfiguriert wird. Das Feld zeigt **Aktiviert** an, wenn ein Abzeichenleser zur Aktivierung genehmigt wird. Wenn ein Abzeichenleser deaktiviert ist, zeigt das Feld **Deaktiviert** an.

11. Legen Sie einen **Abzeichenereignishandler** über das Suchlisten-Symbol fest.

Hinweis:
Wenn keine Abzeichenereignishandler zur Auswahl verfügbar sind, erstellen Sie einen neuen Abzeichenereignishandler-Datensatz. Details zu diesem Prozess finden Sie unter Ereignishandler für Badge Reader Integration erstellen oder ändern.

12. Vergewissern Sie sich, dass die Felder **Geräte-Identifier** und **Geheimer Schlüssel** ausgefüllt sind. Der Geräte-Identifier identifiziert die Abzeichenlesegerät-Hardware eindeutig. Der Client verwendet standardmäßig die Seriennummer des Abzeichenlesegeräts. Der eingegebene Wert muss mit der Seriennummer des Geräts übereinstimmen, die von der Client-Softwareanwendung empfangen wurde.
13. Füllen Sie bei Bedarf die nicht obligatorischen Formularfelder **Kurzbeschreibung** und **Standort** aus.
14. Wählen Sie **Absenden** aus, um den Abzeichenleser zu registrieren.

Abzeichenlesegeräte manuell definieren und registrieren

Erstellen Sie manuell ein Abzeichenlesegerät für die Registrierung in Ihrem System. Wenn Sie Ihren Abzeichenleser registrieren, können Sie ihn in Ihrer Vor-Ort-Walk-Up Experience-Warteschlange einsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, einen Abzeichenleser zu definieren und zu registrieren:

- Manuell, über die Now Platform®.
- Mit Anleitung über den **Badge Reader Client**. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Badge Reader Client zum Definieren und Registrieren eines Abzeichenlesegeräts verwenden.

Prozedur

1. Um Ihr Abzeichenlesegerät manuell zu registrieren, navigieren Sie zu **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenleser**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Abzeichenleser ein.
   Zum Beispiel Abzeichenleser Gebäude B, Tech Lounge.

   Hinweis:
   Das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Dieses Feld wird auf „Neu“ gesetzt, wenn ein neuer Abzeichenleser konfiguriert wird. Das Feld zeigt den Status „Aktiviert“ an, wenn ein Abzeichenleser zur Aktivierung genehmigt wird. Wenn ein Abzeichenleser deaktiviert ist, wird das Feld auf „Deaktiviert“ gesetzt.

4. Wählen Sie einen **Abzeichenereignishandler** aus.

   Hinweis:
   Wenn keine Abzeichenereignishandler zur Auswahl verfügbar sind, erstellen Sie einen neuen Abzeichenereignishandler-Datensatz. Details zu diesem Prozess finden Sie unter Ereignishandler für Badge Reader Integration erstellen oder ändern.

5. Geben Sie den **Gerätebezeichner** ein.
   Der Geräte-Identifier identifiziert die Abzeichenlesegerät-Hardware eindeutig. Der Client verwendet standardmäßig die Seriennummer des Abzeichenlesegeräts. Der eingegebene Wert muss mit der Seriennummer des Geräts übereinstimmen, die von der Client-Softwareanwendung empfangen wurde.

   Hinweis:
   Das Feld **Geheimer Schlüssel** wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie den Abzeichenleser-Datensatz erstellen.

6. Wählen Sie **Konfiguration des Anwenderabzeichens** aus.
   Der Abzeichenleser verwendet diese Zuordnungskonfiguration, um die Benutzer-ID aus der Abzeichen-ID abzurufen, wenn die anfordernde Person ihr Abzeichen scannt, um an einem Standort einzuchecken.

   Hinweis:
   Standardmäßig kann eine Benutzerabzeichenkonfiguration ausgewählt werden. Weitere Informationen zum Definieren einer neuen Benutzerabzeichenkonfiguration finden Sie unter Eine Konfiguration des Anwenderabzeichens definieren.

7. **Wahlweise:** Füllen Sie bei Bedarf die nicht obligatorischen Formularfelder **Kurzbeschreibung** und **Standort** aus.
8. Registrieren Sie den Abzeichenleser, indem Sie **Absenden** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Konfiguration des Anwenderabzeichens definieren

Definieren Sie die Tabelle, aus der die Zuordnungsinformationen für Benutzer-ID und Abzeichen-ID abgerufen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zuordnungskonfiguration für Benutzer-ID und Abzeichen-ID wird verwendet, um die Benutzer-ID aus der Abzeichen-ID abzurufen, wenn die anfordernde Person ihr Abzeichen am Abzeichenleser scannt, um an einem Standort einzuchecken. Sie können mehrere Zuordnungskonfigurationen definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Konfiguration des Anwenderabzeichens**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Konfiguration des Anwenderabzeichens“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration
Tabellenname	Tabelle mit den Zuordnungsinformationen zur Benutzer-ID und Abzeichen-ID. Wählen Sie diese Tabelle aus der Liste aus.
Benutzerfeld	Benutzer-ID der anfordernden Person.
Abzeichenfeld	Entität, mit der das Benutzerabzeichen verknüpft ist. Wählen Sie diese Entität aus der Liste aus.
Feld „Facility-Code“	Eindeutiger Code der Einrichtung oder des Standorts, der auf jeder Karte codiert ist. Der Code identifiziert die Organisation.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Zuordnungskonfiguration wird erstellt. Sie können diese Zuordnungskonfiguration im Formular „Abzeichenleser“ auswählen, um die Benutzer-ID aus der Abzeichen-ID basierend auf dieser Zuordnungskonfiguration abzurufen.

Aktivierungsgenehmigung für einen Abzeichenleser anfordern

Fordern Sie die Aktivierungsgenehmigung für einen Abzeichenleser an. Badge Reader Integration löst erst Ereignishandler aus, wenn der Abzeichenleser aktiviert wurde. Die Freigabe und Aktivierung des Abzeichenlesegeräts werden von Benutzern mit der Rolle itil gewährt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Aktivierungsgenehmigung über den Abzeichenleser-Datensatz anfordern, initiieren Sie den Gerätregistrierungs-Workflow. Aktivierungsanforderungen werden an die Gruppe der Abzeichenlesergenehmiger weitergeleitet. Systemfreigaben erfordern die itil-Rolle. Stellen Sie sicher, dass Benutzer mit der Rolle itil der Gruppe Abzeichenlesergenehmiger hinzugefügt werden.

Wenn die Freigabegruppe keine Personen enthält, überspringt der Workflow die Genehmigungsgruppen-Anforderung und aktiviert den Abzeichenleser. Ausführliche Informationen zu Genehmigungen, Gruppen und zum Hinzufügen von Benutzern zu Gruppen finden Sie unter Genehmigungen und Gruppen.

Hinweis:
Die Pflichtfelder des Abzeichenleser-Datensatzes sind schreibgeschützt, wenn das Abzeichenlesegerät aktiviert ist. Abzeichenlesegeräte können deaktiviert werden, indem Sie das Feld **Aktiv** im Abzeichenleser-Datensatz deaktivieren. Für die erneute Aktivierung eines Abzeichenlesers muss der Genehmigungsprozess erneut durchlaufen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichenleser**.
2. Wählen Sie den Namen des Abzeichenlesers aus, den Sie aktivieren möchten.
   Der Abzeichenleser-Datensatz wird geöffnet.
3. Stellen Sie sicher, dass alle obligatorischen Formularfelder ausgefüllt sind.
   Die enthaltenen Felder sind die Felder **Name**, **Abzeichenereignishandler**, **Geräte-Identifier**und **Geheimer Schlüssel**. Informationen zum Ausfüllen der Formularfelder „Abzeichenleser“ finden Sie unter Badge Reader Client zum Definieren und Registrieren eines Abzeichenlesegeräts verwenden oder Abzeichenlesegeräte manuell definieren und registrieren.
4. Wählen Sie **Aktivierung anfordern** aus, um den Workflow für die Aktivierungsgenehmigung zu initiieren.
   Die Anforderung wird von einem Benutzer mit der Rolle itil in der Gruppe Abzeichenlesergenehmiger genehmigt. Wenn es keine Abzeichenlesergenehmiger-Gruppe gibt oder die Gruppe leer ist, wird der Abzeichenleser aktiviert, wenn ein Benutzer mit der Rolle sn_badge.badge_admin die Aktivierung anfordert.

Walk-Up Experience für Badge Reader Integration konfigurieren

Ordnen Sie Abzeichenlesegeräte einer Vor-Ort-Walk-Up Experience-Warteschlange zu. Sie können zwar einem Walk-up-Standort mehr als ein Abzeichenlesegerät zuordnen, aber einzelne Abzeichenlesegeräte werden nur einem Walk-up-Standort zugeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Walk-Up Experience-Anwendung macht es erforderlich, dass ein Abzeichenlesegerät für die Funktionsintegration einem Walk-up-Standort zugeordnet wird.
- Walk-Up Experience-Manager können die Integration von Abzeichenlesern an einem Walk-up-Standort mithilfe der zugehörigen Liste „Abzeichenleser für Standortwarteschlangen“ in der Tabelle „Warteschlange des Walk-Up-Standorts“ [wu_location_queue] konfigurieren.
- Mindestens ein Abzeichenleser muss aktiviert und für die Integration mit dem Walk-up-Standort verfügbar sein. Beziehen Sie sich auf Aktivierungsgenehmigung für einen Abzeichenleser anfordern, wenn keine Abzeichenleser zur Verwendung aktiviert sind.
- Sie können für jeden Abzeichenleser einen Check-in-Grund definieren. Wenn die anfordernde Person an einem Standort mit diesem Abzeichenleser eincheckt, wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der zugehörige Check-in-Grund für den Check-in automatisch ausgefüllt. Wenn dem Abzeichenleser kein Check-in-Grund zugeordnet ist, wird der Standortgrund für den Check-in übernommen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Klicken Sie auf den Namen der Walk-up-Standort-Warteschlange, die Sie einem Abzeichenleser zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Abzeichenleser für Standortwarteschlangen**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Abzeichenleser für Standortwarteschlangen“

Feld	Beschreibung
Abzeichenleser	Abzeichenleser, den Sie dem Standort zuordnen möchten.
Standortwarteschlange	Standort, dem der Abzeichenleser zugeordnet ist.
Check-in-Grund	Check-in-Grund, den Sie mit dem Abzeichenleser verknüpfen möchten.
Beschreibung des Check-in-Grunds	Beschreibung des Check-in-Grunds, den Sie mit dem Abzeichenleser verknüpfen möchten.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Sie können mehrere Abzeichenleser mit einem Walk-up-Standort integrieren.

Badge Scanner Integration-Scanprotokolle anzeigen

Überwachen Sie die Scannerverwendung-Fehleraktivität an einem Walk-Up Experience-Standort, indem Sie die Scanprotokolle anzeigen. Jedes Mal, wenn ein Abzeichenlesegerät einen Fehler auslöst, wird ein Scanereignis im Modul **Abzeichen-Scanprotokolle** protokolliert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_badge.badge_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Modul **Abzeichen-Scanprotokolle** speichert nur Badge Reader Integration-Fehlermeldungen. Es werden keine Fehlermeldungen für Walk-Up Experience-spezifische Abzeichen-Scans angezeigt.

Walk-Up Experience-Abzeichen-Scan-Fehler finden Sie im Systemprotokoll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration eines Abzeichenlesers** > **Abzeichen-Scanprotokolle**.
2. Wählen Sie ein Ereignis in der Liste „Abzeichen-Scanprotokolle“ aus, um die zugehörige **Nachricht**, den **Abzeichenleser** und das **Anwenderabzeichen** anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anpassung von Badge Reader Integration

Badge Reader Integration umfasst mehrere skriptbasierte Erweiterungspunkte, mit denen Sie Skripteinbindungen anpassen können, die mit der Funktion installiert werden.

Die zugrundeliegenden Badge Reader Integration-Skripteinbindungen sind schreibgeschützt. Kunden, die das Aussehen und Verhalten der Funktion ändern möchten, können mehrere Skripteinbindungen mithilfe von skriptbasierten Erweiterungspunkten ändern.

Es gibt verschiedene Szenarien, in denen die Möglichkeit zur Änderung von Skripteinbindungscode vorteilhaft ist. Wenn Sie beispielsweise bereits ein Datenmodell zum Speichern Ihrer Abzeichennummern verwenden, möchten Sie möglicherweise nicht die Tabelle „Badge Reader Integration-Anwendung Anwenderabzeichen“ (sn_badge_user_badge) verwenden, um Ihre Abzeichennummern zu speichern. Stattdessen können Sie eine Erweiterungsimplementierung für `sn_badge.BadgeReader` erstellen, die Ihr Datenmodell unterstützt.

Vielleicht möchten Sie die Datentypen anpassen, die Sie von einem Abzeichen-Scan erhalten, oder wie Sie diese Daten analysieren möchten. Sie können eine Erweiterungsimplementierung für `sn_badge.BadgeReaderParser` erstellen, die Ihr Datenmodell unterstützt.

Der folgende Code ist für die Änderung mithilfe von skriptbasierten Erweiterungspunkten mit der Anwendung Badge Reader Integration verfügbar:

Skriptbasierte Erweiterungspunkte	Beschreibung
BadgeReader API-Name: `sn_badge.BadgeReader`	Erweiterungspunkt, der von den BadgeReaderImpl-Skripteinbindungen verwendet wird. Verwenden Sie dieses Skript, um einen Abzeichenleser anhand seines Geräte-Identifiers zu finden.
BadgeReaderParser API-Name: `sn_badge.BadgeReaderParser`	Erweiterungspunkt, der von der BadgeReaderParserImpl-Skripteinbindung verwendet wird. Verwenden Sie diesen, um die Kartendaten-Zeichenfolge aus der API zu analysieren.
BadgeReaderUser API-Name: `sn_badge.BadgeReaderUser`	Erweiterungspunkt, der von der BadgeReaderUserImpl-Skripteinbindung verwendet wird. Verwenden Sie dieses Skript, um einen sys_user mit einer Abzeichennummer und einem Facility-Code zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptbasierte Erweiterungspunkte	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie bereits ein Datenmodell zum Speichern Ihrer Abzeichennummern haben, ist dies das Skript, das zum Überschreiben des Badge Reader Integration-Anwendungscodes zur Unterstützung Ihres Datenmodells verwendet wird.
BadgeReaderScanProcessor API-Name: `sn_badge.BadgeReaderScanProcessor`	Erweiterungspunkt, der von der BadgeReaderScanProcessor-Skripteinbindung verwendet wird. Verwenden Sie diese Fassade, um das Abzeichen-Scanereignis zu verwalten.

Ausführliche Informationen zu geskripteten Erweiterungspunkten und deren Erstellung und Verwendung finden Sie unter Erweiterungspunkte zum Erweitern der Anwendungsfunktionalität verwenden und Geskriptete Erweiterungspunkte erstellen und hinzufügen.

Walk-Up Experience Microsoft Office 365 – Kalenderintegration

Mit der Integration von Microsoft Office 365-Kalendern können Benutzer von Walk-Up Experience Termine in ihrem primären Kalender anzeigen. Wenn sie einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, erhalten sie Einladungen und Aktualisierungen über ihren Outlook-Kalender.

Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Microsoft Office 365 Outlook der gehostete Kalenderservice ist. Mithilfe von Flow Designer aktivieren Administratoren die Flows, mit denen die Integration ausgeführt wird. Weitere Voraussetzungen:

- Microsoft Azure AD und der Microsoft Office 365-Mandant sind vorhanden und wurden konfiguriert.
- Die zugehörigen Verbindungen und Anmeldeinformationen wurden eingerichtet und getestet.

Hinweis:
Es wird davon ausgegangen, dass diese Voraussetzungen in Ihrem Unternehmen bereits erfüllt sind.

Microsoft Office 365-Integration für Walk-Up Experience einrichten

Aktivieren Sie die Integration des Walk-Up Experience Microsoft Office 365-Kalenders. Wenn anfordernde Personen einen Termin festlegen, ändern oder stornieren, werden Einladungen zu einem Termin und etwaige Aktualisierungen an den Outlook-Kalender gesendet.

Vorbereitungen

Sie müssen sich mit Ihrem jeweiligen Kunden-Account beim Microsoft Azure-Portal (https://portal.azure.com) anmelden. Sie müssen bereits einen Mandanten haben, da die Anmeldung beim Portal den Zugriff auf diesen Mandanten erfordert. Detailinformationen zur Einrichtung von Mandanten finden Sie unter Schnellstart: Einrichten eines Mandanten.

Außerdem benötigen Sie ein Microsoft Office 365-Abonnement, das mit einem bereits vorhandenen Mandanten verknüpft ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten eines Microsoft 365-Entwicklerabonnements.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die erforderlichen Berechtigungen für das Client-Setup Microsoft Azure finden Sie unter Microsoft Exchange Online-Spoke einrichten Einrichten Microsoft Exchange Online-Spoke .

Virtual Agent-Akademie: Mit Virtual Agent und Walk-Up Experience erhalten Sie Service schneller (Video von der Virtual Agent -Akademie)

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass in Ihrer Instanz die Plugins Walk-Up Experience (com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke) und Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) aktiviert sind.
2. Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** > **Microsoft Exchange Online** zum Einrichten von OAuth.
   a. Fügen Sie die Client-ID (Anwendungs-ID) ein, die Sie der Anwendung Microsoft Azure AD entnehmen können.
   b. Fügen Sie den geheimen Clientschlüssel ein, den Sie der Anwendung Microsoft Azure AD entnehmen können.
   c. Kopieren Sie die folgenden Links, und fügen Sie sie ein, um Zugang zu Autorisierung, Token und Weiterleitung zu erhalten:
      - Autorisierungs-URL: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID> /oauth2/v2.0/authorize
      - Token-URL: https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID> /oauth2/v2.0/token
      - Umleitungs-URL: https://<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do
3. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen** zum Einrichten von Anmeldeinformationen.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   c. Geben Sie im neuen Datensatz für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen einen Namen für die Anmeldeinformationen ein, und wählen Sie im Formularfeld **OAuth-Einheitenprofil** die Option **Microsoft Exchange Online default_profile** aus.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
   e. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars die Option **OAuth-Token abrufen** aus.
   f. Melden Sie sich als gültiger Benutzer beim Microsoft Exchange-Mandanten an.
4. Navigieren Sie zu **Connections and Credentials Aliase** (Aliase für Verbindungen und Anmeldeinformationen), um die Verbindung einzurichten.
   a. Wählen Sie **Microsoft Exchange Online** aus.
   b. Klicken Sie in den zugehörigen Links **Verbindungen** auf **Neu**.
   c. Benennen Sie die Verbindung Exchange_Online_Connection, und wählen Sie im Formularfeld **Anmeldeinformationen** die zuvor erstellten Anmeldeinformationen aus.
   d. Geben Sie im Feld „Verbindungs-URL“ Folgendes ein: https://graph.microsoft.com.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Navigieren Sie zu **Flow Designer**, um Flows zu aktivieren.
   a. Wählen Sie **Kalenderereignis für Walk-up-Termin erstellen** aus, und öffnen und aktivieren Sie den Flow in Flow Designer.
   b. Wählen Sie **Kalenderereignis für Walk-up-Termin aktualisieren/löschen** aus, und öffnen und aktivieren Sie den Flow in Flow Designer.
6. Planen Sie einen Termin, um sicherzustellen, dass alles wie vorgesehen funktioniert.
   a. Erstellen Sie im System einen neuen Testbenutzer.
   Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer erstellen .

   Hinweis:
   Geben Sie eine Benutzer-ID, einen Vornamen, einen Nachnamen, ein Passwort und eine E-Mail-Adresse für den Testbenutzer an.

   b. Nehmen Sie die Identität des Testbenutzers in Ihrer Instanz an.
   c. Navigieren zu **Selfservice** > **Serviceportal** > **Walk-up-Check-in** um einen Termin zu planen.

   Hinweis:
   Der Link des Symbols **Walk-up-Check-in** muss so konfiguriert sein, dass er auf der Service Portal-Zielseite angezeigt wird, damit Sie ihn anzeigen und anklicken können. Wenn sich der Link nicht auf der Service Portal-Zielseite befindet, konsultieren Sie Online-Check-in-Symbol für Walk-Up Experience konfigurieren, sodass es im Service Portal angezeigt wird.

   d. Planen Sie als Gastbenutzer einen Termin.
7. Stellen Sie sicher, dass alles wie vorgesehen funktioniert, indem Sie zu navigieren **Flow Designer** > **Heutige Ausführungen**.
8. Klicken Sie auf **Create Walk-up Appointment Calendar Event** (Kalenderereignis für Walk-up-Termin erstellen).
9. Prüfen Sie den Microsoft Office 365-Unternehmenskalender des Testbenutzers, um das per E-Mail versendete Kalenderereignis anzuzeigen.

   Hinweis:
   Es kann ein oder zwei Minuten dauern, bis das Kalenderereignis erstellt wird. Nachdem Sie diese Funktion aktiviert haben, erhalten die Benutzer automatisch Kalendereinladungen, -aktualisierungen und -stornierungen in ihren jeweiligen Unternehmenskalendern.

Walk-Up Experience – Warteschlangen- und Interaktionsmanagement

Walk-Up Experience-Manager und Service Desk-Mitarbeiter können alle Aspekte einer Walk-up-Standortwarteschlange und der Interaktionen effizient verwalten. Service Desk-Mitarbeiter können zugewiesene Walk-up-Standorte, Interaktionen und zugeordnete Lager anzeigen, die für die Erfüllung von Walk-up-Anforderungen verwendet werden.

Walk-Up Experience hilft den Service Desk-Mitarbeitern bei der Organisation und Verwaltung von Walk-up-Warteschlangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter greifen hauptsächlich auf Mitarbeiterbereich zu, um Anforderungen zu verwalten. Mit Mitarbeiterbereich können Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aktivitäten ausführen.

- Auf einen persönlichen Posteingang zugreifen, um Arbeit anzuzeigen, die über mehrere Servicekanäle zugewiesen wurde, einschließlich des Walk-up-Servicekanals
- Zuweisungen aus der Walk-up-Interaktionswarteschlange automatisch in den Posteingang verschieben lassen
- An parallelen oder mehreren Interaktionen gleichzeitig arbeiten
- Interaktionen zu Incidents oder Anforderungen hochstufen
- Jederzeit mit einem beliebigen Anfragesteller in der Warteschlange arbeiten, indem sie Einträge von einer beliebigen Stelle in der Warteschlangenliste oder vom Anfang der Liste abrufen
- Agent Assist verwenden, um die Erfüllung zu beschleunigen

Mit Mitarbeiterbereich können Service Desk-Mitarbeiter Interaktionen nach dem Windhundprinzip erfüllen, sobald diese in die einzelnen Walk-up-Posteingänge verschoben werden. Die Verteilung von Interaktionen auf die Walk-up-Servicemitarbeiter-Posteingänge basiert auf Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“.

Die Service Desk-Mitarbeiter können Incidents direkt in Mitarbeiterbereich öffnen, wenn ein Problem nicht am Walk-up-Standort gelöst wird. Service Desk-Mitarbeiter können auch direkt über den Service Catalog eine Anforderung für Hardware oder Software erstellen, wenn ein Asset nicht im Lager des Walk-up-Standorts verfügbar ist.

Walk-Up Experience enthält auch das Modul **Agent** im Anwendungsnavigator, in dem Service Desk-Mitarbeiter an einem Walk-up-Standort die folgenden Aktionen ausführen können:

- Auf den persönlichen Walk-up-Posteingang zugreifen, der direkt mit Mitarbeiterbereich verknüpft ist
- Zugewiesene Walk-up-Interaktionen anzeigen
- Walk-up-Interaktionen bei Bedarf neu zuweisen und modifizieren
- Alle geplanten und anstehenden Termine anzeigen
- Walk-up-Warteschlangenstandorte anzeigen
- Verfügbare Assets anzeigen und Anforderungen aus einem lokalen Lager erfüllen
- Incidents und Anforderungen bei Bedarf erstellen
- Walk-up-Interaktionen bei Bedarf an andere Servicemitarbeiter oder Warteschlangenstandorte übertragen

Die folgenden Anwendungen sind im Modul **Agent** der Walk-Up Experience-Navigationsleiste enthalten und werden auch in der Schnittstelle von Mitarbeiterbereich Walk-Up Experience angezeigt:

Walk-Up Experience Agent-Anwendungen

UI-Ansicht und -Anwendung	Beschreibung
Plattform: **Mein Walk-up-Posteingang**	Walk-up-Interaktionen werden Ihnen in Mitarbeiterbereich zugewiesen. Interaktionen werden gemäß Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“ in Ihren Posteingang verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience Agent-Anwendungen (Fortsetzung)

UI-Ansicht und -Anwendung	Beschreibung
Mitarbeiterbereich: **Posteingang**	
Plattform: **Meine Walk-up-Lager** Mitarbeiterbereich: **Meine Lager**	Lager und Assets, die den von Ihnen unterstützten Standorten von Walk-up-Warteschlangen zugeordnet sind.
Plattform: **Meine Walk-up-Standorte** Mitarbeiterbereich: **Walk-up-Standorte**	Walk-up-Standorte, denen Sie zugewiesen sind.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Meine zugewiesenen Walk-ups**	Walk-up-Interaktionen, die Ihnen zur Lösung oder Erfüllung zugewiesen sind. Diese Interaktionen haben den Status **In Bearbeitung**.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Offen – Nicht zugewiesen**	Liste aller offenen und nicht zugewiesenen Walk-up-Interaktionen für Ihre Standorte. Diese Interaktionen haben entweder den Status **Neu**, **In der Warteschlange** oder **In Bearbeitung**.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Geschlossene Walk-ups**	Alle geschlossenen Walk-up-Interaktionen. Geschlossene Interaktionen haben entweder den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen verworfen**.
Plattform: **Geplante Termine** Mitarbeiterbereich: **Termine**	Alle anstehenden Termine, die für Ihren Walk-up-Standort geplant sind.

Weitere Informationen zu Mitarbeiterbereich und Erweiterte Arbeitszuweisungfinden Sie unter Agent Workspace und Advanced Work Assignment .

Zugewiesene Walk-Up Experience-Standorte anzeigen

Walk-Up Experience-Mitarbeiter können eine Liste der Walk-up-Warteschlangen anzeigen, denen sie als Support-Mitarbeiter zugewiesen sind. Standortwarteschlangen enthalten alle Informationen, die ein Mitarbeiter benötigt, um die Warteschlange effizient zu bedienen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Service Desk-Mitarbeiter können die zugehörigen Walk-up-Lager auf folgende Arten anzeigen:

- Durch Mitarbeiterbereich
- Navigationsmenü

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie im Navigationsmenü das **Listensymbol** aus.
3. Wählen Sie unter **Walk-Up** die Option **Walk-up-Standorte** aus.
4. Wählen Sie den Namen einer Warteschlange aus, um Details zum Standort anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine, Gründe für Besuche und mehr.
5. Alternativ können Sie zum Anzeigen von Walk-up-Standorten über das Navigationsmenü zu navigieren **Walk-up Experience** > **Agent** > **Meine Walk-up-Standorte**.
6. Wählen Sie in der Liste einen Standort aus, um Details anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine und Gründe für Besuche.
   Wenn ausstehende Interaktionen ohne zugeordnete Gäste in der Warteschlange vorhanden sind, wählen Sie **Alle verwerfen** aus, um diese Interaktionen abzubrechen.

Walk-Up Experience-Posteingang anzeigen

Zeigen Sie einen persönlichen Posteingang mit Walk-Up Experience-Interaktionen an, die Ihnen unter Verwendung der Schnittstelle der Funktion „Mitarbeiterbereich“ automatisch zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Methoden, mit denen Service Desk-Mitarbeiter den Walk-up-Posteingang anzeigen können. Die Service Desk-Mitarbeiter greifen primär auf Mitarbeiterbereich zu, um alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience abzurufen, einschließlich des Posteingangs. Sie können jedoch auch im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste auf Walk-Up Experience zugreifen, um den Posteingang in Mitarbeiterbereich über einen Link aufzurufen und anzuzeigen.

Prozedur

1. Um den Walk-up-Posteingang mit Mitarbeiterbereichanzuzeigen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
   Die Startseite von Mitarbeiterbereich wird geöffnet und begrüßt Sie mit Ihrem Namen.
2. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste der Schnittstelle auf **Liste**.
   Die Anzeige automatisch verschobener Interaktionszuweisungen im Posteingang erfolgt auf Grundlage der Mitarbeiterzeitpläne und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung. Die Service Desk-Mitarbeiter können **Verfügbar**, **Abwesend** und **Offline** als Posteingangsstatus festlegen.
3. Um den Walk-up-Posteingang alternativ über den Anwendungsnavigator anzuzeigen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Techniker** > **Mein Walk-up-Posteingang**.
   Dies ist ein direkter Link zu Ihrem persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich. Die Anzeige automatisch verschobener Interaktionszuweisungen im Posteingang erfolgt auf Grundlage der Mitarbeiterzeitpläne und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten

Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten

Die Service Desk-Mitarbeiter, die für den Support von Walk-Up Experience-Standorten zuständig sind, können Interaktionen anzeigen und verwalten, die automatisch in den Mitarbeiterbereich-Posteingang verschoben wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Walk-Up Experience-Interaktionen können basierend auf Mitarbeiterzeitplänen und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“ automatisch in einen persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich verschoben werden. Die Service Desk-Mitarbeiter erfüllen Interaktionen nach dem Windhundprinzip, wenn sie im Posteingang angezeigt werden.

Anweisungen zum manuellen Zuweisen und Verwalten von Interaktionen mit den Walk-Up Experience-Modulen „Service Desk-Mitarbeiter“ im Anwendungsnavigator finden Sie unter Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten.

Die Service Desk-Mitarbeiter legen im Mitarbeiterbereich-Posteingang einen Status fest, um die Bereitschaft zur Annahme von Interaktionen anzuzeigen. Status-Auswahlmöglichkeiten sind **Verfügbar**, **Abwesend** und **Offline**.

Auch wenn Interaktionen automatisch in den Walk-up-Posteingang verschoben werden, können Service Desk-Mitarbeiter jederzeit mit jeder Person in der Walk-up-Warteschlange arbeiten.

Zeigen Sie Walk-up-Warteschlangeninteraktionen, die Ihnen automatisch zugewiesen wurden, in Ihrem Walk-up-Posteingang oder in Ihrer Liste **Meine zugewiesenen Walk-ups** an. Sie können auch alle Interaktionen mit dem Status **Offen – Nicht zugewiesen** für die Warteschlange anzeigen, für deren Support Sie zuständig sind.

Mit Mitarbeiterbereich können Sie Listen von unter anderem all Ihren zugehörigen Walk-up-Interaktionen und -Terminen, Ihren Fällen, den Konten und Kontakten der anfordernden Person, den Incidents und den Anforderungen anzeigen – alles in einer zentralen, zweckdienlichen Schnittstelle. Die zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience enthält die folgenden Elemente:

Zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience

Listenelement	Beschreibung
Meine zugewiesenen Walk-ups	Interaktionen, die Sie sich selbst zuweisen, wenn Sie eine aktive oder Ihnen zugewiesene Interaktion akzeptieren. Service Desk-Mitarbeiter weisen sich Interaktionen zu, wenn sie eine Interaktion in der Warteschlange akzeptieren. Manager können Interaktionen bestimmten Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“. Nach der Zuweisung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion bei Bedarf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen, um die Arbeit abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Interaktionsliste von Walk-Up Experience (Fortsetzung)

Listenelement	Beschreibung
Offen – Nicht zugewiesen	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Wenn sich eine anfordernde Person in eine Warteschlange einreiht, wird eine Interaktion erstellt. Die Interaktion wird in die Warteschlange gestellt, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sie akzeptiert oder der Interaktion zugewiesen wird. Zu diesem Zeitpunkt ändert sich der Status in „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle Interaktionen mit dem Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“, die einer bestimmten Walk-up-Standortwarteschlange zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können eine Interaktion verwerfen, wenn ein Gast die Warteschlange verlässt, bevor er Support erhält.

Prozedur

1. Um mit dem Support einer anfordernden Person in einer Walk-up-Warteschlange zu beginnen, navigieren Sie zu > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
   Die Startseite von Mitarbeiterbereich wird geöffnet und begrüßt Sie mit Ihrem Namen.
2. Klicken Sie auf **Posteingang**, und stellen Sie sicher, dass Ihr Status auf **Verfügbar** festgelegt ist.
   Zeigen Sie Interaktionen in Ihrem Posteingang an, die automatisch an Sie übertragen wurden.
3. Wählen Sie die Interaktion oben in der Liste aus, und beginnen Sie mit der Lösung des Problems oder der Erfüllung der Anforderung.

   Wenn Sie zugeordnete Incidents oder Anforderungen über den Service Catalog erstellen, wird die Registerkarte **Neuer Incident** oder **Neues Katalogelement** neben der Registerkarte **Details** der ursprünglichen Interaktion geöffnet. Füllen Sie das Formular für einen neuen Incident aus oder bestellen Sie Assets. Klicken Sie auf **Speichern**, um den neuen Incident zu speichern oder die Auftragsbestätigung abzuschließen. Sie erhalten eine Anforderungsnummer für den bestellten Artikel.

   a. Wenn die Lösung einer Interaktion ungewöhnlich viel Zeit erfordert oder wenn der Abschluss von nicht sofort verfügbaren Ressourcen abhängt, können Sie die Interaktion anhalten.
   Der Anfragesteller verliert seine Position in der Warteschlange nicht, und Sie können parallel einem anderen Anfragesteller helfen. Das Anhalten einer Interaktion hat keine Auswirkungen auf Ihre Kapazität für neue Interaktionen. Um eine Interaktion anzuhalten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Warten**.

   b. Sie können die Interaktion mit einem anderen Datensatz verknüpfen, indem Sie **Datensatz zuordnen** über das Symbol für weitere UI Actions ••• in der Interaktionskopfzeile auswählen.

   c. Um das Lager des Walk-up-Standorts für Erfüllungsanforderungen anzuzeigen, klicken Sie im linken Navigationsbereich der Benutzeroberfläche Mitarbeiterbereich auf **Liste** und dann auf **Meine Lager**.

   d. Wenn Sie ein Problem nicht lösen können, klicken Sie in der Interaktionskopfzeile auf die Schaltfläche **Incident erstellen**.
   Wenn Sie eine Anforderung nicht über das Lager erfüllen können, klicken Sie auf das Symbol für weitere UI Actions ••• in der Interaktionskopfzeile, um weitere Aktionen anzuzeigen. Wählen Sie **Anforderung erstellen** in der Liste aus, um auf den Service Catalog zuzugreifen.

4. Wenn Sie mit der Lösung der Interaktion fertig sind, wählen Sie im Interaktions-Header **Schließen** aus.
   Das Schließen einer Interaktion wirkt sich auf Ihre Kapazität aus, da eine neue Interaktion in Ihren Posteingang verschoben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Agent Workspace-Benutzeroberfläche

Agent Workspace für ITSM

Incident erstellen

Create a request through a catalog

Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten

Service Desk-Mitarbeiter, die für den Support von Walk-up-Standorten zuständig sind, können Warteschlangenanforderungen mit mehreren interaktionsbezogenen Walk-Up Experience-Modulen manuell verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Interaktionen mit dem Walk-Up Experience-Modul „Techniker“ im Anwendungsnavigator manuell verwalten. Anweisungen zum Verwalten automatisch zugewiesener Interaktionen aus dem Mitarbeiterbereich-Posteingang finden Sie unter Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten.

Walk-up-Warteschlangen unterstützen anfordernde Personen in der Reihenfolge, in der sie sich in die Warteschlange einreihen – wer zuerst kommt, wird zuerst bedient. Für den Support der Warteschlange zuständige Service Desk-Mitarbeiter können entscheiden, wer die erste Interaktion bearbeiten soll. Wenn neue anfordernde Personen in die Warteschlange eintreten und Interaktionen übermitteln, teilen sich die Techniker die Arbeitslast und weisen sich selbst Interaktionen in der Warteschlange zu.

Bestimmte anfordernde Personen gelten als VIPs. Das System erkennt dies, wenn sich diese Gäste in die Warteschlange einreihen. Eine Interaktion für einen VIP wird in der Liste der Interaktionen mit **wahr** für **VIP** angezeigt. Die Service Desk-Mitarbeiter können anfordernde Personen mit VIP-Status an den Anfang der Warteschlange stellen, indem sie ihnen zuerst helfen.

Hinweis:

Das manuelle Erstellen von Interaktionen vom Typ „Walk-up“ wird nicht unterstützt. Eine Walk-up-Interaktion gilt nur dann als gültig für den Check-in oder Termin, wenn sie über die Check-in- oder Terminbuchungsschnittstellen und nicht über eine Tabelle erstellt wurde. Service Desk-Mitarbeiter können nicht im Namen eines Endbenutzers an einem Walk-up-Standort einchecken.

Walk-up-Warteschlangeninteraktionen mithilfe mehrerer Walk-Up Experience-Module anzeigen:

Walk-Up Experience-Interaktionsmodule

Modul	Beschreibung
Meine zugewiesenen Walk-ups	Interaktionen, die Sie sich selbst zuweisen, wenn Sie eine aktive oder Ihnen zugewiesene Interaktion akzeptieren. Service Desk-Mitarbeiter weisen sich Interaktionen zu, wenn sie eine Interaktion in der Warteschlange akzeptieren. Manager können Interaktionen bestimmten Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-Up Experience-Interaktionsmodule (Fortsetzung)

Modul	Beschreibung
	Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“. Nach der Zuweisung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Interaktion bei Bedarf an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen, um die Arbeit abzuschließen.
Offen – Nicht zugewiesen	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Wenn sich eine anfordernde Person in eine Warteschlange einreiht, wird eine Interaktion erstellt. Die Interaktion wird in die Warteschlange gestellt, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sie akzeptiert oder der Interaktion zugewiesen wird. Zu diesem Zeitpunkt ändert sich der Status in „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle Interaktionen mit dem Status „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen verworfen“, die einer bestimmten Walk-up-Standortwarteschlange zugewiesen sind. Service Desk-Mitarbeiter können eine Interaktion verwerfen, wenn eine anfordernde Person die Warteschlange verlässt, bevor sie Support erhält.

Prozedur

1. Navigieren zu > **Walk-up Experience** > > **Agent** > **Geöffnet: Nicht zugewiesen**.
2. Suchen Sie den Namen der anfordernden Person in der Spalte **Geöffnet für** in der Liste der Interaktionen.
3. Klicken Sie auf die **Interaktionsnummer**, die der anfordernden Person zugeordnet ist.
4. Geben Sie Ihren Namen in das Feld **Zugewiesen an** im Formular ein, ändern Sie den **Status** in **In Bearbeitung** und wählen Sie **Aktualisieren** aus.
   a. Um eine Interaktion zu schließen, wenn die anfordernde Person die Warteschlange verlassen hat, klicken Sie im Header des Formulars auf **Verwerfen** oder wählen Sie im Formularfeld **Status** die Option **Geschlossen verworfen** aus und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   b. Alternativ können Sie die Interaktion mit einem anderen Datensatz verknüpfen, indem Sie in der Interaktionskopfzeile auf die Schaltfläche **Datensatz zuordnen** klicken.
5. Um die Interaktion aufzulösen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Agent** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
6. Klicken Sie in der Liste auf die Interaktionsnummer, um das Formular für die Walk-up-Interaktion zu öffnen.
7. Lösen Sie das Problem, oder erfüllen Sie die Anforderung.
   a. Ändern Sie den Interaktionsstatus in **Angehalten**, wenn der Anfragesteller für einen Termin nicht anwesend ist oder wenn die Interaktion einen langwierigen Prozess erfordert, beispielsweise ein Betriebssystem-Upgrade.
   b. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verbrauchsgüter im Lager**, um das Lager des Walk-up-Standorts für Erfüllungsanforderungen anzuzeigen.
   c. Wenn Sie das Problem nicht beheben oder die Anforderung nicht erfüllen können, klicken Sie entweder auf den Link **Incident erstellen** oder **Anforderung erstellen**, um einen Incident zu erstellen oder auf den Service Catalog zuzugreifen.

Wenn Sie einen zugeordneten Incident oder eine Anforderung über den Service Catalog erstellen, werden die zugeordneten zugehörigen Listen im Formular entsprechend aufgefüllt. Zugehörige Listen enthalten die folgenden Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Incidents für Interaktionen: Incidents, die der Interaktion zugeordnet sind
- Anforderungen für Interaktion: Service Catalog-Anforderungen, die der Interaktion zugeordnet sind
- Incidents desselben Anrufers: Incidents, die für eine anfordernde Walk-up-Person erstellt wurden
- Anforderungen desselben Anrufers: Anforderungen, die für eine anfordernde Walk-up-Person erstellt wurden

8. Legen Sie den Status der **Interaktion** auf **Geschlossen – vollständig** fest, und wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Interaktion zu aktualisieren, wenn Sie mit der Lösung der Interaktion fertig sind. Alternativ können Sie auf **Schließen** klicken, um die Interaktion abzuschließen.

Zugehörige Informationen

Walk-Up Experience-Anforderungen mit der Plattformansicht aus einem Lager erfüllen

Incident erstellen

Lager und Assets des Walk-Up Experience-Standorts anzeigen

Service Desk-Mitarbeiter, die für den Support von Walk-Up Experience-Standorten zuständig sind, können Lager anzeigen und auf diese zugreifen, um häufig angeforderte Hardware- und Software-Assets für Gäste in Walk-up-Warteschlangen bereitzustellen. Lagerbestand wird von Asset- und Bestandsmanagern definiert. Servicemitarbeiter von Walk-up-Standorten können den Bestand überwachen und Asset- und Bestandsmanager warnen, wenn zusätzliche Verbrauchsgüter benötigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Service Desk-Mitarbeiter können die zugehörigen Walk-up-Lager auf folgende Arten anzeigen:

- Durch Mitarbeiterbereich
- Navigationsmenü

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Um Walk-up-Standorte alternativ über den Anwendungsnavigator anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Agent** > **Meine Walk-up-Lager**.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
4. Wählen Sie unter **Walk-Up** die Option **Meine Lager** aus.
5. Wählen Sie den Namen Ihres Lagers aus, um Details anzuzeigen, z. B. die physische Adresse, die dem Lager zugewiesene Gruppe und die verfügbaren Assets (Hardware, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen).
6. Wählen Sie eine der Listenregisterkarten aus, um den verfügbaren Bestand anzuzeigen.
   Sie können beispielsweise **Verbrauchsgüter** auswählen, um eine Liste aller verfügbaren Verbrauchsgüter anzuzeigen. Die Registerkarten der Bestandsliste umfassen Folgendes.

Option	Bezeichnung
Hardware	Kabel, Steckverbinder, Batterien und mehr.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Verbrauchsgüter	Computerbildschirme, Videogeräte, Tablets, Laptops, Computermäuse und mehr.
Softwarelizenzen	Verfügbare Softwareprogramme und Tools.
Sonstige Assets	Verschiedene andere Assets.

7. Wählen Sie den Namen eines verfügbaren Verbrauchsguts aus, um die Details zum Asset anzuzeigen, z. B. Informationen zur Menge, den Kosten und den Ausgaben.

Zugehörige Informationen

Walk-Up Experience-Anforderungen mit der Plattformansicht aus einem Lager erfüllen

Walk-Up Experience-Anforderungen mit der Plattformansicht aus einem Lager erfüllen

Walk-Up Experience-Mitarbeiter können auf ein zugeordnetes Lager zugreifen und Benutzeranforderungen direkt aus einer Interaktion in der Plattformansicht heraus erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine anfordernde Person einer Walk-up-Warteschlange ein Verbrauchsgut wie einen Computermonitor oder eine Tastatur anfordert, können Sie die Anforderung schnell erfüllen, indem Sie auf ein zugeordnetes Lager vor Ort zugreifen. Personen mit Walk-up-Anforderungen können die Warteschlange mit dem gewünschten Artikel in der Hand verlassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Techniker** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
   Die Liste der Interaktionen wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Interaktions**nummer**, die der Anforderung zugeordnet ist.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ der Interaktion **Verbrauchsgüter im Lager** aus.
   Die zugeordnete Lagerliste wird geöffnet und zeigt alle verfügbaren Verbrauchsgüter an.
4. Wählen Sie den gewünschten **Anzeigenamen** des Verbrauchsguts aus.
5. Wählen Sie die Schaltfläche **Verbrauchen** aus.
6. Aktualisieren Sie das Formular mit den Informationen zu **Menge**, **Asset** und **Benutzer**.
7. Wählen Sie **OK** aus.
   Das Verbrauchsgutformular gibt an, dass ein Artikel verbraucht und an den angegebenen Benutzer angehängt wurde.
8. Holen Sie den Artikel aus dem Lager, und stellen Sie ihn dem Anfragesteller zur Verfügung.
9. Kehren Sie zur Interaktion in Ihrem Modul **Meine zugewiesenen Walk-ups** zurück, um den **Status** in **Geschlossen – vollständig** zu ändern und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Interaktion zu aktualisieren.

   Alternativ können Sie auf **Schließen** klicken, um die Interaktion abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Anforderung aus dem zugehörigen Lager nicht erfüllen können, klicken Sie im Interaktionsformular auf den Link **Anforderung erstellen**, um auf den Service Catalog zuzugreifen. Siehe Create a request through a catalog , um einen Artikel für die anfordernde Person zu bestellen.

Walk-Up Experience-Erfüllung mit Agent Assist beschleunigen

Walk-Up Experience-Mitarbeiter können die Funktion „Agent Assist“ in Mitarbeiterbereich verwenden, um Incidents und Anforderungen zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Agent Assist ist eine kontextabhängige Suchoption in Mitarbeiterbereich, die verfügbar ist, wenn ein Walk-up-Mitarbeiter einen neuen Incident oder einen neuen Fall erstellt, der einer Walk-Up Experience-Interaktion zugeordnet ist.

Prozedur

1. Um Agent Assist zu verwenden, navigieren Sie zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Öffnen Sie eine Walk-up-Interaktion aus Ihrem Posteingang oder aus **Mein zugewiesenen Walk-ups** unter **Listen**, von der Sie wissen, dass ein neuer Incident oder ein neuer Fall erforderlich ist.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Incident erstellen** oder **Fall erstellen**.
   Eine neue Registerkarte für Incidents oder Fälle wird neben der Registerkarte mit Details für die ursprüngliche zugeordnete Walk-up-Interaktion geöffnet.
4. Klicken Sie auf das Symbol für Agent Assist , um die Funktion zu verwenden.
   Ausführlichere Informationen zu Agent Assist und deren Verwendung zur Beschleunigung von Incidents und Anforderungen finden Sie unter Agent Assist in Agent Workspace verwenden und Katalogelement mit Agent Assist bestellen .

Walk-Up Experience-Termine in Mitarbeiterbereich anzeigen und verwalten

Die Anzeige bevorstehender geplanter Walk-Up Experience-Termine ermöglicht Technikern eine Schätzung des zukünftigen Demands und der Auslastung von Warteschlangen. Manager können zukünftige Termine anzeigen und die Anzahl der Mitarbeiter an Walk-up-Warteschlangenstandorten anpassen, um den Demand bestmöglich zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Servicemitarbeiter und Manager im Walk-up-Bereich verwenden primär Mitarbeiterbereich für alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience, unter anderem zum Anzeigen und Verwalten geplanter Termine.

Hinweis:
Sie können geplante Termine auch über Walk-Up Experience im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste anzeigen und verwalten.

Termine werden abhängig von der Verfügbarkeit automatisch an Ihren Mitarbeiterbereich-Posteingang weitergeleitet. Sie können auch eine Liste geplanter Termine anzeigen und auswählen, welchen Termin Sie akzeptieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevorstehende Termine werden außerdem mit einem kleinen Kalendersymbol neben dem Benutzernamen auf dem Wandmonitor der Walk-up-Standortwarteschlange vor Ort angezeigt. Der Benutzer mit einem Termin wird kurz vor dem geplanten Beginn des Termins auf dem Monitor angezeigt.

Hinweis:
Bevorstehende Termine werden auch auf dem Online-Check-in-Bildschirm mit demselben Kalendersymbol neben dem Benutzernamen angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
   Die Startseite von Mitarbeiterbereich wird geöffnet und begrüßt Sie mit Ihrem Namen.
2. Klicken Sie in der linken Navigationsleiste auf **Liste**.
3. Klicken Sie unter **Walk-up** auf **Termine**.
   Daraufhin werden die Ihrer Warteschlange zugewiesenen Walk-up-Termine aufgelistet.
4. Klicken Sie auf eine Terminnummer, um Details wie den Namen des Anfragestellers, die Interaktionsnummer und -beschreibung sowie die Terminzeit anzuzeigen.

   a. Um die zugeordnete Interaktion zum Anzeigen von Details zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen von Datensätzen neben der Interaktionsnummer.

   b. Klicken Sie auf **Termin akzeptieren**, um an der Interaktion zu arbeiten.

      Bei Bedarf können Sie den Termin einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuordnen und Arbeitsnotizen hinzufügen.

      Wenn ein längerer Zeitraum vergangen ist und die anfordernde Person nicht zum Termin erscheint, können Sie den Termin löschen, indem Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen in der Interaktionskopfzeile klicken und **Löschen** auswählen.

   c. Wählen Sie **Speichern**.

Walk-up-Interaktion bearbeiten

Verwalten Sie Ihre Walk-up-Termine in Agent Workspace.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie in der Seitenleiste **Posteingang** aus.
3. Legen Sie Ihren Status als **Verfügbar** fest.
   Eine Walk-up-Interaktionsaufgabe wird automatisch in Ihren Posteingang verschoben, wenn Ihnen noch keine Walk-up-Interaktionen zugewiesen sind.
4. Wählen Sie **Akzeptieren** aus.
5. Wählen Sie auf der Detailseite eine der folgenden Optionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wenn Ihnen bereits Interaktionen zugewiesen sind, navigieren Sie zu **Lists** > **Walk-Up** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
7. Wählen Sie in der Walk-up-Liste **Location Kiosk** (Standort – Kiosk) aus.
8. Wählen Sie in der Liste einen Kiosk aus, der dem Standort zugewiesen ist.
9. Wählen Sie auf der Seite **Walk-up-Standort – Kiosk** die Option **Einchecken** aus.

   Hinweis:
   Walk-up-Standortkioske werden nur angezeigt, wenn die Option „Kiosk anzeigen“ aktiviert ist.

10. Wählen Sie auf der Seite **Meine zugewiesenen Walk-ups** die Ihnen zugewiesene Walk-up-Interaktion aus.
11. Nachdem Sie die Anforderung erfüllt oder gelöst haben, legen Sie den Status der Walk-up-Interaktion auf **Geschlossen – vollständig** fest.

Termin über Incident erstellen

Planen Sie einen Termin im Namen einer anfordernden Person über einen Incident-Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Wählen Sie unter **Incidents** die Option **Offen** oder **Mir zugewiesen** aus.
4. Wählen Sie den Incident aus, für den Sie einen Termin planen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** das Symbol „Weitere Aktionen“ aus.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option **Walk-up-Termin buchen** aus.
7. Geben Sie im Fenster „Walk-up-Terminbuchung“ die erforderlichen Details ein, um im Namen der anfordernden Person einen Termin zu buchen.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

- Ein Walk-up-Termindatensatz wird erstellt.
- In der zugehörigen Liste wird die Registerkarte **Walk-Up-Termin** angezeigt. Die zugehörige Liste **Walk-Up-Termin** muss der Plattform manuell hinzugefügt werden.
- Die anfordernde Person wird über den Termin benachrichtigt. Die anfordernde Person kann den auf der Homepage erstellten Termin auch unter dem Widget Meine aktiven Artikel anzeigen.

Walk-Up Experience-Termine im Anwendungsnavigator anzeigen und verwalten

Die Anzeige bevorstehender geplanter Walk-Up Experience-Termine ermöglicht Technikern eine Schätzung des zukünftigen Demands und der Auslastung von Warteschlangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager können zukünftige Termine anzeigen und die Anzahl der Mitarbeiter an Walk-up-Warteschlangenstandorten anpassen, um den Demand bestmöglich zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter und Manager können geplante Walk-up-Termine über Walk-Up Experience im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste anzeigen und verwalten.

Hinweis:
Der Zugriff erfolgt primär über Mitarbeiterbereich für alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience, einschließlich geplanter Termine.

Bevorstehende Termine werden außerdem mit einem kleinen Kalendersymbol neben dem Benutzernamen auf dem Wandmonitor der Walk-up-Standortwarteschlange vor Ort angezeigt. Der Benutzer mit einem Termin wird kurz vor dem geplanten Beginn des Termins auf dem Monitor angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Walk-up Experience** > **Agent** > **Geplante Termine**.
   Alle für die kommenden 14 Tage geplanten Walk-up-Termine werden angezeigt.
2. Wählen Sie eine Terminnummer aus, um Details wie den Namen der anfordernden Person, die Nummer und die Beschreibung der Interaktion und die Uhrzeit des Termins anzuzeigen.

   a. Wenn Sie die Details der zugeordneten Interaktion in einer Vorschau anzeigen möchten, klicken Sie auf das Symbol zur Vorschau auf den Datensatz neben der Terminnummer.

   b. Um mit der Arbeit an der Interaktion zu beginnen, klicken Sie im Formular **Walk-up-Termin** auf **Termin akzeptieren**.

   Bei Bedarf können Sie den Termin einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen und Arbeitsnotizen hinzufügen.

   Wenn ein längerer Zeitraum vergangen ist und die anfordernde Person nicht zum Termin erscheint, können Sie den Termin löschen, indem Sie **Löschen** auswählen.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um alle Änderungen zu speichern, die Sie am Interaktionsformular vorgenommen haben.

Walk-Up Experience Mitarbeiter-Center

Planen Sie Ihren Besuch und buchen Sie einen Termin über das Walk-Up Experience Mitarbeiter-Center.

Das Mitarbeiter-Center-Portal ermöglicht Benutzern mithilfe von digitalen Workflows die problemlose Skalierung ihrer Servicelösungen über die Grenzen zwischen Abteilungen (z. B. IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung) hinweg. Dieses zentrale Portal geht über die grundlegende Servicebereitstellung hinaus und bietet eine Plattform für Kommunikation, Interaktionen und Content Experiences. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Center .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit Mitarbeiter-Center können Sie einen Walk-up-Termin buchen, um Hilfe zu erhalten, wenn Sie z. B. neue Hardware anfordern, Software aktualisieren oder Ihr System aktualisieren möchten.
- Sie können einen Termin vereinbaren, den nächsten offenen Termin anfragen oder Ihre bevorstehenden Termine anzeigen.

Einen Besuch planen

Planen Sie einen oder mehrere Termine für den Besuch der Walk-up-Lounge oder der Support-Lounge. Sie können auch Remote-Hilfe erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Starten Sie das Mitarbeiter-Center-Serviceportal in Ihrem Browser.
2. Wählen Sie auf der Portal-Homepage das **IT** -Thema aus dem Mega-Menü aus..
3. Wählen Sie den Link **Walk-up: Plan your visit** (Walk-up: Einen Besuch planen) aus.
   Alternativ können Sie im Widget „Meine aktiven Artikel“ die Option **Walk-up-Besuche** auswählen.
4. Auf der Walk-up-Seite „Einchecken“ können Sie der Warteschlange beitreten oder einen zukünftigen Termin planen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Termine planen** aus.
6. Wählen Sie einen Grund für Ihren Besuch aus.
7. Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ) und wählen Sie ein verfügbares Zeitfenster aus.
8. Wählen Sie die Art des Termins aus.

   Hinweis:
   Sie können die Art des Termins nur auswählen, wenn an dem Standort sowohl persönliche Termine als auch Remote-Termine möglich sind.

9. Wählen Sie **Termin planen** aus.

   Hinweis:

   Sie können auch mehrere Termine für den ausgewählten Standort planen. Wenn Sie das maximale Terminbuchungslimit erreichen, wird eine Meldung angezeigt.

Ergebnisse
Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt. Die Details des Termins werden unter dem Abschnitt **Ihre bevorstehenden Termine** angezeigt.

Sie können Ihre bevorstehenden Termine auch im Widget „Meine aktiven Elemente“ auf der Startseite Mitarbeiter-Center anzeigen.

Walk-Up Experience Dashboard-Übersicht

Das Walk-Up Experience-Dashboard und -Berichtsmodul bietet grundlegende, allgemeine Berichte über Incident- und Anforderungstypen, Datensatzvolumen, durchschnittliche Warte- und Servicezeiten, Zuweisungen nach Service Desk-Mitarbeitern und Standorten und vieles mehr. Durch das Anzeigen des Dashboards können Manager die Vorgänge am

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-up-Standort schnell nachvollziehen und Leistungsdaten an das obere Management melden.

Um das Walk-Up Experience Dashboard anzuzeigen, muss Ihnen eine der folgenden Rollen zugewiesen werden:

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- Administrator

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Walk-up Experience** > **Dashboard**. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik. Sie können Grafiken als PNG- oder JPEG-Dateien speichern, um sie an E-Mails anzuhängen oder in Berichtspräsentationen aufzunehmen. Alle Diagramme können für die neuesten Daten aktualisiert werden.

Dashboard-Berichtsgrafik	Beschreibung
Abgeschlossene Walk-ups für das Quartal	Gesamtzahl der Datensätze, die während des Geschäftsquartals erstellt wurden. Das Volumen wird als einzelne Punktzahl angezeigt.
Exit-Umfrage CSAT für dieses Jahr	Tachometer zeigt die durchschnittliche Kundenzufriedenheitsgefühl (1 bis 3) während der Exit-Umfrage für das aktuelle Kalenderjahr an.
Gesamt-CSAT innerhalb des letzten Jahres	Tachometer zeigt die durchschnittliche Kundenzufriedenheitsgefühl (1 bis 5), die durch die E-Mail-Umfrage innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum) erfasst wurde.
Walk-ups nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gesamtzahl der Interaktionen nach Ort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-up-Interaktionen mit Incidents nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gesamtzahl der aufgetretenen Incidents nach Standort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-up-Interaktionen mit Anforderungen nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gesamtzahl der Anforderungen nach Standort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Volumen wird als Spline nach Monat verteilt angezeigt.
Walk-up-Gründe nach Standort innerhalb des letzten Jahres	Gründe für den Besuch der Walk-up-Warteschlange, nach Standort innerhalb des letzten Jahres (364 Tage ab dem aktuellen Datum). Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Walk-ups nach Wochentag	Gesamtzahl der täglichen Interaktionen pro Tag im Verlauf einer Woche nach Standort. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Walk-ups nach Stunde	Die Gesamtzahl der Walk-up-Interaktionen nach Stunde und Ort. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Berichtsgrafik	Beschreibung
Walk-up-Verbrauchsgüter	Gesamtzahl der Assets, die von Walk-up-Gästen nach Standortlagern verbraucht werden. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.
Durchschnittliche Servicezeit nach Standort	Durchschnittliche Zeit, die zum Schließen einer Interaktion nach Standort benötigt wird. Die Durchschnittszeit wird als Spline pro Monat angezeigt.
Durchschnittliche Wartezeit nach Standort	Durchschnittliche Zeit nach Standort, die ein Gast auf Service wartet. Daten werden als Balkendiagramm angezeigt.

Walk-Up Experience in Now® Mobile

Sie können Ihre Termine für einen Walk-up-Veranstaltungsort wie die Tech Lounge erstellen und verwalten, wenn Sie ServiceNow® Walk-Up Experience in der App Now® Mobile auf Ihrem eigenen Mobilgerät verwenden.

Mit der App Now® Mobile können Sie auf Ihrem Mobilgerät Termine buchen, sehen, wo Sie sich in einer Warteschlange befinden, und Ihre Termine für die Tech Lounge absagen oder ändern. Sie werden keinen Termin mehr verpassen. Sie erhalten Erinnerungen an bevorstehende Termine und Benachrichtigungen über Terminänderungen.

Termin in einer Walk-Up Experience Tech Lounge buchen

Buchen Sie mithilfe der App Now® Mobile einen Termin in einer ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zur Liste der verfügbaren Tech Lounges.
3. Tippen Sie in der Liste der aktiven Tech Lounges auf Ihre bevorzugte Tech Lounge.
4. Tippen Sie auf **Termin vereinbaren**.

> **Hinweis:**
> Die Option, ein Zeitfenster im Voraus zu buchen, ist nicht in allen Tech Lounges verfügbar. Wenn das Feld **Max. zukünftig buchbare Tage** in der Tech Lounge-Detailansicht nicht angezeigt wird, können Sie in dieser spezifischen Tech Lounge kein Zeitfenster im Voraus buchen.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Termin vereinbaren“

Feld	Beschreibung
Grund	Grund für Ihren Besuch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datum	Bevorzugtes Datum für den Besuch
Zeitfenster	Bevorzugtes Zeitfenster für Ihren Besuch

Wenn Sie ein Datum auswählen, an dem die Tech Lounge geschlossen ist oder für das keine Termine verfügbar sind, wird kein Zeitfenster angezeigt. Wählen Sie ein anderes Datum- und Zeitfenster aus.

6. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Ihre Terminbestätigung wird auf dem Bildschirm angezeigt.
7. **Wahlweise:** Tippen Sie für Ihren Termin auf **ÖFFNEN**, um Details anzuzeigen.
   Alternativ können Sie Ihre Terminbestätigung anzeigen, indem Sie zur Tech Lounge-Listenansicht zurückkehren und auf die Registerkarte **Besuche** tippen oder zur Startseite der App Now® Mobile zurückkehren und auf **Meine Technikerbesuche** tippen.

Termin in der Walk-Up Experience Tech Lounge ändern

Bearbeiten oder stornieren Sie einen Termin in einer ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge in der App Now® Mobile auf Ihrem Mobilgerät.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Zeitbegrenzung für die Änderung eines Termins kann je nach Tech Lounge variieren. Innerhalb der für die jeweilige Tech Lounge festgelegten Zeitbegrenzung können Sie einen bestätigten Termin nicht mehr ändern. Angenommen, für eine Tech Lounge ist diese Zeitbegrenzung auf zwei Stunden festgelegt. Wenn Ihr Termin also um 10:00 Uhr ist, können Sie ihn nach 8:00 Uhr desselben Tages nicht mehr ändern.

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zu Ihrer Terminkarte.
3. Tippen Sie auf die Terminkarte, um sie zu öffnen.
4. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   Sie können auch über die Terminkarte wischen und auf Ihre bevorzugte Aktion tippen, um den Termin zu ändern.

Warteschlange in der Walk-Up Experience Tech Lounge beitreten

Treten Sie in der App Now® Mobile einer Warteschlange in einer ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge bei, um bei einem Problem sofortige Hilfe zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zur Liste der verfügbaren Tech Lounges.
3. Tippen Sie in der Liste der aktiven Tech Lounges auf Ihre bevorzugte Tech Lounge.
4. Tippen Sie auf **Der Warteschlange beitreten**.

> **Hinweis:**
> Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Tech Lounge geöffnet ist. Wenn die Tech Lounge geschlossen ist, kehren Sie zu den regulären Öffnungszeiten zurück, um einer Warteschlange beizutreten. Alternativ können Sie einen Termin buchen, wenn die Option verfügbar ist. Weitere Informationen zum Buchen eines Termins finden Sie unter Termin in einer Walk-Up Experience Tech Lounge buchen.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Warteschlange beitreten“

Feld	Beschreibung
Grund	Grund für Ihren Besuch.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Problems.

6. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Ihre Besuchsdetails und Ihre Position in der Warteschlange werden auf dem Bildschirm angezeigt.

Warteschlange in der Walk-Up Experience Tech Lounge verlassen

Mithilfe der App Now® Mobile auf Ihrem Mobilgerät können Sie eine ServiceNow Walk-Up Experience Tech Lounge-Warteschlange jederzeit verlassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Tippen Sie auf Ihrem Mobilgerät auf das Symbol der App Now® Mobile ( ).
2. Navigieren zu **Meine Elemente** > **Meine Technikerbesuche**.
3. Navigieren Sie mit einer dieser Optionen zu Ihrer Karte „Warteschlange“.
4. Tippen Sie auf Ihre Besuchskarte, um sie zu öffnen.
5. Tippen Sie auf **Warteschlange verlassen**.
   Sie können auch über Ihre Besuchskarte wischen und auf **Warteschlange verlassen** tippen.

ITSM Mitarbeiterbereich – Veraltet

Verbessern Sie Ihre ITSM-Agent-Erfahrung, und verwalten Sie Ihr IT-Fulfillment-Volume effizienter mit ITSM Mitarbeiterbereich. Mit der benutzerfreundlichen Benutzeroberfläche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mit mehreren Registerkarten können Sie mehrere Incidents, Probleme und Change-Anforderungen effizient überwachen und lösen.

Wichtig:
Ab Release ITSM MitarbeiterbereichWashington DC wird [] nicht mehr bereitgestellt, verbessert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Now Support Knowledge Base. Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich, einen konfigurierbaren Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows bietet. Informationen zu Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.

ITSM Mitarbeiterbereich in Aktion

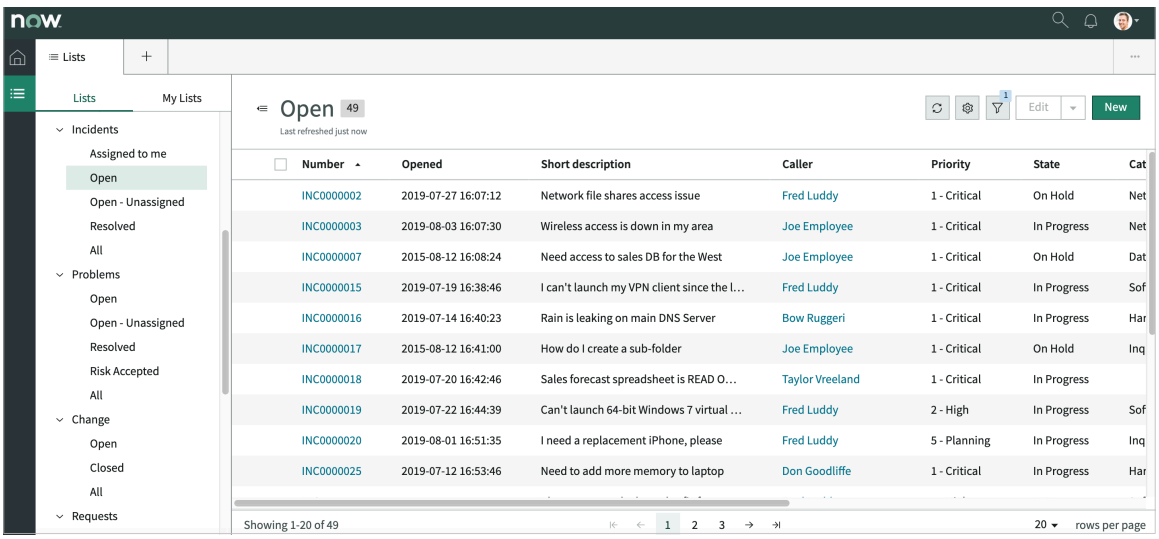
So verwenden IT-Agents ITSM Mitarbeiterbereich.

Überblick über ITSM Agent Workspace

Schlüsselfunktionen

Daten an einem zentralen Ort

Interagieren Sie mit Ihren anfordernden Personen, beantworten Sie Anfragen, und lösen Sie Incidents, Probleme und Change-Aufgaben mithilfe von ITSM Mitarbeiterbereich.

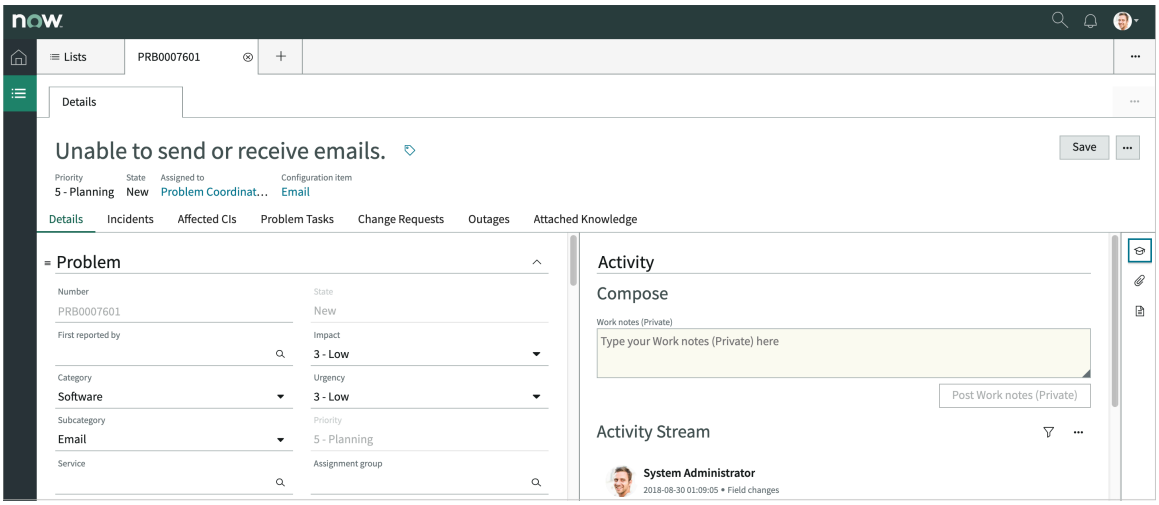


Einzelbereich-Ansicht

Zeigen Sie alle Details zu einem Incident, einem Problem oder einer Change-Aufgabe an einem Ort an.

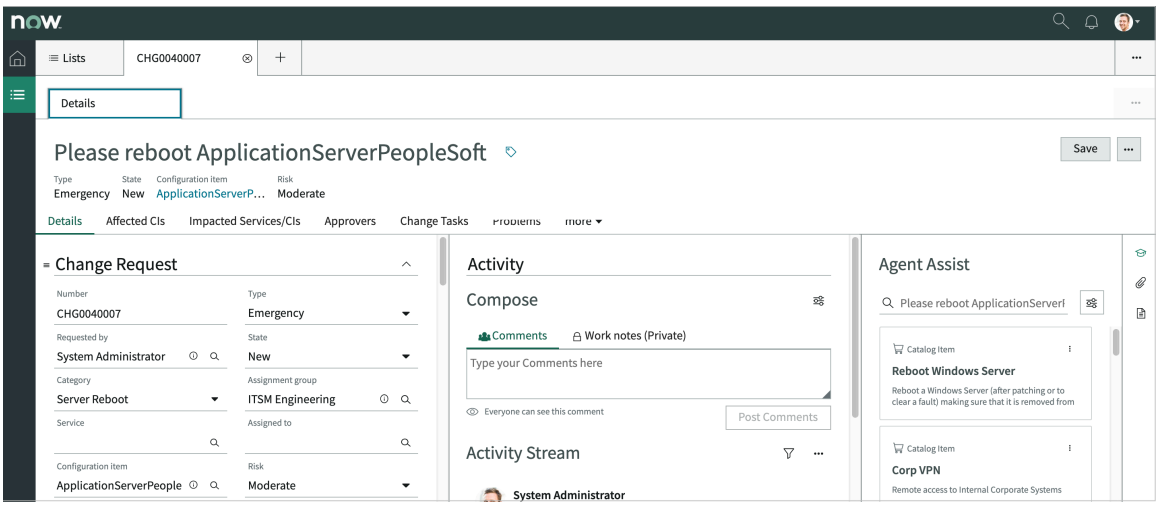
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Agent-Unterstützung

Lösen Sie Tickets mit KI-gestützten Empfehlungen effizient und schnell.



Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.



1. Hier erfahren Service Desk-Mitarbeiter und Systemadministratoren mehr über den Arbeitsbereich.



1. Hier richten Systemadministratoren den Arbeitsbereich ein.



1. Hier finden Service Desk-Mitarbeiter Informationen zur Verwendung des Arbeitsbereichs.

ITSM Mitarbeiterbereich erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über den ITSM Mitarbeiterbereich und seine Funktionsweise.

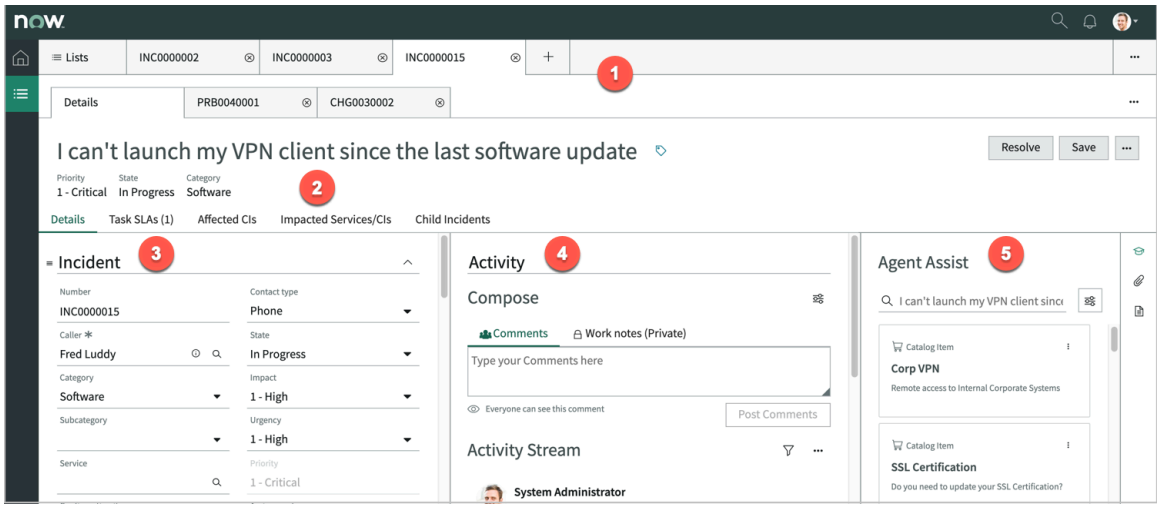
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Release ITSM MitarbeiterbereichWashington DC wird [] nicht mehr bereitgestellt, verbessert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Now Support Knowledge Base. Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich, einen konfigurierbaren Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows bietet. Informationen zu Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.

Funktionen

Mit diesen ITSM Mitarbeiterbereich-Funktionen können Sie mehrere Incident-, Problem- und Change-Datensätze verwalten.



Zahl	Funktion des ITSM Mitarbeiterbereich	Beschreibung
1	Schnittstelle mit mehreren Registerkarten	Registerkarten zur problemlosen Navigation zwischen mehreren offenen Datensätzen. • Incident-Datensätze werden in Registerkarten der obersten Ebene geöffnet. • Zugeordnete Datensätze wie Probleme und Changes werden in Unterregisterkarten unter der Registerkarte „Incident“ geöffnet.
2	Formular-Header	Konfigurierbare Felder im Formularheader bieten Ihnen eine schnelle Übersicht über Incident-, Problem- und Change-Datensätze.
3	Formularfelder	Detaillierte Ansicht der Formularfelder aus der zugehörigen Liste „Details“.
4	Aktivitätsstream	Aktivitätsstream zum Anzeigen eines chronologischen Aktivitätsdatensatzes. Der Aktivitätsstream befindet sich im Standardlayout an zentraler Stelle,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zahl	Funktion des ITSM Mitarbeiterbereich	Beschreibung
		damit die Service Desk-Mitarbeiter leichter durch den Datensatzverlauf scrollen können.
5	Agent Assist	Liste mit Informationen aus mehreren Quellen, z. B. offene Incident-, Problem- und Change-Datensätze. Mit Predictive Intelligence können Service Desk-Mitarbeiter auch ähnliche Aufgabendatensätze anzeigen.

Mit ITSM Mitarbeiterbereich installierte Komponenten

Verschiedene Komponentenarten werden mit der Aktivierung des Plugins „ITSM Workspace“ (com.snc.agent_workspace.itsm) installiert, einschließlich Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Workspace-Agent [agent_workspace_user]	Die Rolle „Workspace-Agent“ (agent_workspace_user) wird der ITIL-Rolle hinzugefügt. Die Rolle ist für den Zugriff auf ITSM Mitarbeiterbereich erforderlich.	Keine

Tabellen

ITSM Mitarbeiterbereich bietet die Arbeitsbereichansicht für die folgenden Tabellen:

- Incident [incident]
- Problem [problem]
- Change [change]
- Problemaufgaben [problem_task]
- Change-Aufgaben [change_task]
- Betroffene CIs [task_ci]
- Betroffene Services/CIs [task_cmdb_ci_service]
- Aufgaben-SLA [task_sla]
- Ausfälle [task_outage]
- Genehmigungen [sysapproval_approver]

Incident-Details und Ihre Incident-Aufgaben in ITSM Mitarbeiterbereich anzeigen – Standardzielseite

Auf der ITSM Mitarbeiterbereich-Standardzielseite können Sie Incident-Berichte anzeigen, die Informationen enthalten, z. B. die Anzahl der offenen Incidents der Priorität 1, Incidents,

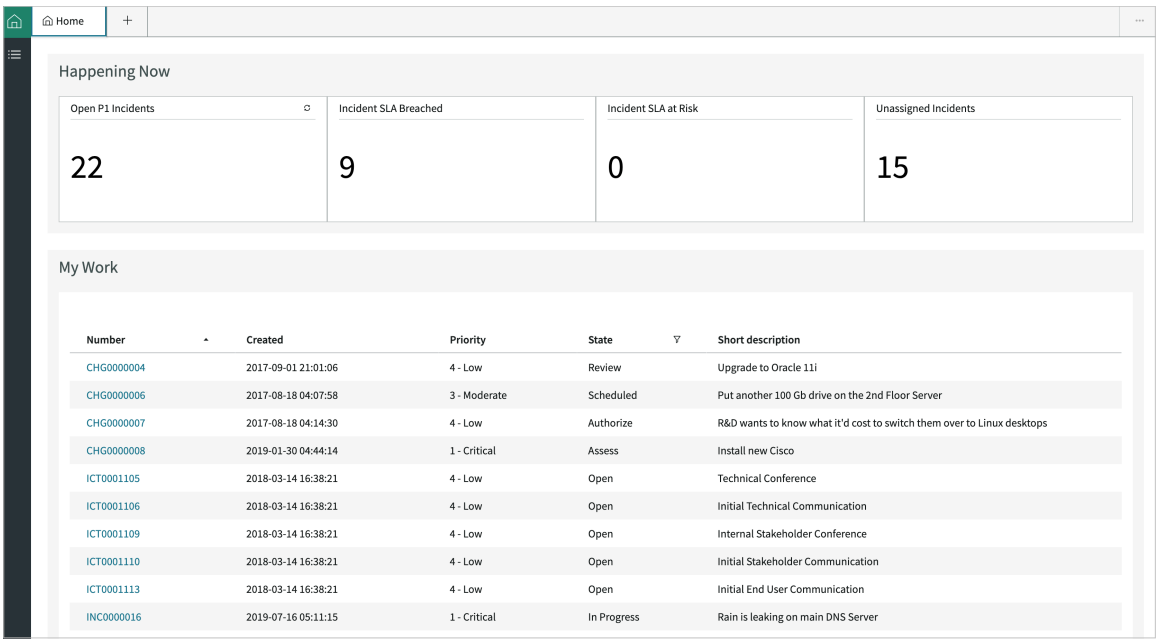
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die der SLA nicht erfüllt ist, oder Incidents, die kurz vor der Verletzung des SLA stehen, sowie alle nicht zugewiesenen Incidents im System. Sie können auch alle Aufgaben anzeigen, die Ihnen zugewiesen sind.

Das ITSM Workspace-Plugin (com.snc.agent_workspace.itsm) aktiviert das ITSM Workspace Landing Pages-Plugin (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page), das die Basisversion der ITSM Mitarbeiterbereich-Zielseite bereitstellt.

Um die Liste der Incidents für eine Warteschlange anzuzeigen, klicken Sie im Abschnitt „Happening Now“ (Aktuelles Geschehen) auf eine Kachel. Um die Details eines Incidents anzuzeigen, klicken Sie auf die Incident-Nummer. Der Abschnitt „Meine Arbeit“ enthält die Liste aller Aufgaben, die Ihnen zugewiesen sind.

ITSM Mitarbeiterbereich-Zielseite



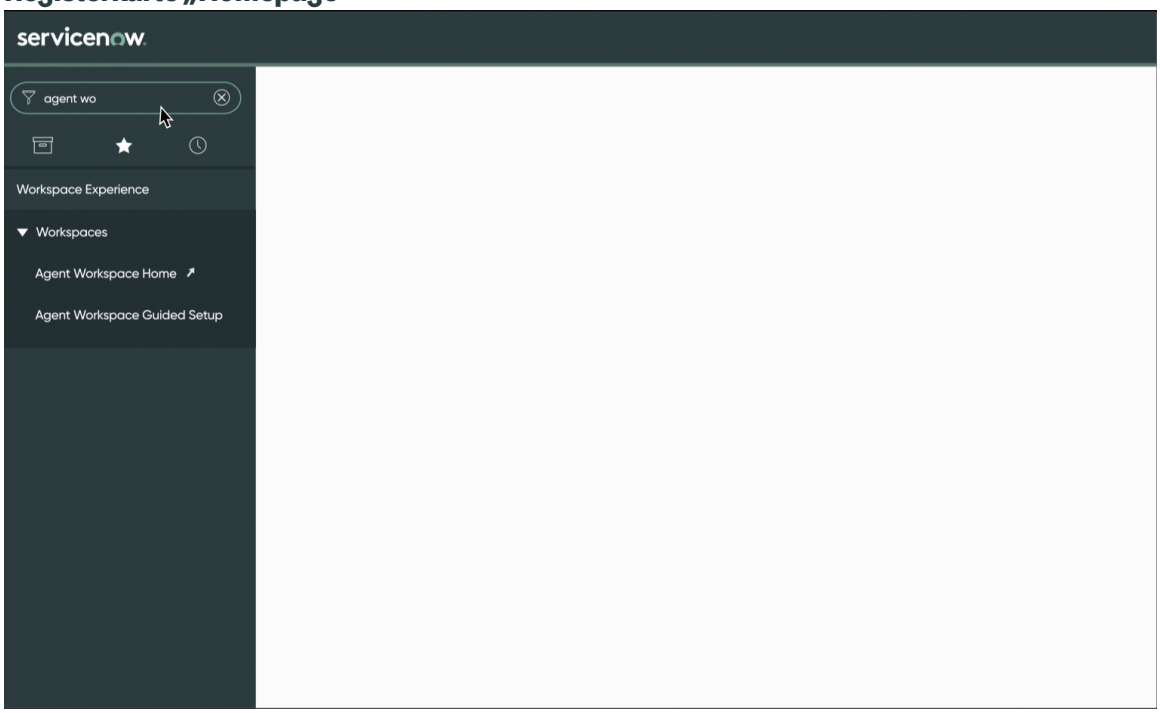
Zielseite von ITSM Mitarbeiterbereich

Überwachen Sie die Ihnen zugewiesene Arbeit und die Gesamtleistung der Incident-Lösung mit Personaloptimierung für ITSM Mitarbeiterbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Homepage“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Service Desk-Mitarbeiter in Workspace haben Sie folgende Möglichkeiten: • Analysieren Sie die Incidents, an denen Sie derzeit arbeiten, oder Incidents, die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Incidents mit SLAs, die überschritten oder gefährdet wurden, offene P1-Incidents oder solche, die seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden. • Analysieren Sie die Leistung der Incident-Lösung, indem Sie die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung, die Zahl der beim ersten Anruf gelösten Incidents und die Kundenzufriedenheit nachverfolgen.	sn_incident_read, sn_incident_write, itil.

Anwendungsfall

Überwachen Sie zu Beginn des Tages Ihre Arbeit, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Incidents, bei denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten.

Indikatoren

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung

Die durchschnittliche Zeit, die zur Lösung eines Incidents erforderlich ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösung beim ersten Anruf

Anzahl der Incidents, die bei der ersten Bearbeitung durch einen Service Desk-Mitarbeiter gelöst wurden.

Kundenzufriedenheit

Allgemeine Kundenzufriedenheit bei der Lösung von Incidents

Meine Incidents

Liste der von Ihnen verwalteten Incidents.

Nicht zugewiesene Incidents

Liste der Incidents, die noch nicht zugewiesen wurden.

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Zugewiesen an

Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Offene P1-Incidents	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der offenen Incidents mit oberster Priorität
Incidents, die seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Incidents, die in den letzten 24 Stunden nicht aktualisiert wurden
Verstöße gegen Incident-SLAs	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Incidents mit SLAs, gegen die verstoßen wurde
Gefährdete Incident-SLAs	Einzelne Punktzahl ( )	Anzahl der Incidents mit SLAs, die gefährdet sind

ITSM Mitarbeiterbereich einrichten

Richten Sie ITSM Mitarbeiterbereich für Ihre Agents ein, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Aufgabendatensätze erstellen und Probleme lösen können.

Das Plugin „ITSM Workspace“ (com.snc.agent_workspace.itsm) bietet Ihnen die Funktionalität von ITSM Mitarbeiterbereich. Das Plugin ist standardmäßig für neue und bestehende Kunden verfügbar.

Wichtig:
Ab Release ITSM MitarbeiterbereichWashington DC wird [] nicht mehr bereitgestellt, verbessert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Now Support Knowledge Base. Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich, einen konfigurierbaren Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows bietet. Informationen zu Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Workspace Landing Pages – Premium aktivieren

Sie können das Plugin „ITSM Workspace Landing Pages – Premium“ (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „ITSM Workspace Landing Pages – Premium“ (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium) aktiviert das zugehörige Plugin, wenn es nicht bereits aktiv ist.

Plugins für ITSM Workspace Landing Pages – Premium

Plugin	Beschreibung
Agent Workspace [com.agent_workspace]	Stellt eine Reihe von Tools bereit, die Service Desk-Mitarbeitern, Fallmanagern, Help Desk-Profis und Managern Werkzeuge an die Hand geben, mit denen sie Kundenfragen beantworten und Kundenprobleme lösen können. **Hinweis:** Das Plugin „Agent Workspace“ aktiviert das Plugin „ITSM Workspace-Zielseiten“ (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page), das die Standardzielseite für ITSM Agent Workspace bereitstellt.
Performance Analytics – Inhaltspaket – ITSM-Dashboards [com.snc.pa.itsm_dashboards]	Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

   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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (New York)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardzielseiten festlegen

Sie können eine Standardzielseite festlegen, um die Informationen aufzurufen, die für Ihre Agents am relevantesten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche**.
2. Klicken Sie auf **Agent Workspace**.
3. Legen Sie in der zugehörigen Liste „Zielseiten“ den Wert des Felds **Reihenfolge** der Zielseite, die Sie als Standard festlegen möchten, auf das Minimum fest.

   Hinweis:
   Die Zielseite mit dem kleinsten Wert für die Reihenfolge wird als Standardzielseite betrachtet.

4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die standardmäßige Zielseitenzuweisung, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
   Die Standardzielseite wird geöffnet.

Felder oder zugehörige Listen zu einem Arbeitsbereich-Formular hinzufügen

Sie können schnell Felder oder zugehörige Listen zu einem Arbeitsbereich-Formular hinzufügen, indem Sie das Formularlayout oder zugehörige Listen über die Plattform konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

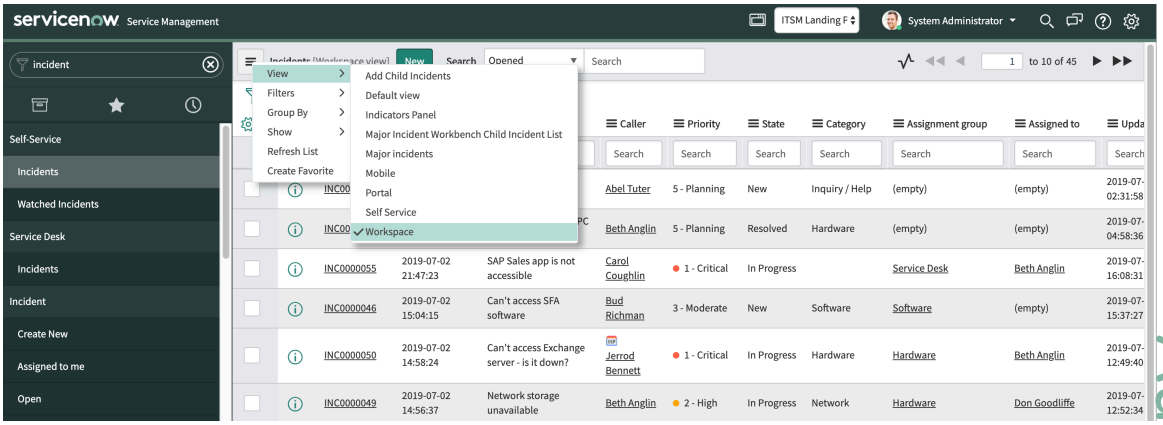
Felder und zugehörige Liste im Arbeitsbereich hinzufügen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Ändern Sie die Ansicht der Aufgaben-Tabelle in **Arbeitsbereich**.



3. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Einstellungssymbol ( ), und klicken Sie unter Systemeinstellungen auf **Entwickler**.
5. Wählen Sie in der Anwendungsliste „ITSM-Zielseiten“ oder „ITSM-Zielseiten Premium“ aus, je nachdem, welches Formularlayout Sie aktualisieren möchten, und schließen Sie das Fenster.
6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
7. Verschieben Sie die erforderlichen Felder und zugehörigen Listen aus dem Feld **Verfügbar** in das Feld **Ausgewählt**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interaktionsdatensatz in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie einen Interaktionsdatensatz, wenn Sie mit dem Benutzer kommunizieren, wenn Ihnen die Benutzeranforderungen nicht klar sind. Sie können später aus der Interaktion einen Incident oder eine Anforderung basierend auf dem Anwendungsfall erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_agent oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Beim Klicken auf **Incident erstellen** im Interaktionsdatensatz-Formular wird ein neuer nicht gespeicherter Incident geöffnet, der den Wert des Anrufers und die Kurzbeschreibung enthält, die aus dem Interaktionsdatensatz kopiert wurde.
- Beim Klicken auf **Problem erstellen** im Interaktionsdatensatz-Formular wird ein neues nicht gespeichertes Problem geöffnet, das den Wert **Kurzbeschreibung** enthält, der aus der **Kurzbeschreibung** des Interaktionsdatensatzes kopiert wurde. Die Problemeigenschaft „ **Problemerstellung aus Interaktion zulassen** “ (`glide.problem.interaction.allow_create`) ist unter verfügbar **Probleme** > **Administration** > **Eigenschaften** bestimmt, ob die Option **Problem erstellen** im Interaktionsformular angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beim Klicken auf **Standard-Change erstellen** werden Sie zur Seite „Neues Katalogelement“ weitergeleitet. Wählen Sie **Standard-Change** aus dem Menü.
- Beim Klicken auf **Anforderung erstellen** werden Sie zur Seite „Neues Katalogelement“ weitergeleitet, von der aus Sie eine neue Kataloganforderung erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Plus-Symbol (+), um eine neue Registerkarte zu öffnen.
   Die Seite „Neue Interaktion“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert]. Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Interaktionsdatensatzes.
Typ	Der Kommunikationskanal, über den der Agent mit dem Benutzer interagiert hat.
Status	Verschiedene Status, durch die die Interaktion für eine Lösung fortgeführt wird.
Geöffnet für	Der Agent, für den die Interaktion erstellt wird.
Zugewiesen an	Der Agent, der an der Interaktion arbeiten soll.
Wartezeit	Die Dauer von der Erstellung der Interaktion bis zu der Zeit, zu der sie einem Agent zugewiesen wird.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Interaktion.
Arbeitsnotizen	Eintrag über die Arbeit, die Sie im Interaktionsdatensatz ausführen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Interaktionsdatensatz wird erstellt. Die zugehörigen Listen **Anrufe des Benutzers** und **Aufgaben des Benutzers** sind im Interaktionsformular verfügbar.
   - **Anrufe des Benutzers**: Die zugehörige Liste **Anrufe des Benutzers** zeigt zurückliegende Anrufe zwischen einem Anforderer und Service-Desk-Agents an. Diese Funktion ist für die Benutzer verfügbar, die das Plugin „Service Desk Call“ (com.snc.service_desk_call) bereits aktiviert haben.

     Hinweis:
     Das Service Desk Call-Plugin (com.snc.service_desk_call) aus dem Orlando-Release erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden. Benutzer mit der Administratorrolle können dieses Plugin nicht mehr aktivieren.

     Der Kundenname im Feld **Geöffnet von** in der Interaktion wird mit dem Feld **Anrufer** in Service Desk-Anrufen abgeglichen, und Datensätze werden basierend auf der Anzahl der Tage abgerufen, die in der Interaktionseigenschaft **Anzahl der Tage (Ganzzahl) angegeben sind, für die vergangene Benutzer-Anrufdatensätze abgerufen werden. Der Standardwert ist sieben (7). Mit der Einstellung Null (0) wird diese Funktion deaktiviert.**

     (`glide.new_call.interaction.records_age`).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Aufgabe des Benutzers**: Wenn ein Anforderer einen Agent über Chat, Telefonanruf, Anforderung oder Walk-in kontaktiert, zeigt die zugehörige Liste **Aufgaben des Benutzers** dem Agent alle anderen Aufgaben (Incident, Problem, Change-Anforderung, Anforderung usw.) an, die für den Anforderer erstellt wurden. Wenn ein Anforderer beispielsweise in Bezug auf den Status einer Anforderung anruft, die am Vortag erstellt wurde, zeigt die zugehörige Liste **Aufgaben des Benutzers** die Anforderung an. Der Arbeitsbereich enthält die anderen Aufgaben in der zugehörigen Liste **Aufgaben des Benutzers**, wenn der Wert für das Feld **Geöffnet von** im Interaktionsdatensatz mit folgenden Feldern übereinstimmt:
  - Feld **Anrufer** in einem Incident-Datensatz
  - Feld **Geöffnet von** in einem Problem-Datensatz
  - Feld **Angefordert von** in einem Change-Datensatz
  - Feld **Angefordert für** in einem Service Catalog-Datensatz

Ausfälle über einen Aufgabendatensatz in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Sie können einen Ausfall aus einem Aufgabendatensatz wie einem Incident, Problem oder Change erstellen, um die Ausfallzeit eines Konfigurationselements zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Navigieren Sie zu dem Aufgabendatensatztyp, aus dem Sie einen Ausfall erstellen möchten.
3. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz, aus dem Sie einen Ausfall erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Ausfall erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Zahl	Eindeutige Nummer, die den Ausfall identifiziert.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), für das der Ausfall gilt.
Typ	Typ des Ausfalls, z. B. Verschlechterung, Ausfall oder Geplanter Ausfall.
Anfang	Datum und Uhrzeit des Ausfallbeginns. Um das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit einzugeben, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Nichtverfügbarkeit jetzt beginnen**.
Ende	Datum und Uhrzeit des Ausfallendes. Wenn der Ausfall beendet ist, öffnen Sie den Datensatz und geben Sie das Datum und die Zeit manuell ein. Um das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit einzugeben, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Nichtverfügbarkeit jetzt beenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dauer	Dauer des Ausfalls in Tagen und Stunden.
Aufgabennummer	Die Nummer des übergeordneten Aufgabendatensatzes, aus dem Sie den Ausfall erstellt haben.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Ausfalls.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie ein unterstützendes Dokument anfügen möchten, klicken Sie auf das Anhangsymbol ( ), und wählen Sie die Datei aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Arbeiten mit ITSM Mitarbeiterbereich

Verwenden Sie ITSM Mitarbeiterbereich, um mit Kunden zu interagieren, Aufgabendatensätze zu erstellen, an ihnen zu arbeiten und Probleme zu beheben.

Wichtig:
Ab Release ITSM MitarbeiterbereichWashington DC wird [] nicht mehr bereitgestellt, verbessert oder unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Now Support Knowledge Base. Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich, einen konfigurierbaren Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows bietet. Informationen zu Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.

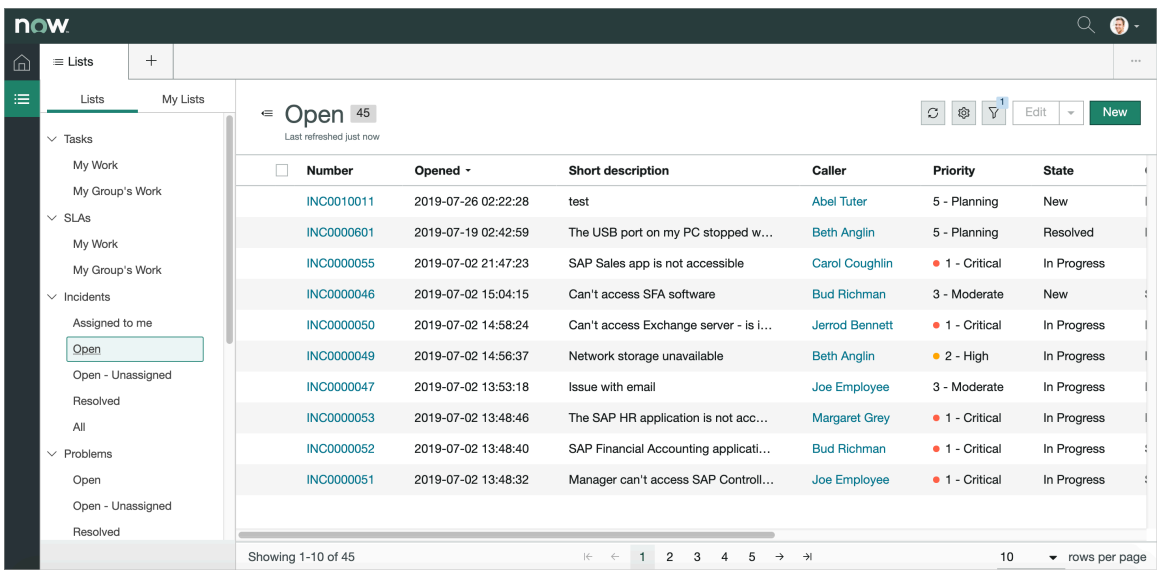
ITSM Mitarbeiterbereich – Incident

Das Incident-Arbeitsbereichsformular ähnelt dem Incident-Formular der Standardplattform.

Wenn Sie die Ansicht des Incident-Arbeitsbereichformulars ändern möchten, passen Sie die Arbeitsbereich-Ansicht über das Incident-Formular an. Details finden Sie unter Felder oder zugehörige Listen zu einem Arbeitsbereich-Formular hinzufügen.

Überblick über ITSM Agent Workspace

ITSM Mitarbeiterbereich — Incident



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Sie können einen Incident-Datensatz erstellen, um eine Abweichung von einem erwarteten Betriebsstandard zu dokumentieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Incident-Datensätzen können Sie die Untersuchung, mögliche Lösungen und die Lösung eines Problems für einen Kunden nachvollziehen. Wenn das Lösen des Incidents das Erstellen eines Problems, eines Change oder einer Serviceanforderung umfasst, können Sie den Datensatz direkt aus dem Incident-Datensatz erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert]. Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Incident-Datensatzes.
Anrufer	Benutzer, der Sie mit einem Problem kontaktiert hat. Geben Sie den Vornamen des Anrufers ein, um ihn aus einer Liste mit übereinstimmenden Namen auszuwählen, oder klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie den Benutzer aus.
Kategorie	Die Art des Problems. Nachdem Sie eine Kategorie ausgewählt haben, können Sie ggf. eine Unterkategorie auswählen.
Unterkategorie	Unterteilung der Kategorie.
Service	Betroffener Geschäftsservice.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Betroffenes Konfigurationselement.
Kontakttyp	Kommunikationsmodus, der vom Benutzer zum Erstellen des Incidents gewählt wurde.
Status	Verschiedene Status, durch die der Incident während seines Lebenszyklus fortschreitet.
Auswirkung	Die Auswirkung eines Incidents, Problems oder Change auf die Geschäftsprozesse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dringlichkeit	Wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen hat.
Priorität	Wie schnell sollte der Service Desk die Aufgabe angehen? Die Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an diesem Incident arbeiten soll. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird der Incident automatisch zugewiesen. Sie können das Feld **Zuweisungsgruppe** automatisch basierend auf der für das jeweilige Konfigurationselement (CI) verfügbaren Supportgruppe ausfüllen. Wenn das CI keine Supportgruppe hat, wird das Feld mit der Supportgruppe gefüllt, die für Serviceangebote verfügbar ist. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird ausgelöst, wenn Incidents, Probleme oder Change-Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Die folgenden Eigenschaften geben das Feld an, dessen Wert das Feld **Zuweisungsgruppe** füllt: ○ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* Diese Incident-Eigenschaft gibt an, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ○ *com.snc.incident.service_offering_assignment_gr* Diese Incident-Eigenschaft gibt an, mit welchem Serviceangebot das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. **Hinweis:** Der Standardwert für die Eigenschaften ist für Incidents oder Probleme die Supportgruppe bzw. für Change-Anforderungen die Change-Gruppe. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird als Teil des Entwicklungs-Plugins ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) bereitgestellt und ist nur für Neukunden verfügbar.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der an diesem Incident arbeiten soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incidents.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu dem Incident erhalten, wenn Anmerkungen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen zu dem Incident erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Anmerkungen sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Incident behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incidents, falls zutreffend.
Zugehörige Datensätze	
Übergeordneter Incident	Zugeordneter übergeordneter Incident, der den aktuellen Incident zu einem untergeordneten Incident macht. **Hinweis:** Wenn der übergeordnete Incident gelöst wurde, wird der untergeordnete Incident auch als gelöst markiert.
Problem	Alle zugehörigen Problemdatensätze.
Change Request	Alle zugehörigen Change-Anforderungen.
Verursacht durch Change	Zugehörige Change-Anforderung, die die Erstellung des Incidents veranlasst hat.
Lösungsdetails	
Knowledge	Option zum Aktivieren eines Wissensartikels, der aus diesem Incident erstellt werden soll, wenn der Incident geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie das Plugin „KCS Integration for Incident Management“ (com.snc.incident.knowledge) aktivieren, ist das Kontrollkästchen deaktiviert, und die Option **Knowledge erstellen** ist verfügbar, indem Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ klicken (...).
Lösungscode	Der Lösungscode für den Incident.
Details	Wie oder warum der Incident geschlossen wurde.
Gelöst von	Benutzer, der das Problem gelöst hat.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Incidents aus einer Interaktion erstellen

Erstellen Sie einen Incident-Datensatz direkt aus einer Interaktion, wenn der Kunde Ereignisse meldet, die zu einer Unterbrechung eines oder mehrerer Services führen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Erstellen Sie einen Interaktionsdatensatz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsdatensatz in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen.
3. Klicken Sie auf der Interaktionsseite auf **Incident erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte eindeutige Nummer zur Identifizierung des Incident-Datensatzes.
Anrufer	Benutzer, der Sie mit einem Problem kontaktiert hat. Geben Sie den Vornamen des Anrufers ein, um ihn aus einer Liste mit übereinstimmenden Namen auszuwählen, oder klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie den Benutzer aus.
Kategorie	Die Art des Problems. Nachdem Sie eine Kategorie ausgewählt haben, können Sie ggf. eine Unterkategorie auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Unterkategorie	Unterteilung der Kategorie.
Service	Betroffener Geschäftsservice.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Betroffenes Konfigurationselement.
Kontakttyp	Kommunikationsmodus, der vom Benutzer zum Erstellen des Incidents gewählt wurde.
Status	Verschiedene Status, durch die der Incident während seines Lebenszyklus fortschreitet.
Auswirkung	Die Auswirkung eines Incidents, Problems oder Change auf die Geschäftsprozesse.
Dringlichkeit	Wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen hat.
Priorität	Wie schnell sollte der Service Desk die Aufgabe angehen? Die Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an diesem Incident arbeiten soll. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird der Incident automatisch basierend auf Zuweisungsregeln zugewiesen.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der an diesem Incident arbeiten soll. **Hinweis:** Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incidents.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu dem Incident erhalten, wenn Anmerkungen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen zu dem Incident erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Anmerkungen sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Incident behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incidents, falls zutreffend.
Zugehörige Datensätze	
Übergeordneter Incident	Zugeordneter übergeordneter Incident, der den aktuellen Incident zu einem untergeordneten Incident macht. **Hinweis:** Wenn der übergeordnete Incident gelöst wurde, wird der untergeordnete Incident auch als gelöst markiert.
Problem	Alle zugehörigen Problemdatensätze.
Change Request	Alle zugehörigen Change-Anforderungen.
Verursacht durch Change	Zugehörige Change-Anforderung, die die Erstellung des Incidents veranlasst hat.
Lösungsdetails	
Knowledge	Option zum Aktivieren eines Wissensartikels, der aus diesem Incident erstellt werden soll, wenn der Incident geschlossen wird. **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin „KCS Integration for Incident Management“ (com.snc.incident.knowledge) aktivieren, ist das Kontrollkästchen deaktiviert, und die Option **Knowledge erstellen** ist verfügbar, indem Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ klicken (...).
Lösungscode	Der Lösungscode für den Incident.
Details	Wie oder warum der Incident geschlossen wurde.
Gelöst von	Benutzer, der das Problem gelöst hat.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Incident wird erstellt, und die Interaktion wird in der zugehörigen Liste „Interaktionen“ angezeigt.

Incidents aus Chats erstellen

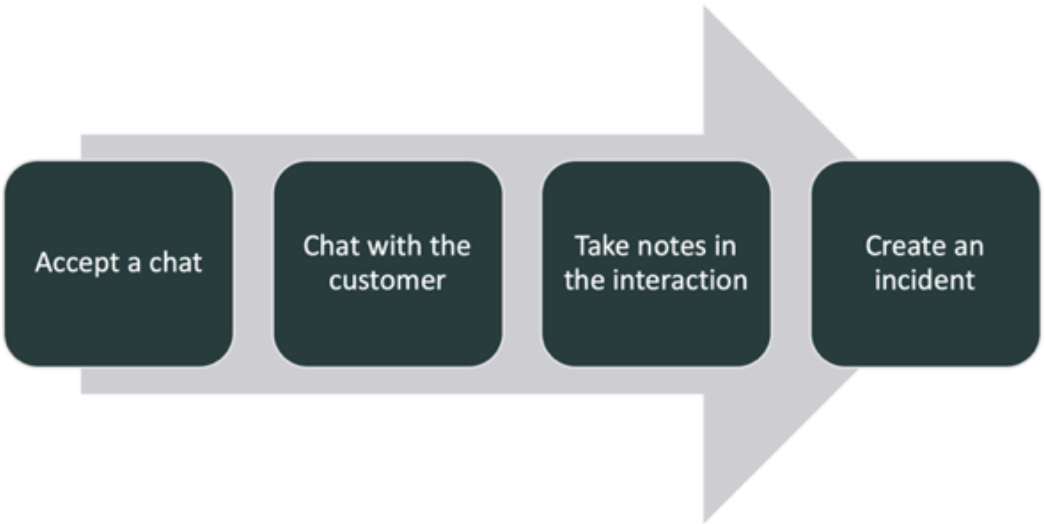
Mit ITSM Mitarbeiterbereich können Sie Anfragen über den Kunden-Chat annehmen und beantworten sowie nach Bedarf Incidents erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Chatten Sie mit Kunden und erfahren Sie mehr über ihre Probleme. Machen Sie sich in einem Interaktionsformular Notizen zu dem Kunden und dem Problem. Wenn es sich um eine einfache Lösung handelt, können Sie das Problem direkt über die Interaktion lösen. Wenn das Problem eingehender untersucht werden muss, erstellen Sie einen Incident, und weisen Sie ihn einem Service Desk-Mitarbeiter zu.

Workflow: Incident aus einem Chat erstellen



Prozedur

1. Legen Sie Ihren Anwesenheitsstatus so fest, dass die Annahme von Chats möglich ist.

   Klicken Sie in Ihrem Posteingang auf **Status**, und wählen Sie **Verfügbar** aus.

2. Nehmen Sie einen Chat aus Ihrem Posteingang an, und antworten Sie dem Kunden.

   Klicken Sie auf der Chatkarte auf **Akzeptieren**, überprüfen Sie die Informationen im Fenster „Aktiver Chat“, und geben Sie Ihre Antwort ein.

3. Stellen Sie Fragen, um mehr über das Problem zu erfahren.
4. Fügen Sie dem Interaktionsdatensatz Informationen über den Kunden und das Problem hinzu.
5. Erstellen Sie einen Incident für das Problem.

   Klicken Sie im Interaktionsformular auf **Incident erstellen**, um einen neuen Incident mit den Detailinformationen aus der Interaktion zu öffnen.

Nächste Maßnahme
Incidents mithilfe von Wissen lösen

Incidents mithilfe von Wissen lösen

Lösen Sie einen Incident, indem Sie nach entsprechendem Wissen suchen und einen Wissensartikel anhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie bereit sind, an einem Incident zu arbeiten, wählen Sie in einer Liste oder in Ihrem Posteingang einen Incident aus. Lesen Sie die Detailinformationen im Aktivitätsstream, um das Problem besser zu verstehen. Sie können mit Agent Assist nach zugehörigem Wissen suchen, einen Artikel auswählen, ihn in der Vorschau anzeigen und dann an den Incident anhängen.

Workflow: Incident mit Wissen lösen



Prozedur
1. Öffnen Sie einen Incident aus einer Liste oder aus Ihrem Posteingang.
2. Sehen Sie sich im Aktivitätsstream die Detailinformationen zum Incident an.
3. Suchen Sie mit Agent Assist nach diesbezüglichem Wissen.
4. Wählen Sie einen Artikel aus, und zeigen Sie ihn in der Vorschau an.
5. Klicken Sie auf **Anfügen** und dann auf **Artikel anhängen**, um den Artikel an den Incident anzuhängen.

   Das System hängt den Wissensartikel an den Incident an und fügt die Aktion dem Aktivitätsstream hinzu.

   Im ITSM-Serviceportal kann der Kunde den Wissensartikel anzeigen, der an den Incident angehängt wurde, und auf den Link klicken, um den Artikel in einer neuen Registerkarte zu öffnen. Wenn der Artikel das Problem löst, kann der Kunde im Aktions-Widget auf **Incident schließen** klicken.

Wissensartikel aus einem Incident erstellen

Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereich, und erfassen Sie die Detailinformationen, die zur Lösung eines Problems dienen können. Mit dem Wissensartikel können anschließend ähnliche Incidents schnell behoben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

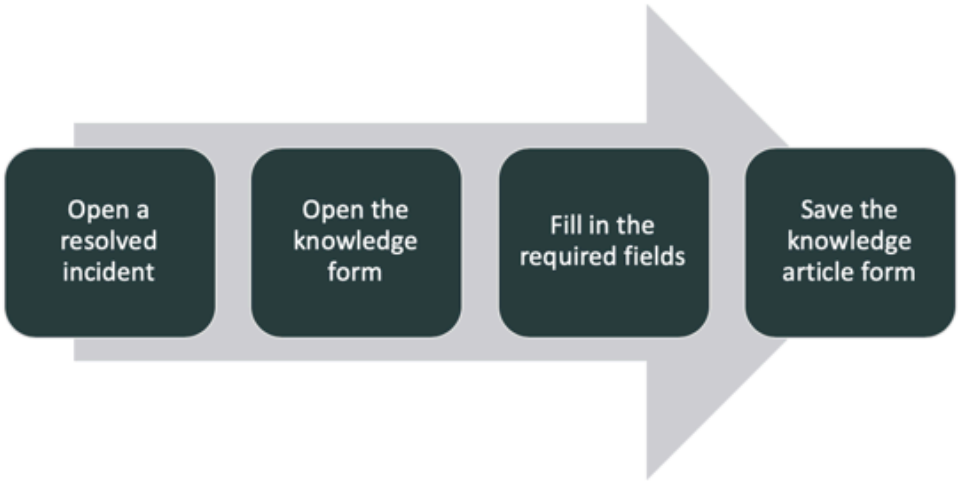
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das KCS Integration for Incident-Management-Plugin (com.snc.incident.knowledge).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Wissensartikel nur erstellen, wenn der Incident gelöst ist und Sie noch keinen Wissensartikel aus diesem Incident erstellt haben.

Workflow: Wissensartikel aus einem Incident erstellen



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Gelöst**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, aus dem Sie einen Wissensartikel erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Informationen erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Wenn das Plugin „KCS Integration for Incident-Management (com.snc.incident.knowledge) aktiv ist, werden die in der Tabelle CSM-Tabellenzuordnung (csm_table_map) aufgeführten Felder aus dem Incident kopiert. Wenn das Plugin nicht aktiv ist, wird die Incident-Nummer aus dem übergeordneten Incident in das Feld **Übergeordnet** der Wissenslücken-Feedback-Aufgabe kopiert, und der Text aus **Kurzbeschreibung** wird in das Feld **Beschreibung** kopiert.

Formularfelder „Incident-KCS-Artikel“

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist. Der Incident-KCS-Artikel wird in der Tabelle [kb_template_incident_kcs_article] gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kategorie	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Gültig bis	Datum, nach dem der Knowledge Base-Artikel aus der Datenbank gelöscht wird. Nach diesem Datum wird der Artikel nicht im Suchergebnis angezeigt.
Version	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Workflow	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Quellaufgabe	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel automatisch herunterzuladen, anstatt sie im Moment des Zugriffs zu öffnen.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Die Anhänge werden unter dem Artikeltext angezeigt.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Knowledge Base-Artikels.
Problem	Informationen zur Ursache des Incidents.
Lösung	Zur Lösung des Incidents verwendete Methode.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie ein unterstützendes Dokument anfügen möchten, klicken Sie auf das Anhangsymbol ( ), und wählen Sie die Datei aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Knowledge Base-Artikel wird erstellt. Der Artikeldatensatz wird in der zugehörigen Liste „Wissen erstellt“ im Incident-Formular aufgeführt.

Wissenslücken aus einem Incident melden

Melden Sie eine Wissenslücke, wenn für einen Incident noch keine geeignete Lösung dokumentiert wurde. Der Wissenslücken-Datensatz informiert das Team, dass ein Wissensartikel für den Incident erstellt werden sollte.

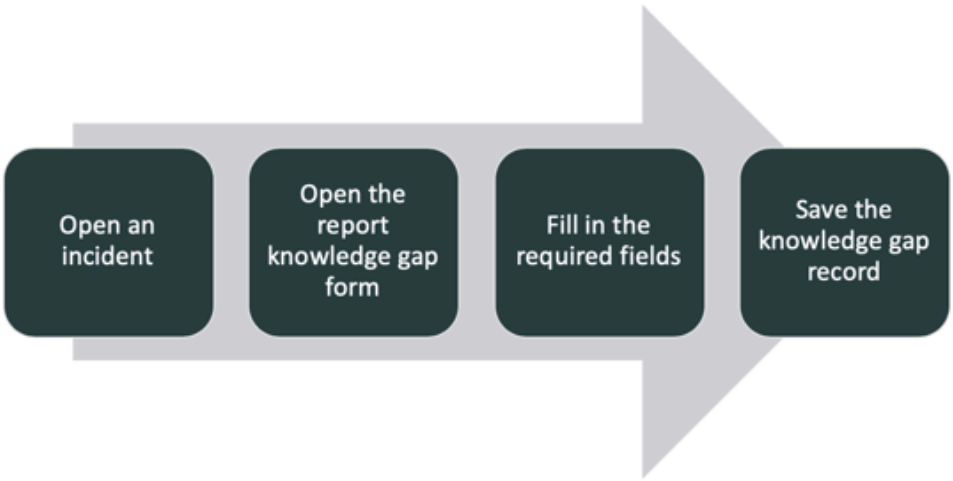
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Plugin „KCS Integration for Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge) aktiv ist, werden die Felder, die aus einem Incident in die Wissenslücken-Feedback-Aufgabe kopiert werden sollen, in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ (csm_table_map) verwaltet. Wenn das Plugin nicht aktiv ist, wird die Incident-Nummer aus dem übergeordneten Incident in das Feld **Übergeordnet** der Wissenslücken-Feedback-Aufgabe kopiert, und der Text aus **Kurzbeschreibung** wird in das Feld **Beschreibung** kopiert.

Hinweis:
Incident-Manager mit der Rolle „sn_km_ml.knowledge_curation_user“ können das Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“ verwenden, um zu identifizieren, welche Incidents keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow: Wissenslücke aus einem Incident melden



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, aus dem Sie einen Datensatz erstellen möchten, um eine Wissenslücke zu melden.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (...), und klicken Sie dann auf **Wissenslücke melden**.
   Ein Wissenslücken-Feedback-Aufgabendatensatz wird in einer Unterregisterkarte erstellt.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Wissenslücke-Feedback-Aufgabe wird gespeichert und der zugehörigen Liste Wissenslücken hinzugefügt.

Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen in ITSM Mitarbeiterbereich erfassen

Erfassen Sie Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen (CIs) mit dem Typ „Asset“ in einem Incident, um die aktualisierten, reparierten, ausgetauschten oder außer Kraft gesetzten Konfigurationselemente zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Aktivieren Sie das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Indem Sie die Assets nachverfolgen, können Sie erkennen, wo sich die Assets befinden, wie sie verwendet werden und wann Änderungen daran vorgenommen wurden. Diese Informationen helfen Ihnen, die Überwachung und Verwaltung Ihres Unternehmens systematisch anzugehen.

Wenn Sie nicht der Anrufer des Incidents sind und in der Liste der betroffenen CIs ein CI-Wert vorhanden ist, müssen vor dem Ändern des Status des Incidents in **Gelöst** Informationen zum CI angegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können CI-Informationen über die zugehörige Liste **Betroffene CIs** eingeben. Sie müssen die Felder **Asset Action (Asset-Aktion)** und **Swapped CI (CI vertauscht)** manuell in der zugehörigen Liste hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von zugehörigen Listen finden Sie unter Felder oder zugehörige Listen zu einem Arbeitsbereich-Formular hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Incident.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs**, bevor Sie den Incident lösen.
4. Öffnen Sie das betroffene CI.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Informationen zum Formular „Betroffene CIs“

Feld	Beschreibung
Asset-Aktion	Informationen darüber, ob ein CI aktualisiert oder repariert, gegen ein anderes CI ausgetauscht oder aus dem System entfernt wird. Die verfügbaren Optionen lauten wie folgt: Keine Aktion, Aktualisieren/Reparieren, Tauschen und Außerkraftsetzen. **Hinweis:** Wenn Sie ein CI vertauschen oder außer Kraft setzen, werden die Ereignisse sn_hamp_asset.swap bzw. sn_hamp_asset.retire generiert.
Ausgetauschtes CI	Informationen zum neuen CI, das gegen das vorhandene CI ausgetauscht wird. **Hinweis:** ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Asset-Aktion** den Wert **Vertauschen** auswählen. ○ Die für vertauschte CIs verfügbaren CI-Werte sind solche mit der Asset-CI-Klasse „Hardware“.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Datensatz wird gespeichert, und die Informationen zu dem CI werden in der Tabelle [task_ci] gespeichert.

Kopien eines Incidents in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie eine Kopie eines Incident, um zu vermeiden, dass Sie den Wert aller Felder im neuen Incident manuell eingeben müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle agent_workspace_user können jeden Incident kopieren, aber Benutzer ohne Rolle können nur die von ihnen erstellten Incidents kopieren. Felder und zugehörige Listen werden basierend auf den Einstellungen für die Incident-Eigenschaft aus dem übergeordneten Incident in den neuen Incident kopiert.

Hinweis:
Betroffene CIs (task_ci) und betroffene Services (task_cmdb_ci_service) sind standardmäßig in der zugehörigen Liste verfügbar. Sie können keine andere Tabelle zu diesem Feld hinzufügen, aber Sie können jeden der Standardwerte entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, den Sie kopieren möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (...), und wählen Sie **Incident kopieren**.
5. Geben Sie im Dialogfeld „Incident kopieren“ den Namen des Anrufers ein, für den Sie den kopierten Incident erstellen.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Ein neuer Incident wird erstellt und gespeichert. Die folgende Meldung wird im Aktivitätenstrom angezeigt:

   Dieser Incident wurde aus INCXXXXXXX kopiert.

Incidents als schwerwiegenden Incident aus einem Arbeitsbereich vorschlagen

Wenn Sie einen Incident als schwerwiegenden Incident vorschlagen, wird die Anforderung an den Manager für schwerwiegende Incidents gesendet, um den Incident zu analysieren und ihn als schwerwiegenden Incident zu akzeptieren oder abzulehnen. Schwerwiegende Incidents nutzen ein eigenes Verfahren mit kürzeren Fristen und einer Dringlichkeit, die erforderlich sind, um den Lösungsprozess für Incidents mit großer geschäftlicher Auswirkung zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie im Menü auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, den Sie als schwerwiegenden Incident vorschlagen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (...), und klicken Sie dann auf **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**.
5. Geben Sie im Feld „Arbeitsnotizen“ im Dialogfeld „Schwerwiegenden Incident vorschlagen“ Informationen zu den geschäftlichen Auswirkungen ein, die die Klassifizierung dieses Incidents als schwerwiegenden Incident unterstützen, und klicken Sie auf **Vorschlagen**.
   Der Status des schwerwiegende Incidents ändert sich in **Vorgeschlagen**, und die Meldung INCXXXXXXX wurde als Kandidat für schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissenslücken aus einem Incident melden

Melden Sie eine Wissenslücke, wenn Sie für einen Incident keine dokumentierte geeignete Lösung finden. Der Wissenslücken-Datensatz informiert das Team, dass ein Wissensartikel für den Incident erstellt werden sollte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Plugin „KCS Integration for Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge) aktiv ist, werden die Felder, die aus einem Incident in die Wissenslücken-Feedback-Aufgabe kopiert werden sollen, in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ (csm_table_map) verwaltet. Wenn das Plugin nicht aktiv ist, wird die Incident-Nummer aus dem übergeordneten Incident in das Feld **Übergeordnet** der Wissenslücken-Feedback-Aufgabe kopiert, und der Text aus **Kurzbeschreibung** wird in das Feld **Beschreibung** kopiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, aus dem Sie einen Datensatz erstellen möchten, um eine Wissenslücke zu melden.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (...), und klicken Sie dann auf **Wissenslücke melden**.
   Ein Wissenslücken-Feedback-Aufgabendatensatz wird in einer Unterregisterkarte erstellt.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Wissenslücke-Feedback-Aufgabe wird gespeichert und der zugehörigen Liste **Wissenslücken** hinzugefügt.

Betroffene Services und CIs aktualisieren

Die Datensätze in der zugehörigen Liste der betroffenen Services und CIs in ITSM Mitarbeiterbereich werden basierend auf den betroffenen CIs aktualisiert. Identifizieren Sie die betroffenen Services und CIs, und führen Sie erforderliche Maßnahmen durch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, agent_workspace_user oder admin

Vergewissern Sie sich, dass die zugehörige Liste „Geschäftsanwendungen“ konfiguriert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die betroffenen Services aktualisieren, werden die zugehörigen Listen „Betroffene Services/Konfigurationselemente“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ basierend auf den betroffenen CIs aktualisiert. Die Datensätze in den zugehörigen Listen sind jeweils spezifisch, auch wenn ein einziges betroffenes CI die Ursache sein kann. Für diese Funktionalität sind die folgenden Eigenschaften verantwortlich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ausfüllen betroffener Services basierend auf betroffenen CIs. Hinweis: Dazu ist es erforderlich, dass ein identifizierter Business Service zuvor in einen Anwendungsservice umgewandelt wurde.** (*incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- **Zugehörige Liste „Geschäftsanwendung“ für Incidents füllen** (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- **Zugehörige Liste „Serviceangebote“ für Incidents füllen** (*com.snc.incident.populate_service_offering*)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, für den Sie die zugehörigen Listen aktualisieren möchten, deren Werte auf betroffenen CIs basieren.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (···) und anschließend auf **Betroffene Services neu laden**.
   Die Datensätze in den zugehörigen Listen „Betroffene Services/CIs“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ werden aktualisiert.

Problemdatensätze aus einem Incident erstellen

Wenn die Ursache eines Incidents ein Fehler oder ein weit verbreitetes Problem ist, können Sie einen Problemdatensatz erstellen, um die Ursache des Problems zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, aus dem Sie einen Problemdatensatz erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (···), und klicken Sie dann auf **Problem erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Problemdatensatzes.
Zuerst gemeldet von	Aufgabe, die das Problem zuerst identifiziert hat. In diesem Fall ist dies die Incident-Nummer, aus der sie erstellt wurde.
Kategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software oder Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Service	Betroffener Geschäftsservice.
Serviceangebote	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Sie können wählen, ob Sie für einen bestimmten Service durch Serviceangebote andere Leistungsniveaus und Funktionen erhalten möchten.
Konfigurationselement	Betroffenes Konfigurationselement. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Status	Für Kunden, die mit einer Version vor Madrid arbeiten, stehen folgende Status zur Verfügung: **Offen**, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Kunden, die mit einer Version ab Madrid arbeiten, wird das neue Statusmodell angewendet, und das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf das Geschäft hat.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. **Hinweis:** Das Feld **Priorität** ist schreibgeschützt und wird gemäß den Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird das Problem automatisch zugewiesen.
Zugewiesen an	Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen zu dem Problem erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .
Arbeitsnotizen	Informationen zu der Arbeit, die Sie für das Problem ausführen.
Abschnitt „Analyseinformationen“	
Workaround	Methode, mit der das Problem vorübergehend gelöst wird, bis es gelöst ist. Wenn ein Workaround verfügbar ist, kann der Problemkoordinator auf die Aktion **Workaround mitteilen** klicken, um die entsprechenden Incidents zu benachrichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisation zwischen Incident- und Problemdatensätzen.
Hinweise zur Ursache	Beschreibung der Ursache des Problems.
Abschnitt „Lösungsdetails“	
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu denen der Incident gelöst wurde.
Gelöst von	Benutzer, der das Problem gelöst hat.
Hinweise zur Korrektur	Informationen dazu, wie das Problem behoben wurde.
Abschnitt „Sonstige Informationen“	
Geöffnet	[Automatisch generiert] Der Benutzer, der das Problem geöffnet hat.
Geöffnet von	[Automatisch generiert] Datum und Uhrzeit, zu denen der Benutzer das Problem geöffnet hat.
Bestätigt	[Automatisch generiert] Benutzer, der das Problem bestätigt hat.
Bestätigt von	[Automatisch generiert] Datum und Uhrzeit, zu denen der Benutzer das Problem bestätigt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie ein unterstützendes Dokument anfügen möchten, klicken Sie auf das Anhangsymbol ( ), und wählen Sie die Datei aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Change-Anforderungen aus Incidents erstellen

Wenn die Ursache eines Incidents eine Änderung Ihrer Infrastruktur oder eines Geschäftsservice erfordert, können Sie einen Change-Anforderung aus dem Incident als Teil der Behebung des Problems erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, aus dem Sie einen Change erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Change-Anforderung erstellen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Change-Anforderung erstellen“ die Art der Änderung aus.

Option	Bezeichnung
Normal	Jeder Service Change, der keine Standard-Change oder Notfall-Change ist.
Standard	Ein zuvor autorisierter Change, der als risikoarm und relativ gängig gilt und anhand eines festgelegten Verfahrens oder einer festgelegten Arbeitsanweisung implementiert wird.
Notfall	Ein Notfall-Change, der Gruppen- und Peer-Review sowie die Genehmigung umgeht und direkt in den Autorisierungsstatus zur Genehmigung durch die CAB-Genehmigungsgruppe übergeht.

6. Klicken Sie auf **Erstellen**.
7. Erstellen Sie den Change-Datensatz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Change-Aufgabe erstellen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Change-Datensatz wird unter der zugehörigen Liste „Change-Anforderung“ angezeigt.

Wissensartikel aus einem Incident in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Sie können einen Wissensartikel aus einem Incident in Agent Workspaces erstellen, um die Schritte zur Fehlerbehebung und andere detaillierte Informationen zu erfassen, die zur Lösung eines Problems zur schnelleren Lösung ähnlicher Incidents verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Plugin „KCS Integration for Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Knowledge Base-Artikel nur erstellen, wenn der Incident gelöst ist und Sie noch keinen Knowledge Base-Artikel aus diesem Incident erstellt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Gelöst**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, aus dem Sie einen Wissensartikel erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (), und klicken Sie dann auf **Informationen erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:

- Wenn das Plugin „KCS Integration for Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge) aktiv ist, werden die in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ (csm_table_map) aufgeführten Felder aus dem Incident kopiert. Wenn das Plugin nicht aktiv ist, wird die Incident-Nummer aus dem übergeordneten Incident in das Feld **Übergeordnet** der Wissenslücken-Feedback-Aufgabe kopiert, und der Text aus **Kurzbeschreibung** wird in das Feld **Beschreibung** kopiert.
- Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten.

Formularfelder „Incident-KCS-Artikel“

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist. Der Incident-KCS-Artikel wird in der Tabelle [kb_template_incident_kcs_article] gespeichert.
Kategorie	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Gültig bis	Datum, nach dem der Knowledge Base-Artikel aus der Datenbank gelöscht wird. Nach diesem Datum wird der Artikel nicht im Suchergebnis angezeigt.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Version	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Workflow	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quellaufgabe	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Link zu Anhang	Option, um angehängte Artikel automatisch herunterzuladen, anstatt sie im Moment des Zugriffs zu öffnen.
Anhänge anzeigen	Option zum Anzeigen von Anhängen im Wissensartikel. Die Anhänge werden unter dem Artikeltext angezeigt.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Knowledge Base-Artikels.
Problem	Informationen zur Ursache des Incidents.
Lösung	Zur Lösung des Incidents verwendete Methode.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie ein unterstützendes Dokument anfügen möchten, klicken Sie auf das Anhangsymbol ( ), und wählen Sie die Datei aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Knowledge Base-Artikel wird erstellt. Der Artikeldatensatz wird in der zugehörigen Liste „Wissen erstellt“ im Incident-Formular aufgeführt.

Verbesserungsinitiativen aus einem Incident erstellen

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative aus einem Incident, um Aufgaben zur Verbesserung eines Service oder Prozesses oder Aufgaben im Zusammenhang mit dem Incident zu erfassen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user, itil oder admin

- Das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins finden Sie unter Continual Improvement Management anfordern.
- Der Administrator muss die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zum Incident-Formular in der Arbeitsbereich-Ansicht hinzufügen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Verbesserungsinitiative enthält Ziele zum Messen des Erfolgs und Phasen, die Aufgaben mit bestimmten Aktionen enthalten, um die Verbesserung abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Alle**.
3. Öffnen Sie den Incident, aus dem Sie eine Verbesserungsinitiative erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Verbesserungsinitiative“.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Klicken Sie im Feld **Verbesserungsinitiative** auf das Suchsymbol, um die entsprechende Initiative zu finden.
7. Ordnen Sie eine vorhandene Initiative zu, oder erstellen Sie eine neue.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie eine vorhandene Initiative finden	Wählen Sie die Initiative aus, die diesem Incident zugeordnet werden soll.
Wenn Sie keine Initiative finden	**a.** Klicken Sie auf den zugehörigen Link „Verbesserungsinitiative erstellen“. **b.** Erstellen Sie eine Initiative, indem Sie das Formular „Verbesserungsinitiative“ ausfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserungsanfragen erstellen.

8. **Wahlweise:** Wenn Sie ein unterstützendes Dokument anfügen möchten, klicken Sie auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Verbesserungsinitiative ist jetzt dem Incident zugeordnet.

Incidents löschen

Wenn Sie keine Incident-Informationen mehr benötigen, können Sie den Incident löschen. Diese Aktion löscht den Incident sowohl aus der ServiceNow-Datenbank als auch aus der Incident-Tabelle [incident].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, den Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management-Integration von Universal-Anforderung in ITSM Mitarbeiterbereich

Mit der Integration der Anwendungen Incident-Management und Universal-Anforderung können Sie Mitarbeitern eine konsistente Benutzer-Experience bieten, während sie Serviceanfragen erstellen. Durch Bereitstellung eines gemeinsamen Help Desks für alle Mitarbeiter können Sie verbergen, wie kompliziert die Übertragung von Anforderungen zwischen Abteilungen sowie Anwendungsfälle mit mehreren Abteilungen sind.

Installieren und konfigurieren Sie das Plugin Universal-Anforderung Integration for Incident-Management (com.snc.incident.universal_request). Die Integration bietet die folgenden Konfigurationen und Funktionalitäten:

Incident Management-Integration mit Universal-Anforderung

- Im Formular „Universal-Anforderung“ steht eine UI-Aktion zum Erstellen eines Incident zur Verfügung. Folgende Standardfelder werden beim Erstellen eines neuen Incident aus dem Universal Request-Datensatz in den Incident-Datensatz kopiert: universal_request, short_description, description, caller_id und opened_by. Ein Incident-Manager kann die Felder mithilfe der Systemeigenschaft `sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields` anpassen.
- Das Feld **Universal Request** wird nur dann im Incident-Formular angezeigt, wenn ein Incident einem Universal Request-Datensatz zugeordnet ist.
- Die Schaltfläche **Übertragen** wird im Incident-Formular angezeigt, in dem ein ITIL-Mitarbeiter einen Incident an die universellen Anforderung, eine andere Abteilung oder einen anderen Service zurückübertragen kann.
- Durch einen von einem Datensatzersteller erstellten Incident wird automatisch eine universelle Anforderung erstellt. Das geschieht allerdings nur, wenn für den Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktiviert ist.
- Wenn ein Incident, der einer universellen Anforderung zugeordnet ist, eine Statusänderung durchläuft, wird eine Benachrichtigung an den Mitarbeiter (die anfordernde Person) mit der Nummer der universellen Anforderung (nicht der Incident-Nummer) gesendet.

Incident aus Universal-Anforderung in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie einen Incident aus einem Universal Request-Datensatz, um den Service für einen Kunden so schnell wie möglich wiederherzustellen. Nachdem Sie den Incident-Datensatz erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und ITIL oder admin

Aktivieren Sie die Plugins Universal-Anforderung (sn_uni_req) und Universal-Anforderung Integration for Incident-Management (sn_inc_uni_req).

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Universal Request-Datensatz, aus dem Sie einen Incident erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Incident erstellen**.
   Ein Incident-Datensatz wird erstellt und mit einem Universal Request verknüpft. Der Incident-Datensatz wird erst gespeichert, wenn Sie den Datensatz senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder im Incident-Formular aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Universal Request-Nummer zum Erstellen des Incident wird im Feld **Universal Request** im Incident-Formular im Arbeitsbereich angezeigt. Die Incident-Nummer wird im Feld **Primäres Ticket** und auch in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** des Universal-Anforderung-Formulars angezeigt.

Incident in ITSM Mitarbeiterbereich übertragen

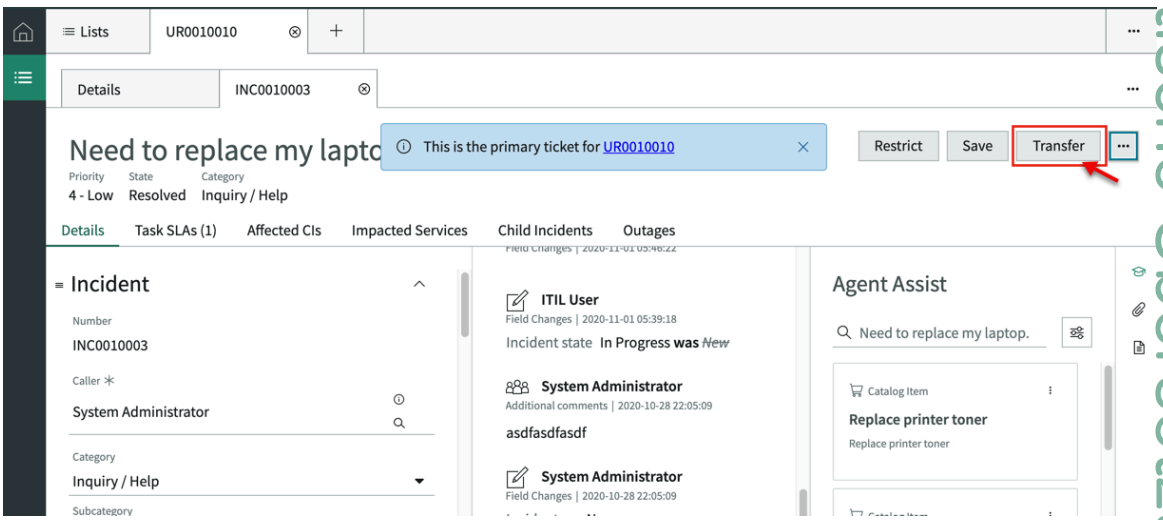
Übertragen Sie den Incident mit oder ohne Lösung zurück in die Universal Request-Warteschlange oder an eine andere Abteilung. Wenn Sie feststellen, dass das Problem nicht mit dem Incident zusammenhängt, übertragen Sie den Incident ohne Lösung an eine zuständige Abteilung oder einen Service. Wenn Sie das Problem lösen, können Sie den Incident mit Lösung übertragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Ordnen Sie einen Incident einem Universal-Anforderung-Datensatz zu.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Incident, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.



3. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

Hinweis:
Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Universal Request .

- **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
- **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
- **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.

Hinweis:
Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie in **Aktion** die Option **An Abteilung übertragen** ausgewählt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
- **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten
- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

Hinweis:
Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Incident als eingeschränkt markieren

Sie können den Zugriff auf ein Incident-Ticket einschränken, das vertrauliche Informationen enthält. Indem Sie einen Incident als eingeschränkt markieren, schränken Sie den Zugriff für Service Desk-Mitarbeiter darauf ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sowohl Service Desk-Mitarbeiter als auch Benutzer können einen Incident als eingeschränkt markieren. Benutzer können einen Incident beim Erstellen als eingeschränkt markieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Incident auch beim Selektieren oder Bearbeiten als eingeschränkt markieren. Nur die folgenden Mitarbeiter dürfen auf als eingeschränkt gekennzeichnete Fälle zugreifen:

- Weiterleitungsmitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe sind und eine sensible Rolle als Service Desk-Mitarbeiter haben
- Service Desk-Mitarbeiter, die Mitglied der primären Ticketzuweisungsgruppe sind

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Incidents** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, den Sie als eingeschränkt markieren möchten.
4. Klicken Sie auf **Beschränken**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

ITSM Mitarbeiterbereich – Problem

Das Problem-Arbeitsbereichsformular ähnelt dem Problemformular der Standardplattform.

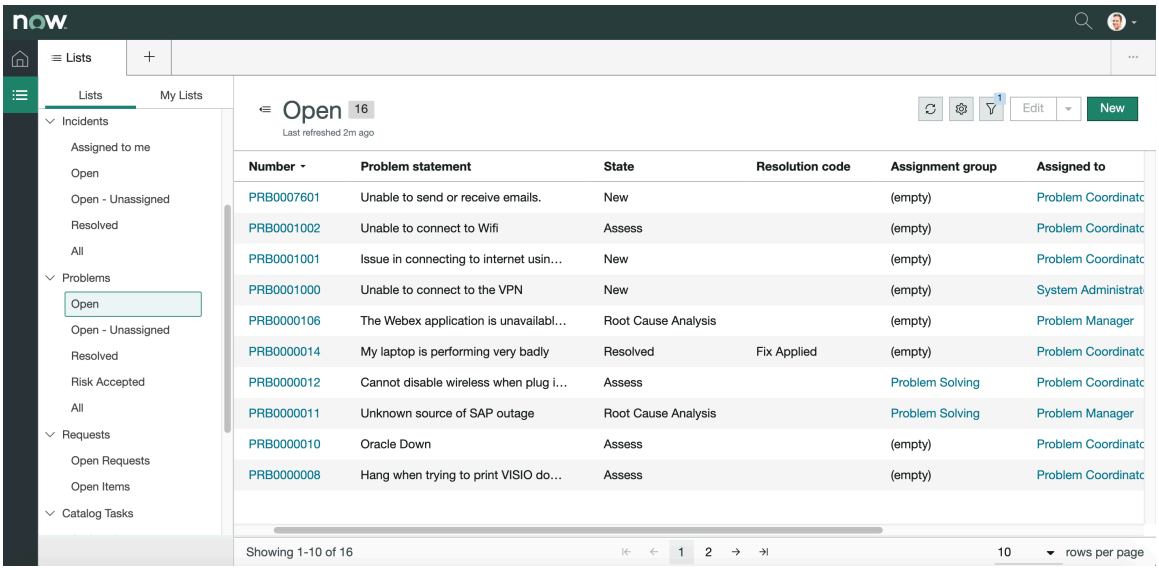
Alle Felder, die im Problemformular verfügbar sind, sind auch im Problem-Arbeitsbereichsformular verfügbar. Im Problem-Arbeitsbereichsformular ist das Feld **Status** jedoch schreibgeschützt.

Hinweis:
Derzeit werden in Mitarbeiterbereich nur die Erstellung und kleinere Aktualisierungen eines Problemdatensatzes unterstützt, z. B. Aktualisierung der Kurzbeschreibung, der Beschreibung und der Arbeitsnotizen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überblick über ITSM Agent Workspace – Problem

ITSM Mitarbeiterbereich – Problem



Probleme im Arbeitsbereich erstellen und nachverfolgen

Wenn Sie wiederkehrende Incidents oder einen schwerwiegenden Incident haben, können Sie ein Problem erstellen, um die Ursache der Incidents zu identifizieren und zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user, problem_coordinator oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie im Menü „Listen“ die Option aus **Probleme** > **Offen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen eines neuen Problems

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert]. Eindeutige Nummer, die den Problemdatensatz identifiziert.
Zuerst gemeldet von	Aufgabe, die dieses Problem zuerst identifiziert hat. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Kategorie und Unterkategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software oder Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Service	Geschäftsservice, z. B. E-Mail oder IT-Services, für den das Problem gilt.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Status	Für Kunden, die mit einer Version vor Madrid arbeiten, stehen folgende Status zur Verfügung: **Offen**, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Kunden, die mit einer Version ab Madrid arbeiten, wird das neue Statusmodell angewendet, und das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf den Geschäftsbetrieb hat.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. Das Feld **Priorität** wird automatisch auf die Werte **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist. Sie können das Feld **Zuweisungsgruppe** automatisch basierend auf der für das jeweilige Konfigurationselement (CI) verfügbaren Supportgruppe ausfüllen. Wenn das CI keine Supportgruppe hat, wird das Feld mit der Supportgruppe gefüllt, die für Serviceangebote verfügbar ist. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	on CI/SO (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird ausgelöst, wenn Incidents, Probleme oder Change-Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Die folgenden Eigenschaften geben das Feld an, dessen Wert das Feld **Zuweisungsgruppe** füllt: ○ *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: Diese Problemeigenschaft gibt an, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ○ *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* Diese Problemeigenschaft gibt an, mit welchem Serviceangebot das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. **Hinweis:** ○ Der Standardwert für die Eigenschaften ist für Incidents oder Probleme die Supportgruppe bzw. für Change-Anforderungen die Change-Gruppe. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird als Teil des Entwicklungs-Plugins ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) bereitgestellt und ist nur für Neukunden verfügbar. ○ Wenn Sie kein Upgrade auf Quebec oder höher durchgeführt haben, ist dieses Plugin standardmäßig nicht verfügbar. Sie können eine Hi-Anforderung zur Installation des Plugins einreichen.
Zugewiesen an	Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Informative Hinweise zu der am Problem durchgeführten Arbeit.
Analyseinformationen	
Workaround	Methode zur Überwindung des Problems, wenn noch keine Lösung verfügbar ist.
Hinweise zur Ursache	Die Ursache des Problems.
Automatisch generierte Informationen	
Gelöst	[Automatisch generiert]. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer das Problem gelöst hat.
Gelöst von	[Automatisch generiert]. Name des Benutzers, der das Problem gelöst hat.
Hinweise zur Korrektur	Informationen dazu, wie das Problem behoben wurde.
Automatisch generierte Informationen	
Geöffnet	[Automatisch generiert]. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer das Problem geöffnet hat.
Geöffnet von	[Automatisch generiert]. Benutzer, der das Problem geöffnet hat.
Bestätigt	[Automatisch generiert]. Datum und Uhrzeit, zu denen der Benutzer bestätigt hat, dass die Angelegenheit tatsächlich ein Problem war.
Bestätigt von	[Automatisch generiert]. Benutzer, der auf die Angelegenheit zugegriffen und bestätigt hat, dass es sich um ein Problem handelt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Probleme aus einer Interaktion erstellen

Sie können einen Problemdatensatz direkt aus einer Interaktion erstellen, wenn sich der Kunde aufgrund eines Problem an Sie wendet und Sie die Ursache des Problems untersuchen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

- Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
- Wählen Sie die **Problemeigenschaft Erstellung von Problemen aus Interaktionen zulassen** (*glide.problem.interaction.allow_create*) aus **Problem** > **Eigenschaften**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Benutzer, die zum Erstellen von Problemdatensätzen bisher die Funktion „Neuer Anruf“ des Plugins „Service Desk Call“ (com.snc.service_desk_call) verwendet haben, können jetzt Probleme aus der Interaktion erstellen. Ab dem Orlando-Release ist das Plugin „Service Desk Call“ (com.snc.service_desk_call) ein Wartungs-Plugin, und der Benutzer kann das Plugin nicht aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Erstellen Sie einen Interaktionsdatensatz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsdatensatz in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen.
3. Klicken Sie auf der Interaktionsseite auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (), und wählen Sie dann **Problem erstellen**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Problemformular

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert]. Nummer, die den Problemdatensatz identifiziert.
Zuerst gemeldet von	Aufgabe, die das Problem zuerst identifiziert hat. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Kategorie und Unterkategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software oder Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Service	Business Service, den das Problem betrifft.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Status	Für Kunden, die mit einer Version vor Madrid arbeiten, stehen folgende Status zur Verfügung:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Offen, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Kunden, die mit einer Version ab Madrid arbeiten, wird das neue Statusmodell angewendet, und das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf den Geschäftsbetrieb hat.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. Das Feld **Priorität** wird automatisch auf die Werte **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Informative Hinweise zu der am Problem durchgeführten Arbeit.
Analyseinformationen	
Workaround	Methode zur Überwindung des Problems, wenn noch keine Lösung verfügbar ist.
Hinweise zur Ursache	Die Ursache des Problems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Lösungsdetails	
Gelöst	[Automatisch generiert]. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer das Problem gelöst hat.
Gelöst von	[Automatisch generiert]. Der Benutzer, der das Problem gelöst hat.
Hinweise zur Korrektur	Informationen dazu, wie das Problem behoben wurde.
Weitere Informationen	
Geöffnet	[Automatisch generiert]. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer das Problem geöffnet hat.
Geöffnet von	[Automatisch generiert]. Benutzer, der das Problem geöffnet hat.
Bestätigt	[Automatisch generiert]. Datum und Uhrzeit, zu denen die Angelegenheit als Problem bestätigt wurde.
Bestätigt von	[Automatisch generiert]. Benutzer, der auf die Angelegenheit zugegriffen und bestätigt hat, dass es sich um ein Problem handelt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein Problemdatensatz wird erstellt, und der Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ im Interaktion-Formular angezeigt.

Problemaufgaben in einem Arbeitsbereich erstellen

Wenn Sie ein anderes Team oder einen anderen Mitarbeiter um Hilfe bitten müssen, erstellen Sie eine Problemaufgabe, und weisen Sie sie ihnen zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user, problem_task_analyst oder admin

Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um auf die Problemaufgabe-Typen zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie im Menü „Liste“ die Option aus **Probleme** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Problemdatensatz, für den Sie Aufgaben erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Problemaufgaben“, und klicken Sie dann auf **Neu**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ den Problemaufgabentyp aus, der erstellt werden soll.
   - **Allgemein**: Andere Aufgaben als Ursachenanalyse-Aufgaben.
   - **Ursachenanalyse**: Aufgaben, um die Ursache eines Problems zu untersuchen und eine Lösung für das Problem zu finden.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen neuer Problemaufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert]. Nummer, die den Problemaufgaben-Datensatz identifiziert.
Status	Für Kunden, die mit einer Version vor Madrid arbeiten, stehen folgende Status zur Verfügung: **Offen**, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Kunden, die mit einer Version ab Madrid arbeiten, wird das neue Statusmodell angewendet, und das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Typ	Der Problemaufgabentyp.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich die Problemaufgabe bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Problemaufgabe abgeschlossen sein muss.
Problem	ID-Nummer des Problems, für das die Problemaufgabe erstellt wurde.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der die Problemaufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Problemanalyst, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Problemaufgaben dem Problem zugeordnet werden müssen. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Problemaufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Problemaufgabe.
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu der Problemaufgabe hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen (privat)	Informationen über die an der Problemaufgabe durchgeführten Arbeiten.
Analyseinformationen – verfügbar für den Problemtyp „Ursachenanalyse“	
Ursachencode	Code für die Ursache des Problemtyps, wie Umweltkatastrophe, Hardwareproblem, Menschen/Prozess/Dokumentation.
Hinweise zur Ursache	Informationen zur Ursache der Problemaufgabe. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Hinweise zur vorgeschlagenen Korrektur	Vorgeschlagene Korrektur für die Problemaufgabe.
Workaround	Methode zur Überwindung des Problems, wenn noch keine Lösung verfügbar ist.
Abschlussinformationen	
Geschlossen von	[Automatisch generiert]. Name des Benutzers, der die Problemaufgabe geschlossen hat.
Abgeschlossen	Datum und Uhrzeit, zu denen der Benutzer die Problemaufgabe geschlossen hat.
Abschlussnotizen (nur für Problemaufgabentyp Allgemein)	Informationen zu der für die Problemaufgabe abgeschlossenen Arbeit.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Problemaufgaben-Datensatz wird erstellt und der zugehörigen Liste Problemaufgaben im Problemformular hinzugefügt.

Wissensartikel über Agent Assist an ein Problem oder eine Problemaufgabe anfügen

Sie können einen Wissensartikel, z. B. einen Artikel zu einem bekannten Fehler, an ein Problem oder eine Problemaufgabe anhängen, die Informationen bereitstellen, um das Problem schnell zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user oder admin

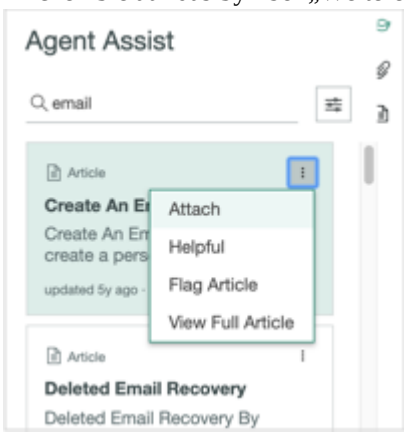
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie im Menü „Listen“ die Option aus **Probleme** > **Offen**.
3. Greifen Sie auf den relevanten Problemdatensatz oder die Problemaufgabe zu.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie einen Artikel an einen Problemdatensatz anhängen	Öffnen Sie den Problemdatensatz.
Wenn Sie einen Artikel an eine Problemaufgabe anhängen	**a.** Öffnen Sie den zugehörigen Problemdatensatz. **b.** Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Problemaufgaben“. **c.** Wählen Sie den Problemaufgaben-Datensatz aus.

4. Suchen Sie in Agent Assist nach dem Artikel, den Sie anfügen möchten, und wählen Sie ihn aus.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋯), und klicken Sie dann auf **Anfügen**.



Der Wissensartikel wird unter der zugehörigen Liste „Angehängte Wissensartikel“ angezeigt.

Change-Anforderungen aus einem Problem erstellen

Wenn die Ursache eines Problems eine Änderung Ihrer Infrastruktur oder eines Geschäftsservice erfordert, können Sie einen Change-Anforderung aus dem Problem als Teil der Behebung des Problems erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user, itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Lösung für ein Problem implementieren, indem Sie ein Standard-Change-Verfahren anwenden und testen, um die Wiederherstellung des Services zu bestätigen. Für einen normalen Change stellen Sie eine Anforderung eines Changes (Request For Change, RFC). Das Change Advisory Board (CAB) muss den RFC genehmigen, bevor eine Lösung auf das Problem angewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Probleme** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Problemdatensatz, aus dem Sie eine Change-Anforderung erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (), und klicken Sie dann auf **Change-Anforderung erstellen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Change-Anforderung erstellen“ die Art der Änderung aus.

Option	Bezeichnung
Normal	Jeder Service Change, der keine Standard-Change oder Notfall-Change ist.
Standard	Ein zuvor autorisierter Change, der als risikoarm und relativ gängig gilt und anhand eines festgelegten Verfahrens oder einer festgelegten Arbeitsanweisung implementiert wird.
Notfall	Ein Notfall-Change, der Gruppen- und Peer-Review sowie die Genehmigung umgeht und direkt in den Autorisierungsstatus zur Genehmigung durch die CAB-Genehmigungsgruppe übergeht.

6. Klicken Sie auf **Erstellen**.
7. Erstellen Sie den Change-Datensatz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Change-Aufgabe erstellen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Change-Datensatz wird unter der zugehörigen Liste „Change-Anforderung“ angezeigt.

Verbesserungsinitiativen aus einem Problem erstellen

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative aus einem Problem, um Aufgaben zur Verbesserung eines Service oder Prozesses oder Aufgaben im Zusammenhang mit dem Problem zu erfassen und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user, itil oder admin

- Das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins finden Sie unter Continual Improvement Management anfordern.
- Der Administrator muss die zugehörige Liste der Verbesserungsinitiativen zum Problemformular in der Arbeitsbereich-Ansicht hinzufügen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Verbesserungsinitiative enthält Ziele zum Messen des Erfolgs und Phasen, die Aufgaben mit bestimmten Aktionen enthalten, um die Verbesserung abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Management kontinuierlicher Verbesserungen – Übersicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „ **Listen** “ auf **Probleme** > **Alle**.
3. Öffnen Sie das Problem, für das Sie eine Verbesserungsinitiative erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Verbesserungsinitiative“.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Klicken Sie im Feld **Verbesserungsinitiative** auf das Suchsymbol, um die entsprechende Initiative zu finden.
7. Ordnen Sie eine vorhandene Initiative zu, oder erstellen Sie eine neue.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie eine vorhandene Initiative finden	Wählen Sie die Initiative aus, die diesem Incident zugeordnet werden soll.
Wenn Sie keine Initiative finden	**a.** Klicken Sie auf den zugehörigen Link „Verbesserungsinitiative erstellen“. **b.** Erstellen Sie eine Initiative, indem Sie das Formular „Verbesserungsinitiative“ ausfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserungsanfragen erstellen.

8. **Wahlweise:** Wenn Sie ein unterstützendes Dokument anfügen möchten, klicken Sie auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Verbesserungsinitiative ist jetzt dem Problem zugeordnet.

Probleme löschen

Wenn Sie keine Probleminformationen mehr benötigen, können Sie das Problem löschen. Diese Aktion löscht das Problem sowohl aus der ServiceNow-Datenbank als auch aus der Problem-Tabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Problem** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Problemdatensatz, den Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋯), und klicken Sie dann auf **Löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Automatische Übersetzung

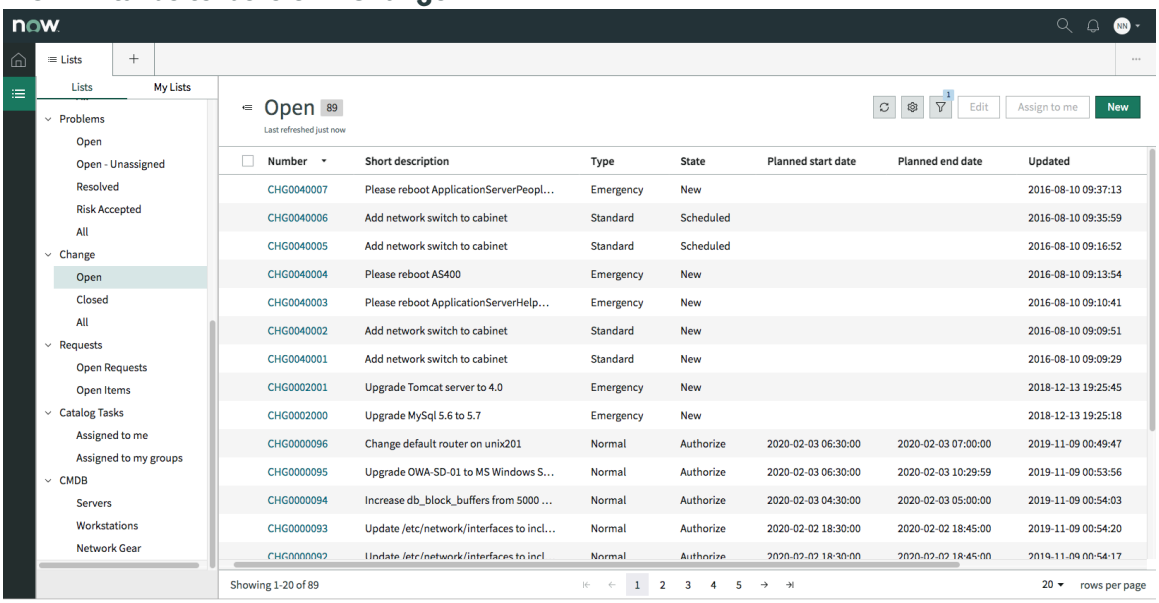
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Mitarbeiterbereich - Change-Management

Verwenden Sie ServiceNow® ITSM Mitarbeiterbereich, um Ihre Change-Anforderungen zu erstellen und zu verwalten.

Das Change-Arbeitsbereichsformular ähnelt dem Now Platform-Change-Anforderung-Formular. Sie können die Ansicht des Agent Workspace-Formulars anpassen, indem Sie die Arbeitsbereichansicht ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Felder oder zugehörige Listen zu einem Arbeitsbereich-Formular hinzufügen.

ITSM Mitarbeiterbereich – Change



Change-Anforderungen in Agent Workspace erstellen

Eine Change-Anforderung ist ein Vorschlag zur Änderung eines unterstützten Konfigurationselements (CI). Verwenden Sie ein Change-Anforderung-Formular, um Informationen wie den Grund für den Change, den Typ, die Priorität und das Risiko aufzuzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_change_write, itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Wechseln** > **Offen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie einen Change-Typ aus, und klicken Sie dann auf **Erstellen**.

Option	Bezeichnung
Normal	Jeder Service Change, der keine Standard-Change oder Notfall-Change ist.
Standard	Ein zuvor autorisierter Change, der als risikoarm und relativ gängig gilt und anhand eines festgelegten Verfahrens oder einer festgelegten Arbeitsanweisung implementiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Notfall	Ein Notfall-Change, der Gruppen- und Peer-Review sowie die Genehmigung umgeht und direkt in den Autorisierungsstatus zur Genehmigung durch die CAB-Genehmigungsgruppe übergeht.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Change-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Change-Anforderung-Nummer
Angefordert von	Benutzer, der den Change angefordert hat.
Kategorie	Die Kategorie des Changes, zum Beispiel **Hardware**, **Netzwerk** oder **Software**.
Service	Der Business Service, den Sie für die Change-Anforderung bereitstellen möchten.
Serviceangebote	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), für das der Change gilt. Sie können jeden beliebigen CI-Typ einer Change-Anforderung zuordnen, einschließlich Serviceangebote. Sie bietet auch detaillierten Zugriff auf SLA- und Verfügbarkeitsanforderungen.
Priorität	Prioritätswert, der basierend auf Auswirkung und Dringlichkeit automatisch generiert wird. Er identifiziert, wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte.
Auswirkung	„Auswirkung“ ist ein automatisch berechneter Wert, der einen Messwert für den Effekt eines Incidents, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen angibt.
Typ	Zeigt den ausgewählten Change-Anforderung-Typ an (Standard, Normal oder Notfall). Sie können diesen Wert ändern, indem Sie einen anderen Typ auswählen.
Status	Status der Change-Anforderung. Standardmäßig lautet der Status **Neu**.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die dem Change zugewiesen ist. Sie können das Feld **Zuweisungsgruppe** automatisch basierend auf der für das jeweilige Konfigurationselement (CI) verfügbaren Supportgruppe ausfüllen. Wenn das CI keine Supportgruppe hat,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wird das Feld mit der Supportgruppe gefüllt, die für Serviceangebote verfügbar ist. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird ausgelöst, wenn Incidents, Probleme oder Change-Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Die folgenden Eigenschaften geben das Feld an, dessen Wert das Feld **Zuweisungsgruppe** füllt: ○ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fiel* Diese Change-Eigenschaft gibt an, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ○ *com.snc.change_request.service_offering_assignm* Diese Change-Eigenschaft gibt an, mit welchem Serviceangebot das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. **Hinweis:** Der Standardwert für die Eigenschaften ist für Incidents oder Probleme die Supportgruppe bzw. für Change-Anforderungen die Change-Gruppe. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird als Teil des Entwicklungs-Plugins ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) bereitgestellt und ist nur für Neukunden verfügbar.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Change-Anforderung zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird der Change automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Risiko	Das Risikoniveau für den Change. Entweder **Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**. Sie können diesen Wert manuell festlegen oder ihn mit Risikoberechnung und Risikobewertung ableiten.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Change.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Change.
Abschnitt „Planung“	
Begründung	Grund für die geplante Change-Anforderung, der den Genehmigern hilft, ihre Entscheidung zu treffen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Implementierungsplan	Zu befolgender Plan oder Prozess zur Implementierung des Change.
Risiko- und Auswirkungsanalyse	Detaillierte Analyse des Risikos und der Auswirkungen, die bei Implementierung des Change abzusehen sind.
Rückfallplan	Die erforderlichen Informationen zum Wiederherstellen des ursprünglichen Status des Systems, wenn eine Implementierung fehlschlägt.
Testplan	Detaillierte Informationen zur Teststrategie und zu den Zielen für die Change-Anforderung.
Abschnitt „Zeitplan“	
Geplantes Startdatum	Datum, an dem mit der Bearbeitung des Change begonnen werden soll.
Geplantes Enddatum	Datum, an dem der Change abgeschlossen sein soll. Beim Aufgabentyp **Implementierung** müssen die Werte **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** innerhalb des geplanten Start- und Enddatums liegen, die im Change Request angegeben sind.
Nicht autorisiert	Option, um anzuzeigen, dass der Change ein nicht autorisierter Change ist. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht autorisierte Change-Anforderung.
Tatsächliches Startdatum	Startdatum der Implementierung.
Tatsächliches Enddatum	Datum, an dem der Change vollständig implementiert wurde.
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Change behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Change, falls zutreffend. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Arbeitsnotizen-Informationen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.
Abschnitt „Abschlussinformationen“	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Lösungscode	Lösungscode für den Change.
Abschlussnotizen	Wie oder warum der Change geschlossen wurde.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Standard-Changes aus einer Interaktion erstellen

Erstellen Sie einen Standard-Change-Datensatz direkt aus einer Interaktion, um einen vorab genehmigten Change mit geringem Risiko zu implementieren, ohne das Modul Change-Management durchlaufen zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_change_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Erstellen Sie einen Interaktionsdatensatz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsdatensatz in ITSM Mitarbeiterbereich erstellen.
3. Klicken Sie im Interaktion-Formular auf das Symbol „Weitere Aktionen“  , und klicken Sie dann auf **Standard-Change erstellen**.
4. Erweitern Sie auf der Seite „Neues Katalogelement“ die Liste **Standard-Change**, und treffen Sie Ihre Auswahl aus den verfügbaren Change-Kategorien.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Standard-Change wird erstellt, und der Datensatz wird in der zugehörigen Liste „Zugehörige Aufgaben“ im Interaktionsmanagement-Formular angezeigt.

Change-Anforderungen über Agent Assist mit einem Incident verknüpfen

Sie können Incidents identifizieren, die durch eine Änderung verursacht wurden, und sie mit dem Change-Datensatz aus dem Agenten Assist-Fenster in einem Arbeitsbereich verknüpfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_change_write, itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufserfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Wechseln** > **Offen**.
3. Klicken Sie auf den Change-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie in Agent Assist auf das Einstellungssymbol ( ).
5. Wählen Sie **Zugehörige Incidents ändern** aus der Menüliste.
6. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) auf der Incident-Kachel, die Sie mit dem Change verknüpfen möchten.
7. Klicken Sie auf das Menüelement **Mit Incident verknüpfen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Füllen Sie im Formular „Mit Incident verknüpfen“ die Arbeitsnotizen und alle weiteren Kommentare aus.
9. Klicken Sie auf **Mit Incident verknüpfen**.

Ergebnisse
Der Change-Datensatz wird mit dem Incident verknüpft, und die Incident-Details werden angezeigt, wenn Sie die zugehörige Liste „Durch den Change verursachte Incidents“ anzeigen.

Change-Anforderungen löschen

Wenn Sie die Change-Informationen nicht mehr benötigen, können Sie den Change-Datensatz löschen. Diese Aktion löscht den Change-Datensatz aus der Datenbank ServiceNow und der Change-Tabelle [change].

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_workspace_user, itil_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Berufserfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Agent Workspace-Startseite.**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Wechseln** > **Offen**.
3. Öffnen Sie den Change-Datensatz, den Sie löschen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie dann auf **Löschen**.
5. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Erstellung von Notfall-Changes in Mitarbeiterbereich deaktivieren

Beschränken Sie den Zugriff auf die Erstellung von Change-Anforderungen für Notfälle im Agent Workspace. Sie können Notfall-Changes jedoch weiterhin über Ihre Now Platform-Instanz erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Wechseln** > **Administration** > **Auswahlen für Datensatztypen des Arbeitsbereichs**.
2. Klicken Sie auf die `change_request`-Zieltabelle mit dem Anzeigewert **Notfall**.
   Der Datensatz wird im schreibgeschützten Modus geöffnet.
3. Klicken Sie **hier** in der angezeigten Nachricht, um den Datensatz zu bearbeiten.
   Der bearbeitbare Datensatz wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Aktiv**, um ihn zu deaktivieren.
   Durch Deaktivieren des Datensatzes entfernen Sie die Option **Notfall**, die im Fenster **Neue Change-Anforderung** von Mitarbeiterbereich angezeigt wird. Diese Aktion wirkt sich auf die Erstellung von Changes an dem Speicherort aus, an dem der Interceptor verwendet wird.

Personaloptimierung für ITSM

Mit Personaloptimierung für ITSM können Sie die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Standort aus verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams effizient verwalten, Arbeitszuweisungen an Ihr Team weiterleiten und dessen Leistung überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für ITSM in Aktion

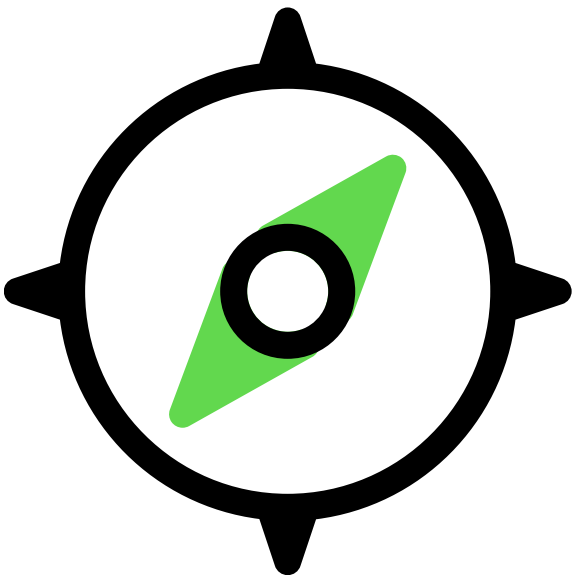
So wird Personaloptimierung für ITSM von Managern verwendet. Workforce Optimization for ITSM – Übersicht

Erste Schritte

Mit Personaloptimierung für ITSM können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Leiten Sie Arbeit automatisch an Agenten weiter.
- Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams.
- Weisen Sie Arbeit von einem zentralen Standort aus zu oder weisen Sie sie neu zu.
- Die Teamleistung überwachen und messen und mithilfe von Bewertungen Feedback abgeben
- Erstellen Sie Möglichkeiten, Ihre Teams basierend auf den Bewertungen zu coachen und zu schulen.
- Zeigen Sie die großartige Arbeit Ihres Teams an.

Optimieren Sie Ihr Personal



Erfahren Sie, wie Manager verwenden können Personaloptimierung für ITSM

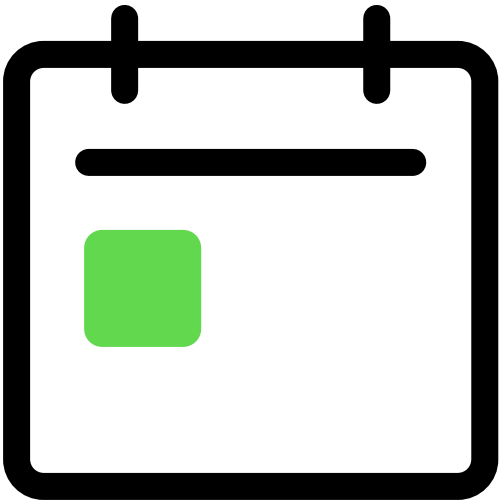
Kanäle



Leiten Sie Arbeit an bestimmte Gruppen weiter, damit die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter geht

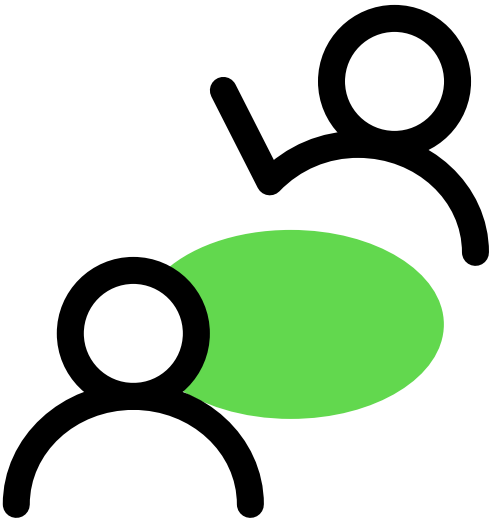
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplan



Verwalten Sie die Zeitpläne Ihrer Service Desk-Mitarbeiter effektiv

Arbeitsplaner



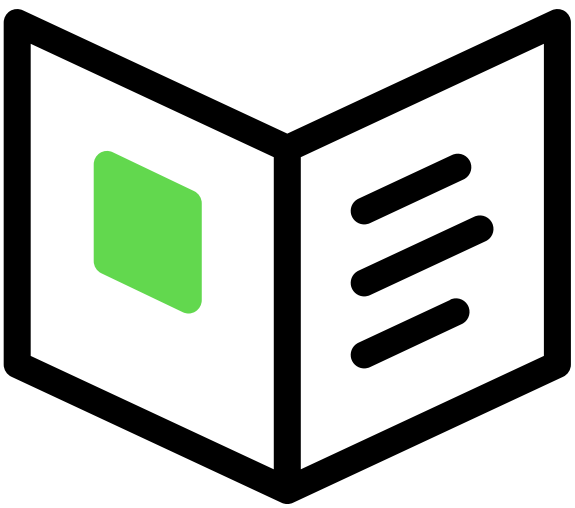
Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern komplexe Arbeitselemente basierend auf ihren Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit zu

Teams



Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen

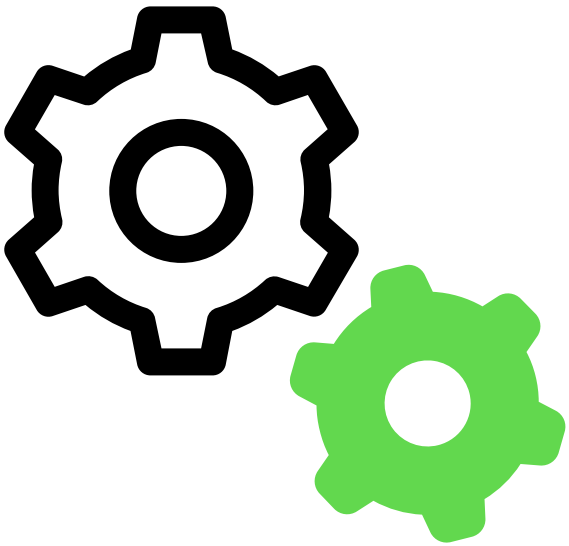
Coaching



Bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Interaktionen Ihres Teams

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applaudieren	Referenz
	
Erkennen Sie die Erfolge Ihrer Teams an	Rufen Sie Details zu Personaloptimierung für ITSM -Komponenten wie Rollen, Tabellen und Systemeigenschaften ab

Fordern Sie Apps im Store an

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Personaloptimierung für ITSM erkunden

Verwenden Sie Personaloptimierung für ITSM zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie die Arbeit Ihres Teams effizient, um mit der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Abdeckung zu gewährleisten.

Personaloptimierung für ITSM – Übersicht

Als Manager können Sie den Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen in Ihrer Organisation zur Lösung von Problemen überwachen. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, identifizieren Sie Bereiche, in denen Kompetenzen verbessert werden müssen, und bieten Sie Schulungen zur Erweiterung der Kompetenzen an. Verfolgen Sie von einer zentralen Stelle aus die Leistung Ihrer Teams, und verwalten Sie die Zeitpläne aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren eigenen Zeitplan verwalten, auf die Zeitpläne Ihrer Kollegen zugreifen und Abwesenheiten oder Schichtwechsel beantragen.

Hören Sie sich den Podcast an, der Ihnen einen Überblick über Personaloptimierung für ITSMgibt.

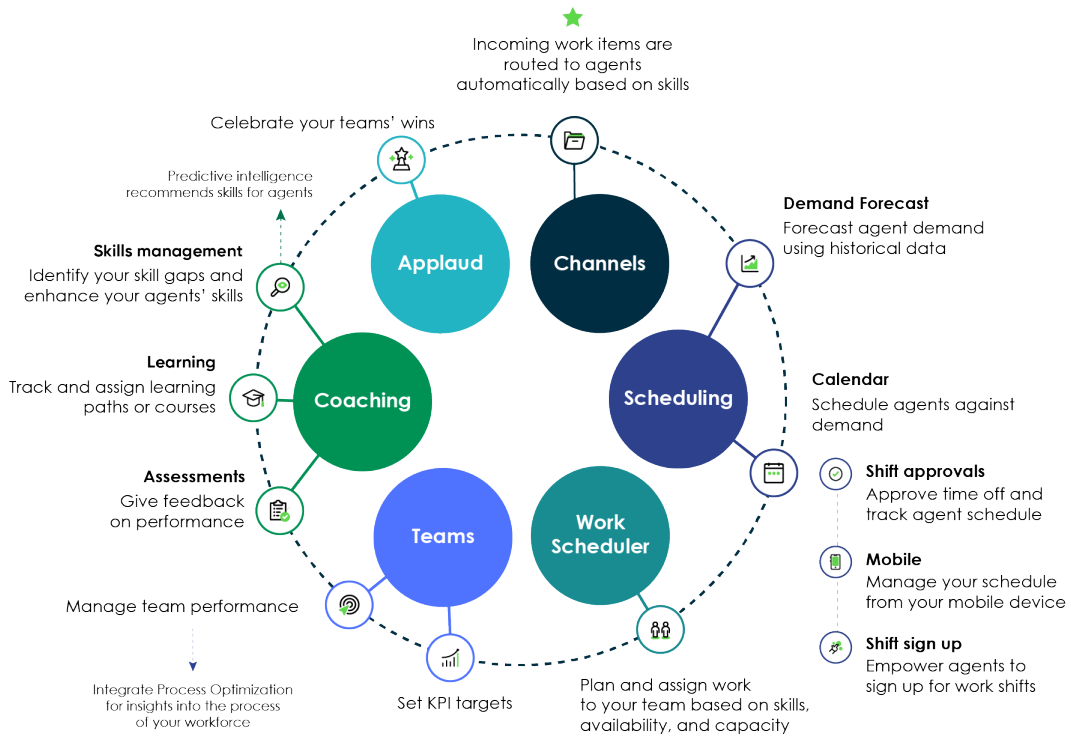
Workforce Optimization for ITSM – Übersicht

Informationen zum Planen Ihrer Implementierung von Personaloptimierung für ITSM finden Sie unter Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM.

Personaloptimierung für ITSM-Workflow

Die Abbildung zeigt den Manager-Workflow zwischen den verschiedenen Modulen in Personaloptimierung für ITSM. Jedes dieser Module kann einzeln oder zusammen in der Anwendung verwendet werden.

Personaloptimierung für ITSM-Workflow



Channel-Management

Überwachen Sie Ihr Team in Echtzeit, und greifen Sie bei Bedarf ein, um zu helfen.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Arbeit basierend auf den Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter an bestimmte Gruppen weiterleiten
- Echtzeitleistung prüfen, während das Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet
- In Warteschlagen ausstehende Arbeitselemente überwachen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu erfahren, welche Service Desk-Mitarbeiter zur Abdeckung eingeplant sind und welche Urlaub genommen haben.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen
- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Auszeit- und Schichtwechselanträge genehmigen

Arbeitsplaner

Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams, und weisen Sie Arbeitselemente basierend auf Kompetenzen, Verfügbarkeit, Kapazität und Zeitzone zu.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Zeigen Sie die Schichten, Ereignisse und Arbeitszuweisungen Ihrer Teams an
- Weisen Sie Arbeitselemente von einem zentralen Ort aus zu oder weisen Sie sie erneut zu
- Verwenden Sie übereinstimmende Regeln, um Teammitgliedern eine Rangfolge zu geben
- Fügen Sie Kriterien für übereinstimmende Regeln hinzu, um Arbeitselemente basierend auf den Regeln zuzuweisen

Teams

Überwachen Sie mithilfe von KPI-Gruppen die Leistungstrends Ihrer Teams. Erstellen Sie eine Gruppe von KPIs, wenden Sie diese auf alle Gruppen innerhalb eines Teams an, und nutzen Sie ein zentrales System, um die Teamleistung zu bewerten.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Identifizieren Sie alle Teams, die Sie verwalten, sowie die Teams, in die Sie Einblick haben
- Wichtige KPIs für Ihr Team analysieren
- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen
- Greifen Sie auf das Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters zu, um Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzuzeigen
- Zeigen Sie Detailinformationen für die einzelnen Service Desk-Mitarbeiter an, oder empfehlen Sie sie für das Coaching

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern mit Coaching geleisteten Arbeit. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen basierend auf Problemen zu empfehlen, die die Service Desk-Mitarbeiter gelöst haben. Erzeugen Sie basierend auf den Empfehlungen Coaching-Gelegenheiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen können.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Gelegenheiten zum Generieren von Bewertungen nutzen
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Basis ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen

Applaud

Bewerten Sie die Erfolge Ihres Teams mit Applaud.

Diese Anwendung bietet folgende Möglichkeiten:

- Geben Sie Ihrem Team ein Kudos
- Benachrichtigen Sie andere Teammitglieder über die Anerkennung
- Analysieren Sie die Erkennungsaktivität in der Applaus-Rangliste

Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM

Suchen Sie ganz einfach nach Aufgaben, die Sie in einem Modul in Personaloptimierung für ITSMabschließen müssen.

Personaloptimierung für ITSM Module	Leistung	Suchen von Aufgaben, die im Modul abgeschlossen werden müssen
Kanäle	Leiten Sie Arbeit automatisch an zugewiesene Gruppen weiter	Erste Schritte mit Kanälen in Workforce Optimization for ITSM
Zeitplan	Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams mit Zeitplan	Erste Schritte mit der Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM
Arbeitszeitplaner	Weisen Sie Arbeit mit zu Arbeitsplaner	Erste Schritte mit dem Arbeitsplaner in Workforce Optimization for ITSM
Teams	Analysieren Sie die Teamleistung mit Teams	Erste Schritte mit Teams in Workforce Optimization for ITSM
Coaching	Schulen Sie Ihre Teams mit Coaching with Learning	Erste Schritte mit Coaching in Workforce Optimization for ITSM
Applaudieren	Mit können Sie die Siege Ihrer Teams unterstützen Applaud	Applaudieren Sie in Workforce Optimization for ITSM

Erste Schritte mit Personaloptimierung für ITSM

Lernen Sie die Grundlagen der Inbetriebnahme von Personaloptimierung für ITSM kennen.

Um zu beginnen, müssen Sie zuerst Personaloptimierung für ITSMaktivieren, dann Ihre Teams in Zuweisungsgruppen organisieren und jedem Service Desk-Mitarbeiter eine primäre Zuweisungsgruppe zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für ITSM aktivieren

Das Plugin Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) ist mit dem ITSM Enterprise-Abonnementpaket verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Personaloptimierung für ITSM -Plugins

Plugin oder Store-Anwendung	Beschreibung
Personaloptimierung für ITSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich (sn_wfo_cfg_itsm) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert zugehörige Plugins, mit denen Sie die Anwendungen Zeitplanung, Arbeitsplaner, Coaching, Teams und Channel Management in Personaloptimierung für ITSMverwenden können.
Wichtig: Wenn Sie das Plugin „Team Performance“ (sn_team_perf) installieren, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Store-Release-Version aktualisiert haben: • Personaloptimierung für ITSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich (sn_wfo_cfg_itsm). • Personaloptimierung Konfigurierbarer Arbeitsbereich Core (sn_wfo_cfg_ws). • Personaloptimierung Allgemein (sn_wfo_common). Team Performance (sn_team_perf) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Mit dieser Anwendung können Sie Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachverfolgen und analysieren. **Hinweis:** Dieses Plugin wird automatisch installiert, wenn das Plugin Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für ITSM -Plugins (Fortsetzung)

Plugin oder Store-Anwendung	Beschreibung
Wichtig: Wenn Sie das Plugin „Coaching“ (sn_coaching) installieren, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Store-Release-Version aktualisiert haben: • Personaloptimierung für ITSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich (sn_wfo_cfg_itsm). • Personaloptimierung Konfigurierbarer Arbeitsbereich Core (sn_wfo_cfg_ws). • Personaloptimierung Allgemein (sn_wfo_common). Coaching (sn_coaching) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Ermöglicht Ihnen, die Fähigkeit Ihrer Teams zur effizienten Lösung von Incidents zu bewerten. **Hinweis:** Dieses Plugin wird automatisch installiert, wenn das Plugin Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert wird.
MetricBase (com.snc.clotho)	Ermöglicht die Verwendung von Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM. Um die Bedarfsprognose zu verwenden, müssen Sie das Plugin MetricBase aktivieren, bevor Sie das Plugin Personaloptimierung für ITSM aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Produkt anfordern . Wenn Sie beide Plugins aktivieren, wird das Agent-Prognose-Plugin (com.sn_agent_forecast) aktiviert.
ITSM Virtual Agent Konversationen (com.snc.itsm.virtualagent) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Aktiviert ITSM Virtual Agent und ermöglicht es Ihnen, einen Virtual Agent zum Erstellen von Abwesenheitsanträgen zu verwenden.
ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM	Aktiviert ITSM Mobile Agent und ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, den Tausch von Schichten oder Auszeiten zu beantragen. Manager können die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für ITSM -Plugins (Fortsetzung)

Plugin oder Store-Anwendung	Beschreibung
Hinweis: Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .	Anforderungen mit der Anwendung ITSM Mobile Agent genehmigen.
Process Mining Plugin „“ (com.sn_po).	Integration von Process Mining mit Personaloptimierung für ITSM.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

   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>.

Gruppen in konfigurieren Personaloptimierung für ITSM

Als Manager können Sie Ihr gesamtes Personal mit Personaloptimierung für ITSM von einem zentralen Ort aus verwalten und optimieren. Die Organisation Ihrer Teams, z. B. verschiedener Mitarbeiterebenen in Ihrem Organigramm, in Gruppen ist die Grundlage für Personaloptimierung für ITSM.

Nachdem Sie Ihre Teams als Gruppen in Personaloptimierung für ITSMeingerichtet haben, können Sie als Manager Arbeit weiterleiten, Zeitpläne einrichten, Ihre Teams schulen und alle Aspekte Ihres Personals von einem zentralen Ort aus analysieren.

Planen Sie die Implementierung von Personaloptimierung für ITSM .

Bevor Sie mit der Implementierung von Personaloptimierung für ITSMbeginnen, müssen Sie Folgendes tun:

Wichtig:
Gruppen sind gleichbedeutend mit Zuweisungsgruppen. Ein Teammitglied kann mehreren Gruppen angehören, muss jedoch eine Gruppe als primäre Zuweisungsgruppe haben. Andernfalls kann dieses Teammitglied seine Zeitpläne nicht in Service Operations-Arbeitsbereichanzeigen. Weitere Informationen zu Zeitplänen in Service Operations-Arbeitsbereichfinden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

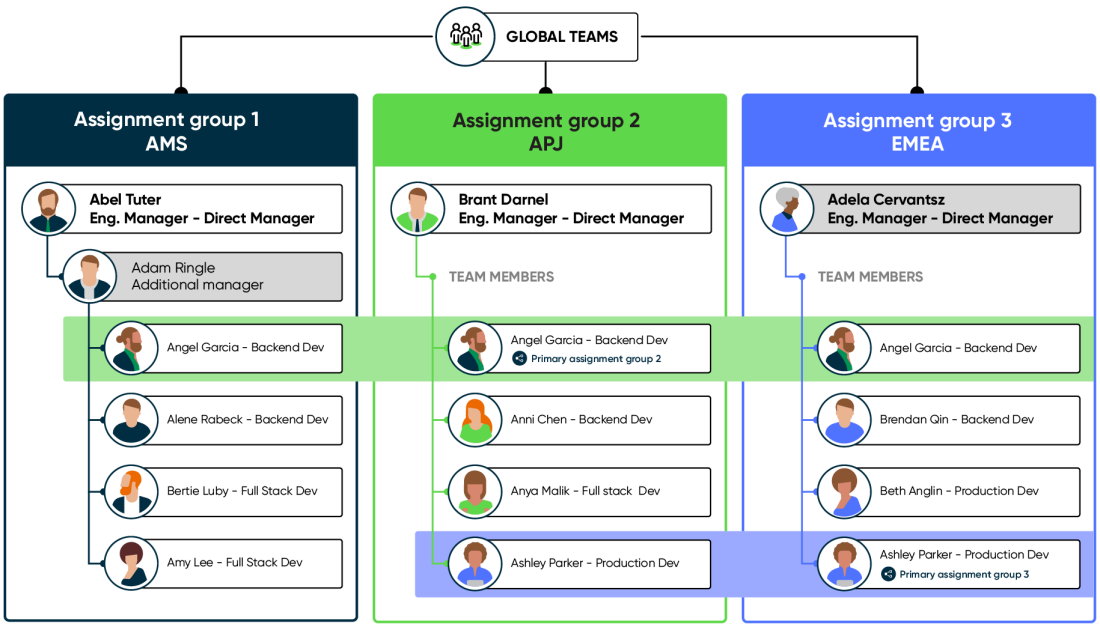
1. **Identifizieren Sie Ihre Teams**

   Definieren Sie die verschiedenen Teams in Ihren Organisationen, die Sie verwalten möchten. Jedes dieser Teams wird als Gruppe in der Tabelle „Benutzergruppen“ [sys_user_group] konfiguriert. Wenn sich ein Benutzer bei Personaloptimierung für ITSManmeldet, werden im Arbeitsbereich nur die Teams des angemeldeten Benutzers und Informationen zu diesen Teams angezeigt.

2. **Weisen Sie jedem Mitglied Ihres Teams eine primäre Zuweisungsgruppe zu**

   Ein Teammitglied kann mehreren Gruppen angehören, Sie müssen jedoch eine Gruppe identifizieren, die als primäre Gruppe für jedes Teammitglied identifiziert wurde, und sie ihnen zuweisen. Dies bestimmt den Teamkalender der Zuweisungsgruppe, den das Teammitglied im Modul „Zeitpläne“ in Service Operations Workspace anzeigen kann, und bestimmt auch Aktivitäten wie Coaching und Genehmigungen. Weitere Informationen zum Festlegen einer primären Zuweisungsgruppe finden Sie unter Jedem Service Desk-Mitarbeiter eine primäre Zuweisungsgruppe zuweisen.

   Die folgende Abbildung zeigt eine Darstellung der Zuweisung einer primären Gruppe zu einem Teammitglied, das zu mehr als einer Gruppe gehört.



3. **Fügen Sie jeder Gruppe einen Manager hinzu**

   Jedem Team muss ein Manager zugewiesen sein. Dieser Manager ist eine Person, die das Team direkt beaufsichtigen würde.

4. **Fügen Sie jeder Gruppe zusätzliche Manager hinzu**

   Für jede von Ihnen erstellte Gruppe können Sie auch Manager hinzufügen, die die Gruppe nicht direkt verwalten, aber Einblick in diese Gruppen benötigen. Diese Manager werden als zusätzliche Manager bezeichnet.

Wenn Sie drei Teams in verschiedenen Regionen haben und sich das erste Team in Amerika (AMS), das zweite in Asien-Pazifik (APJ) und das dritte in Europa, dem Nahen Osten und Afrika (EMEA) befindet, müssen Sie Erstellen Sie eine Zuweisungsgruppe für jede von ihnen und ordnen Sie jedes Teammitglied einer der Gruppen als primäre Zuweisungsgruppe zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können einem Team mehrere Manager zuordnen, auch wenn diese das Team nicht direkt verwalten. Diese Manager werden als zusätzliche Manager bezeichnet, die Einblick in die Tätigkeiten des Teams haben.

Zugehörige Informationen

Geben Sie den Zugriff für Zuweisungsgruppendaten in Workforce Optimization for ITSM Manager Workspace an

Erweiterungspunkte, um den Zugriff für bestimmte Gruppen in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace einzubeziehen

KPI-Gruppen zum Überwachen der Teamleistung erstellen

Jedem Service Desk-Mitarbeiter eine primäre Zuweisungsgruppe zuweisen

Ordnen Sie jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team einer primären Zuweisungsgruppe zu, damit er die KPI-Metriken für die Gruppen sehen kann, zu denen er gehört.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie Personaloptimierung für ITSM einrichten, müssen Sie jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team einer primären Zuweisungsgruppe zuweisen.

Prozedur

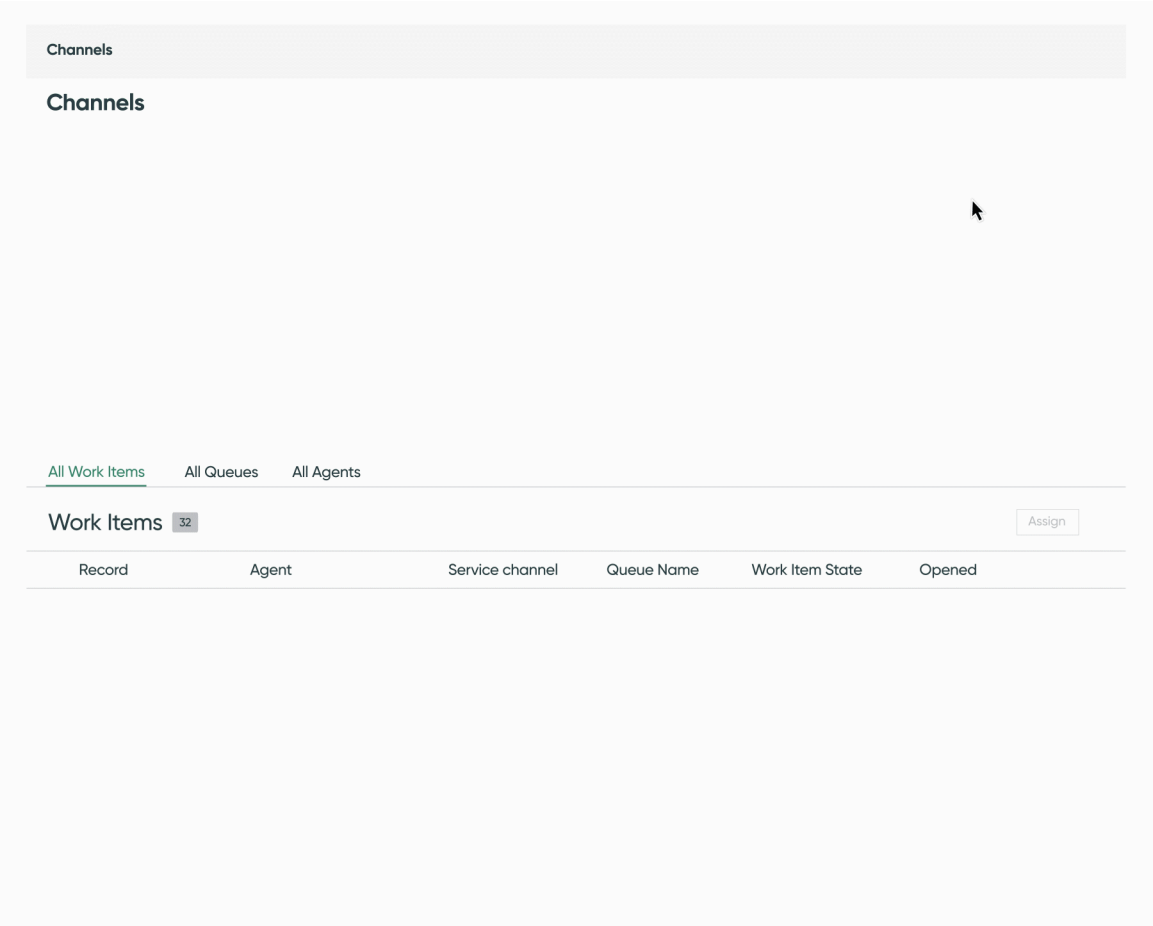
1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Anwender**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Symbol für das (Symbol für Formularkontextmenü), und wählen Sie **Ansicht** > **WFO**.
3. Wählen Sie im Feld **Primäre Zuweisungsgruppe** eine Gruppe als primäre Zuweisungsgruppe für jeden Mitarbeiter aus.
   Wenn das Feld **Primäre Zuweisungsgruppe** nicht angezeigt wird, wählen Sie das Zahnradsymbol aus, fügen Sie der Spalte **Ausgewählt** das Feld **Primäre Zuweisungsgruppe** hinzu, und klicken Sie auf **OK**.

Kanäle in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie Kanäle verwenden können, um Arbeit an bestimmte Gruppen weiterzuleiten, und mit kompetenzbasierter Weiterleitung sicherstellen, dass die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter geht. Überwachen Sie den Zustand der Warteschlangen, überprüfen Sie die Echtzeitleistung, und schalten Sie sich ein, um bei Eskalationen weiterzuhelfen.

Mit Channel Management können Sie über ein zentrales System Warteschlangen verwalten und die Echtzeitleistung von Teams überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Kanalmanager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Einzelnen Warteschlangen Zuweisungsgruppen zuordnen
- Zustand der Warteschlangen in Echtzeit überwachen
- Teamleistung nachverfolgen
- Ausstehende Arbeitselemente in Warteschlangen überwachen

Erste Schritte mit Kanälen in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie ganz einfach die Aufgaben, die Sie im Kanalmodul ausführen müssen.

Zeitplanung

Leistung	Rolle	Suchen Sie Aufgaben zum Abschließen in Kanälen
Aktivieren Sie Kanäle in Workforce Optimization for ITSM.	Administrator	Aktivieren Sie Kanäle
Beziehen Sie sich auf die -Komponenten wie Rollen, Systemeigenschaften und Berichte, die in -Kanälen verwendet werden.	Rolle für alle Kanäle	Machen Sie sich mit den in Kanälen in Workforce Optimization for ITSM verwendeten Komponenten vertraut
Richten Sie Servicekanäle, Warteschlangen und Leistungskennzahlen ein, um	Channel Management-Administrator	Richten Sie Kanäle in ein Personaloptimierung für ITSM

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung (Fortsetzung)

Leistung	Rolle	Suchen Sie Aufgaben zum Abschließen in Kanälen
Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.		
Leiten Sie Arbeitselemente an zugewiesene Gruppen weiter.	Kanalverwaltungsbenutzer	Leiten Sie Arbeitselemente automatisch an Agenten weiter

Beispiel für das Arbeiten mit der Kanalverwaltung in Personaloptimierung für ITSM

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Arbeitsaufgaben mittels Channel Management an bestimmte Gruppen weiterleiten und die Echtzeitleistung überwachen können.

Ein Manager leitet den IT-Betrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihm unterstellt sind. In jedem seiner Teams arbeiten zwischen 20 und 50 Service Desk-Mitarbeiter. Er muss sicherstellen, dass eingehende Arbeitsaufgaben über alle Kanäle hinweg effektiv an die jeweils richtigen Gruppen weitergeleitet werden.

Als Manager muss er **Channel Management** so einrichten, dass die Teamleistung wie folgt überwacht wird:

- Es müssen Servicekanäle und Warteschlangen zum Weiterleiten von Arbeitselementen hinzugefügt werden.
- Den Kanälen und Warteschlangen müssen KPIs zum Messen der Teamleistung hinzugefügt werden.
- Die laufende Arbeit und die Leistung der Teams muss überwacht werden.
- Die Managerin muss sich in Chatgespräche einschalten können, um die Service Desk-Mitarbeiter zu unterstützen.

Ausführliche Informationen zum Einrichten von Kanälen mit Personaloptimierung für ITSMfinden Sie unter Kanäle mit Workforce Optimization for ITSM einrichten.

Kanäle in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Richten Sie Servicekanäle, Warteschlangen und Leistungskennzahlen (KPIs) ein, um Arbeitselemente automatisch auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen an Agenten weiterzuleiten.

Mit Personaloptimierung für ITSM:

- Als Kanaladministrator können Sie Servicekanäle und Warteschlangen für Arbeitselemente einrichten und eingehende Arbeitselemente dann automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten. Sie können auch als Aktualisierungsintervall für die Metriken und Listen eine Echtzeitaktualisierung konfigurieren, damit Manager immer die neuesten Informationen zu ihren Teams sehen.
- Als Manager können Sie die operativen Metriken für die Arbeit Ihrer Teams in Echtzeit und die spezifischen Elemente anzeigen, an denen Ihre Teams arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Als Administrator können Sie Filter konfigurieren, um die Suche zu verfeinern und zielgerichtete Ergebnisse anzuzeigen. Die Filter werden für diese Sitzung auf allen Kanalverwaltungsseiten beibehalten. Eine Liste der standardmäßigen interaktiven Filter und der KPI-Berichte für Kanäle, Warteschlangen, Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen, die Sie den interaktiven Filtern zuordnen können, finden Sie in den Filterkonfigurationstabellen für Kanäle. Standardmäßig wird der Filter „Zuweisungsgruppe“ auf alle von Ihnen verwalteten Listen und Gruppen angewendet. Sie können interaktive Filter mit der Eigenschaft `sn_channel_mgmt.filter_config.enable` deaktivieren.

Servicekanäle und Warteschlangen hinzufügen

Fügen Sie Servicekanäle und Warteschlangen hinzu, um eingehende Arbeitselemente automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Servicekanal ist ein Mittel, Service Desk-Mitarbeitern einen bestimmten Typ von Arbeitselementen zuzuweisen. Sie können die vorhandenen Servicekanäle ändern oder einen eigenen benutzerdefinierten Servicekanal erstellen.

Prozedur

1. So erstellen Sie einen Servicekanal:
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**, und lesen Sie die Informationen unter Servicekanäle erstellen, um den Servicekanal zu erstellen.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Servicekanal wird erstellt.
2. So erstellen Sie eine Warteschlange:
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Warteschlangen** oder wählen Sie den Servicekanal aus und klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlangen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**, und lesen Sie die Informationen unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen, um die Warteschlange zu erstellen.
   Die Warteschlange wird im Servicekanal erstellt.

Zuweisungsregeln und -gruppen erstellen

Definieren Sie Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter, und legen Sie Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern fest, die berechtigt sind, den Überlauf von Arbeitszuweisungen für eine Warteschlange anzunehmen.

Vorbereitungen
Sie müssen zuerst eine neue Zuweisungsregel erstellen, bevor Sie einen Servicekanal erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle erstellen. Verwenden Sie Exploring Advanced Work Assignment (AWA), um Arbeitselemente basierend auf deren Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch an Agenten weiterzuleiten.

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine entsprechend berechtigte Zuweisungsgruppe kann aus einer oder mehreren Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern bestehen, die verfügbar sind, um Elemente in einer Warteschlange zu bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Warteschlangen**
2. Wählen Sie eine Warteschlange aus, um eine Zuweisungsregel zu definieren.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsberechtigung** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Definition
Agent-Zuweisungsregel	Name der Regel zum Zuweisen von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter.
Berechtigt am	Die Gültigkeitsdauer dieser Zuweisungsregel für eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern.
Gruppen	Der Satz an Gruppen, die für die Zuweisung geeignet sind. ○ Klicken Sie zum Entsperren auf das Schlosssymbol, und wählen Sie die Service Desk-Mitarbeitergruppen im geeigneten Zuweisungspool aus. ○ Klicken Sie zum Sperren auf das Schlosssymbol.

5. Klicken Sie zum Erstellen des berechtigten Zuweisungspools auf **Absenden**, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um einen berechtigten Zuweisungspool zu ändern.
   Die Warteschlangentabelle [awa_queues] wird mit der berechtigten Zuweisungsgruppe aktualisiert.

Hinweis:
Für einen neuen Servicekanal müssen Sie zuerst eine neue Zuweisungsregel und dann einen Servicekanal erstellen .

KPIs für Servicekanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen in Servicekanälen, um die laufende Arbeit und Echtzeitleistung Ihrer Teams nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Channel Management-Berichte hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für ITSM konfiguriert sind, oder erstellen Sie einen neuen KPI-Bericht, der für Sie am wichtigsten ist. Leistungskennzahlen helfen Managern bei der Durchführung folgender Aktionen:

- Echtzeitleistung überprüfen, während das Team über Kanäle und Warteschlangen hinweg aktiv an Aufgaben arbeitet
- Fortschritt anhand von KPIs nachverfolgen und Detailinformationen für die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern, des Teams und von Einzelpersonen anzeigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Detailinformationen für alle Warteschlangen an, und überwachen Sie laufende Incidents, Interaktionen und Aufgaben.
- Intervenieren und Service Desk-Mitarbeiter per Privatchat bei Arbeitselementen unterstützen oder einer Aufgabe Arbeitsnotizen hinzufügen
- Daten im Dashboard mit dem interaktiven Filter „Zuweisungsgruppen“ verfeinern, ohne die Berichte zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Interactive Filters .

Automatische Aktualisierung der KPI-Punktzahl aktivieren oder deaktivieren

- Standardmäßig werden die KPI-Punktzahlen alle fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Sie können das Intervall mit der Systemeigenschaft `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` ändern.
- Um die automatische Aktualisierung zu deaktivieren, legen Sie die Eigenschaft **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** auf **falsch**fest.

Aktualisieren Sie die Servicekanal-Karten automatisch oder manuell

- Standardmäßig werden die Servicekanal-Karten alle zwei Minuten automatisch aktualisiert. Sie können das Intervall mit der **Systemeigenschaft sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds** ändern.
- Um die Servicekanal-Karten manuell zu aktualisieren, wählen Sie das Aktualisierungssymbol aus.

Weitere Informationen zu den -Eigenschaften finden Sie unter Channel Management-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal, dem Sie KPIs hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Berichte** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Sie müssen die zugehörige Liste Berichte hinzufügen, wenn die Registerkarte **Berichte** nicht angezeigt wird.

4. Fügen Sie Berichte hinzu, die standardmäßig in Personaloptimierung für ITSMkonfiguriert sind. Informationen zu Channel Management-Berichten finden Sie unter Channel Management-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM.

   Hinweis:
   Sehen Sie sich die Definition des Berichts an, und fügen Sie die entsprechenden Filter für den Servicekanal hinzu, der für Sie am wichtigsten ist.

5. Fügen Sie Personaloptimierung für ITSM-KPIs hinzu, die basierend auf **Meine verwalteten Gruppen** gefiltert werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Um einen KPI-Bericht zu erstellen, der explizit für Ihre Teams gilt, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen:** > **.**
   b. Füllen Sie die Details im Formular aus. Weitere Informationen finden Sie unterEinzel-Punktzahl-Bericht .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Der KPI-Bericht wird erstellt.

d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.

e. Wählen Sie Gruppenfilter für die **Kanalverwaltung aus**.

f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und wählen Sie **Neu**aus.

Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Gruppenfilter für Channel Management“ wird angezeigt.

g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus. Weitere Informationen finden Sie unter Create a reference field interactive filter .

h. Wählen Sie **Absenden** aus.

Wiederholen Sie die obigen Schritte, um weitere Berichte hinzuzufügen.

- KPI-Berichte werden hinzugefügt, wobei die **Reihenfolge** als 100, 200 usw. angezeigt wird. Sie können die Reihenfolge eines KPI-Berichts auch bei der Auswahl ändern.
- Standardmäßig wird der Berichtsname als **Name** verwendet. Sie können den Anzeigenamen jedoch entsprechend ändern, wenn Ihre geschäftlichen Anforderungen dies nahelegen.

Die KPIs werden dem Servicekanal hinzugefügt und auf der Seite „Kanäle“ angezeigt. In den Servicekanal-Karten werden die ersten fünf KPIs mit den niedrigsten Reihenfolgenummern angezeigt.

KPIs für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (KPIs) in Servicekanälen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, um deren laufende Arbeit und Echtzeitleistung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie Kanälen Leistungskennzahlen hinzu, um Manager bei den folgenden Aktionen zu unterstützen:

- Echtzeitleistung von Service Desk-Mitarbeitern, die aktiv an Aufgaben arbeiten, über Kanäle und Warteschlangen hinweg überprüfen
- Fortschritt anhand von KPIs nachverfolgen und Detailinformationen zu Service Desk-Mitarbeitern und einzelnen Leistungen anzeigen

Die KPIs werden im Abstand von 30 Sekunden automatisch aktualisiert.
Sie können das Aktualisierungsintervall jedoch ändern, indem Sie die `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` Systemeigenschafthinzufügen.
Außerdem wird die Servicekanal-Karte automatisch in 2 Minuten aktualisiert, wie in der `sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds`konfiguriert. Sie können auch manuell aktualisieren, indem Sie auf das Aktualisieren-Symbol klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal, dem Sie die KPIs hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Mitarbeiter-Berichte“.
4. Fügen Sie die Berichte für Service Desk-Mitarbeiter in Channel Management hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für ITSMkonfiguriert sind.

   Hinweis:
   Sehen Sie sich die Definition des Berichts an, und fügen Sie die entsprechenden Filter für den Servicekanal hinzu, der für Sie am wichtigsten ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie einen KPI-Bericht erstellen möchten, der explizit für Ihre Teams gilt:

   a. Navigieren zu **Berichte** > **Neu erstellen:**.

   b. Geben Sie die Detailinformationen ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Create a single score report .

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der KPI-Bericht wird erstellt.

   d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.

   e. Klicken Sie auf **Mitarbeiterfilter für Channel Management**.

   f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Mitarbeiterfilter für Channel Management“ wird angezeigt.

   g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Create a reference field interactive filter .

   h. Klicken Sie auf **Absenden**.

   i. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für jeden KPI-Bericht, der in dem Servicekanal hinzugefügt werden soll.

   - KPI-Berichte werden hinzugefügt, wobei die **Reihenfolge** als 100, 200 usw. angezeigt wird. Sie können die Reihenfolge eines KPI-Berichts auch bei der Auswahl ändern.
   - Standardmäßig wird der Berichtsname als **Name** verwendet. Sie können den Anzeigenamen jedoch entsprechend ändern, wenn die geschäftlichen Anforderungen dies nahelegen.

Ergebnisse

Die im Servicekanal konfigurierten KPIs werden im Abschnitt „Aktuelle Arbeit“ der Übersichtsseite des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Leistung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen und analysieren.

KPIs für Warteschlangen konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen in Warteschlangen, um die eingehende Arbeit für bestimmte Arbeitskategorien in einem Servicekanal nachzuverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Prozedur

1. Fügen Sie einer Warteschlange KPIs hinzu.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Berichte**.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie die zugehörige Liste konfigurieren, damit die Registerkarte **Berichte** angezeigt wird.

3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.

4. Fügen Sie Personaloptimierung für ITSM-KPIs (Berichte) hinzu, die basierend auf **Meine verwalteten Gruppen** gefiltert werden.
   Informationen zum Erstellen von Berichten, die explizit für Ihre verwalteten Teams gelten, finden Sie unter Berichte erstellen .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Leistungskennzahlen werden der Warteschlange hinzugefügt und in Manager Workspace auf der Registerkarte **Alle Warteschlangen** angezeigt. Standardmäßig werden die Indikatoren im Abstand von fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Sie können den Systemeigenschaften die Eigenschaft `sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds` hinzufügen, um die Intervallzeit zu ändern.

Vorgesetztenlisten für Servicekanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie die Listen der Vorgesetzten in einem Servicekanal, um die Liste der aktiven Arbeitselemente für die Servicekanäle und Warteschlangen übergreifend anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einer Datenbankansicht, die Tabellenverknüpfungen festlegt, werden Berichte für eine Liste von Vorgesetzten generiert. Sie können beispielsweise eine Datenbankansicht erstellen, die die Incident-Tabelle mit den Interaktions- und Metriktabellen verknüpfen kann. Wenn Sie diese Datenbankansicht verwenden und eine Liste der Vorgesetzten für Berichte zu den aktiven Arbeitselementen erstellen, können Sie Felder aus diesen drei Tabellen einbeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Creating database views for reporting .

Hinweis:
Sie können für jeden Servicekanal drei Vorgesetztenlisten konfigurieren. In Channel Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.

2. Wählen Sie den Servicekanal aus, dem Sie eine Vorgesetztenliste hinzufügen möchten.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Vorgesetztenliste**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Registerkarte **Vorgesetztenlisten** nicht angezeigt wird, müssen Sie das Formularlayout und die zugehörige Liste „Berichte“ konfigurieren .

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorgesetztenlisten“

Feld	Beschreibung
Listentitel	Anzeigename für die Liste
Registerkartentitel	Titel für die Registerkarte, die in Manager Workspace angezeigt wird
Servicekanal	Servicekanal, in dem die Liste angezeigt wird
Name der Ansicht	Datenbankansicht für den Servicekanal
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge anzeigt **Hinweis:** In Channel Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
Die Vorgesetztenliste wird den Servicekanälen hinzugefügt und im Kanalmodul in Manager Workspace angezeigt.

Planen Sie die Generierung eines täglichen Berichts

Generieren Sie einen täglichen geplanten Bericht, der die Arbeitsleistung des Service Desk-Mitarbeiters zusammenfasst, und versenden Sie ihn per E-Mail.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wann	Dann
Die geplante Aufgabe *`Send Daily Agents Report`* wird ausgeführt	Das Ereignis *`sn_channel_mgmt.agents_report`* wird ausgeführt
Das Ereignis *`sn_channel_mgmt.agents_report`* wird ausgeführt	Die Benachrichtigung *`Daily Agents Report`* wird ausgelöst
Die Benachrichtigung *`Daily Agents Report`* wird ausgelöst	Das E-Mail-Skript *`daily_agents_reports`* wird ausgeführt
Das E-Mail-Skript *`daily_agents_reports`* wird ausgeführt	Eine E-Mail wird an alle Manager gesendet

Hinweis:
Um den vorhandenen Bericht zu ändern, ändern Sie das E-Mail-Skript *`daily_agents_reports`*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach, und wählen **Sie Send Daily Agents Report**(Täglichen Agentenbericht senden) aus.
   Das Formular für geplante Skripts wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. Achten Sie im Feld **Ausführen** darauf, dass die Option **Täglich** ausgewählt ist.
   Das Skript sendet standardmäßig täglich einen zusammenfassenden Bericht zur Arbeit der Service Desk-Mitarbeiter an die Manager.
6. Wählen Sie die **Zeitzone** aus.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die regelmäßige Aufgabe zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   - Um das geplante Skript auszuführen, wählen Sie **Jetzt**ausführen aus.

Ergebnisse

Alle Manager und zusätzlichen Manager der Teams erhalten eine zusammenfassende E-Mail-Benachrichtigung zur Leistung ihrer Service Desk-Mitarbeiter.

Erweiterungspunkt für die Kanalverwaltung in Personaloptimierung für ITSM

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um Skripts aufzurufen, um die Listensortierreihenfolge in Channel Management zu konfigurieren.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Workforce Optimization for ITSM verwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die benutzerdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren. Ausführliche Informationen zum Implementieren von Erweiterungspunkten finden Sie unter Using scripted extension points in server-side scripts .

Zu konfigurierende Erweiterungspunkte

Erweiterungsskript	Beschreibung
`sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`	Fügen Sie die Spalten und Sortierrichtungen im Abschnitt „ vardata “ hinzu, oder ändern Sie sie, um den Sortiermechanismus für die Listen „Alle Mitarbeiter“ und „Alle Warteschlangen“ in Channel Management zu konfigurieren. Beispielsweise zeigt die Spalte „Anwesenheitsstatus“ mit **ASC** als Sortierrichtung im Erweiterungsskript die Anwesenheitsstatus-Datensätze in aufsteigender Reihenfolge in der Liste „Alle Mitarbeiter“ an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu konfigurierende Erweiterungspunkte (Fortsetzung)

Erweiterungsskript	Beschreibung
	Hinweis: Sie können mehrere Implementierungen erstellen; es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ausgeführt.
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	Fügen Sie „getColumns“ hinzu oder aktualisieren Sie sie, um die aktuelle Implementierung so zu ändern, dass die Spalten für die Liste „Alle Mitarbeiter“ in Channel Management konfiguriert werden.
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	Fügen Sie getColumns hinzu, oder aktualisieren Sie sie, um die Spalten in der Liste „Alle Warteschlangen“ für Channel Management zu konfigurieren.

Arbeitselemente mithilfe von Kanälen in weiterleiten Personaloptimierung für ITSM

Leiten Sie Arbeitselemente über Kanäle an zugewiesene Gruppen weiter. Sorgen Sie mit kompetenzbasierter Weiterleitung dafür, dass die richtige Arbeit an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter vergeben wird. Überprüfen Sie die Leistung in Echtzeit, während Ihr Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet. Wenn Sie Eskalationen sehen, können Sie den Service Desk-Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen, ohne dass der Anfragesteller davon erfährt.

Laufende Arbeit in Servicekanälen und Warteschlangen überwachen

Überwachen Sie die eingehenden Daten und die laufende Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter für jeden Servicekanal und jede Warteschlange.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verfolgen Sie in Echtzeit die Leistung der Teams, die Ihnen direkt unterstellt oder für Sie transparent sind. Rufen Sie Detailinformationen zu einem Arbeitselement, einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter, einem Servicekanal, einer Warteschlange oder einer Zuweisungsgruppe ab. Filtern Sie Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage der zugewiesenen Warteschlangen und Zuweisungsgruppen. Sie können nach Bedarf Arbeitselemente zuweisen oder Service Desk-Mitarbeitern helfen.

Rufen Sie in dem jeweiligen Datensatz Detailinformationen ab, und führen Sie die folgenden Aktionen für jeden Kanal und jede Warteschlange aus:

- Echtzeitinformationen zu laufenden Incidents, Interaktionen und anderen Aufgaben.
- Tagsüber geleistete Arbeit.
- Wartende Arbeitselemente, die zugewiesen werden müssen.
- Detailinformationen zu Service Desk-Mitarbeitern in einer oder mehreren Zuweisungsgruppen abrufen und einsehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zusammenfassung von Informationen zu mehreren Warteschlangen und Service Desk-Mitarbeitern
- Verantwortlichkeit selbst übernehmen oder übertragen☒
- Kommentare hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie mit einer der folgenden Methoden einen Servicekanal aus:
   - Vom Abschnitt **Übersicht** aus.
   - Von der Registerkarte **Active Work Items (Aktive Arbeitselemente)**.
3. Überwachen Sie die laufende Arbeit der Service Desk-Mitarbeiter.

Servicekanäle und Warteschlangen verwalten

Verwalten Sie die laufende Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter für jede Warteschlange. Überwachen Sie die eingehenden Daten der Servicekanäle, und verfolgen Sie die Echtzeitleistung der Ihren direkt unterstellten Teams und der zusätzlichen Verwaltungsteams mit Berichten zu Leistungskennzahlen in Servicekanälen und Warteschlangen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitselementansichten zeigen die Liste der ausstehenden und in der Warteschlange eingereihten Arbeitselemente aller Kanäle und Warteschlangen an. Rufen Sie Detailinformationen zu konkreten Datensätzen ab, um eine Vorstellung davon zu erhalten, wie viel Arbeit im Team auf den verschiedenen Kanälen und Warteschlangen für die Zuweisungsgruppen vorhanden ist. Die Zuordnung der Arbeitselemente zu qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern erfolgt über von Ihnen selbst definierte Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuordnungskriterien. Mit Kanälen und Warteschlangen gewinnen Manager auf einen Blick Einblick in die laufende Arbeit des Teams und die Servicequalität. Außerdem verbessern sie die Leistung der Service Desk-Mitarbeiter und die Experience der Endbenutzer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Kanäle**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlangen** .
4. Wählen Sie eine Warteschlange aus, und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
   - Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente zu.
   - Beanspruchen Sie die Verantwortung für ein Arbeitselement selbst, oder vergeben Sie sie neu.
   - Kontrollieren Sie die Leistung der Service Desk-Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter durch Teilnahme am Chat unterstützen

Helfen Sie den Service Desk-Mitarbeitern in Echtzeit, indem Sie an ihren Chat-Gesprächen teilnehmen, und arbeiten Sie gemeinsam an den Datensätzen, indem Sie sich sofort mit den richtigen Personen in Verbindung setzen, um eine schnellere Lösung zu erreichen☒

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie die laufenden Chat-Interaktionen an, und sehen Sie nach, ob einer der Service Desk-Mitarbeiter die Kennzeichnung **Hilfe angefordert**auf **Ja** gesetzt hat. Öffnen Sie den Interaktionsdatensatz, zeigen Sie alle Nachrichten an, die zwischen dem Endbenutzer und dem Service Desk-Mitarbeiter gewechselt wurden, machen Sie sich mit dem Kontext vertraut, und entscheiden Sie sich, ob Sie über interne Nachrichten an dem Gespräch mitwirken oder sich offen daran beteiligen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf der Zielseite auf den Indikator **Hilfe angefordert**.
   - Klicken Sie auf das Symbol **Kanäle**, wählen Sie eine Warteschlange aus, und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Aktive Interaktionen**.
   - Klicken Sie unter **Listen** auf **Konversationsüberwachung**.
3. Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, bei dem Sie an dem Gespräch teilnehmen möchten.
4. Wählen Sie **An Gespräch teilnehmen** aus, um mit dem Service Desk-Mitarbeiter zu interagieren, oder **Private Nachricht senden**, um eine Nachricht zu versenden, die nur der Service Desk-Mitarbeiter erhält. Das Chat-Gespräch wird eingerichtet.

Service Desk-Mitarbeitern manuell Arbeitselemente zuweisen

Ordnen Sie Service Desk-Mitarbeitern ausstehende Arbeitselemente zu, damit diese die Arbeit abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager
Stellen Sie sicher, dass der Service Desk-Mitarbeiter die relevanten Kompetenzen hat, verfügbar ist und auf mindestens eine Warteschlange im Servicekanal zugreifen kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die aktiven Arbeitselemente verbleiben in der Warteschlange, bis sie manuell zugewiesen werden, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt:

- Die Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters wird um das Maximum überschritten.
- Die Arbeitselemente können von keinem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter angenommen werden.
- Es sind keine Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Kanäle**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Arbeitselemente manuell zuzuweisen.
   Es werden die Liste der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter und dazugehörige Detailinformationen wie Anwesenheitsstatus, Kapazität und passende Kompetenzen angezeigt.
4. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, dem das Arbeitselement zugewiesen werden soll.
   Beispiel: Wenn die Kapazität 0/4 beträgt, bedeutet dies, dass die maximale Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters 4 Arbeitselemente beträgt.

   Hinweis:
   Sie können dem Service Desk-Mitarbeiter immer nur ein Arbeitselement auf einmal zuweisen.

5. Klicken Sie auf **Zuordnen**.
   Das Arbeitselement wird dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Warnung, dass ihm das Arbeitselement zugewiesen wurde.
   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement annimmt, wechselt der Status von **Akzeptanz steht aus** zu **Akzeptiert**. Das Feld **Zugewiesen an** wird mit dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert.
   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement ablehnt, wechselt der Status zu **In der Warteschlange**.
   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement längere Zeit nicht akzeptiert und der Status weiterhin **Akzeptanz steht aus** lautet, müssen Sie es erneut zuweisen.

Leistung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen und analysieren

Zeigen Sie das Profil Ihres Service Desk-Mitarbeiters und zusammenfassende Informationen in Agent 360 an, und prüfen Sie die Leistung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Detailinformationen zu einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter abrufen und Folgendes anzeigen.

- Echtzeitinformationen zu laufenden Fällen, Interaktionen und anderen Aufgaben.
- Bevorstehende Auszeiten.
- Zugewiesene Schulungsaufgaben.
- Kompetenzen, Zeitplan und Profil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Agenten**. um Informationen zum jeweiligen Service Desk-Mitarbeiter und seiner Arbeit anzuzeigen.

Feld	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter	Name des Service Desk-Mitarbeiters. Klicken Sie auf den Namen des gewünschten Service Desk-Mitarbeiters, um seine Profilübersicht in Agent 360 anzuzeigen.
Servicekanal	Name des Servicekanals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gesamtkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen). ○ Chat: Der Standardwert lautet 4. ○ Incident: Der Standardwert lautet 2.
Kapazität in Gebrauch	Die Anzahl der laufenden Arbeitselemente.
Nutzung	Bedingung, die festlegt, unter welchen Umständen ein aktives Element prozentual zur Arbeitslast/Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters beiträgt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Arbeitselement zugewiesen ist.

3. Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter aus, um Echtzeitberichte anzuzeigen.
   Sie können auch den Anwesenheitsverlauf von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen, z. B. wie oft sie an einem bestimmten Tag aktiv waren oder Pausen hatten.

Kanalkapazität für einen Service Desk-Mitarbeiter überschreiben

Ändern Sie die Anzahl an Arbeitselementen, die ein Service Desk-Mitarbeiter standardmäßig für einen Servicekanal bearbeiten kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist die Überschreibungskapazität 12 Stunden lang gültig.
Administratoren können diese Zeitdauer mit der Systemeigenschaft `sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes` ändern. Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen. Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt. Die regelmäßige Aufgabe `Reset Temporary Capacity Override` wird alle zwei Minuten ausgeführt, überprüft ungültige oder abgelaufene überschriebene Kapazitäten und setzt sie auf den vorherigen Wert zurück.

Hinweis:
Sie können die Kanalkapazität nur für einen Service Desk-Mitarbeiter auf einmal überschreiben. Beachten Sie, dass ein Service Desk-Mitarbeiter, für den Sie die Kanalkapazität überschreiben möchten, mit Erweiterte Arbeitszuweisung und den erforderlichen Kanälen verknüpft sein muss.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Navigieren Sie zum Profil eines Service Desk-Mitarbeiters.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht**.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Kanäle** den Servicekanal aus, für den Sie die Kapazität überschreiben möchten.
5. Klicken Sie auf **Kapazität überschreiben**.
   Die Seite **Überschreiben der Agent-Kapazität** wird angezeigt.
6. Geben Sie im Feld **Kapazität überschreiben** die neue Kapazität ein.
7. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Eine Nachricht zeigt an, dass die Kapazitätsaktualisierung für die festgelegte Dauer gültig ist. Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt.

Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für ITSM verwenden

Verwenden Sie Sprachfunktionen, um Incidents statt durch Service Desk-Mitarbeiter von Bots bearbeiten zu lassen. Sie können telefonische Interaktionen aufzeichnen, wenn Service Desk-Mitarbeiter Probleme lösen. Außerdem lassen sich diese Interaktionen überwachen, um die Qualität der Incident-Lösungen zu bewerten und zu verbessern.

Dieses Video bietet einen Überblick über die Anwendung Sprachfunktionen: Überblick über das Cloud-Callcenter

Mit der Anwendung Sprachfunktionen können Sie:

- Ihren Mitarbeitern die Verwendung des Sprachkanals ermöglichen und Anrufaufzeichnungen, Anruftranskripte und Berichte zu Stimmungsanalysen abrufen, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit Anrufern interagieren. Sie können all diese Informationen in Personaloptimierung für ITSM in der Anwendung „Kanäle“ anzeigen.
- Anruftranskripte und die Stimmung von Benutzern nach Abschluss einer Interaktion analysieren, um Bewertungen zu erstellen, Feedback zu geben und Service Desk-Mitarbeiter zu schulen
- Die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters in der Warteschlange synchronisieren.

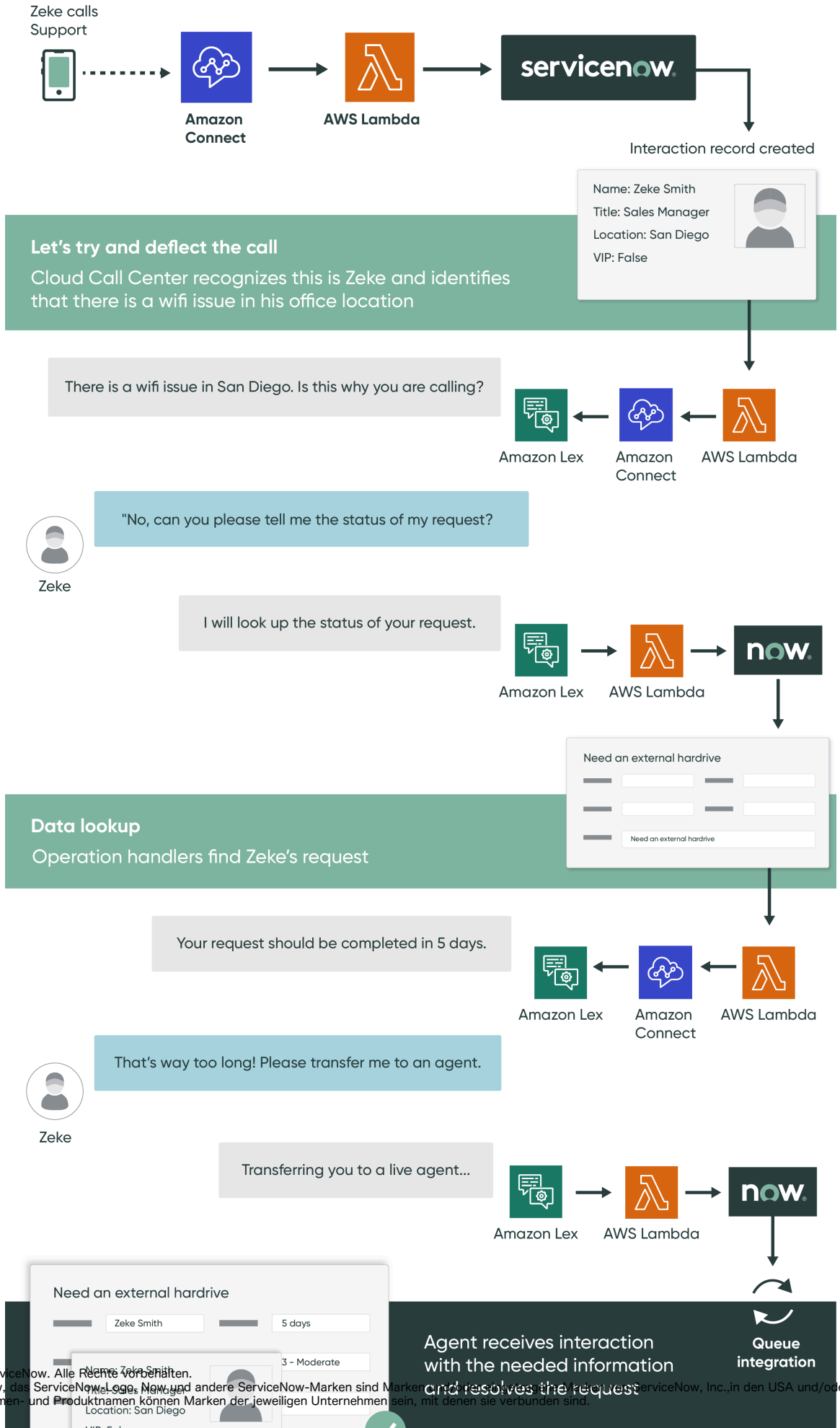
Hinweis:
Mit der Anwendung ServiceNow Voice Center können Sie jeden Telefoniedienst von Drittparteien integrieren. Standardmäßig bietet Ihnen das Sprachfunktionen die Möglichkeit zur Integration mit der Anwendung Amazon Connect .

Sie können die Metriken aus den Amazon Connect Telefonwarteschlangen visualisieren, die über Sprachfunktionen mit der Anwendung „Kanäle“ in Personaloptimierung für ITSMweitergeleitet werden. Die Anwendung Sprachfunktionen verwendet Advanced Work Assignment , um Daten aus den Amazon Connect Warteschlangen zu melden.

Workflow zur Integration von Sprachfunktionen Amazon Connect

So wird das Sprachfunktionen mit Amazon Connect integriert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile der Verwendung von Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für ITSM

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Anrufe Ihrer Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung von Kundenproblemen überwachen
- Synchronisierte Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern in der Anwendung „Kanäle“ in Personaloptimierung für ITSManzeigen.
- Service Desk-Mitarbeiter anhand der Prüfung von Anruftranskripten und Aufzeichnungen ihrer Interaktionen bewerten
- Stimmungen aus den Anruftranskripten analysieren und mithilfe dieser Informationen die Service Desk-Mitarbeiter trainieren und schulen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie:

- Vor der Beantwortung eingehender Anrufe Informationen zum Anrufer abrufen.
- Anruftranskripte analysieren und nach Abschluss einer Interaktion die Aufzeichnungen anhören.
- Mit automatisierter Nummernwahl ausgehende Anrufe tätigen.

Amazon Connect -Warteschlangen für ITSM einer ServiceNow-Instanz zuordnen

Richten Sie Telefonwarteschlangen für Amazon Connect ein, um mit Personaloptimierung für ITSM Einblick in die Warteschlangen zu erhalten.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (com.glide.awa), um die Amazon Connect -Warteschlangen zu erstellen. Sie müssen dieses Plugin aktivieren, bevor Sie das Plugin „Cloud Call Center Core“ (sn_cti_core) aktivieren, um die beiden Anwendungen erfolgreich zu integrieren.

Nachdem Sie die Cloud Call Center-Anwendungen installiert haben und das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (com.glide.awa) aktivieren, wird der Servicekanal Amazon Connect (Telefon) in der Personaloptimierung für ITSMangezeigt.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.admin oder sn_cti_amzn_cct.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter mit Personaloptimierung für ITSM einen Anruf getätigt hat, können Sie Folgendes in Erfahrung bringen:

- Wer wie lange in der Warteschlange war
- Wie lange die Anrufe dauern
- Welche Service Desk-Mitarbeiter wann verfügbar sind
- Wie viele Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind und wie sie derzeit eingesetzt werden

Wenn Sie die Demodaten und den Beispiel-Kontakt-Flow installieren, werden folgende Warteschlangen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Amazon Connect -Telefonwarteschlangen

Warteschlange, an die die Anrufe weitergeleitet werden	Wenn
Standardwarteschlange	Eine Äußerung ist generisch, z. B. „Ich möchte mit einem Mitarbeiter sprechen“.
VIP-Warteschlange	Ein Benutzer mit aktiviertem Feld „VIP“ ruft beim Support an.
Support für IT-Geräte	Eine Äußerung bezieht sich auf Support für IT-Geräte oder Hardwareprobleme.
Anwendungssupport	Eine Äußerung bezieht sich auf Support für Anwendungen.

Ein Weiterleitungsprofil verknüpft Warteschlangen mit Service Desk-Mitarbeitern. Jeder Service Desk-Mitarbeiter muss in der Amazon Connect -Instanz, die mit der ServiceNow-Instanz integriert wird, ein Weiterleitungsprofil haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Weiterleitungsprofil erstellen .

Hinweis:

- Sie können jedes Profil mehreren Amazon Connect -Warteschlangen zuordnen.
- Sie müssen jede dieser Warteschlangen in Ihrer Amazon Connect -Instanz über eine ARN-Nummer aus Amazon Connect mit der entsprechenden Warteschlange in Ihrer ServiceNow-Instanz verknüpfen. Durch diese Verknüpfung können Sie Berichte zu Warteschlangenstatistiken und Anrufmetriken in Personaloptimierung für ITSM erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie Platzhalterwarteschlangen für einen Amazon Connect -Servicekanal (Telefon), wenn Sie zusätzliche Warteschlangen benötigen.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Warteschlange finden Sie unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen .

   Hinweis:
   Fügen Sie beim Erstellen von Platzhalterwarteschlangen keine Weiterleitungsbedingungen für Arbeitselemente hinzu.

2. Ordnen Sie den Warteschlangendatensatz für ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) der ARN für die Amazon Web Services-Warteschlange (AWS) zu.
   a. Navigieren Sie in der Instanz Amazon Connect zu **Weiterleitung** > **Warteschlangen**.
   b. Wählen Sie eine Warteschlange aus.
   c. Kopieren Sie die ARN für die Warteschlange.
   d. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen** , und wählen Sie die entsprechende Warteschlange aus.
   e. Geben Sie im Feld **Cloud Call Center Source ID** (Quell-ID des Cloud-Callcenters) die ARN-Nummer ein.
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   g. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Warteschlange.
3. Fügen Sie einer Warteschlange Zuweisungsgruppen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie eine Warteschlange mit Arbeitselementen aus.

b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Prioritäten der Gruppenwarteschlange“.

> **Hinweis:**
> Unter Umständen müssen Sie das Formular konfigurieren, um diese zugehörige Liste anzuzeigen.

c. Klicken Sie auf **Neu**.

d. Fügen Sie im Feld **Gruppe** eine Zuweisungsgruppe mit Service Desk-Mitarbeitern hinzu, die diese Warteschlange bearbeiten können.

e. Wählen Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolgenummer für die Zuweisungsgruppe aus, die die Priorität angibt, mit der eingehende Anrufe bearbeitet werden.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anrufe von Mitarbeitern überwachen

Überwachen Sie mit Personaloptimierung für ITSM die Anrufe von Service Desk-Mitarbeitern, wenn diese Probleme externer Anrufer lösen.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine aktive Sitzung mit Amazon Connect und müssen Live-Gespräche überwachen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Live-Gespräche überwachen.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Amazon Connect einen Anruf von einer externen Quelle beantwortet, wird ein Interaktionsdatensatz erstellt.

Prozedur

1. Überwachen Sie die Anrufwarteschlange Ihres Service Desk-Mitarbeiters, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit einem externen Anrufer in Personaloptimierung für ITSMspricht.
2. Öffnen Sie den aktiven Interaktionsdatensatz während des laufenden Telefongesprächs.
3. Klicken Sie auf **Monitor Call (Anruf überwachen)**, und hören Sie sich den Anruf in Amazon Connect an.

Transkripte und Stimmungen für den Amazon Connect -Telefonkanal analysieren

Analysieren Sie die Anrufaufzeichnungen, Transkripte und Stimmungsberichte Ihres Service Desk-Mitarbeiters. Mit diesen Informationen können Sie die Anrufqualität bewerten und Ihre Service Desk-Mitarbeiter schulen, zukünftige Anrufe besser zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cti_core.user_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter mit einem externen Anrufer interagiert, wird der Anruf aufgezeichnet und transkribiert. Die Anwendung kennzeichnet jede Aussage in einem Transkript mit einer Stimmungspunktzahl. Nach Abschluss eines Anrufs wird automatisch ein Stimmungsbericht generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Manager muss eine aktive Amazon Connect -Sitzung haben, um die Transkripte und Stimmungen anzuzeigen. Die Transkripte und Stimmungen werden In der Anwendung Amazon Connect generiert. Anschließend werden sie in Personaloptimierung für ITSM in der Anwendung „Kanäle“ angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workspace Optimization for ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz zur Analyse aus.
3. Klicken Sie auf **Anrufanalyse**.
   Der Anwendung Amazon Connect generiert Interaktionen und Stimmungsanalyse und zeigt sie in Personaloptimierung für ITSM als Bericht an.

Kompetenzen für Ihre Teams in Personaloptimierung für ITSM analysieren

Fügen Sie Gruppen Kompetenzen hinzu, und zeigen Sie Kompetenzzuweisungen für Ihre Teams an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Teams“.
3. Wählen Sie ein Team aus, für das Sie Kompetenzen analysieren möchten.
4. Fügen Sie dem Team eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Geerbt von** die Kompetenz aus, von der diese Kompetenz übernommen wurde.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können auf eine Kompetenz klicken, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. die Anzahl der Benutzer oder Aufgaben mit dieser Kompetenz, die allgemeine Kompetenzabdeckung und wie viele Experten Sie derzeit mit dieser Kompetenz haben.

Channel Management-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM verfügt über Rollen zum Verwalten von Kanälen und Warteschlangen, Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens und Berichte zum Analysieren von Daten in Personaloptimierung für ITSM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Channel Management-Benutzer [sn_channel_mgmt.user]	Erteilt Lesezugriff auf Tabellen für Kanalberichte, Kanalansichten und Warteschlangenberichte.	awa_manager
Channel Management-Administrator [sn_channel_mgmt.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Tabellen für Kanalberichte, Kanalansichten und Warteschlangenberichte.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Eigenschaften

Hinweis:
Um Eigenschaften der Kanalverwaltung zu verwenden, müssen Sie diese der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Add a system property .

Eigenschaft	Beschreibung
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Legen Sie diese Eigenschaft auf **false** fest, um die automatische Aktualisierung von Listen in Channel Management zu deaktivieren. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Legen Sie diese Eigenschaft auf **false** fest, um die automatische Aktualisierung von Listen in Channel Management zu deaktivieren. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Legt die Häufigkeit für die Aktualisierung der Kanalverwaltungslistendaten fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Legt die Häufigkeit für die Aktualisierung der Kanalverwaltungs-Indikatordaten fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Legt das Intervall der automatischen Aktualisierung für die Karten im Kanalverwaltungs-Übersichtscontainer fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Bei Einstellung auf „ **true**“ wird der interaktive Filter der **Zuweisungsgruppe** in Kanälen angezeigt. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.interval	Überschreibt die für die Kanalkapazität festgelegte Dauer. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 12 Stunden

Berichte

Berichtname	Beschreibung
Heute zugewiesene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag zugewiesenen Interaktionsarbeitselemente.
Verworfene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der verworfenen Interaktionsarbeitselemente.
Nicht zugewiesene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Interaktionsarbeitselemente.
Durchschnittliche CSAT-Punktzahl für Arbeitselemente	Kundenzufriedenheitspunktzahl für durchschnittliches Arbeitselement.
Nicht zugewiesene Incident-Arbeitselemente	Anzahl der keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Incident-Arbeitselemente.
Abgeschlossene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern abgeschlossenen Interaktionsarbeitselemente.
Heutige durchschnittliche Interaktionsservicezeit	Durchschnittlich zum Abschließen einer Interaktion erforderliche Zeitspanne.
Heute gelöste Interaktionsarbeitselemente	Durchschnittliche Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Interaktionsarbeitselemente.
Heute neu erstellte Incident-Arbeitselemente	An einem bestimmten Tag neu erstellte Arbeitselemente für Incidents.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Interaktionsarbeitselemente	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Interaktionsarbeitselementen.
Zur Annahme von Interaktionsarbeitselementen verfügbare Service Desk-Mitarbeiter	Anzahl der zum Bearbeiten von Interaktionsarbeitselementen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtname	Beschreibung
Incident-Arbeitselemente mit SLA-Verletzungen	Anzahl der Arbeitselemente mit nicht eingehaltenen SLAs.
Offene P1-Incident-Arbeitselemente	Anzahl der offenen Arbeitselemente für P1-Incidents.
Heute gelöste Incident-Arbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Arbeitselemente.
Durchschnittliche Wartezeit für Walk-up-Interaktionen	Durchschnittliche Zeit eines Benutzers in der Warteschlange, bevor eine Walk-up-Interaktion gestartet wird.
Derzeit in Warteschlange befindliche Interaktionsarbeitselemente	Derzeit in der Warteschlange befindliche und zur Verarbeitung anstehende Arbeitselemente.

Interaktive Filter für Berichte

Name des interaktiven Filters	Beschreibung	Referenztabelle
Channel Management Agent Filter (Mitarbeiterfilter für Kanalverwaltung)	Filtert die Berichte basierend auf einem Agent.	[sys_user]
Channel Management Group Filter (Gruppenfilter für Kanalverwaltung)	Filtert die Berichte nach Gruppen.	[sys_user_group]
Channel Management Queues Filter (Warteschlangenfilter für Kanalverwaltung)	Filtert Berichte nach Warteschlangen	[awa_queue]
Channel Management Service Channel Filter (Servicekanalfilter für Kanalverwaltung)	Filtert Berichte nach Servicekanälen	[awa_service_channel]

Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie Schichten mit automatisch gestaffelten Pausenzeiten für die Service Desk-Mitarbeiter planen können, um ihre Zeitpläne in Personaloptimierung für ITSMeffektiv zu verwalten. Veröffentlichen Sie Zeitpläne für den nächsten Planungszeitraum, um eine Momentaufnahme der für diesen Zeitraum zur Lösung von Problemen eingeteilten Service Desk-Mitarbeiter zu erhalten.

Schichtplanung

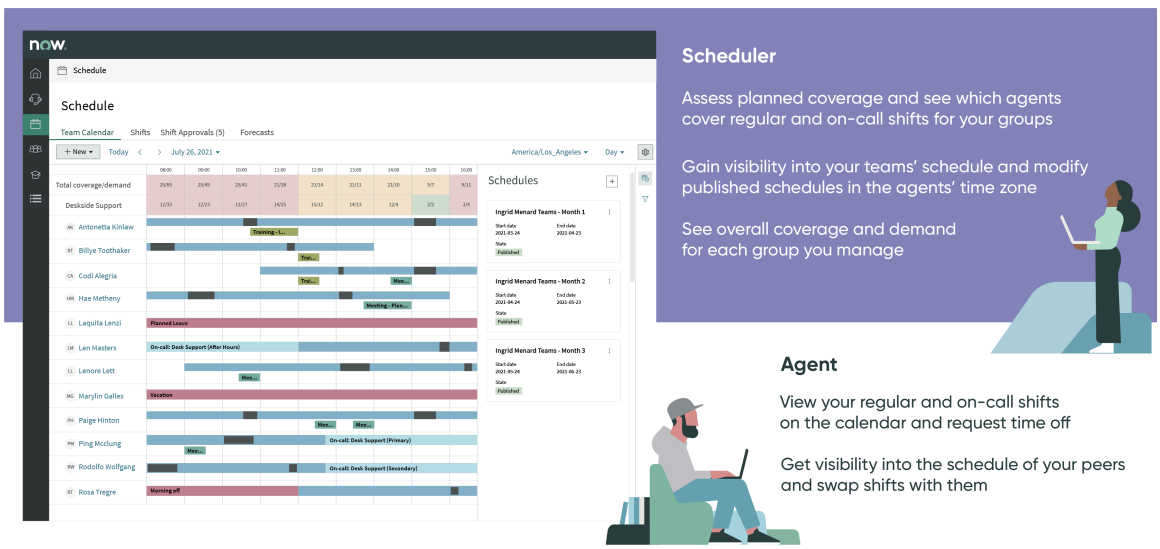
Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Verwenden Sie On-Call Scheduling mit Personaloptimierung für ITSM, um dedizierte Teammitglieder zur Lösung von Problemen bei ihrem Auftreten zuzuweisen.

Die Abbildung bietet einen allgemeinen Überblick über die Anwendung Zeitplanung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Bild bietet einen allgemeinen Überblick über die Aufgaben, die Planer und Außendienstmitarbeiter im Kalender ausführen können.



Als Schichtplanungsadministrator können Sie folgende Aufgaben durchführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Schichten, um sicherzustellen, dass Ihr Team die erforderliche Zeitspanne abdeckt.
- Den Schichten Pausen hinzufügen, mit denen die Verfügbarkeit der Service Desk-Mitarbeiter in den Schichten automatisch gestaffelt wird
- Vorschau der Zeitpläne anzeigen und vor der Veröffentlichung für die Service Desk-Mitarbeiter etwaige erforderliche Änderungen an den Zeitplänen vornehmen
- An einer zentralen Stelle auf die Zeitpläne sämtlicher Teams zugreifen

Als Schichten planender Service Desk-Mitarbeiter können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Ihren Zeitplan einsehen und bei Bedarf Auszeiten beantragen
- Schichten mit Peers tauschen

Erste Schritte mit der Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie ganz einfach die Aufgaben, die Sie im Modul Zeitplanung ausführen müssen.

Zeitplanung

Leistung	Anwender	In der Zeitplanung Aufgaben suchen, die abgeschlossen werden müssen
Aktivieren Sie die Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM.	Administrator	Aktivieren Sie Zeitplanung
Informieren Sie sich über die Rollen, Systemeigenschaften und mehr, die in Zeitplanung und Zeitplaneinhaltung verwendet werden.	Beliebige Planungsrolle	Machen Sie sich mit den Komponenten vertraut, die bei der Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM verwendet werden
Konfigurieren Sie Event-Kategorien, Zugriff für Event-Typen und vieles mehr.	Planungsadministrator	Richten Sie die Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM ein
Verwalten Sie Ihr Personal effizient, indem Sie die Schichten und Zeitpläne Ihrer Teams planen. Sie können auch Zeitpläne und den Personalbedarf für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten.	Zeitplanungsmanager	Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams in Workforce Optimization for ITSM
Informieren Sie sich, wie die Zeitplaneinhaltung funktioniert.	Jede Rolle	Informationen zur Zeitplaneinhaltung in Workforce Optimization for ITSM
Bewerten Sie, ob Ihre Service Desk-Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten, und passen Sie den Personalbedarf entsprechend an.	Zeitplanungsmanager	Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen
Prognostizieren Sie Ressourcen basierend auf Verlaufsdaten.	Planungsadministrator	Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für das Arbeiten mit Zeitplänen in Personaloptimierung für ITSM

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter einrichten und veröffentlichen und wie Service Desk-Mitarbeiter ihre eigenen Zeitpläne verwalten können.

Ein Manager leitet den IT-Betrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihm unterstellt sind. In jedem seiner Teams arbeiten zwischen 20 und 50 Service Desk-Mitarbeiter. Er muss jederzeit Einblick in die Zeitpläne seiner Teams haben. Außerdem muss er dazu in der Lage sein, Schichten zu erstellen und Schichtwechsel- und Urlaubsanträge der Service Desk-Mitarbeiter zu genehmigen oder abzulehnen.

Als Manager kann er die Zeitpläne seines gesamten Teams mithilfe der **Zeitplanung** verwalten. Die Mitglieder der Teams von Ingrid können ihre eigenen Zeitpläne effektiv verwalten. Sie können z. B. Schichtwechsel oder Auszeiten beantragen.

Der Manager und sein Team können folgendermaßen von einer zentralen Stelle aus Zeitpläne verwalten:

1. Schichtplan erstellen
2. Zeitplan erstellen
3. Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsschichten zuweisen
4. Zeitplan veröffentlichen
5. Service Desk-Mitarbeiter nehmen Dienstplanänderungen vor oder beantragen Urlaub bzw. Auszeiten.

   Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung.
6. Anforderungen genehmigen

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie mithilfe von Zeitplänen Schichtpläne erstellen und den Schichten Service Desk-Mitarbeiter zuweisen können. Erstellen Sie Zeitpläne und Schichten

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie und Ihr gesamtes Team an einem zentralen Ort Schichten und Zeitpläne überwachen können.

Personaloptimierung für ITSM Überwachen Sie den Teamzeitplan

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsbereich zum Verwalten ihrer Zeitplans verwenden.

Personaloptimierung für ITSM Agent Schedule

Ausführliche Informationen zum Erstellen und Verwalten von Zeitplänen mit Personaloptimierung für ITSMfinden Sie unter Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM.

Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Verwalten Sie Ereignisse mit dem Teamkalender. Sie können verschiedene Arten von Ereigniskategorien erstellen und geskriptete Erweiterungspunkte verwenden, um die Ereignistypen anzupassen.

Fälligkeitsdatumslogik für Schichtgenehmigungs-Flows konfigurieren

Als Administrator können Sie die Fälligkeitsdatumslogik der Genehmigungs-Flows für Urlaubsanträge und Schichttauschanfragen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Anwendung im Anwendungsbereich „Shift Planning“ befindet.

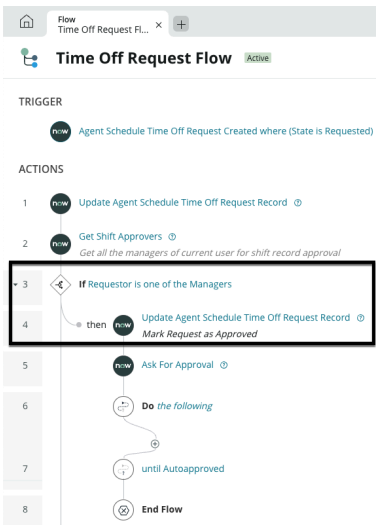
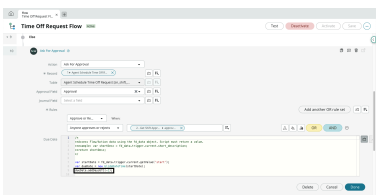
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Flows konfigurieren und damit festlegen, wer die Anforderungen genehmigen kann. Beispielsweise können Sie festlegen, dass dies nur dem Manager der primären Zuweisungsgruppe des Mitarbeiters gestattet ist. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Genehmigungsanforderung innerhalb von zwei Tagen vor dem Startdatum seiner Abwesenheit einreicht, wird die Genehmigungsanforderung automatisch abgelehnt.

Prozedur

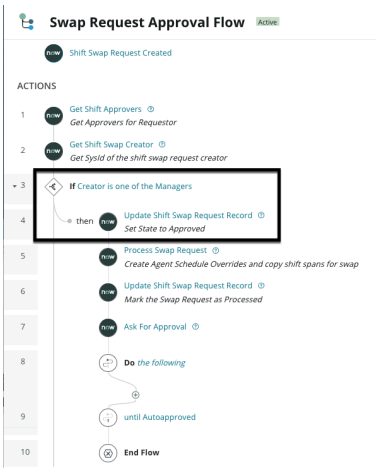
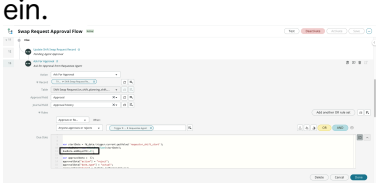
1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
   Jeder Flow hat einen Workflow für die anfordernde Person und für die genehmigende Person.
2. Konfigurieren Sie die Fälligkeitsdatumslogik für den Urlaubsantrags-Flow.

Falls	Dann	Abbildung
Die anfordernde Person ist einer der Manager.	Die Anforderung wird automatisch genehmigt.	
Die anfordernde Person ist der Service Desk-Mitarbeiter.	Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung des Antrags ein. **a.** Offen **Else** > **Um Genehmigung bitten** Flow **b.** Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** den Abwärtspfeil ( ) aus. **c.** Aktualisieren Sie im Skriptfenster **Fälligkeitsdatum** den Wert im Parameter `dueDate.addDaysUTC(-2);` auf die Anzahl der Tage, die das Fälligkeitsdatum	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann	Abbildung
	für die Genehmigung bestimmen sollen. **d.** Wählen Sie **Fertig**.	

3. Konfigurieren Sie das Fälligkeitsdatum für den Flow zur Genehmigung von Schichttauschanfragen.

Falls	Dann	Abbildung
Die anfordernde Person für den Schichttausch ist einer der Manager.	Die Anforderung wird automatisch genehmigt.	
Die anfordernde Person des Schichttauschs ist ein Service Desk-Mitarbeiter (Anforderungsempfänger), und der **Genehmiger des Schichttauschs ist der Manager.**	Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung durch den Anforderungsempfänger ein. **a.** Offen **Else** > **Um Genehmigung bitten**Flow „Genehmigung vom Service Desk-Mitarbeiter des Angeforderten anfordern“. **b.** Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** den Abwärtspfeil ( ) aus. **c.** Aktualisieren Sie im Skriptfenster **Fälligkeitsdatum** den Wert im Parameter `dueDate.addDaysUTC(-2);` auf die Anzahl der Tage, die das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung bestimmen sollen. **d.** Wählen Sie **Fertig**. Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die	Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung durch den Anforderungsempfänger ein.  Geben Sie das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung des Antrags ein. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Dann	Abbildung
	Genehmigung des Antrags ein. **a.** Öffnen Sie **Um Genehmigung bitten** – Flow zur Bitte um Genehmigung durch Manager und zusätzliche Manager beider Mitarbeiter. **b.** Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** den Abwärtspfeil ( ) aus. **c.** Aktualisieren Sie im Skriptfenster **Fälligkeitsdatum** den Wert im Parameter `dueDate.addDaysUTC(-2);` auf die Anzahl der Tage, die das Fälligkeitsdatum für die Genehmigung bestimmen sollen. **d.** Wählen Sie **Fertig**.	

Zugehörige Informationen

Ihren ersten Flow in Flow Designer erstellen

Ereigniskategorien für ITSM Manager Workspace konfigurieren

Fügen Sie eine Ereigniskategorie hinzu. Erstellen oder aktualisieren Sie Feldkonfigurationen für Ereignisse. Sie können auch angeben, ob eine Event-Kategorie ausgeschlossen werden muss, wenn die Schichtabdeckung für Service Desk-Mitarbeiter berechnet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Arbeit
- Besprechung
- Schulung
- Benutzerdefiniertes Event
- Ruhezeit
- Brechen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Zeitplanung** > **Ereigniskategorien**.
2. Klicken Sie in der Liste **Ereigniskategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Ereigniskategorie ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie diese Ereigniskategorie bei der Berechnung der Abdeckung von Service Desk-Mitarbeitern nicht berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Von der Abdeckung ausschließen**.
5. Bearbeiten Sie im Dialogfeld **Event-Feldkonfiguration** die folgende Konfiguration nach Bedarf:

Hinweis:

- Eigenschaften, die nicht auf einen Ereignistyp angewendet werden, können Sie entfernen.
- Standardmäßig können Service Desk-Mitarbeiter Teilnehmer zu den Event-Typen „Meeting“ und „Schulung“ hinzufügen.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
           "mandatory": true,
           "visible":true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false,
           "label":"Attendees"
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        },
        "endDate": {
        "mandatory": true,
        "readOnly": false
        },
         "description":{            //Add text fields to the form
"mandatory":false,
"readOnly":false,
"label":"Notes"
},
        "additionalSelectors":[
        {
           "fieldLabel": "Select Shift",
           "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
           "field": "name",
           "value": "",
           "mandatory": true,
           "additionalQueryString": ""
        }
        ]
     }
  }
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ereignisladereihenfolge in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um Ihre bevorzugten Ereigniskategorien zuerst im Kalender anzuzeigen.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Shift Planning**. Informationen zum Festlegen des Bereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Suffix	`sn_shift_planning.event_load_order`
Anwendungsbereich	Shift Planning
Typ	Zeichenfolge
Wert	`{ "fastLoad":[ "07e433f449a11010f877de942e7c1d18" ] }`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	wobei *fastLoad* das Array von sys_ids für Ereigniskategorien ist, die Sie zuerst laden möchten. Die verbleibenden benutzerdefinierten Ereigniskategorien werden geladen, nachdem alle Ereigniskategorien mit *fastLoad*-Kategorien im Kalender geladen und aktualisiert wurden.
Leserollen	sn_shift_planning.agent
Schreibrollen	sn_shift_planning.admin

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen oder gewähren Sie den Zugriff auf Event-Typen, um sie dem Teamkalender hinzuzufügen

Erstellen Sie mehrere Ereignisse aus derselben Kategorie, und fügen Sie sie dem Teamkalender in ITSM Manager Workspace hinzu. Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Managern, bestimmte Event-Typen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Event-Typ.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Zeitplanung** > **Ereignistypen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Ereignistypen“

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Ereignistyp
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität. Angenommen, Sie nehmen vier Stunden pro Tag an einem arbeitsbezogenen Ereignis teil. Sie haben dieses Zeitfenster als „Ruhezeit“ und als Ereignistyp „Besprechung“ gekennzeichnet. Wenn die Ruhezeit eine höhere Priorität hat, schließt die Anwendung diesen Ereignistyp von der Abdeckung aus.
Farbe	Farbe, die diesen Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Ereignistyp im Kalender angezeigt.
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. Benutzerdefiniert, Besprechung, Pause oder Auszeit.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Managern, bestimmte Event-Typen zu erstellen. Informationen zum Hinzufügen oder Entfernen des Benutzerzugriffs für Event-Typen finden Sie unter Zugriff für Event-Typen einbeziehen oder ausschließen.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen in Personaloptimierung für ITSM

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Abwesenheit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_shift_planning.EventManager`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die benutzerdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_shift_planning.EventManager`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik für die von Ihnen erstellten Ereigniskategorien anzupassen.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Beispielimplementierungen von Erweiterungspunkten finden Sie unter den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Schulung	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Ruhezeit	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams in Personaloptimierung für ITSM

Verwalten Sie das Personal effizient, indem Sie für jeden Tag Schichten planen und die Benutzer den Schichten zuweisen. Mit der Zeitplanung können Sie Ihre Ressourcen effizient nutzen, indem Sie die Zeitpläne und den Personalbedarf für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch in die Zeitplanung für die Rufbereitschaft integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über den Teamkalender können Sie Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten hinzufügen. Sie können Service Desk-Mitarbeiter im Teamkalender auch anhand von Standort, Region, Zuweisungsgruppen, Zeitplänen, anhand der Liste der Teammitglieder oder anhand beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.

Wichtig:
Sie müssen neue Tabellen indizieren, um sie in der Arbeitsplanung anzuzeigen. Weitere Informationen zur Indizierung von Tabellen finden Sie unter Configure a table for indexing and searching .

Schichtpläne erstellen

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Registerkarte **Schichten** können Sie die Arbeitsschichten und Rufbereitschaftsschichten auf separaten Registerkarten anzeigen. Die Schichten sind nach aktiven und inaktiven Schichten gruppiert. Der kontextbezogene Seitenbereich zeigt die aktiven und dann die inaktiven Schichten in der Reihenfolge, in der sie auf der Registerkarte **Schichten** angezeigt werden. Sie können mithilfe der Paginierung durch die Schichten scrollen.

Hinweis:
Ihr Administrator kann Benutzereinstellungen für die Paginierungsgröße festlegen, um Arbeitsschichten und Rufbereitschaftsschichten anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
   - **Schichtpläne durchsuchen:** Geben Sie Stichwörter in das Suchfeld für Arbeitsschicht oder Rufbereitschaftsschicht ein, um auf entsprechende Schichtpläne zuzugreifen.
   - **Schichtpläne filtern:** Verwenden Sie das Filtersymbol ( ), um Schichten basierend darauf anzuzeigen, ob sich die Schicht im Entwurfsstatus oder im Status „Veröffentlicht“ befindet.
     - Um Arbeitsschichten zu filtern, klicken Sie auf der Registerkarte **Arbeitsschicht** auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie im Feld **Status** den gewünschten Status der Schichten aus, die Sie anzeigen möchten. Verwenden Sie den Filter **Wochentage**, um die Anzeige von Schichten anhand der gewünschten Wochentage einzugrenzen.
     - Um Rufbereitschaftsschichten zu filtern, klicken Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschaftsschicht** auf das Filtersymbol ( ) und wählen den gewünschten Status der Schichten, die Sie anzeigen möchten.
4. Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
5. Erstellen Sie eine Schicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

On-Call Scheduling

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeitern auch anhand ihrer Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit Schichten zuweisen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Ressourcen für Ihre Organisation optimal nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mit der *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* Systemeigenschaft festlegen, wie viele Tage die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter im Cache verbleiben.

Wenn Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Zeitpläne von Mitarbeitern als Tabelle importieren
- Geschäftsregeln deaktivieren und die Daten mithilfe eines Skripts laden

müssen Sie die *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* regelmäßige Aufgabe manuell ausführen, um den Cache zu leeren.

Hinweis:
Ihr Administrator kann Benutzereinstellungen für die Paginierungsgröße zum Anzeigen von Zeitplänen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Zeitplan erstellen
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

      Hinweis:
      Sie können die Personalkoordinierung für einen bestimmten Tag oder für die ganze Woche analysieren.

   b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ , um die Zeitpläne anzuzeigen.
   c. Klicken Sie im Bereich „Zeitpläne“ auf das Plus-Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:

- **Zeitpläne durchsuchen:** Geben Sie Stichwörter in das Suchfeld „Zeitpläne“ ein, um auf zugehörige Zeitpläne zuzugreifen.
- Zeitpläne filtern**:** Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus, und wählen Sie dann die gewünschten Zeitplanstatus mit dem Filter **Zeitplanplanstatus** sowie die gewünschten Start- und Enddaten mit dem Filter **Zeitplanplan** -Datum aus, um die Anzeige von Zeitplänen im Teamkalender einzugrenzen .

Sie können einen vorhandenen Zeitplan duplizieren, um einen weiteren zu erstellen. Das Startdatum ändert sich in den Tag nach dem aktuellen Datum, und das Enddatum ändert sich in 30 Tage ab dem aktuellen Datum.

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.

e. Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan beginnen soll, und klicken Sie auf **OK**.

f. Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan enden soll, und klicken Sie auf **OK**.

g. Weisen Sie Ihren Gruppen im Abschnitt **Zuweisungsgruppen** den Zeitplan zu.

- Um den Zeitplan allen von Ihnen verwalteten Gruppen zuzuweisen, wählen Sie **Gruppen, die ich verwalte** aus.
- Um den Zeitplan bestimmten Gruppen zuzuweisen, wählen Sie **Specific groups** (Bestimmte Gruppen) aus.

Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

h. Klicken **Sie auf Zeitplan speichern**.
an.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

Hinweis:
Um einem bereits vorhandenen Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

a. Klicken Sie auf **Schicht hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

a. Suchen Sie im Feld **Assign** Agents (Service Desk-Mitarbeiter zuweisen) nach Service Desk-Mitarbeitern, und fügen Sie einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter hinzu, die der Schicht hinzugefügt werden sollen.

b. Um den Zeitplan zu veröffentlichen, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen eines Zeitplans finden Sie unter Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglichen Sie Ihren Teams, sich für Arbeitsschichten anzumelden

Ermöglichen Sie Ihren Teams, sich je nach Verfügbarkeit und Präferenz für Arbeitsschichten anzumelden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Zeitplan für die Anmeldung aktiviert ist, können Sie Benachrichtigungen erhalten. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der Zeitplan, der für die Anmeldung geöffnet ist, am aktuellen Tag fällig ist oder bald fällig ist.

Wichtig:
Ihr Administrator muss den Wert in der Eigenschaft `glide.ui_notification.max_recipients` auf die maximale Anzahl von Agents festlegen, für die Sie die Benachrichtigungen senden möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**
2. Klicken Sie auf das Zeitplan-Symbol ( ).
3. Fügen Sie einen Zeitplan hinzu.

   a. Wählen Sie die Registerkarte **Teamkalender** aus.

   b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol , um die Zeitpläne anzuzeigen.

   Tipp:
   Wählen Sie das Filtersymbol ( ) und dann den gewünschten Registrierungsstatus und die gewünschten Registrierungsdaten aus, um die für die Anmeldung aktivierten Zeitpläne einzugrenzen.

In den Filtern, um das gewünschte hinzuzufügen	Gehen Sie folgendermaßen vor
Anmeldungsstatus	i. Doppelklicken Sie auf einen oder mehrere Registrierungsstatus in der Spalte **Verfügbar**, um sie in die Spalte **Angewendet** zu verschieben. ii. Wählen Sie **Übernehmen**.
Anmeldedaten	i. Wählen Sie eine vordefinierte Option aus, z. B. **Letzte 7 Tage**, oder wählen Sie das Start- und Enddatum aus, für das die für die Anmeldung aktivierten Zeitpläne angezeigt werden sollen. ii. Wählen **Sie Anwenden aus**

   c. Wählen Sie im Bereich „Zeitpläne“ das Symbol + aus.

   Sie können einen vorhandenen Zeitplan duplizieren, um einen weiteren zu erstellen. Nachdem Sie einen Zeitplan dupliziert haben, für den die Schichtanmeldung aktiviert ist,

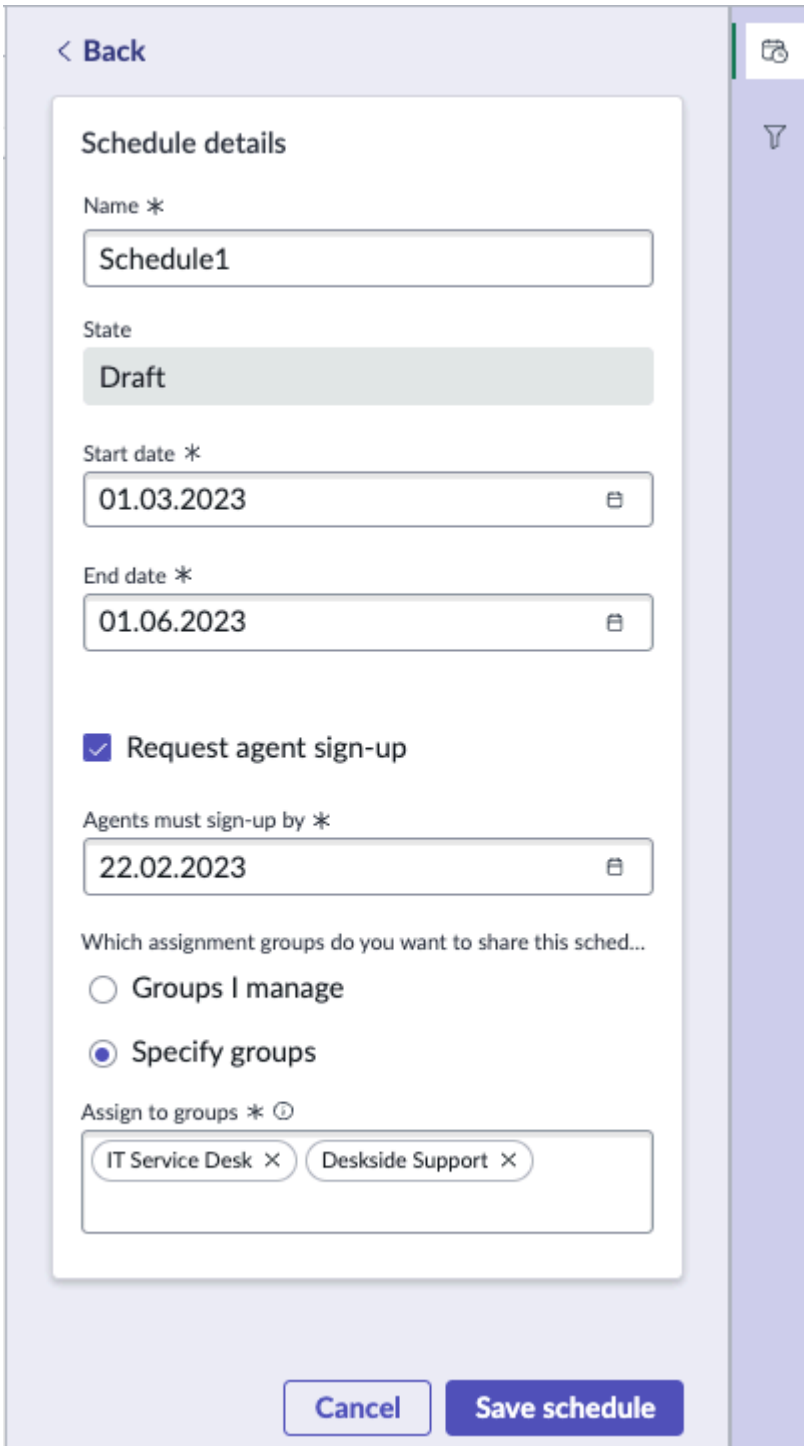
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie das Startdatum, Enddatum und das Datum aktualisieren, für das sich die Service Desk-Mitarbeiter für den Zeitplan anmelden müssen.

Hinweis:
Wenn dem Zeitplan keine Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet sind, werden die dem Zeitplan zugeordneten Schichten nicht dupliziert.

d. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
Das folgende Bild zeigt ein Beispiel für ein ausgefülltes Zeitplanformular.



e. Damit sich Ihre Service Desk-Mitarbeiter für Arbeitsschichten anmelden können, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Request Agent Signup** (Agent-Registrierung anfordern).

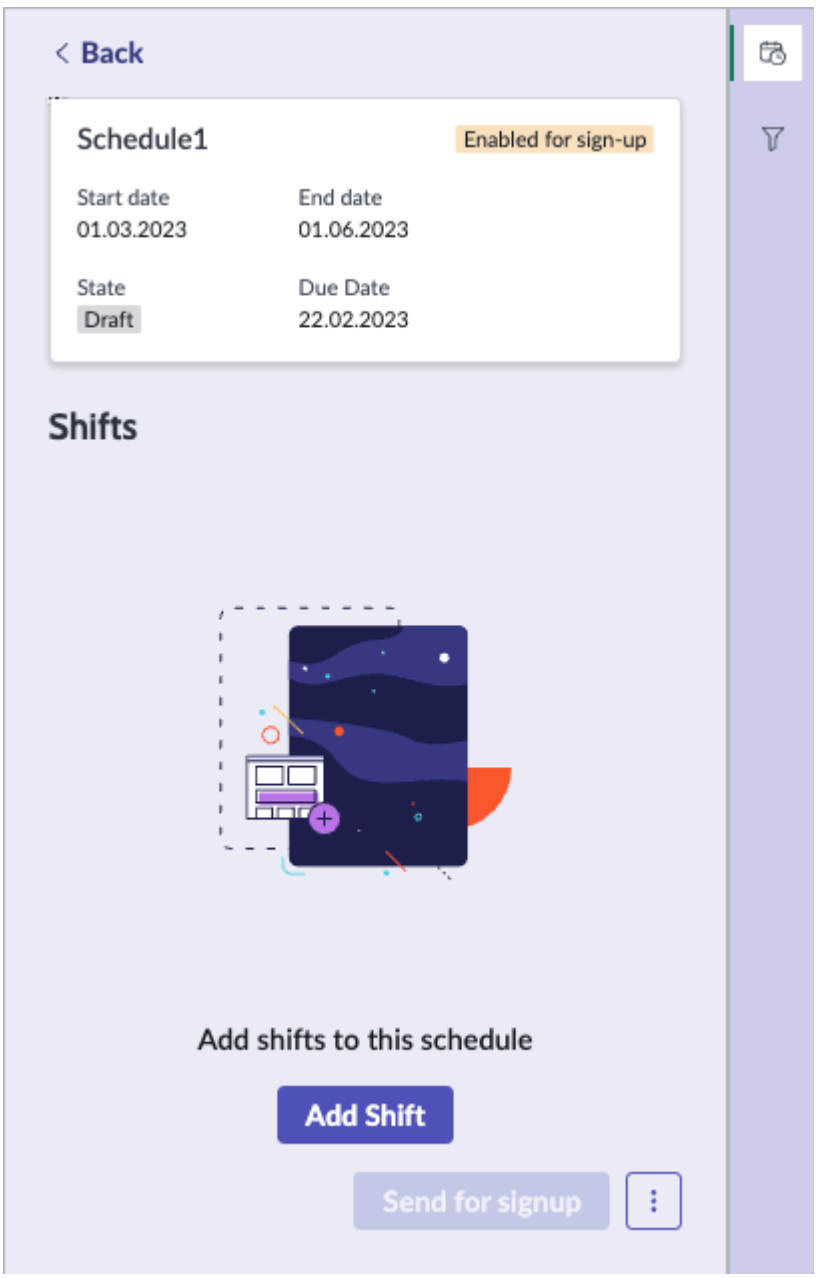
ii. Geben Sie **im Feld Agenten müssen sich anmelden bis** das Datum ein, bis zu dem Mitarbeiter sich für Schichten innerhalb dieses Zeitplans anmelden müssen.

Tipp:
Wenn sich Ihre Service Desk-Mitarbeiter für ihre bevorzugten Schichten angemeldet haben, wird das Feld **Zugewiesen an** automatisch mit diesen Service Desk-Mitarbeitern ausgefüllt.

f. Wählen **Sie Zeitplan speichern aus**.

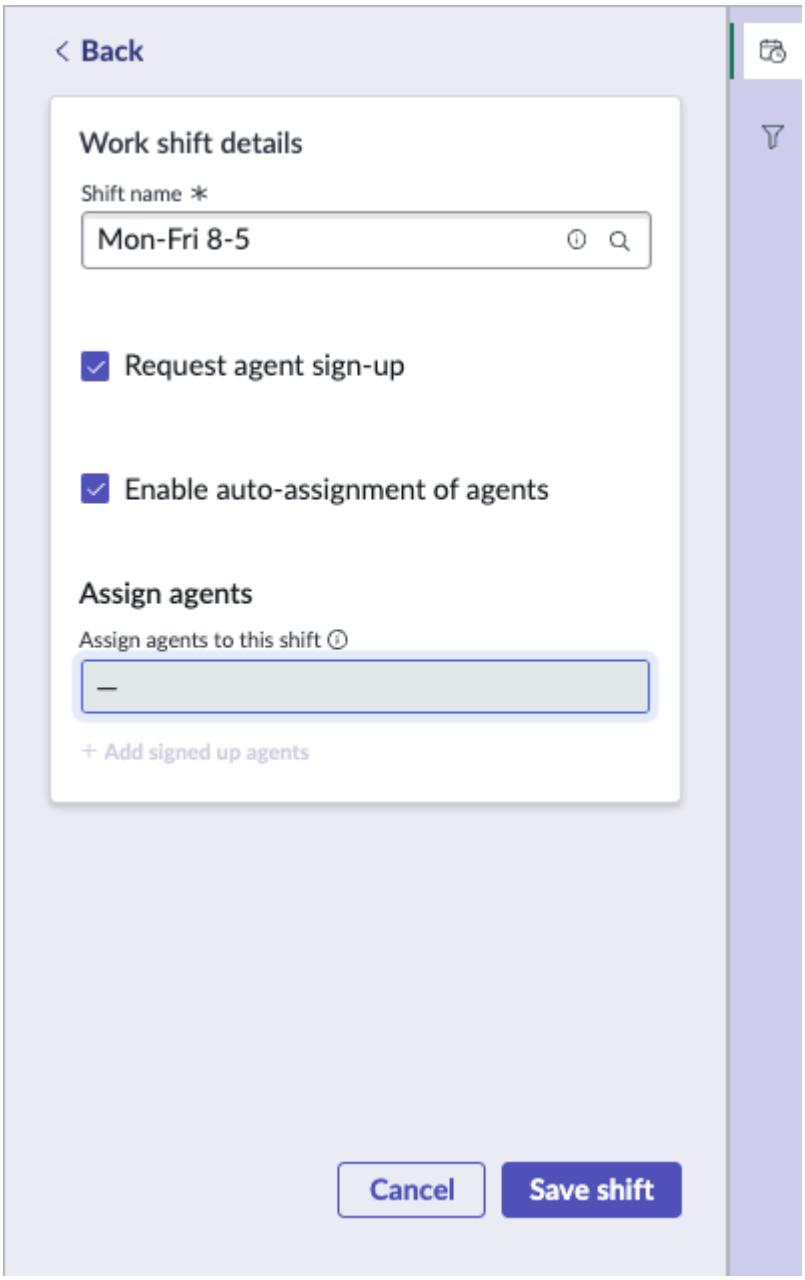
4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

a. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Zeitplan aus.
Die folgende Abbildung zeigt den erstellten Zeitplan.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen **Sie Schicht hinzufügen aus**.
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispielformular zur Eingabe der Details für eine Schicht.



c. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

Hinweis:
Wenn der Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter aktiviert wurde, sich für Schichten anzumelden, werden die folgenden Felder automatisch aktiviert:

- **Agent-Anmeldung anfordern**
- **Automatische Zuweisung von Agents aktivieren**

Wenn Sie Außendienstmitarbeiter manuell zuweisen möchten, können Sie diese Kontrollkästchen jederzeit deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn die Schichten für die Anmeldung aktiviert sind, können **Sie Zur Anmeldung senden auswählen**.
Alle Schichten, die für die Anmeldung aktiviert wurden, werden an die Service Desk-Mitarbeiter gesendet, damit diese sich für ihre Schichten anmelden können. Sie können **Close sign-up** (Registrierung schließen) auswählen, um die Service Desk-Mitarbeiter-Anmeldung für eine Schicht vor dem Fälligkeitsdatum der Anmeldung zu schließen und die Service Desk-Mitarbeiter manuell zuzuweisen.

- Die hervorgehobene Bezeichnung „ **Für die Anmeldung aktiviert** “ ändert sich in „ **Für die Anmeldung geschlossen**“ .
- Das System schließt die Anmeldungen automatisch nach dem Fälligkeitsdatum der Anmeldung.

5. Fügen Sie den Arbeitsschichten Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

6. Wählen **Sie Schicht speichern aus**.
Der Status für den Zeitplan ändert sich in **Vorschau**wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Um den Zeitplan zu veröffentlichen, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

Hinweis:
Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

Die Tabelle beschreibt die verschiedenen Anmeldungsstatus für Schichten im Zeitplan.

Registrierungsstatus des Zeitplans	Beschreibung
Registrierung nicht aktiviert	Der Zeitplan ist nicht für die Anmeldung aktiviert.
Für Registrierung aktiviert	○ Der Zeitplan ist für die Anmeldung aktiviert, aber noch nicht bereit für die Anmeldung von Service Desk-Mitarbeitern für Schichten. ○ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht werden, wenn er für die Anmeldung aktiviert ist.
Zur Registrierung geöffnet	○ Der Zeitplan ist für die Anmeldung aktiviert und steht für die Anmeldung durch Service Desk-Mitarbeiter bereit. ○ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht oder gelöscht werden, wenn er für die Anmeldung geöffnet ist. ○ Wenn zur Anmeldung geöffnet: ▪ Das Fälligkeitsdatum der Anmeldung kann nicht geändert werden. ▪ Die Details zur Arbeitsschicht können nicht geändert werden. ▪ Neue Schichten können nicht hinzugefügt werden. ▪ Wenn für die automatische Zuweisung aktiviert, kann die Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisung in einer Schicht nicht geändert werden.
Für Registrierung geschlossen	Der Zeitplan ist geschlossen, damit sich Service Desk-Mitarbeiter anmelden können.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.

Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in **Entwurf**. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

Wenn Sie die Veröffentlichung eines Zeitplans aufheben:

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans **Veröffentlicht**, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert die Anwendung den Status des Zeitplans in **Entwurf**.
- Wenn Sie eine oder mehrere Gruppen in einem Zeitplan löschen, werden alle Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der gelöschten Gruppen sind, aus den Schichten im Zeitplan entfernt. Nachdem Sie die Gruppen entfernt haben, wird der Zeitplan in den Status „Entwurf“ geändert, und der Teamkalender wird mit den aktualisierten Daten aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ().
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Klicken Sie zur Anzeige im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ ().

   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan, falls dies nötig ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Hinweis:
   Sie können im Status **Entwurf** auf **Löschen** klicken und den Zeitplan löschen, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

   Alle Zeitpläne, die sich im Status **Entwurf** befinden, werden in den Status **Veröffentlicht** geschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen.

   Hinweis:
   Mithilfe der Paginierung können Sie durch die Zeitpläne Ihrer Service Desk-Mitarbeiter scrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplan Ihrer Teams nachverfolgen und verwalten

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan Ihrer Teams von einem zentralen Ort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Teamkalender können Sie auf die nach Zuweisungsgruppen geordnete Liste all Ihrer Mitarbeiter zugreifen. Wenn Sie für einen Service Desk-Mitarbeiter eine Schicht auswählen, werden der Arbeitszeitplan und die Pausenzeiten des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Sie können auch für jedes Zeitintervall und jede Gruppe die Anzahl der eingeteilten Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

Prozedur

1. Ändern Sie die Schicht eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss den Status **Vorschau** oder **Veröffentlicht** haben.
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
   b. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
   c. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.
   d. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „Bearbeiten“ ( ).
   e. Ändern Sie die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters nach Bedarf.

      Hinweis:
      Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   f. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

   Hinweis:
   Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Andernfalls wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Ein Administrator kann diese Standardeinstellung ändern. Weitere Informationen finden Sie unter **Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Abwesenheits- und Schichttauschanfragen festlegen** unter Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM im konfigurierbaren Arbeitsbereich.

   a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**. Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen. Mithilfe des Felds **Verfassen** können Sie mit dem Service Desk-Mitarbeiter kommunizieren.
   b. Wählen Sie eine Anfrage aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um eine Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
      - Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personalkoordinierung mit Bedarfsprognose analysieren

Mit der Bedarfsprognose können Sie die Anzahl der benötigten Mitarbeiter planen, damit genügend Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Bedarfsprognose können Sie:

- Überwachen Sie für beliebige Tage oder Wochen die Mitarbeiter oder die Schichtabdeckung des Teams.
- Analysieren, ob Sie überbesetzt, unterbesetzt, richtig besetzt oder nicht an Ihrem Personalbedarf ausgerichtet sind
- Die Personalkoordinierung an die benötigte Abdeckung und den Zeitplan Ihrer Teams anpassen
- Die Personalkoordinierung analysieren, während Sie einen Zeitplan erstellen
- Sie können die Mitarbeiterabdeckung und den tatsächlichen Bedarf für die Anzahl der Mitarbeiter basierend auf Zuweisungsgruppen und Arbeitsschichten an einem Tag analysieren.

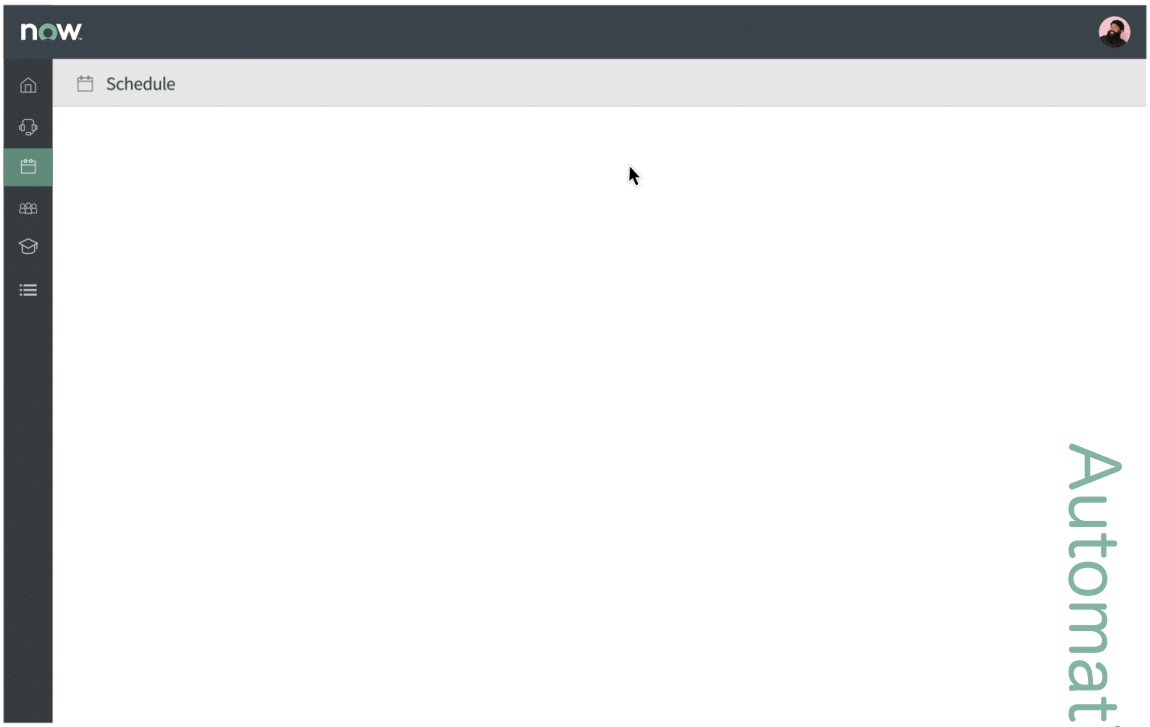
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“ ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Analysieren Sie Ihre Personalkoordinierung für die einzelnen Schichten.
   Sie können auf das Filtersymbol klicken und die Zuweisungsgruppen und Schichtpläne auswählen, für die Sie die Mitarbeiterkoordinierung anzeigen möchten.

   Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Personalkoordinierung in einer Wochenansicht. Der Indikator „Fehlbesetzung des Personals“ im Popup-Fenster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zeigt, dass der Prognosemanager für jede Schicht vier Service Desk-Mitarbeiter eingeteilt hat, aber mehr Service Desk-Mitarbeiter benötigt werden, um die Schichten abzudecken.



Benutzerkriterien für Ereignistypen in Workforce Optimization for ITSM verstehen

Verwalten Sie den Benutzerzugriff für Event-Typen wie Besprechungen, Schulungen und Abwesenheitsanträge im Teamkalender.

Sie können die Rechte zum Erstellen, Lesen, Schreiben oder Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Write oder Update, and Delete, CRUD) für Event-Typen einschließen oder ausschließen, indem Sie den Zugriff auf Einschluss- und Ausschluss-Benutzerkriterien verwenden. Sie können die CRUD-Vorgänge für Benutzer, Gruppen oder Rollen ausführen.

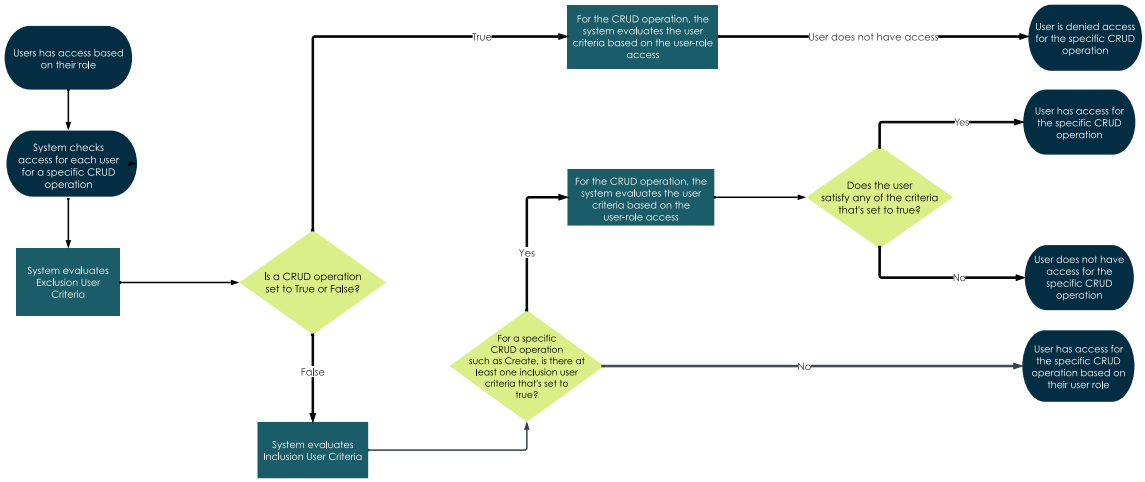
Hinweis:
Standardmäßig:

- Benutzer haben rollenbasierten Zugriff, um Ereignistypen zu verwalten.
- Teammitglieder haben keinen Lesezugriff auf Ereignisse vom Typ „ **Tatsächliche Arbeit**“.

Für zusätzliche Flexibilität bei der Verwaltung des CRUD-Zugriffs können Sie die Benutzerkriterien für jeden Event-Typ festlegen. Wenn beispielsweise Teammitglieder keinen Zugriff haben, um ihre Arbeitsschichten mit ihrem rollenbasierten Zugriff zu bearbeiten, können Sie diesen Zugriff mithilfe von Benutzerkriterien festlegen. Sie können diesen Zugriff für bestimmte Teammitglieder oder für die gesamte Gruppe festlegen.

Das Flussdiagramm zeigt die Logik, wie Einschluss- und Ausschlussbenutzerkriterien auf die Funktion für Ereignistypen zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



So funktioniert der Zugriff auf Einschluss- und Ausschlusskriterien für Benutzer

Die Regeln für Benutzerkriterien werden in der folgenden Reihenfolge ausgewertet:

1. Das System wertet zuerst den Ausschlusszugriff für die einzelnen Kriterien aus.
   - Wenn der Ausschlusszugriff für einen CRUD-Vorgang auf „ **true**“ festgelegt ist, wertet das System die Benutzerkriterien aus.
     a. Wenn der Benutzer aufgrund seiner Rolle keinen Zugriff hat, wird dem Benutzer der Zugriff für den spezifischen CRUD-Vorgang verweigert.
     b. Wenn dem Benutzer der Zugriff nicht verweigert wird, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
   - Wenn der Ausschlusszugriff für einen CRUD-Vorgang auf **false**festgelegt ist, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
2. Für den Inklusionszugriff prüft das System für einen bestimmten CRUD-Vorgang wie Erstellen, ob mindestens eines der Inklusionsbenutzerkriterien auf **true**festgelegt ist. Wenn ja, wertet das System die Benutzerkriterien basierend auf dem Rollenzugriff des Benutzers aus.
   - Wenn der Benutzer:
     - Zugriff für den CRUD-Vorgang basierend auf seiner Benutzerrolle hat, kann der Benutzer diese Aktion ausführen. Wenn der Ereignistyp beispielsweise „Schulung“ ist und der CRUD-Vorgang „ **Erstellen** “ lautet, kann der Benutzer die Schulungsereignistypen erstellen.
     - Hat basierend auf seiner Benutzerrolle keinen Zugriff für den CRUD-Vorgang, dann kann der Benutzer diese Aktion nicht ausführen.
   - Wenn mindestens eines der Einschlusskriterien nicht auf „ **true**“ festgelegt ist, hat der Benutzer keinen Zugriff auf den spezifischen CRUD-Vorgang. In diesem Beispiel kann der Benutzer die Schulungsereignistypen nicht erstellen.

Hinweis:
Der Ausschlusszugriff hat immer Vorrang vor dem Einschlusszugriff. Wenn kein Einschluss- oder Ausschlusszugriff festgelegt ist, wird der rollenbasierte Zugriff zum Verwalten von Ereignistypen verwendet.

Erstellen Sie Benutzerkriterien für Ereignistypen in Personaloptimierung für ITSM

Fügen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz hinzu, um anzugeben, welche Benutzer, Rollen und Gruppen auf Event-Typen in Personaloptimierung für ITSMzugreifen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Benutzerkriterien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Benutzerkriterien
Anwender	Benutzer, die auf Event-Typen zugreifen können.
Gruppen	Gruppen, die auf Event-Typen zugreifen können.
Rollen	Rollen, die auf Event-Typen zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Benutzerkriterien
Aktiv	Durch Aktivieren des Kontrollkästchens werden die Benutzerkriterien verfügbar.
Unternehmen	Unternehmen, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Standort	Standorte, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Abteilungen	Abteilungen, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Alle abgleichen	Option, durch die jede festgelegte Bedingung erforderlich wird, wenn die Benutzerkriterien angewendet werden.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Create a user criteria record for Service Portal

Schließen Sie den Benutzerzugriff für Event-Typen ein oder schließen Sie ihn aus

Fügen Sie Benutzern den Zugriff für jeden Event-Typ hinzu oder entfernen Sie ihn, damit sie nur für sie relevante Event-Typen anzeigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Zeitplanung** > **Ereignistypen**.
2. Wählen Sie ein Event aus.
3. Spezifischen CRUD-Zugriff für Benutzer auf Events ausschließen oder einschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Überprüfen Sie die Zugriffskriterien für ein Gruppen- oder Teammitglied in Personaloptimierung für ITSM

Überprüfen Sie, welche Rechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen Ihre Gruppen oder Teammitglieder für Ereignisse haben, um sicherzustellen, dass sie über die richtigen Berechtigungen verfügen, die sie benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Wechseln Sie im Listenmodul zu **Zeitplanung** > **Ereignistyp**.
3. Wählen Sie ein Ereignis aus, für das Sie den Benutzerzugriff überprüfen möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzerzugriff** aus.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   Der Bildschirm zeigt die Spalten „Erstellen“, „Lesen“, „Schreiben“ und „Löschen“ für jedes Teammitglied, das Zugriff auf die spezifische Art von Zugriff auf das ausgewählte Event hat, als „ **true** “ an.

Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erstellen Sie über den Teamkalender eine Besprechung, eine Schulung, einen Ruhezeitantrag, ein benutzerdefiniertes Event oder eine Ad-hoc-Arbeitsschicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können benutzerdefinierte Ereignistypen erstellen und die gewünschten Felder hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Ereignistypen für ITSM Manager Workspace konfigurieren.

Hinweis:
Wenn Sie im Teamkalender ein Event für ein Teammitglied auswählen und löschen, wird das Event auch für andere Teilnehmer im Event gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplan-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Teamkalender** aus.
4. Wählen Sie **+Neu**aus.
5. Erstellen Sie ein Event.
6. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schichten der Mitarbeiter in Personaloptimierung für ITSM tauschen

Tauschen Sie die Schicht eines Mitarbeiters in Ihrer Zuweisungsgruppe mit einem anderen Mitarbeiter, der diese Schicht arbeiten kann, und überspringen Sie den Genehmigungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ().
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, die Sie mit einem anderen Mitarbeiter tauschen möchten.
4. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „Schicht tauschen“ ().
5. Klicken Sie im Abschnitt **Angeforderte Schicht** auf das Feld **Agent**, und wählen Sie den Mitarbeiter aus, der diese Schicht übernehmen kann.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Teamkalender zeigt den aktualisierten Zeitplan an.

Planungskomponenten in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM verfügt über Rollen zum Verwalten der Schichten und Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern sowie Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Erteilt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender. Service Desk-Mitarbeiter können einen Schichtwechsel oder Auszeiten anfordern.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	Die maximale Anzahl von Tagen vergangener Ereignisse für Ihre Schichten kann in Ihrer Mobile-Anwendung angezeigt werden. Sie können Werte zwischen -1 und -31 eingeben. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** -31
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_future	Die maximale Anzahl von Tagen zukünftiger Ereignisse für Ihre Schichten kann in Ihrer Mobile-Anwendung angezeigt werden. Sie können Werte zwischen 1 und 90 eingeben. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 90
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, die Start- und Endzeit ihrer Pause in einer Schichtspanne zu bearbeiten. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ihre Pausenzeit in einer Schichtspanne hinzuzufügen oder zu entfernen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	Anzahl der bevorzugten Schichten aus einem Zeitplan, die automatisch zugewiesen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	Die maximale Anzahl von Schichten, für die sich Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines Zeitplans anmelden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, sich für ihre eigenen Schichten anzumelden. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** true
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	Aktiviert oder deaktiviert den Link im Abschnitt „Bevorstehend“ auf der Zielseite Service Operations-Arbeitsbereich, über den Service Desk-Mitarbeiter Schichten anzeigen können, für die sie sich angemeldet haben und die am aktuellen Tag und am Tag nach dem aktuellen Tag fällig sind. • **Typ:**true|false • **Standardwert:** Wahr
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	Die Anzahl der Tage vor dem Fälligkeitsdatum der Schichtanmeldung, in der Agents und Manager benachrichtigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 2

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird automatisch täglich um 2:30 Uhr ausgeführt • Führen Sie diese Aufgabe bei Bedarf beim Importieren von Daten aus.

Benutzereinstellungen

Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzereinstellungen** und fügen Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Einstellungen hinzu.

Hinweis:
Um eine systemweite Benutzereinstellung festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **System**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Festlegen von Benutzereinstellungen finden Sie unter Benutzereinstellungen .

Benutzervoreinstellung	Beschreibung
workspace.onCallShiftsPageSize	Legen Sie die maximale Anzahl der Rufbereitschaftsschichten fest, die pro Seite auf der Registerkarte **Rufbereitschaftsschichten** im Seitenbereich „Schichten“ angezeigt werden sollen. • **Name:** workspace.onCallShiftsPageSize • **Typ:** Ganzzahl • **Wert:** Geben Sie die bevorzugte Anzahl der Rufbereitschaftsschichten ein, die pro Seite angezeigt werden sollen.
workspace.workShiftsPageSize	Legen Sie die maximale Anzahl der Arbeitsschichten fest, die pro Seite auf der Registerkarte **Arbeitsschichten** im Seitenbereich „Schichten“ angezeigt werden sollen. • **Name:** workspace.workShiftsPageSize • **Typ:** Ganzzahl • **Wert:** Geben Sie die bevorzugte Anzahl der Arbeitsschichten ein, die pro Seite angezeigt werden sollen.
workspace.schedulePlanPageSize	Legen Sie die maximale Anzahl von Zeitplänen fest, die pro Seite im Seitenbereich „Zeitpläne“ angezeigt werden sollen. • **Name:** workspace.schedulePlanPageSize • **Typ:** Ganzzahl • **Wert:** Geben Sie die bevorzugte Anzahl der Zeitpläne ein, die pro Seite angezeigt werden sollen.

Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für ITSM

Analysieren Sie, wie genau sich die Service Desk-Mitarbeiter an ihre geplanten Aktivitäten halten. Sie können auch analysieren, ob sie die gesamte geplante Arbeitszeit absolvieren. Mit diesen Metriken können Sie Ihren Personalbedarf besser an die Gegebenheiten anpassen und die Zahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter effektiver prognostizieren.

Mit der Einhaltung können Sie messen, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan einhalten, um die ihnen zugewiesene Arbeit abzuschließen. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.

Mit der Zeitplaneinhaltung können Sie:

- Einblicke in den Nutzungsverlauf von Mitarbeiterressourcen gewinnen und auf Grundlage dieser Daten Ihren Personalbedarf planen
- Messen, ob der Aufwand für die Prognose des Service Desk-Mitarbeiter-Bedarfs und die Zeitplanung von Teammitgliedern optimal genutzt wird.
- Coaching-Möglichkeiten für Service Desk-Mitarbeiter erkennen, wenn Defizite bei der Einhaltung auftreten Weitere Informationen finden Sie unter Coaching.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Manager können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Einblicke verschaffen, ob das Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält
- Durch Festlegung der einzuhaltenden Ziele die Leistung des Teams erhöhen
- Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen durch Aufrufen von Details wie Ein- und Ausstempelzeiten.
- Verlauf der Anwesenheitszeiten Ihrer Teammitglieder analysieren.
- Geplante Daten und tatsächliche Verlaufsdaten für Ihr Team und einzelne Mitarbeiter miteinander vergleichen
- Ein- und Ausstempelzeiten Ihrer Mitarbeiter ändern

Als Administrator können Sie die prozentualen Schwellenwerte festlegen und die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität ändern.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie sich für Ihre Arbeitsschicht ein- und ausstempeln. Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung.

Hier ein typischer Workflow für Zeitplaneinhaltung und -konformität:

1. Der Administrator legt die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* als aktiv fest, um die Ein- und Ausstempelzeiten von Personaloptimierung für ITSM-Mitarbeitern zu erfassen.
2. Ein Service Desk-Mitarbeiter arbeitet für das ITSM-Team und ist einem Manager unterstellt. Angenommen, das folgende Szenario entspricht einem typischen Arbeitstag:
   a. Der Service Desk-Mitarbeiter meldet sich bei ITSM Mitarbeiterbereich an.
   b. Der Mitarbeiter ändert den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** und beginnt mit der Arbeit. Ein Einstempelereignis wird generiert.
   c. Der Mitarbeiter ändert den Anwesenheitsstatus in **Pause** und macht Mittagspause. Das Ausstempelereignis wird generiert.
   d. Wenn der Mitarbeiter nach der Mittagspause zurückkehrt und einen Anruf entgegennimmt, wird der Anwesenheitsstatus in **Beschäftigt** geändert und ein Einstempelereignis generiert.
   e. Der Mitarbeiter meldet sich schließlich aus CSM Agent Workspace ab oder ändert den Anwesenheitsstatus in **Offline**. Das Ausstempelereignis wird generiert.
   f. Am Ende des Tages wird eine Arbeitszeitzusammenfassung des Mitarbeiters mit Leistungskennzahlen (KPIs) wie Startzeit, Endzeit, geplante Arbeitszeit, nicht gearbeitete Zeit, verfügbare nicht geplante Zeit, Arbeitszeit sowie Einhaltung in % bzw. Konformität in % generiert.
3. Der Manager des Mitarbeiters meldet sich im Manager Workspace an, um die geleistete Arbeitszeit des Mitarbeiters im **Teamkalender** anzuzeigen. Außerdem kann der Manager für den gesamten Datenverlauf die tatsächlich geleistete Arbeitszeit und das Arbeitsmuster des Mitarbeiters anzeigen. Bei Bedarf kann der Manager den Mitarbeiter coachen, damit dieser die gewünschte Leistung entsprechend der Teamkultur erreicht.

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Werten Sie aus, ob Ihre Service Desk-Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Suchen Sie nach Bereichen, in denen Aktivitäten, die wenig Nutzen bringen, reduziert oder eliminiert werden können, und passen Sie den Personalbedarf entsprechend an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Eine hohe Einhaltungsrate zeigt an, dass Service Desk-Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und wie erwartet die Arbeitselemente bewältigen. Niedrige Einhaltungsquoten weisen darauf hin, dass Sie die Prozesse oder Entscheidungen analysieren und optimieren müssen, um das Zeitplanmanagement für Ihre Teams effizient zu gestalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.
- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln zur Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität und den effektiven und geplanten Arbeitszeitplänen der Service Desk-Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann jedoch die Erweiterungspunkte für die Zeitplaneinhaltung anpassen, um die Formeln nach Bedarf zu konfigurieren.

  Für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung verwendete Komponenten und Formeln:

  - Die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters. Die Skripts *`shift_planning_clock-in`* und *`shift_planning_clock-out`* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen.
  - Formeln:
    - Die Zeitplaneinhaltung wird berechnet als `(Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)`.
    - Die Konformität wird berechnet als `(Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/ Geplante Schichtzeit in Minuten`.

Prozedur

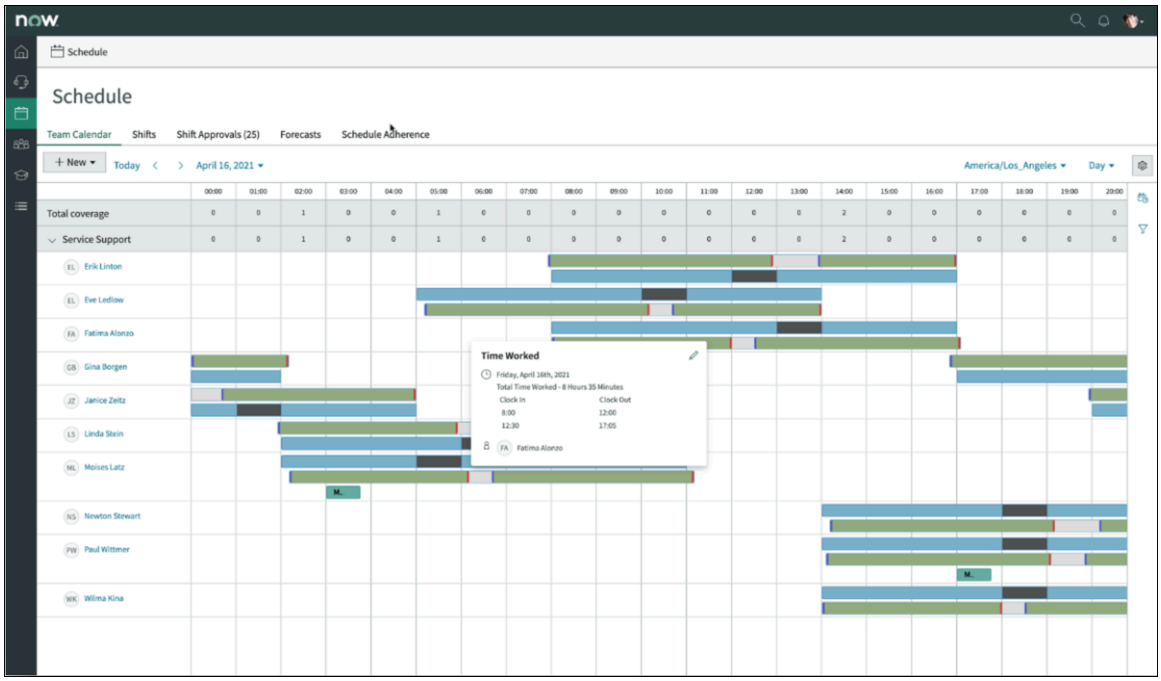
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

   Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel dafür, wie gut die Teammitglieder ihre Arbeitszeitpläne einhalten. Die Balkenfarben werden wie folgt dargestellt:

   - Blau: geplante Arbeitsschicht
   - Grau: Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar
   - Grün: Service Desk-Mitarbeiter ist verfügbar

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Violett: Arbeitsbeginn des Service Desk-Mitarbeiters
- Rot: Arbeitsende des Service Desk-Mitarbeiters



Zeitplaneinhaltung und -konformität der Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Analysieren Sie, ob Ihre Teams die vorgesehenen Zeitpläne einhalten. Sie können anhand des Einhaltungsverlaufs nachvollziehen, wie gut Ihre Service Desk-Mitarbeiter in der Vergangenheit ihre Zeitpläne eingehalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

- Über den Einhaltungsverlauf erhalten Sie Echtzeitberichte zur Zeitplaneinhaltung.
- Berechnungen der Einhaltung und Konformität beruhen auf den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen der Service Desk-Mitarbeiter. Ihr Administrator kann die Konfiguration der Zeitplaneinhaltung und -konformität verändern. Weitere Informationen finden Sie in der Referenz zur Zeitplaneinhaltung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
3. Führen Sie in der Kategorie **Zeitplaneinhaltung** einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu analysieren, wählen Sie **Arbeitszeitzusammenfassung** aus.
- Um die Anwesenheitszeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu analysieren, wählen Sie **Anwesenheitszeit** aus.

Hinweis:
Die **Verfügbare nicht geplante Zeit** ist die Zeit, in der der Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise für die Teilnahme an einer Schulung von 13:00 bis 14:00 Uhr eingeplant ist, jedoch vergisst, für diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Daher wird die Schulungszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.

Example:
Um die Berechnungen der Felder in Arbeitszeitzusammenfassungen zu verstehen, schauen wir uns den Arbeitstag von Fatima Alonzo an:

- Schichtzeit beginnt um 8:00 Uhr und geht bis 16:00 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt sich um 12:30 Uhr wieder ein und um 16:30 Uhr wieder aus
- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten
- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis:
Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu ermitteln, welche Mitarbeiter eine niedrige Einhaltungsrate aufweisen, beachten Sie die in rot hervorgehoben Zahlen.

Erweiterungspunkte für die Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für ITSM

Mit Erweiterungspunkten für die Zeitplaneinhaltung können Sie benutzerdefinierte Skripts für die Zeitplaneinhaltung und -konformität von Service Desk-Mitarbeitern aufrufen.

Um auf die Erweiterungspunkte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.

Erweiterungspunkte für Zeitplaneinhaltung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um Ihre Logik für die Zeitplaneinhaltung und -konformität anzupassen.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren

Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Funktion der Zeitplaneinhaltung, um die Einhaltung und Konformität durch Ihre Mitarbeiter zu berechnen, mit dem Ziel, die betriebliche Effizienz Ihres Unternehmens zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Shift Planning** > **Zeitplaneinhaltung** > **Einstellungen**
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung“

Feld	Beschreibung
Zeitplaneinhaltung aktivieren	Berechnungen und Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Zeitplänen durch Kundenservice-Mitarbeiter.
Schwellenwert für frühen Check-In für geplante Schicht (in Minuten)	Zeitspanne, die Sie für frühes Einstempeln festlegen können. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, innerhalb der Mitarbeiter die Arbeitsschicht vor der tatsächlichen Schichtzeit beginnen können. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und der Mitarbeiter sich um 7:00 Uhr einstempelt, ist dies durch die flexible Schwellenwertzeit zulässig. Es wird dann für den Mitarbeiter nicht als Nichteinhaltung gewertet.
Schwellenwert für die Einhaltung in % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz, den Sie als Schwellenwert für die Einhaltung festlegen können. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung.
Unterer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des unteren Schwellenwerts, den Sie festlegen können, um Flexibilität in Bezug auf die Einhaltung zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 80 %.
Oberer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des oberen Schwellenwerts, den Sie festlegen können, um Flexibilität in Bezug auf die Einhaltung zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 120 %.
Standardmäßige Schwellenwertzeit für die Generierung von Ausstempelereignissen (in Minuten)	Standardmäßige Schwellenwertzeit zum Generieren eines automatischen Ausstempelereignisses, wenn ein Mitarbeiter sich nicht ausstempelt. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 17:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System nach Ablauf der Schwellenwertzeit von 60 Minuten automatisch ein Ausstempelereignis.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Zeitplaneinhaltung in Workforce Optimization for ITSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie mit der Bedarfsprognose auf Grundlage historischer Daten Ressourcen prognostizieren können.

Das folgende Video gibt Ihnen eine Übersicht über die Anwendung „Bedarfsprognose“.

Bedarfsprognose in Workforce Optimization for ITSM

„Bedarfsprognose“ prognostiziert mithilfe von MetricBase den Bedarf für Teams.

Wenn Sie Bedarfsprognosekonfigurationen erstellen, erstellt die Anwendung Metriken für folgende Zwecke:

- Zur Vorhersage der Anzahl der für Interaktionen benötigten Service Desk-Mitarbeiter
- Zum Lösen von Incidents an einem bestimmten Tag

Hinweis:
Sie können Prognosekonfigurationen für jede Tabelle erstellen.

Bedarfsprognose-Ressourcenvorhersagen analysieren

Dieses Video zeigt Ihnen, wie Sie Bedarfsszenarien modellieren und den aktualisierten Bedarf im Kalender anzeigen können.

Bedarfsprognose # Modell-Bedarfsszenarien

Als Manager mit der Rolle „Prognose-Administrator“ können Sie Prognoseparameter in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace erstellen. Ändern Sie Prognoseparameter, um Prognosedaten zu visualisieren und eine Vorschau von Zeitreihendaten anzuzeigen, bevor Sie sie veröffentlichen. Sie können eine beliebige Anzahl von Prognosen erstellen, um eine Vorschau der Zeitreihendaten in Echtzeit anzuzeigen.

Sie können auch manuelle Anpassungen vornehmen, um die Prognose zu optimieren und das Prognosemuster zu analysieren. Sie können die manuellen Anpassungen mit den visualisierten Prognosedaten überlagern und die Zeitreihendaten anzeigen, um das Prognosemodell zu analysieren. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes Muster für die kommende Woche haben, aber wissen, dass es Mitte der Woche einen nationalen Feiertag gibt und Sie an diesem Tag mehr Mitarbeiter benötigen, da Sie erwarten, dass die Verkäufe steigen, können Sie die Prognose manuell optimieren, etwa um 10 % erhöhen, und diese Daten analysieren.

Bedarfsprognose

Die Anwendung „Bedarfsprognose“ enthält die folgenden vier Module:

Module der Anwendung „Bedarfsprognose“

Modulname	Beschreibung
Datensammlungsdefinitionen	Legen Sie Bedingungen fest, um zu definieren, welche Daten Sie für Incidents, Interaktionen und Tabellen erfassen möchten.
Formelparameter	Fügen Sie Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden, um die Ressourcenanzahl pro Stunde an einem Tag zu berechnen.
Ressourcenkonvertierungsformeln	Fügen Sie Formeln hinzu, um die Prognose in Ressourcen zu konvertieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Module der Anwendung „Bedarfsprognose“ (Fortsetzung)

Modulname	Beschreibung
Gruppen-Prognosekonfiguration	Verknüpfen Sie die konfigurierte Ressourcenkonvertierungsformel mit Gruppen.

Als Prognose-Administrator (sn_agent_forecast.admin) können Sie prognostizieren, wie viele Service Desk-Mitarbeiter für eine Schicht benötigt werden.

So prognostizieren Sie den Bedarf:

1. Durch die Festlegung von Datensammlungsdefinitionen Daten sammeln
2. Erstellen Sie Prognoseparameter.
3. Erstellen Sie Formeln, um aus der prognostizierten Anzahl von Incidents die Anzahl der Ressourcen zu berechnen, die Sie zur Bearbeitung dieser Incidents benötigen.
4. Ordnen Sie die Formeln Zuweisungsgruppen zu.
5. Zeigen Sie den prognostizierten Bedarf im Kalender an.

Hinweis:
Informationen zu Standardkomponenten und -konfigurationen, die mit der Bedarfsprognose installiert werden, finden Sie unter Bedarfsprognose im konfigurierbaren Arbeitsbereich von Workforce Optimization for ITSM.

Durch die Festlegung von Datensammlungsdefinitionen Daten sammeln

Mit der Anwendung **Datensammlungsdefinitionen** können Sie festlegen, welche Daten Sie sammeln möchten, um Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.

- Sammeln Sie mit der regelmäßigen Aufgabe *`Collect daily data for automated forecast configurations`* Daten für die in den Datensammlungsdefinitionen festgelegten Metriken. Die regelmäßige Aufgabe ruft für jede Stunde und jede Zuweisungsgruppe Datensätze vom vorherigen Tag ab. Diese Daten werden in MetricBase gespeichert.

  Sie können auf die Zeitreihen für die erfassten Daten zugreifen, indem Sie den MetricBase-Befehl List auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] anwenden. Weitere Informationen zum Zugriff auf MetricBase-Daten finden Sie unter Mit dem Befehl „list“ auf MetricBase-Daten zugreifen.

- Verwenden Sie die bei Bedarf ausgeführte Aufgabe *`Collect historical data for automated forecast configurations`* zum Sammeln von stündlichen Verlaufsdaten. Diese Aufgabe sammelt Daten für die letzten drei Jahre.
- Mit der regelmäßigen Aufgabe **Forecast resources for future** (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren) können Sie die Ressourcen anhand der gesammelten Daten prognostizieren. Die regelmäßige Aufgabe speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Agent-Prognose“. In den Prognoseeigenschaften können Sie die Erfassungshäufigkeit festlegen, z. B. die Anzahl der Tage, für die Sie die Daten erfassen müssen. Sie können diese Informationen verwenden, um die Prognose oder den Zeitraum zu berechnen, für den Sie die Daten speichern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die für Datensammlungsdefinitionen erstellten Zeitreihenmetriken verwenden die Aufbewahrungsrichtlinie **WFO-Prognosen**. Diese Richtlinie speichert die Daten für die letzten drei Jahre in einstündigen Intervallen.

Formelparameter erstellen

Verwenden Sie numerische Werte oder ein Skript, um Parameter zu definieren, die in der Formel für Prognosen verwendet werden sollen. Unter den Ressourcenprognosekonfigurationen finden Sie die standardmäßig verfügbaren konfigurierten Formeln für Ressourcenprognosen.

Formeln mit Zuweisungsgruppen verknüpfen

Ordnen Sie der Ressourcenkonvertierungsformel Zuweisungsgruppen zu, um die Anzahl der Incidents in Service Desk-Mitarbeiter zu konvertieren.

Prognostizierten Bedarf im Kalender anzeigen

Mithilfe der durch die Metrik „Agent-Prognose“ in MetricBase erfassten Daten wird prognostiziert, wie viele Service Desk-Mitarbeiter Sie pro Stunde an einem Tag benötigen. Diese Daten werden im Teamkalender angezeigt. In einer Wochenansicht für den Kalender wird der Bedarf an Support-Personal für eine bestimmte Woche angezeigt.

Zugehörige Informationen

Bedarfsprognosen einrichten

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Mithilfe der Bedarfsprognose können Sie die Daten konfigurieren, die Sie erfassen möchten, Prognoseparameter ändern und manuelle Anpassungen kalibrieren.

Bedarfsprognose konfigurieren

Legen Sie fest, welche Daten Sie für Incidents, Interaktionen oder Tabellen sammeln möchten, um die zur Deckung des Personalbedarfs erforderliche Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern zu prognostizieren.

Vorbereitungen

- Das Plugin MetricBase [com.snc.clotho] muss aktiviert sein, um die Bedarfsprognose in Personaloptimierung für ITSM zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase-Produkt anfordern .
- Sie müssen sich im globalen Anwendungsbereich befinden.

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Bedarfsprognose**
2. Definieren Sie die Daten, die Sie sammeln möchten, um die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.
   a. Klicken Sie auf **Datensammlungsdefinitionen**.

      Die Liste der standardmäßig verfügbaren Konfigurationen finden Sie in den Prognosekonfigurationstabellen für die Bedarfsprognose.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Klicken Sie auf „Neu“.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sammlungsprognosenkonfiguration
Typ	Der Typ „Datensammlungsdefinition“ ist standardmäßig auf **Sammlung** festgelegt und sammelt Daten mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe.
Tabelle	Tabelle, die zum Sammeln von Daten verwendet wird Führen Sie in der Liste eine der folgenden Aktionen aus: ▪ Wenn Sie Daten sammeln möchten, um Incidents zu prognostizieren, wählen Sie **Incidents** aus. ▪ Wenn Sie Daten sammeln möchten, um Interaktionen zu prognostizieren, wählen Sie **Interaktionen** aus.
Bedingung	Bedingungen, die Sie festlegen können, damit Sie diejenigen Daten sammeln, die Sie benötigen
Datumsfeld	Daten, die Sie hinzufügen können, um die Zukunft zu prognostizieren

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Ein Prognoseparameter im Status **Veröffentlicht** wird automatisch erstellt.

e. Erstellen Sie für die von Ihnen erstellte Tabelle einen Index, und verwenden Sie dafür das Datumsfeld und die Bedingungen, die Sie der Tabelle hinzugefügt haben. Informationen zum Erstellen eines Tabellenindex finden Sie unter Tabellenindex erstellen .

3. Fügen Sie Parameter für die Formel hinzu, um zu berechnen, wie viele Service Desk-Mitarbeiter Sie pro Stunde an einem Tag benötigen.

a. Klicken Sie auf **Formelparameter**.

b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Parameter ein.

c. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um einen Wert hinzuzufügen, der für die Formel berechnet werden soll, geben Sie im Feld **Wert** den Wert ein.
- Um die Punktzahlkarten-API für Performance Analytics oder eine benutzerdefinierte API zu verwenden, klicken Sie auf **Erweitert**, und fügen Sie das Skript hinzu.

Die standardmäßig bereitgestellten Prognoseparameter „Durchschnittliche Chat-Dauer“ und „Average Walkup Duration“ (Durchschnittliche Walk-up-Dauer) sind Beispiele dafür, wie Parameter mithilfe von Skripts hinzugefügt werden. Eine Liste der standardmäßig bereitgestellten Parameter finden Sie unter Prognoseparameter in der Bedarfsprognose für eine Liste der standardmäßig verfügbaren Konfigurationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Ressourcenkonvertierungsformel berücksichtigt mehrere Datensammlungsdefinitionen zum Berechnen der Ressourcenkonvertierung. Wenn in einer Datensammlungsdefinition die Prognoseparameter für die einzelnen Prognosekonfigurationen voneinander abweichen, werden in der Ressourcenkonvertierungsformel die niedrigsten Parameterwerte verwendet, die für eine Prognosekonfiguration festgelegt sind.

Beispiel:

- In der Prognosekonfiguration „P1 Incidents Created“ (Erstellte P1-Incidents) ist die Periodenlänge auf sieben Tage und die zu prognostizierenden Zeiträume auf 2 festgelegt. Daher beträgt die nächste Anzahl von Tagen, für die die Prognose berechnet wird, 14 Tage.
- In der Prognosekonfiguration „Chat Interaction Created“ (Erstellte Chatinteraktionen) ist die Periodenlänge auf sieben Tage und die zu prognostizierenden Zeiträume auf 4 festgelegt. Daher beträgt die nächste Anzahl von Tagen, für die die Prognose berechnet wird, 28 Tage.

Wenn Sie der Ressourcenkonvertierungsformel beide Prognosekonfigurationen hinzufügen, wird nur der niedrigere der beiden Prognosekonfigurationswerte berücksichtigt (also 14 Tage), um die Ressourcenkonvertierung zu berechnen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Konfigurieren Sie die Ressourcenkonvertierungsformel.

a. Klicken Sie auf **Ressourcenkonvertierungsformel**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Ressourcenprognosekonfiguration
Typ	Der Typ ist auf **Ressourcenkonvertierungsformel** festgelegt.
Formel	Formel zur Berechnung der prognostizierten Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern, die Sie benötigen. Gehen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ folgendermaßen vor: ▪ Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, wählen Sie die Prognosekonfiguration aus, die der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. ▪ Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Prognoseparameter durchsuchen**, wählen Sie aus, welcher Prognoseparameter der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. **Hinweis:** **FC** bedeutet „Prognosekonfiguration“ (Forecast Configuration), und **FP** bedeutet „Prognoseparameter“ (Forecast Parameter).

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Verknüpfen Sie eine Zuweisungsgruppe mit einer Ressourcenkonvertierungsformel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Prognosekonfiguration mehreren Zuweisungsgruppen zuordnen, eine Zuweisungsgruppe kann aber nur mit einer Prognosekonfiguration verknüpft sein.

a. Klicken Sie auf **Gruppen-Prognosekonfigurationen**.

b. Klicken Sie auf **Neu**, und gehen Sie folgendermaßen vor:

- Klicken Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** auf das Suchsymbol ( ) und wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine Prognosekonfiguration zuordnen möchten.
- Klicken Sie im Feld **Prognosekonfiguration** auf das Suchsymbol ( ) und wählen Sie eine **Ressourcenkonvertierungsformel** aus.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die regelmäßige Aufgabe *`Collect historical data for automated forecast configurations`* aus. Weitere Informationen finden Sie unter regelmäßige Aufgaben für die Bedarfsprognose.

Zugehörige Informationen

Bedarfsprognose verwenden

Mindest- und Höchstanzahl von Service Desk-Mitarbeitern zur Bedarfsprognose definieren

Legen Sie die minimale oder maximale Anzahl von Mitarbeitern fest, die pro Stunde erforderlich sind, damit Sie immer die gewünschte Personalabdeckung haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Anzahl der Mitarbeiter für Ihren Personalbedarf berechnen, können Sie mithilfe der Funktionen Math.min und Math.max festlegen, wie viele Mitarbeitern pro Stunde standardmäßig mindestens und höchstens benötigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Bedarfsprognose** > **Formelparameter**.

2. Erstellen Sie einen Formelparameter, um entweder die minimale oder maximale Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern festzulegen, die Sie pro Stunde benötigen.

a. Klicken Sie auf **Neu**.

b. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Parameter ein.

c. Geben Sie im Feld **Wert** die Anzahl der Mitarbeiter ein, die beim Konvertieren von Ressourcen erforderlich sind.

- Um die Mindestanzahl von Mitarbeitern festzulegen, geben Sie die niedrigste Anzahl von Mitarbeitern ein, die Sie pro Stunde benötigen.
- Um die Höchstzahl von Mitarbeitern festzulegen, geben Sie die höchste Anzahl von Mitarbeitern ein, die Sie pro Stunde benötigen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie eine Ressourcenkonvertierungsformel.

a. Klicken Sie auf **Ressourcenkonvertierungsformel**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Ressourcenkonvertierungsformel ein.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

e. Führen Sie im Feld **Formel** eine der folgenden Aktionen aus:

- So erstellen Sie eine Formel für die Mindestanzahl von Mitarbeitern, die pro Stunde erforderlich sind:

  i. Fügen Sie die Funktion `Math.max` hinzu.

  ii. Klicken Sie auf **Formelparameter durchsuchen**, und wählen Sie die von Ihnen erstellte Formel aus, um die Mindestanzahl der Mitarbeiter festzulegen.

  iii. Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, und wählen Sie die Formel aus, die Sie für die Prognosekonfiguration verwenden möchten.

  Wenn die Formel für die Ressourcenumrechnung berechnet wird, wird der höhere der beiden Werte als Untergrenze für die Mindestanzahl der pro Stunde erforderlichen Mitarbeiter verwendet.

  Angenommen, Sie benötigen mindestens zwei Mitarbeiter pro Stunde und verwenden die folgende Formel: `Math.max(([FP:Min. Anzahl Mitarbeiter]), (([FC:Chat-Interaktionen erstellt] * [FP:Durchschnittliche Chatdauer]) / [FP:Durchschnittliche Mitarbeiter-Arbeitszeit pro Tag]))`, wobei

  - Sie den Wert `[FP:Min. Anzahl Mitarbeiter]`auf `2` festgelegt haben.
  - Der Ausgabewert für die Formel `([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chat-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Mitarbeiters pro Tag]` `0` ist.

  Obwohl die Prognosekonfiguration angibt, dass keine Mitarbeiter erforderlich sind, wird der Wert 2 für die Ressourcenkonvertierung verwendet, da Sie die Mindestanzahl von Mitarbeitern auf zwei festgelegt haben.

- So erstellen Sie eine Formel für die Mindestanzahl von Mitarbeitern, die pro Stunde erforderlich sind:

  i. Fügen Sie die Funktion `Math.min` hinzu.

  ii. Klicken Sie auf **Formelparameter durchsuchen**, und wählen Sie die von Ihnen erstellte Formel aus, um die Maximalanzahl der Mitarbeiter festzulegen.

  iii. Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, und wählen Sie die Formel aus, die Sie für die Prognosekonfiguration verwenden möchten.

  Wenn die Formel für die Ressourcenumrechnung berechnet wird, wird der niedrigere der beiden Werte als Obergrenze für die Mindestanzahl der pro Stunde erforderlichen Mitarbeiter verwendet.

  Angenommen, Sie benötigen maximal acht Mitarbeiter pro Stunde und verwenden die folgende Formel: `Math.min(([FP:Max. Anzahl Mitarbeiter]), (([FC:Chat-Interaktionen erstellt] * [FP:Durchschnittliche Chatdauer]) / [FP:Durchschnittliche Mitarbeiter-Arbeitszeit pro Tag]))`, wobei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie den Wert [FP:Max. Anzahl Mitarbeiter]auf 8 festgelegt haben.
- Der Ausgabewert für die Formel ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chat-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Mitarbeiters pro Tag] 10 ist.

Obwohl die Prognosekonfiguration angibt, dass 10 Mitarbeiter erforderlich sind, wird der Wert 8 für die Ressourcenkonvertierung verwendet, da Sie die Höchstzahl von Mitarbeitern auf acht festgelegt haben.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie Prognoseparameter, um zu sehen, wie sich die Prognose verhält, wenn Sie die Periodenlänge, die zu prognostizierenden Zeiträume oder den Algorithmus ändern. Sie können die geänderte Prognose in der Zeitreihenvisualisierung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_wfo_itsm.manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Start- und Enddatum definieren, für die Sie die Prognosedaten visualisieren möchten. Das Startdatum für eine Prognosekonfiguration basiert auf der Anzahl der Tage im Verlauf, die Sie für die Datenvisualisierung berücksichtigen möchten. Dies wird mit der *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* Eigenschaftfestgelegt.

Standardmäßig liegt das Startdatum 90 Tage in der Vergangenheit, gemessen ab dem Tag vor dem heutigen Tag. Das Enddatum wird basierend auf der Zeitraumlänge und den in Tagen dargestellten Prognosezeiträumen berechnet. Wenn die Zeitraumlänge beispielsweise 7 Tage beträgt und 5 Zeiträume zu prognostizieren sind, ist das Enddatum der letzte Tag eines 35 Tage langen Zeitraums, der mit dem aktuellen Tag beginnt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol  .
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie die Zeitreihendaten anzeigen möchten.
   Sie können alle Prognoseparameter visualisieren, die für das Prognosemodell erstellt wurden.
5. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol  .
6. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
7. Konfigurieren Sie den Prognoseparameter.
   a. Wählen Sie aus der Liste **Periodenlängeneinheit** die Einheit für die Länge des zu prognostizierenden Zeitraums aus.
   b. Geben Sie im Feld **Zeitraumlänge** die Länge einer zu prognostizierenden Saison ein.
   c. Geben Sie im Feld **Vorhersagezeiträume** die Anzahl der Saisons ein. als Zeitraumlänge, für die Sie eine Prognose erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie im Feld **Algorithmus** einen Algorithmus aus, den Sie zur Berechnung der Prognose verwenden möchten.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Die Prognose wird im Status **Entwurf** erstellt. Die Prognose wird berechnet und im Prognosemodell angezeigt. Sie können die Prognose mit den neuen Prognoseparametern analysieren, bevor Sie sie veröffentlichen.

8. Um die Vorschau einer Prognose vor der Veröffentlichung anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.
Die Prognose wird mithilfe des Algorithmus und der im Prognoseparameter konfigurierten Parameter berechnet. Wenn Sie eine manuelle Anpassung erstellen, um zukünftige Ressourcen vorherzusagen, überlagert Bedarfsprognose die Anpassung im Zeitreihendiagramm.

9. Veröffentlichen Sie die Prognoseparameter.

a. Um einen neu erstellten Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Veröffentlichen**.

b. Um einen aktiven Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Hinweis:
Nur eine einzige Prognose kann den Status **Veröffentlicht** aufweisen. Diese wird zur Berechnung der Ressourcen verwendet.

Wenn der Vorhersageparameter veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die Aufgabe **Forecast resources for future** (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren) wird täglich ausgeführt, wobei die Prognose für den Kundenservice-Mitarbeiter anhand des veröffentlichten Prognoseparameters berechnet wird. Bei der Berechnung wird die Ressourcenkonvertierungsformel verwendet, um die Prognosedaten ab dem aktuellen Zeitpunkt zu berechnen. Sie können die aktualisierten Ressourcen im Teamkalender anzeigen.
- Alle anderen erstellten Prognoseparameter sind nicht veröffentlicht und inaktiv.

Nächste Maßnahme
Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

Passen Sie Prognosen manuell an, um sie zu optimieren und ihre Genauigkeit zu erhöhen. Erstellen Sie die Anpassung für einen bestimmten Zeitraum, und analysieren Sie, wie sie sich auf Ihre Prognose auswirkt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_wfo_cfg_itsm.manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.

2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“.

3. Klicken Sie auf **Prognosen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie eine manuelle Anpassung vornehmen möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Manuelle Anpassungen“.
6. Nehmen Sie eine manuelle Anpassung vor.
   a. Klicken Sie auf das Symbol für manuelle Anpassungen.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Feldname	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die manuelle Anpassung.
Startdatumszeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose beginnen muss.
Enddatumszeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose enden muss.
Anpassungseinheit	Einheit für die manuelle Anpassung. Verfügbare Werte: ▪ Prozentsatz: Prozentsatz des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Incident-Anzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Incident-Anzahl um 15 % gegenüber den Prognosedaten. ▪ Zahl: Anzahl des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Incident-Anzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Incident-Anzahl um 15 gegenüber den Prognosedaten.
Anpassungswert	Der numerische Wert, für den Sie die Prognose anpassen möchten. Der Wert wird auf jede Gruppe in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_groups] angewendet. Die Visualisierung der manuellen Anpassung im Zeitreihendiagramm zeigt die Daten für Ihre Gruppen an. Angenommen, der Wert ist 15, und die Einheit ist Zahl. Wenn Sie an einem bestimmten Tag zwei Gruppen für ein Vorhersagemodell haben und beide aus je zwei Mitarbeitern bestehen, wird der Wert 15 vor der manuellen Überlagerung auf jede der beiden Gruppen angewendet, und als Gesamtwert wird 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die manuelle Anpassung wird im Status **Entwurf** erstellt. Die manuelle Anpassung wird berechnet und im Prognosemodell als grüne Linie angezeigt. Sie können die Prognose mit dieser manuellen Anpassung analysieren oder aktualisieren, bevor Sie sie veröffentlichen.
7. Veröffentlichen Sie die manuelle Anpassung.
   a. Klicken Sie auf die gespeicherte manuelle Anpassung, die Sie für die Prognose von Ressourcen verwenden möchten.
   b. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Der Status ändert sich in **Bereit zur Veröffentlichung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wird, berechnet sie die Prognose, prüft auf manuelle Anpassungen, wendet diese Werte gegebenenfalls an und versetzt sie in den Status **Veröffentlicht**.

Hinweis:

- Wenn Sie die Veröffentlichung einer Prognose rückgängig machen, wird sie in den Status **Entwurf** zurückversetzt. Sie können eine Prognose löschen, die sich im Status **Entwurf** befindet.
- Wenn Sie eine manuelle Anpassung nach dem Start- und vor dem Enddatum beenden möchten, können Sie auf **Jetzt beenden** klicken.

Die Prognose wird nicht mehr in der Ressourcenkonvertierungsformel verwendet.

Wenn die manuelle Anpassung veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die angepassten Werte werden in der Ressourcenkonvertierungsformel und der im Kalender angezeigten Bedarfsprognose verwendet.
- Alle anderen manuellen Anpassungskonfigurationen, die erstellt wurden, werden nicht veröffentlicht und in den Status **Entwurf** verschoben.

Komponenten von „Bedarfsprognose“ in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM installiert Rollen zur Verwaltung von ITSM Manager Workspace Bedarfsprognose, Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens, regelmäßige Aufgaben zum Sammeln von Daten für die Konfigurationen, Tabellen zum Speichern von Daten, Prognosekonfigurationen zum Sammeln von Daten für Incidents und Interaktionen und eine Aufbewahrungsrichtlinie zum Speichern von Metrikdaten.

Prognosekonfigurationen

Name	Beschreibung
Chat Interactions Created (Erstellte Chatinteraktionen)	Sammelt Daten für Chatinteraktionen
Non P1 Incidents Created (Erstellte Nicht-P1-Incidents)	Sammelt Daten für alle Incidents, die nicht mit der Priorität 1 gekennzeichnet sind
P1 Incidents Created (Erstellte P1-Incidents)	Sammelt Daten für Incidents der Priorität 1
Walkup Interactions Created (Erstellte Walk-up-Interaktionen)	Sammelt Daten für Walk-up-Interaktionen

Metrikaufbewahrungsrichtlinie

Die Aufbewahrungsrichtlinie der Zeitreihenmetriken für **WFO Forecast (WFO-Prognosen)** ist standardmäßig für alle Prognosekonfigurationen verfügbar. Diese Aufbewahrungsrichtlinie speichert standardmäßig in einstündigen Intervallen Daten für die letzten drei Jahre.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formeln zum Erstellen von Ressourcenprognosekonfigurationen

Name	Formel zum Erstellen dieser Ressourcenprognosekonfiguration
Chat Interactions to Agent Conversion (Konvertierung Chatinteraktionen mit Service Desk-Mitarbeiter)	([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chat-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag]
Incident and Interaction Resources (Incident- und Interaktionsressourcen)	[FC:Konvertierung Erstellte Incidents zu Service Desk-Mitarbeiter] + [FC:Konvertierung Chatinteraktionen zu Service Desk-Mitarbeiter] + [FC:Konvertierung Walk-up-Interaktionen zu Service Desk-Mitarbeiter]
Incidents Created to Agent Conversion (Konvertierung Erstellte Incidents zu Service Desk-Mitarbeiter)	((([FC:Erstellte P1-Incidents] * [FP:Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro P1-Incident]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag]) + ((([FC:Erstellte Nicht-P1-Incidents] * [FP:Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Nicht-P1-Incident]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag])
Walkup Interactions to Agent Conversion (Konvertierung Walk-up-Interaktionen zu Service Desk-Mitarbeiter)	([FC:Erstellte Walk-up-Interaktionen] * [FP:Durchschnittliche Walk-up-Dauer]) / [FP:Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag]

Prognoseparameter

Name	Beschreibung
Average Agent Work Time Per Day (Durchschnittliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag arbeitet
Durchschnittliche Chat-Dauer	Durchschnittliche Dauer des Chats eines Service Desk-Mitarbeiters pro Incident oder Interaktion
Average Non P1 Incident Work Time (Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Nicht-P1-Incident)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Bearbeitung aller Incidents verbringt, die nicht als Priorität 1 kategorisiert sind
Average P1 Incident Work Time (Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro P1-Incident)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Bearbeitung aller Incidents verbringt, die als Priorität 1 kategorisiert sind
Average Walkup Duration (Durchschnittliche Walk-up-Dauer)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter mit einer Walk-up-Interaktion verbringt

Wenn Sie Prognoseparameter für eine Prognosekonfiguration erstellen, werden anstelle der im Abschnitt mit den Prognoseeigenschaften aufgeführten Standardprognoseparameter die in der Konfiguration festgelegten Werte verwendet. Informationen zum Konfigurieren von Prognoseparametern finden Sie unter Prognoseparameter zur Visualisierung von Prognosedaten ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prognose-Eigenschaften

Name	Beschreibung	Beispiel
sn_agent_forecast.historical_data_points	Die für die Prognose verwendeten stündlich erfassten historischen Datenpunkte. Maximal sind 26.280 Datenpunkte zulässig. Der Standardwert ist 8.760 und steht für die Anzahl der stündlich erfassten Datenpunkte im Zeitraum von einem Jahr (24 Stunden x 365 Tage x 1 Jahr).	Beispiel: 24 Stunden x 365 Tage x 3 Jahre = 26.280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	Die saisonale Häufigkeit eines wiederholten Musters. Der Standardwert beträgt 168.	Beispiel: • Tägliches Datenmuster = 1 * 24 = 24 • Wöchentliches Datenmuster = 7 * 24 = 168 • Monatliches Datenmuster = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	Die Anzahl der zu prognostizierenden Zeiträume/Saisons. Ein Zeitraum ist die Länge einer Saison. Der Standardwert beträgt 5.	Beispiel: • Wenn die Länge einer Saison „Täglich“ ist und damit 24 Stunden (1 Tag) entspricht und der Prognosezeitraum 30 Tage dauert, beträgt die Anzahl der Prognosezeiträume 24 * 30 = 720 Stunden. • Wenn die Länge einer Saison „Wöchentlich“ ist und damit 168 Stunden (1 Woche) entspricht und der Prognosezeitraum

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung	Beispiel
		5 Tage dauert, beträgt die Anzahl der Prognosezeiträume 168 * 5 = 840 Stunden.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Die Anzahl der Tage im Verlauf, die im Zeitreihendiagramm in Manager Workspace dargestellt werden.	Wenn die Anzahl beispielsweise auf 90 festgelegt ist, wird die Anzahl der Tage vom aktuellen Tag bis vor 90 Tagen gezählt.

Rollen für Bedarfsprognose

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Prognose-Administrator [sn_agent_forecast.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Konfigurationstabellen für Prognosen	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Prognosebenutzer [sn_agent_forecast.user]	Gewährt Lesezugriff auf Konfigurationstabellen für Prognosen	

Tabellen für Bedarfsprognose

Tabelle	Beschreibung
Prognosekonfiguration [sn_agent_forecast_configuration]	Legt die Konfigurationen für die Datensammlungsdefinition und die Formel für die Ressourcenkonvertierung fest
Prognoseparameter [sn_agent_forecast_parameter]	Legt die Prognoseparameter fest, die für die Formel benötigt werden
Prognosekonfiguration Gruppe [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Verknüpft Formeln für die Ressourcenkonvertierung mit Zuweisungsgruppen

Prognosekonfigurationen sind standardmäßig verfügbar

Standardmäßig sind Prognosekonfigurationen für die folgenden Gruppen verfügbar:

- Desk-seitiger Support
- IT Service Desk
- Anwendungssupport
- Technischer Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben für Bedarfsprognose planen

Name	Beschreibung
Collect historical data for automated forecast configurations	• Bei Bedarf ausgeführte Aufgabe zum Sammeln von Verlaufsdaten☒ • Erfasst täglich die Verlaufsdaten für jede Stunde innerhalb der letzten drei Jahre
Collect daily data for automated forecast configurations	• Wird täglich um 2 Uhr ausgeführt • Ruft für jede Tabelle, die in der Konfiguration der Datensammlungsdefinition definiert ist, die Anzahl der Datensätze vom vorherigen Tag für jede Stunde und jede Gruppe ab und speichert sie in MetricBase • Sie können auf die Zeitreihen für die erfassten Daten zugreifen, indem Sie den MetricBase-Befehl „list“ auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] anwenden. • Verwendet zur Datenspeicherung die Aufbewahrungsrichtlinie WFO-Prognose
Forecast resources for future	Berechnet die prognostizierten Ressourcen für die Zukunft auf Grundlage der gesammelten Daten • Wird täglich um 3 Uhr ausgeführt • Sammelt täglich stündliche Daten für die Formelprognosekonfiguration • Speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Agent-Prognose“ • Verwenden Sie Prognoseeigenschaften, um die Häufigkeit der Datenerfassung oder den Zeitraum zum Speichern der Daten festzulegen. Die Prognoseeigenschaften werden nicht verwendet, wenn ein veröffentlichter Prognoseparameter für eine Datensammlungsdefinition vorhanden ist.

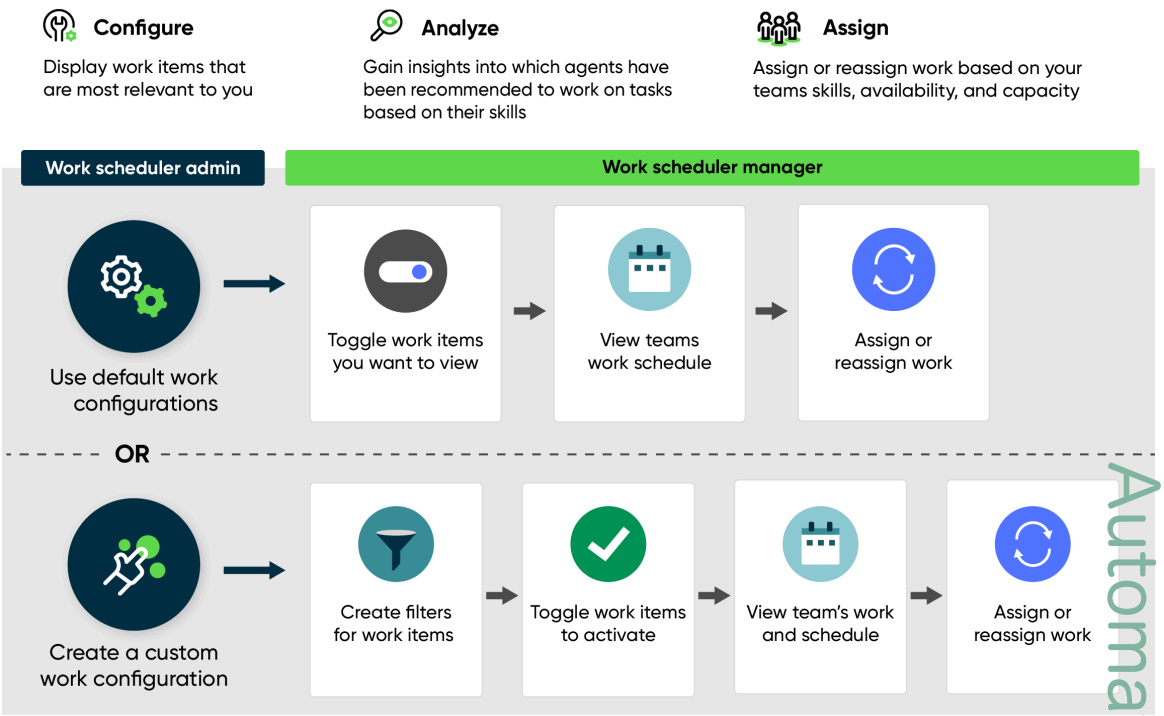
Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM

Verwalten Sie die Arbeit Ihrer Teams von einem zentralen Standort aus. Sie erhalten Einblick in die Arbeitsauslastung Ihres gesamten Teams. Sie können den Komplexitätsgrad der Aufgaben Ihrer Teams und ihre Kapazität zur Übernahme der Arbeit bewerten und Arbeit zuweisen oder neu zuweisen – alles über eine Kalenderoberfläche.

Hier ist eine Übersicht über Arbeitsplaner. Arbeitsplaner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Bild bietet einen allgemeinen Überblick über



Arbeitsplaner.

Als Administrator können Sie:

- Arbeitskonfigurationen erstellen, die Manager in ihrer Arbeitswarteschlange anzeigen können. Informationen zum Einrichten von Arbeitskonfigurationen finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten.
- Arbeitsplanerkarten erstellen und entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen.
- Arbeitsplanerkarten zu Arbeitskonfigurationen zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplanerkarten der Arbeitskonfiguration zuordnen.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Benutzerdefinierte voreingestellte Filter erstellen, um Ihre Arbeitselemente zu priorisieren.
  - Sie können die Filter anhand des Aufgabentyps definieren. Sie können beispielsweise Filter für Incidents festlegen, die als Priorität 1 und Priorität 2 kategorisiert sind.
  - Sie können auch Filter anhand von Anwendungsfällen definieren. Wenn Sie beispielsweise Katalogaufgaben aus einem VIP-Geschäftsbereich gegenüber anderen Einheiten priorisieren möchten, können Sie diese Bedingungen für den Filter definieren.
- Arbeitswarteschlange konfigurieren, um die relevantesten Arbeitselemente anzuzeigen.
- Arbeitselemente anhand von Kompetenzempfehlungen zuweisen.
- Arbeitselemente auf Grundlage der Schichten Ihrer Teams zuweisen.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeit basierend auf den Kompetenzen und der Kapazität Ihres Teams zuweisen.

Erste Schritte mit dem Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie ganz einfach die Aufgaben, die Sie im Modul Zeitplanung ausführen müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplaner

Leistung	Rollen	Suchen von Aufgaben zum Abschließen im Arbeitsplaner
Aktivieren Sie Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM.	Administrator	Aktivieren Sie Arbeitsplaner
Beziehen Sie sich auf die -Komponenten, z. B. Systemeigenschaften, die in Arbeitsplanerverwendet werden.	Beliebige Arbeitsplanerrolle	Machen Sie sich mit den Komponenten vertraut, die im Arbeitsplaner in Workforce Optimization for ITSM verwendet werden
Richten Sie Arbeitsplaner für Manager ein, damit sie Arbeitselemente basierend auf den Kompetenzen, der Verfügbarkeit und der Kapazität ihres Teams zuweisen können.	Arbeitsplaner-Administrator	Richten Sie einen Arbeitsplaner in Workforce Optimization for ITSM ein
Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.	Arbeitsplaner-Manager	Verwenden Sie Arbeitsplaner in Workforce Optimization for ITSM

Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Passen Sie eine vorhandene Arbeitsplanerkarte an Ihre Bedürfnisse an. Sie können auch eine Arbeitskonfigurations- und Arbeitsplanerkarte von Grund auf neu erstellen und zuordnen, sodass Manager die Karten in ihrer Arbeitswarteschlange anzeigen können.

Passen Sie mit eine Arbeitsplanerkarte an Next Experience UI Builder

Passen Sie die Komponenten der Arbeitsplaner-Karte an, z. B. Hinzufügen eines zusätzlichen Felds oder Ändern der Farbe oder Reihenfolge eines Felds, um sie in der Warteschlange Arbeitsplaner anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine vorhandene Arbeitselementvariante wie einen Incident, ein Problem oder eine Change-Anforderung duplizieren und entsprechend Ihren Bedürfnissen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie das Seitensymbol aus.
4. Wählen Sie im Menü **Seite** die Option **Arbeitszeitplaner** aus.
5. Gehen Sie im linken Bereich zum Abschnitt **Inhalt**, und navigieren Sie zu **Textkörper (Flex)** > **Arbeitswarteschlange (Flex)** > **Seitenleiste**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Unterseite **Arbeitselementkarten – Standard** das Symbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im linken Bereich aus **Textkörper (Flex)** > **Viewport1**.
8. Wählen Sie im rechten Bereich neben einer Karte, die Sie konfigurieren möchten, z. B. **Incident – Standard**, das Symbol ( ) aus.
9. Um die ausgewählte Variante zu duplizieren, bewegen Sie den Mauszeiger im linken Bereich im Abschnitt **Varianten** über die Variante, die Sie duplizieren möchten, wählen Sie das Symbol ( ) aus, und wählen Sie **Duplizieren** aus.
10. Bewegen Sie den Mauszeiger über die duplizierte Variante, wählen Sie das Symbol ( ) und dann **Bedingungen bearbeiten** aus.
11. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** den niedrigsten Wert für die Reihenfolge fest, damit diese Variante im Manager-Arbeitsbereich angezeigt wird.

Tipp:
Sie können nur eine Variante für einen Arbeitselementtyp anzeigen.

12. Klicken Sie auf **Speichern**.
13. Passen Sie die von Ihnen erstellte Variante mit einer der in Erstellen Sie mit eine Arbeitsplanerkarte Next Experience UI Builderaufgeführten Aufgaben oder Schritte an.

Example:

Wenn Sie dies auf der Arbeitsplanerkarte konfigurieren möchten	Siehe
Felder hinzufügen	Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen und beziehen sich auf die Skriptschritte zum Erstellen der Seite **„workItem in cardProps umwandeln** “.
Fügen Sie einen Avatar hinzu	Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Seite in UI Builder erstellen

Arbeitskonfiguration einrichten

Erstellen Sie eine Arbeitskonfiguration für ein Arbeitselement. Fügen Sie Filter hinzu, die wichtige Informationen anzeigen, die der Manager analysieren möchte. Diese Arbeitskonfiguration bestimmt, wie die Arbeitselemente im Arbeitsplaner-Kalender im Manager-Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_work_sched.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitszeitplaner** > **Arbeitskonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Arbeitskonfiguration.
Tabelle	Tabelle, für die Sie die Arbeitskonfiguration erstellen möchten. Folgende Tabellen sind standardmäßig zum Erstellen von Arbeitskonfigurationen verfügbar: ○ Katalogaufgabe ○ Change Request ○ Change-Aufgabe ○ Incident ○ Interaktion ○ Problem ○ Anforderung ○ Angeforderter Artikel
Beschreibungsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie zur Beschreibung des Arbeitselements verwenden möchten.
Zu Feld zugewiesen	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie für die Zuweisung eines Service Desk-Mitarbeiters zum Arbeitselement verwenden möchten.
Zuweisungsgruppenfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie für die Zuweisung einer Gruppe zum Arbeitselement verwenden möchten.
Startdatumsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie verwenden möchten, um das Startdatum für das Arbeitselement anzuzeigen.
Enddatumsfeld	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie verwenden möchten, um das Enddatum für das Arbeitselement anzuzeigen.
Standardfarbe	Die bevorzugte Farbe zum Anzeigen der Arbeitselementkarte im Manager-Arbeitsbereich.
UX-App-Route	Die Route, auf der das Kartenlayout für diesen Arbeitselementtyp definiert ist. Die Route wird in UI Builder in der Liste der Experiences angezeigt. Diese UX-App-Route bestimmt das Layout der Arbeitselementkarte. Standardmäßig ist sie auf **Standardkarte** festgelegt, wodurch die folgenden Felder angezeigt werden: ○ Beschreibungsfeld ○ Zu Feld zugewiesen ○ Zuweisungsgruppenfeld ○ Startdatumsfeld ○ Enddatumsfeld Wenn Sie zusätzliche Felder benötigen, müssen Sie sie im Feld **Extra fields** (Zusätzliche Felder) hinzufügen. Informationen zum Definieren eines Kartenlayouts finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit UI Builder erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Anzeigereihenfolge des Arbeitselements.
Zusätzliche Felder	**Wichtig:** Wenn Sie zusätzliche Felder in der ausgewählten Tabelle benötigen, die Sie auf der Arbeitselementkarte im Manager-Arbeitsbereich anzeigen möchten, müssen Sie sie in diesem Feld hinzufügen.
Übereinstim- mungsregel	Wählen Sie eine übereinstimmende Regel für die Arbeitskonfiguration aus.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Erstellen Sie einen Arbeitskonfigurationsfilter.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Work Configuration filters** (Arbeitskonfigurationsfilter) auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Filter ein.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und speichern Sie es, um die ausgewählte Tabelle hinzuzufügen.
   d. Fügen Sie die gewünschten Bedingungen für den Arbeitskonfigurationsfilter hinzu. Informationen zum Hinzufügen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie mit eine Arbeitsplanerkarte Next Experience UI Builder

Erstellen Sie eine Arbeitsplanerkarte, und fügen Sie die Komponenten hinzu, die Sie entsprechend Ihren Anforderungen in der Anwendung Work Scheduler im Manager-Arbeitsbereich anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie das Seitensymbol aus.
4. Wählen Sie im Menü **Seite** die Option **Arbeitszeitplaner** aus.
5. Gehen Sie im linken Bereich zum Abschnitt **Inhalt**, und navigieren Sie zu **Textkörper (Flex)** > **Arbeitswarteschlange (Flex)** > **Seitenleiste**.
6. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Unterseite **Arbeitselementkarten – Standard** das Symbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im linken Bereich aus **Textkörper (Flex)** > **Viewport1**.
8. Wählen Sie im rechten Bereich **+Hinzufügen** aus, und geben Sie einen Namen für die Karte ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld **Pfad** wird automatisch ausgefüllt.

9. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Eine neue Karte wird erstellt.

> **Wichtig:**
> Nachdem Sie die Arbeitsplanerkarte erstellt haben, müssen Sie den Namen dieser Karte im Feld **UX-App-Route** in der von Ihnen erstellten Arbeitskonfiguration auswählen. Informationen zum Einrichten einer Arbeitskonfiguration finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten.

10. Wählen Sie **Fertig**.
    Befolgen Sie die in jedem der folgenden Themen aufgeführten Schritte in der angegebenen Reihenfolge, um Arbeitsplaner anzupassen.

Zugehörige Informationen

Seite in UI Builder erstellen

Client-Statusparameter für Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie benutzerdefinierte Client-Statusparameterwerte hinzu, um den Kartenkomponenten Eigenschaften hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie das Client-Statussymbol ( ) aus.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Client-Statusparameter“ auf **+Hinzufügen**.
3. Erstellen Sie den Client-Statusparameter.
   a. Geben Sie im Feld **Name** `cardProps` ein.
   b. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option `JSON` aus.
   c. Wählen Sie im Feld **Anfänglicher Wert** die Option **Bearbeiten** aus.
   d. Geben Sie im Popup-Bildschirm **Anfänglicher Wert** den folgenden Code ein:

```
{
  "tagline": {},
  "heading": {},
  "dropdowns": [],
  "content": [],
  "assignedTo": null,
  "aria": {}
}
```

   e. Wählen Sie **Übernehmen**.

Nachstehend ein Demovideo zum Erstellen von Client-Statusparametern. Client-Statusparameter erstellen

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Seitenskripts für Arbeitsplaner

Zugehörige Informationen

Client-Statusparameter erstellen und an eine Komponente binden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie benutzerdefinierte Seitenskripts für Arbeitsplaner hinzu, damit Sie den Client-Status über Events aktualisieren oder das workItem-Objekt in Eigenschaften umwandeln können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie die Seitenskripts *`Handle card clicked`* und *`Handle card action clicked`* hinzu, um Events zu verarbeiten, die beim Klicken auf die Karte und ihre Aktionen generiert werden.

Fügen Sie das Seitenskript *`Transform workItem to cardProps`* hinzu, um das Objekt *`workItem`* in der Arbeitswarteschlange in Eigenschaften für die Kartenkomponenten umzuwandeln.

Hinweis:
Wenn Sie eine Arbeitsplanerkarte angepasst haben, können Sie die folgenden Schritte ausführen, um Client-Skripts hinzuzufügen.

Prozedur

1. Wählen Sie das Clientskripts-Symbol ( ) aus.
2. Erstellen Sie das Seitenskript *`Handle card clicked`*.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.
   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Handle card clicked`* ein.
   c. Fügen Sie im Abschnitt **Skripteinbindungen** das folgende Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Erstellen Sie das Seitenskript *`Handle card action clicked`*.
   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.
   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Handle card action clicked`* ein.
   c. Fügen Sie im Abschnitt **Skripteinbindungen** das folgende Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Erstellen Sie das Seitenskript **Transform workItem to cardProps**, und hängen Sie die Skripteinbindung *`WorkSchedulerUIBCardUtils`* an.

   a. Klicken Sie im Abschnitt **Seitenskripts** auf **+Hinzufügen**.

   b. Geben Sie im Feld **Skriptname** *`Transform workItem to cardProp`* ein.

   c. Fügen Sie im Skript-Editor folgendes Skript hinzu:

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
   const {workItem} = api.context.props;
   const {mappingFields, recordFields} = workItem;
   const cardUtils = imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
   const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not defined>');
   const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
      ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
      : [];
   // Fields for getContent() and getAria()
   const contentFields = [{
      name: 'assigned_to',
      label: await helpers.translate('Assigned to')
   },
   {
      name: 'assignment_group',
      label: await helpers.translate('Assignment group')
   },
   {
      name: 'start_date',
      label: await helpers.translate('Start date')
   },
   {
      name: 'end_date',
      label: await helpers.translate('End date')
   }];
   // Create cardProps
   const cardProps = {};
   cardProps.tagline = {
      label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
   };
   cardProps.heading = {
      label: mappingFields.description ? mappingFields.description.displayValue :
fallbackValueLabel
   };
   cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
      ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon: 'ellipsis-v-outline'}]
      : [];
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers, contentFields, workItem, null,
null, true);
  cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields, workItem, null, true);
  cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
  api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Informationen zum Anpassen der Anzeige der Felder finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview .

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Erstellen von Seitenskripts für Arbeitsplaner. Seitenskripts erstellen

Nächste Maßnahme

Definieren Sie die workItem-Eigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration

Zugehörige Informationen

Client-Skripts definieren und an Komponenten binden

workItem-Eigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Fügen Sie der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration die Eigenschaft *`workItem`* hinzu, um das von der Arbeitswarteschlange bereitgestellte Objekt *`workItem`* zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Seitenkonfiguration** die Registerkarte **Konfig** aus.
2. Wählen Sie im Abschnitt **Eigenschaften** die Option **Bearbeiten** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Fenster **Eigenschaften bearbeiten** die Option **+Hinzufügen** aus.
4. Geben Sie im Feld **Eigenschaftsname** *`workItem`* ein.
5. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option *`JSON`* aus.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Eigenschaft *`workItem`* wird erstellt.
8. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Eigenschaft *`workItem`*, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung ( ) aus.
9. Geben Sie im *`workItem`*-Feld *`@state.workItem`* ein.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Definieren der workItem-Eigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration. Arbeitselementeigenschaft in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Fügen Sie den Seitenkonfigurationen in Arbeitsplaner Event-Zuordnungen hinzu, die für Karteninteraktionen und für die Transformation der Karteneigenschaften erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Seitenkonfiguration** die Registerkarte **Events** aus.
2. Hängen Sie `Transform workItem to cardProps` an das Event **Seite bereit** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seite bereit** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie `Transform workItem to cardProps` aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
3. Hängen Sie `Transform workItem to cardProps` an das Event **Seite bereit** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seite bereit** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie `Transform workItem to cardProps` aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
4. Hängen Sie `Transform workItem to cardProps` an das Event **Seiteneigenschaft geändert** an.
   a. Wählen Sie im Menü **Seiteneigenschaft geändert** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   b. Wechseln Sie im Popup-Bildschirm zum Skripts-Abschnitt, und wählen Sie `Transform workItem to cardProps` aus.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Hängen Sie die Events `CARD_CLICKED` und `CARD_CLICKED (Work item cards)` an.
   Der Popup-Bildschirm **Event erstellen** wird angezeigt.

Nachstehend ein Demovideo zum Definieren von Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner.
Event-Zuordnungen für Arbeitsplaner definieren

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Containerkomponenten für Arbeitsplaner

Zugehörige Informationen

Events in UI Builder

Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Präsentieren Sie Informationen in einem intuitiven Format mit der Komponente Kartenbasiscontainer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Inhalt** die Option **+Komponente hinzufügen** aus.
2. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Kartenbasiscontainer** aus.
3. Legen Sie auf der Registerkarte **Konfig** die Eigenschaften für Interaktion und Aria fest.
   - Wählen Sie im Menü **Interaktion** die Option `Click` aus.
   - Wählen Sie im Abschnitt „Eingabehilfe“ das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
   - Wählen Sie in der Liste **ARIA-Eigenschaften** die Option `@state.cardProps.aria` aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Events** aus.
5. Wählen Sie im Menü **Auf Karte geklickt** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   Der Popup-Bildschirm „Ereignis-Handler-Vorschau“ wird angezeigt.
6. Wählen Sie im Abschnitt **Skripts** die Option `Handle card clicked` aus.
7. Wählen Sie **Hinzufügen**.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren von Containerkomponenten in Arbeitsplaner. Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner

Zugehörige Informationen

Containerkomponenten in UI Builder

Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Passen Sie die Arbeitsplaner-Überschriftskomponente an, um den Titel Ihren Anforderungen entsprechend anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt **Inhalt** die Option **+Komponente hinzufügen** aus.
2. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Header für Kartenbasis** aus.
   Der ausgewählte Container wird im rechten Bereich angezeigt.
3. Konfigurieren Sie die Überschriftenkomponente.
   a. Bewegen Sie auf der Registerkarte **Konfig** den Mauszeiger über den Abschnitt **Dropdown-Listen**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.
   b. Wählen Sie im **Dropdown-** Menü die Option `@state.cardProps.dropdowns` aus.
   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Abschnitt **Überschrift**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus.
   d. Wählen Sie im Menü **Überschrift** die Option `@state.cardProps.heading` aus.
   e. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Abschnitt **Überschrift**, und wählen Sie das Symbol für dynamische Datenbindung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie dem Event **Auf Karten-Header-Aktion geklickt** die Aktion **Auf Handler-Karte geklickt** hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Events** aus.
   b. Wählen Sie im Abschnitt **Auf Handler-Karte geklickt** die Option **+Neuen Ereignis-Handler hinzufügen** aus.
   c. Wählen Sie im Menü **Tagline** die Option `@state.cardProps.tagline` aus.
   d. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Ereignis-Handler-Vorschau** im Abschnitt **Skripts** die Aktion **Auf Handler-Karte geklickt** aus.
   e. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Arbeitsplaner-Kartenüberschrift.
Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplanerkarte

Zugehörige Informationen

Überschriftskomponenten in UI Builder

Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplaner-Karte konfigurieren

Fügen Sie die Anzeige-Arbeitselementfelder `Label value stacked` auf der Karte hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Abschnitt **Inhalt** zu **Textkörper (Flex)** > **Kartenbasiscontainer (Flex)** > **Header für Kartenbasis**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Header für Kartenbasis**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Bildschirm die Komponente **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
4. Wählen Sie im linken Bereich **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
5. Wählen Sie im rechten Bereich die Registerkarte **Konfig** aus, und konfigurieren Sie Größe, Ausrichtung und Elemente.
   a. Wählen Sie im Ausrichtungsmenü die Option `Horizontal-equal` aus.
   b. Wählen Sie im Menü „Größe“ die Option **Klein** aus.
   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über **Elemente**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.
   d. Geben Sie im Menü **Elemente** den Wert `@state.cardProps.content` ein.
   e. Geben Sie im Feld **Mindestbreite des Elements** den Wert `75 px` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Aktivieren Sie die Optionen **Textumbruch** und **Gekürzt**.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplaner-Karte. Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplanerkarte konfigurieren

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Avatar-Komponente für Arbeitsplaner

Zugehörige Informationen

Themen in UI Builder

Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Verwenden Sie die Komponente `Container`, um einen Avatar und den Benutzernamen des Verantwortlichen für das Arbeitselement hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Abschnitt **Inhalt** zu **Textkörper (Flex)** > **Kartenbasiscontainer (Flex)** > **Header für Kartenbasis**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Header für Kartenbasis**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
3. Wählen Sie im Popup-Bildschirm die Komponente **Gestapelter Bezeichnungswert** aus.
4. Klicken Sie im linken Bereich mit der rechten Maustaste auf **Gestapelter Bezeichnungswert**, und wählen Sie **Komponente hinzufügen nach** aus.
5. Konfigurieren Sie die Komponente.

   a. Wählen Sie im Popup-Bildschirm **Komponenten** die Option **Container** aus.

   b. Gehen Sie auf der Registerkarte **Konfig** wie folgt vor:

   i. Klicken Sie auf das Symbol für die Bearbeitung der Komponententransparenz ( ).

   ii. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Feld **Komponente ausblenden**, und wählen Sie das Symbol für die dynamische Datenbindung aus.

   iii. Geben Sie im Feld **Komponente ausblenden** den Wert `!@state.cardProps.assignedTo` ein

   iv. Wählen Sie im Menü **Richtung** die Option **Zeile** aus.

   v. Wählen Sie auf der Registerkarte **Stile** im Feld **Elemente ausrichten** das Zentriersymbol aus.

   vi. Wählen Sie **Speichern**.

6. Um die Avatar-Komponente hinzuzufügen, wählen Sie **Container (Flex)** > **+Komponente hinzufügen**.
7. Wählen Sie **+Komponente hinzufügen** aus.
   Der Popup-Bildschirm „Komponenten“ wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Arbeitskonfiguration eine Arbeitsplanerkarte zuordnen

Ordnen Sie die von Ihnen erstellte Arbeitsplanerkarte der Arbeitskonfiguration zu, um die Karte in der Arbeitsplaner-Seitenleiste anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitszeitplaner** > **Arbeitskonfiguration**.
2. Wählen Sie die Arbeitskonfiguration aus, der Sie die Arbeitsplanerkarte zuordnen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **UX-App-Route** den Namen der Arbeitsplanerkarte aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Arbeitskonfigurationskarte wird in Arbeitsplaner im Manager-Arbeitsbereich angezeigt.

   Informationen zum Einrichten einer Arbeitskonfiguration finden Sie unter Arbeitskonfiguration einrichten.

   Informationen zum Erstellen der Arbeitsplanerkarte finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit UI Builder erstellen.

Erweiterungspunkte für Arbeitsplaner erstellen

Erstellen Sie Erweiterungspunkte, um Ihre Implementierung in Arbeitsplaner anzupassen. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Ihre Teammitglieder an einer Aufgabe vor Ort arbeiten, können Sie den Standort Ihrer Teammitglieder für die ihnen zugewiesenen Arbeitselemente konfigurieren, damit sie schnell zu den Aufgaben gelangen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Sie müssen den Anwendungsbereich auf Arbeitsplaner (sn_wfo_work_sched) festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Erweiterungspunkt `WorkItemSkillsRecommendationManager` ist standardmäßig verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Öffnen Sie den Erweiterungspunkt `sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager`.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Option **Implementierung erstellen** aus.
4. Definieren Sie die Funktionen anhand Ihrer Anforderungen, um Ihre Implementierung anzupassen.

Arbeit mit Arbeitsplaner in zuweisen Personaloptimierung für ITSM

Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erhalten Sie Einblicke darüber, welche Service Desk-Mitarbeiter aufgrund ihrer obligatorischen und optionalen Kompetenzen zur Bearbeitung einer Aufgabe empfohlen wurden.

Arbeit auf Grundlage der Kompetenzen und der Kapazität Ihres Teams zuweisen

Planen Sie die Arbeit Ihrer Teams, und weisen Sie Arbeitselemente wie Incidents, Probleme, Change-Anforderungen oder Interaktionen auf Grundlage von Kompetenzen, Verfügbarkeit und Kapazität zu. Zeigen Sie die Schichten, Events und Arbeitszuweisungen Ihrer Teams an, oder weisen Sie die Arbeitselemente von einem zentralen Ort aus zu.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ihr Administrator muss der Systemeigenschaft `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories` Sys-IDs für Ereigniskategorien hinzufügen, die Sie im Kalender anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Arbeitsplaner-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM ..

Erforderliche Rolle: sn_wfo_work_sched.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie die Aufgaben, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen sind, und deren tatsächliche Schichtpläne. Wenn der Außendienstmitarbeiter während der Dauer für den Abschluss der Aufgabe nicht arbeitet, können Sie die Aufgabe basierend auf der Verfügbarkeit des Außendienstmitarbeiters neu zuweisen.

Hinweis:

- Jeder Aufgabentyp wird in der Farbe angezeigt, die in der Warteschlangenkonfiguration definiert ist.
- Sie können Stichwörter in das **Suchfeld** in der Seitenleiste eingeben, um eine Karte zu durchsuchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Arbeitsplaner**.
   - Sie können die Arbeitsschichten aller Service Desk-Mitarbeiter für alle von Ihnen verwalteten Teams anzeigen. Wenn Sie die Schicht auswählen, werden im Popup-Fenster die Schichtdetails angezeigt, z. B. die Schichtzeitspanne und die Pausenzeiten der Service Desk-Mitarbeiter.
   - Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Filtersymbol ( ) und dann einen beliebigen Filter aus, fügen Sie die gewünschten Kriterien hinzu, und wählen **Sie Anwenden**, um die Anzeige der Teammitglieder im Kalender einzugrenzen. Sie können basierend auf der Zuweisungsgruppe Ihres Teams, den Fähigkeiten, dem Standort, dem Zeitplan oder dem Schichtplan filtern.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine Warteschlangenkonfigurationen in Arbeitsplanerhaben, wählen Sie das Symbol für die Warteschlangeneinstellungen ( ) aus, und aktivieren Sie dann bis zu fünf Arbeitselementtypen. Die Anwendung erstellt eine Warteschlangenkonfiguration und entsprechende Filter für jeden aktivierten Arbeitselementtyp.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Warteschlangenkonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Warteschlangenkonfigurationen aus**.

b. Wählen Sie in der Liste „ **Meine Warteschlangenkonfigurationen“** die Option **Neu**aus.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Beschreibung
Name	Name für die Warteschlangenkonfiguration.
Arbeitskonfiguration	Die Art der Arbeitskonfiguration, die Sie für die Warteschlangenkonfiguration verwenden möchten.
Farbe	Die Arbeitselementfarbe, die im Kalender angezeigt wird.
Reihenfolge	Die Reihenfolgennummer, in der die Warteschlangenkonfiguration in Arbeitsplanerangezeigt werden soll.
Übereinstim- mungsregel	Die übereinstimmende Regel für den Arbeitselementtyp.

d. Wählen Sie **Speichern**.

5. Analysieren Sie Arbeit und Zeitplan Ihrer Teams.

a. Wählen Sie im Menü **Warteschlange** ein Arbeitselement aus, um zugehörige Aufgaben anzuzeigen.

Wenn Sie beispielsweise **Nicht zugewiesene Incidents** auswählen, können Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Warteschlange für nicht zugewiesene Incidents anzeigen.

Sie können eine Zeitzone auswählen, um den Mitarbeiterzeitplan in dieser Zeitzone anzuzeigen.

b. Analysieren Sie die Aufgaben und Arbeitsschichten für jeden Service Desk-Mitarbeiter im Kalender. Sie können Paginierung verwenden, um durch die Arbeitsschichten zu scrollen.

6. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente zu.

a. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.

Wenn Sie die Option **Nur vorgeschlagene** anzeigen aktivieren, können Sie Teammitglieder standardmäßig basierend auf ihrer Verfügbarkeit, ihren Fähigkeiten oder ihrer Zeitzone anzeigen. Die Rangfolge der Teammitglieder basiert auf übereinstimmenden Zuweisungsregeln, die für die einzelnen Kriterien festgelegt sind. Arbeitsplaner verwendet die Zuweisungs-Workbench , um Außendienstmitarbeiter für die Arbeit an Aufgaben zu bewerten.

Sie können eines oder mehrere dieser Kriterien auswählen, und die Rangliste der Teammitglieder basiert auf den ausgewählten Kriterien:

- **WFO – Verfügbarkeit** – Die Anzahl der Stunden, die das Teammitglied verfügbar ist.
- **WFO - Obligatorische Kompetenzen**: Wenn der Aufgabe obligatorische und optionale Kompetenzen zugeordnet sind, zeigt der Arbeitsplaner zuerst

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter an, die über alle obligatorischen Kompetenzen verfügen, und dann die Außendienstmitarbeiter, die über die optionalen Kompetenzen verfügen.

- **WFO - Optionale Kompetenzen** – Wenn der Aufgabe nur optionale Kompetenzen zugeordnet sind, werden in der Liste die Außendienstmitarbeiter mit den optionalen Kompetenzen angezeigt.
- **WFO- Zeitzonenüberschneidung** – Das Delta zwischen der Aufgabenzeitzone und der Zeitzone des Benutzers. Wenn sich der Benutzer beispielsweise in der Pazifik-Zeitzone befindet und sich der Aufgabenstandort in der Ost-Zeitzone befindet, wird **+3**angezeigt. Wenn der Aufgabenstandort „Hawaii“ ist, wird **-3**angezeigt.

Informationen zum Hinzufügen einer eigenen übereinstimmenden Regel finden Sie unter Erstellen Sie ein Kriterium für eine übereinstimmende Regel im Arbeitsplaner.

Alle diese Kriterien basieren auf der Rangfolgemethode „ **Mehr ist besser** “, bei der ein höherer Wert besser ist. Wenn beispielsweise das Kriterium WFO-Obligatorische Kompetenzen aktiviert ist, werden Teammitglieder, die über weitere Kompetenzen verfügen, die für die Arbeit an dem Arbeitselement obligatorisch sind, höher eingestuft.

Wenn für jedes Kriterium eine Übereinstimmung von 100 % vorliegt, werden die Werte in grüner Farbe angezeigt. Andernfalls werden die Werte in gelber Farbe angezeigt. Wenn alle Kriterien zu 100 % übereinstimmen, werden die übereinstimmenden Details in grüner Farbe angezeigt. andernfalls werden sie in gelber Farbe angezeigt.

b. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten, im Arbeitszeitplaner-Kalender aus.

c. Klicken und ziehen Sie Ihre Maus über die Zeitspanne im Kalender, für die der Außendienstmitarbeiter an der Aufgabe arbeiten soll.
Die Aufgabe ist dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Sie können auch die Dauer der Zeitspanne bearbeiten oder die Zeitspanne ziehen und die Aufgabe einem anderen Außendienstmitarbeiter zuweisen.

Hinweis:
Wenn Sie in der Arbeitswarteschlange eine Aufgabe auswählen, die einem Außendienstmitarbeiter zugewiesen wurde, scrollt die Anwendung automatisch zu der Seite mit der Zeitspanne für die Aufgabe und zeigt den Zeitplan für den Außendienstmitarbeiter an.

7. Wahlweise: Aktualisieren Sie ein Arbeitselement aus dem Kalender.

a. Wählen Sie im Kalender die gewünschte Aufgabe aus, die Sie aktualisieren möchten.

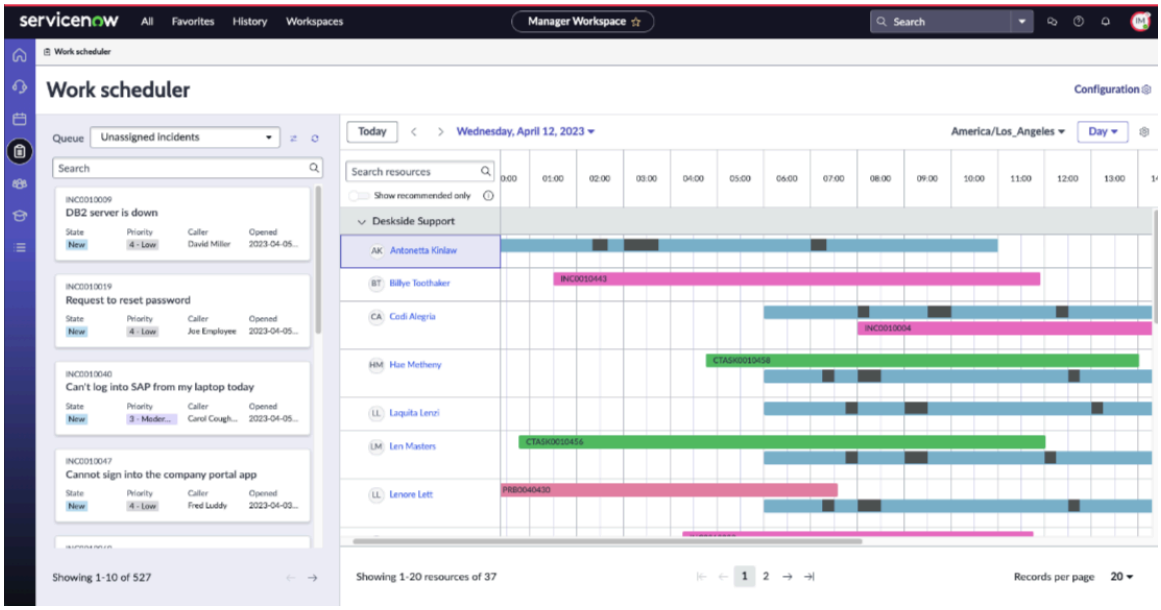
b. Klicken Sie auf das Symbol „Bearbeiten“, um auf einen Arbeitselementdatensatz zuzugreifen.

c. Nehmen Sie im Formular die erforderlichen Aktualisierungen vor.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Das Bild unten ist eine Darstellung der Infografik Arbeitsplaner.



Erstellen Sie ein Kriterium für eine übereinstimmende Regel im Arbeitsplaner

Fügen Sie ein Kriterium für eine übereinstimmende Regel hinzu, um die Zuweisung von Arbeitselementen an Teammitglieder basierend auf der Regel zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Übereinstimmungsregeln, die standardmäßig verfügbar sind, basieren auf dem Übereinstimmungstyp der Auswahlkriterien:

Regelname	Arbeitskonfigurationsnar	Tabelle	UX-App-Route
Incident-Übereinstimmungsregel	Incidents	Incident [incident]	Incident
Problem-Übereinstimmungsregel	Probleme	Problem [problem]	Problem
Übereinstimmungsregel für angefordertes Element	Angeforderte Artikel	Angefordertes Element [sc_req_item]	Angeforderter Artikel
Übereinstimmungsregel anfordern	Anforderungen	Anforderung [sc_request]	Anforderung
Übereinstimmungsregel für Katalogaufgabe	Katalogaufgabe	Katalogaufgabe [sc_task]	Katalogaufgabe
Übereinstimmungsregel für Change-Anforderungen	Change-Anforderung	Change Request [change_request]	Change-Anforderungen
Übereinstimmungsregel für Change-Aufgaben	Aufgabe ändern	Change-Aufgabe [change_task]	Aufgabe ändern

Informationen zur Funktionsweise von Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für Arbeitselemente im Arbeitsplaner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden vier Kriterien sind standardmäßig verfügbar:

- WFO – Obligatorische Kompetenzen
- WFO-Verfügbarkeit
- WFO – Optionale Kompetenzen
- WFO-Zeitzone überschneidet sich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Übereinstimmungsregeln**.
2. Wählen Sie in der Liste der übereinstimmenden Regeln eine übereinstimmende Regel aus. zum Beispiel die **Incident-Übereinstimmungsregel**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kriterien auswählen die Option **Neu aus.**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zum Erstellen neuer Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Create assignment workbench matching criteria .
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Übereinstimmungskriterien für Arbeitselemente im Arbeitsplaner

Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen.

Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien:

- **Einfache Übereinstimmung**: Erstellt 1-zu-1-Zuordnungen, z. B. die Zuordnung der Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters zur Zeitzone eines Aufgabenstandorts.
- **Zusammenfassung**: Verwendet eine einfache Abfrage und gibt ein zusammengefasstes Ergebnis zurück. Wählen Sie für einen Zusammenfassungstyp eine Tabelle aus, und erstellen Sie einen Filter. Wählen Sie dann ein Zusammenfassungsfeld aus, z. B. das Feld **zugewiesen an** Dieser Abfragetyp gibt eine Gruppe von Benutzern zurück.
- **Geskriptet**: Verwendet eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

In der Zuweisungs-Workbench werden mehrere Übereinstimmungskriterien bereitgestellt:

- **Verfügbarkeit heute**: Die Verfügbarkeit wird basierend auf dem Arbeitszeitplan des Kundenservice-Mitarbeiters, der zugewiesenen Arbeit und der persönlichen Freizeit berechnet. Je mehr Verfügbarkeit ein Kundenservice-Mitarbeiter hat, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen**: Die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter-Fähigkeiten, die mit den für den Incident erforderlichen Kompetenzen übereinstimmen. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.
- **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**: Berechnet die Anzahl der Mitarbeiter-Kompetenzen, die den obligatorischen Kompetenzen entsprechen. Dies geschieht, indem alle Mitarbeiter herausgefiltert werden, die nicht über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, und die verbleibenden Mitarbeiter klassifiziert werden. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support** für obligatorische Kompetenzen, um Service Desk-Mitarbeiter mit dem Configuring the mandatory skills feature abzugleichen, der für einen Incident identifiziert wurde.

- **Zugewiesene Incidents**: Die Anzahl der Incidents, die diesem Service Desk-Mitarbeiter bereits zugewiesen sind. Je mehr Incidents zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Zuletzt zugewiesen**: Im Interesse des Ausgleichs der zugewiesenen Arbeit wird der Mitarbeiter basierend auf der zuletzt zugewiesenen Arbeit priorisiert.

Zur Erstellung übereinstimmender Kriterien wählen Sie den Typ aus und verwenden die Felder dieses Typs zum Erstellen der Abfrage. Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien können Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench erstellen, indem Sie Zuordnungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.

Im Rahmen der Auswahl der Übereinstimmungskriterien für die Workbench-Konfiguration können Sie für jedes einzelne Kriterium die folgenden Einstellungen angeben:

- Rangfolge und Anzeigenutzung
- Rangfolgemethode
- Gewichtung der Rangfolge
- Schwellenwert
- aktiv/inaktiv

Rangfolge und Anzeigenutzung

Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll:

- Rangfolge und Anzeige: Verwenden Sie das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigen Sie sie in einer Spalte in der Workbench an.
- Nur Anzeige: Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
- Nur Rangfolge: Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind weniger zugewiesene Incidents besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die Werte der Übereinstimmungskriterien und ihrer jeweiligen Gewichtung hinzu und wendet diese Werte an, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Gesamtrangfolge zu bestimmen.

1. Berechnen Sie eine Zahl für jedes Kriterium.
2. Multiplizieren Sie diese Zahl mit der Gewichtung des Kriteriums.
3. Dividieren Sie das Ergebnis durch die Summe aller Kriterien.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kriterium, und fügen Sie die Ergebnisse hinzu.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Rangfolge für einen Kundenservice-Mitarbeiter mit diesen Übereinstimmungskriterien-Werten bestimmt wird:

- Übereinstimmende Kompetenzen mit Support für obligatorische Kompetenzen: 5/6
- Verfügbarkeit heute: 7 Stunden
- Zugewiesene Incidents: 2

Berechnungen:

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: `2/3 = 0,666` (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: `7/8 = 0,875` (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Zugewiesene Incidents**: `2/26 = 0,0769` (26 entspricht der Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung**: Jedes Übereinstimmungskriterium hat die gleiche Gewichtung von 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Referenz für Arbeitsplaner-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM .

Personaloptimierung für ITSM verfügt über Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens von Arbeitsplaner.

Eigenschaften

Geben Sie im Arbeitsbereich-Filternavigator *sys_properties.list* ein, und suchen Sie nach den unten aufgeführten Arbeitsplanereigenschaften.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	Definiert die Liste der Tabellen, die ein Arbeitsplaner-Administrator (sn_wfo_work_sched.admin) für Arbeitszuweisungen in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace verwenden kann. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** incident,problem,change_request,change_task,sc_task,sc_reques
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	Kommagetrennte Sys-IDs für Event-Kategorien, die im Arbeitsplaner-Kalender im Manager-Arbeitsbereich angezeigt werden. **Typ:** Zeichenfolge
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Aktiviert die Anzeige von Schichtspannen in Arbeitsplaner in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Definiert, wie viele Übereinstimmungskriterien für jede Übereinstimmungsregel in Arbeitsplaner erstellt werden können, wenn Vorschläge aktiviert sind • **Typ:**Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Definiert, welche Benutzer in Arbeitsplaner angezeigt werden, wenn Vorschläge aktiviert sind und der Prozentsatz der Übereinstimmungskriterien größer als der angegebene Wert ist • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 0

Automatische Übersetzung

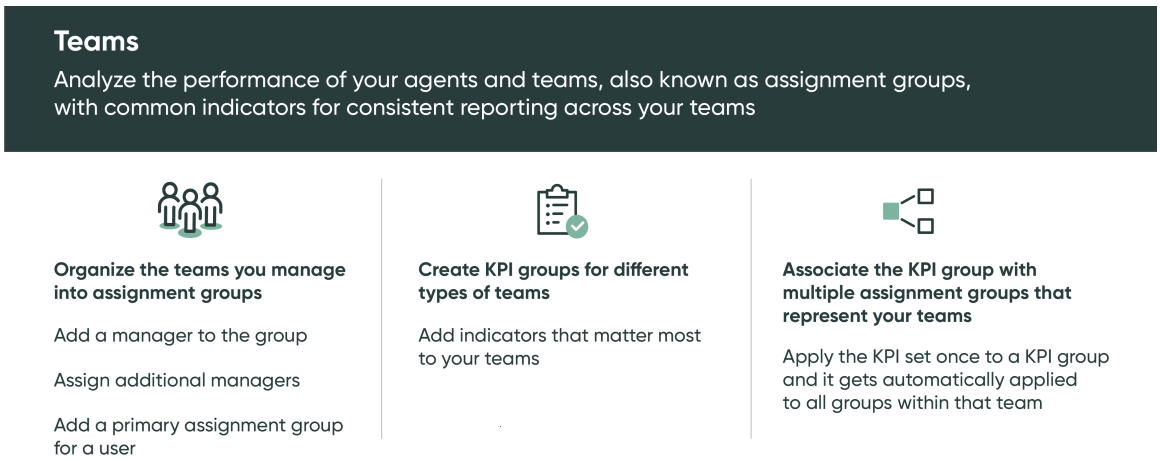
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teams in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren können. Anschließend können Sie eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen im Team zu analysieren. Zeigen Sie an einer zentralen Stelle Detailinformationen für die Metriken einer Gruppe, eines Service Desk-Mitarbeiters oder eines Incident im Team an.

In diesem Video erhalten Sie einen Überblick darüber, wie Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen einrichten und KPIs hinzufügen, um die Leistung zu messen. Teams in Zuweisungsgruppen organisieren

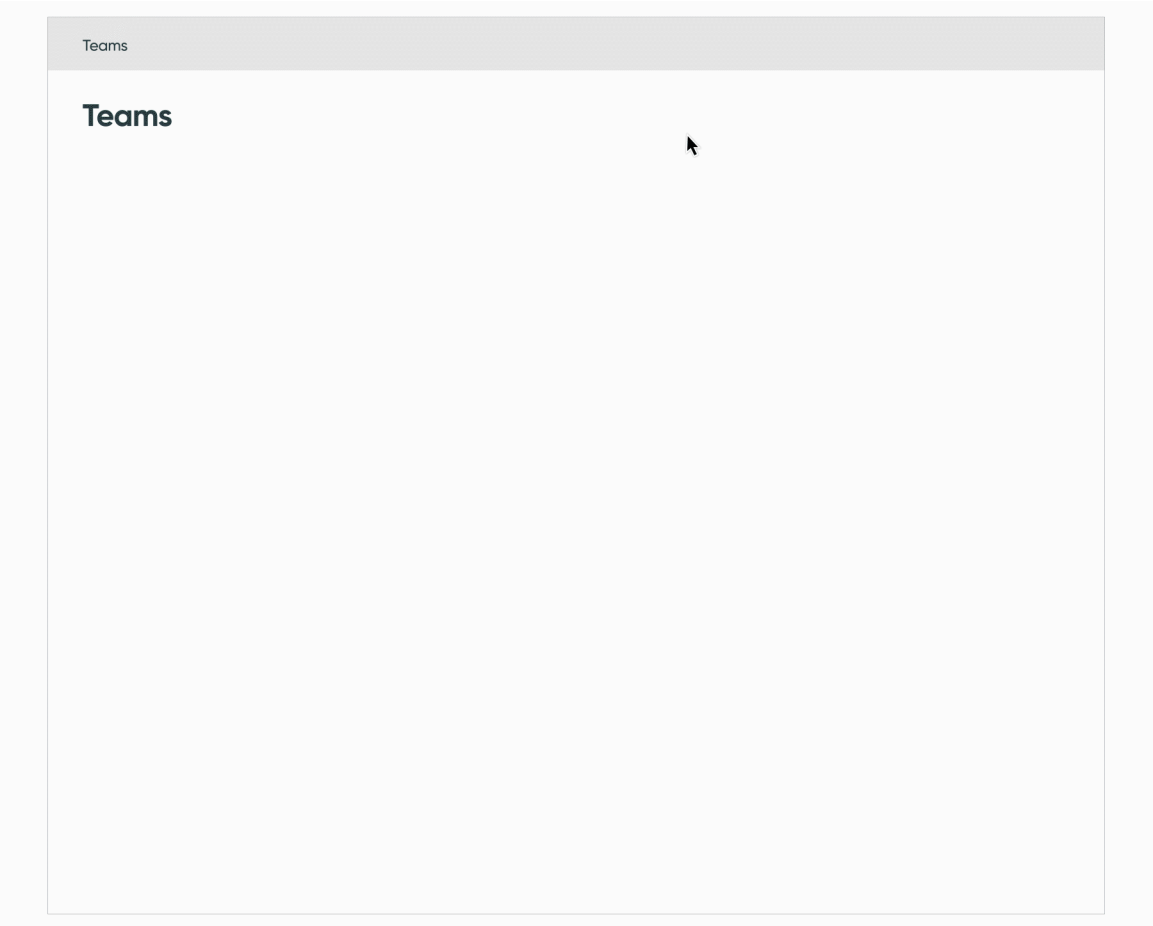
Die Abbildung zeigt, wie Sie Ihre Teams in Gruppen organisieren können.



Zeigen Sie Detailinformationen für Berichte an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Als Administrator für **Teams** können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- KPI-Gruppen für gängige Gruppen von Indikatoren (KPIs) zur Messung der Leistung von Teams erstellen

  Hinweis:
  Ihre Teams werden in der Anwendung **Teams-** als Zuweisungsgruppen bezeichnet.

- Der KPI-Gruppe KPIs hinzufügen
- Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen

  Hinweis:
  Stellen Sie sicher, dass Sie jeder Zuweisungsgruppe einen Manager hinzugefügt haben. Der Manager verwaltet die Zuweisungsgruppe entweder direkt oder benötigt Einblick in die Zuweisungsgruppe.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Leistungstrends von Teams analysieren
- Detailinformationen für die Leistung von Teams und Service Desk-Mitarbeitern oder in Bezug auf Incidents anzeigen

Erste Schritte mit Teams n Personaloptimierung für ITSM

Wählen Sie eine Aufgabe aus, die Sie ausführen möchten, um zum Thema zu navigieren und detaillierte Anweisungen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teams

Leistung	Anwender	Suchen von Aufgaben zum Abschließen in Teams
Aktivieren Sie Teams in Personaloptimierung für ITSM.	Administrator	Aktivieren Sie Teams in Personaloptimierung für ITSM
Informieren Sie sich über die Rollen, Tabellen und anderen in Teams verwendeten Komponenten.	Beliebige Teams-Rolle	Teams-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM
Organisieren Sie Teams in Zuweisungsgruppen für Manager, damit diese die Teamleistung analysieren können.	Administrator	Teams in Personaloptimierung für ITSM einrichten
Mit Process Mining integrieren	Administrator	Integration von Process Mining in Personaloptimierung für ITSM einrichten
Analysieren Sie die Leistung Ihrer Teams	Teamleistungsadministrator	Analysieren der Teamleistung mit Teams in Personaloptimierung für ITSM
Identifizieren Sie Anomalien oder Engpässe innerhalb des Prozesses	Process Mining Analyst	Engpässe mithilfe der Integration von [Process Mining mit Personaloptimierung für ITSMidentifizieren

Beispiel für die Verwendung von Teams in Personaloptimierung für ITSM

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Ihre Teams von einer zentralen Stelle aus verwalten können.

Einem Manager des IT Service Desk sind 3 Teams direkt unterstellt. Er fungiert außerdem als zusätzlicher Manager für andere Teams, in die er Einblick hat, die ihm aber nicht direkt unterstellt sind.

Um die Teamleistung zu analysieren, geht der Manager folgendermaßen vor:

1. Die Teams werden in Gruppen aufgeteilt, die als Zuweisungsgruppen bezeichnet werden. Die Teams sind entweder dem Manager direkt unterstellt oder der Manager hat Einblick in ihre Leistung.
2. Es wird eine KPI-Gruppe mit einem Satz derjenigen Indikatoren erstellt, die für die Messung der Leistung der Zuweisungsgruppen am wichtigsten sind.
3. Sie fügt der KPI-Gruppe alle Zuweisungsgruppen hinzu, die die Gruppe von KPIs verwenden.

Mit diesem Setup kann der Manager die Leistung der nach KPI-Gruppen eingeteilten Teams effektiv analysieren.

Der Manager kann folgendermaßen Teams einrichten und verwenden:

1. KPI-Gruppe erstellen
2. Der Gruppe KPIs hinzufügen
3. Den Zuweisungsgruppen Manager hinzufügen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen
5. Verknüpfen Sie mehrere KPI-Gruppen mit einer oder mehreren Zuweisungsgruppen.
6. Im Rahmen der Leistungsanalyse Detailinformationen für eine KPI, einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Incident anzeigen

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie die Teamleistung analysieren können. Verwenden Sie Teams, um die Leistung nachzuverfolgen

Ausführliche Informationen zum Einrichten und Verwenden von Teams finden Sie unter Teams.

Teams in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Richten Sie Teams in Workforce Optimization for ITSM ein

Wichtig:
Wenn Sie das Plugin „Team Performance“ (sn_team_perf) aus dem ServiceNow Storeaktiviert haben, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Version des Store-Release für den Familien-Release Tokyo aktualisiert haben:

- Personaloptimierung für ITSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich (sn_wfo_cfg_itsm).
- Personaloptimierung Konfigurierbarer Arbeitsbereich Core (sn_wfo_cfg_ws).

Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM aktivieren.

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den Standarddatumsbereich in festzulegen Personaloptimierung für ITSM

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den Standarddatumsbereich in der konfigurierbaren Anwendung Personaloptimierung für ITSM festzulegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Teams verwendet die Eigenschaft sn_optimize.default_date_range in der konfigurierbaren Anwendung Personaloptimierung für ITSM, um den Standarddatumsbereich in der Datumsbereichsauswahl festzulegen, um die Leistung Ihres Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen.

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list`ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Name	sn_optimize.default_date_range
Typ	Ganzzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Wert	Die bevorzugte Anzahl von Tagen, auf deren Grundlage das Start- und Enddatum in der Datumsbereichsauswahl im Teams-Modul festgelegt wird.
Leserollen	sn_team_perf.team_performance_user
Schreibrollen	sn_team_perf.team_performance_admin

KPI-Gruppen zum Überwachen der Teamleistung erstellen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie Ihren KPI-Gruppen Zuweisungsgruppen zuordnen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist für die KPIs, die Ihren KPI-Zuweisungsgruppen zugeordnet sind, eine tägliche Datensammlung geplant. Die KPIs müssen die folgende Indikatoraufgliederung aufweisen:

- Zuweisungsgruppen
- Zugewiesen an

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü „Typ“ die Option **Teams** aus.

      Hinweis:
      Wenn Sie einen Typ auswählen, der in Teamleistung nicht unterstützt wird, z. B. den Typ „Kanäle“, zeigt die zugehörige Liste für die KPI-Gruppe die Standardliste aus der Tabelle sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators an.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

      Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen. Weitere Informationen zu KPIs und zur Berechnung der Zusammenfassungen finden Sie im Übersichtsvideo im Abschnitt „ Beispiel für Teams “.

2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für KPIs auf **Neu**.

b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

Hinweis:

- Sie können mehrere KPI-Gruppen einer oder mehreren Zuweisungsgruppen zuordnen.
- Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
- Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.

b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Wenn Sie eine KPI-Gruppe öffnen, wird im Formular „KPI-Gruppen“ standardmäßig der Typ der KPI-Gruppe basierend auf der aktuell ausgewählten Anwendung angezeigt.

Kopieren Sie eine KPI-Gruppe

Kopieren Sie eine vorhandene KPI-Gruppe. In der kopierten KPI-Gruppe wird alles, einschließlich des KPI-Schwellenwerts, mit Ausnahme der Zuordnung der Zuweisungsgruppe kopiert. Sie können die kopierte KPI-Gruppe entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.

2. Öffnen Sie eine beliebige KPI-Gruppe, die Sie kopieren möchten.

3. Wählen Sie **Kopieren**.

Die kopierte KPI-Gruppe wird geöffnet. Der kopierte KPI-Gruppenname ist derselbe, den Sie mit Kopie von vor dem Namen kopiert haben.

Sie können den Namen, die Beschreibung und die Reihenfolge entsprechend Ihren Anforderungen ändern. Sie können auch die unterstützenden KPIs ändern.

Erstellen Sie einen Schwellenwert für jeden KPI in einer KPI-Gruppe

Erstellen Sie einen Schwellenwert für jeden KPI in einer KPI-Gruppe, um den Indikatorstatus zu überwachen und die Leistung Ihres Teams zu analysieren. Definieren Sie den Schwellenwert mit oberen und unteren Grenzwerten, um die Teamleistung für jeden Indikator zu bewerten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
2. Öffnen Sie eine beliebige KPI-Gruppe, für die Sie einen KPI-Schwellenwert erstellen möchten, z. B. IT-Service.
3. Öffnen Sie einen beliebigen KPI, z. B. Geschlossene Incidents.
4. Wählen Sie die Registerkarte **KPI-Schwellenwerte** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

KPI-Schwellenwert

Feld	Beschreibung
KPI	Name des von Ihnen ausgewählten KPI. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Unterer Schwellenwert	Unterer Grenzwert, der für diesen KPI definiert ist.
Oberer Schwellenwert	Für diesen KPI definierter oberer Grenzwert.
Status	Der Status für den definierten Schwellenwert: Kritisch, Positiv oder Warnung. **Hinweis:** Das entsprechende Symbol für jeden Status wird im Arbeitsbereich Personaloptimierung angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Symbol **anzeigen** für den Status aktiviert ist. Diese Option ist standardmäßig für den kritischen Status aktiviert.
Reihenfolge	Eine Zahl für die definierten Schwellenwerte. Diese Anzahl muss für jeden Satz von Grenzwerten eindeutig sein.
Symbol anzeigen	Entsprechendes Symbol für jeden Status. Die Symbole werden nur im Manager **Workspace** angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Symbol anzeigen aktiviert ist. Der übergeordnete KPI, der sich auf die KPI-Gruppe bezieht, zeigt die Symbole ggf. basierend auf einem Schwellenwert in der Rasterkomponente an. Benutzer können die folgenden Symbole basierend auf einem Schwellenwert im Arbeitsbereich Personaloptimierung anzeigen. ○ Kritisches Symbol ( ) ○ Das Positivsymbol ( ) ○ Das Warnsymbol ( ) Die Symbole werden auf allen Seiten angezeigt, auf denen die übergeordneten KPIs mit der KPI-Gruppe verknüpft sind, basierend auf den Werten, die Sie für den unteren und oberen Schwellenwert festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Hinweis:
Wenn Benutzer im Manager-Arbeitsbereich einen Drilldown in einen KPI durchführen, zeigt die einzelne Bewertungslistenkomponente eine Schwellenwertwarnung für kritische Schwellenwerte an, die sich dem Schwellenwert nähern oder diesen überschreiten. Im Folgenden finden Sie Beispiele für Meldungen, die in der Bewertungsliste angezeigt werden:

- Schwellenwert von 95 % rückt näher
- Schwellenwert von 170 überschritten

Die Bewertungsliste zeigt die Warnungen an, die den folgenden Bedingungen entsprechen:

Zum Maximieren von Typ-KPIs

- Wert < Unterer Schwellenwert (Kritisch): Überschritten<Lower Threshold Value>
- Unterer Schwellenwert (Kritisch) < Wert < Oberer Schwellenwert (Kritisch): Nähert sich<Lower Threshold Value>

Zum Minimieren von Typ-KPIs

- Wert > Oberer Schwellenwert (Kritisch): Überschritten<Upper Threshold Value>
- Unterer Schwellenwert (Kritisch) < Wert < Oberer Schwellenwert (Kritisch): Nähert sich<Upper Threshold Value>

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Weisen Sie jeder KPI-Zuweisungsgruppe mindestens einen Manager zu, damit dieser Einblick in die Gruppe erhalten und die Leistung des Teams überwachen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Benutzer einer primären Zuweisungsgruppe zuordnen, indem Sie die Gruppe im Benutzerdatensatz auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **Zusätzliche Manager**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren der Teamleistung mit Teams in Personaloptimierung für ITSM

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teammitglieder miteinander vergleichen. Mit Teams können Sie Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Service Desk-Mitarbeiter erforderlich sind.

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen.

Angenommen, Sie verwalten die Einheit „IT Service Desk“. Die Einheit umfasst mehrere Teams, z. B. Hardware- und Netzwerksupport. Sie können eine KPI-Gruppe für die Einheit „IT Service Desk“ erstellen und dieser KPI-Gruppe anschließend Hardware- und Netzwerksupport als Zuweisungsgruppen hinzufügen. Als Nächstes fügen Sie der KPI-Gruppe eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs, Key Performance Indicators) hinzu. Mit diesen Daten können Sie die Leistungstrends der Teams für Hardware- und Netzwerksupport messen.

Außerdem kann ein Administrator mehrere KPI-Gruppen einer oder mehreren Zuweisungsgruppen zuordnen. Angenommen, es gibt zwei KPI-Gruppen:

- IT-Service
- Vorgänge

Die KPI-Gruppe „IT-Service“ umfasst zwei Zuweisungsgruppen:

- IT Service Desk
- Desk-seitiger Support

Ein Administrator kann also eine oder mehrere Zuweisungsgruppen, die bereits in der KPI-Gruppe „IT-Service“ verfügbar sind, der KPI-Gruppe „Vorgänge“ hinzufügen. Beispiel: Desk-seitiger Support.

Da die Zuweisungsgruppe „Deskside-Support“ Teil beider KPI-Gruppen ist, bedeutet dies, dass eine oder mehrere KPI-Gruppen einer oder mehreren Zuweisungsgruppen zugeordnet werden können.

KPI-Ziele für Mitarbeiter hinzufügen

Legen Sie wichtige Leistungskennzahlen fest, die Ihre Mitarbeiter erreichen sollen, damit sie die Qualität der Lösung von Incidents verbessern können. Sie können auch Ziele festlegen, um eine vorhandene Baselinemessung zu überwachen und zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_target_admin und sn_team_perf.team_performance_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein globales KPI-Ziel für einen von Ihnen verwalteten Mitarbeiter oder ein Team festlegen. Sie können das Ziel für jeden Indikator in der KPI-Gruppe erstellen, die der von Ihnen verwalteten KPI-Zuweisungsgruppe zugeordnet ist. Wenn Sie das globale Ziel festlegen, ist es für alle innerhalb der Zuweisungsgruppe sichtbar und wird auch im Zeitreihen-Widget angezeigt.

Wenn Sie ein persönliches Ziel festlegen, ist es nur für Sie sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie ein Team aus.
4. Wählen Sie den Mitarbeiter aus, für den Sie KPI-Ziele festlegen möchten.
5. Klicken Sie auf das Zielsymbol.
   - Um ein neues Ziel zu erstellen, klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
   - Um ein vorhandenes Ziel zu bearbeiten, wählen Sie das Ziel aus, das Sie bearbeiten möchten.
6. Wählen Sie den Zieltyp aus.
   - Um ein globales Ziel festzulegen, klicken Sie auf **Global**.
   - Um ein persönliches Ziel festzulegen, klicken Sie auf **Persönlich**.
7. Legen Sie das KPI-Ziel fest.
8. Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Nachverfolgung des Ziels starten möchten, und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie im Feld **Prüfungsdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie das gesetzte Ziel überprüfen möchten, und klicken Sie auf **OK**.
10. Legen Sie das Ziel fest.
    - Wenn Sie ein neues Ziel erstellen, klicken Sie auf **Speichern**.
    - Wenn Sie ein vorhandenes Ziel aktualisieren, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sie können den Zieltrend in der Indikator-Zeitreihenmetrik analysieren.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Ziele

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren Sie Trends, um die Leistung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Incident abrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Teams“.
3. **Wählen** Sie in der Liste der KPI-Gruppen die KPI-Gruppe aus, die Sie analysieren möchten.
   Sie können die Daten für die KPIs der obersten Ebene anzeigen.

Hinweis:

Die Seite „Teams“ zeigt die Liste der Zuweisungsgruppen, die der ausgewählten KPI-Gruppe zugeordnet sind.

4. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihres Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können den Standarddatumsbereich mithilfe der *sn_optimize.default_date_range* Systemeigenschaftfestlegen.
Alle Teams, die Sie verwalten, sind im Gruppenheader mit der Hervorhebung **Mein Team** gekennzeichnet. Sie können auch Teams anzeigen, in die Sie Einsicht haben.

5. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Indikatorleistung analysieren	Klicken Sie auf die Registerkarte **Performance**, um die Indikatorgesamtleistung für alle Mitglieder im Team zu verfolgen und zu analysieren. **a.** Klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied, um die Indikatorleistung für das Team zu analysieren. Sie können dann einen Punkt in der Zeitreihenvisualisierung oder eine Incident-Anzahl in der Tabelle auswählen, um weitere Detailinformationen anzuzeigen. **b.** Wenn Sie die Indikatorleistung für ein Teammitglied analysieren möchten, klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied.
Incidents nachverfolgen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Incidents**, und analysieren Sie alle Incidents, die mit dem Team im Zusammenhang stehen. ○ Wenn Sie Detailinformationen zu dem Incident anzeigen möchten, wählen Sie einen Incident aus. ○ Wenn Sie Detailinformationen zu einem Teammitglied anzeigen möchten, wählen Sie in der Spalte **Zugewiesen an** ein Teammitglied aus.
Kompetenzen für Ihr Team analysieren	Klicken Sie auf die Registerkarte **Performance**, um die Kompetenzen für jeden Mitarbeiter in Ihrem Team zu analysieren. **a.** Wählen Sie einen Mitarbeiter aus, für den Sie Kompetenzen basierend auf dem Kompetenzniveautyp analysieren möchten. **b.** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ▪ Um alle Kompetenzen für den Mitarbeiter zu analysieren, klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**. ▪ Um Kompetenzen basierend auf den dem Mitarbeiter zugeordneten Kompetenzniveautypen zu analysieren, klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht** und wählen im Abschnitt **Kompetenzen** eine Punktzahl für die Kompetenzniveautyp aus.

Sie können auch Incidents, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams

Erhalten Sie Einblicke in Prozessengpässe und identifizieren Sie Bereiche mit Optimierungspotenzial. Sie können auch die Variationsanalyse anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen das Projekt für die KPI-Gruppe durchsucht haben, für die Sie Prozesseinblicke analysieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Projekt Process Mining für eine KPI-Gruppe.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erhalten die Prozesseinblicke und die Variationsanalyse für einen übergeordneten oder untergeordneten KPI. Sie können auch die Metriken und Datensätze für einen übergeordneten oder untergeordneten KPI anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol ( ).
   Die Seite „Teams“ wird geöffnet.

   Hinweis:
   Die Seite „Teams“ zeigt Zuweisungsgruppen und die entsprechenden Details an, z. B. Durchschnittliche Bearbeitungszeit, Geschlossene Incidents oder Letzte Anruflösung. Sie können auf die Werte für die zugehörige Zuweisungsgruppe klicken, wenn Sie weitere Details wünschen. Wenn Sie z. B. auf einen Wert für die durchschnittliche Bearbeitungszeit klicken, zeigt die neue Seite die Detailseite für die durchschnittlichen Bearbeitungszeitmetriken für den IT Service Desk der Gruppe an.

3. Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, für die Sie Prozesseinblicke analysieren möchten, z. B. IT Service Desk.

   Die Seite „Teams“ zeigt die KPIs, die einer Zuweisungsgruppe zugeordnet sind, und die KPI-Gruppen, die Sie in der Liste der KPI-Gruppen ausgewählt haben. Sie können die KPI-Gruppe mithilfe dieser Liste ändern. Sie sehen die KPIs, die zur KPI-Gruppe für dieselbe Zuweisungsgruppe gehören. Wenn der ausgewählten Zuweisungsgruppe jedoch nur eine KPI-Gruppe zugeordnet ist, wird die **KPI-Gruppenliste** als inaktiv angezeigt.

   Wenn Sie weitere Detailinformationen für einen bestimmten Benutzer in einer Zuweisungsgruppe anzeigen, wird auf der Seite mit den Benutzerdetails die Zuweisungsgruppe angezeigt, zu der der Benutzer gehört, sowie die KPI-Gruppe, zu der die Zuweisungsgruppe gehört.

4. Rufen Sie Detailinformationen zu einem KPI auf, z. B. „Geschlossene Incidents“.

   Hinweis:
   Wenn Sie Einblicke für einen übergeordneten KPI anzeigen möchten, klicken Sie auf die Registerkarte **Prozessanalyse**. Klicken Sie auf die Registerkarte **Metriken**, um die Metrikdetails anzuzeigen, z. B. die Details zu geschlossenen Incidents. Um die Anzahl der Datensätze für geschlossene Incidents anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Datensätze**.

5. Führen Sie einen Drilldown zu einem KPI für einen Service Desk-Mitarbeiter durch, z. B. P1-Incidents.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Prozessanalyse** aus, und führen Sie eine Analyse der Prozesseinblicke und Abweichungen durch.
   Sie können die Prozesseinblicke für den Datumsbereich analysieren, für den Sie die Daten extrahiert haben. Weitere Informationen zu Geschäftseinblicken finden Sie unter Geschäftseinblicke anzeigen .

Zugehörige Informationen

Prozesseinblicke analysieren und erhalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die Leistungsdaten Ihres Teams für ein bestimmtes Datum an

Sie können die Leistungsdaten Ihres Teams für ein bestimmtes Datum mithilfe eines Zeitreihendiagramms anzeigen.

Vorbereitungen

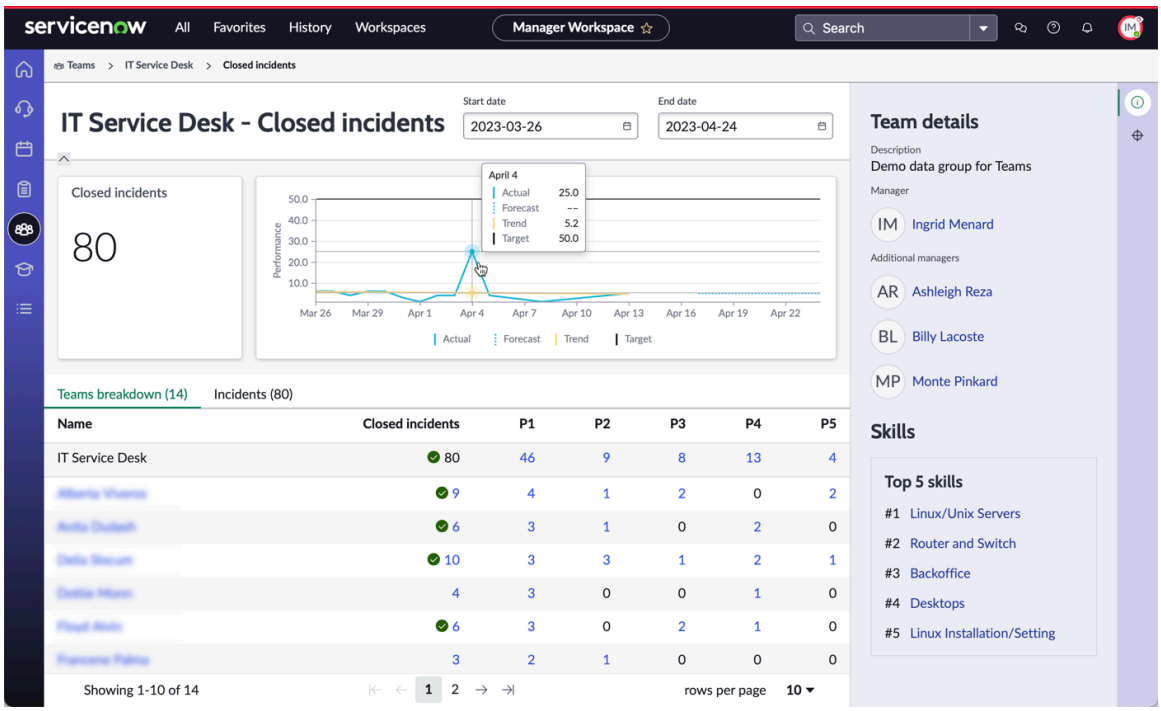
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager und sn_team_perf.team_performance_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Teams-Symbol aus.
3. Wählen Sie ein Team aus, und führen Sie einen Drilldown zu einem KPI durch, z. B. Geschlossene Incidents.
4. Zeigen Sie auf das Zeitreihendiagramm.

   Das Diagramm zeigt die Leistungsdaten für den ausgewählten Datumsbereich. Das Zeitreihendiagramm zeigt das bestimmte Datum an. Sie können die Daten für jedes verfügbare Datum anzeigen.

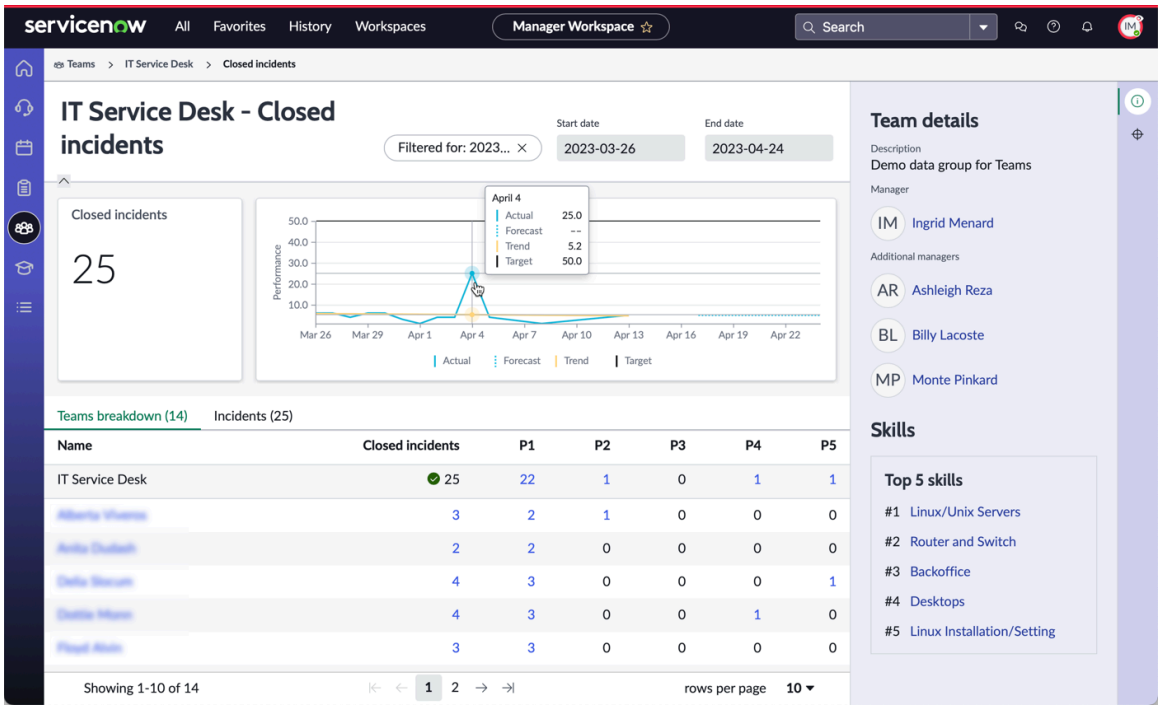
5. Wählen Sie das Diagramm für das Datum aus.



Die Seite „KPI-Details“ zeigt das ausgewählte Datum (Datumsfilter) im gleichen Format wie das Datum in den Datumsbereichsfeldern an. Beispiel: Gefiltert nach: 2023-04-15. Diese Seite zeigt auch die gefilterten Daten für das ausgewählte Datum an. Die folgende Abbildung zeigt das ausgewählte Datum und die entsprechenden Daten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Führen Sie einen weiteren Drilldown zu einem KPI durch, z. B. P1.

   Die Detailseite zeigt die Daten für das ausgewählte Datum an.

   Hinweis:

   Wenn Sie im Zeitreihendiagramm ein Datum auswählen, werden die Felder für den Datumsbereich inaktiv. Sie können den Datumsfilter jederzeit schließen, um zu den nach dem Datumsbereich gefilterten Daten zurückzukehren.

   Sie können den Datumspillenfilter schließen, um zu den Daten zurückzukehren, die Sie für den ausgewählten Datumsbereich anzeigen möchten.

Teams-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM

In Personaloptimierung für ITSM werden Rollen zum Verwalten von Teams und Eigenschaften zum Ändern des Standardverhaltens verwendet.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.
Teams-Manager [sn_team_perf.team_performance_manager]	Gewährt Zugriff auf das Teamleistungsmodul in Manager Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_optimize.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Geschlossene Incidents	Anzahl der geschlossenen Incidents.
Kundenzufriedenheit	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für Incidents basierend auf CSAT-Umfrageergebnissen. Dieser Indikator ist mit Aufgliederungen von Service Desk-Mitarbeitern und Zuweisungsgruppen verknüpft. Er liefert Ergebnisse von Kundenzufriedenheitsumfragen für alle Service Desk-Mitarbeiter und die jeweiligen Teams.
Qualität	Stellt berechnete Bewertungsfeedback-Punktzahl bereit.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit (MTTR)	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Incidents, die beim ersten Anruf gelöst wurden.
Auszubildendenbeurteilung	Durchschnittliche Bewertung in Prozent aus allen Umfragen, die der Coach zur Beurteilung des Auszubildenden durchgeführt hat
Von VA selektierte Incidents	Die Anzahl der Incidents, die von Virtual Agent automatisch für Ihr Team erstellt werden, wenn Aufgaben abgewiesen werden. Sie müssen ITSM Virtual

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatorname	Beschreibung
	Agent Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) auf Ihrem System installiert haben, um diesen KPI zu analysieren.

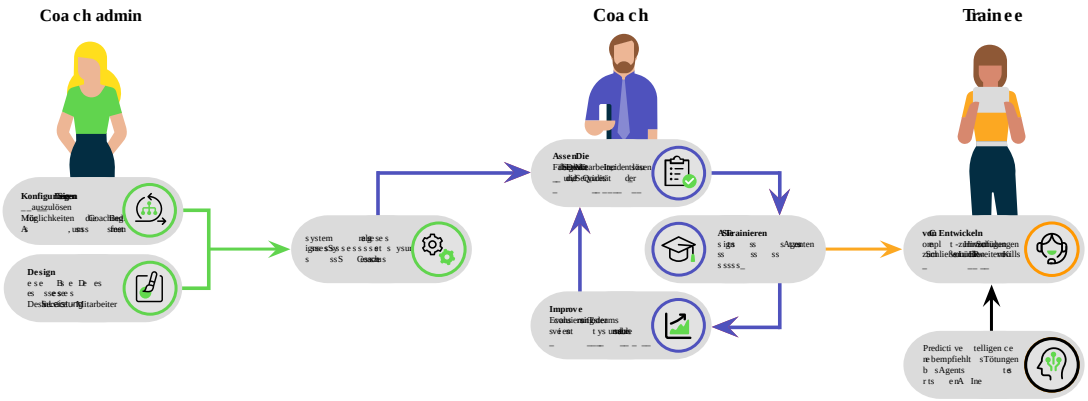
Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie die Qualität der von Ihren Teams abgeschlossenen Interaktionen und Aufgaben überprüfen und bewerten können. Sie können die Kompetenzen Ihrer Teams verbessern, indem Sie Schulungen zuweisen, die auf diesen Bewertungen basieren. Sie können den Profilen Ihrer Teams nach entsprechenden Schulungen auch Kompetenzen hinzufügen.

Starten Sie eine Fähigkeitenanalyse, damit Ihre Teams ihre eigenen Kompetenzen bewerten und die Kompetenzen genehmigen oder ablehnen können. Nach der Genehmigung werden sie automatisch den Kompetenzen des Teammitglieds hinzugefügt.

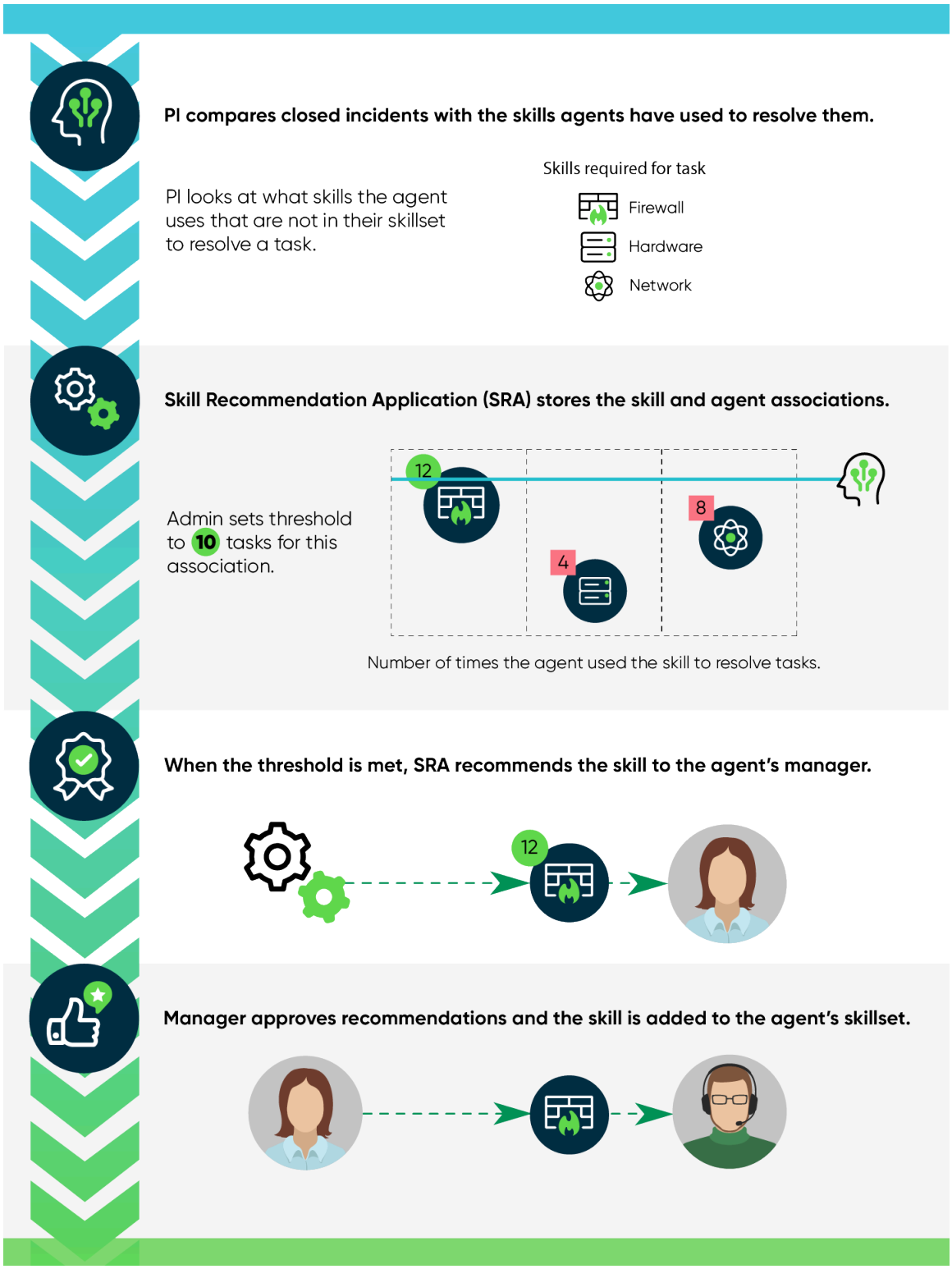
Coaching – Übersicht

Das Bild zeigt einen allgemeinen Workflow, wie Coaching-Administratoren Coachingeinrichten und Manager und Service Desk-Mitarbeiter Coachingverwenden.



Die Infografik zeigt, wie Sie mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Coaching-Terminologie

Terminologie	Beschreibung
Coaching-Bewertung	Mit Bewertungen können Sie einen Außendienstmitarbeiter bewerten und dann basierend auf der Bewertung Schulungen und Fähigkeiten zuweisen. Eine Bewertung kann automatisch aus einer Coaching-Möglichkeit basierend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Terminologie	Beschreibung
	auf den in der Möglichkeit festgelegten Bedingungen generiert werden. Da die Bewertung auch manuell generiert werden kann.
Coaching-Möglichkeit	Ein kritischer Moment in einem Prozess, der eine Bewertung basierend auf festgelegten Bedingungen generiert. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus eines Aufgabendatensatzes generiert werden, der Incidents, Probleme, Change-Anforderungen oder Anforderungselemente enthalten kann.
Virtueller Coach	Ein Datensatz, der einer Coaching-Möglichkeit zugeordnet werden kann, die automatisch Aufgaben abschließt, die einer Bewertung zugeordnet sind.
Coaching-Umfrage	Eine einer Coaching-Bewertung zugeordnete Umfrage, mit der Coaches Feedback zu der von einem Service Desk-Mitarbeiter abgeschlossenen Arbeit geben können Außerdem können Service Desk-Mitarbeiter Feedback zur Effektivität des Coachings geben.

Coaching-Bewertungen

Sie können Coaching-Bewertungen manuell erstellen und einem Aufgabendatensatz zuordnen oder sie mithilfe von Coaching-Möglichkeiten automatisch generieren. Wenn die in einer Coaching-Möglichkeit festgelegten Auslöserbedingungen erfüllt sind, wird automatisch eine Bewertung generiert. Sie wird dann automatisch dem Coach zugewiesen, damit der Auszubildende den Kontext bewerten kann, in dem die Bewertung ausgelöst wurde. Angenommen, ein Mitarbeiter schreibt keine klaren Arbeitsnotizen, wenn er einen Incident eskaliert. Sie können Bedingungen für dieses Szenario in der Coaching-Möglichkeit festlegen, um eine Coaching-Bewertung zu erstellen. Der Coach kann den Mitarbeiter anhand der Bewertung bewerten und Lernaufgaben hinzufügen, um ihn zu schulen, bessere Arbeitsnotizen zu schreiben.

Nachdem Sie Coaching-Bewertungen manuell oder automatisch erstellt haben, können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Kompetenzen vergeben
- Weisen Sie Lernaufgaben zu
- Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung

Hinweis:
Sie können diese Aufgaben mit einem virtuellen Coach automatisieren, der der Coaching-Möglichkeit zugeordnet ist.

Fähigkeitenverleihen: Nachdem der Coach eine Bewertung abgeschlossen hat, kann er dem Auszubildenden Fähigkeiten verleihen, die sich auf die Bewertung beziehen.

Lernaufgaben zuweisen: Coaching-Bewertungen können mit Lernaufgaben verknüpft sein, um den Mitarbeiter basierend auf der Bewertung zu schulen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Schulung abschließt, werden die mit den Lernaufgaben verknüpften Kompetenzen dem Kompetenzsatz des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt. Angenommen, der Service Desk-Mitarbeiter hat eine Eskalation gelöst, für die Router-Fähigkeiten erforderlich waren. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter nicht über diese Fähigkeit verfügt, können die Lernaufgaben Schulungen für Routerfähigkeiten umfassen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Schulung abgeschlossen hat, wird die Router-Fähigkeit der Kompetenz des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt. Wenn dem Service Desk-Mitarbeiter das nächste Mal ein Incident zugewiesen wird, für den Router-Kenntnisse erforderlich sind, kann er den Incident erfolgreich lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Umfrageneinrichten: Coaching-Umfragen können mit einer Coaching-Bewertung verknüpft werden. Wenn der Coach die Coaching-Bewertung abschließt, kann eine Umfrage ausgelöst werden. Mit Coaching-Umfragen können Coaches Feedback über die Fähigkeit der Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Incidents oder die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben geben. Mit Umfragen unter Auszubildenden können Service Desk-Mitarbeiter Feedback zur Effektivität des Coachings geben.

- **Die Umfrage für den Coach** wird vom Coach durchgeführt, bei der der Coach Feedback geben kann, um den Auszubildenden zu bewerten. Hat der Auszubildende beispielsweise die erforderlichen Kenntnisse und technischen Kompetenzen demonstriert?
- Der Service Desk-Mitarbeiter nimmt an einer**Umfrage für den Auszubildenden** teil, bei der der Service Desk-Mitarbeiter Feedback zur Bewertung des Coaches geben kann. Waren die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Lernaufgaben beispielsweise hilfreich beim Kompetenzaufbau?

Coaching-Möglichkeit

Eine Coaching-Möglichkeit ist ein kritischer Moment in einem Prozess, in dem Coaching-Bewertungen basierend auf den im Coaching-Möglichkeit-Datensatz festgelegten Bedingungen ausgelöst werden. Eine Coaching-Möglichkeit kann jederzeit während des Lebenszyklus eines Aufgabendatensatzes generiert werden. Diese Datensätze können beliebige Aufgaben enthalten, z. B. einen Incident, ein Problem, eine Change-Anforderung oder ein Anforderungselement. Sie können beispielsweise Bedingungen festlegen, um eine Coaching-Möglichkeit auszulösen, wenn ein Incident neu zugewiesen oder eskaliert wird. Beispiele zum Identifizieren von Coaching-Möglichkeiten finden Sie unter Coaching-Möglichkeiten identifizieren.

In einem Coaching-Möglichkeitsdatensatz können Sie Folgendes tun:

- Legen Sie Auslöserbedingungen fest.
- Verknüpfen Sie Fähigkeiten, Lernaufgaben oder Umfragen mit der Coaching-Möglichkeit. Diese Elemente werden automatisch der Bewertung zugeordnet, die der Verkaufschance zugeordnet ist.
- Definieren Sie einen virtuellen Coach. Wenn eine Bewertung automatisch aus einer Möglichkeit erstellt wird und ihr ein virtueller Coach-Datensatz zugeordnet ist, wird die Bewertung automatisch in den Status „Abgeschlossen“ versetzt. Außerdem werden dem Auszubildenden automatisch Kompetenzen und alle mit der Bewertung verbundenen Lernaufgaben verliehen. Die mit der Möglichkeit verknüpften Umfragen werden auch dem Coach oder dem Auszubildenden zugewiesen.

Hinweis:

- Allen Datensätzen virtueller Coaches ist eine Coaching-Möglichkeit zugeordnet, aber nicht allen Coaching-Möglichkeiten ist ein Datensatz virtueller Coaches zugeordnet.
- Ein virtueller Coach kann nicht mit einer manuell generierten Bewertung verknüpft werden.

Informationen zum virtuellen Coach finden Sie unter Identifizieren Sie Kurselemente für einen virtuellen Coach, und fügen Sie sie hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Bewertungsauslöser

Hat die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung ausgelöst?	Ist der Coaching-Möglichkeit ein virtueller Coach zugeordnet, und sind die festgelegten Bedingungen erfüllt?	Ergebnis
Ja	Ja	Da der Coaching-Möglichkeit ein virtueller Coach zugeordnet ist, führt er die folgenden Aufgaben automatisch aus: • Kompetenzen vergeben • Weisen Sie Lernaufgaben zu • Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung
Ja	Nein	Da ein virtueller Coach nicht mit der Coaching-Möglichkeit verknüpft ist, müssen Sie die folgenden Aufgaben manuell ausführen: • Kompetenzen vergeben • Weisen Sie Lernaufgaben zu • Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung
Nein	Nein	Sie können eine manuelle Bewertung erstellen und die folgenden Aufgaben manuell ausführen: • Kompetenzen vergeben • Weisen Sie Lernaufgaben zu • Verknüpfen Sie Coaching-Umfragen mit der Bewertung

Sie können Coaching für jeden aufgabenbasierten Prozess für verwenden, z. B. Change-Management, Kundenservice-Management oder Incident-Management, um Coachingeinzurichten. Sie können Coaching auch für eine Nicht-Aufgaben- oder benutzerdefinierte Tabellenquelle verwenden, indem Sie eine Geschäftsregel konfigurieren.

Als Coach können Sie folgende Aufgaben durchführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie Umfragen, um die Leistung zu bewerten. Ihrer Teams.
- Verbesserungspotenzial erkennen und Schulungsaufgaben zuweisen
- Bewerten Sie die Fähigkeit der Auszubildenden, Incidents zu lösen.
- Auf Grundlage der Bewertungen Schulungen zuweisen
- Fügen Sie den Kompetenzen eines Auszubildenden Kompetenzen hinzu, die auf einer Empfehlung von Predictive Intelligencebasieren.
- Starten Sie eine Fähigkeitenanalyse, damit Ihre Teams ihre eigenen Kompetenzen bewerten können.
- Genehmigen Sie eine Kompetenz, die von Mitgliedern Ihres Teams bewertet wurde, oder lehnen Sie sie ab.

Als Schulungsteilnehmer können Sie:

- Schulungen in Anspruch nehmen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Die Fähigkeitskompetenz für eine vorhandene Kompetenz bewerten oder eine neue Kompetenz hinzufügen.
- Die Genehmigung Ihres Managers anfordern, um die bewerteten Kompetenzen zu Ihren Kompetenzen hinzuzufügen.

Erste Schritte mit Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie ganz einfach die Aufgaben, die Sie im Coaching-Modul ausführen müssen.

Coaching mit Learning

Leistung	Rollen	In Coaching abzuschließende Aufgaben suchen
Aktivieren Sie Coaching in der Personaloptimierung für ITSM.	Administrator	Aktivieren Sie Coaching
Weitere Informationen finden Sie in den Rollen, Tabellen und anderen in Coachingverwendeten Komponenten.	Jede Coaching-Rolle	Machen Sie sich mit den Komponenten vertraut, die in Coaching in Workforce Optimization for ITSM verwendet werden
Richten Sie Coaching ein.	Administrator	Richten Sie Coaching in ein Personaloptimierung für ITSM
Schulen Sie Ihre Teams mit Coaching with Learning.	Trainer	Schulen Sie Ihre Teams mit Coaching with Learning in Personaloptimierung für ITSM
Verwalten Sie Kompetenzen für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus	Kompetenzadministrator	Verwalten Sie Kompetenzen in Personaloptimierung für ITSM

Beispiel für die Verwendung von Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Erfahren Sie, wie Sie mit Coaching die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern bewerten, Kompetenzlücken erkennen und Service Desk-Mitarbeiter schulen können, um ihre Kompetenzen zu erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein IT-Manager leitet den IT-Betrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihm unterstellt sind. In jedem der Teams des Managers arbeiten zwischen 20 und 50 Service Desk-Mitarbeiter. Dieser Manager wird auch als Manager anderer Teams eingebunden, in die er deshalb Einblick haben muss.

Der Manager möchte an einem zentralen Ort:

- Kompetenzen überwachen, die die Teams am häufigsten zur Lösung von Problemen nutzen
- Metriken analysieren und ausstehende Coaching-Bewertungen und Schulungen für die Teams überwachen
- Kompetenzen ergänzen, die zum Lösen von Problemen verwendet oder von Predictive Intelligence-Workbench empfohlen werden

Der Manager kann alle diese Aktionen wie folgt umsetzen:

1. Bedingungen festlegen, die Coaching-Gelegenheiten auslösen
2. Kompetenzen der Service Desk-Mitarbeiter bewerten und Schulungen zuweisen
3. Den Profilen von Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen hinzufügen, wenn sie Schulungen abgeschlossen haben oder Empfehlungen von Predictive Intelligence vorliegen

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Coaching und Bewertungen, die Durchführung von Umfragen, die Zuweisung von Schulungen und das Hinzufügen von Kompetenzen.

Personaloptimierung für ITSM Coaching-Übersicht

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie Kompetenzen manuell oder auf Basis der Empfehlungen von Predictive Intelligence und Skill Recommendation hinzufügen.

Personaloptimierung für ITSM Kompetenzempfehlung

Ausführliche Anweisungen zum Einrichten und Verwenden von Coaching für Personaloptimierung für ITSMfinden Sie unter Coaching.

Coaching in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Informationen zum Identifizieren und Hinzufügen von Kurselementen für einen virtuellen Coach finden Sie unter Identifizieren Sie Kurselemente für einen virtuellen Coach, und fügen Sie sie hinzu.

Wichtig:

Wenn Sie das Plugin „Coaching“ (sn_coaching) aktiviert haben, stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins auf die neueste Store-Release-Version aktualisiert haben:

- Personaloptimierung für ITSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich (sn_wfo_cfg_itsm).
- Personaloptimierung Konfigurierbarer Arbeitsbereich Core (sn_wfo_cfg_ws).
- Personaloptimierung Allgemein (sn_wfo_common).

Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator für Registerkarte „Coaching-Übersicht“ in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den gewünschten Indikator auf der Registerkarte „Coaching-Übersicht“ in der Anwendung Coaching anzuzeigen.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Informationen zum Festlegen des Bereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ersetzen Sie den vorhandenen Indikator durch einen beliebigen Performance Analytics-Indikator, der die Aufgliederungen „Zugewiesen an“ und „Zuweisungsgruppe“ enthält, die auf der Registerkarte „Coaching-Übersicht“ in der Anwendung Coaching angezeigt werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

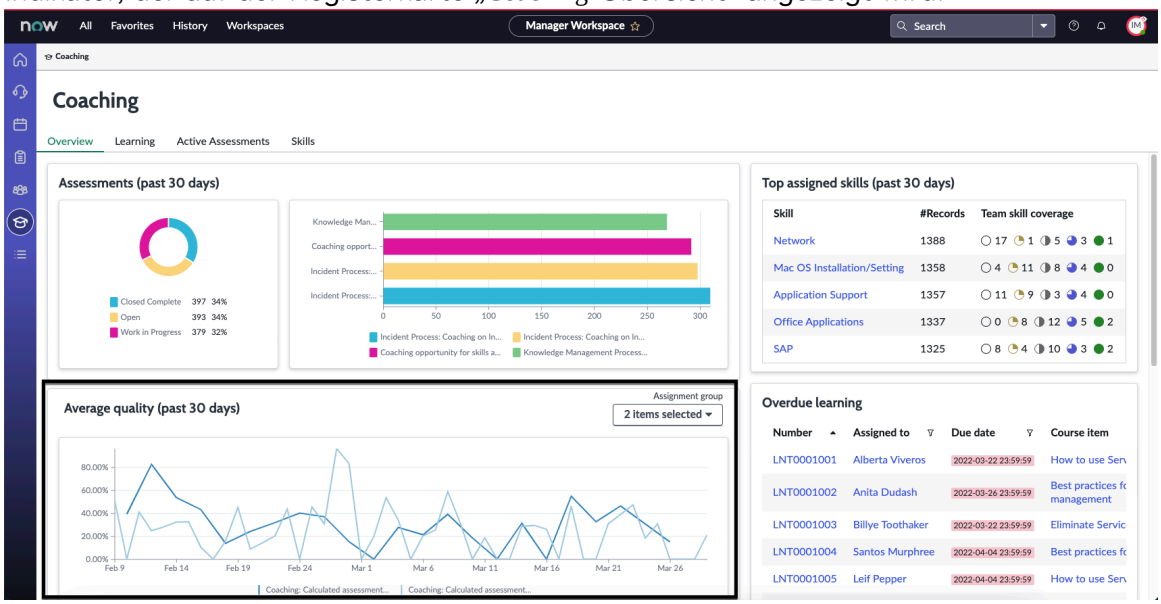
Feld	Wert
Suffix	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Anwendungsbereich	Coaching
Typ	Zeichenfolge
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} wobei<name> der Name des Indikators ist, den Sie auf der Registerkarte Coaching Übersicht und in anzeigen möchten<sys id> ist der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) des Indikators. Beispiel: ○ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ○ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Übersichts-Registerkarte der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für ITSM.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für den konfigurierten Indikator, der auf der Registerkarte „Coaching-Übersicht“ angezeigt wird.



Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für ITSM konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um sie dem Listenmenü für „Coaching mit Learning“ in der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für ITSM hinzuzufügen oder sie zu ändern.

Vorbereitungen

Wichtig:
Diese Funktion ist mit dem Plugin „Coaching with Learning“ (sn_coach_lrn) aus dem ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter „Workforce Optimization for ITSM für den konfigurierbaren Arbeitsbereich aktivieren“.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching mit Learning**. Informationen zum Festlegen des Bereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Suffix	learning_list_menu_props
Name	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
Applikation	Coaching mit Learning

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Typ	Zeichenfolge

Wert	<pre>[{
	“children”: [{
	“conditions”: “<filter condition on table>“,
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<unique identifier for the selection path>“,
	“selectionPath”: [
	“<list parent name>“,
	“<unique identifier for the selection path>”
	],
	“table”: “<table name>”
	}
	],
	“label”: “<list name>“,
	“id”: “<list parent name>“,
	“isExpanded”: true,
	“selectionPath”: [“<list parent name>“]
	}]</pre> wobei:
	○ <children> ein Array von Objekten zum Erstellen der Liste ist
	○ <conditions> die für die ausgewählte Tabelle festgelegte Bedingung ist
	○ <label> der Name der Liste ist
	○ <id> – Eindeutiger Bezeichner für den Auswahlpfad
	○ <selectionPath> ist der Pfad zum Einrichten einer Eltern-Kind-Beziehung im Menü
	○ <table> ist der Name der Tabelle für das Menüelement

Leserollen	sn_wfo_cfg_ws.user
Schreibrollen	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die konfigurierte Liste wird auf der Registerkarte „Lernen“ in Coaching im Personaloptimierung für ITSM-Manager-Arbeitsbereich angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können den folgenden Code in das Feld „Wert“ in der Systemeigenschaft kopieren und nach Bedarf ändern.

```
[{
   “children”: [{
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15”,
         “label”: “All Tasks”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true”,
         “label”: “Active Tasks”,
         “id”: “active”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “active”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”:
 “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:gs.beginnin
gOfToday()^state!=3”,
         “label”: “Overdue Tasks”,
         “id”: “overdue”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “overdue”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      },
      {
         “conditions”: “assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
         “label”: “Completed Tasks”,
         “id”: “complete”,
         “selectionPath”: [
            “learning_tasks”,
            “complete”
         ],
         “table”: “sn_lc_learning_task”
      }
   ],
   “label”: “Learning Tasks”,
   “id”: “learning_tasks”,
   “isExpanded”: true,
   “selectionPath”: [“learning_tasks”]
}, {
   “children”: [{
         “conditions”: “”,
         “label”: “All Catalogs”,
         “id”: “all”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “all”
         ],
         “table”: “sn_lc_catalog”
      },
      {
         “conditions”: “sys_created_by=javascript: gs.getUserName()“,
         “label”: “My Catalogs”,
         “id”: “my”,
         “selectionPath”: [
            “learning_catalogs”,
            “my”
         ],
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            "table": "sn_lc_catalog"
        }
    ],
    "label": "Learning Catalogs",
    "id": "learning_catalogs",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_catalogs"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "active=true",
            "label": "All Courses",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_course_item"
        },
        {
            "conditions": "authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true",
            "label": "Internal Courses",
            "id": "internal",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "internal"
            ],
            "table": "sn_lc_content"
        },
        {
            "conditions": "active=true",
            "label": "External Courses",
            "id": "external",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "external"
            ],
            "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```

„Coaching mit Learning“ in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernseiten von Drittparteien, um Lerninhalte in Ihr Repository zu übertragen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Anwendung „Coaching mit Learning“ ist über den ServiceNow® Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Erforderliche Rolle: learning_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwendungen zur Integration von Lernwebsites von Drittparteien

Durch die Aktivierung des Plugins „Coaching with Learning“ (sn_coach_lrn) werden die folgenden Anwendungen aus dem ServiceNow Store aktiviert:

- Enterprise Service Management Integrations Framework
- Cornerstone-Spoke
- Pluralsight-Spoke
- Udemy-Spoke
- ServiceNow University -Spoke. Weitere Informationen zur Spoke [ServiceNow University finden Sie unter ServiceNow University Spoke .

Informationen zur Integration von in Lernquellen von Drittparteien finden Sie unter Integrating Learning Core with third-party learning management systems .

Prozedur

1. Erstellen Sie die Integrationsquelle für jedes Ihrer Drittparteisysteme.

   Hinweis:
   Die Integrationen Cornerstone, Pluralsight, Udemy, ServiceNow University sind standardmäßig verfügbar.

   a. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.

   f. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.
Import Set-Tabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Applikation	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration so festgelegt, dass ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihren Lernquellen-Accounts von Drittparteien.
Die aus den Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie wie folgt vorgehen:
   a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   b. Legen Sie für jede der folgenden Eigenschaften den Wert auf **1638400** fest:
      - com.glide.transform.json.max-partial-length
      - com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

   Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Coaching mit Learning-Systemeigenschaften.
3. Aktivieren Sie Zeitplan-Flows, um Lerninhalte von Drittparteien zu integrieren.
   a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**
   b. Wählen Sie im Abschnitt **Flows** die folgenden Flows aus, und klicken Sie auf **Aktivieren**:
      - Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen
      - Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen
      - Udemy-Lernsynchronisierung auslösen
      - Auslöser ServiceNow University Sync
   c. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**
   d. Wählen Sie alle Lernquellen von Drittparteien aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf **true**.

   Zeitplan-Flows werden automatisch regelmäßig ausgeführt, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.
4. Nachdem Sie die Drittanbieter-Integrationsquellen konfiguriert haben, können Sie den gesamten Inhalt von Drittanbietern aktualisieren oder neue und aktualisierte Services in Ihrer ServiceNow -Instanz synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, setzen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf **true**.

  Hinweis:
  Wir empfehlen, den gesamten Inhalt regelmäßig zu aktualisieren.

- Um neue und aktualisierte Services zu synchronisieren, setzen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf **false**.

a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.
Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

Beim Synchronisieren neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der folgenden Tabelle beschrieben gefüllt.

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Cornerstone	○ Anwender ○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz
ServiceNow ServiceNow University	○ Kurse ○ Benutzeraktivität

Quellen zur Integration externer Inhalte

Wenn Sie Coaching mit Learning in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy und ServiceNow University automatisch in Framework für Enterprise Service Management-Integrationenerstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz von für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Cornerstone OnDemand abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle aktiven Benutzer und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist dies auf **false** eingestellt, werden geänderte Benutzer, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **url_prefix**: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen. • **pull_offset_hours**: Die Zeit in Stunden, berechnet ab der letzten erfolgreichen Ausführung für die nächste Synchronisierung. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services interagieren mit Cornerstone Ondemand, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Kurszuweisungsservice**: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Cornerstone Ondemand zu. • **Benutzer synchronisieren**: Ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zu. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld „user_id“ oder „user_name“ für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, überschreiben Sie die **Methode getCornerstoneUser** im Skript sn_lc.UserMappingUtil. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System nach ServiceNow ab. • **Benutzeraktivität**: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in ServiceNow ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Pluralsight abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, wird der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse von Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Pluralsight, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus Pluralsight nach ServiceNow ab. • **Kursfortschritt**: Ruft den Fortschritt der Lernkurse aus Pluralsight nach ServiceNow ab.

Integrationsquelldatensatz für Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Udemy-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Udemy nach ServiceNow abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden die aktualisierten Lernkurse und der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationsquelldatensatz für Udemy (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Udemy, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • **Pull Courses (Kurse abrufen):** Ruft Lernkurse aus Udemy in die Plattform ServiceNow ab. • **Pull user activity (Benutzeraktivität abrufen):** Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Udemy in die Plattform ServiceNow ab.

Integrationsquelldatensatz für ServiceNow University

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: ServiceNow University
Eigenschaften	Die Eigenschaft **full_pull** ist für das ServiceNow University -System vordefiniert. • Bei Einstellung auf **True**werden alle Lernkurse aus ServiceNow University in die Plattform ServiceNow abgerufen. • Bei Einstellung auf **False**werden aktualisierte Lernkurse und der aktualisierte Lernkursfortschritt aus ServiceNow University in die Plattform ServiceNow] abgerufen.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit der Anwendung ServiceNow University, um Lernkurse in ServiceNowabzurufen . • **Pull Courses (Kurse abrufen):** Ruft Lernkurse aus ServiceNow University in die Plattform ServiceNow ab. • **Benutzeraktivität abrufen:** Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus ServiceNow University in die Plattform ServiceNow ab.

Schulung Ihrer Teams mit Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Teams zur effizienten Lösung von Incidents, indem Sie die Arbeit in entscheidenden Service-Momenten mithilfe von Coaching in Personaloptimierung für ITSMüberprüfen.

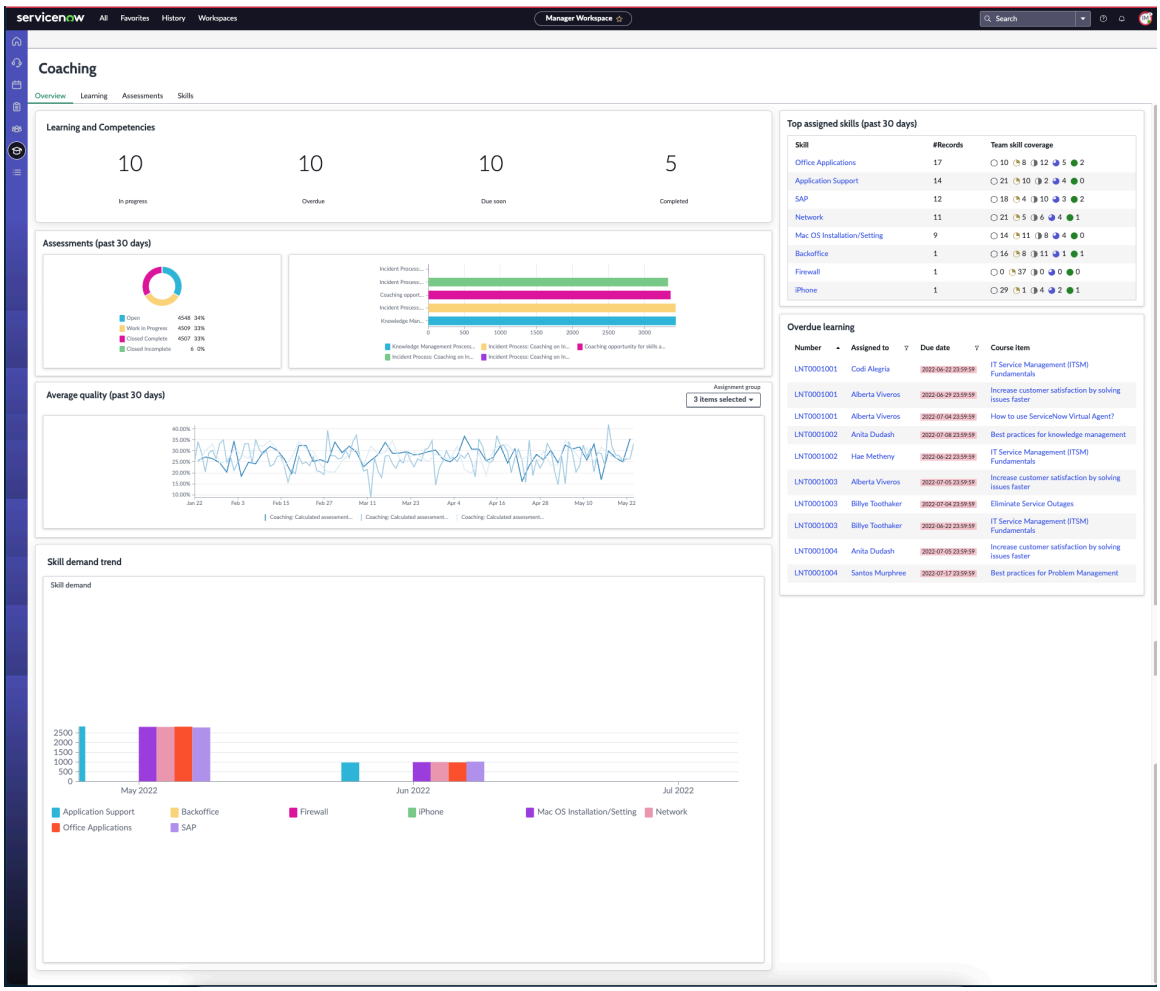
Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schulungen für Service Desk-Mitarbeiter anbieten, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Anhand von Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Erstellen Sie mit der Anwendung Coaching Verbesserungsmöglichkeiten.
- Mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Coaching-Übersichtsseite

Überwachen Sie den Fortschritt von Bewertungen und verfolgen Sie überfällige Lernaufgaben nach. Sie können auch einen Coaching-Qualitätsindikator hinzufügen, um Trends zu überwachen. Analysieren Sie, welche Kompetenzen Ihrem Team in letzter Zeit am häufigsten zugewiesen wurden und welche Top-Kompetenzen gefragt sind.



Zugriff auf die Coaching-Übersichtsseite

So öffnen Sie das Dashboard:

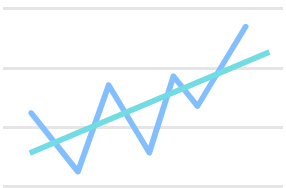
- Navigieren Sie zu, **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
- Wählen Sie das Coaching-Symbol .
- Wählen Sie die Registerkarte **Übersicht** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

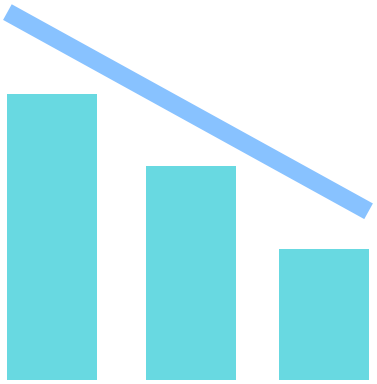
Endbenutzer und Ziele	Erforderliche Rolle
Als Coach können Sie Folgendes analysieren: • Den Status der Bewertungen für die letzten 30 Tage. • Welche Lernaufgaben ihr Fälligkeitsdatum überschritten haben. • Welche Kompetenzen Sie Ihren Teams in den letzten 30 Tagen am häufigsten zugewiesen haben. • Den Trend für die fünf gefragtesten Kompetenzen.	sn_coaching.coach

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Lernen und Kompetenzen	Einzelne Punktzahl	Die Anzahl der Lernaufgaben, die in Bearbeitung sind, überfällig sind, in den nächsten fünf Tagen abgeschlossen werden müssen oder in den letzten 30 Tagen abgeschlossen wurden.
Bewertungen	Ringdiagramm	Status von Bewertungen für die letzten 30 Tage.
Durchschnittliche Qualität	Liniendiagramm 	Trend bei der durchschnittlichen Qualität der Coaching-Bewertung in den letzten 30 Tagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Trend des Kompetenzbedarfs	Balkendiagramm 	Trend für die fünf meistgefragten Kompetenzen.

Lernen in Personaloptimierung für ITSM

Verwenden Sie „Coaching mit Learning“, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Lernbibliotheken. Weisen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung. Erstellen Sie Lernpfade, die eine Sammlung von Kursen zu einem bestimmten Thema enthalten, die einer Reihe von Kompetenzen zugeordnet sind.

Wichtig:
„Coaching mit Learning“ ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung „Coaching mit Learning“ aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unterPersonaloptimierung für ITSM aktivieren.

Coaching with Learning in Workforce Optimization for ITSM

Kurskatalog in Personaloptimierung für ITSM erstellen

Erstellen Sie Kurskataloge, und legen Sie Benutzerkriterien fest, um den Benutzerzugriff auf die zugehörigen Kurselemente und Lernpfade zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Gehe zu **Lernkurs-Kataloge** > **Alle Kurskataloge**.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Erstellen Sie einen Kurskatalog.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kurskatalog erstellen .

Lernbibliothek erstellen

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Wählen Sie **Lernbibliotheken** und dann **Meine Lernbibliotheken** aus.
5. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für die Lernbibliothek ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Lernbibliothek ein.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

   Hinweis:
   Die Lernbibliothek ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

6. Fügen Sie Lernbibliotheken Lernkurse hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Add Learning Courses** (Lernkurse hinzufügen) alle Kurselemente aus, die Sie der Lernbibliothek hinzufügen möchten.
   d. Wählen Sie **Hinzufügen**. Die Kurselemente werden der Lernbibliothek hinzugefügt.

   Hinweis:
   Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und wählen Sie **Entfernen**.

7. Fügen Sie einer Lernbibliothek eine Gruppe hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendbare Gruppen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie der Lernbibliothek zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

Interne Lerninhalte erstellen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses** (Kurse durchsuchen) verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill** (Kurse nach Kompetenzen filtern) anhand von Kompetenzen einschränken.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.
   a. Wählen Sie **Neu**. Der Bildschirm **Interner Lerninhalt** wird angezeigt.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform ▪ Quiz
Tage zu vervollständigen	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
URL-Domäne	Wenn die interne Quelle eine URL ist, wählen Sie die Domäne für die URL aus. Die folgenden URL-Domänentypen sind verfügbar: ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Sonstige
URL	Wenn die interne Quelle eine URL ist, geben Sie die URL für die ausgewählte Domäne ein.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Kompetenzen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Lernaufgaben** aus.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kurselement** das Kurselement aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie Datum und Uhrzeit aus, zu denen die Lernaufgabe abgeschlossen sein soll.
   f. Wählen Sie **Speichern**.

Mit Coaching with Learning auf externe Kurse zugreifen

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Sie müssen Coaching mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren. Informationen zur Durchführung dieser Integration finden Sie unter „Coaching mit Learning“ in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Coaching“.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Externe Kurse**.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses** (Kurse durchsuchen) verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill** (Kurse nach Kompetenzen filtern) anhand von Kompetenzen einschränken.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Zugehörige Informationen

Integrating Learning Core with third-party learning management systems

Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zuweisen

Weisen Sie einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zu, und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum für den Abschluss des Kurses hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die von Ihren Teammitgliedern am häufigsten besuchten Kurselemente analysieren. Sie können auch sehen, welche Kurse in den letzten fünf Tagen erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können den Status eines Kurselements für alle Ihre Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie **Als abgeschlossen** markieren für dieses Kurselement auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Auswahlvorgang **Lernkurse** > **Alle Kurse**.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses** (Kurse durchsuchen) verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill** (Kurse nach Kompetenzen filtern) anhand von Kompetenzen einschränken.
   - In den Kurselementkarten können Sie Details zu jedem Kurs anzeigen, zum Beispiel:
     - Die Kursdauer.
     - Die Art des Kurselements, z. B. eine URL oder ein Wissensartikel.
     - Gibt an, ob das Kurselement ein internes oder ein externes Kurselement ist.
     - Kompetenzen, die dem Kurs zugeordnet sind. Wenn ein Kurs über mehr als eine Kompetenz verfügt, können Sie die Anzahl neben einer Kompetenz auswählen und alle Kompetenzen anzeigen. Um eine Kompetenz zu entfernen, wählen Sie eine Kompetenz aus, und wählen **Sie Entfernen**aus.
   - Sie können den Status eines Kurselements für alle Ihre Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie für dieses Kurselement **Als abgeschlossen** markieren auswählen
5. Wählen Sie das Zuweisungssymbol ( ) für das Kurselement aus, das Sie Service Desk-Mitarbeitern zuweisen möchten.
6. **Weisen Sie im Bildschirm „Lernkurs** zuweisen“ den Lernkurs Gruppen oder Teammitgliedern zu.

   a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter das Kurselement bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.

   b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Kurs abgeschlossen sein muss.

   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Hinweis:
- Der Kurs, der am häufigsten von Ihren Service Desk-Mitarbeitern belegt wird, wird mit **Am häufigsten vergeben** hervorgehoben.
- Kurse, die weniger als fünf Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden, sind mit **Neu** gekennzeichnet.

Lernpfade in Personaloptimierung für ITSM erstellen

Erstellen Sie einen Lernpfad, fügen Sie relevante Kompetenzen und Kurselemente hinzu, und veröffentlichen Sie den Pfad. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Pfad abschließt,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden alle mit dem Pfad verknüpften Kompetenzen automatisch dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Dieses Video führt Sie durch die Schritte zum Erstellen eines Lernpfads. Erstellen Sie einen Lernpfad

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Navigieren zu **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**.
   - Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Lernpfad auswählen, um die Details anzuzeigen. Sie können das Pfadziel, die mit den Kurselementen verknüpften Kompetenzen, die Gesamtzahl der Kurse im Pfad und die Dauer bis zum Abschluss analysieren.
   - Sie können den Link auswählen, der die Kompetenzen anzeigt, und alle dem Lernpfad zugeordneten Kompetenzen anzeigen. Die Liste der Kompetenzen wird angezeigt, wenn dem Lernpfad mehr als 5 Kompetenzen zugeordnet sind.
5. Klicken Sie auf **Neuen Pfad erstellen**.
   Der Bildschirm **Neuer Lernpfad** wird angezeigt.
6. Erstellen Sie einen Lernpfad.
   a. Geben Sie im Feld **Pfadname** einen eindeutigen Namen für den Lernpfad ein.
   b. Wählen Sie im Feld **Kurskatalog** den Katalog aus, dem der Lernpfad zugeordnet werden soll.

      Wichtig:
      Sie können den Veröffentlichungs-Flow für jeden anderen Katalog als den **Standardkatalog** anpassen. Informationen zum Veröffentlichungs-Flow finden Sie unter Kurskatalog erstellen und im Formular „Kurskatalog“ .

   c. Klicken Sie auf **Weiter**.
   Der erstellte Lernpfad befindet sich im Status **Entwurf**. Sie können ihn später abschließen.
7. Fügen Sie Kurselemente hinzu, oder entfernen Sie Kurselemente.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Kurs auswählen und eine Vorschau der Details anzeigen.

Hinweis:
Sie können ein Quiz als Kurselement hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kurselemente, die Sie dem Lernpfad hinzufügen oder aus diesem entfernen möchten.

b. Klicken Sie auf **Elemente hinzufügen**.
Der Bildschirm **Überprüfen** wird angezeigt. Ein Lernpfad besteht aus einer Liste von Kursen, die ein Auszubildender in einer bestimmten Reihenfolge belegt. Sie können die Kurse in der Liste ziehen, um die Reihenfolge festzulegen, in der der Auszubildende den Pfad abschließen muss. In der Liste Elemente **des Lernpfads** werden die hinzugefügten Kurselemente in der Reihenfolge angezeigt, in der Sie sie ausgewählt haben. Sie können diese Elemente ziehen und neu anordnen.

8. Überprüfen Sie den Lernpfad.
Die mit den ausgewählten Kursen verknüpften Kompetenzen werden automatisch in das Feld **Kurskompetenzen** eingetragen.

a. Überprüfen und bearbeiten Sie ggf. die Details.
Sie können dem Lernpfad auch zusätzliche Kompetenzen hinzufügen.

b. **Wahlweise:** Um Elemente zu entfernen, die Sie nicht mehr dem Lernpfad zuordnen möchten, wählen Sie das Element aus, und wählen Sie dann **Ausgewählte Elemente entfernen** aus.

c. Klicken Sie auf **Weiter**.
Der Bildschirm **Veröffentlichen** wird angezeigt.

- Auf dem Bildschirm wird die Mitarbeiteransicht des Lernpfads angezeigt.
- Im Abschnitt „ **Curriculum** “ werden die Kurselemente in der Reihenfolge angezeigt, die Sie im Bildschirm **Überprüfen** ausgewählt haben.
- Wenn Sie den Lernpfad nicht veröffentlichen möchten, können Sie **Speichern** wählen und später dorthin zurückkehren.

9. Wählen Sie **Absenden** aus, um den Lernpfad zu veröffentlichen.
Der Lernpfad wird basierend auf dem Veröffentlichungs-Flow veröffentlicht.

Service Desk-Mitarbeitern einen Lernpfad zuweisen

Weisen Sie einen Lernpfad einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern zu und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum hinzu, zu dem der Pfad abgeschlossen werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Auswahlvorgang **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
- Für jeden Pfad wird der Status „Entwurf“ oder „Veröffentlicht“ angezeigt. Sie können einen Pfad mit dem Status **Entwurf** auswählen und abschließen. Wenn Sie einen Pfad auswählen, der sich im Status **Veröffentlicht** befindet, werden die Pfaddetails angezeigt.

5. Wählen Sie das Zuweisungssymbol ( für „Lernpfad zuweisen“) für den Pfad aus, den Sie Service Desk-Mitarbeitern zuweisen möchten.
   Das Symbol „Zuweisen“ ist nur verfügbar, wenn sich der Pfad im Status **Veröffentlicht** befindet.
6. Weisen Sie im Bildschirm **„Lernpfad** zuweisen“ den Lernpfad Gruppen oder Teammitgliedern zu.
   a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter den Pfad bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
   b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Pfad abgeschlossen sein muss.
   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
   Sie können den Fortschritt sehen, den Ihre Service Desk-Mitarbeiter bei der Bearbeitung eines Pfads gemacht haben.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schließen Sie mit der Systemeigenschaft *exclude_weekends_on_learning_task_due_date* für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM – Referenz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ().
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.
5. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Lernbibliothek, die das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	zur Durchführung des Kurselements berechnet. Bei zugewiesenen oder in Bearbeitung befindlichen Lernaufgaben wird das Feld für das Fälligkeitsdatum wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün: Wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig war.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Analysieren Sie Quizdetails in Personaloptimierung für ITSM

Greifen Sie auf ein Quiz zu, um die Details zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Interne Kurse**.
5. Wählen Sie ein Quiz aus.
6. Wählen Sie **Quizdetails anzeigen aus**.
   Die Quizdetailseite wird angezeigt.

Umfragen in Personaloptimierung für ITSM

Bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben Ihrer Service Desk-Mitarbeiter. Verwenden Sie Umfragen, um Feedback von Ihrem Team zu erhalten.

Hinweis:
Ausführliche Informationen zum Erstellen einer Umfrage und zum Zuordnen zu einer Coaching-Möglichkeit finden Sie unter Umfrage erstellen und zu einer Coaching-Möglichkeit zuordnen.

Qualität der abgeschlossenen Aufgaben Ihrer Service Desk-Mitarbeiter bewerten

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Incidents und die Qualität ihrer abgeschlossenen Aufgaben.

Vorbereitungen
Sie können Bewertungen aus einer Interaktion oder einem beliebigen Aufgabentyp erstellen. Wenn Sie eine Bewertung manuell erstellen, können Sie ihr eine Umfrage hinzufügen. Coaching-Bewertungen werden auch auf Grundlage der in den Coaching-Möglichkeiten definierten Auslöserbedingungen erstellt und dem Coach zugewiesen.
Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Coaching-Möglichkeit eine Umfrage umfasst, können Sie sich dafür entscheiden, die Umfrage und die Bewertung durchzuführen. Wenn Sie einen Auszubildenden mithilfe einer Umfrage bewerten, wird die Punktzahl für die Umfrage automatisch berechnet, wenn Sie die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage abschließen. Die Bewertungsbeurteilung wird anschließend auf Grundlage dieser Punktzahl aktualisiert.

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Führen Sie Ad-hoc-Bewertungen durch oder verwenden Sie durch Coaching-Möglichkeiten ausgelöste Bewertungen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um den Service Desk-Mitarbeiter zu bewerten.

Bewertungsformular

Feld	Beschreibung
Möglichkeit	Coaching-Möglichkeit, die der Coaching-Bewertung zugeordnet ist.
Status	Status der Bewertung. ○ **Offen**: Neue Coaching-Möglichkeit. ○ **In Bearbeitung**: Der Auszubildende wird gecoacht. ○ **Gelöst**: Dem Auszubildenden wurden Coaching-Programme und Schulungsmodule zugewiesen. ○ **Geschlossen**: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. ○ **Geschlossen – unvollständig**: Die Bewertung wurde geschlossen, aber nicht abgeschlossen. In der Regel liegt dies daran, dass das **Fälligkeitsdatum** der Coaching-Bewertung abgelaufen ist.
Bewertungsbeurteilung	Wie gut der Service Desk-Mitarbeiter den Incident gelöst hat. Die Coaching-Anwendung füllt dieses Feld automatisch aus, wenn ein Coach eine Umfrage für den Auszubildenden abschließt.
Nachverfolgung	Ob der Coach weitere Maßnahmen ergreifen muss, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern.
Anmerkungen	Hinweise (falls vorhanden), die der Bewertung hinzuzufügen sind.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Auszubildenden, die vom Coach ausgefüllt wird. Sie können eine Umfrage für eine Bewertung hinzufügen, wenn Sie die Bewertung manuell erstellen oder wenn die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst, die keine Umfrage enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn eine Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst und eine Umfrage enthält, wird die Umfrage automatisch der Bewertung hinzugefügt und kann vom Coach nicht geändert werden.
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Coach, die vom Auszubildenden ausgefüllt wird.
Kompetenzen hinzufügen	Kompetenzen, die dem Auszubildendenprofil hinzugefügt werden, wenn die Bewertung abgeschlossen ist. Wenn Sie auf dieses Feld klicken, werden alle Kompetenzen und Kompetenzniveaus angezeigt, die nicht im Profil des Auszubildenden enthalten sind.
Schulungen hinzufügen	Schulung, die dem Auszubildenden zugewiesen werden soll. Sie können auch Lernaufgaben aus Kurselementen zuweisen.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf **Speichern**, um die Ad-hoc-Bewertung abzuschließen.
   - Klicken Sie auf **Bewertung abschließen**, um die Erstellung von Bewertungen mithilfe von Coaching-Möglichkeiten abzuschließen.

Eine Umfrage in Personaloptimierung für ITSM erstellen

Erstellen Sie Umfragen, und veröffentlichen Sie sie. Sie können veröffentlichte Umfragen einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Gruppe zuweisen. Sie können die Umfrage auch für andere Teams freigeben, indem Sie Manager dieser Teams als Besitzer der Umfrage hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungen**.
4. Auswahlvorgang **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.
5. Fügen Sie eine Umfrage hinzu.

   Hinweis:
   Ausführliche Informationen zum Erstellen einer Umfrage und zum Zuordnen zu einer Coaching-Möglichkeit finden Sie unter Umfrage erstellen und zu einer Coaching-Möglichkeit zuordnen.

6. Konfigurieren Sie die Umfrage entsprechend Ihren Anforderungen.
   Informationen zum Konfigurieren einer Umfrage finden Sie unter Eine Umfrage mit dem Umfrage-Designer konfigurieren .

   Hinweis:
   Zum Freigeben von Umfrage für andere Manager müssen Sie Manager dieser Teams als Besitzer der Umfrage hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen eine Umfrage zuweisen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen eine veröffentlichte Umfrage zu, damit sie an der Umfrage teilnehmen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ().
3. Weisen Sie eine Umfrage einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Gruppe zu.

   Hinweis:
   Sie können nur Umfragen zuweisen, die sich im Status **Veröffentlicht** befinden.

   a. Wählen Sie **Umfrage zuweisen** aus.
   Das Popup-Fenster **Neue Umfrage zuweisen** wird angezeigt.

   b. Weisen Sie die Umfrage einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Gruppe zu.

   - Um die Umfrage einer Gruppe zuzuweisen, fügen Sie im Feld **Auf Gruppenebene zuweisen** die Gruppen hinzu, denen Sie die Umfrage zuweisen möchten.
   - Um die Umfrage Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen, fügen Sie im Feld **Bestimmten Teammitgliedern zuweisen** die einzelnen Mitglieder des Teams hinzu, denen Sie die Umfrage zuweisen möchten.

   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
   Die Umfrage wird dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Umfrage abschließen, können Sie **Bewertungsliste anzeigen** auswählen und Umfrageberichte analysieren.

Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine Benachrichtigung, wenn ihnen eine Umfrage zugewiesen wird.

Coaching-Komponenten in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM installiert die Rollen und Tabellen, wenn Sie das Plugin Personaloptimierung für ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) aktivieren.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Coaching-Möglichkeiten

Coaching-Möglichkeit	Auslösebedingung
Coaching bei Verletzung des Incident-SLA	Eine SLA-Verletzung liegt vor.
Coaching bei langer Anrufzeit für Interaktion	Ein Anruf dauert länger als 10 Minuten.
Coaching bei langer Chatdauer für Interaktion	Eine Chatinteraktion dauert länger als 30 Minuten.
Coaching bei langer Walk-up-Zeit für Interaktion	Eine Walk-up-Interaktion dauert länger als 60 Minuten.

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Phone Quality Survey	Umfrage über die Anrufqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Telefoninteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter mithilfe dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefoninteraktion abgeschlossen hat.
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Walk-up Quality Survey	Umfrage über die Walk-up-Qualität, die der Coaching-Möglichkeit der Walk-up-Interaktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Walk-up-Interaktion abgeschlossen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessement_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching with Learning

Wichtig:
Diese Funktion ist mit dem Plugin „Coaching with Learning“ (sn_coach_lrn) aus dem ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for ITSM aktivieren.

Rollen in Coaching with Learning

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Learning-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Learning-Kurskatalogadministrator [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkurskatalogen.	
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	

Tabellen in Coaching with Learning

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Kursaktivität des Learning-Anwenders [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel und Videos, die in ServiceNow erstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog [sn_lc_catalog]	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen wurde, und das Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen werden muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Quellen (Lern-Management-Systeme von Drittparteien).

Eigenschaften in Coaching with Learning

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Bearbeiten Sie Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Empfohlene Coaching-Schulungen“ werden eingestellt und durch die Lernaufgaben und Kurselemente von „Coaching mit Learning“ ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_tasks_due_date	Aktivieren Sie, um Wochenenden beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_coach_lrn.learning_list_data_prop	Daten-Array Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Sie müssen diese Systemeigenschaft hinzufügen , um den gewünschten Wert festzulegen. Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortanzahl des Inhalts, der aus Ihrer Instanz abgerufen wird, den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
com.snc.process_flow.reporting.max_size_limit	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortanzahl des Inhalts, der aus Ihrer Instanz abgerufen wird, den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
sn_coach_lrn.learningpath_detail_view_count	Anzahl der Kurselementdatensätze auf der Lernpfadseite, die in Service Operations Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	Aktiviert die **Registerkarte** „Erkennen“ in der Service Operations Workspace-Lernanwendung. • **Typ:** Ja|Nein • **Standardwert:** Ja
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommendations	Aktiviert Lernpfadempfehlungen in der Service Operations Workspace-Lernanwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ja|Nein • **Standardwert:** Ja

Umfragen in Coaching with Learning

Name	Beschreibung
Phone Quality Survey	Umfrage über die Anrufqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Telefoninteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter mithilfe dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Telefoninteraktion abgeschlossen hat.
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Walk-up Quality Survey	Umfrage über die Walk-up-Qualität, die der Coaching-Möglichkeit der Walk-up-Interaktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Walk-up-Interaktion abgeschlossen hat.

Empfehlungsgruppierung

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Empfehlungsgruppen sind standardmäßig für die primären Zuweisungsgruppen des angemeldeten Benutzers verfügbar.

Hinweis:
Sie können die Empfehlungen für die standardmäßig bereitgestellten Empfehlungsgruppen deaktivieren, aber Sie können sie nicht löschen. Um die Empfehlungen zu deaktivieren, ändern Sie in der zugehörigen Liste „Empfehlungen“ im Kontextformular den Feldwert **Aktiv** in **false**.

Sie können zusätzliche Empfehlungen und Empfehlungsgruppen erstellen und ihnen Empfehlungskontexte zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter der Anwendung „Recommended Actions“ .

Name der Empfehlungsgruppe	Empfehlung basierend auf diesen Kriterien
Basierend auf Ihren Arbeitselementen	Die Arbeit, die Sie in der Vergangenheit ausgeführt haben.
Basierend auf der Aktivität Ihres Teams	Die Aktivitäten der Teams, denen Sie angehören.
Basierend auf Ihren vorherigen Kursen	Kurse, die Sie in der Vergangenheit abgeschlossen haben.
In Ihrem Team am beliebtesten	Kurse, die von Ihrem Team als die beliebtesten eingestuft werden.
Neues aus Ihrer Bibliothek	Kurse in Ihrer Lernbibliothek.
In Ihrer Organisation am beliebtesten	Kurse, die in Ihrer Organisation am beliebtesten sind.
Neues aus Ihren Katalogen	Neue Kurse in Ihrem Kurskatalog.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kursaktivitätsdatensätze werden gelöscht

Kursaktivitätsdatensätze werden für Lernempfehlungen verwendet und standardmäßig 365 Tage lang aufbewahrt. Gehen Sie wie folgt vor, um die Anzahl der Tage, dargestellt als Alter in Sekunden, zu ändern, für die Sie den Datensatz beibehalten möchten.

1. Geben Sie im Anwendungsfilter-Navigator `sys_auto_flush.LIST` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**. Die Liste **Automatische Löschungen** wird angezeigt.
2. **Wählen** Sie in der Spalte Tabellenname die Tabelle „Learning-Benutzerkursaktivität“ [sn_lc_user_course_activity] aus.
3. Ändern Sie im Feld **Alter in Sekunden** den Wert in die Zeit, zu der die Datensätze aufbewahrt werden sollen.

Skills Management in Personaloptimierung für ITSM

Verwalten Sie Kompetenzen für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus. Analysieren Sie Kompetenzdaten, und bewerten Sie die Kompetenzen, die Sie für Ihre Organisation benötigen. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Ihr Team zu empfehlen.

Wichtig:
Als Administrator können Sie Ihrer ServiceNow-Instanz die ITSM-Branchenkompetenzdaten hinzufügen. Das Plugin Personaloptimierung für ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) muss installiert sein. Dieses Plugin installiert automatisch das Plugin „Skills Branchen Data“ (com.sn_skills_data). Um den Download zu starten, müssen Sie die regelmäßige On-Demand-Aufgabe `Download Skills Industry Data` zum ersten Mal ausführen. Danach müssen Sie denselben Auftrag ausführen, wenn Sie inkrementelle Kompetenzdaten abrufen möchten. Weitere Informationen zum Herunterladen von Branchen-Kompetenzdaten finden Sie unter Download default industry skills data .

Wenn Sie die regelmäßige Aufgabe ausführen, fügt die Anwendung Ihrer Anwendung 2000 IT-bezogene Kompetenzen hinzu, und diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden. Um die Daten zu überprüfen, möchten Sie möglicherweise zuerst die regelmäßige Aufgabe in einer Nicht-Produktionsinstanz ausführen.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für ITSM

Verwenden Sie die Kompetenzübersicht, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind.

Sie können auch die Anzahl der für eine bestimmte Kompetenz vorhandenen Experten sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung Ihrer Teams anzeigen.

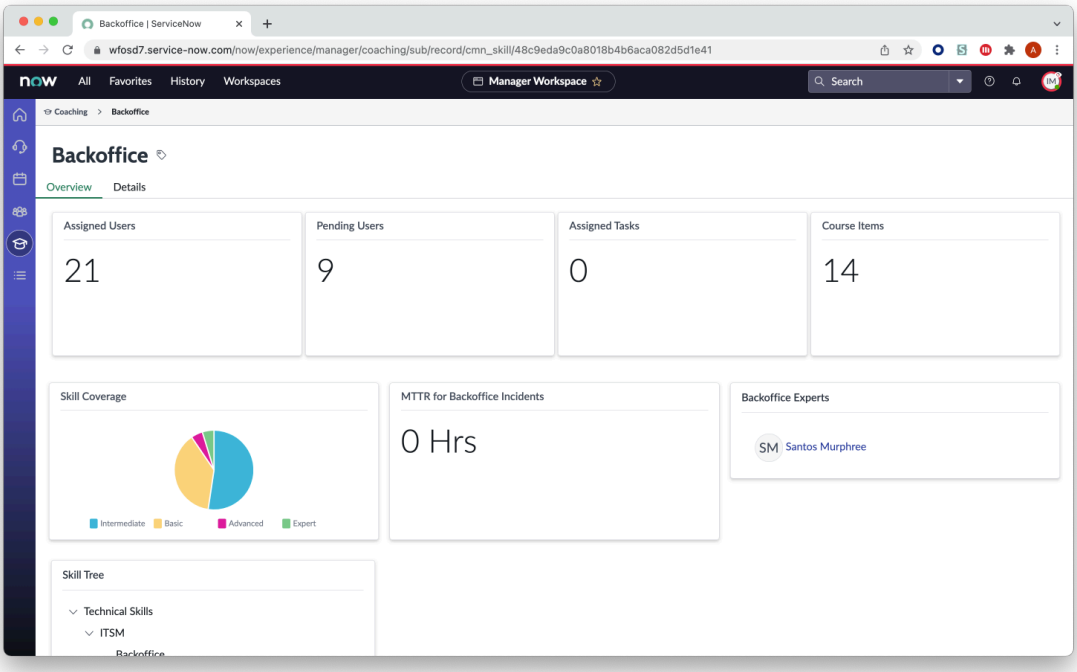
Greifen Sie über die Anwendung Teams auf die Kompetenzübersicht zu:

1. Gehe zu **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol .
3. Wählen Sie ein Team aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
5. Wählen Sie eine Kompetenz aus.

Sie können auf die Seite „Kompetenzübersicht“ zugreifen, indem Sie in einer beliebigen Personaloptimierung für ITSM-Anwendung auf einer Benutzerprofilseite auf eine Kompetenz klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie müssen die Anwendung „Coaching mit Learning“ aktivieren, um die Berichte aus der Anwendung anzuzeigen. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM aktivieren.



Anwendungsfälle

Anwender	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. • Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents für diese Kompetenz. • Visualisieren, wie viele Benutzer auf verschiedenen Kompetenzniveaus vorhanden sind.

Indikatoren

MTTR von Incidents nach Kompetenz: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents mit dieser Kompetenz.

Aufgliederungen

Der Indikator wird nach Kompetenz aufgeschlüsselt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten

Komponentenname	Typ	Beschreibung
Kompetenzübersichtscontainer [sn-manager-skill-overview-container]	Visualisierungscontainer	Enthält die folgenden Komponenten: • Berichte • Indikator „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ (MTTR) • Kreisdiagramm „Kompetenzabdeckung“ • Inhaltsstruktur • Kompetenzexperten-Komponenten
Verbundene Kompetenzstruktur [sn-manager-skill-tree-connected]	Struktur	Zeigt die Kompetenzhierarchie an. Wenn die ausgewählte Kompetenz keine Kompetenzhierarchie hat, wird die Komponente nicht auf der Seite „Kompetenzübersicht“ angezeigt.
Kompetenzexperten [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Zeigt alle Benutzer an, die sich auf der Expertenebene für die Kompetenz befinden.
Kompetenzabdeckung [now-uxf-visualization-connected]	Kreisdiagramm	Zeigt den Prozentsatz sowie die Anzahl der Benutzer mit unterschiedlichen Expertenniveaus für die Kompetenz an.

Datenvisualisierungen

Wichtig:
Die Berichte „Ausstehende Benutzer“ und „Zugewiesene Aufgaben“ werden angezeigt, wenn Sie die Anwendung „Coaching mit Learning“ aus dem ServiceNow® Storeaktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Benutzer	42	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Ausstehende Benutzer	42	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Aufgaben		Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Kurselemente		Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Erfassen Sie Kompetenzdaten auf Grundlage der Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Incidents eingesetzt haben. Nutzen Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen für die Lösung ähnlicher offener Incidents zu empfehlen. Sie können auch Muster identifizieren, wie Kompetenzen für die Incident-Lösung verwendet werden, sowie nicht überwachtes Lernen nutzen, um Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen zu empfehlen.

Vorbereitungen

Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence .

Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_sre.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anwendung Skill Recommendation.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus, um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren von Lösungen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
3. Führen Sie täglich die regelmäßige Aufgabe `Start skill prediction` aus, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Incidents oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe aktivieren, wird sie täglich um 01:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Incidents ausgeführt. Die Aufgabe fügt die Kompetenzen dann der Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und der Tabelle „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] hinzu.

Erweiterungspunkte für Kompetenzvorhersage verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Der Erweiterungspunkt „Skill Recommendation“ ist im Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre) enthalten.
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der **Implementierungen** eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kompetenzen mit Personaloptimierung für ITSM hinzufügen oder aktualisieren

Fügen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen hinzu oder aktualisieren Sie sie. Sie können vorhergesagte Kompetenzen genehmigen, wenn die Kompetenz erforderlich ist, damit der Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Aufgaben abschließt. Wenn die Kompetenz nicht für den Außendienstmitarbeiter gilt, können Sie eine Kompetenz ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Predictive Intelligence-Anwendung für Kompetenzen zeigt im Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters die empfohlenen Kompetenzen an. Die Anwendung verwendet Beispiel-Incidents, an denen der Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet hat, um für ihn geeignete Kompetenzen zu empfehlen.

Sie können Fähigkeiten für alle Benutzer gruppiert nach Zuweisungsgruppe anzeigen. Sie können auch die allgemeine Kompetenzabdeckung für jede Gruppe anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
   Sie können eine Liste aller Fähigkeiten und des Fähigkeitsniveaus für jeden Außendienstmitarbeiter in jeder Zuweisungsgruppe anzeigen. Sie können auch die allgemeine Kompetenzabdeckung für jede Gruppe anzeigen. Sie können die Kompetenzmatrix auch nach Benutzern, Gruppen, Kompetenztypen, Kompetenzniveaus oder Kompetenzkategorien filtern. Setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie die Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen möchten. Wenn Sie die Filter zurücksetzen, werden alle Filter außer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dem **Kompetenzfilter** zurückgesetzt. Der **Kompetenzfilter** behält die Kompetenzauswahl bei, die Sie für die Anzeige in der Kompetenzmatrix angewendet haben.

Hinweis:
Sie können bis zu 50 Kompetenzen anzeigen.

Weitere Informationen zu Kompetenzen und Kompetenzniveaus finden Sie unter Skills Management.

4. Fügen Sie eine Kompetenz oder ein Kompetenzniveau hinzu.

5. Genehmigen Sie eine von Predictive Intelligence empfohlene Kompetenz, oder lehnen Sie sie ab.
   a. Wählen Sie in der Kompetenzmatrix **Empfohlen** aus, um eine Kompetenz für den Benutzer zu genehmigen und zu empfehlen.
   b. Sehen Sie sich auf der Registerkarte **Details** die Anfrage zur Genehmigung der Kompetenz, die Lösungen der Beispiel-Incidents, die zur Vorhersage der Kompetenz verwendet wurden, und den Aktivitätenstrom an.
      - Um eine Kompetenz zu genehmigen, wählen **Sie Genehmigen**aus. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt, und der hinzugefügten Kompetenz wird automatisch das niedrigste Kompetenzniveau zugeordnet. Der Status der Anfrage ändert sich in **Genehmigt**. und die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.
      - Um eine Kompetenz abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen**aus. Der Status der Anforderung ändert sich in **Abgelehnt**. Predictive Intelligence Von wird die Kompetenz für den Benutzer nicht erneut empfohlen, und das Feld ändert sich in **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (··· für weitere Optionen) und anschließend **Speichern**.

Die Anwendung weist die Kompetenz dem Benutzer zu. Wenn die zugewiesene Fähigkeit kein Kompetenzniveau aufweist, fügt die Anwendung dem Benutzer das grundlegende Kompetenzniveau hinzu.

Eine Fähigkeitenanalyse für Teams oder Gruppen initiieren

Starten Sie eine Fähigkeitenanalyse für Ihre Gruppen oder bestimmte Teammitglieder, damit diese ihre vorhandenen Kompetenzen überprüfen und aktualisieren oder neue Kompetenzen hinzufügen können. Geben Sie ein Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Fähigkeitenanalyse an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_skillreview.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
4. Wählen Sie **Kompetenzanforderung generieren** aus.
   Sie können die generierte Kompetenzanforderung im Status **Entwurf** speichern und zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Kompetenzüberprüfung initiieren** aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Kompetenzüberprüfung.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem das Teammitglied oder die Gruppe die Fähigkeitenanalyse abschließen muss.
Zuweisung	○ **An meine Gruppen:** Sendet die Fähigkeitenanalyse an alle Teammitglieder Ihrer Gruppen. ○ **Bestimmte Gruppen oder Teammitglieder:** Sendet die Fähigkeitenanalyse an die angegebenen Gruppen oder Teammitglieder.
Zu überprüfende Kompetenzen	○ **Vorhandene Kompetenzen des Teammitglieds:** Fordert Teammitglieder auf, ihre vorhandenen Kompetenzen zu überprüfen und zu aktualisieren. ○ **Zusätzliche Kompetenzen:** Fordert Teammitglieder dazu auf, neue Kompetenzen hinzuzufügen.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Hinweis:
Sie können eine Anforderung zur Fähigkeitenanalyse, die Sie zur Überprüfung eingereicht haben, stornieren.

Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung mit Bitte um Prüfung der Anforderung.

Fähigkeitenanalyse genehmigen oder ablehnen

Überprüfen Sie Kompetenzen, wenn Ihr Team seine Kompetenzen aktualisiert und eine Genehmigung anfordert. Sie können jede dieser Kompetenzen genehmigen oder ablehnen. Die von Ihnen genehmigten Kompetenzen werden dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_skillreview.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anforderung zur Fähigkeitenanalyse sendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungen**.
4. Auswahlvorgang **Fähigkeitenanalyse-Anforderungen** > **Ausstehende Analyse durch Manager**.
5. Wählen Sie einen Mitarbeiter aus, um die Kompetenzen zu genehmigen oder abzulehnen.
   Im Feld **Kommentare** können Sie einen Kommentar zum Genehmigen oder Ablehnen der Kompetenz hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine oder mehrere Kompetenzen zu genehmigen, wählen Sie die Kompetenzen aus, und wählen Sie dann **Genehmigen** aus. Sie können auch **Alle genehmigen** auswählen, um alle Kompetenzen zu genehmigen.
- Um eine oder mehrere Kompetenzen abzulehnen, wählen Sie die Kompetenzen aus und wählen dann **Ablehnen**. Sie können auch **Alle ablehnen** auswählen, um alle Kompetenzen abzulehnen.

6. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.

   Die von Ihnen genehmigten Kompetenzen werden den Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Weiterleitung der Arbeit basierend auf Kompetenzen in Personaloptimierung für ITSM

Leiten Sie mit Personaloptimierung für ITSMArbeit basierend auf Kompetenzen an Ihre Teams weiter, planen Sie die Arbeit Ihrer Teams, und schulen Sie Ihre Teams, um ihre Kompetenzen zu erweitern.

Das Video zeigt, wie die kompetenzbasierte Weiterleitung in Personaloptimierung für ITSMfunktioniert.

Kompetenzbasierte Weiterleitung

Incidents oder Interaktionen in Personaloptimierung für ITSM automatisch Kompetenzen hinzufügen

Definieren Sie Bedingungen für Incidents oder Interaktionen, und fügen Sie die für diese Bedingungen benötigten Kompetenzen hinzu, indem Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden. Wenn neue Incidents und Interaktionen erstellt werden und diese Bedingungen erfüllen, fügt die Geschäftsregel zur Bestimmung der Kompetenzen diesen Datensätzen die Kompetenzen automatisch hinzu. In den Anwendungen Personaloptimierung für ITSM Kanäle und Arbeitsplaner werden die Arbeitselemente basierend auf den Kompetenzen automatisch den richtigen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: skill_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Bestimmung von Kompetenzen in Personaloptimierung für ITSM werden folgende Geschäftsregeln verwendet:

- `Skill determination for incident` wertet neue Incidents im Hinblick auf die Bedingungen aus, die für alle Incidents zur Bestimmung der Kompetenzen festgelegt sind, und fügt diese Kompetenzen den Datensätzen der Incidents hinzu.
- `Skill determination for interaction` wertet neue Interaktionen im Hinblick auf die Bedingungen aus, die für alle Interaktionen zur Bestimmung der Kompetenzen festgelegt sind, und fügt diese Kompetenzen den Datensätzen der Interaktionen hinzu.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen in Personaloptimierung für ITSM zur Verfügung stehen.

Hinweis:
Um Spracherkennungsfunktionen hinzuzufügen, müssen Sie die API für dynamische Übersetzungen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter API für dynamische Übersetzung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardregeln zur Bestimmung der Kompetenzen für Personaloptimierung für ITSM

Regel zur Bestimmung der Kompetenzen	Quelltabelle	Typ	Beschreibung
Language Detection Incident (Spracherkennungs-Incident)	Incident [incident]	Erweitert	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, welche Sprache in der Kurzbeschreibung des Incident eingegeben wurde, und fügt diese Sprache als erforderliche Kompetenz für den Incident hinzu.
Language Detection Interaction (Spracherkennungs-Interaktion)	Interaktion [interaction]	Erweitert	Die Geschäftsregel wertet neue Interaktionen im Hinblick darauf aus, welche Sprache in der Kurzbeschreibung der Interaktion eingegeben wurde, und fügt diese Sprache als erforderliche Kompetenz für die Interaktion hinzu.
SAP Skills (SAP-Kompetenzen)	Incident [incident]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Service** mit „SAP“, „sap“ oder „Sap“ beginnt, und fügt für diese Incidents **SAP** und **Backoffice** als erforderliche Kompetenzen hinzu.
VPN Incident (VPN-Incident)	Incident [incident]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Kurzbeschreibung**„VPN“, „vpn“ oder „Vpn“ enthält, und fügt für diese Incidents **Router und Switch** und **Netzwerk** als erforderliche Kompetenzen hinzu.
VPN Interaction (VPN-Interaktion)	Interaktion [interaction]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Interaktionen im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Kurzbeschreibung**„VPN“, „vpn“ oder „Vpn“ enthält, und fügt für diese Incidents **Router und Switch** und **Netzwerk** als erforderliche Kompetenzen hinzu.
Windows	Incident [incident]	Einfach	Die Geschäftsregel wertet neue Incidents im Hinblick darauf aus, ob das Feld **Konfigurationselement** „Windows“, „windows“ oder „WINDOWS“ enthält, und fügt für diese Incidents **Windows-Installation/Einrichtung** und **Windows-Server** als erforderliche Kompetenzen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen**.
2. Fügen Sie die gewünschte Regel für einen Incident oder eine Interaktion hinzu.
   Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Create Skill Determination rules to assign skills to work items .

Komponenten einer Fähigkeitenanalyse-Anforderung in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM installiert Rollen und aktiviert Benachrichtigungen, wenn Sie die Anwendung installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Manager der Fähigkeitenanalyse [sn_wfo_skillreview.manager]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Datensätzen für Fähigkeitenanalysen.
Fähigkeitenanalysebenutzer [sn_wfo_skillreview.user]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Datensätzen für Fähigkeitenanalyse-Anforderungen.

Benachrichtigungen

Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen** , um auf die folgenden Benachrichtigungen zuzugreifen, die standardmäßig bereitgestellt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Benachrichtigungen finden Sie unter Provider notification

Name der Benachrichtigung	Wert
Kompetenzanforderung mit ausstehender Prüfung durch Vorgesetzten	Wenn diese Option aktiviert ist, erhält der Manager eine Benachrichtigung, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Anforderung zur Fähigkeitenanalyse zur Überprüfung an den Manager sendet. • **Typ:**Zeichenfolge • **Standardwert:** true
Kompetenzanforderung überprüft	Wenn diese Option aktiviert ist, erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Benachrichtigung, wenn sein Vorgesetzter eine überprüfte Kompetenzanforderung einreicht. • **Typ:**Zeichenfolge • **Standardwert:** true
Kompetenzanforderung abbrechen	Wenn diese Option aktiviert ist und der Service Desk-Mitarbeiter oder Manager die Fähigkeitenanalyse abbricht, erhält der Beauftragte der Fähigkeitenanalyse eine Benachrichtigung. • **Typ:**Zeichenfolge • **Standardwert:** true
Kompetenzanforderung mit ausstehender Anwenderüberprüfung	Wenn diese Option aktiviert ist, erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Benachrichtigung, dass sein Vorgesetzter eine Kompetenzanforderung zur Überprüfung durch den Service Desk-Mitarbeiter eingereicht hat. • **Typ:**Zeichenfolge • **Standardwert:** true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten von Kompetenzempfehlungen in Personaloptimierung für ITSM

Personaloptimierung für ITSM verwendet Rollen zum Verwalten von Kompetenzempfehlungen, Tabellen zum Speichern von Kompetenzdaten, Eigenschaften zum Ändern des Standardverhaltens und regelmäßige Aufgaben zum Empfehlen von Kompetenzen im konfigurierbaren Personaloptimierung für ITSM.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Eigenschaften

Navigieren zu **Kompetenzempfehlung** > **Konfiguration** um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie Mitarbeiter zu • **Typ:** true • **Standardw**
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendu jeden Incident • **Typ:** Ganz • **Standardw**
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendu für jeden Incid • **Typ:** Ganz • **Standardw**
Anzahl der gelösten ähnlichen Aufgaben, die zur Vorhersage von Kompetenzen verwendet werden sollen. sn_sre.number_of_similar_incidents	Die Anzahl ge überwachtem ähnlicher Incid • **Typ:** Ganz • **Standardw**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhergesagt muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Häufigkeit, mi vorhergesagt r • **Typ:** Ganz • **Standardw**
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen aus ähnlichen Incidents. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	Name der Prec zur Lösung vo Lösungsdefini ersetzen. • **Typ:** Zeich • **Standardw**
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Incidents. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	Name der Prec Lösen von Inc haben, können • **Typ:** Zeich • **Standardw**

Regelmäßige Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt die Aufgabe täglich um 01:00 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Dabei werden die zum Schließen der Incidents verwendeten Kompetenzen empfohlen, damit ähnliche offene Incidents gelöst werden können.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Tabellen werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applaudieren Sie in Workforce Optimization for ITSM

Feuern Sie die Siege Ihres Teams an, indem Sie dessen Erfolge zu einem besonderen Anlass anerkennen.

Dies ist eine Übersicht über Applaud in „ Personaloptimierung für ITSM Applaud für Manager“ in Workforce Optimization for ITSM

Applaud in Personaloptimierung für ITSM



Schätzen Sie die Leistungen Ihrer Kollegen, und lassen Sie sich von Ihren Kollegen oder der Führungsebene für Ihre Leistungen anerkennen. Sie können einem Peer applaudieren, eine Gelegenheit, z. B. wenn er Kunden gefällt, und einem Applaus Reaktionen oder Kommentare hinzufügen.

Als Administrator können Sie Anlässe und Benachrichtigungen für Service Desk-Mitarbeiter und Manager zur Verwendung von Applaudkonfigurieren.

Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Analysieren Sie den Erkennungs-Feed Ihrer Berichte.
- Erkennen Sie Ihr Team an.
- Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Ihnen unterstellte Mitarbeiter oder Kollegen erkannt werden.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie:

- Analysieren Sie Ihren Erkennungs-Feed.
- Erkennen Sie Ihre Kollegen an.
- Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Sie erkannt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Ihren Teamkollegen in Applaus Service Operations-Arbeitsbereich.

Erkennen Sie Ihre Teams mithilfe von Applaus in Workforce Optimization for ITSM

Binden Sie Ihr Team ein, freuen Sie sich über die Siege Ihrer Teamkollegen bzw. Teams, und würdigen Sie mit Applauddie entscheidenden Momente.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Homepage Personaloptimierung für ITSM können Sie im Abschnitt „ **Teaminteraktion** “:

- Analysieren Sie die Anerkennung Ihrer Teams, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.
- Verschaffen Sie sich einen Echtzeit-Einblick in die Anerkennung und den neuesten Applaus, den Ihr Team erhalten hat.
- Analysieren Sie die Metriken für die fünf Top-Anlässe, bei denen ein bestimmtes Team oder alle Ihre Teams applaudiert haben.
- Zeigen Sie die Details der letzten Applaus-Aktivität an.

Wenn Sie **Anerkennung**auswählen, wird der Aktivitäts-Feed für die Anerkennung angezeigt. Hier können Sie:

- Zeigen Sie alle Antworten und Kommentare für einen Erkennungsbeitrag an.
- Sie können den Feed nach dem Erstellungsdatum in der aufsteigenden oder absteigenden Reihenfolge sortieren, in der er erstellt wurde.
- Löschen Sie einen Erkennungsbeitrag oder einen Kommentar zur Erkennung.
  - Wenn Sie einen Beitrag löschen, werden alle Kommentare und Reaktionen auf den Beitrag gelöscht.
  - Wenn Sie einen Kommentar löschen, werden die Reaktionen auf den Kommentar gelöscht.
- Schränken Sie die Anzeige der Erkennungs-Feeds mithilfe von Filtern ein.

Spenden Sie Ihren Teams oder Teamkollegen in Workforce Optimization for ITSM Applaus

Anerkennung Ihres Teams oder Ihrer Teamkollegen bei Gelegenheiten, z. B. wenn sie über ihre regulären Arbeitsaufgaben hinausgehen. Fügen Sie eine Nachricht hinzu, um sie wissen zu lassen, was sie besonders gemacht haben. Sie können auch andere Benutzer benachrichtigen, die den Applaus sehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Zielseite im Abschnitt „ **Teaminteraktion** “ die **Option Applaus geben**aus. Das Popup- **Fenster Geben Sie Ihren Teamkollegen Applaus** wird angezeigt.
2. Führen Sie im Feld „ **An** “ einen der folgenden Schritte aus:
   - So geben Sie einem oder mehreren Teamkollegen Applaus:
     a. Wählen Sie **Teammitglieder**aus.
     b. Fügen Sie im Feld **Teammitglieder** die Namen der zu erkennenden Teammitglieder hinzu.
   - So geben Sie einem oder mehreren Teams Applaus:
     a. Wählen Sie **Meine Teams aus**.
     b. Fügen Sie im Feld **Teams** die Namen eines oder mehrerer Teams hinzu, denen Sie applaudieren möchten.
3. **Wählen** Sie im Feld „Anlass“ einen oder mehrere Anlässe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie aus einem beliebigen Anlass Ihrer Wahl applaudieren möchten, wählen **Sie Eigenen Anlass hinzufügen**aus. **Geben Sie im Feld Benutzerdefinierter Anlass** den Namen des Anlasses ein.

4. **Wahlweise:** **Fügen Sie im Feld Benutzerdefinierte Nachricht** Details hinzu, warum Sie sie erkennen möchten.
5. **Wahlweise:** **Geben Sie im Feld Andere Personen** benachrichtigen die Namen der anderen Teammitglieder ein, die über diese Erkennung informiert werden möchten.
   Wenn Sie die Erkennung nicht öffentlich sichtbar machen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **In öffentlicher Anerkennungstafel ausblenden**.
6. Wählen **Sie Applaus geben aus**.

Hinweis:
Um das Banner Next Experience und die E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie die Benachrichtigungseinstellungen Next Experience aktivieren.

Informationen zum Einrichten von:

- Die Einstellungen für Banner-Benachrichtigungen finden Sie unter Configure Next Experience notification preferences .
- Die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen finden Sie unter Enable email digest in Next Experience .
- Die Empfänger und ihre Manager erhalten standardmäßig ein Banner und eine E-Mail-Benachrichtigung.
- Jeder in der benachrichtigten Liste erhält die Banner- und E-Mail-Benachrichtigungen.
- Im Banner können Sie die Benachrichtigung auswählen, um die Details des Applauses anzuzeigen. Sie können einen Kommentar hinzufügen, auf den Kommentar einer anderen Person antworten oder einen Kommentar mit „Gefällt mir“ markieren.
- Wenn die E-Mail generiert wurde:
  - In einer Benachrichtigung für einen Applaus können Sie den Link auswählen, um den Applaus zu öffnen.
  - In einer Benachrichtigung für einen Kommentar können Sie **Kommentar** auswählen, um den Applaus zu öffnen und den Kommentar anzuzeigen.

    Wenn ein Benutzer einen Applaus kommentiert, wird eine Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der den Applaus gegeben hat, sowie an den Empfänger des Applauses.

  Sie können auch einen „Daumen hoch“ geben, um zu zeigen, dass Ihnen die Anerkennung gefällt.

Wenn der Manager nicht benachrichtigt werden muss, wenn ein Empfänger Applaus erhält, kann der Administrator die `sn_applaud.send_notification_to_manager` Systemeigenschaft auf `false`festlegen.

Analysieren Sie die Erkennungsaktivität Ihres Teams in Personaloptimierung für ITSM

Zeigen Sie alle Anerkennungsaktivitäten für die Teams an, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten. Sehen Sie anhand der Rangliste, welches Teammitglied die höchste Anzahl an

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applaus gegeben und erhalten hat und welche Teammitglieder zuletzt zur Anerkennung beigetragen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Seite „Anerkennung“ können Sie ein Teammitglied auswählen, um zu seiner Profilseite zu navigieren.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Startseite im Abschnitt „ **Teaminteraktion** “ die Option **Anerkennung**aus.
2. Analysieren Sie im Aktivitäts-Feed die Erkennungsaktivität.
   Sie können den Feed nach dem Erstellungsdatum in der aufsteigenden oder absteigenden Reihenfolge sortieren, in der er erstellt wurde.

   a. Wählen **Sie** die Registerkarte Sie aus.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Analysieren Sie alle Aktivitäten für den Applaus, den Sie jemandem gegeben oder von jemandem erhalten haben.
   - Schränken Sie die Anzeige der Aktivitäts-Feeds basierend auf dem Anlass ein, ob die Anerkennung gegeben oder empfangen wurde, und dem Zeitraum, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

   b. Wählen Sie die Registerkarte **Alle** aus.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Analysieren Sie alle Erkennungsaktivitäten in Ihrem Unternehmen.
   - Schränken Sie die Anzeige der Aktivitäts-Feeds basierend auf dem Team oder den Teammitgliedern und dem Zeitraum ein, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

3. Analysieren Sie die Rangliste für die Anerkennung.

   Standardmäßig können Sie die Top-Beitragenden der letzten 90 Tage anzeigen. Ein Top-Beitragender ist ein Benutzer, der die höchste Anzahl an Anerkennungen gegeben oder erhalten hat. Sie können auch die Liste der fünf letzten Beitragenden und ihrer letzten Aktivität anzeigen. Sie können die Beitragenden für alle Ihre Teams anzeigen oder ein bestimmtes Team aus dem Dropdown-Menü auswählen und die Beitragenden für dieses Team anzeigen.

   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Zeigen Sie auf der Registerkarte **Alle** die Top-Beitragenden an, die die höchste Anzahl an Anerkennungen vergeben und erhalten haben.
   - Zeigen Sie auf der Registerkarte **Gegeben** die Top-Beitragenden an, die die höchste Anzahl von Anerkennungen vergeben haben.
   - Zeigen Sie auf der Registerkarte **Empfangen** die Top-Beitragenden an, die die höchste Anzahl an Anerkennungen erhalten haben.

   Zeigen Sie im Abschnitt „ **Neueste Beitragende** “ die neuesten Aktivitäten der Teammitglieder an, die kürzlich einen Applaus gegeben, einen Kommentar hinzugefügt, auf den Kommentar einer anderen Person geantwortet oder einen Kommentar zu einem Applaus mit „Gefällt mir“ markiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applaudiert Komponenten in Workforce Optimization for ITSM

Personaloptimierung für ITSM installiert Eigenschaften, wenn Sie das Plugin Personaloptimierung für ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) aktivieren.

Applaudieren Sie Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_applaud.number_of_ocasions_to_be_shown_for_workspace	Legen Sie fest, wie oft Sie eine Eigenschaft angezeigt werden soll, wenn ein Teamkollege applaudiert. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	Legen Sie die maximale Anzahl der Empfänger fest, die den Applaus erhalten können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:**500
sn_applaud.send_notification_to_manager	Benachrichtigen Sie den Manager, wenn ein Empfänger einen Applaus erhält. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Erweiterungspunkte für Applaud

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um dem Erkennungsaktivitäts-Feed Filter hinzuzufügen und Benachrichtigungen in Applaud in Personaloptimierung für ITSMzu verwalten.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die benutzerdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik zum Anzeigen von Filtern im Erkennungsaktivitäts-Feed in Personaloptimierung für ITSManzupassen.
`sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik zum Senden von Benachrichtigungen anzupassen, wenn ein Applaus an ein Team oder ein Teammitglied

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
	gesendet wird und wenn jemand den Applaus in Personaloptimierung für ITSMkommentiert.

Zugehörige Informationen

Using scripted extension points in server-side scripts

Process Mining mit Personaloptimierung für ITSM integrieren

Integrieren Sie Personaloptimierung für ITSM mit Process Mining, um Engpässe in Ihren Prozessen zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Integration von Process Mining in Personaloptimierung für ITSM einrichten

Verwenden Sie Standardvorlagen, damit Sie für Ihre Zuweisungsgruppen Process-Mining-Projekte zum Mining der Daten erstellen können.

Die Vorlage Process Mining für die Incident-Tabellen ist standardmäßig mit dem Vorlagentyp Standard verfügbar.

Sie können jedoch eine neue Vorlage mit dem Standardvorlagentyp für eine neue Tabelle erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Process Mining-Vorlagen erstellen.

Hinweis:
Personaloptimierung durchsucht nur die Daten für die Incident-Tabelle. Daher verwendet Personaloptimierung nur die Incident-Tabelle.

Process Mining-Vorlagen erstellen

Erstellen Sie Vorlagen für Tabellen, für die Sie die Process-Mining-Projekte erstellen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie können Vorlagen nur für Tabellen erstellen, in denen Sys Audit (sys_audit) aktiviert ist. Weitere Informationen zu Sys-Audit finden Sie unter Sys-Audit- und Audit-Beziehungsänderungstabellen und Audits für eine Tabelle aktivieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Process Mining** > **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**.
2. Erstellen Sie eine standardmäßige Process-Mining-Vorlage.

   Hinweis:
   Die Process Mining-Vorlage für die Incident-Tabelle ist standardmäßig verfügbar.

   a. Wählen Sie **Neu**.
   Der Bildschirm **Projektdefinition** wird angezeigt.

   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Process-Mining-Vorlage ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Vorlagentyp** die Option **Standard**aus.

d. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

3. Erstellen Sie eine Tabellenkonfiguration für die Process-Mining-Vorlage.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenkonfiguration“ die Option **Neu** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Tabellenkonfiguration ein.
   c. Wählen Sie im Menü „Tabelle“ die Tabelle aus, z. B. Incident, für die Sie die Daten zusammenstellen möchten.
   d. Wählen Sie **Absenden** aus.
4. Erstellen Sie eine Aktivitätsdefinition.
   a. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Tabellenkonfiguration aus.
   b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätsdefinitionen“ die Option **Neu** aus.
   Sie müssen mindestens eine Aktivität hinzufügen, um das Prozessprojekt zu erstellen.
   c. Wählen Sie im Feld **Feld** das Feld aus, für das Sie die Aktivitätsdefinition erstellen möchten.
   d. Wählen Sie **Absenden** aus.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.
   Wiederholen Sie diese Schritte, und erstellen Sie eine Vorlage für jede Tabelle, für die Sie die Daten zusammenstellen möchten.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Projekt Process Mining für eine KPI-Gruppe

Personaloptimierung für ITSM -Integration mit Process Mining -Komponenten

Personaloptimierung für ITSM installiert Rollen und Eigenschaften zum Konfigurieren der Personaloptimierung für ITSM-Integration in Process Mining.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.enable.po.wfo	Aktivieren Sie die Integration von Process Mining in Personaloptimierung für ITSM. • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
promin.wfo.run_frequency	Zeitintervall zum erneuten Minen von Process Mining-Projekten. Nachdem Sie die regelmäßige Aufgabe Process Mining - WFO Projekte erneut minen ausgeführt haben, um die Daten zu minen, können Sie sie nur im festgelegten Intervall erneut ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie den Auftrag früher ausführen, werden die Daten nicht erneut gemint. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 7 Tage

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Process Mining Analyst [sn_process_optimization_analyst]	Erstellen und teilen Sie Process Mining -Projekte.	sn_process_optimization_viewer

Geplante Aufgaben

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

Name	Beschreibung
Process Mining WFO Remine-Projekte	Wird einmal täglich automatisch ausgeführt. Sie können diese Aufgabe bei Bedarf ausführen, wenn einem Projekt zusätzliche Daten hinzugefügt werden, damit Sie aktuelle Prozesseinblicke in Ihre Projekte erhalten. Der Auftrag reminiert Daten basierend auf der in der Eigenschaft `promin.wfo.run_frequency` festgelegten Häufigkeit.

Engpässe mithilfe der Integration von [Process Mining mit Personaloptimierung für ITSMidentifizieren

Erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihrer Teams, und analysieren Sie Anomalien oder Engpässe innerhalb des Prozesses, indem Sie Detailinformationen zu einem untergeordnetem KPI-Knoten anzeigen.

Ein untergeordneter KPI-Knoten ist der unterste Knoten, für den kein weiterer Drilldown durchgeführt werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Um Process Mining mit Personaloptimierung für ITSMzu integrieren, müssen Sie das Plugin Process Mining (com.sn_po) aktivieren, nachdem Sie das Plugin Personaloptimierung für ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) über das ServiceNow Store] aktiviert haben.
- Sie müssen die Systemeigenschaft *sn_team_perf.enable.po.wfo* auf **True** setzen, um die Integration von Process Mining in Personaloptimierung für ITSMzu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM-Integration mit Process Mining.
- Sie können eigene Definitionen für Prozessergebnisse erstellen. Sie haben auch die Möglichkeit, Prozessergebnisdefinitionen mit Standardprozesskonfigurationen für Incidents, Probleme und Change-Anforderungen zu aktivieren, wenn Sie das Plugin „ITSM Process Mining Content Pack“ (sn_itsm_po) installieren, das über den ServiceNow Storeverfügbar ist. Wenn Sie dieses Plugin nicht aktivieren, können Sie Prozessvariationen analysieren, aber keine Prozessergebnisse.

Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für ITSM aktivieren und Request Process Mining .

Erstellen Sie ein Projekt Process Mining für eine KPI-Gruppe

Erstellen Sie Process Mining Projekte für jede KPI-Gruppe und ihre Zuweisungsgruppen. Pro KPI-Gruppe und Tabelle wird ein Projekt erstellt.

Vorbereitungen

Ihr Administrator:

- Muss Vorlagen für Tabellen erstellt haben, für die Sie die Prozessprojekte erstellen möchten. Informationen zum Erstellen von Vorlagen finden Sie unter Process-Mining-Vorlagen erstellen.
- Muss die regelmäßige On-Demand-Aufgabe *Process Mining - WFO Remine Projects* ausführen, wenn den Projekten zusätzliche Daten hinzugefügt werden, damit Sie aktuelle Prozesseinblicke in Ihre Projekte erhalten. Der Auftrag wird für alle Projekte ausgeführt, die die festgelegten Kriterien erfüllen, z. B. die Häufigkeit für erneutes Mining, die mit der **Systemeigenschaft promin.wfo.run_frequency** festgelegt wird. Außerdem aktualisiert die regelmäßige Aufgabe das Projekt und erinnert daran, wenn Änderungen an den Zuweisungsgruppen vorgenommen werden.

  Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM-Integration mit Process Mining.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

Der KPI-Zuweisungsgruppenmanager muss über diese Rolle verfügen, um Prozessprojekte für seine KPI-Gruppen zu erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Mining des Projekts enthält die Projektzuordnungstabelle „Projektdefinition für Process Mining“ (sn_team_perf_promin_project_groups) die Referenz für Personaloptimierung. Jedes Projekt in der Tabelle hat eine eindeutige Quelle, die jeder Anwendung zugeordnet ist. Beispielsweise zeigt das Feld **Quelle** in der Tabelle die Zuweisungsgruppe an, die dem Projekt Personaloptimierung zugeordnet ist. Das Feld „ **Quelle** “ ist ein Bezeichner für die spezifischen Anwendungen. Die Tabelle zeigt auch die KPI-Gruppe an, die dem von Ihnen analysierten Projekt zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Minen Sie das Projekt, um Process-Mining-Projekte für jede KPI-Gruppe zu erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.

   b. Wählen Sie eine KPI-Gruppe aus.

   c. Wählen Sie **Process Mining initiieren** aus.

   Das Prozess-Mining wird für aktive Zuweisungsgruppen ausgeführt. Der Projekt-Mining-Prozess wird für alle automatisierten untergeordneten Knoten oder Formelindikatoren in der KPI-Gruppe ausgeführt.

   Ein entsprechendes Projekt wird in erstellt **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Teamleistung** > **WFO-Projekte** Modul. Wenn das Mining abgeschlossen ist, ändert sich das Feld **Mining-Status** in **Verfügbar**.

   Ein Benutzer mit der Rolle sn_wfo_cfg_itsm.manager hat Zugriff zum Erstellen oder Anzeigen des Projekts und kann die Prozesseinblicke und die Variationsanalyse auf der Registerkarte **Prozessanalyse** anzeigen.

   Hinweis:

   - Wenn ein Projektprozess für eine bestimmte Tabelle in einer Zuweisungsgruppe durchsucht wurde, werden die Projekte für diese Zuweisungsgruppen erstellt. Daher können Sie die Tabelle in dieser Zuweisungsgruppe nicht erneut minen.
   - Wenn Sie einen Formelindikator für das Process Mining verwenden, können Sie eine beliebige Indikatorquelle auswählen, die in der Formel verwendet wird.

2. **Wahlweise:** Wenn Sie der KPI-Gruppe nach dem Process Mining zusätzliche Zuweisungsgruppen hinzufügen, müssen Sie die Gruppe erneut minen.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsgruppe“ für die ausgewählte KPI-Gruppe die Option **Bearbeiten** aus.

   b. Fügen Sie der KPI-Gruppe die gewünschte Zuweisungsgruppe hinzu.

   (Optional) Für die Zuweisungsgruppe wird automatisch ein Prozess erstellt. Wenn Sie der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzufügen, wird die Zuweisungsgruppe in der Filterbedingung aktualisiert. Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe entfernen, wird sie aus der Projektfilterbedingung entfernt. Eine Informationsnachricht wird nur angezeigt, wenn der KPI-Gruppe eine Zuweisungsgruppe hinzugefügt wird, wenn die KPI-Gruppe bereits verarbeitet wird.

   Alle Zuweisungsgruppen, die der KPI-Gruppe zugeordnet sind, für die Sie das Projekt erstellt haben, werden in der Filterbedingung der Tabellenkonfiguration aktualisiert.

   Weitere Informationen zum Mining von Daten finden Sie unter Modelle generieren .

   Nachdem alle vorherigen Versionen von Team Performance auf die neueste Version aktualisiert wurden (Team Performance App-Version: 7.0.1), werden alle vorherigen Projekte für KPI-Gruppen entfernt, die mehrere Projekte für Zuweisungsgruppen hatten, und für jede werden neue Projekte erstellt ihnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Konfigurationen für Personaloptimierung für ITSM

Sie können erweiterte Konfigurationen durchführen, z. B. das Anpassen von Personaloptimierung für ITSM -Seiten und das Definieren von Filtern für verschiedene Module. Sie können auch den Zugriff auf Zuweisungsgruppendaten angeben, um nur die Zuweisungsgruppendaten anzuzeigen, die für den angemeldeten Benutzer relevant sind.

Personaloptimierung für ITSM – Referenz

Informationen zur Konfiguration und Verwaltung von Personaloptimierung für ITSMfinden Sie unter Installationskomponenten wie Rollen, Tabellen und Systemeigenschaften.

Personaloptimierung ITSM Manager Workspace Komponenten

Der konfigurierbare ITSM Manager Workspace verfügt über Rollen zum Verwalten des Arbeitsbereichs, Eigenschaften zum Konfigurieren des Standardverhaltens und Indikatoren zum Analysieren der Leistung.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_wfo_cfg_ws.user]	Gewährt Lesezugriff auf den Arbeitsbereich Next Experience UI Builder.	• workspace_user • canvas_user
Manager Workspace-Manager [sn_wfo_cfg_ws.manager]	Erteilt den primären Zuweisungsgruppen und zusätzlichen Managern Lesezugriff. Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
Manager Workspace-Administrator [sn_wfo_cfg_ws.user]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

Personaloptimierung für ITSM-Komponenten

Die Anwendung Personaloptimierung für ITSM verfügt über Tabellen zum Speichern von Benutzer- und Anwendungsdaten oder Datenbankansichten und eine regelmäßige Aufgabe zur Erfassung der Daten für Indikatoren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Workforce Optimization-Benutzer [sn_wfo.user]	Erteilt der primären Gruppe und zusätzlichen Managern Lesezugriff.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user
Workforce Optimization-Administrator [sn_wfo.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
Workforce Optimization-ITSM-Mitarbeiter [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	Gewährt Leserechte für Coaching-, Zeitplan- und Teamanwendungen.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
Workforce Optimization-ITSM-Manager [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Channel Management.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_performance.user • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		Hinweis: Diese Rolle wird automatisch installiert, wenn Sie Personaloptimierung für ITSM mit ServiceNow Sprachfunktionenintegriert haben. • sn_process_optimization_analyst
Workforce Optimization-ITSM-Administrator [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Channel Management.	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin

Filterkonfigurationstabellen

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
Zeitplan	• Benutzer [sys_user] • Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule] • Zeitplanereignis [sn_shift_planning_event] • Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Kompetenz [cmn_skill] • Kompetenzkategorie M2M [cmn_skill_m2m_category] • Gruppenmitglied [sys_user_grmember]
Kanäle	Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_groups]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
	Hinweis: Die Filter für Ihre Kanäle wurden benutzerdefiniert erstellt, sodass Sie mit Kanälen und Warteschlangen von Advanced Work Assignment navigieren können. Da sie benutzerdefiniert erstellt wurden, können Sie für das Kanalmodul keine Filter erstellen oder anpassen.

Regelmäßige Aufgabe

Name	Beschreibung
WFO-Datensammlung	Führt die Aufgabe bei Bedarf aus und sammelt Daten für alle Indikatoren von Personaloptimierung für ITSM.

Domain Separation und Personaloptimierung für ITSM

Die Domänentrennung wird in Personaloptimierung für ITSM 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: 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 Benutzeroberfläche, 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 .

So funktioniert Domain Separation in Personaloptimierung für ITSM

Domänentrennung wird in Personaloptimierung für ITSM unterstützt, ohne dass ein Setup oder eine Konfiguration erforderlich ist.

Domänentrennung für Kanäle Personaloptimierung für ITSM

Informationen zur Funktionsweise der Domänentrennung in Channel Management für Personaloptimierung für den Kundenservicefinden Sie unter Domänentrennung und Advanced Work Assignment

Domänengetrennte Tabellen für Channel Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_customerservice_case
- interaction

Domänentrennung für die Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter-Zeitplan erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, ist der Zeitplan nur in der Domäne verfügbar, zu der der betreffende Service Desk-Mitarbeiter gehört.

Domänengetrennte Tabellen für Zeitplanung

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Domänentrennung für Teams in Personaloptimierung für ITSM

Tabelle *sn_wfo_add_manager* ist domänengetrennt. Wenn Benutzer als zusätzliche Manager hinzugefügt werden, können diese Benutzer nur Benutzer innerhalb dieser Domäne anzeigen.

Domänentrennung für Kompetenzempfehlung in Personaloptimierung für ITSM

Domänengetrennte Tabellen für Kompetenzempfehlung

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

Domänentrennung für Coaching in Personaloptimierung für ITSM

Informationen zur Funktionsweise der Domänentrennung in Coaching für Personaloptimierung für ITSMfinden Sie unter Domänentrennung und Coaching

Globale Suche in Personaloptimierung für ITSM

Finden Sie schnell, wonach Sie suchen, indem Sie die globale Suche in Personaloptimierung für ITSMverwenden.

Als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager können Sie ganz einfach die benötigten Informationen finden, indem Sie mit dem Suchsymbol  nach Benutzern, Gruppen, Schichten, Zeitplänen oder Aufgaben suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um Schichten und Zeitpläne zu durchsuchen, müssen Sie den Textindex für die folgenden Tabellen generieren, bevor Sie mit der Suche nach Schichten und Zeitplänen beginnen:

- Zeitplan [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Schichtplan [sn_shift_planning_shift_plan]

Abwesenheit mit ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSMbeantragen

Mit der App ITSM Mobile Agent können Schichten planende Service Desk-Mitarbeiter auf ihren Zeitplan zugreifen. Sie können Freizeit bzw. Abwesenheiten beantragen, um die Genehmigung ihres Vorgesetzten einzuholen, oder Schichten mit Kollegen tauschen sowie Benachrichtigungen für diese Anfragen und Genehmigungen erhalten.

Wichtig:
Die Funktionen von ITSM Mobile Agent für Workforce Optimization for ITSM sind über die Store-Anwendung ITSM Mobile Agent 5.0 verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM aktivieren.

ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM

Workforce Optimization for ITSM Mobile Agent

On-Call Scheduling mit Personaloptimierung für ITSM verwenden

Wenn Sie eine Mobile-Experience für On-Call Scheduling zusammen mit ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM verwenden, können Sie auf die On-Call Scheduling-Aktionen im Abschnitt „Zeitplan“ zugreifen.

Für den Zugriff auf:

- **Anstehende Schichten**: Tippen Sie auf **Mein Kalender**, und zeigen Sie Ihre Schichten an.
- **Abwesenheitsanträge**: Tippen Sie auf **On-call time-off requests (Genehmigung einer Bereitschaftsauszeit beantragen)**, und zeigen Sie die Liste der Anträge an, bei denen Ihre Genehmigung aussteht oder bei denen Sie den Genehmigungsprozess abgeschlossen haben.
- **Rufbereitschaft**: Tippen Sie auf **Rufbereitschaft**, um die Liste der Gruppen im Rufbereitschafts-Zeitplan anzuzeigen.

Anzahl von Tagen zur Anzeige von Ereignissen in Schichten in ITSM Mobile Agent festlegen

Als Workforce Optimization-Administrator [sn_wfo.admin] können Sie mithilfe der Systemeigenschaften konfigurieren, wie viele Tage Ereignisse für Schichten in der mobilen Anwendung angezeigt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter **Eigenschaften** im Abschnitt „ **Zeitplanung** “ in Zeitplanung in Workforce Optimization for ITSM.

Zugehörige Informationen

Mobile-Experience für On-Call Scheduling

Benachrichtigungen in ITSM Mobile Agent für Personaloptimierung für ITSM

Bei der Verwaltung von Schichtwechsel- und Abwesenheitsanträgen können Sie Benachrichtigungen erhalten. Aktivieren Sie Benachrichtigungen für die Aktionen, die für Sie die höchste Relevanz besitzen. Sie können sich beispielsweise benachrichtigen lassen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wenn Sie eine Genehmigungsanfrage von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten, der Schichten mit einem Kollegen tauschen möchte.

Als Personaloptimierung für ITSM-Service Desk-Mitarbeiter (sn_shift_planning.agent) und Personaloptimierung für ITSM-Manager (sn_wfo_cfg_ws.manager) können Sie Benachrichtigungen für Anträge auf Schichttausch/Abwesenheit und die entsprechenden Genehmigungen aktivieren bzw. deaktivieren. Service Desk-Mitarbeiter können einen Schichttausch mit Kollegen beantragen und von ihrem Manager genehmigen lassen. Sie können bei ihren Managern auch einen Abwesenheitsantrag stellen.

Sie müssen entsprechende Benachrichtigungseinstellungen in Ihrer Desktopanwendung festlegen, um die Benachrichtigungen in der Anwendung ITSM Mobile Agent zu erhalten.

So aktivieren Sie die Benachrichtigungen:

1. Klicken Sie in Ihrer Instanz der Desktopanwendung oben rechts auf das Zahnradsymbol  . Der Bildschirm **Systemeinstellungen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**.
3. Klicken Sie auf **Benachrichtigungen zulassen**.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Notifications Category** (Benachrichtigungskategorie) auf **Mobile – Schichtplanung**.
5. Aktivieren Sie die gewünschte Benachrichtigung.

Wenn Sie diese Benachrichtigung aktivieren	Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Ihr(e)
Shift-swap approval request (Genehmigungsantrag für Schichttausch)	• Service Desk-Mitarbeiter Schichttauschanfragen zur Genehmigung einreichen • Kollegen eine Schichttauschanfrage zur Genehmigung einreichen
Shift-swap approved by manager (Schichttausch vom Manager genehmigt)	der/die Manager(in) Ihren Antrag auf Schichttausch mit Kollegen genehmigt
Shift-swap approved by peer (Schichttausch von Kollegen genehmigt)	Kollegen Ihrer Anfrage zustimmen, Schichten miteinander zu tauschen
Shift-swap rejected by manager (Schichttausch vom Manager abgelehnt)	der/die Manager(in) Ihren Antrag auf Schichttausch mit Kollegen ablehnt
Shift-swap rejected by peer (Schichttausch von Kollegen abgelehnt)	Kollegen Ihre Anfrage ablehnen, Schichten miteinander zu tauschen
Time-off approval request (Abwesenheitsantrag)	Service Desk-Mitarbeiter Anträge zur Genehmigung einer Abwesenheit einreichen
Time off approved (Abwesenheit genehmigt)	Der/die Manager(in) Ihren Abwesenheitsantrag genehmigt hat
Abwesenheit abgelehnt	Der/die Manager(in) Ihren Abwesenheitsantrag abgelehnt hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen in der Core-UI

Mit der Anwendung Mobile Agent Schichttausch- oder Abwesenheitsanträge stellen

Mit der App ITSM Mobile können Sie in Ihrem Zeitplan nachschlagen, Abwesenheiten anfordern oder mit Kollegen die Schicht tauschen. Wenn Sie die von einem Kollegen angefragte Schicht übernehmen können, erteilen Sie Ihre Zustimmung zu dem Tausch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung ITSM Mobile Agent.
2. Beantragen Sie die Abwesenheiten.
3. Bei Verwendung:
   - Tippen Sie in einer Android-Anwendung auf das Senden-Symbol
   - Tippen Sie in einer iOS-Anwendung auf **Absenden**.

   Ihr Manager erhält eine Benachrichtigung, dass eine Anfrage zu genehmigen ist.
4. Fragen Sie einen Schichttausch an.
   Sie können mit anderen Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren und über Connect-Chat oder den Aktivitätenstrom im Datensatz nachfragen, ob sie eine bestimmte Schicht mit Ihnen tauschen möchten.
5. Tippen Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Mein Kalender**.
6. Tippen Sie auf das Datum, für das die Anfrage gelten soll.
7. Tippen Sie auf die Arbeitsschicht für diesen Tag.

   Hinweis:
   Alternativ können Sie von der Schicht aus, für die Sie eine Abwesenheit oder einen Schichttausch anfragen möchten, nach links wischen und dann die gewünschte Option auswählen.
8. Klicken Sie auf **Schichttausch anfordern**.
9. Tippen Sie im Feld **Swap with** (Tauschen mit) auf den Service Desk-Mitarbeiter, mit dem Sie tauschen möchten, und wählen Sie ihn aus.
10. Erstellen Sie eine Schichttauschanfrage.
11. Tippen Sie im Feld **Angeforderte Schicht** auf die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters, mit dem Sie tauschen möchten, und wählen Sie sie aus.
12. Bei Verwendung:
    - Tippen Sie in einer Android-Anwendung auf das Senden-Symbol
    - Tippen Sie in einer iOS-Anwendung auf **Absenden**.

    Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass eine Anfrage zu genehmigen ist.

Einen Schichttausch mit der Anwendung ITSM Mobile Agent genehmigen oder ablehnen

Mit der Anwendung ITSM Mobile Agent können Sie einen von Ihrem Kollegen angefragten Schichttausch genehmigen, wenn Sie zu der betreffenden Zeit verfügbar sind. Sie können ihn ablehnen, wenn Sie in dieser Zeit nicht arbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Hinweis:
Wenn Sie Benachrichtigungen aktiviert haben, können Sie Schichttauschanfragen von den Benachrichtigungen aus genehmigen oder ablehnen, ohne die Anfrage zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung ITSM Mobile Agent Agent.
2. Tippen Sie auf **Genehmigungen**.
3. Wählen Sie in der Liste **Ausstehend** eine zu genehmigende Anfrage aus, und prüfen Sie die Details.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Anfrage zu genehmigen, tippen Sie auf **Genehmigen**.
   - Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Kollegen erhalten eine Benachrichtigung über den Genehmigungsstatus der Anfrage.

Mit ITSM Mobile Agent den Zeitplan von zugewiesenen Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen und verwalten

Überwachen Sie mit der Anwendung ITSM Mobile Agent Schichten und Zeitplan der Teams innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine angefragte Abwesenheit eines Ihrer Service Desk-Mitarbeiter genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Hinweis:
Wenn Sie Benachrichtigungen aktiviert haben, können Sie Schichttausch- oder Abwesenheitsanträge von den Benachrichtigungen aus genehmigen oder ablehnen, ohne die Anfrage zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anwendung ITSM Mobile Agent.
2. Überwachen Sie den Zeitplan Ihres Teams.
   a. Tippen Sie auf **Mein Team**.
   b. Tippen Sie im Abschnitt **Zeitplan** auf **Teamkalender**.
   c. Tippen Sie auf den Tag, für den Sie den Zeitplan überwachen möchten.
   d. Tippen Sie auf eine Schicht für den Tag, um Detailinformationen zu dieser Schicht anzuzeigen.
3. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.
   a. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   b. Tippen Sie auf **Genehmigungen**. Sie können die Anfragen in Ihrer Warteschlange, bei denen die Genehmigung aussteht, sowie abgeschlossene Genehmigungen und Detailinformationen zu den einzelnen Anfragen anzeigen.
   c. Tippen Sie in der Liste **Ausstehend** die Anfrage an, die genehmigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Anfrage zu genehmigen, tippen Sie auf **Genehmigen**. Der Zeitplan wird im Kalender auf Grundlage der Genehmigung aktualisiert.
- Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine Benachrichtigung, wenn Sie ihre Anfrage genehmigen oder ablehnen.

Personaloptimierung für ITSM-Zielseiten

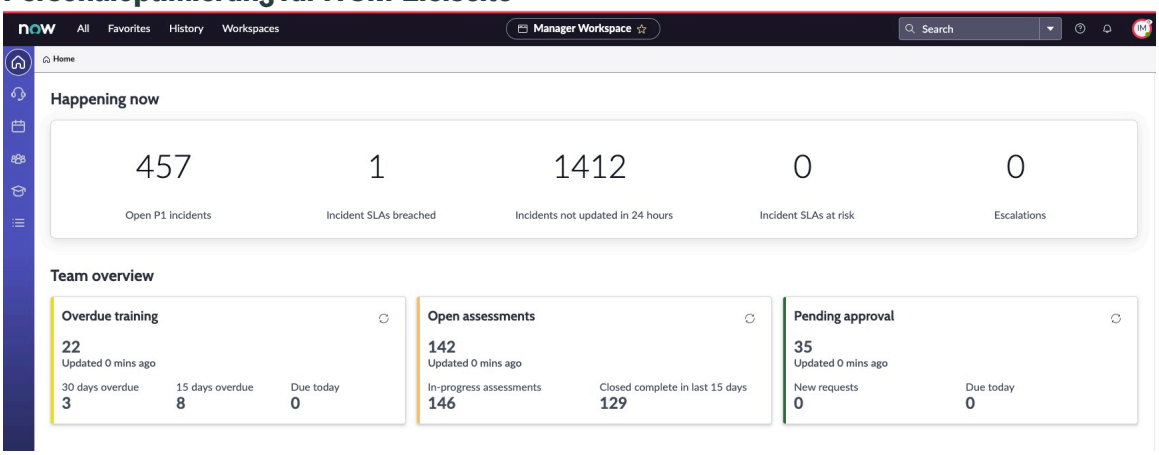
Verfolgen und überwachen Sie die Leistung Ihrer Organisation mit den Personaloptimierung für ITSM-Zielseiten. Wenn Sie Coach oder Kanalmanager sind, können Sie über die Zielseiten „Kanäle“ bzw. „Qualität“ auf anwendungsspezifische Metriken zugreifen.

Sie können eine vorhandene Zielseite klonen und mit Next Experience UI Builderanpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for ITSM-Seite mit Next Experience UI Builder anpassen.

Zielseite für Personaloptimierung für ITSM-Manager

Behalten Sie den Status der Incidents im Auge, an denen Ihre Teams zu einem bestimmten Zeitpunkt arbeiten. Überwachen Sie überfällige Schulungen, wie viele Bewertungen offen sind und wie viele eine Genehmigung erfordern. Analysieren Sie die Arbeit und den SLA-Status Ihrer Teams für den gewünschten Zeitraum.

Personaloptimierung für ITSM-Zielseite



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager haben Sie folgende Möglichkeiten: • Überwachen Sie offene P1-Incidents, SLAs, die überschritten, gefährdet bzw. seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden, oder Eskalationen. • Analysieren Sie die Incidents, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Incidents, die noch nicht zugewiesen wurden. • Verfolgen Sie für bestimmte Zuweisungsgruppen die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung, den Anteil der	sn_wfo_cfg_ws.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Lösungen beim ersten Anruf und die Kundenzufriedenheit im gewünschten Zeitraum.	

Anwendungsfall

Überwachen Sie zu Beginn des Tages die Arbeit Ihres Service Desk-Mitarbeiters, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Incidents, bei denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Analysieren Sie die Leistung eines bestimmten Teams für einen gewünschten Zeitraum, indem Sie in der Liste „Teams“ das Team und außerdem den gewünschten Datumsbereich auswählen.

Indikatoren

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung

Die durchschnittliche Zeit, die zur Lösung eines Incidents erforderlich ist

Lösung beim ersten Anruf

Anzahl der Incidents, die bei der ersten Behandlung gelöst wurden.

Kundenzufriedenheit

Allgemeine Kundenzufriedenheit bei der Lösung von Incidents

Teamleistung

Eine Liste der Incidents, die den vom aktuellen angemeldeten Benutzer verwalteten Teams zugewiesen sind

Nicht zugewiesene Incidents

Eine Liste der Incidents, die den vom aktuellen angemeldeten Benutzer verwalteten Gruppen zugewiesen sind und keine beauftragte Person aufweisen

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Zugewiesen an

Datenvisualisierungen

Wählen Sie eine Visualisierung aus, um Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

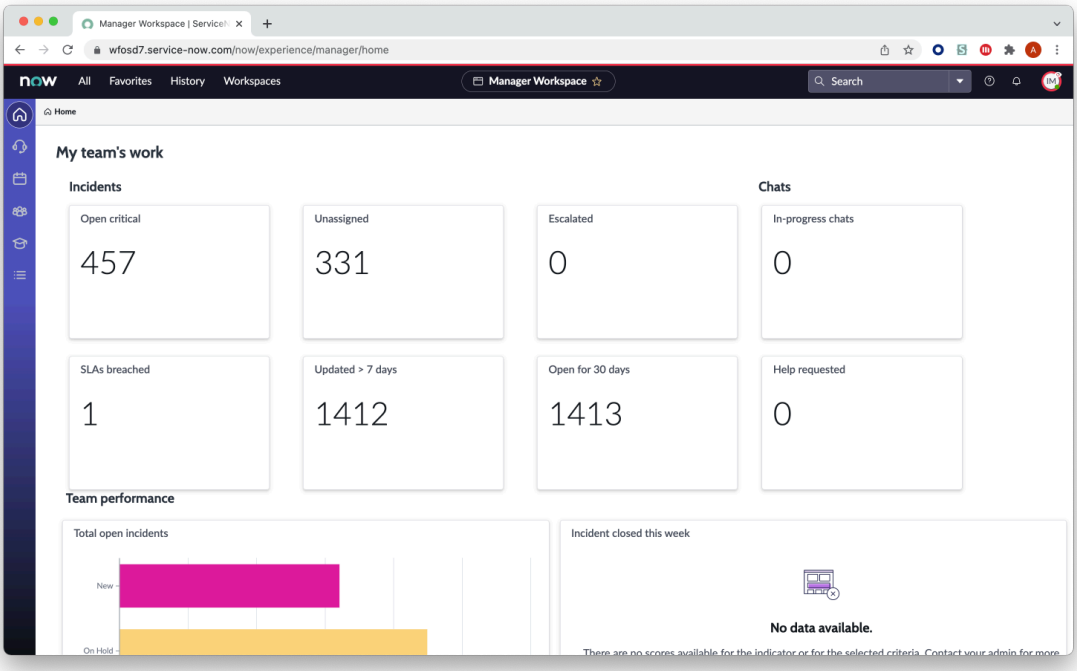
Titel	Typ	Beschreibung
Offene P1-Incidents	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der offenen Incidents mit oberster Priorität
Incidents, die seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden	Einzelwert 	Anzahl der Incidents, die in den letzten 24 Stunden nicht aktualisiert wurden
Verstöße gegen Incident-SLAs	Einzelwert 	Anzahl der Incidents mit SLAs, gegen die verstoßen wurde
Gefährdete Incident-SLAs	Einzelwert 	Anzahl der Incidents mit SLAs, die gefährdet sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Eskalationen	Einzelwert 	

Personaloptimierung für ITSM-Zielseite „Kanäle“

Über die Zielseite „Kanäle“ können Sie Warteschlangen verwalten und den Status von Incidents und Chats analysieren. Sie kann auch zur zentralen Überwachung der Teamleistung und der Arbeitszuweisungen dienen.



Endbenutzer und Rollen

Als Administrator können Sie Zielseiten für Kanalmanager erstellen oder anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen. Wenn Sie mehrere Zielseiten haben, können Sie die Reihenfolge der Zielseiten festlegen. Je niedriger der Wert für die Reihenfolge, desto höher die Priorität bei der Anzeige der Seiten.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Kanalmanager können Sie folgende Aufgaben durchführen:	sn_channel_mgmt.user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle

• Echtzeitdaten analysieren, z. B.:
  ○ Anzahl der Incidents kritischer Priorität, der verletzten SLAs und der eskalierten oder nicht zugewiesenen Incidents
  ○ Anzahl der Chats, die in Bearbeitung sind oder bei denen Hilfe angefordert wurde
  ○ Verteilung der Service Desk-Mitarbeiter auf Arbeitszuweisungen und zuzuweisende Arbeitselemente sowie Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter
  ○ Leistung des Teams
• Für jeden Bericht und jede Analyse Detailinformationen anzeigen, um mehr Daten zu erhalten	

Anwendungsfälle

Als Kanalmanager können Sie wichtige Informationen überwachen, z. B. Anzahl der SLA-Verstöße, Anzahl der offenen Incidents kritischer Priorität und Anzahl der Arbeitselemente, die an einem bestimmten Standort auf ihre Zuweisung warten.

Performance Analytics-Indikator

Diese Woche geschlossene Incidents: Die Anzahl der Incidents, die in der aktuellen Woche geschlossen wurden

Aufgliederungen

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppe

Datenvisualisierungen

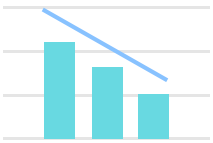
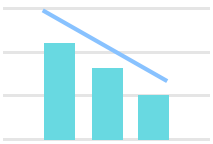
Titel	Typ	Quelltabelle oder Datenbankansicht	Beschreibung
Offen kritisch	Einzelwert 	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents kritischer Priorität

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle oder Datenbankansicht	Beschreibung
Nicht zugewiesen	Einzelwert 	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents, die nicht zugewiesen wurden
Eskaliert	Einzelwert 	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents, die eskaliert wurden
Verletzte SLAs	Einzelwert 	Aufgaben-SLA [task_sla]	Anzahl der offenen Incidents mit Servicelevel-Vereinbarungen, die verletzt wurden
Aktualisiert > 7 Tage	Einzelwert 	Incident [incident]	Anzahl der offenen Incidents, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden.
Seit 30 Tagen offen	Einzelwert 	Incident [incident]	Anzahl der Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden.
Aktuelle Chats	Einzelwert 		Anzahl der offenen Interaktionen, bei denen Service Desk-Mitarbeiter derzeit im Chat mit Kunden Probleme lösen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

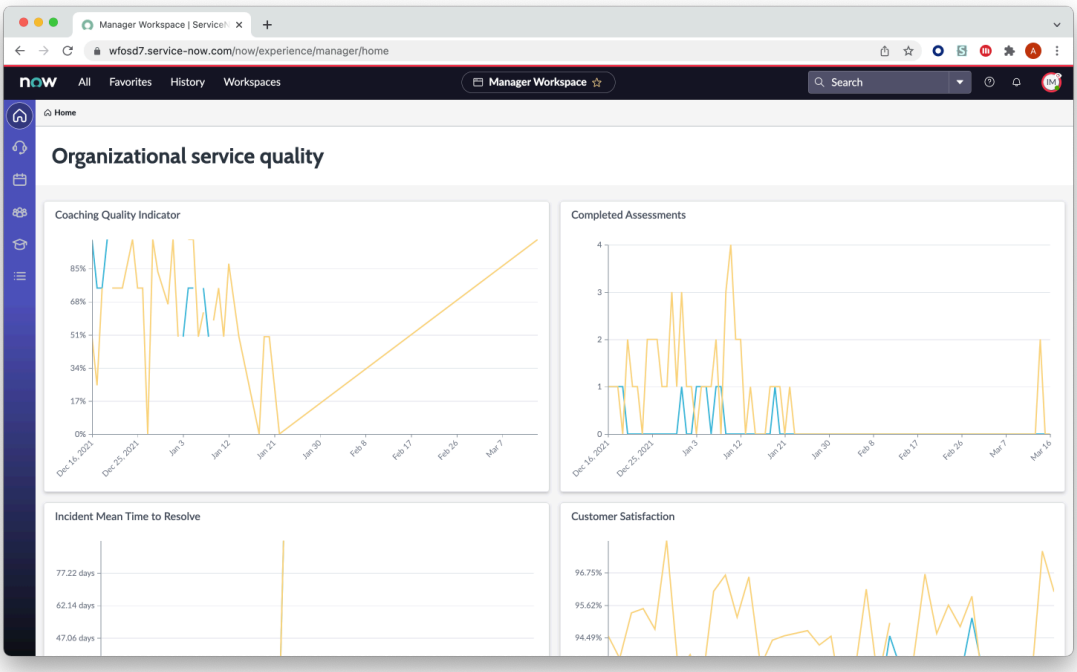
Titel	Typ	Quelltabelle oder Datenbankansicht	Beschreibung
Hilfe angefordert	Einzelwert 		Anzahl der offenen Interaktionen, bei denen Service Desk-Mitarbeiter derzeit Hilfe von einem Manager anfordern, während sie im Chat mit Kunden Probleme lösen
Agent Distribution (Verteilung an Mitarbeiter)	Balkendiagramm 	Anwesenheitsstatus [awa_presence_state]	Aktueller Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern, denen Arbeitszuweisungen zugeteilt wurden
Wartende Arbeitselemente	Einzelwert 		Anzahl der Arbeitselemente, die derzeit auf die Zuweisung warten
Verfügbare Mitarbeiter	Einzelwert 		Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die derzeit verfügbar sind, um an Arbeitselementen zu arbeiten
Offene Incidents insgesamt	Balkendiagramm 		Gesamtzahl der nicht geschlossenen Incidents in den verschiedenen Workflow-Status

Personaloptimierung für ITSM Coaching-Zielseite

Überwachen Sie die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern, und messen Sie die Qualität der Art und Weise, in der sie Probleme mithilfe der Coaching-Zielseite gelöst haben. Analysieren Sie die Muster beim Einsatz ihrer Kompetenzen, und stellen Sie fest, welche Kompetenzen besonders gefragt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Als Administrator können Sie Zielseiten für den Coach erstellen oder anpassen, um die Qualität der Lösung von Incidents durch Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen. Wenn Sie mehrere Zielseiten haben, können Sie die Reihenfolge der Zielseiten festlegen. Je niedriger der Wert für die Reihenfolge, desto höher die Priorität bei der Anzeige der Seiten.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Coach können Sie Echtzeitdaten analysieren, z. B.: • Qualität der Lösung von Incidents durch Service Desk-Mitarbeiter • Durchschnittliche Zeit, die zum Lösen der Incidents benötigt wurde • Trends bei Kundenzufriedenheit, zur Lösung von Incidents verwendeten Arten von Kompetenzen und vorgenommenen Bewertungen • Liste überfälliger Schulungen und Bewertungen	sn_coaching.coach

Anwendungsfälle

Als Coach können Sie die Qualität der Lösung von Problemen durch Service Desk-Mitarbeiter überwachen und Korrekturmaßnahmen ergreifen, indem Sie ihre Problemlösungskompetenzen bewerten und ihnen Schulungen anbieten, um Kompetenzlücken zu schließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf CSAT-Umfrageergebnissen
Qualität	Durchschnittliche Bewertung in Prozent aus allen Umfragen, die der Coach zur Beurteilung des Auszubildenden durchgeführt hat
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung des Incidents	Durchschnittliche Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit an einem Incident benötigt haben, bevor sie ihn als geschlossen oder gelöst markiert haben
Completed Assessment (Abgeschlossene Bewertung)	Im Laufe der Zeit abgeschlossene Bewertungen

Aufgliederungen

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppe

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Schulungen	Liste	Assigned Training [sn_coaching_assessment_learning]	Liste der Schulungen, die Service Desk-Mitarbeiter absolvieren müssen
Coaching-Bewertungen	Liste	Bewerteter Datensatz [sn_coaching_assessed_record]	Liste der Bewertungen, die Coaches für ihre Service Desk-Mitarbeiter durchführen müssen

Eine Personaloptimierung für ITSM -Seite mit dem Next Experience UI Builderanpassen

Klonen Sie eine vorhandene Personaloptimierung für ITSM Seite, und passen Sie sie mit dem Next Experience UI Builderan Ihre Bedürfnisse an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Personaloptimierung für ITSM Next Experience UI Builder Seiten und Seitenvarianten sind schreibgeschützt. Sie können eine Seitenvariante kopieren und dann anpassen. Sie können eine Seitenvariante von Grund auf neu erstellen oder eine Seitenvorlage verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvariante erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Nachdem Sie eine Seitenvariante kopiert und angepasst haben, werden automatische Updates, die auf die ursprüngliche schreibgeschützte Seitenvariante angewendet wurden, nicht auf die von Ihnen angepasste Seitenvariante angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie im UI Builder-Bildschirm **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie im Menü **Seite** die Seite aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Zum Beispiel Zielseite oder Arbeitszeitplaner.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Varianten** das Menüsymbol (⋮) der Variante, die Sie kopieren möchten, und wählen Sie **Duplikat** aus.
5. Wählen Sie in der duplizierten Variante das Menüsymbol (⋮) aus, und wählen Sie **Einstellungen für Seitenvariante bearbeiten** aus.
6. Gehen Sie im Popup-Fenster „Einstellungen bearbeiten“ wie folgt vor:
   - Geben Sie im Feld **Variantenname** einen eindeutigen Namen für die Variante ein.
   - Wenn Sie eine andere Seitenvorlage verwenden möchten, wählen Sie im Feld **Seitenvorlage** die Seitenvorlage aus.
   - Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen beizubehalten.

     Wenn Sie keine Aktualisierungen vornehmen möchten, wählen Sie **Abbrechen** oder **Löschen**, um die Variante zu löschen.
7. Wählen Sie das Menüsymbol (⋮) und dann **Bedingungen bearbeiten** aus.
   - Um Bedingungen für die Variante hinzuzufügen oder zu bearbeiten, fügen Sie im Feld **Variantenbedingungen** die gewünschten Bedingungen für die Variante hinzu.
   - Um die Variante in Personaloptimierung für ITSM anzuzeigen, legen Sie im Feld **Reihenfolge** die gewünschte Reihenfolge fest.
8. Wählen Sie **Fertig**.

Zugehörige Informationen

Configuring the Next Experience UI

Filter für ITSM Manager Workspace konfigurieren

Definieren Sie Filterkonfigurationen für die Zeitplan-, Coaching- und Kanäle-Anwendungen. Sie können diese Filter verwenden, um die Suche einzugrenzen und zielgerichtete Ergebnisse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_ws.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace-Konfigurationen** > **Filterkonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Name	Beschreibung
Filtername	Eindeutiger Name für die Filterkonfiguration
Tabelle	Tabelle, die für die Filterkonfiguration verwendet wird **Hinweis:** ○ Sie können für jedes Modul nur nach bestimmten Tabellen oder Datenbankansichten filtern. ○ Eine Liste der Tabellen und Datenbankansichten, die Sie für jedes Modul verwenden können, finden Sie im Abschnitt Filter Configuration Tables (Filterkonfigurationstabellen) in Personaloptimierung für ITSM-Komponenten.
Feld	Feld, nach dem gefiltert werden soll
Filter-Abfrage	Abfrage, um die Filteroptionen einzugrenzen
Typ	Typ des Felds, in dem eine Auswahl getroffen wird: ○ Auswahl: Feld für Auswahltyp ○ Referenz: Feld für Referenztyp
Reihenfolge	Filter, die Sie verwenden können, um die Anzeigereihenfolge in Manager Workspace zu sehen
Arbeitsbereichmodul	Personaloptimierung für ITSM-Modul, das die Filterkonfiguration anzeigt
Aktiv	Mit dieser Option wird die Filterkonfiguration in Manager Workspace aktiviert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geben Sie den Zugriff für Zuweisungsgruppendaten in Workforce Optimization for ITSM Manager Workspace an

Sie können den Zugriff auf Zuweisungsgruppendaten ausschließen und nur die Zuweisungsgruppen anzeigen, die für den angemeldeten Benutzer im Personaloptimierung für ITSM Manager-Arbeitsbereich relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für ITSM** > **Manager Workspace-Konfiguration** > **Gruppenausschlüsse**.
2. Wählen Sie im Formular **„Nicht in WFO enthaltene Gruppen“ die OptionNeu**aus.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen aussagekräftigen Namen für eine oder mehrere Gruppen ein, die Sie von der Anzeige im Manager-Arbeitsbereich Personaloptimierung für ITSM ausschließen möchten.
4. Legen Sie die Filterbedingungen fest, um die Gruppen auszuschließen.

   Wenn Sie beispielsweise eine Bedingung als **[Name] [enthält nicht][Support]**definieren, werden im Manager-Arbeitsbereich Personaloptimierung für ITSM keine Gruppen angezeigt, die Support im Gruppennamen enthalten.

   Informationen zum Konfigurieren von Bedingungsgeneratoren finden Sie unter Condition builder .
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Hinweis:
Sie können auch geskriptete Erweiterungspunkte verwenden, um die Definition der Gruppen zu erweitern, die Sie im Manager-Arbeitsbereich Personaloptimierung für ITSM verwalten. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte, um den Zugriff für bestimmte Gruppen in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace einzubeziehen.

6. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass der als Manager Workspace Manager (sn_wfo_cfg_ws.manager) angemeldete Benutzer auf die richtigen Zuweisungsgruppendaten zugreifen kann.
   a. Nehmen Sie die Identität des Managers an, für den Sie den Zugriff überprüfen möchten.
   b. Wählen Sie **Alle** aus, und geben Sie im Filternavigator `sys_user_grmember.list`ein.
   c. Wählen Sie das Filtersymbol aus, und legen Sie die Bedingung als **[Group] [is(dynamic)][MYWFOGroups] fest**.
   d. Wählen Sie **Ausführen**aus.

   (Optional) Die Ausgabe zeigt alle Zuweisungsgruppen an, die Zugriff auf den Manager-Arbeitsbereich haben. Diese Ausgabe basiert auf den Konfigurationen im Filter für **Gruppenausschlüsse** und den Implementierungen, die die Erweiterungspunkte verwenden.

   Wenn in den aufgeführten Zuweisungsgruppen Gruppen fehlen, auf die der angemeldete Benutzer Zugriff haben muss, stellen Sie sicher, dass der Filter für **Gruppenausschlüsse** und die Erweiterungspunkte richtig konfiguriert sind.

Erweiterungspunkte, um den Zugriff für bestimmte Gruppen in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace einzubeziehen

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Managern Zugriff auf die Anzeige von Zuweisungsgruppendaten zu gewähren, die sich von den Standardgruppen unterscheiden, die sie in Personaloptimierung für ITSM Manager Workspace verwalten.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für ITSMverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die benutzerdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte, um den Zugriff für bestimmte Gruppen einzubeziehen

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik so anzupassen, dass Manager Zugriff auf andere Zuweisungsgruppen als die Standardgruppen erhalten, die sie im Manager-Arbeitsbereich Personaloptimierung für ITSM verwalten.

Zugehörige Informationen

Using scripted extension points in server-side scripts

Incident-Kommunikationsmanagement

Die ServiceNow® Incident-Kommunikationsmanagement-Anwendung ermöglicht Organisationen die Erstellung und Verwaltung von Mitteilungen in Bezug auf wichtige geschäftliche Probleme oder Incidents.

Incident-Kommunikationsmanagement ermöglicht es Administratoren für Incident-Kommunikation, alle beteiligten Benutzer während dieser Ereignisse zusammenzubringen und eine schnelle und einfache Kommunikation innerhalb dieser Gruppe einzurichten.

So beispielsweise, wenn in einem Serverraum ein schwerwiegendes Problem auftritt, das dazu führt, dass ein Incident mit hoher Priorität ausgelöst wird. Der Incident kann sich potenziell auf alle Benutzer auswirken. Daher ist es notwendig, wichtige Vertreter zusammenzubringen und schnell und effektiv zu kommunizieren. Ein Kommunikationsplan für Incidents kann diesen Kommunikationsprozess erleichtern und dazu beitragen, den ursprünglichen Incident zu beheben.

Verwendung von Incident-Kommunikationsmanagement

- Erstellen Sie einen Kommunikationsplan für Incidents, wenn eine Krise auftritt.
- Richten Sie Kontaktverantwortlichkeiten für ein, um die Personen zu identifizieren, die beim Erstellen von Kommunikationsplänen für Incidents automatisch benachrichtigt werden. Self-Service-Benutzer können, wenn sie Benachrichtigungen erhalten möchten, Kommunikationspläne für Incidents abonnieren.
- Verwalten Sie Kommunikationspläne für Incidents, um die Kommunikation während der Bewältigung der Krise zu verbessern.
- Verwenden Sie die optionale Notify-Funktion zum Senden von Benachrichtigungen per SMS und Voicemail und zum Einrichten von Telefonkonferenzen.
- Überwachen Sie Ereignisse und Ergebnisse mit dem Dashboard und den Berichten zu Kommunikationsplänen für Incidents.

Erkunden	Einrichten	Verwalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

• Statusmodell (alt) des Kommunikationsplans für Incidents • Statusmodell (neu) des Kommunikationsplans für Incidents • Domain Separation und Incident-Kommunikationsmanagement	Incident-Kommunikationsmanagement aktivieren	Einen Bericht über den Kommunikationsplan für Incidents ausführen
Verwenden Mit Incident-Kommunikationsmanagement arbeiten	**Entwickeln** • Entwicklerschulungen • Entwicklerdokumentation	**Integrieren** Incident-Kommunikationsmanagement-Integrationen
Problembehandlung und Hilfe • Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Incident Communications Management-Community • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support		

Incident-Kommunikationsmanagement -Plugins

Aktivieren Sie das Plugin Incident-Kommunikationsmanagement (com.snc.iam) im Basissystem.

Incident-Kommunikationsmanagement aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Incident-Kommunikationsmanagement (com.snc.iam), wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Incident-Kommunikationsmanagement

Mit Incident-Kommunikationsmanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Incident-Kommunikationsmanagement (com.snc.iam) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
ia_admin	Kann einen Kommunikationsplan oder eine Kommunikationsaufgabe für Incidents erstellen, bearbeiten oder abbrechen und Kontaktdaten verwalten. **Hinweis:** Die Rolle ist verfügbar, wenn Sie das Notify-Plugin aktivieren.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view
contact_admin	Kann Kontaktdefinitionen und Kontaktverantwortlichkeiten erstellen und bearbeiten.	contact_user
contact_user	Kann Kontakte, Kontaktdefinitionen, Kontaktverantwortlichkeiten und Standardüberschreibungen anzeigen.	NA

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Betroffenes CI	Die CIs, die von der Quell-CI im Kommunikationsplan für Incidents betroffen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

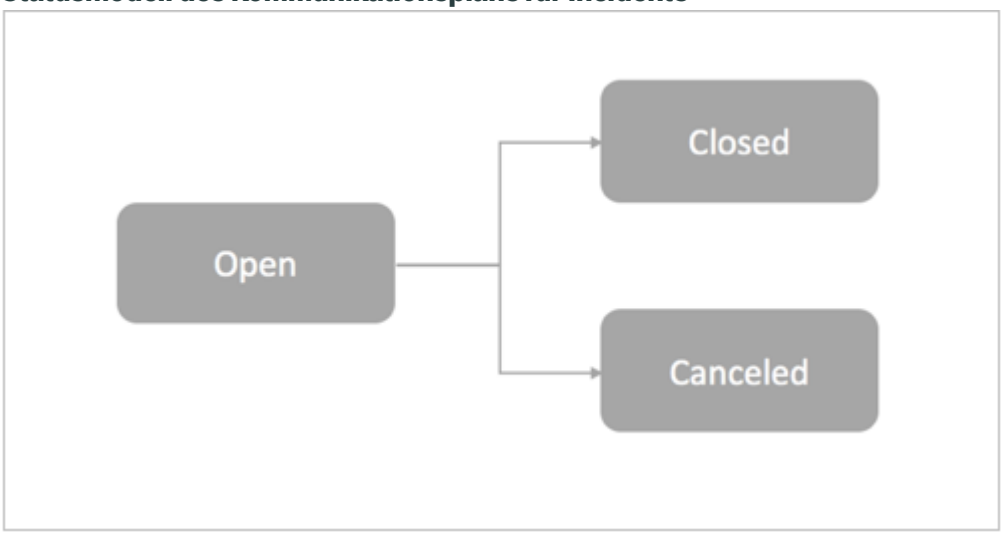
Tabelle	Beschreibung
[impacted_ci]	
Kommunikationsplan für Incidents [incident_alert]	Die Tabelle „Kommunikationsplan für Incidents“ ist eine Erweiterung der Tabelle „Kommunikationsplan“ [comm_plan], sodass der Kommunikationsplan für Incidents alle zukünftigen Verbesserungen übernimmt, die an dem Kommunikationsobjekt vorgenommen werden.
Incident-Kommunikationsaufgabe [incident_alert_task]	Die Tabelle „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ erweitert die Tabelle „Kommunikationsaufgabe“ [comm_task].

Statusmodell (neu) des Kommunikationsplans für Incidents

Das Statusmodell für den Kommunikationsplan für Incidents verdeutlicht Ihnen die verschiedenen Status, die ein Plan durchläuft, sodass Sie den Plan durch seine Status nachverfolgen können.

Kommunikationspläne für Incidents werden mit dem Status **Offen** erstellt. Sie folgen einem Prozess, der mit dem Status **Geschlossen** oder **Abgebrochen** endet. Das folgende Statusmodell gilt für neue Kunden, die das Madrid-Release starten.

Statusmodell des Kommunikationsplans für Incidents



Die folgenden beiden Eigenschaften sind für unterschiedliche Aktionen verantwortlich, die im Kommunikationsplan für Incidents und in der Incident-Kommunikationsaufgabe auftreten:

- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (`com.snc.incident.incident_alert.closure`) ist für folgende Aktion zuständig:
  - Wenn der Incident geschlossen wird, werden alle offenen Kommunikationspläne für Incidents geschlossen.
  - Wenn der Incident abgebrochen wird, werden alle offenen Kommunikationspläne für Incidents abgebrochen.
- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** (`com.snc.iam.incident_alert_task.closure`) ist für folgende Aktionen zuständig:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents **Geschlossen** oder **Abgebrochen** wird, wird der Status einer offenen Incident-Kommunikationsaufgabe, für die die Kommunikation noch nicht ausgeführt wurde, auf **Übersprungen** gesetzt.
- Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents **Geschlossen** oder **Abgebrochen** wird, wird der Status einer offenen Incident-Kommunikationsaufgabe, für die die Kommunikation mindestens einmal ausgeführt wurde, auf **Abgeschlossen** gesetzt.

Hinweis:
Die Eigenschaften **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** und **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** werden angezeigt, wenn das Plugin „Incident Communications Management“ (com.snc.iam) aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist sowohl für neue als auch für bestehende Kunden auf „Falsch“ festgelegt.

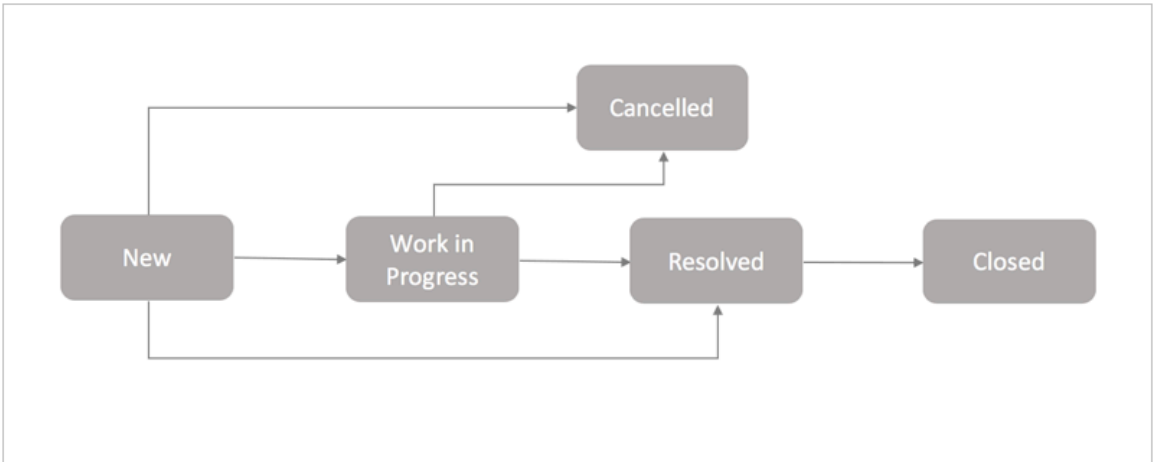
Statusmodell (alt) des Kommunikationsplans für Incidents

Das Statusmodell des Kommunikationsplans für Incidents verdeutlicht Ihnen die verschiedenen Status, die ein Plan durchläuft, sodass Sie den Plan durch seine Status nachverfolgen können.

Incident-Alarme werden mit dem Status **Neu** erstellt. Sie folgen einem Prozess, der mit dem Status **Geschlossen** oder **Abgebrochen** endet.

Hinweis:
Das unten abgebildete Statusmodell ist nur für Kunden vor dem London-Release verfügbar. Ab dem London-Release können Kunden, die auf die neueste Version aktualisiert haben, Statusmodell (neu) des Kommunikationsplans für Incidents zu Rate ziehen.

Phasen des Kommunikationsplans für Incidents



Wenn Sie das Feld **Getroffene Maßnahmen** aktualisieren, ändert sich der Status des Kommunikationsplans für Incidents vom Status **Neu** zu **In Arbeit**. Nur der Ersteller des Kommunikationsplans für Incidents oder ein Benutzer mit der Administratorrolle kann einen Kommunikationsplan für Incidents stornieren.

Die folgenden beiden Eigenschaften sind für unterschiedliche Aktionen verantwortlich, die im Kommunikationsplan für Incidents und in der Incident-Kommunikationsaufgabe auftreten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) ist für folgende Aktionen zuständig:
  - Wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird, wenn der Status des Kommunikationsplans für Incidents **Neu** oder **In Bearbeitung** lautet, wird der Status des Kommunikationsplans für Incidents auf **Abgebrochen** gesetzt.
  - Wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird, wenn der Status des Kommunikationsplans für Incidents **Gelöst** lautet, wird der Status des Kommunikationsplans für Incidents auf **Geschlossen** gesetzt.
- Die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) ist für folgende Aktionen zuständig:
  - Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen wird, wird der Status aller offenen Incident-Kommunikationsaufgaben auf **Geschlossen – unvollständig** gesetzt.
  - Wenn ein Kommunikationsplan für Incidents abgebrochen wird, wird der Status aller offenen Incident-Kommunikationsaufgaben auf **Geschlossen – übersprungen** gesetzt.

Hinweis:
Die Eigenschaften **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** und **Schließt offene Kommunikationsaufgaben für Incidents, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird** werden angezeigt, wenn das Plugin „Incident Communications Management“ (com.snc.iam) aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist sowohl für neue als auch für bestehende Kunden auf „Falsch“ festgelegt.

Mit Incident-Kommunikationsmanagement arbeiten

Incident-Kommunikationsmanagement bietet ein Framework zur Definition und Verwaltung eines Kommunikationsprozesses für einen Incident. Es hilft dabei, einen Kommunikationsprozess zu rationalisieren, indem für eine effektive Kommunikation während eines Events spezielle Kommunikationspläne für Incidents erstellt werden.

Kommunikationsplandefinition

Ein Kommunikationsplan für Incidents hilft Ihnen, den Kommunikationsprozess für einen Incident zu optimieren. Es definiert die Stakeholder, die informiert werden sollten, welche Informationen weitergegeben werden sollten, wann die Informationen geliefert werden sollten und welche Kommunikationsmethoden es gab.

Informationen zum Erstellen einer Kommunikationsplandefinition finden Sie unter Kommunikationsplandefinition erstellen .

Wichtig:
Vergewissern Sie sich bei der Erstellung der Kommunikationsplandefinition, dass es sich bei der Tabelle um „Incident“ [incident] handelt. Wenn Sie ein Upgrade auf den Release London oder höher durchgeführt haben und den Kommunikationsprozess mithilfe eines Kommunikationsplans optimieren, deaktivieren Sie die Reaktion auf schwerwiegende Incidents und den Flow Designer für Lösungen.

Kommunikationsaufgabendefinition

Jeder Kommunikationsplan umfasst eine Reihe von Kommunikationsaufgaben. Eine Definition der Kommunikationsaufgabe hilft dabei, den Kommunikationsmodus (Kanal) und die Häufigkeit anzugeben, mit der die Kommunikation ausgeführt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Erstellen einer Kommunikationsaufgabendefinition finden Sie unter Kommunikationsaufgabendefinition erstellen .

Kommunikationskontaktdefinition

Mit der Definition des Kommunikationskontakts können Sie die Empfänger eines bestimmten Kommunikationsplans definieren. Der Kontakt bestimmt die Zielgruppe, die an der jeweiligen Kommunikationsaufgabe beteiligt ist, und die Zuständigkeiten, um die sie sich kümmern soll. Eine Benachrichtigung für eine Aufgabe wird an alle Personen gesendet, die für diese Aufgabe angegeben sind. Sie können einen bestimmten Kommunikationskontakt manuell hinzufügen oder entfernen.

Informationen zum Erstellen einer Kommunikationskontaktdefinition finden Sie unter Kommunikationskontaktdefinitionen erstellen .

Kommunikationskanaldefinition

Sie können für jede Kommunikationsaufgabe einen Kommunikationskanal definieren. Der Kommunikationskanal bestimmt, welcher Kommunikationsmodus für die Aufgabe verwendet werden soll, wenn ein Plan an einen Incident angehängt wird. Die verfügbaren Kommunikationsmodi sind: E-Mail, SMS, Konferenz und Slack.

Informationen zum Erstellen einer Kommunikationskanaldefinition finden Sie unter Kommunikationskanaldefinition erstellen .

Ad-hoc-Kommunikationsplans für Incidents erstellen

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents, um die Kommunikation rund um einen Incident mit hoher Priorität oder andere Probleme zu verwalten und nachzuverfolgen.

Der Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents kann folgendermaßen erstellt werden:

- Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents über Incident Communications Managementt erstellen
- Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus Incident erstellen

Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus Incident-Kommunikationsmanagement erstellen

Erstellen Sie einen Kommunikationsplan für Incidents über Incident-Kommunikationsmanagement, wenn ein Problem zu keinem früheren Zeitpunkt beachtet wurde. Wenn für dieses Problem eine Zusammenarbeit nötig ist, können Sie einen Kommunikationsplan für Incidents erstellen.

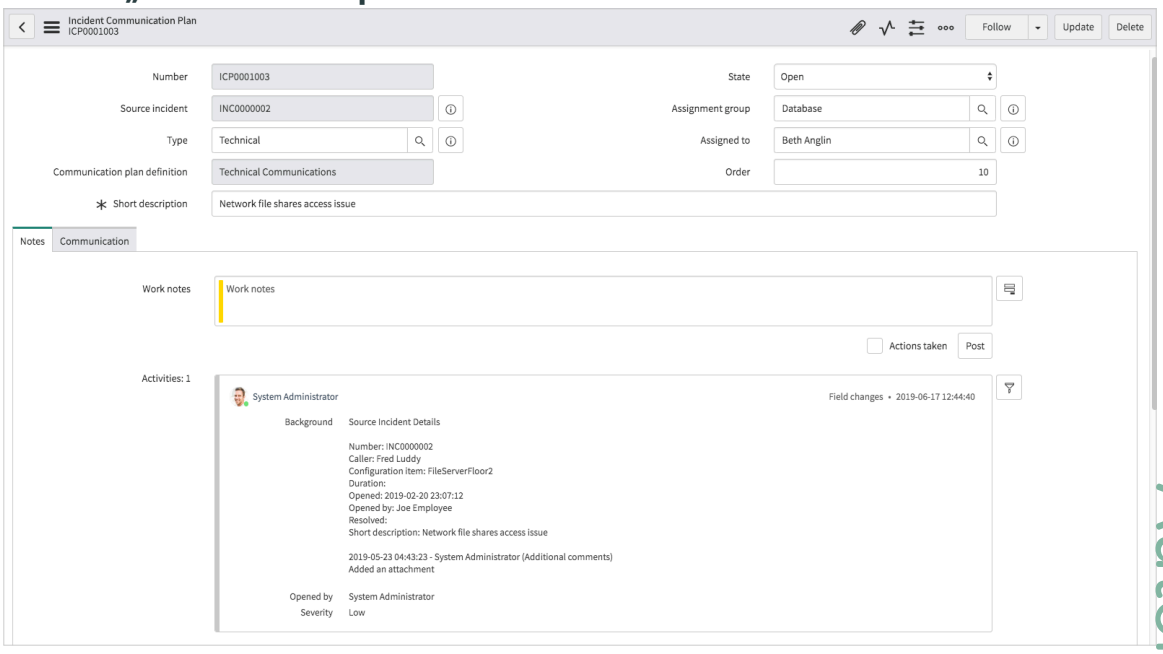
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Communications Management** > **Neu erstellen:**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kommunikationsplan für Incidents“



Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID des Kommunikationsplans für Incidents im Format ICPxxxxxxxx.
Quell-Incident	Der Quell-Incident für diesen Kommunikationsplan, falls vorhanden. Wenn Sie einen Quell-Incident auswählen, werden im **Hintergrundfeld** Daten aus diesem Incident angezeigt, sofern in diesem Feld keine Daten vorhanden sind.
Typ	Für einen Kommunikationsplan sind die Typen „Ad-hoc“, „Endbenutzer“, „Stakeholder“ und „Technisch“ verfügbar.
Kommunikationsplandefinition	Die Kommunikationsplandefinition, auf deren Grundlage dieser Kommunikationsplan für Incidents erstellt wurde.
Status	Der Status des Kommunikationsplans. Die verfügbaren Werte sind **Offen**, **Geschlossen** und **Abgebrochen**.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe für diesen Kommunikationsplan für Incidents, falls vorhanden. So könnte es beispielsweise eine Gruppe geben, die ein Krisenmanagementteam repräsentiert, einschließlich mehrerer Incident-Manager, diensthabender Direktoren und Manager.
Zugewiesen an	Der dem Kommunikationsplan zugewiesene Benutzer. Standardmäßig ist der „Zugewiesen an“-Benutzer derjenige, der den Kommunikationsplan erstellt. Der Kommunikationsplan kann auch einem ITIL-Benutzer oder einem Administrator des Kommunikationsplans für Incidents zugewiesen werden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Kommunikationsplan im Incident erscheint. Wenn mehrere Kommunikationspläne vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welcher Kommunikationsplan zuerst ausgeführt werden soll.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Kommunikationsplans.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Kommunikationsplans

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Notizen	Arbeitsnotizen, Aktivitäten und Hintergrundinformationen zum Kommunikationsplan für Incidents.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Kommunikationsplan für Incidents erstellt. Auf der Registerkarte **Kommunikation** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „E-Mail“, „SMS“ oder „Slack“ als Kommunikationskanal haben. Auf der Registerkarte **Konferenz** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „Konferenz“ als Kommunikationskanal haben.

Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus Incident erstellen

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Kommunikationsplan für Incidents aus einem Incident, wenn ein Problem im Zusammenhang mit dem Incident zu keinem früheren Zeitpunkt beachtet wurde. Der Incident trägt automatisch die erforderlichen Angaben in den Ad-hoc-Kommunikationsplan ein, was Ihnen Zeit und Aufwand spart.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Incident.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Kommunikationspläne für Incidents“.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Der ursprüngliche Incident wird zum Quell-Incident dieses Kommunikationsplans.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kommunikationsplan für Incidents“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte, eindeutige ID des Kommunikationsplans für Incidents im Format ICPxxxxxxxx.
Quell-Incident	Der Quell-Incident für diesen Kommunikationsplan, falls vorhanden. Wenn Sie einen Quell-Incident auswählen, werden im **Hintergrundfeld** Daten aus diesem Incident angezeigt, sofern in diesem Feld keine Daten vorhanden sind.
Typ	Für einen Kommunikationsplan sind die Typen „Ad-hoc“, „Endbenutzer“, „Stakeholder“ und „Technisch“ verfügbar.
Kommunikationsplandefinition	Die Kommunikationsplandefinition, auf deren Grundlage dieser Kommunikationsplan für Incidents erstellt wurde.
Status	Der Status des Kommunikationsplans. Die verfügbaren Werte sind **Offen**, **Geschlossen** und **Abgebrochen**.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe für diesen Kommunikationsplan für Incidents, falls vorhanden. So könnte es beispielsweise eine Gruppe geben, die ein Krisenmanagementteam repräsentiert, einschließlich mehrerer Incident-Manager, diensthabender Direktoren und Manager.
Zugewiesen an	Der dem Kommunikationsplan zugewiesene Benutzer. Standardmäßig ist der „Zugewiesen an“-Benutzer derjenige, der den Kommunikationsplan

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	erstellt. Der Kommunikationsplan kann auch einem ITIL-Benutzer oder einem Administrator des Kommunikationsplans für Incidents zugewiesen werden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Kommunikationsplan im Incident erscheint. Wenn mehrere Kommunikationspläne vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welcher Kommunikationsplan zuerst ausgeführt werden soll.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Kommunikationsplans.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Kommunikationsplans
Notizen	Arbeitsnotizen, Aktivitäten und Hintergrundinformationen zum Kommunikationsplan für Incidents.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Kommunikationsplan für Incidents erstellt. Auf der Registerkarte **Kommunikation** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „E-Mail“, „SMS“ oder „Slack“ als Kommunikationskanal haben. Auf der Registerkarte **Konferenz** sind die Kommunikationsaufgaben aufgelistet, die „Konferenz“ als Kommunikationskanal haben.

Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe für Incidents aus Incident-Kommunikationsmanagement erstellen

Erstellen Sie eine Ad-hoc-Kommunikationsaufgabe für Incidents, während Sie am Kommunikationsplan arbeiten. Die Kommunikationsaufgabe hilft dabei, den Kommunikationsmodus (Kanal) und die Häufigkeit anzugeben, mit der die Kommunikation ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Communications Management** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Kommunikationsplan für Incidents, für den Sie die Kommunikationsaufgabe erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kommunikationsaufgabe für Incidents“

Nummer	Eindeutige ID der Kommunikationsaufgabe für Incidents im Format ICPxxxxxxxx.
Kommunikationsplan für Incidents	[Schreibgeschütztes Feld] Kommunikationsplan für Incidents, für den Sie die Aufgabe erstellen.
Quell-Incident	[Schreibgeschütztes Feld] Suchsymbol zur Auswahl des Incident, an den der Plan angehängt werden soll.
Typ	Suchsymbol zur Auswahl des Aufgabentyps, z. B. interne Kommunikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommunikationsaufgabendefinition	[Schreibgeschütztes Feld] Eindeutiger Name für die Definition der Kommunikationsaufgabe, für die Sie die Aufgabe erstellen.
Status	Der Status des Kommunikationsplans. Die verfügbaren Werte sind **Ausstehend**, **Offen**, **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen**und **Übersprungen**.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe dieser Kommunikationsaufgabe für Incidents (falls vorhanden).
Zugewiesen zu	Der der Kommunikationsaufgabe zugewiesene Benutzer.
Reihenfolge	Reihenfolge für die Anzeige der Kommunikationsaufgabe im Kommunikationsplan. Wenn mehrere Kommunikationsaufgaben vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welche Kommunikationsaufgabe zuerst ausgeführt werden soll.
Kommunikationshäufigkeit	Häufigkeit der Ausführung der Kommunikationsaufgabe. Sie können die Benachrichtigung einmal senden oder die Benachrichtigung kann wiederholt werden.
Fällig in	Zeitangabe, bis wann die Kommunikationsaufgabe abgeschlossen sein muss.
Letzte gesendete Kommunikation	Das Datum und die Uhrzeit, zu der die letzte Kommunikation an den Benutzer oder die Gruppe gesendet wurde.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung der Kommunikationsaufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Kommunikationsaufgabe.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Kommunikationskanal für Incidents. Weitere Informationen zum Definieren eines Kommunikationskanals finden Sie unter Kommunikationskanal definieren .

Incident-Kommunikationsmanagement und Kontakte

Sie können Kontakte definieren, um Benutzer oder Gruppen einem Kommunikationsplan für Incidents zuzuordnen. Die Benutzer oder Gruppen werden kontaktiert, um die in einem Kommunikationsplan enthaltenen Aufgaben zu erledigen.

Wenn Sie die Rolle „ia_admin haben“, können Sie Benutzer oder Gruppen anhand der in diesen Datensätzen bereitgestellten Informationen einem Kommunikationsplan für Incidents zuweisen:

- Kontaktverantwortlichkeiten: Gibt einen Namen, z. B. „Diensthabender Incident-Manager“, für eine Reihe von Aufgaben im Zusammenhang mit dem Kommunikationsplan für Incidents an. Der Eintrag zu den Kontakverantwortlichkeiten gibt auch an, ob die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben von einem einzelnen Benutzer oder einer Gruppe von Benutzern ausgeführt werden. Kontaktverantwortlichkeiten können auch verwendet werden, um Kontakte manuell einem Kommunikationsplan für Incidents hinzuzufügen.

- Kontaktdefinitionen: Gibt eine Reihe von Bedingungen an, die festlegen, welchem bestimmten Benutzer oder welcher bestimmten Gruppe eine bestimmte Zuständigkeit für einen Kommunikationsplan für Incidents zugewiesen ist. Beispiel: Alle P1-Incidents müssen einen Incident-Manager haben, der der USIncident-Management-Gruppe zugewiesen ist.

Mit Kontaktverantwortlichkeiten und Kontaktdefinitionen können Sie datengesteuerte Kontaktinformationen für automatische Benachrichtigungen definieren und ändern. Sie müssen nicht für jeden Kommunikationsplan für Incidents einzelne Benutzer oder Gruppen direkt angeben.

Sie können Gruppenkontakte verwenden. Sie können die Funktion „Gruppenkontakte“ verwenden, wenn Sie On-Call Scheduling, Notify und Incident-Kommunikationsmanagement haben. Gruppenkontakte umfassen die Personen, die sich in Bereitschaft befinden. Die Gruppenkontakte können einbezogen werden, wenn Sie eine Konferenzschaltung einleiten, die das Ergebnis eines Kommunikationsplans für Incidents ist. Standardmäßig ist das primäre und sekundäre Bereitschaftspersonal verfügbar. Um dieses Verhalten zu ändern, legen Sie die Systemeigenschaft `com.snc.iam.on_call_escalation_level` fest.

Verantwortlichkeiten für Kommunikationsplan für Incidents

Kontaktverantwortlichkeiten helfen bei der Identifizierung von Kontakten über ihre Zuständigkeiten und verdeutlichen Ihnen, was Sie vom Benutzer während des gesamten Lebenszyklus des Kommunikationsplans erwarten können.

Für die Verwendung mit Kommunikationsplänen für Incidents stehen zwei Arten von Zuständigkeiten zur Verfügung:

- Standardverantwortlichkeiten: Kontakte, die standardmäßig benachrichtigt werden.
- Weitere Verantwortlichkeiten: Kontakte, die zur Benachrichtigung ausgewählt werden können.

Verwenden Sie Kontaktdefinitionen, um die Regeln anzuzeigen und zu ändern, die die spezifischen Benutzer bestimmen, die den Kontaktverantwortlichkeiten zugeordnet sind.

Standardverantwortlichkeiten

Standardmäßig werden Kontakte mit den folgenden Verantwortlichkeiten benachrichtigt, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents erstellt wird:

- Diensthabender Manager
- Incident-Manager
- Diensthabender Direktor

Diese Rollen sind an der Auflösung des Quell-Incidents oder des ursprünglichen Events beteiligt, auf das sich der Kommunikationsplan für Incidents bezieht. Sie werden als Schlüsselkontakte für den Kommunikationsplan für Incidents angesehen.

In den folgenden Abschnitten werden typische operative Rollen für diese Verantwortlichkeiten beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardverantwortlichkeiten für die Kontakt-Administration

Verantwortlichkeit	Beschreibung
Diensthabender Manager	Der vorrangige Anwesenheitspunkt in der Überwachungsumgebung zum Zeitpunkt des Auftretens eines Incidents. Der diensthabende Manager bewertet den Incident anhand von standardmäßigen Betriebsverfahren, Eskalationsauslösern und persönlichen Kenntnissen und Erfahrungen, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Um die Dringlichkeit und die Auswirkungen eines Incidents zu klären, kann der diensthabende Manager beim Incident-Manager Rat einholen.
Incident-Manager	Ein leitender Techniker, der für die Koordinierung und Verwaltung aller technischen Ressourcen verantwortlich ist, die zur Behebung von Incidents erforderlich sind. Nachdem der Incident-Manager vom diensthabenden Manager über einen schwerwiegenden Incident informiert wurde, bewertet er den Schweregrad und die damit verbundenen geschäftlichen Auswirkungen. Aufgrund dieser Bewertung entscheidet der Incident-Manager, ob der Incident an den diensthabenden Direktor eskaliert werden soll. Der Incident-Manager kann bei Bedarf an den diensthabenden Direktor eskalieren, um Zugang zu Ressourcen außerhalb der Abteilung zu erhalten.
Diensthabender Direktor	Der Eskalationspunkt für alle Probleme, die sich auf kritische Dienste auswirken. Der diensthabende Direktor arbeitet in Partnerschaft mit den Geschäftsleitern in der Organisation, um vom Incident-Manager entwickelte Wiederherstellungspläne zu genehmigen. Der diensthabende Direktor verwaltet auch die Kommunikation auf höchster Ebene für den Quell-Incident.

Andere Verantwortlichkeiten

Incident-Kommunikationsmanagement bietet die folgenden zusätzlichen Verantwortlichkeiten, die zu den Kommunikationsplänen für Incidents hinzugefügt werden können. Sie können bei Bedarf auch Kontaktverantwortlichkeiten erstellen. Die zugeordneten Benutzer erhalten Benachrichtigungen über den Kommunikationsplan für Incidents.

Kontakt-Administration – andere Verantwortlichkeiten

Verantwortlichkeit	Beschreibung
Kaufmännischer Direktor	Direktor innerhalb des Unternehmens, der beim Auftreten eines Kommunikationsplans für Incidents als potenzieller Ansprechpartner identifiziert wird.
Kommunikationsleiter	Geschäftsorientierte Rolle in der Event-Kommunikation, die in einem Kommunikationsplan für Incidents erforderlich ist.
Krisenreaktionsleiter	Gesamtverantwortung und Verantwortlichkeit für die Verwaltung von Kommunikationsplänen für Incidents.
Mitglied des Krisenreaktionsteams	Nominierte Abteilungsleiter, die involviert sind, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents eintritt.
Entwicklungspersonal	Entwicklungspersonal, das an der Fehlerbehebung und Lösung eines Kommunikationsplans für Incidents beteiligt ist.
Operations Support-Personal	Personal der zweiten oder dritten Supportebene, das an der Fehlerbehebung und Lösung eines Incident-Kommunikationsplans beteiligt ist.
Serviceverantwortlicher	Serviceverantwortlicher oder -Manager, der als potenzieller Kontakt identifiziert wird, wenn sich ein Kommunikationsplan für Incidents auf einen oder mehrere seiner Dienste bezieht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontakt-Administration – andere Verantwortlichkeiten (Fortsetzung)

Verantwortlichkeit	Beschreibung
Technical Support	Technical-Support-Personal der zweiten oder dritten Ebene, das an der Fehlerbehebung und Lösung eines Incident-Kommunikationsplans beteiligt ist.

Kontaktverantwortlichkeiten definieren

Definieren Sie die verschiedenen Kontakte oder Zielgruppen, die am Kommunikationsprozess beteiligt sind, und ihre Verantwortlichkeiten, um zu verdeutlichen, was von diesen Kontakten während des Prozesses erwartet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Communications Management** > **Mit Administration in Verbindung setzen** > **Kontaktverantwortungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Kontaktverantwortlichkeit

Feld	Beschreibung
Global	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestimmen, ob die Kontaktverantwortlichkeit für alle Tabellen oder nur für eine bestimmte Tabelle verfügbar ist. Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird das Feld **Tabelle** angezeigt, in dem Sie die Tabelle auswählen können, für die Sie die Kontaktverantwortlichkeit definieren.
Name	Eindeutiger Name des Kontakts, der am Kommunikationsprozess beteiligt ist, z. B. kaufmännischer Direktor oder Kommunikationsmanager.
Typ	Typ des Kontakts, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste.
Tabelle	Tabelle, in der der Kontakt aktiviert wird, wenn ein Kommunikationsplan angehängt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Kontaktverantwortlichkeiten werden definiert.

Erstellen einer Kontaktdefinition

Definieren Sie die Empfänger eines bestimmten Kommunikationsplans für Incidents, um für jede Kommunikationsaufgabe die daran beteiligte Zielgruppe und die von den Empfängern zu bearbeitenden Verantwortlichkeiten festzulegen.

Vorbereitungen

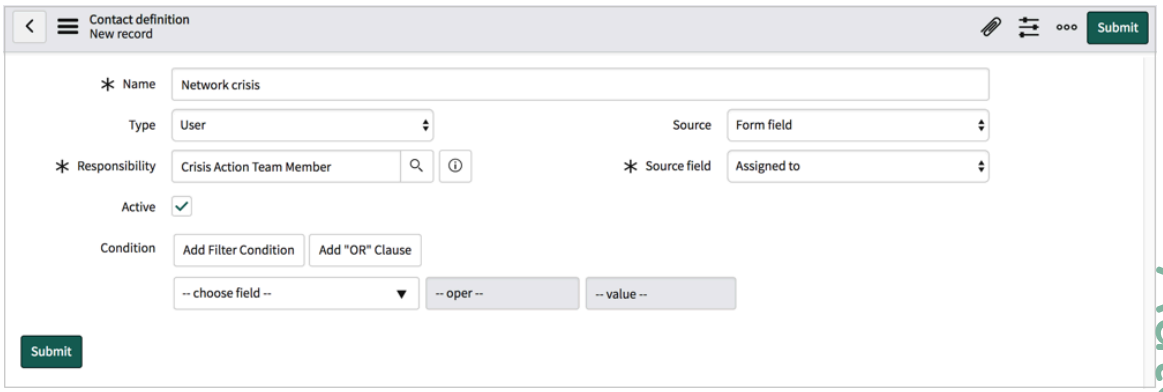
Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Communications Management** > **Mit Administration in Verbindung setzen** > **Kontaktdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Formular „Kontaktdefinition“



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontaktdefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Kontaktdefinition.
Typ	Kontakttyp, z. B. ein Benutzer oder eine Gruppe, den bzw. die Sie in den Plan einbeziehen möchten.
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der Benutzer oder die Gruppe übernehmen soll.
Quelle	Methode zur Festlegung des Benutzers oder der Gruppe, der bzw. die dieser Definition zugeordnet wird. Die Quelle kann sein: ○ **Keine**: Verwenden Sie keine Zuordnung. Sie müssen Benutzer oder Gruppen im Formular „Kommunikationsplan für Incidents“ manuell zuordnen. ○ **Standardüberschreibung**: Verwenden Sie eine Standardüberschreibung, um Benutzer oder Gruppen anhand von Bedingungen zuzuordnen. ○ **Formularfeld**: Verwenden Sie Informationen aus dem Formular „Kommunikationsplan für Incidents“ auf Grundlage des Wertes im **Quellfeld**.
Menge	Die maximale Anzahl von Kontakten, die der ausgewählten Verantwortlichkeit für jeden Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents zugeordnet werden können. **Hinweis:** Das Feld **Menge** wird nur angezeigt, wenn Sie **Keine** als Wert für das Feld **Quelle** auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quellenfeld	Das Feld im Formular „Kommunikationsplan für Incidents“, dessen Wert als der Kontakt gilt, dem die ausgewählte Kontaktverantwortlichkeit zugeordnet ist. ○ Für den Kontakttyp **Benutzer** ist der Wert **Zugewiesen an**, **Geschlossen von**, **Geöffnet von** oder **Gelöst von**. ○ Für den Kontakttyp **Gruppe** ist der Wert **Zuweisungsgruppe**. **Hinweis:** Das **Quellfeld** wird nur angezeigt, wenn Sie **Formularfeld** als Wert für das Feld **Quelle** auswählen.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, ob die Definition aktiv ist oder nicht.
Bedingung	Die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um diese Kontaktdefinition einem bestimmten Benutzer oder einer bestimmten Gruppe zuzuordnen. Wenn mehrere Bedingungen definiert sind, wird jede Bedingung in der angegebenen Reihenfolge ausgewertet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standardüberschreibung erstellen

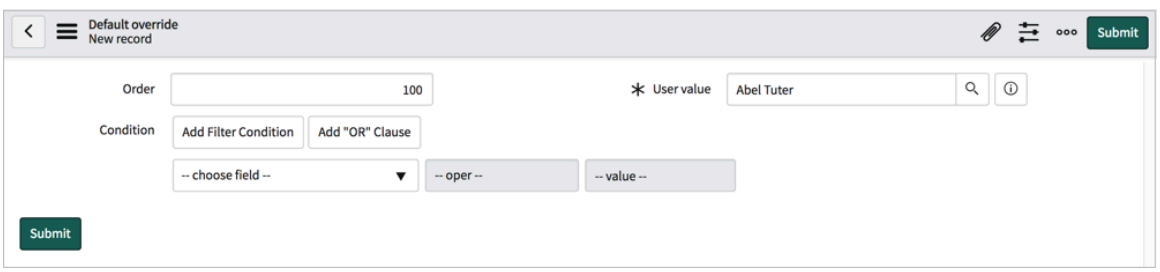
Erstellen Sie eine Standardüberschreibung, um Benutzer oder Gruppen für eine Kontaktdefinition eines Kommunikationsplans für Incidents anzugeben. Dies hilft Ihnen, mehrere Bedingungen festzulegen, die bestimmen, ob ein Benutzer oder eine Gruppe als Kontakt betrachtet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörige Liste „Standardüberschreibungen“ ist nur verfügbar, wenn Sie **Standardüberschreibung** als Wert des Felds **Quelle** im Formular „Kontaktdefinition“ auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Communications Management** > **Mit Administration in Verbindung setzen** > **Kontaktdefinitionen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Kontaktdefinition.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Standardüberschreibung“ auf **Neu**.



4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Standardüberschreibung“

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen in der Standardüberschreibung ausgewertet werden sollen.
Benutzerwert	Der im Feld **Benutzerwert** angegebene Benutzer wird als Kontakt zugewiesen, wenn die Bedingung in der Standardüberschreibung zutrifft. **Hinweis:** Das Feld **Benutzerwert** wird angezeigt, wenn der Wert des Felds **Typ** im Formular „Kontaktdefinition“ **Benutzer** lautet.
Gruppenwert	Die im Feld **Gruppenwert** angegebene Gruppe wird als Kontakt zugewiesen, wenn die Bedingung in der Standardüberschreibung zutrifft. **Hinweis:** Das Feld **Gruppenwert** wird angezeigt, wenn der Wert des Felds **Typ** im Formular „Kontaktdefinition“ **Gruppe** lautet.
Bedingung	Die Bedingungen, die festlegen, ob die Werte der Standardüberschreibung angewendet werden. Wenn mehrere Bedingungen definiert sind, werden sie in der angegebenen Reihenfolge ausgewertet. Wenn keine Bedingungen zutreffen, wird die Standardüberschreibung nicht angewendet.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Standardüberschreibung und ihre Bedingungen sind nun für eine Kontaktdefinition definiert.

Benutzer als Kontakt hinzufügen

Fügen Sie einen Benutzer einem Kommunikationsplan hinzu, wenn Sie ihn nicht bereits im Kontakt hinzugefügt haben. Sie können dem Benutzer eine Kommunikationsaufgabe zuweisen, um ein Problem zu lösen.

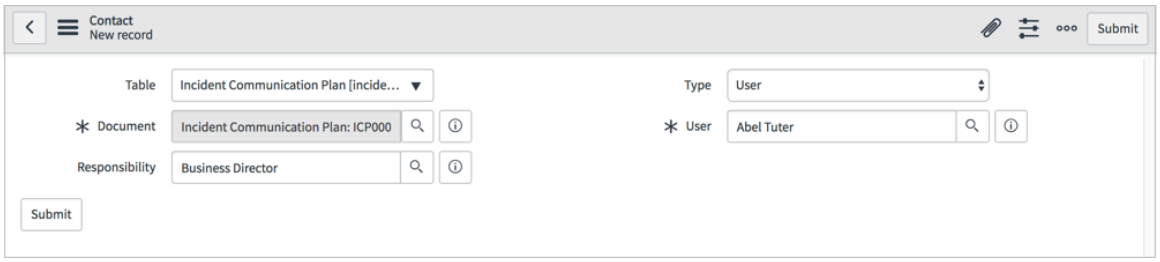
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Communications Management** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz des Kommunikationsplans für Incidents.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Benutzer** und anschließend auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Aufgabentabelle, für die Sie den Kontakt erstellen.
Dokument	Der Kommunikationsplan für Incidents, für den Sie den Kontakt erstellen.
Verantwortlichkeit	Verantwortlichkeit, die der Benutzer während des gesamten Kommunikationsprozesses übernehmen soll.
Typ	Kontakttyp, den Sie in den Plan einbeziehen möchten, z. B. Benutzer, Gruppe oder Empfängerliste. **Hinweis:** Um einen Benutzer hinzuzufügen, wählen Sie für das Feld **Typ** den Wert **Benutzer** aus.
Anwender	Name des Benutzers, der als Kontakt betrachtet wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
Die Kontaktinformationen werden in der zugehörigen Liste „Benutzer“ angezeigt.

Einen Kommunikationsplan für Incidents schließen

Schließen Sie einen Kommunikationsplan für Incidents nach seiner Ausführung oder wenn er nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, ia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Geschäftsregel *IA_State_Management* ermöglicht es jedem Benutzer mit der Rolle „ia_admin“ oder einem „itil“-Benutzer, der dem Kommunikationsplan für Incidents zugewiesen ist, einen Kommunikationsplan für Incidents zu schließen oder abzubrechen.
- Wenn ein Benutzer mit der Rolle „itil“ einen übergeordneten Incident schließt oder abbricht, werden alle zugehörigen Kommunikationspläne für Incidents geschlossen oder abgebrochen.

Hinweis:
Verwenden Sie die Eigenschaft **Schließt offene Kommunikationspläne für Incidents, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) in Incident Management, um dieses Verhalten zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Communications Management** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz des Kommunikationsplans für Incidents, den Sie schließen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Geschlossen** aus.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars und anschließend auf **Speichern**.

Telefonkonferenz für einen Kommunikationsplan für Incidents initiieren

Initiieren Sie eine Telefonkonferenz und beziehen Sie alle erforderlichen Stakeholder ein, um die Lösung des Incidents und der Kommunikationsaufgabe zu erörtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_comm_management.comm_plan_manager oder sn_comm_management.comm_plan_admin

Aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), konfigurieren Sie den Twilio-Account, konfigurieren Sie die Eigenschaft *`com.snc.iam.notify_number`*, und erstellen Sie eine Standard-Anbieterauswahl. Sie können in der Tabelle „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ [incident_alert_task] auch eine Anbieterauswahl erstellen. Die Anbieterauswahl gibt an, welche Notify-Gruppe, die Notify-Telefonnummern enthält, oder welcher Konferenzanbieter für ausgehende Anrufe genutzt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ den Kommunikationsplan für Incidents.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents.
5. Klicken Sie im zugehörigen Link auf **Konferenzanruf initiieren**.
6. Wählen Sie die Konferenzbrückennummer und die Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus, und klicken Sie auf **Anruf beginnen**.

Telefonkonferenz für einen Kommunikationsplan für Incidents beitreten oder beenden

Nachdem eine Telefonkonferenz eingeleitet wurde, können Sie ihr beitreten, um sich am Gespräch zu beteiligen, oder sie beenden, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- An Telefonkonferenz teilnehmen: ia_admin, itil oder sn_incident_write
- Telefonkonferenz beenden: sn_comm_management. comm_plan_manager oder sn_comm_management. comm_plan_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsplan für Incidents“ den Kommunikationsplan für Incidents.
4. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgabe für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents.
5. Führen Sie in den zugehörigen Links eine der folgenden Aktionen aus.

Kommunikations-Updates senden

Halten Sie Benutzer über ausgewählte Kommunikationskanäle über die aktuelle Kommunikation zu einem Incident auf dem Laufenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: itil (itil-Benutzer ist der Incident-Kommunikationsaufgabe zugewiesen) oder ia_admin oder mim_manager oder admin.
- Aktivieren Sie das Notify-Plugin (com.snc.notify), wenn Sie SMS-Mitteilungen senden möchten.
- Legen Sie mindestens einen Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe als „SMS“ oder „E-Mail“ fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident Communications Management** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz eines Kommunikationsplans für Incidents.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Kommunikationsaufgaben für Incidents“ die Kommunikationsaufgabe für Incidents, für die Sie Updates senden möchten.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Updates senden**.
5. Füllen Sie die erforderlichen Informationen aus, und klicken Sie auf **Verfassen**.
   Wählen Sie zum Senden von SMS-Mitteilungen in der Liste **Von** eine Absendernummer für die SMS aus. Die Liste besteht aus Telefonnummern, die aus der ausgewählten Spalte **Anbieterauswahl** abgeleitet sind. Diese bezieht sich auf die Tabelle „Anbieterauswahl“ [notify_group_selector]. In der Liste **Von** werden nur dann Telefonnummern aller Gruppen angezeigt, die der Anbieterauswahl zugeordnet sind, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
   - Das Kontrollkästchen **Manuelle Auswahl** im Formular „Anbieterauswahl“ ist ausgewählt.
   - Der Wert des Felds **Quelltabelle** in der Anbieterauswahl ist entweder leer oder dieselbe Tabelle, die Sie ausgewählt haben.
6. Klicken Sie auf **Verfassen**.

Einen Bericht über den Kommunikationsplan für Incidents ausführen

Erstellen Sie einen Bericht über den Kommunikationsplan für Incidents, um den Status von Kommunikationsplänen anzuzeigen. Sie können den Fortschritt des Plans nachverfolgen und eingreifen, um die Gesamteffizienz und die Effektivität des Kommunikationsprozesses zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

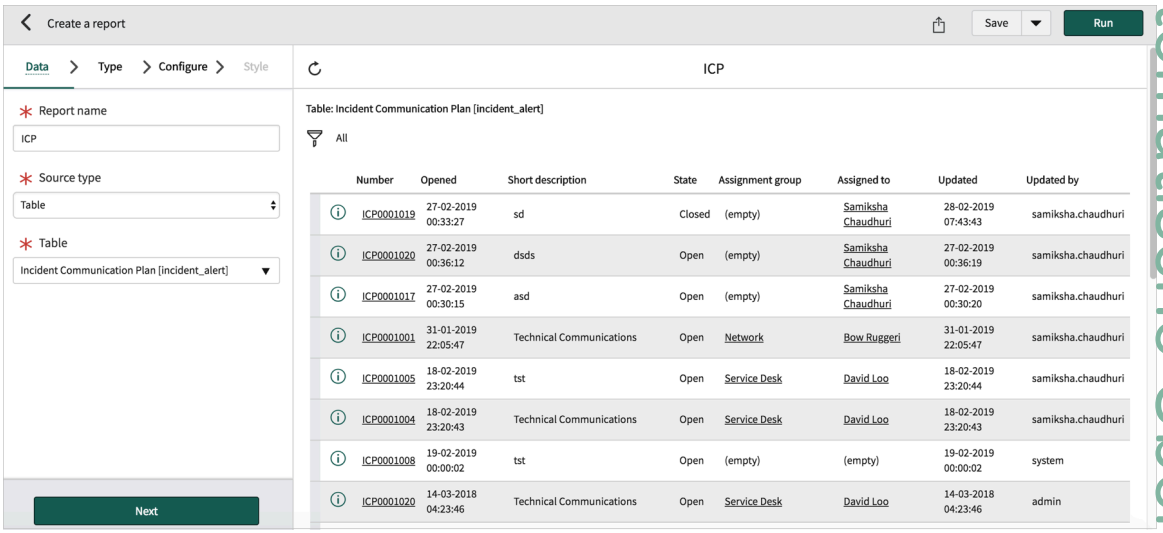
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder unter **Daten** aus.

Felder	Beschreibung
Berichtname	Eindeutiger Name für den Bericht.
Quelltyp	Quelle, aus der die Daten eingetragen werden. Der Standardwert ist „Tabelle“.
Tabelle	Tabelle, aus der die Daten abgerufen werden.

4. Klicken Sie auf **Ausführen**.



Hinweis:
Sie können auch eine grafische Darstellung für den Bericht auswählen oder das Ergebnis mithilfe der Optionen **Typ** und **Konfigurieren** einschränken.

Benachrichtigungen zur Incident-Kommunikation abonnieren

Abonnieren Sie Benachrichtigungen zur Incident-Kommunikation, um regelmäßig Informationen zu Problemen mit Kommunikationsplänen für Incidents zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, ia_admin oder admin

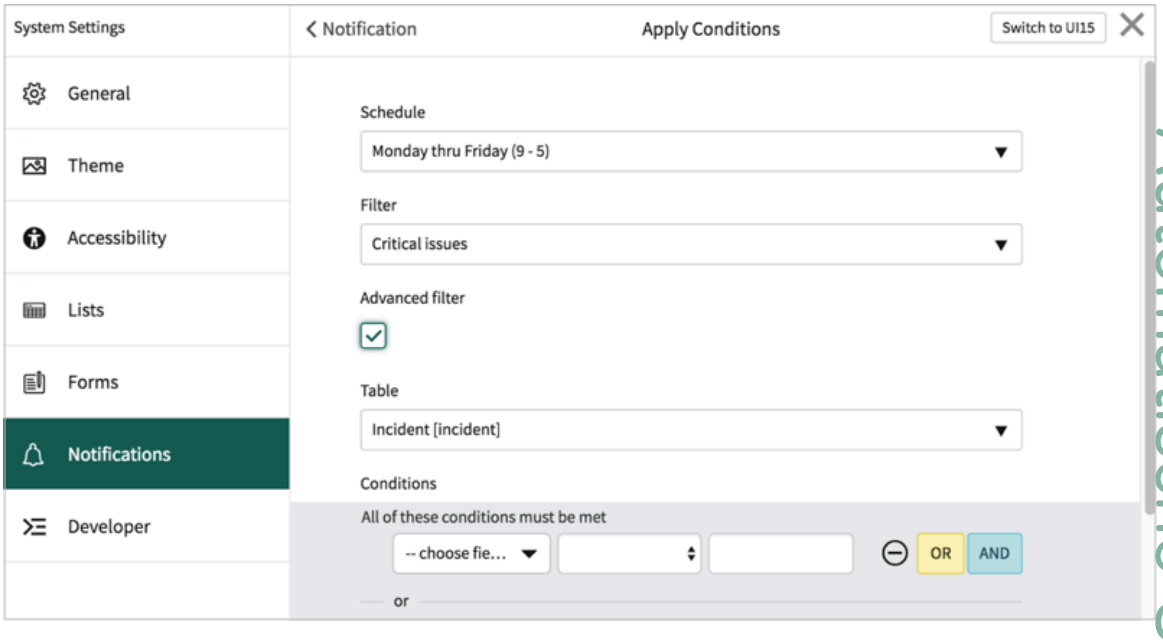
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**.
2. Wählen Sie unter „Systemeinstellungen“ die Option **Benachrichtigungen** aus.
3. Wählen Sie unter **Benachrichtigungen nach Kategorie** die Option **Kommunikationsplan für Incidents** aus.
   Für den Kommunikationsplan für Incidents werden folgende Benachrichtigungsoptionen angezeigt: **IA ergriffene Maßnahmen**, **IA abgebrochen**, **IA aufgelöst oder geschlossen** und **Neue IA erstellt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die Benachrichtigungsoption, für die Sie Benachrichtigungen erhalten möchten.
5. Wischen Sie die Umschaltfläche unter **BENACHRICHTIGUNGSKANÄLE** nach rechts oder nach links, um eine Benachrichtigung zu abonnieren oder abzubestellen.
6. Klicken Sie auf den Namen des Kanals, um einen Zeitplan für die Benachrichtigung hinzuzufügen und die Benachrichtigungsbedingungen nach Bedarf zu filtern.

Hinweis:
Wenden Sie Filter auf Ihren Benachrichtigungskanal an, um zu vermeiden, dass Sie alle Benachrichtigungen für das Abonnement erhalten.



7. Klicken Sie auf **Speichern**.
Sie haben nun Benachrichtigungen zur Incident-Kommunikation abonniert.

Incident-Kommunikationsmanagement-Integrationen

Um den Kommunikationsprozess insgesamt zu verbessern, wurden andere Anwendungen in Incident-Kommunikationsmanagement integriert (z. B. Notify).

Notify mit Incident-Kommunikationsmanagement

Mit Notify können Sie den Twilio-Telefondienst integrieren, um Telefonanrufe und SMS von Ihrer Instanz aus zu senden und zu empfangen. In Incident-Kommunikationsmanagement bietet Notify „SMS“ und „Konferenz“ als Kanäle.

Weitere Informationen dazu, wie Notify mit Incident-Kommunikationsmanagementfunktioniert, finden Sie unter Notify mit Incident Communications Management verwenden .

Domain Separation und Incident-Kommunikationsmanagement

Die Domänentrennung wird in Incident-Kommunikationsmanagement 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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Übersicht

- Die Anwendung „Incident Communications Management“ ermöglicht es Unternehmen, Kommunikation im Zusammenhang mit wichtigen Geschäftsproblemen oder Incidents zu erstellen und zu verwalten. Administratoren von Kommunikationsplänen für Incidents können alle beteiligten Benutzer während dieser Veranstaltungen zusammenbringen und eine schnelle und einfache Kommunikation innerhalb dieser Gruppe aufbauen.

- In der Regel erstellt der Administrator für den Kommunikationsplan für Incidents oder der Manager des Major Incidents die Kommunikationspläne für Incidents für einen bestehenden Incident. Es können mehrere Kommunikationspläne für Incidents für denselben Incident erstellt werden.

- Die Tabellen für den Kommunikationsplan für Incidents und die Incident-Kommunikationsaufgabe unterstützen die Domänentrennung. Daher sieht ein Itil / Erfüller nur Kommunikationspläne für Incidents oder Incident-Kommunikationsaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-) Domäne erstellt wurden, zu der er gehört.

Funktionsweise der Domänentrennung im Incident Communications Management

Ein Erfüller sieht nur Kommunikationspläne für Incidents oder Kommunikationspläne für Incidentsaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-) Domäne erstellt wurden, zu der er gehört.

Domänengetrennte Tabellen

- Kommunikationsplan für Incidents [incident_alert]
- Incident-Kommunikationsaufgabe [incident_alert_task]

Anwendungsfälle

Ein Administrator eines Kommunikationsplans für Incidents oder Manager eines Major Incidents kann Incidents nur für die Domänen anzeigen, auf die er Zugriff hat. Incident-Kommunikationspläne können daher nur für diese Incidents erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

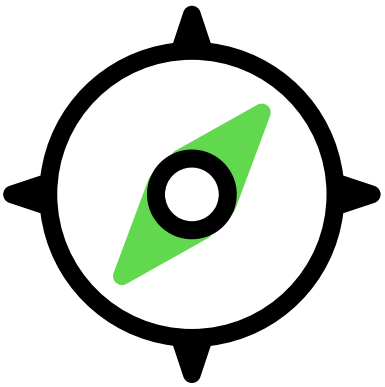
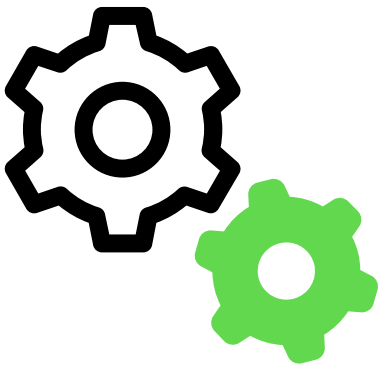
Incident-Management

Incident-Management stellt den normalen Servicebetrieb wieder her, während gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb minimiert werden und die Qualität aufrecht erhalten wird.

Übersicht

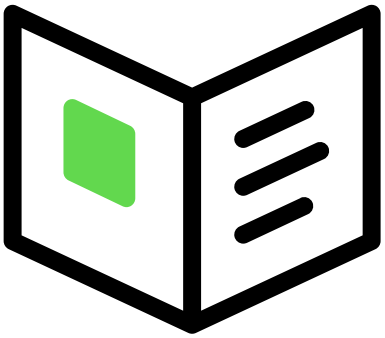
Einführung in das Incident Management; Erstellen, Bearbeiten, Auflösen, Schließen und erneutes Öffnen eines Incident; Erstellen eines Knowledge Base-Artikels aus einem Incident; Eskalieren eines Incident; Erstellen eines Problems oder eines Change aus einem Incident.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Incidents verwalten
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Incident-Management.	Konfigurieren Sie die Umgebung, die Tools und den Benutzerzugriff.	Erfahren Sie mehr über die Verwaltung von Incidents, die die Diagnose, Untersuchung und Eskalierung oder Heraufstufung des Incidents umfasst.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwerwiegende Incidents verwalten	Bericht	Referenz
		
Erfahren Sie mehr über die Verwaltung schwerwiegender Incidents, einschließlich der Erstellung von schwerwiegenden Incidents und der Arbeit mit dem Übersichts-Dashboard und der Workbench für schwerwiegende Incidents.	Erfahren Sie, wie Sie Dashboards und Berichte verwenden, um den Status und die Servicelevel von Incidents zu überwachen und nachzuverfolgen.	Rufen Sie Details zu Incident-Management -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Incident Management Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Incident-Management erkunden

ServiceNow Incident-Management unterstützt den Incident Management-Prozess durch die Möglichkeit, Incidents zu erkennen und zu protokollieren, zu klassifizieren und zu priorisieren, den entsprechenden Benutzern oder Gruppen zuzuweisen, zu eskalieren, zu lösen und zu melden.

Übersicht

Jeder Benutzer kann einen Incident erfassen und verfolgen, bis der Service wiederhergestellt und das Problem behoben ist. Incidents werden als Aufgabendatensatz erzeugt, der relevante Informationen enthält. Incidents können entsprechenden Service Desk-Mitgliedern zugewiesen werden, welche die Aufgabe lösen und die Untersuchung dokumentieren. Nachdem der Incident gelöst wurde, können Sie ihn manuell schließen. Sie können Incidents auch automatisch auf Grundlage des Datums der letzten Aktualisierung oder des Lösungsdatums schließen. Informationen zum automatischen Schließen von Incidents finden Sie unter Incidents so konfigurieren, dass sie automatisch geschlossen werden.

Jeder Benutzer kann einen Incident mit den folgenden Methoden im System protokollieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow

Der Prozess für das ServiceNow Incident-Management folgt diesen Schritten:

1. Incident-Identifizierung – Der erste Schritt im Incident-Lebenszyklus ist die Identifizierung. Sie können Incidents per E-Mail, SMS, Telefon, Support-Chat, Walk-up und Anwendung melden. Der Service Desk entscheidet, ob das Problem wirklich ein Incident ist oder ob es sich um eine Anforderung handelt.
2. Incident-Protokollierung – Nach der Identifizierung als Incident protokolliert der Service Desk den Incident. Der Incident sollte Informationen wie den Anrufer, den Business Service, das Konfigurationselement und den Kontakttyp enthalten. Der Protokollierungsprozess umfasst:
   - Incident-Kategorisierung – Die Incident-Kategorisierung ist ein wichtiger Schritt im Incident-Verwaltungsprozess. Bei der Kategorisierung wird dem Incident eine Kategorie und mindestens eine Unterkategorie zugewiesen.
   - Incident-Priorisierung – Die Priorisierung von Incidents ist wichtig für die Einhaltung der SLA-Antwort. Die Priorität eines Incidents wird durch seine Auswirkungen auf die Benutzer bzw. das Geschäft und durch seine Dringlichkeit bestimmt.
3. Reaktion auf Incidents – Sobald der Incident identifiziert, kategorisiert, priorisiert und protokolliert wurde, kann der Service Desk ihn bearbeiten und lösen. Die Lösung von Incidents umfasst fünf Schritte:
   - Erste Diagnose – Dies geschieht, wenn der Benutzer das Problem beschreibt und Fragen zur Problembehandlung beantwortet.
   - Incident-Eskalation – Dies geschieht, wenn ein Incident zusätzlichen Support erfordert, wenn z. B. ein Techniker zum Standort geschickt werden muss oder Unterstützung durch zertifizierte Supportmitarbeiter benötigt wird.
   - Untersuchung und Diagnose – Finden im Rahmen der Problembehandlung statt, wenn die anfängliche Incident-Hypothese sich als richtig erwiesen hat. Sobald der Incident diagnostiziert wurde, kann der Service Desk eine Lösung anwenden, z. B. die Softwareeinstellungen ändern, einen Software-Patch anwenden oder neue Hardware bestellen.
   - Lösung und Wiederherstellung – Erfolgen, wenn der Service Desk bestätigt, dass der Service des Benutzers innerhalb der vereinbarten SLA-Zeit wiederhergestellt wurde.
   - Incident-Abschluss – Zu diesem Zeitpunkt wird der Incident als geschlossen betrachtet, und der Incident-Prozess wird beendet.

Vorteile

ServiceNow Incident-Management unterstützt den Incident Management-Prozess auf folgende Weise:

- Protokollierung von Incidents in der Instanz oder durch Senden von E-Mails
- Klassifizieren von Incidents nach Auswirkung und Dringlichkeit, um die Arbeit zu priorisieren.
- Zuweisung zu den entsprechenden Gruppen für rasche Lösung.
- Eskalieren nach Bedarf für weitere Untersuchungen.
- Lösen des Incidents und Benachrichtigen des Benutzers, der ihn protokolliert hat.
- Überwachung, Verfolgung und Analyse von Serviceleveln und Verbesserungen anhand von Berichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

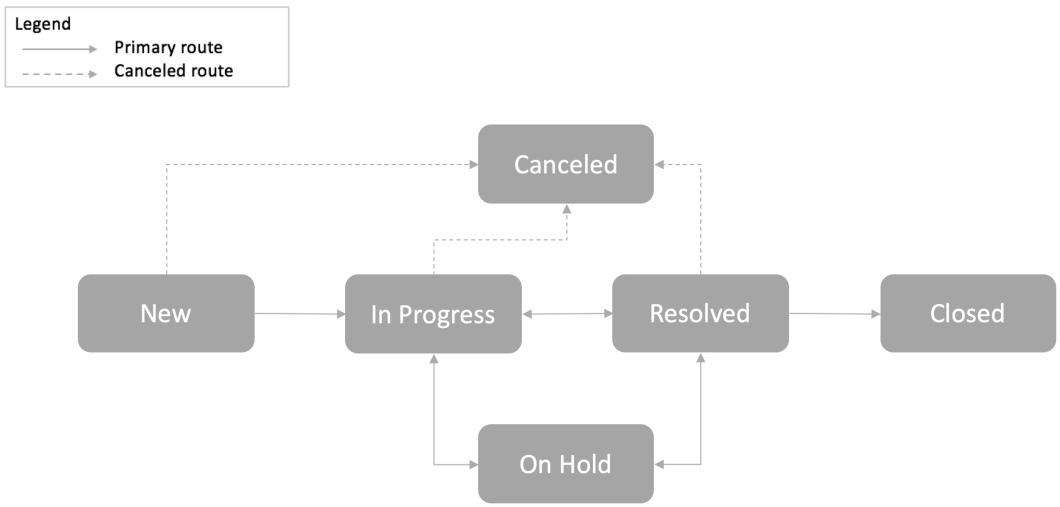
Jeder Benutzer kann einen Incident erfassen und über den gesamten Lebenszyklus des Incident nachverfolgen, bis der Service wiederhergestellt und das Problem behoben ist.

Lebenszyklus eines Incidents

Incident-Management ist verantwortlich für die Verwaltung des Lebenszyklus von Incidents, von der Erstellung bis zum Abschluss.

Der Incident-Management-Prozess hat viele Status, und jeder ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Prozess sowie die Qualität des bereitgestellten Services. Die unterschiedlichen Status können in einem Diagramm folgendermaßen dargestellt werden:

Flow des Incident Management-Statusmodells



Incident-Status

Status	Beschreibung
Neu	Incident wird protokolliert, wurde aber noch nicht untersucht.
In Bearbeitung	Der Incident wurde zugewiesen und wird untersucht.
Warten	Die Verantwortung für den Incident wurde vorübergehend zu einer anderen Entität verschoben, um weitere Informationen, Beweise oder eine Lösung bereitzustellen. Wenn Sie die Option **Warten** auswählen, wird die folgende Liste **Grund für** Warten angezeigt. • Warten auf Anrufer • Warten auf Change • Warten auf Problem • Warten auf Lieferant Wenn der **Grund für Warten Auf Anrufer wartend** ist, werden die **Zusätzlichen Anmerkungen** obligatorisch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Status (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Hinweis: Wenn der Anrufer den Incident aktualisiert, wird das Feld **Grund für Warten** gelöscht und der Status des Incident in **In Bearbeitung** geändert. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer, dessen Name im Feld **Zugewiesen an** aufgeführt ist, sowie an die Benutzer in der **Beobachtungsliste** gesendet. Ein Incident kann mehrmals auf den Status **Warten** gesetzt werden, bevor er geschlossen wird.
Gelöst	Für den Incident wurde eine zufriedenstellende Lösung bereitgestellt, um sicherzustellen, dass er nicht erneut auftritt.
Abgeschlossen	Der Incident wird als **Geschlossen** gekennzeichnet, nachdem er sich eine bestimmte Zeit lang im Status **Gelöst** befunden hat und bestätigt wurde, dass der Incident zufriedenstellend gelöst wurde.
Abgebrochen	Der Incident wurde überprüft, aber es wurde festgestellt, dass es sich um einen doppelten Incident, einen unnötigen Incident oder überhaupt keinen Incident handelt.

Incident-Management konfigurieren

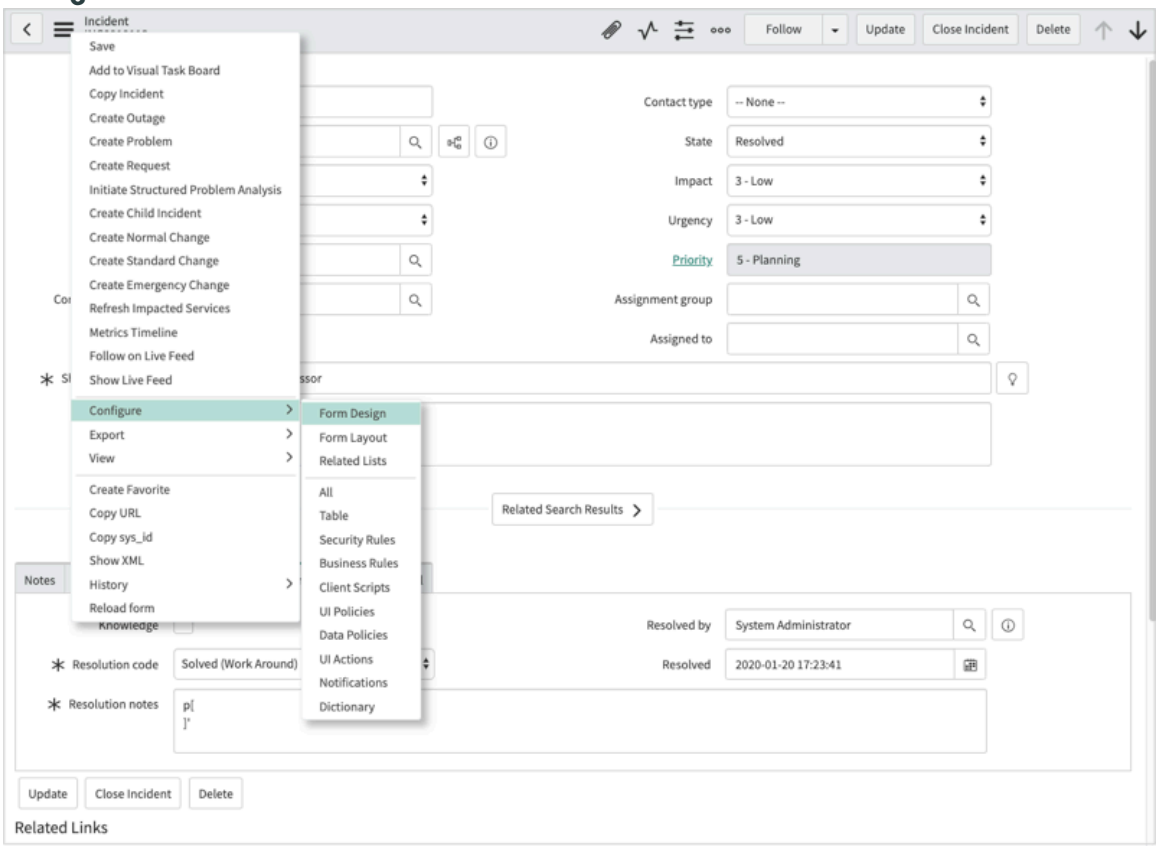
Sie können das Incident-Formular und andere Incident-Funktionen wie Incident-Kategorien und das UI-Verhalten konfigurieren. Das ITSM Guided Setup unterstützt Sie bei der Konfiguration von Incident Management für Ihre ServiceNow-Instanz.

Konfiguration – Übersicht

Konfigurieren Sie das Incident-Formular im Basissystem, um den Best Practices für ITIL zu folgen. Der Administrator kann das Incident-Formular konfigurieren und es mit dem Formular-Designer anpassen. Sie können Nachfolge-Incidents kopieren oder erstellen, um den Aufwand für die Konfiguration der Funktionalität eines offenen Incidents zu verringern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration des Incident-Formulars



Formularkonfiguration und -design

Menüoption	Beschreibung
Formulardesign	Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können mithilfe der Funktion Formularentwurf schnell neue Formularansichten erstellen oder ändern. Formularentwurf ist eine Alternative zum Konfigurieren von Formularen, die mehrere Konfigurationsoptionen in einem Werkzeug kombiniert.
Formularlayout	Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können ein Formular konfigurieren, um Felder in einer Ansicht anzuzeigen oder zu verbergen. Sie können neue Felder in der Tabelle erstellen, die dem Formular zugeordnet ist.
Zugehörige Listen	Verknüpfte Listen zeigen Datensätze in einer anderen Tabelle an, die eine Beziehung zum aktuellen Datensatz haben. Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie im Formular angezeigt werden.

Guided Setup zur Implementierung von Incident-Management verwenden

Das Guided Setup für IT Service Management stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration von Incident Management für Ihre ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das ITSM Guided Setup für zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für ITSM**. Mehr Informationen zur Nutzung der Benutzeroberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Schnellstarttests für Incident-Management

Überprüfen Sie, ob Incident-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Incident-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Incident-Management - ATF Tests“ (com.snc.incident.atf).

Incident-Management-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
INCIDENT MGMT: SLA zur Incident-Lösung	Überprüft mithilfe eines Tests die Baseline-Funktionalität des SLA zur Incident-Lösung.	Madrid
INCIDENT MGMT: SLA zur Incident Response	Überprüft mithilfe eines Tests die Baseline-Funktionalität des SLA zur Reaktion auf Incidents.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident kopieren	Überprüft mithilfe eines Tests, ob die Felder aus dem ursprünglichen Incident korrekt in den neuen Incident kopiert wurden.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident aus einem geschlossenen Incident kopieren	Überprüft mithilfe eines Tests, ob die UI-Aktion **Incident kopieren** für geschlossene Incidents sichtbar ist.	Madrid
INCIDENT MGMT: Standard-Change Request aus Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Standard-Change aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Notfall-Change aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Notfall-Change aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Normalen Change aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines normalen Change aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Problem aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Problems aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Wissen aus einem Incident erstellen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung von Wissen aus einem Incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident-Status-Flow	Überprüft mithilfe eines Tests den Status-Flow eines incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident erneut öffnen	Überprüft mithilfe eines Tests die Funktionalität zum erneuten Öffnen eines incident.	Madrid
INCIDENT MGMT: Incident-Zuweisung	Überprüft mithilfe eines Tests die Funktionalität zur Incident-Zuweisung.	Madrid
INCIDENT MGMT: Nachfolge-Incident mithilfe von UI Action	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Nachfolge-Incident aus einem	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
erstellen und zugehörige Felder überprüfen	Incident mithilfe der UI-Aktion **Nachfolge-Incident erstellen**. Mit dem Test wird auch überprüft, ob die Felder des Nachfolge-Incidents ordnungsgemäß vom übergeordneten Incident in den Nachfolge-Incident kopiert werden.	
INCIDENT MGMT: Incident-Erstellung – Self-Service	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines incident mithilfe des Katalogelements **Incident erstellen**.	Madrid
INCIDENT MGMT: Synchronisierung des Status von übergeordnetem und Nachfolge-Incident	Überprüft mithilfe eines Tests, ob der Status des Nachfolge-Incident mit dem übergeordneten Incident synchronisiert wird, wenn der Nachfolge-Incident erstellt wird.	Madrid
INCIDENT MGMT: Synchronisierung des Status von übergeordnetem und Nachfolge-Incident nach erneutem Öffnen eines incident	Überprüft mithilfe eines Tests, ob der Status eines Nachfolge-Incident mit dem übergeordneten Incident synchronisiert wird, wenn der übergeordnete Incident erneut geöffnet wird.	Madrid
INCIDENT MGMT: Erstellung von Wissensartikeln aus einem Incident überprüfen	Überprüft mithilfe eines Tests die Erstellung eines Wissensartikels aus einem Incident mithilfe der UI-Aktion **Knowledge erstellen** im Incident-Formular. Die UI-Aktion ist sichtbar, wenn Sie das Plugin „KCS-Integration für Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge) aktivieren.	Orlando

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Incident-Management -Eigenschaften

Incident-Management -Eigenschaften werden verwendet, um -Funktionen wie das Kopieren und Erstellen von Nachfolge-Incidents zu steuern. Die Eigenschaften für schwerwiegende Incidents steuern das hochstufen von Kandidaten für schwerwiegende Incidents zu schwerwiegenden Incidents.

Diese Eigenschaften sind unter verfügbar **Incident** > **Administration** > **Incident-Eigenschaften**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management

Eigenschaft	Beschreibung
Eigenschaften für das Schließen von Incidents	
Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents basierend auf dem Lösungsdatum. Wenn hierfür „Nein“ festgelegt wird, wird das automatische Schließen auf Basis des Aktualisierungsdatums ausgeführt. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	Aktivieren Sie die Checkbox, um Incidents basierend auf dem Lösungsdatum des Incident anstatt auf dem letzten Aktualisierungsdatum automatisch zu schließen. **Hinweis:** Ab dem Release Madrid wird diese Eigenschaft für neue Kunden automatisch auf „ **true** “ gesetzt. Bestandskunden müssen die Eigenschaft manuell auf **true** festlegen.
Anzahl von Tagen (Ganzzahl), nach denen gelöste Incidents automatisch geschlossen werden. Mit Null (0) wird dieses Feature deaktiviert. (glide.ui.autoclose.zeit)	Legen Sie die Dauer für die Funktion „Incident automatisch schließen“ fest.
Schließen Sie alle offenen Incident-Aufgaben, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird. (com.snc.incident.incident_task.closure)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um offene Incident-Aufgaben zu schließen, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist standardmäßig ab dem Madrid -Release nur für Neukunden automatisch auf **true** festgelegt.
Schließen Sie alle offenen Kommunikationspläne für Incidents, wenn eine Incident-Warnung geschlossen oder abgebrochen wird. [com.snc.incident.incident_alert.closure]	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um offene Kommunikationspläne für Incidents zu schließen, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft ist sichtbar, wenn das Plugin „Incident Communications Management“ (com.snc.iam) aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist für neue und bestehende Kunden auf **false** festgelegt.
Schließen Sie alle offenen Incident-Kommunikationsaufgaben, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird. (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um offene Kommunikationsaufgaben für Incidents zu schließen, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents geschlossen oder abgebrochen wird. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist sichtbar, wenn das Plugin „Incident Communications Management“ (com.snc.iam) aktiviert ist. Diese Eigenschaft ist für neue und bestehende Kunden auf **false** festgelegt.
Eigenschaften für das erneute Öffnen von Incidents	
Eine kommagetrennte Liste der Felder, die aus dem ursprünglichen Incident kopiert wird, wenn ein Incident per E-Mail erneut geöffnet wird (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	Geben Sie den Namen der Felder ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident erneut per E-Mail öffnen. **Hinweis:** Wenn ein Incident erneut geöffnet wird, wird ein neuer Incident erstellt.
Kopieren Sie Incidents, und erstellen Sie untergeordnete Incident-Eigenschaften	
Funktion „Incident kopieren“ aktivieren [com.snc.incident.copy.enable]	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Option **Incident kopieren** im Kontextmenü zu aktivieren.
Aktivieren Sie die untergeordnete Incident-Funktion. (com.snc.incident.create.child.enable)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Option **Incident erstellen** im Kontextmenü zu aktivieren.
Anhänge aus dem ursprünglichen Incident kopieren [com.snc.incident.copy.attach]	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Anhänge aus ursprünglichen Incidents kopieren zu können, wenn ein Incident für erstellt wird.
Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.attributes)	Geben Sie die Namen der Attribute ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen. **Hinweis:** Der Wissensartikel oder die Informationen im Lösungsabschnitt, z. B. Lösungscode, Hinweise und „Gelöst von“, werden nicht kopiert.
Zugehörige Listen (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.related_lists)	Geben Sie die Namen der zugehörigen Listen ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen.
Liste von Attributen (kommagetrennt) aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ (task_ci), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	Geben Sie die Namen der Attribute aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen.
Liste von Attributen (kommagetrennt) aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services“ (task_cmdb_ci_service), die aus dem ursprünglichen Incident kopiert werden (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	Geben Sie die Namen der Attribute aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services“ ein, die Sie vom ursprünglichen Incident in den neuen Incident kopieren möchten, wenn Sie einen Incident kopieren oder erstellen.
Konfigurationseigenschaften für Incident-Formularfelder	
Liste der Felder (kommagetrennt), die im Aktivitätsformatierer für den Incident erscheinen (glide.ui.incident_activity.fields)	Geben Sie die Namen der Felder ein, die im Aktivitätsformatierer sichtbar werden. Wenn die Aktivitäten personalisiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	sind, wird diese Eigenschaft automatisch aktualisiert.
Symbol für zusätzliche Anmerkungen in Aufgabenaktivitätsformatierer (glide.ui.incident_activity.image.comments)	Geben Sie den Pfad des Symbols ein, das für zusätzliche Anmerkungen verwendet wird.
In Aufgabenaktivitätsformatierer für Arbeitshinweise verwendetes Symbol (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	Geben Sie den Pfad des Symbols ein, das für Arbeitshinweise verwendet wird.
Stil für zusätzliche Anmerkungen zu Incidents (glide.ui.incident_activity.style.comments)	Geben Sie die HTML-Syntax des Anmerkungsstils für zusätzliche Anmerkungen für den Incident ein.
Stil für Incident-Arbeitshinweise (glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	Geben Sie die HTML-Syntax des Arbeitsnotizstils für zusätzliche Anmerkungen zu Incidents ein.
Aus Interaktionseigenschaften erstellter Incident	
Incident mit in Interaktion gespeichertem Status erstellen (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen Incident mit einem gespeicherten Status aus einem Interaktionsdatensatz zu erstellen. Typ: Boolesch **Hinweis:** Ab dem Release Washington DC wird diese Eigenschaft für neue Kunden automatisch auf „ **true** “ gesetzt. Bestandskunden müssen die Eigenschaft manuell auf **true** festlegen.
Copy attachments from Interaction to Incident, when created from Interaction (Anhänge aus Interaktion in Incident kopieren, wenn aus einer Interaktion erstellt) (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Anhänge aus dem Interaktionsdatensatz in einen neuen Incident-Datensatz zu kopieren, wenn er aus dem Interaktionsdatensatz erstellt wird. Typ: Boolesch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Incident-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Ab dem Release Washington DC wird diese Eigenschaft für neue Kunden automatisch auf „ **true** “ gesetzt. Bestandskunden müssen die Eigenschaft manuell auf **true** festlegen.

Management schwerwiegender Incidents

Wenn Sie über die Rolle „admin“ oder „incident_manager“ verfügen, können Sie die Eigenschaften für schwerwiegende Incidents bearbeiten. Sie können definieren, ob ein neuer schwerwiegender Incident erstellt oder ob ein Kandidat für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft werden muss. Die Eigenschaften sind nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Incident Management - Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) aktivieren.

Diese Eigenschaften sind unter verfügbar **Incident** > **Administration** > **Einstellungen für schwerwiegende Incidents**.

Eigenschaften für Management schwerwiegender Incidents

Eigenschaft	Beschreibung
Schwerwiegenden Incident aus Kandidaten erstellen (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.min.major_incident_creation)	Erstellt einen neuen schwerwiegenden Incident oder stuft einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident herauf. **Hinweis:** Wenn aus einem Incident ein neuer schwerwiegender Incident erstellt wird, wird der aktuelle Incident als untergeordnetes Element des neuen schwerwiegenden Incident markiert.
E-Mail für eine Übersicht über schwerwiegende Incidents verfassen (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste der Typen von Incident-Kommunikationsaufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Management schwerwiegender Incidents (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	an, die über die Option **E** -Mail verfassen in der Workbench für schwerwiegende Incidents verfügen können.
PIR-Export-UI-Seiten-URL (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	Verknüpfen Sie eine benutzerdefinierte UI-Seite mit einem exportierten Nachfolgebericht zum Incident.
Die Managementgruppe für schwerwiegende Incidents (sys_id), der der schwerwiegende Incident zugewiesen werden soll, sobald er zum schwerwiegenden Incident hochgestuft werden soll. (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	Weisen Sie einen schwerwiegenden Incident automatisch verschiedenen Zuweisungsgruppen zu, basierend auf den für die Incidents ausgeführten Aktionen und den Bedingungen, die sich auf die Zuweisungsgruppe beziehen.
Default recipient location of emails for Communication Tasks (Standardmäßiger Empfängerort von E-Mails für Kommunikationsaufgaben) (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	Wählen Sie den standardmäßigen Empfängerort von E-Mails für Kommunikationsaufgaben aus. Der Standardwert ist **BCC**.
Eigenschaft zum Umschalten der Unterstützung für die Empfängerliste in Email Client für Kommunikationsaufgaben (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	Verwenden Sie die Empfängerliste, um E-Mails als Teil der Kommunikationsaufgaben zu senden.
Liste von Attributen (kommagetrennt), die beim Erstellen eines schwerwiegenden Incidents aus dem untergeordneten Incident kopiert wird. (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	Wählen Sie die Felder aus, die beim Erstellen eines schwerwiegenden Incidents aus dem Incident kopiert werden müssen.

Incident-Kategorien und Unterkategorien

Die Kategorisierung von Incidents hilft bei der Weiterleitung an das richtige Team und spart viel Zeit bei der Problembehandlung und der Wiederherstellung des Normalzustands für den Service.

Eine der KPIs (Key Performance Indicators, Leistungskennzahlen) des Incident-Management-Prozesses besteht darin zu ermitteln, wie oft der Incident an verschiedene Teams gesendet wurde. Dies hilft auch bei der Analyse der Incidents anhand der Klassifizierung, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

proaktives Problem-Management zu ermöglichen und dadurch die Zahl der Incidents zu reduzieren. Die richtige Klassifizierung von Incidents ist sehr wichtig, um zu ermitteln und zu priorisieren, an welchen Incidents zuerst gearbeitet werden soll.

Die Verwendung von Kategorien und Unterkategorien verbessert die Klarheit und Granularität von Berichtsdaten. Die folgenden Kategorien und zugehörigen Unterkategorien befinden sich im Basissystem. Ein Administrator kann zusätzliche Kategorien und Unterkategorien hinzufügen und sie in Zuweisungsregeln und Benachrichtigungen verwenden.

Incident-Kategorien

Kategorie	Unterkategorie
Anforderung/Hilfe	• Virenschutz • E-Mail • Interne Anwendung
Software	• E-Mail • Betriebssystem
Hardware	• CPU • Datenträger • Tastatur • Arbeitsspeicher • Überwachen • Maus
Netzwerk	• DHCP • DNS • IP-Adresse • VPN • Drahtlos
Datenbank	• DB2 • MS SQL-Server • Oracle

Kategorie oder Unterkategorie von Incidents konfigurieren

Konfigurieren Sie die Kategorie bzw. Unterkategorie von Incidents, um ihre Klassifizierung zu vereinfachen, damit sie einfacher an das richtige Team gesendet werden können. Sie können auch Berichte auf Grundlage der Kategorie und Unterkategorie von Incidents generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Kategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Unterkategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.
4. Verschieben Sie die benötigte Kategorie bzw. Unterkategorie von der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt** .
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

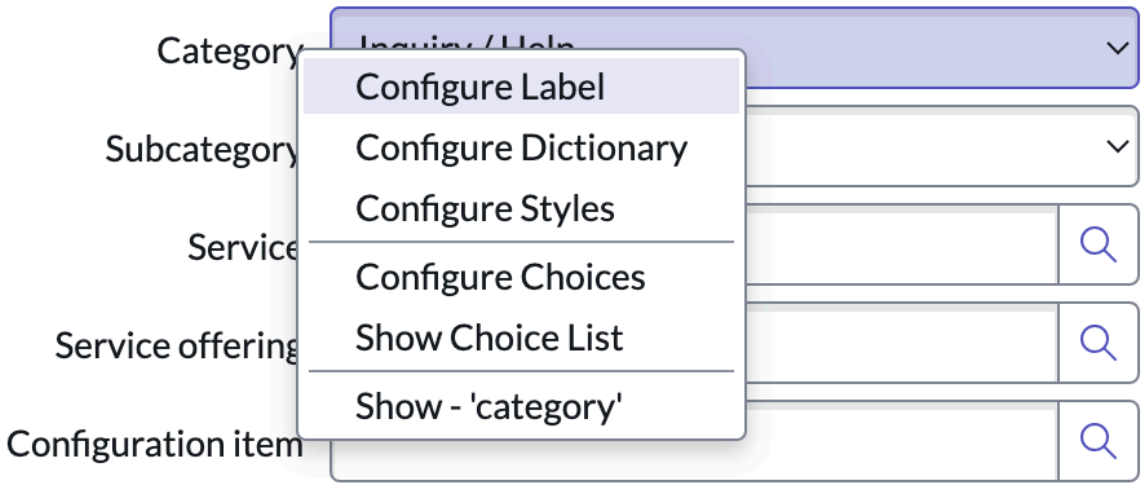
Kategorien oder Unterkategorien hinzufügen

Fügen Sie eine Kategorie oder Unterkategorie hinzu, um dem richtigen Team Incidents zuzuweisen und Zeit bei der Problembehandlung und der Wiederherstellung des Normalzustands für den Service zu sparen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

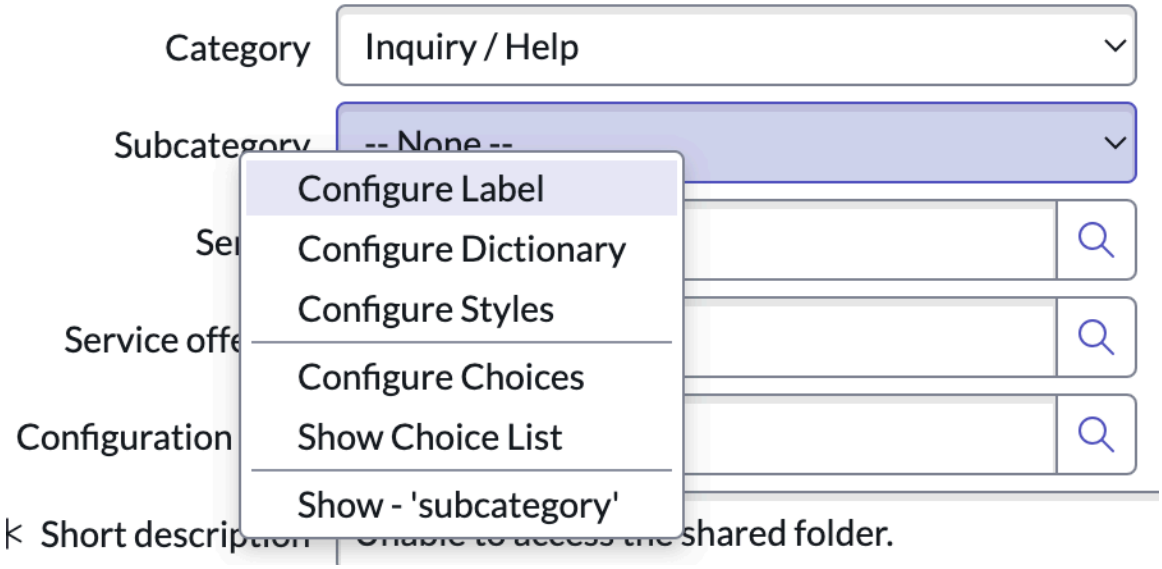
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste **Kategorie** > **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste **Unterkategorie** > **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**.



4. Geben Sie im Feld **Neues Element eingeben** den Namen der Kategorie oder Unterkategorie ein.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Die neue Kategorie oder Unterkategorie wird unter der Liste **Ausgewählt** hinzugefügt.

Kategorien oder Unterkategorien löschen

Löschen Sie eine Kategorie oder Unterkategorie, wenn sie von Ihrer Organisation nicht mehr verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktivitäten aus:
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Kategorie**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Feldnamen **Unterkategorie**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** aus.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Auswahlmöglichkeiten“.
5. Wählen Sie den Datensatz für die Kategorie bzw. Unterkategorie aus, die Sie löschen möchten.
6. Klicken Sie auf das Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen**, und wählen Sie **Löschen** aus.

Regeln für Suchvorgänge mit Priorität festlegen

Legen Sie die Auswirkung und Dringlichkeit eines Incidents fest, um seine Priorität zu berechnen. Anschließend lässt sich die Prioritätsberechnung zur Priorisierung der Arbeit und zur Erfüllung der Servicelevel-Vereinbarungen nutzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: data_lookup_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Regeln für Suchvorgänge mit Priorität**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines Incidents, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.
Dringlichkeit	Dringlichkeit ist ein Messwert dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen haben.
Priorität	Die Priorität beruht auf der Auswirkung und der Dringlichkeit. Sie bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen muss.
Anwendung	Anwendungsbereich der Regeln. Der Anwendungsbereich legt fest, ob die Regeln für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar sind.
Aktiv	Über diese Option lässt sich festlegen, ob die Regel aktiv ist oder nicht.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Regeln in der Nachschlageliste für Prioritäten angezeigt werden. Dieses Feld gibt die Regel an, die in der Reihenfolge zuerst ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die Priorität wird anhand der folgenden Beispielregeln für die Datensuche berechnet:

Regeln für Datensuche mit Priorität

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 - In Planung

Standardmäßig ist das Feld **Priorität** schreibgeschützt und muss durch Auswahl der Werte für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt werden. Um zu ändern, wie die Priorität berechnet wird, können Sie entweder die Prioritätssuchregeln ändern oder die UI-Richtlinie **Priorität wird durch Datensuche verwaltet – als schreibgeschützt festgelegt** deaktivieren und ihre eigene Geschäftslogik erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zuweisungsregeln für Incidents definieren

Definieren Sie Zuweisungsregeln, um eine geeignete Gruppe bzw. einen geeigneten Benutzer zu ermitteln, die bzw. der für die Bearbeitung eines Incident qualifiziert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Zuweisung**.
2. Erstellen Sie Zuweisungsregeln, indem Sie die Schritte unter Zuweisungsregel erstellen ausführen .
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Incident-Vorlagen und Datensatzersteller

Vorlagen vereinfachen den Vorgang des Absendens neuer Datensätze, indem Felder automatisch ausgefüllt werden. Eine Vorlage stellt die Konsistenz der Art und Weise sicher, in der Informationen über den Incident erfasst werden. Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Incidentdatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können.

Sie können Incident-Vorlagen verwenden, um ohne Zeitverlust Incidents für ähnliche Probleme zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Administrator oder Benutzer mit der Rolle „template_editor_global“ kann Vorlagen erstellen, die für alle Benutzer verfügbar sind.
- Ein Administrator kann die globale Option für jede persönliche Vorlage aktivieren, die ein Benutzer erstellt, sodass alle anderen Benutzer darauf zugreifen können.
- Benutzer mit der Rolle „itil“ können eigene Vorlagen für häufig protokollierte Incidents erstellen.

ESS-Benutzer protokollieren Incidents normalerweise mit einem Datensatzersteller im Service Catalog. Eine Vorlage kann verwendet werden, um einen Incident-Datensatzersteller anzulegen. Die Vorlage füllt automatisch Felder im Incident-Formular aus.

Beispielsweise kann ein Incident-Datensatzersteller angelegt werden, um einen Accountzugriff auf einen Netzwerkserver anzufordern. Der Benutzer, der den Incident übermittelt, gibt variable Werte ein, z. B. den Servernamen, die erforderliche Zugriffsberechtigung und das Fälligkeitsdatum. Die dem Datensatzersteller zugewiesene Incident-Vorlage füllt die **Kategorie**, **Unterkategorie** und **Zuweisungsgruppe** für den Incident aus. Diese Felder und Werte, die von der Vorlage übernommen wurden, werden nicht im Datensatzerstellerformular angezeigt.

Incident-Vorlage erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage, die dafür sorgt, dass die Informationen über eine Incident-Anforderung auf konsistente Weise erfasst werden. Eine Vorlage hilft Ihnen auch bei der mühelosen und fehlerfreien Incident-Erstellung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

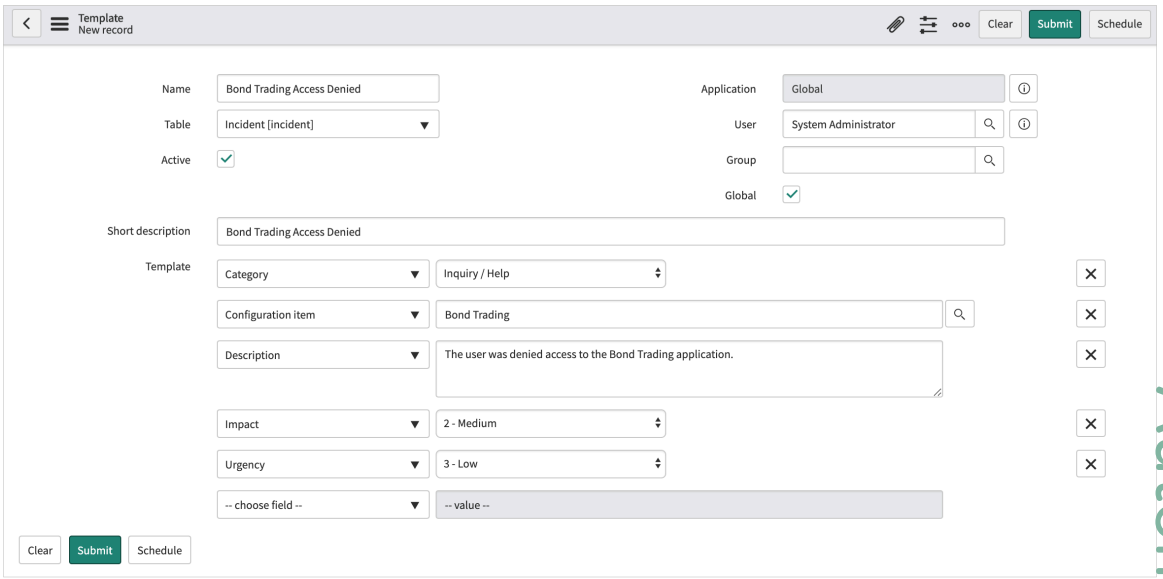
Nehmen wir zum Beispiel an, Sie möchten eine Vorlage erstellen, um einen Incident zu protokollieren, wenn Ihnen der Zugriff auf die Anwendung „Bond Trading“ verweigert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
   Sie können auch Vorlagen im Incident-Formular erstellen.
2. Führen Sie die Schritte unter Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen aus . Verwenden Sie dabei die folgenden Informationen:
   - **Name**: Bond Trading Zugriff verweigert
   - **Tabelle**: Incident [incident]
   - **Global**: Aktivieren Sie die Checkbox. Die Option **Global** ermöglicht, dass jeder Benutzer die Vorlage verwenden kann, nicht nur der Ersteller der Vorlage.
   - **Kurzbeschreibung**: Bond Trading - Zugriff verweigert
   - **Vorlage**: Fügen Sie die folgenden Werte hinzu, um die Felder festzulegen, die ausgefüllt werden, wenn die Vorlage verwendet wird:
     - **[Kategorie]: [Anforderung/Hilfe]**
     - **[Konfigurationselement]: [Bond Trading]**
     - **[Beschreibung]: [Dem Benutzer wurde der Zugriff auf die Anwendung „Bond Trading“ verweigert]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **[Auswirkung]: [2 – Mittel]**
- **[Dringlichkeit]: [3 – Niedrig]**



3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein Modul erstellen, das eine Incident-Vorlage verwendet

Erstellen Sie ein Modul zur Protokollierung eines Incidents mit vorausgefüllten Feldwerten aus einer vorhandenen Vorlage.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Thema Incident-Vorlage erstellen haben Sie die Vorlage „Bond Trading Zugriff verweigert“ erstellt. In diesem Thema können Sie die Vorlage mit einem Modul in der Self-Service-Anwendung verwenden.

Prozedur

1. Zeigen Sie auf **Self-Service**, und klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol .
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - **Titel**: Bond Trading Zugriff verweigert
   - **Reihenfolge**: Sehen Sie sich in der Datensatzliste „Modul“ die Reihenfolgenummern an, und geben Sie eine geeignete Nummer ein. Wenn beispielsweise die Reihenfolgenummer für **Homepage** 50 und die Reihenfolgenummer für **Geschäftsanwendungen** 52 ist und das neue Modul zwischen **Homepage** und **Geschäftsanwendungen** liegen soll, geben Sie als Reihenfolgenummer 51 ein.
   - **Tipp**: Protokollieren Sie einen Incident für die Anwendung „Bond Trade“.

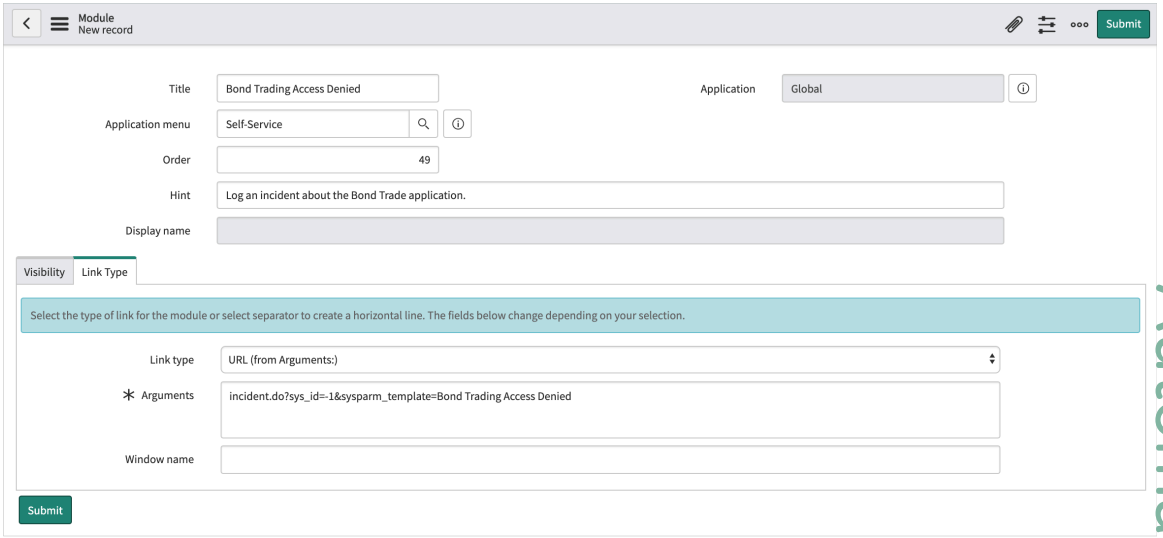
   Abschnitt „Link-Typ“:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Link-Typ**: URL (aus Parametern:)
- **Parameter**: incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Bond Trading Zugriff verweigert

Hinweis:
Dieser Pfad stellt die Vorlage im neuen Incident Record bereit.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Modul wird in der Self-Service-Anwendung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf das Modul, um einen neuen Incident-Datensatz zu öffnen, auf den die Vorlage „Bond Trading Zugriff verweigert“ angewendet wurde.

Datensatzersteller zum Protokollieren von Incidents erstellen

Erstellen Sie Datensatzersteller, um Incidents direkt aus Servicekatalog zu protokollieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Incident-Datensatzersteller bieten Benutzern eine Schnittstelle, über die sie Incidents protokollieren können. Zum Beispiel enthält die Standardkategorie **Können wir Ihnen helfen?** Datensatzersteller, wie **Incident erstellen**, mit dem Benutzer Incidents vom Katalog aus protokollieren können.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie einen Datensatzersteller anlegen, um ein Zurücksetzen des drahtlosen Routers anzufordern.

Prozedur

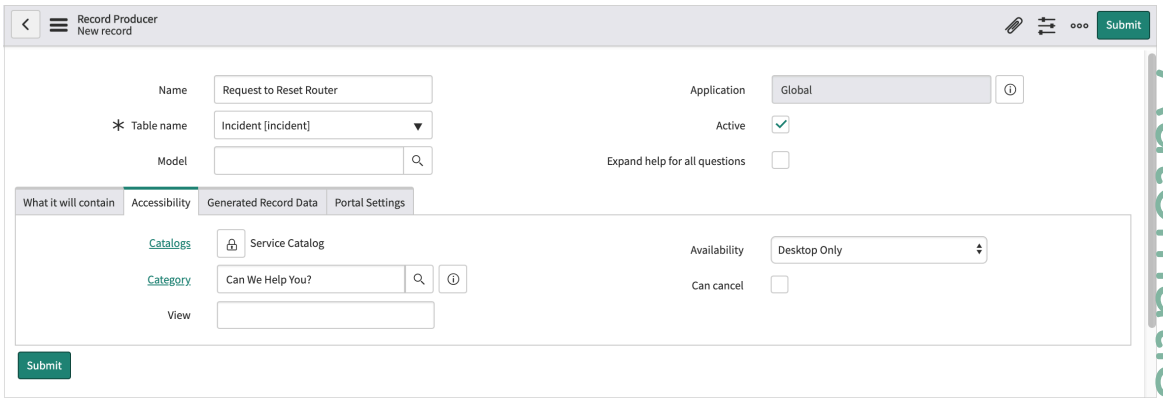
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und führen Sie die Schritte unter Datensatzersteller erstellen mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Name	Anforderung zum Zurücksetzen des Routers

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eintrag
Tabellenname	Incident [incident]
Darin enthalten	
Kurzbeschreibung	Anforderung zum Zurücksetzen des drahtlosen Routers
Beschreibung	Setzen Sie den Router des Gebäudes zurück
Eingabehilfe	
Kataloge	Service Catalog
Kategorie	Können wir Ihnen helfen?

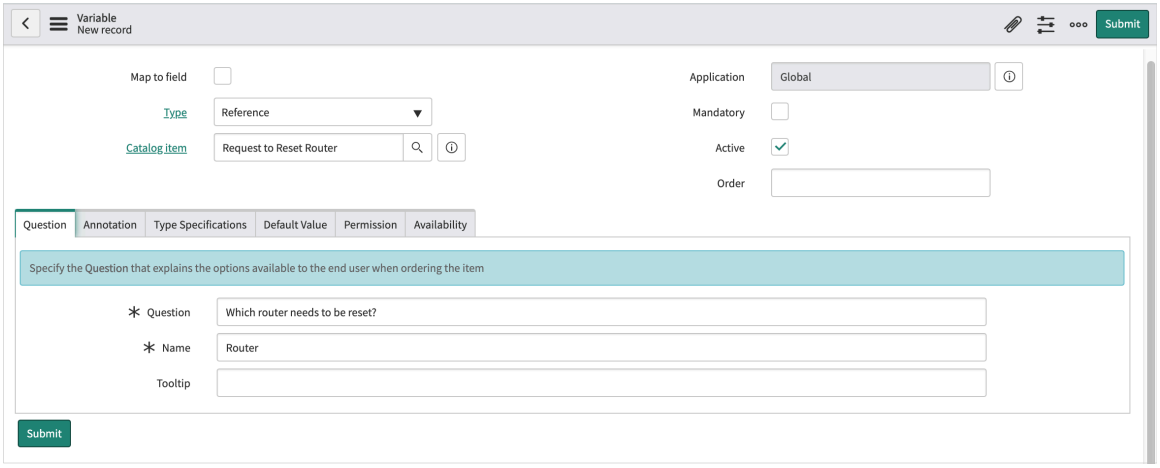


3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.
   Mehrere zugehörige Listen mit Variablen und Variablensätzen werden am Ende des Formulars angezeigt.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Eintrag
Typ	Referenz
Frage	
Frage	Welcher Router muss zurückgesetzt werden?
Name	Router
Typenspezifikationen	
Referenz	IP-Router [cmdb_ci_ip_router]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Um den neuen Datensatzersteller anzuzeigen, klicken Sie im Header des Formulars auf **Testen**.

   (Optional) In Servicekatalog wird das neue Katalogelement angezeigt, und jeder Benutzer kann es auswählen.

Datensatzersteller mit einer Vorlage erstellen

Wenn eine vordefinierte Incident-Vorlage vorhanden ist, kann sie zusammen mit dem Datensatzersteller zum Ausfüllen der Standardinformationen für den Incident verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und führen Sie die Schritte unter Datensatzersteller erstellen aus.
3. Klicken Sie auf **Generierte Datensatzdaten**, und wählen Sie die Incident-Vorlage aus, um Felder auszufüllen, wenn der Datensatzersteller gesendet wird.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

VIP-Status für einen Anrufer im Incident anzeigen

Zeigen Sie die Anrufer mit VIP-Status in der Listenansicht der Incident-Datensätze und im Incident-Formular an. Normalerweise vergeben Organisationen im Benutzerdatensatz einen VIP-Status für einige ihrer VIP-Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_list oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Zuweisung des Anrufers zu einem Incident wird der Benutzerdatensatz automatisch auf den VIP-Status überprüft. Bei einem VIP-Anrufer wird neben dem Namen des Anrufers in der Listenansicht bzw. im Feld „Anrufer“ in der Formularansicht ein Symbol angezeigt.

Um den Status des VIP-Anrufers manuell festzulegen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender** oder wählen Sie den erforderlichen Anrufernamen

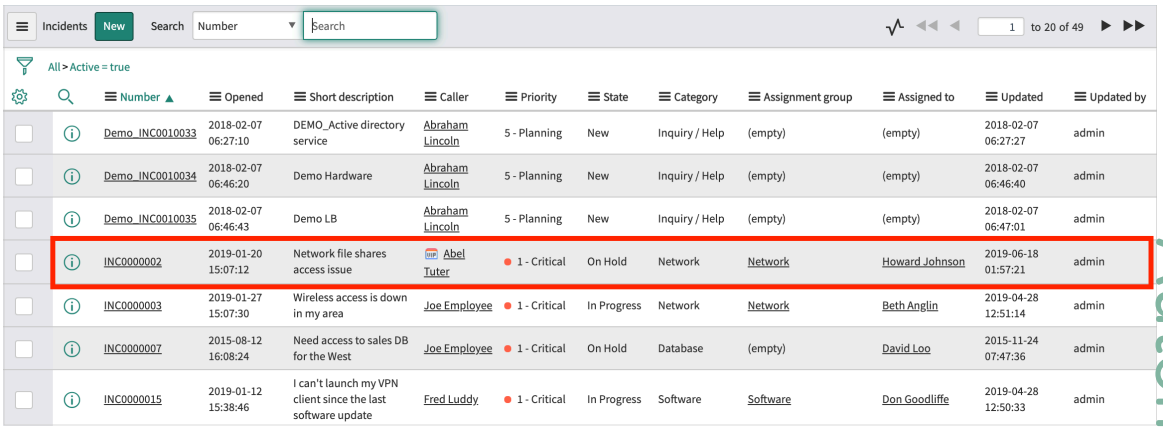
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aus der Liste des Incident-Datensatzes aus. Aktivieren Sie im Benutzerformular das Kontrollkästchen VIP, um den **VIP** -Status des Anrufers festzulegen.

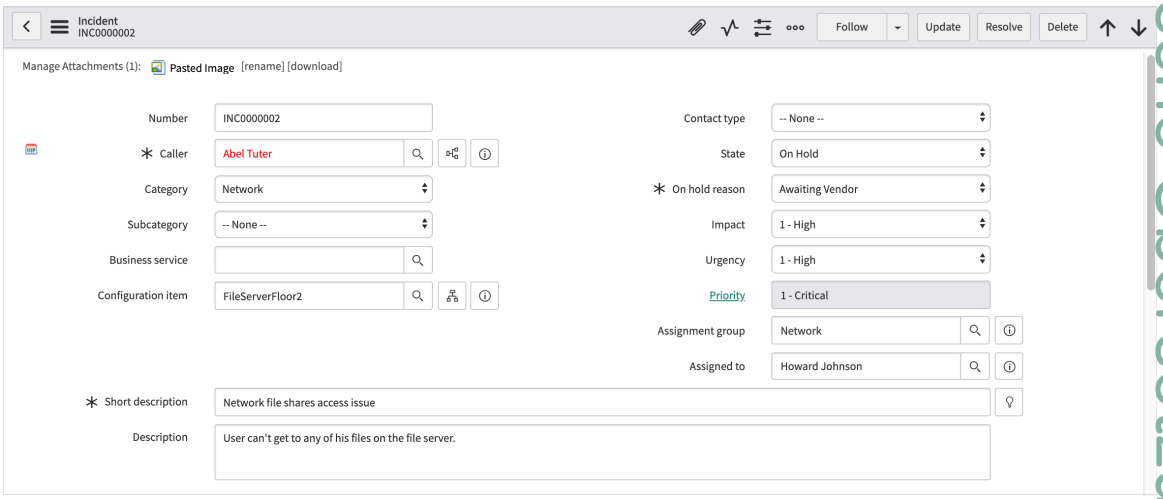
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Zeigen Sie den Datensatz für den VIP-Anrufer in der Liste der Incident-Datensätze an.



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
Demo_INC0010033	2018-02-07 06:27:10	DEMO_Active directory service	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:27:27	admin
Demo_INC0010034	2018-02-07 06:46:20	Demo Hardware	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:46:40	admin
Demo_INC0010035	2018-02-07 06:46:43	Demo LB	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:47:01	admin
INC0000002	2019-01-20 15:07:12	Network file shares access issue	Abel Tuter	1 - Critical	On Hold	Network	Network	Howard Johnson	2019-06-18 01:57:21	admin
INC0000003	2019-01-27 15:07:30	Wireless access is down in my area	Joe Employee	1 - Critical	In Progress	Network	Network	Beth Anglin	2019-04-28 12:51:14	admin
INC0000007	2015-08-12 16:08:24	Need access to sales DB for the West	Joe Employee	1 - Critical	On Hold	Database	(empty)	David Loo	2015-11-24 07:47:36	admin
INC0000015	2019-01-12 15:38:46	I can't launch my VPN client since the last software update	Fred Luddy	1 - Critical	In Progress	Software	Software	Don Goodliffe	2019-04-28 12:50:33	admin

3. Klicken Sie auf den Datensatz, um den VIP-Status im Feld **Anrufer** anzuzeigen.



Incident-Benachrichtigungen anzeigen

Zeigen Sie die Incident-Benachrichtigungen an, die während bestimmter Events in einem Incident-Lebenszyklus gesendet wurden. Diese Benachrichtigungen werden an verschiedene Empfänger gesendet, einschließlich MSS- und ITIL-Benutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Incident-Benachrichtigungen verwenden das Layout und die Vorlage für E-Mail-Benachrichtigungen aus dem Lieferumfang des Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd). Das Plugin stellt einheitliche Benachrichtigungen bereit, die den branchenüblichen Best Practices für Layouts entsprechen.

Hinweis:

Wenn Sie Upgrade-Kunde sind und das neueste E-Mail-Layout verwenden möchten, installieren Sie die App „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) aus dem ServiceNow® Store. Aktivieren Sie die standardmäßigen Incident-Benachrichtigungen, die die neueste Vorlage verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **-Benachrichtigungen**.
2. Filtern Sie die Liste der Benachrichtigungen nach **[Tabelle] [ist] [Incident]**.
3. Zeigen Sie die Liste der Standardbenachrichtigungen für Incidents an.
4. Klicken Sie auf den Namen der Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Um diese Benachrichtigungen zu erhalten, muss der Endbenutzer Benachrichtigungen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnementbasierte Benachrichtigungen .

Zugehörige Informationen

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

Standardbenutzer für automatisch schließende Incidents konfigurieren

Ändern Sie den Standardbenutzer, der einen Incident zuletzt aktualisiert hat, in den Benutzer, den Sie bei automatisch schließenden Incidents nennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe **Autoclose Incidents**.
3. Fügen Sie im **Auftragskontext** Folgendes hinzu:

```
fcRunAs=<user_name>
fcScriptName=incident autoclose
```

Wenn Sie beispielsweise `fcRunAs=admin` hinzufügen, trägt der Code im Feld **Aktualisiert von** den Wert **Systemadministrator** ein.

Integrationen für Incident-Ticketerstellung

Eine Incident-Ticketintegration tauscht Ticketdaten zwischen Ihrer ServiceNow-Instanz und einem Drittanbietersystem aus.

Die Vorteile einer Integration für die Incident-Ticketerstellung umfassen die folgenden Punkte.

- Erstellen einer Ticketnummer, die einen eindeutigen Key für Systeme bereitstellt.
- Synchronisieren der Systeme, damit Benachrichtigungen ausgelöst werden können.
- Transformieren von Daten, um eine einheitlichere Verarbeitung zu erzielen.
- Verfolgen der Ticketaktivität, um eine genaue Berichterstellung zu erhalten.

Die Datenebene und die Richtung der Daten, die ausgetauscht werden, kategorisieren die Integration als unidirektional oder bidirektional. Bei einer unidirektionalen Integration erstellt ein Drittanbietersystem ein Incident-Ticket, übergibt Daten an Ihre Instanz und erhält zur Bestätigung eine Ticket-ID zurück. Bei einer bidirektionalen Integration werden Incident-Daten ausgetauscht, synchronisiert und aktualisiert, während Daten zwischen den Systemen gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für beide Integrationstypen empfiehlt es sich, ein datensatzbasiertes Protokoll der einzelnen Transaktionen für einen bestimmten Zeitraum zu implementieren. Tritt ein Ausfall auf, können Sie in einem datensatzbasierten Protokoll feststellen, welche Daten ausgetauscht wurden, wie sie transformiert wurden, wann die Verarbeitung stattgefunden hat und ob Fehler aufgetreten sind. Mit datensatzbasierten Protokollen können Sie außerdem die gesamte Validierungs- und Transformationslogik außerhalb des Hauptformulars ausführen und so die Leistung verbessern.

Erstellen Sie vor der Implementierung Ihres Projekts einen Integrationsplan, in dem alle Implementierungsaspekte und -anforderungen definiert sind. Bei der Entwicklung des Integrationsplans können Sie die aktuellen Daten überprüfen, zukünftige Anforderungen planen und Projektaufgaben identifizieren und in die gewünschte Reihenfolge bringen.

Unidirektionale Incident-Ticketintegrationen

Berücksichtigen Sie beim Erstellen von Tickets die Anforderungen für ein externes Drittanbietersystem. Definieren Sie die Daten, die gesendet werden müssen, um ein Ticket zu erstellen, und die erforderliche Validierung.

Auf diese Weise kann eine Standard-Webdienstschnittstelle erstellt und veröffentlicht werden. Diese Integration antwortet bei Erfolg mit einer Ticketnummer oder bei Validierungsfehlern und Verarbeitungsproblemen mit einer strukturierten Fehlermeldung. Ein Vorteil dieser Implementierung besteht darin, dass Sie sie einmal veröffentlichen und für mehrere Anwendungen wiederverwenden können, sofern die zusätzlichen Integrationen den Integrationsspezifikationen entsprechen. Es empfiehlt sich, für jede Schnittstelle einen dedizierten Account zu erstellen. Accounts stellen Verantwortlichkeit bereit, erfassen Benutzerstatistiken und verwenden einen einfachen Point of Contact (POC).

Inhalte des Integrationsplans

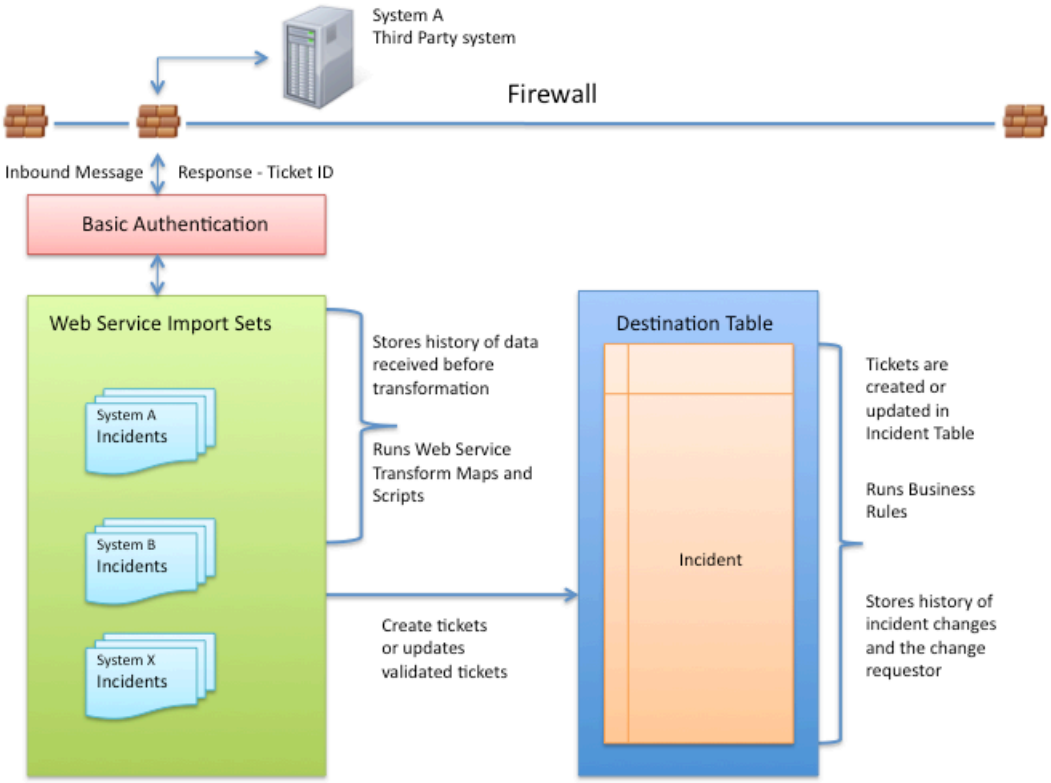
- Firewall-Anforderungen
- Zu verwendende Protokolle
- Erforderliche Middleware (z. B. MS Biztalk)
- Fehlermeldungen
- Validierungsregeln

Beispiel mit Basic Authentication

Diese Implementierung reagiert auf das Drittanbietersystem mit der Ticket-ID. Die Tabellen für das Import Set fungieren als Staging-Bereich für Ihre Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unidirektionale Ticketintegration mit Basic Authentication

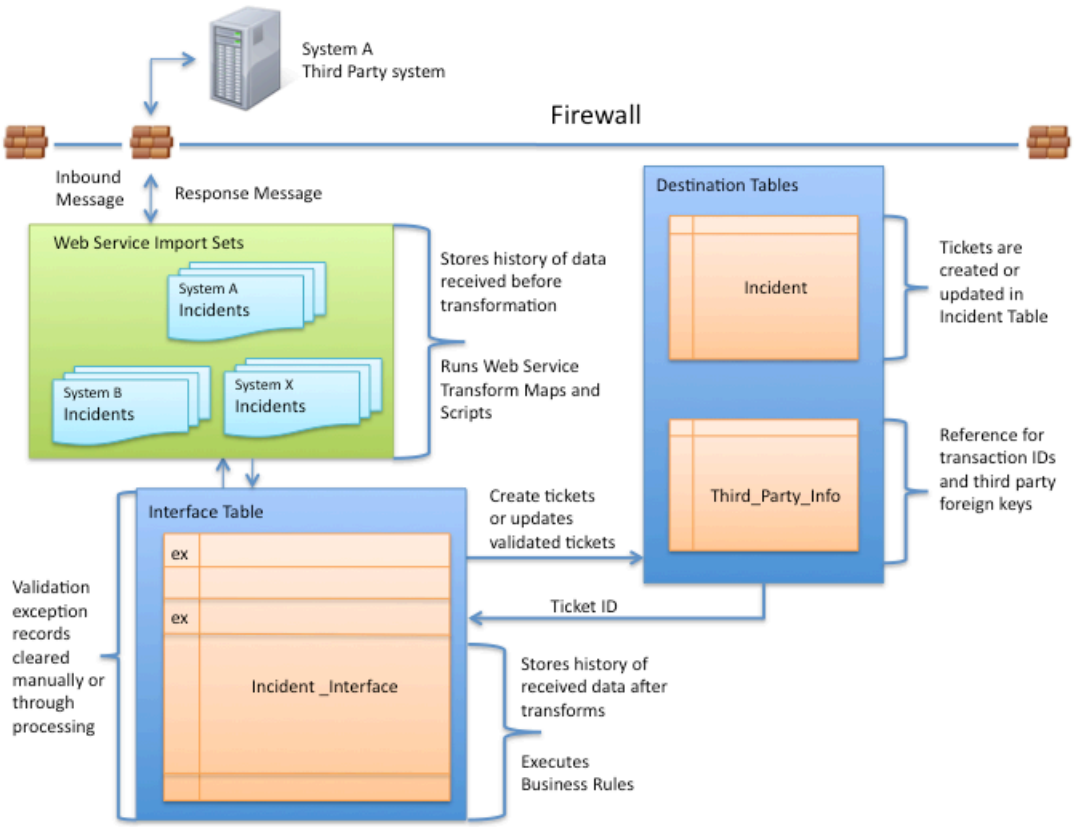


Beispiel mit Importsätzen

Eine Implementierungsvariante für den eingehenden Pfad wäre die Verwendung der Import Set-Tabellen als Schnittstellentabellen. In diesem Beispiel speichert die Tabelle „Incident_Interface“ den Verlauf der Daten entsprechend dem Empfang und bevor die Daten transformiert wurden. In der Incident-Zieltabelle könnte ein Verlauf dazu gespeichert werden, wie sich der Incident im Laufe der Zeit geändert hat und wer ihn geändert hat. Die Transformationsskripts würden das Import Set verarbeiten, und die Business Rules würden in der Zieltabelle ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unidirektionale Ticketintegration mit Import-Sets



Bidirektionale Incident-Ticketintegrationen

Bei einer bidirektionalen Integration werden Daten zwischen Ihrer ServiceNow-Instanz und einem System eines Drittanbieters ausgetauscht, sodass Incident-Informationen zwischen den Systemen synchronisiert werden.

Diese Integration ist komplexer als eine unidirektionale Integration, da sie die folgenden Anforderungen erfüllt.

- Umfassende Definitionen von Feldzuordnungen.
- Standardisierung, wo Transformationen stattfinden: Eingehend, Ausgehend oder beides.
- Berücksichtigung des Eigentums an Referenzdaten.
- Wie werden Updates fortlaufend durchgeführt?

Implementieren Sie die Fehlerbehandlung. Fügen Sie alle diese Implementierungen in den Integrationsplan ein.

Während bidirektionale Implementierungen für sich entwickelt werden, können Sie ein Framework auf der Now Platform entwickeln, das wiederverwendet werden kann, z. B. datengesteuerte Validierungsregeln.

Inhalte des Integrationsplans

- Planen Sie Inhalte für alle Aspekte, die für eine bidirektionale Integration benötigt werden.
- Statusmodelle für jede Organisation.
- Business Rule-Definitionen für die Synchronisierung der Tickets.

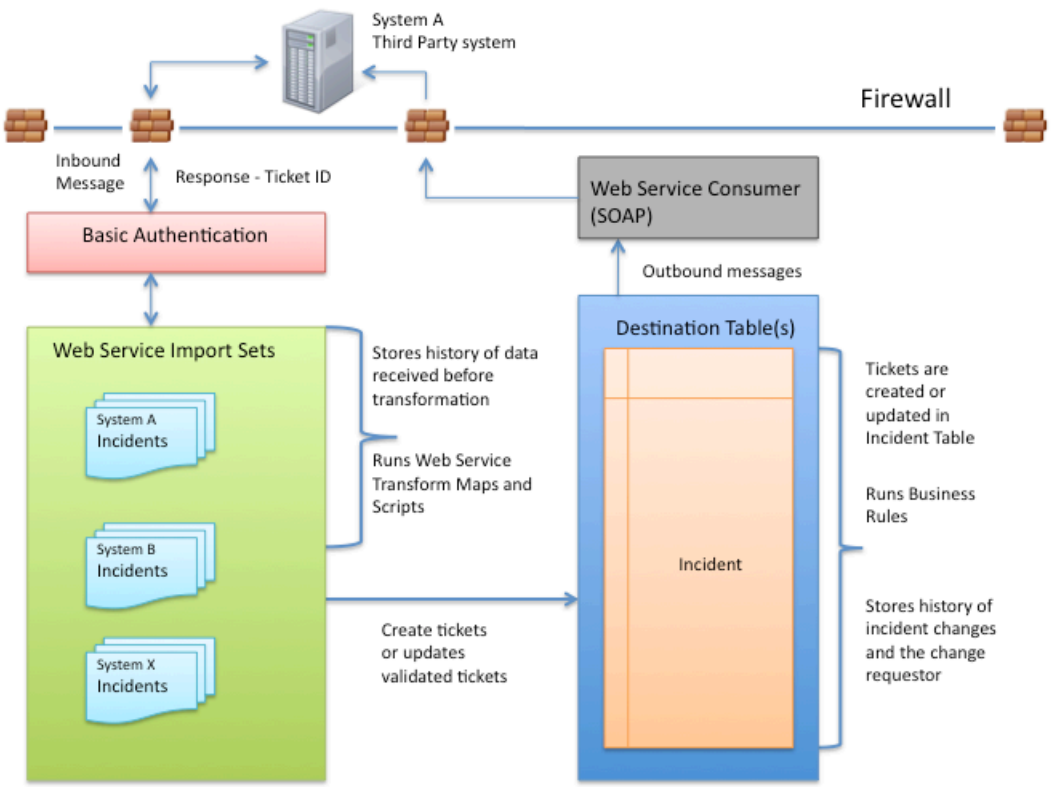
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anforderungen zum Speichern des Verlaufs einzelner Transaktionen. Wenn diese Art der Prüfung erforderlich ist, sollten Sie eine Schnittstellentabelle erstellen, die vor dem Erstellen und Aktualisieren der Zieltabelle ausgefüllt wird.
- Transformationsregeln für alle Datenelemente.
- Zeitachsen für den Zeitpunkt, zu dem Referenzdaten zum Informationssystem transportiert werden. Fügen Sie Anforderungen ein, um Transformationen vor dem Senden der Daten an und von jedem System durchzuführen.
- Referenzdatenbesitz in allen Phasen.
- Aktualisieren Sie Schemadefinitionen.

Beispiel mit Import Sets und Webdiensten

In dieser Implementierung wird die Datenauthentifizierung vor dem Einfügen in das Import Set durchgeführt. Transformationszuordnungen und -skripts werden ausgeführt, bevor die Daten die Incident-Tabelle erreichen. Die Incident-Tabelle wird verwendet, um den Verlauf der Incident-Datensätze zu speichern. Für den ausgehenden Datenpfad kann die Zieltabelle Business-Rules auslösen, bevor die Daten im ausgehenden Webdienst in die Warteschlange gestellt werden.

Bidirektionale Ticketintegration mithilfe von Import Sets und Webdiensten



Beispiel mit Import Sets und der ECC-Warteschlange

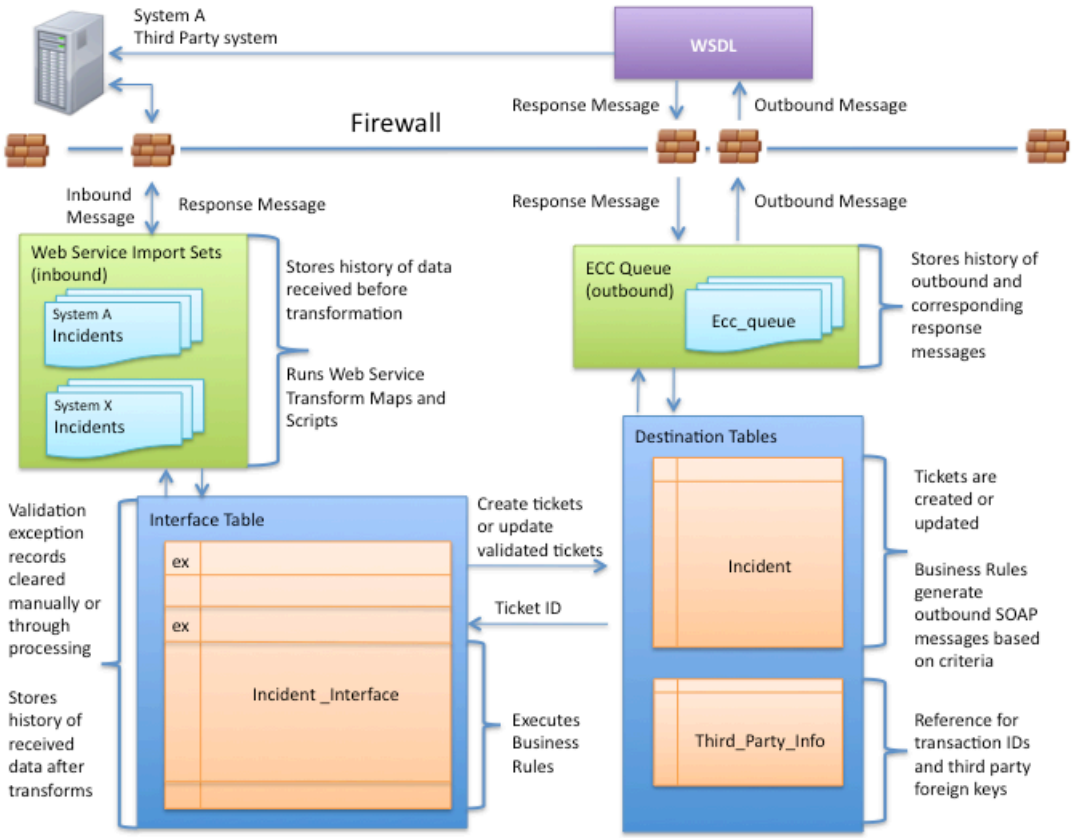
Eine Implementierungsvariante für den eingehenden Pfad wäre die Verwendung einer Import Set-Tabelle (in diesem Beispiel die Incident Interface-Tabelle) zum Speichern historischer Daten. Die Datenüberprüfung wird jetzt ebenfalls durchgeführt, und Sie können Ausnahmen bei der Verarbeitung oder durch manuelle Intervention löschen. Die Incident-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle verwendet eine Drittanbieter-Informationstabelle als Referenz, und Nachrichten werden basierend auf Business Rules generiert.

Zur Implementierung dieser Art von Integration gehört eine Webdienst-Komponente für Anwendungen von Drittanbietern für eingehende Daten. Die ECC-Warteschlange wird für ausgehende Daten empfohlen.

Bidirektionale Ticketintegration mithilfe von Import Sets und der ECC-Warteschlange



Incidents verwalten

Die Bearbeitung von Incidents umfasst die Diagnose und Untersuchung des Incident, die Aufzeichnung von Ergebnissen und manchmal die Eskalation oder Hochstufung des Incidents.

Die erste Diagnose von Incidents ist weitgehend ein manueller Prozess. Der Service Desk-Mitarbeiter prüft die Details des Incident und kommuniziert mit dem Benutzer, um das Problem zu diagnostizieren.

Zur Unterstützung der Diagnose kann der Service Desk-Mitarbeiter die Configuration Management Database (CMDB) abfragen. Die CMDB enthält Informationen über Hardware und Software in einem Netzwerk und über deren Beziehungen untereinander. Die CMDB kann folgendermaßen gefüllt werden: Discovery . Discovery ist als separates Produkt verfügbar.

Incident-Untersuchung

Die Incident-Untersuchung ist auch ein manueller Prozess. Der Service Desk verwendet ebenfalls die Informationen aus dem Incident-Formular und der CMDB, um das Problem zu lösen. Bei der Bewertung durch den Service Desk werden dem Incident Arbeitsnotizen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzugefügt, wodurch die Kommunikation zwischen den betroffenen Parteien erleichtert wird. Arbeitsnotizen und andere Aktualisierungen können den betroffenen Parteien über E-Mail-Benachrichtigungen mitgeteilt werden.

Eine Möglichkeit, Incidents zu untersuchen, besteht darin, mit einer der folgenden Funktionen festzustellen, ob zugehörige Datensätze vorhanden sind.

Symbol „Zugehörige Incidents“

Das Symbol „Zugehörige Incidents“ ( ) wird neben dem Feld **Anrufer** angezeigt, wenn es ausgefüllt ist. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste der Incidents für den jeweiligen Anrufer anzuzeigen.

Hinweis:
Administratoren können dieses Symbol jedem Referenzfeld hinzufügen, indem sie den Dictionary-Eintrag ändern und das Dictionary-Attribut `ref_contributions=user_show_incidents` hinzufügen. Das Symbol wird nur für Benutzer angezeigt, die Lese- oder Schreibzugriff auf das Feld haben. Ein UI-Makro namens `user_show_incidents` definiert das Verhalten. Das UI-Makro muss aktiv sein, damit das zugehörige Incident-Symbol angezeigt wird.

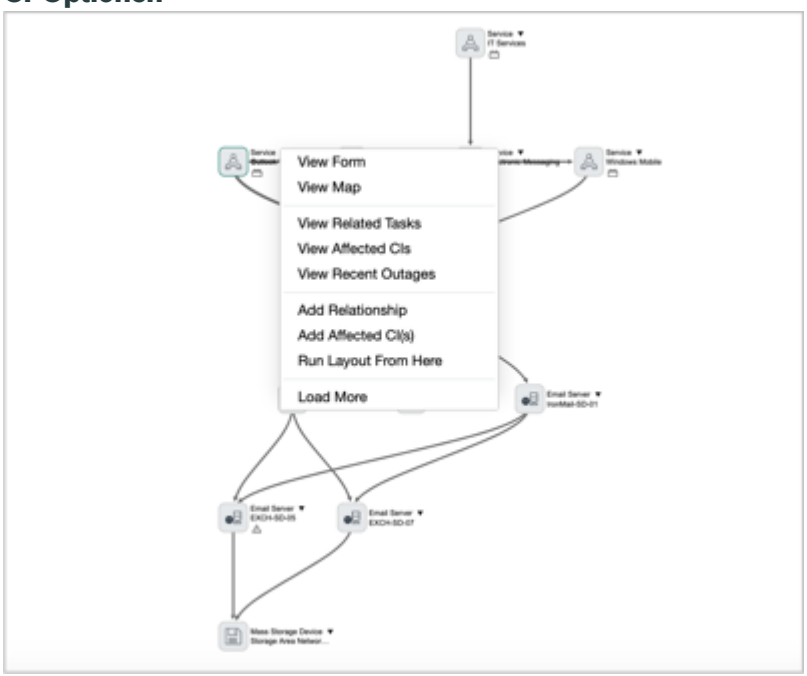
Zugehörige Liste „Incident desselben Anrufers“

Zugehörige Incidents können auch über die Liste **Incident desselben Anrufers** untersucht werden. Der Administrator muss möglicherweise das Formular konfigurieren, damit diese zugehörige Liste angezeigt wird.

Dependency Views

Mit Dependency Views können ähnliche Incidents auf der Grundlage von Configuration Items (CI) gesucht werden. Wenn ein Configuration Item mit einem Incident verbunden ist, klicken Sie auf das Zuordnungssymbol ( ), um die Dependency Views-Karte anzuzeigen. Um mit dem CI verbundene Aufgaben anzuzeigen, klicken Sie in der Abhängigkeitsansicht auf den Abwärtspfeil neben dem CI und wählen in dem Menü **Verwandte Aufgaben anzeigen** aus.

CI-Optionen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Heraufstufung

Wenn das Incident Management-Team festgestellt hat, dass die Ursache eines Incident ein Fehler oder ein weit verbreitetes Problem ist, initiiert das Team den Problem Management-Prozess . Wenn das Problem eine Änderung der Infrastruktur oder eines Business Services erfordert, initiiert das Team den Change-Management-Prozess.

Mit einem Menüelement im Incident-Formular können Sie ganz einfach einen Problem- oder Change-Datensatz erstellen und den Incident dem Problem- oder Change-Datensatz zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen Datensatz aus einem Incident.

Hinweis:
Wenn dem Incident bereits ein Problem oder ein Change-Datensatz zugeordnet ist, können Sie keinen weiteren Datensatz desselben Aufgabentyps erstellen.

Manchmal besteht die Lösung für Benutzer darin, dass für sie Hardware oder Software angefordert wird. Zum Beispiel kann ein Benutzer ein Problem melden, das ein neues Mausgerät oder eine neue Tastatur erfordert. Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Anforderung aus dem Incident erstellen. Der Incident ist mit dem angeforderten Artikel verknüpft.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Incident-Eskalation

Es gibt zwei Eskalationsmethoden, mit denen die Plattform Incidents nachverfolgen und melden kann, die nicht gemäß den Standards Ihrer Organisation gelöst werden.

Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs)

SLAs überwachen den Fortschritt eines Incident anhand einer Reihe von Vereinbarungen zwischen einem Serviceanbieter und einem Kunden, die den Umfang, die Qualität und die Geschwindigkeit der bereitgestellten Services definieren. Im Laufe der Zeit eskaliert die SLA die Priorität des Incident und markiert den Fortschritt mit einer entsprechenden Kennzeichnung. SLAs werden auch als Performanceindikator für den Service Desk verwendet.

Inaktivitätsüberwachung

Die Inaktivitätsüberwachung generiert ein Event, um zu verhindern, dass Incidents unbemerkt bleiben. Wenn eine bestimmte Zeitspanne verstrichen ist, ohne dass der Incident aktualisiert wurde, erstellt das Event eine E-Mail-Benachrichtigung oder löst ein Skript aus.

Incidents protokollieren

Protokollieren Sie Incident-Datensätze nach Belieben aus Quellen wie E-Mail, Service Desk, Service Catalog oder externen Anwendungen. Alternativ dazu können Sie Incidents mit Geschäftsregeln oder SOAP-Messaging generieren.

Wobei	Wie
Service Desk	Benutzer können einen Service Desk-Mitarbeiter anrufen, der dann mit den erhaltenen Informationen einen Incident protokolliert. Service Desk-Mitarbeiter (ITIL) können einen Incident über den protokollieren **Selfservice** > **Incidents** > **Neu erstellen:** Modul.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wobei	Wie
Servicekatalog	Benutzer können einen Incident im Servicekatalog aus dem protokollieren **Selfservice** > **Servicekatalog** > **Können wir Ihnen helfen?** > **Incident erstellen** Datensatzersteller.
E-Mail	Benutzer können eine E-Mail an das Instanzpostfach senden. Es wird ein Incident erstellt, wie es die „Aktionen bei eingehender E-Mail“ vorsehen.
SMS	Benutzer können eine SMS an die Nummer des Customer Service von ServiceNow senden, und es wird automatisch ein Incident für sie erstellt. **Hinweis:** Der Benutzer muss das Notify-Plugin (com.snc.notify) installieren und einen Twilio-Account einrichten, um den Messaging-Service in Anspruch zu nehmen.
Chat-Fenster	Benutzer können die Erstellung eines Incident über das Symbol „Connect-Chat“ () in der rechten oberen Ecke der Instanz anfordern. Im Chat-Fenster kann der Benutzer einen ITIL-Benutzer hinzufügen und das Problem kurz beschreiben. Auf Grundlage der Beschreibung erstellt der ITIL-Benutzer einen entsprechenden Incident.

Hinweis:
Wenn Sie einen Security Incident erstellen möchten, aktivieren Sie zunächst das Security Incident Response Dependencies-Plugin (com.snc.si_dep). Sie können dann in einem neuen Incident-Formular auf **Sicherheits-Incident erstellen** klicken, um aus dem aktuell angezeigten Incident einen Sicherheits-Incident zu erstellen.

MSS-Benutzer haben folgende Möglichkeiten:

- Sie können die Incidents anzeigen, die sie geöffnet haben. Die Felder **Beobachtungsliste**, **Status** und **Dringlichkeit** sind standardmäßig in der ESS-Ansicht des Formulars **Incident** verfügbar.
- Die können die Felder **Beobachtungsliste** und **Kurzbeschreibung** aktualisieren und **Zusätzliche Anmerkungen** eingeben. Der Administrator kann weitere Felder so konfigurieren, dass sie bearbeitet werden können.

Ein Benutzer, der nicht über die Rolle „itil“ verfügt, kann Incidents nur dann anzeigen, wenn er der Anrufer ist, den Incident geöffnet hat oder in die Beobachtungsliste aufgenommen wurde. Die Geschäftsregel *`incident query`* steuert diese Funktion.

Automatisch generierte Incidents

- Incidents können automatisch mithilfe von Geschäftsregeln generiert werden. Wenn die vordefinierten Bedingungen erfüllt sind, generieren die Geschäftsregeln mit JavaScript einen Incident.
- Incidents können mit SOAP-Messaging außerhalb der Plattform generiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter SOAP-Messaging .

Incident erstellen

Erstellen Sie einen Incident-Datensatz, um eine Abweichung von einem erwarteten Betriebsstandard zu dokumentieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Verfahren wird beschrieben, wie ein ITIL-Mitarbeiter das Incident-Formular ausfüllt. Incidents werden auch protokolliert, wenn ein Benutzer einen Datensatzersteller im Service Catalog ausfüllt oder eine E-Mail an die Instanz sendet.

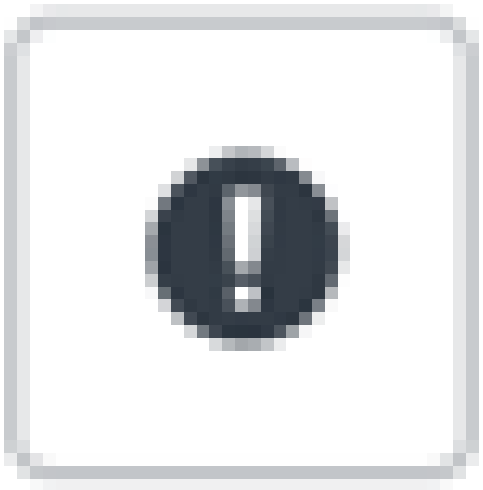
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Neu erstellen:**.
   Sie können auch in der Incident-Listenansicht auf **Neu** klicken.
2. **Wahlweise:** Verwenden Sie eine Vorlage, falls eine für den Typ des Incidents vorhanden ist, den Sie protokollieren.
   Wenn die Organisation Formularvorlagen verwendet, können Sie mit einer Vorlage einige der Felder für bestimmte Typen von Incidents vorausfüllen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Ihre Organisation hat das Incident-Formular entsprechend dem Incident Management-Prozess konfiguriert. Geben Sie Informationen in das Formularfeld basierend auf dem Prozess ein. In der folgenden Tabelle sind typische Incident-Formularfelder beschrieben.

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System generierte Incident-Nummer.
Anrufer	Benutzer, der Sie mit einem Problem kontaktiert hat.
Kategorie und Unterkategorie	Die Art des Problems. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Service	Der betroffene Business Service, falls zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einen Business Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben () angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business Service auswirken. Sie können die BSM-Zuordnung (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business Services anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol ( ) klicken.
Serviceangebot	Ein Serviceangebot besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Paketierungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit diesem Feld können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Das betroffene CI, falls zutreffend. Nach der Auswahl eines CI können Sie neben dem Feld auf das Symbol „Abhängigkeitsansichten öffnen“ ( ) klicken, um die Zuordnung des CI zur Infrastruktur anzuzeigen. Die Abhängigkeitsansicht zeigt die betroffenen Elemente und ob bei anderen CIs oder Services Probleme aufgetreten sind. Hinweise zur Erfassung von Informationen zu den betroffenen CIs finden Sie unter Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen in einem Incident erfassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kanal	Vom Benutzer zum Erstellen des Incidents verwendete Kommunikationsmethode Nachstehend die verfügbaren Optionen: ○ Chat ○ E-Mail ○ Telefon ○ Überwachung ○ Self-Service ○ Virtual Agent ○ Walk-in
Quelle	Quelle des Incidents. Wenn beispielsweise ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, enthält dieses Feld den Wert Warnung. Dies ist ein automatisch ausgefülltes Feld, und Sie können den Wert nicht manuell ausfüllen.
Status	Status des Incidents. Der Status ändert sich und verfolgt Incidents durch mehrere Lösungsphasen. **Tipp:** Verwenden Sie anstelle des Felds **Incident-Status** oder **Problemstatus** das Feld **Status** als primäres Mittel zur Nachverfolgung des Incident-Status, weil der Status den gesamten Verarbeitungszyklus durchläuft. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines Incidents.
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines incident, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.
Dringlichkeit	Dringlichkeit ist ein Messwert dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen haben.
Priorität	Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit und bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen sollte.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den Incident bearbeiteten soll. Das Feld **Zuweisungsgruppe** wird auf Grundlage der Supportgruppe, die für das Konfigurationselement (CI) oder das Serviceangebot verfügbar ist, von der Geschäftsregel *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* gefüllt. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: ◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird **Hinweis:** ◦ Die sys_user_group „*read*-ACL“ ruft die Funktion *SNCRoleUtil* auf. Die Funktion verifiziert, ob die überprüfte Gruppe entweder die Rolle „admin“ oder die Rolle „security_admin“ enthält. Mit dieser Funktion kann der Benutzer die Gruppe nur anzeigen, wenn der Benutzer dieselbe Rolle innehat. Daher kann ein Benutzer mit der Rolle „itil“ einen Incident keiner Gruppe mit der Rolle „admin“ oder „security_admin“ bzw. keiner Gruppe, deren übergeordnete Gruppe diese Rollen besitzt, zuweisen. ◦ Neben der Verwendung der Lese-ACLs können Sie Incidents auch auf bestimmte Zuweisungsgruppen beschränken, damit sie nur für die Gruppenmitglieder sichtbar sind, indem Sie die Geschäftsregel „Vor der Abfrage“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel So beschränken Sie Incidents einer bestimmten Gruppe auf ihre Gruppenmitglieder [KB0790987] in der Knowledge Base Now Support. Sie müssen sich anmelden, um den Artikel anzuzeigen.
Zugewiesen an	Benutzer, der an diesem Incident arbeitet. Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incidents.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Incident erhalten, wenn Anmerkungen hinzugefügt werden. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“ ( ), wenn Sie sich selbst zur Beobachtungsliste hinzufügen möchten.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Incident erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Klicken Sie auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	das Symbol „Mich hinzufügen“  , um sich selbst der Liste „Arbeitsnotizen“ hinzuzufügen. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Anmerkungen	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Anmerkungen sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitshinweise	Informationen darüber, wie der Incident behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incidents, falls zutreffend.
Getroffene Maßnahmen	Ein Journalfeld, in dem Sie Details zu den für einen schwerwiegenden Incident durchgeführten Aktionen eingeben können. Dieses Feld ist nur für interne Benutzer bestimmt. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie das Major Incident Management-Plugin (com.snc.incident.mim) aktivieren.
Zugehörige Datensätze	
Übergeordneter Incident	Eindeutige Nummer des übergeordneten Incident für diesen Incident-Datensatz
Problem	Eindeutige Nummer aller zugehörigen Problemdatensätze im Zusammenhang mit dem Incident
Change Request	Eindeutige Nummer aller zugehörigen Change-Anforderungen im Zusammenhang mit dem Incident
Verursacht durch Change	Eindeutige Nummer der Change-Anforderung, die zur Erstellung des Incident geführt hat

Hinweis:
Die Felder **Anrufer** und **Unternehmen** sind für die folgenden Situationen optional:

- Ein Incident wird aus einer Warnung erstellt.
- Ein Incident wird aus einer Change-Anforderung erstellt. In diesem Fall wird die Nummer der Change-Anforderung in das Feld **Verursacht durch Change** eingetragen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Incident wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie den Incident-Datensatz per E-Mail versenden möchten, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ) und wählen **E-Mail** aus.

  Der Benutzer, der den Incident angefordert hat, und der Benutzer, der dem Incident zugewiesen ist, werden automatisch in die Liste der Empfänger eingetragen.

- Wenn ein Incident aus einem Fall erstellt wurde, wird das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm) installiert und Sie haben die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent). Sie können die Registerkarte **Kundenfälle** im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Formulars „Incident“ anzeigen. Diese Registerkarte enthält die Liste der Kundenfälle, die dem Incident-Datensatz zugeordnet sind.
- Wenn dem Incident-Datensatz ein oder mehrere Interaktionsdatensätze zugeordnet sind, können Sie die Registerkarte **Interaktion** im Abschnitt „Zugehörige Links“ des Incident-Formulars anzeigen, das die Liste der Interaktionsdatensätze enthält.

Zugehörige Informationen

Erstellt einen Datensatz aus einem Incident

Schwerwiegende Incidents verwalten

Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen in einem Incident erfassen

Erfassen Sie Informationen zu betroffenen Konfigurationselementen (CIs) mit dem Typ „Asset“ in einem Incident, um die aktualisierten, reparierten, ausgetauschten oder außer Kraft gesetzten Konfigurationselemente zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Aktivieren Sie das Hardware Asset Management Professional-Plugin (com.sn_hamp).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Indem Sie die Assets nachverfolgen, können Sie erkennen, wo sich die Assets befinden, wie sie verwendet werden und wann Änderungen daran vorgenommen wurden. Diese Informationen helfen Ihnen, die Überwachung und Verwaltung der Assets in Ihrem Unternehmen systematisch anzugehen.

Wenn Sie nicht der Anrufer des Incident sind und in der Liste der betroffenen CIs ein CI-Wert vorhanden ist, müssen vor dem Ändern des Status des Incidents in **Gelöst** Informationen zum CI angegeben werden.

Sie können CI-Informationen entweder über die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder über das Formularlayout der betroffenen CIs eingeben. Sie müssen die Felder **Asset Action (Asset-Aktion)** und **Swapped CI (CI vertauscht)** manuell in der zugehörigen Liste hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder zu zugehöriger Liste hinzufügen

Wobei	Wie
Zugehörige Liste	• Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs** auf das Einstellungssymbol . • Verschieben Sie die Felder **Asset Action (Asset-Aktion)** und **Swapped CI (CI vertauscht)** aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**. • Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis:
Der CI-Wert wird nur aktualisiert, wenn der Incident-Status von einem beliebigen Benutzer mit Ausnahme des Anrufers auf **Gelöst** gesetzt wird. Der CI-Wert wird in folgenden Fällen nicht aktualisiert:

- Der Incident-Status wird vom Anrufer als **Gelöst** aktualisiert, auch wenn die **Asset-Aktion** ausgefüllt ist.
- Der Incident wird direkt in den Status **Geschlossen** verschoben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Incident.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Betroffene CIs**, bevor Sie den Incident lösen.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie Informationen in das Formularlayout eingeben möchten, klicken Sie auf das CI.
5. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste oder dem Formular aus.

Informationen zu betroffenen CIs

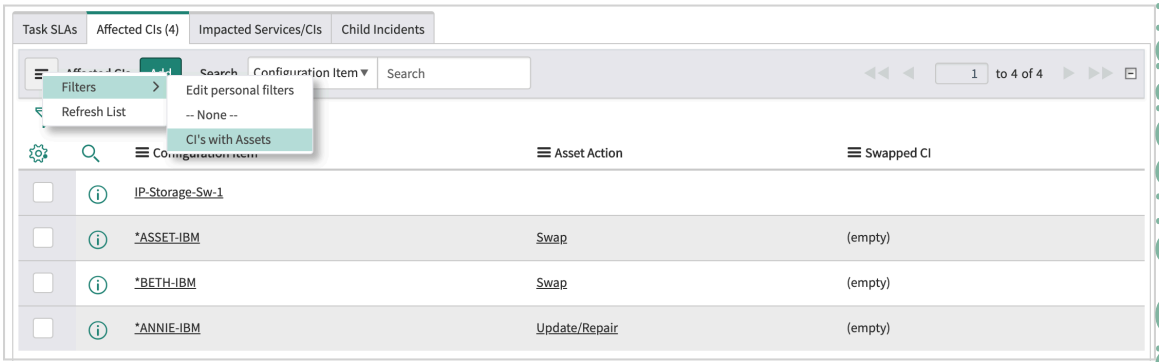
Feld	Beschreibung
Asset-Aktion	Informationen darüber, ob ein CI aktualisiert oder repariert, gegen ein anderes CI ausgetauscht oder aus dem System entfernt wird. Die verfügbaren Optionen lauten wie folgt: Keine Aktion, Aktualisieren/Reparieren, Tauschen und Außerkraftsetzen. **Hinweis:** Wenn Sie ein CI vertauschen oder außer Kraft setzen, werden die Ereignisse sn_hamp_asset.swap bzw. sn_hamp_asset.retire generiert.
Ausgetauschtes CI	Informationen zum neuen CI, das gegen das vorhandene CI ausgetauscht wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Asset-Aktion** den Wert **Vertauschen** auswählen. ○ Die für vertauschte CIs verfügbaren CI-Werte sind solche mit der Asset-CI-Klasse „Hardware“.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Datensatz wird gespeichert, und die Informationen zu dem CI werden in der Tabelle [task_ci] gespeichert.

Hinweis:
Sie können die zugehörige Liste **Betroffene CIs** filtern, um die Liste der betroffenen CIs mit der Klasse „Asset“ anzuzeigen.



Vorlagen im Incident-Formular erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage, die Standardwerte für Formulare definiert, damit Benutzer Incidents einfach erstellen können. Sie benötigen entsprechende Berechtigungen, bevor Sie Vorlagen erstellen.

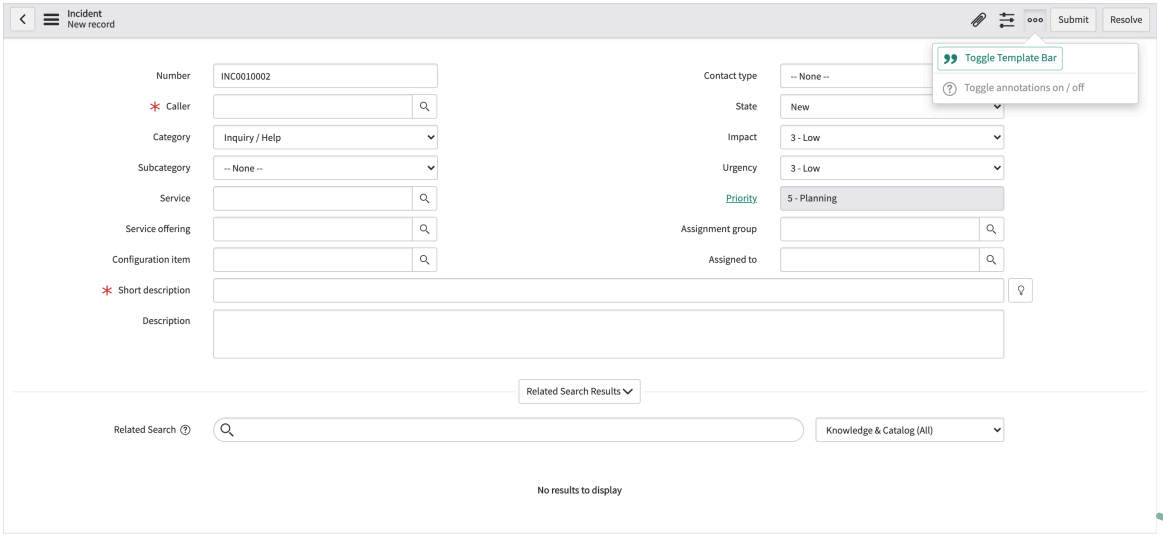
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

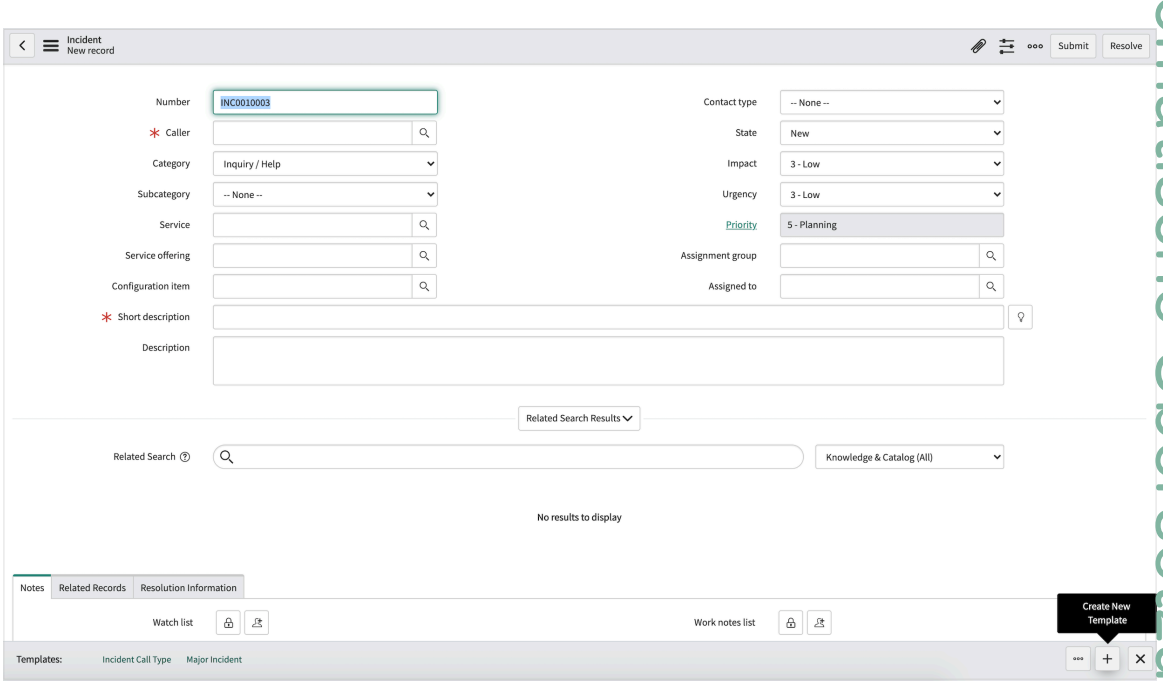
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Erstellen**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ••• und anschließend auf **Leiste für Vorlage ein/aus**, um die Vorlagenleiste anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie in der Vorlagenleiste auf das Symbol „Hinzufügen“ (+).



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Felder	Beschreibung
Name	Name der Vorlage.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie **Global**, um die Vorlage für die Verwendung mit allen Tabellen verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Vorlage befinden.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Anwendung	Anwendungsbereich der Regeln. Der Anwendungsbereich legt fest, ob die Regeln für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar sind.
Anwender	Benutzer, der die Vorlage konfigurieren und anwenden kann. Wenn Sie einen Benutzer definieren, können andere Benutzer die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Gruppen	Eine Gruppe, deren Mitglieder die Vorlage konfigurieren und anwenden können. Wenn Sie eine Gruppe definieren, können andere Gruppe die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Global	Option, die jedem Benutzer, der Zugriff auf die Vorlagen hat, gestattet, diese Vorlage anzuzeigen und anzuwenden
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Wenn Inhalte zu diesem Feld hinzugefügt werden, werden diese Inhalte nicht zum Feld **Kurzbeschreibung** von Formularen hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der in der linken Spalte angegebenen Tabelle aus, und geben Sie in der rechten Spalte die Daten ein, die automatisch ausgefüllt werden sollen. **Hinweis:** Auch wenn Sie Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen können, gelten diese nicht für Felder auf dem Formular.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Vorlage wird erstellt und Sie finden sie in der Vorlagenleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagen im Incident-Formular anwenden

Wenden Sie eine Vorlage auf einen neuen Incident-Datensatz an, wenn die vorab ausgefüllten Informationen in der Vorlage auf den Incident-Datensatz zutreffen. Es spart die Zeit und den Aufwand, die Werte einzeln in die Incident-Datensatzfelder einzugeben.

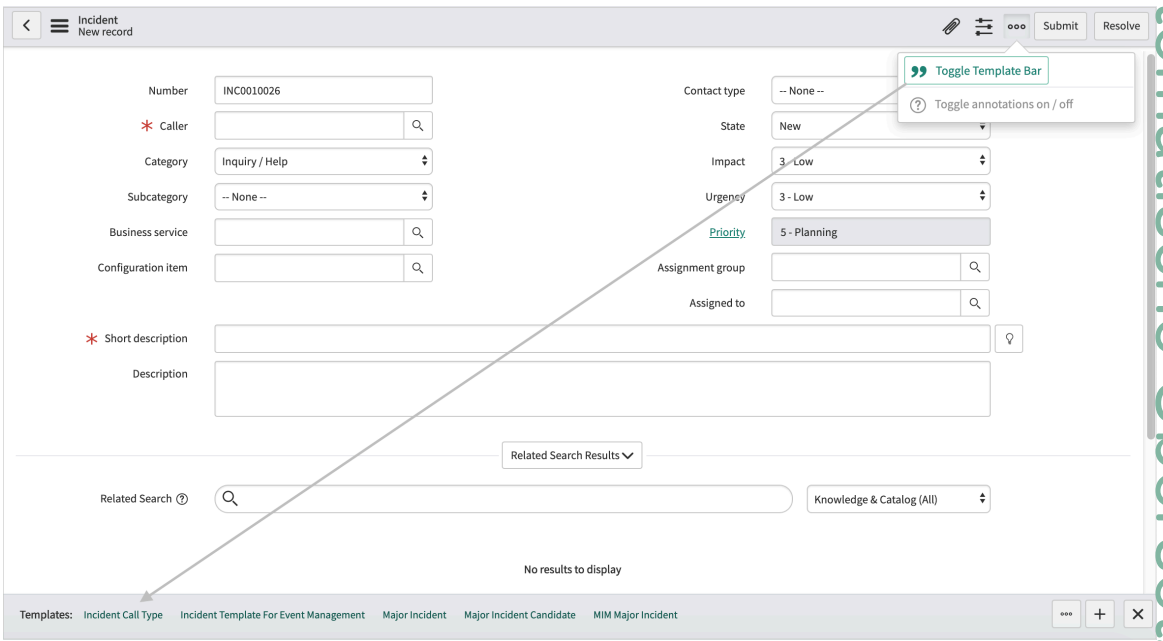
Vorbereitungen

Sie müssen eine Vorlage erstellen, bevor Sie die Vorlage im Incident-Formular anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagen im Incident-Formular erstellen.

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Neu erstellen:**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ••• und anschließend auf **Leiste für Vorlage ein/aus**, um alle Vorlagen in der Leiste anzuzeigen.



3. Klicken Sie auf eine Vorlage, um sie auf den Incident-Datensatz anzuwenden.

Zugehörige Informationen

Incident-Vorlage erstellen

Incident-Aufgaben erstellen

Erstellen Sie eine Incident-Aufgabe, um mit anderen Zuweisungsgruppen als der für den Incident genannten zu kommunizieren und von ihnen Arbeit anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Incident-Aufgaben** auf **Neu**.

   Wenn die zugehörige Liste **Incident-Aufgaben** nicht angezeigt wird, müssen Sie sie hinzufügen. Informationen zum Erstellen einer zugehörigen Liste finden Sie unter Add a related list to a form .

   Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den Header klicken und im Kontextmenü die **Option Incident-Aufgabe erstellen**auswählen.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, für die Incident-Aufgabe vom System generierte Nummer.
Incident	Incident, dem die Aufgabe zugeordnet ist.
Konfigurationselement	Das betroffene CI.
Status	Der Status ändert sich und verfolgt Incident-Aufgaben durch mehrere Lösungsphasen.
Priorität	
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, die an der Incident-Aufgabe arbeitet. Wenn dieses Feld leer bleibt, wird der Incident automatisch zugewiesen.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem die Incident-Aufgabe zugewiesen wurde. **Hinweis:** Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Incident-Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu der Incident-Aufgabe.
Notizen	
Liste „Arbeitshinweise“	Benutzer, die Benachrichtigungen zu dieser Incident-Aufgabe erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. **Hinweis:** Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“ , um sich selbst der Liste „Arbeitsnotizen“ hinzuzufügen.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Incident-Aufgabe gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incidents (falls zutreffend).

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisierung zwischen Incident und Incident-Aufgabe

Verwenden Sie Incident-Aufgaben, um mit anderen Stakeholdern zusammenzuarbeiten und von ihnen Arbeit anzufordern. Ein Incident und seine Aufgaben werden so synchronisiert, dass sich der Status der Incident-Aufgaben abhängig vom Status des Incidents ändert.

Hinweis:
Die Eigenschaft **Alle offenen Incident-Aufgaben schließen, wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird** (`com.snc.incident.incident_task.closure`) ist für verschiedene Aktionen verantwortlich, die für Incident-Aufgaben je nach Status des Incident ausgeführt werden.

Die Synchronisierung zwischen einem Incident und seiner geöffneten Incident-Aufgabe erfolgt wie folgt:

- Wenn ein Incident geschlossen wird, wird der Status aller offener Incident-Aufgaben auf **Geschlossen – unvollständig** gesetzt.
- Wenn ein Incident abgebrochen wird, wird der Status aller offener Incident-Aufgaben auf **Geschlossen – übersprungen** gesetzt.

Erstellt einen Datensatz aus einem Incident

Erstellen Sie einen Problem-, Change- oder Anforderungsdatensatz aus einem Incident.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Ursache eines Incidents ein Fehler oder ein weit verbreitetes Problem ist, wird aus dem Incident ein Problem generiert. Wenn das Problem eine Änderung der Infrastruktur oder eines Business Services erfordert, wird aus dem Incident ein Change Record erstellt. Wenn die Lösung für den Benutzer darin besteht, Hardware oder Software anzufordern, wird aus einem Incident eine Anforderung erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headerformular, und wählen Sie im Kontextmenü die entsprechende Option aus.
   Das Formular für den neuen Datensatz wird angezeigt und wurde bereits gespeichert. Einige bestimmte Felder werden aus dem Incident in den neu generierten Datensatz kopiert. Sie finden Referenzen zu dem neu erstellten Aufgabendatensatz im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ des Incident-Formulars.
4. **Wahlweise:** Füllen Sie das Formular „Problem“, „Change“ oder „Anforderung“ mit zusätzlichen Informationen aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anforderung aus einem Incident erstellen

Wenn Sie einen Incident bearbeiten und feststellen, dass der Benutzer ein oder mehrere Katalogelemente benötigt, z. B. eine Anwendung oder einen neuen Laptop, können Sie eine Anforderung aus dem Incident erstellen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder sn_incident_write

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin „Best Practice – Incident Resolution Workflow“ (com.snc.bestpractice.incident) muss aktiv sein, um eine Anforderung aus einem Incident zu erstellen. Um einen übergeordneten Incident mit der Anforderung zu verknüpfen, die für einen Datensatzersteller angelegt wurde, sollte der „catalog_admin“ das folgende Skript im Skriptblock des Incident-Datensatzes hinzufügen.

Um einen übergeordneten Incident mit der Anforderung zu verknüpfen, die für einen Datensatzersteller angelegt wurde, sollte der Administrator das folgende Skript im Skriptblock des Datensatzerstellers hinzufügen:

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('sysparm_req_parent'),
 current);
```

Hinweis:
Wenn Sie die Eigenschaft **Über „sc_layout“ gesteuerte Einkaufswagenmakros verwenden (Standard: Wahr)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) auf **Falsch** festlegen und aus einem Incident eine Anforderung erstellen, wird diese nicht mit dem Incident verknüpft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Wählen Sie den erforderlichen offenen Incident aus.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen Menüsymbol für , und wählen **Sie Anforderung erstellen**aus.
   Die Homepage „Kataloge“ wird mit allen aktiven Katalogen angezeigt, auf die Sie zugreifen können.

   Hinweis:
   Wenn nur ein aktiver Katalog vorhanden ist, dann wird diese Katalogseite mit den verfügbaren Kategorien angezeigt.

4. Wählen Sie den erforderlichen Katalog aus, und navigieren Sie durch die Kategorien und Elemente.
5. Checken Sie das erforderliche Katalogelement, den Bestellleitfaden oder den Datensatzersteller aus.
   Informationen zu Checkout-Modellen finden Sie unter Service Catalog-Checkout-Modelle .
   Für ein Katalogelement oder einen Bestellleitfaden wird eine Anforderung erstellt und auf der Registerkarte **Bestellungen** des Incident angezeigt. Für einen Datensatzersteller wird die entsprechende Aufgabe erstellt und auf der Registerkarte **Probleme** des Incident angezeigt.

   Hinweis:
   - Der zugeordnete Incident wird während des gesamten Anforderungsprozesses in der Anmerkung angegeben.
   - Sowohl beim einstufigen als auch beim zweistufigen Checkout wird der Anrufer des Incident für die Anforderung automatisch als der **Angefordert für**-Benutzer festgelegt. Wenn der zweistufige Checkout aktiviert ist, kann der Erfüller das Feld **Angefordert für** ändern.
   - Sie können keine Elemente zur Wunschliste hinzufügen oder einen Datensatzersteller in diesem Flow speichern.

Incident kopieren oder Nachfolge-Incident erstellen

Kopieren Sie einen Incident oder erstellen Sie einen untergeordneten Incident, ohne den Wert aller Felder im neuen Incident manuell einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin
- Wählen Sie die **Incident-Eigenschaften „Incident kopieren aktivieren** “ (*com.snc.incident.copy.enable*) und „ **Nachfolge-Incident erstellen** “ aktivieren (*com.snc.incident.create.child.enable*) aus **Incident** > **Incident-Eigenschaften**.

Hinweis:
Ein ITIL-Benutzer kann ein untergeordnetes Element von jedem Incident kopieren oder erstellen, während ein Benutzer ohne Rolle nur selbst erstellte Incidents kopieren kann.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Incident kopieren“ kopiert die Details eines vorhandenen Incident-Datensatzes in einen neuen Incident-Datensatz. Die Funktion „Nachfolge-Incident erstellen“ kopiert die Details des übergeordneten Incident und verknüpft den neuen Incident mit dem übergeordneten Incident. Sie können mithilfe der Eigenschaften „Incident kopieren“ und „Nachfolge-Incident erstellen“ die Optionen aktivieren sowie Felder oder zugehörige Listen hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Incident, den Sie kopieren oder für den Sie einen Nachfolge-Incident erstellen möchten.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
4. Füllen Sie die anderen Felder nach Bedarf aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Folgende Standardfelder und zugehörigen Listen werden aus dem übergeordneten Incident kopiert:

Von wo	Was kopiert wird
Felder	○ Kategorie ○ Unterkategorie ○ Business Service ○ Configuration Item ○ Auswirkung ○ Dringlichkeit ○ Zuweisungsgruppe ○ Kurzbeschreibung ○ Beschreibung ○ Zugehörige Listen ○ Verursacht durch Change ○ Standort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von wo	Was kopiert wird
	○ Unternehmen ○ Problem ○ Change Request ○ Übergeordneter Incident **Hinweis:** Wenn das Problem, der Change oder der übergeordnete Incident nicht aktiv ist, werden die Details dieser Felder nicht kopiert.
Zugehörige Listen	○ Betroffene CIs ○ Betroffene Services ○ Serviceangebote **Hinweis:** Folgende zugehörige Tabellen werden unterstützt: ○ Betroffene CIs (task_ci) ○ Betroffene Services (task_cmdb_ci_service) ○ Serviceangebote (task_service_offering) ○ Geschäftsanwendungen (task_cmdb_ci_business_app) Sie können keine andere Tabelle zu diesem Feld hinzufügen, aber Sie können jeden der Standardwerte entfernen.

Synchronisierung zwischen einem übergeordneten Incident und einem Nachfolge-Incident

Die übergeordneten/Nachfolge-Incidents werden so synchronisiert, dass sich der Status eines Nachfolge-Incident abhängig vom Status des übergeordneten Incidents ändert.

Statussynchronisierung von übergeordneten/Nachfolge-Incidents

Übergeordneter Status	Grund für Warten (übergeordnet)	Nachfolge-Status	Grund für Warten (Nachfolge)
In Bearbeitung	NA	In Bearbeitung	NA
Warten	Warten auf Change/ Problem ausstehend/Auf Lieferant wartend	Wie übergeordnet	Wie übergeordnet
Warten	Auf Anrufer wartend	Nicht aktualisiert	Nicht aktualisiert
Gelöst	NA	Gelöst.	NA

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statussynchronisierung von übergeordneten/Nachfolge-Incidents (Fortsetzung)

Übergeordneter Status	Grund für Warten (übergeordnet)	Nachfolge-Status	Grund für Warten (Nachfolge)
		Das Aktivitätsprotokoll im Formular des Nachfolge-Incidents wird mit den aus dem übergeordneten Incident kopierten Lösungshinweisen aktualisiert.	
Geschlossen	NA	Nicht geschlossen. Nachfolge-Incidents müssen immer vom Anrufer oder vom System auf Grundlage ihrer Eigenschaften beim automatischen Abschluss geschlossen werden.	NA
Abgebrochen	NA	NA	NA

Hinweis:

Wenn einem Incident ein Nachfolge-Incident zugeordnet ist, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn ein ITIL-Benutzer den übergeordneten Incident erneut öffnet, werden sowohl der übergeordnete als auch der Nachfolge-Incident erneut geöffnet. Der Status des übergeordneten sowie des Nachfolge-Incident wird auf **In Bearbeitung** gesetzt.
- Wenn ein ESS-Benutzer den übergeordneten Incident erneut öffnet, wird der Status des übergeordneten Incident auf **In Bearbeitung** gesetzt. Der untergeordnete Incident wird jedoch nicht erneut geöffnet.

Die Anzeige spezieller Bearbeitungsnotizen für den Incident aktivieren

Aktivieren Sie die Anzeige informativer Hinweise für einen bestimmten Datensatz oder für eine Reihe von Datensätzen, die eine oder mehrere Bedingungen erfüllen. Mit diesen Hinweisen können Sie Benutzern das Verständnis der für den Incident durchgeführten oder im Weiteren geplanten Aktionen erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Special Handling Notes-Plugin (com.sn_shn), um den zugehörigen Link **Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen** hinzuzufügen, über den Sie die Anmerkungen erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf das Symbol „  , und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Wählen Sie in der Liste **Verfügbar** das **Popup „Spezielle Bearbeitungsnotizen“** aus, und verschieben Sie es in die Liste **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Incident-Formular kann nun spezielle Bearbeitungsnotizen anzeigen.

Zugehörige Informationen

Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen

Mithilfe einer Artikelvorlage aus einem Incident einen Knowledge Base-Artikel erstellen

Geben Sie eine Lösung für ein Problem an, indem Sie einen Knowledge Base-Artikel aus einem Incident mit in einer Artikelvorlage definierten Feldern erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Aktivieren Sie das KCS Integration for Incident Management-Plugin (com.snc.incident.knowledge).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Knowledge Base-Artikel nur erstellen, wenn der Incident gelöst ist und Sie noch keinen Knowledge Base-Artikel aus diesem Incident erstellt haben.

Hinweis:
Incident-Manager mit der Rolle „sn_km_ml.knowledge_curation_user“ können das Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“ verwenden, um zu identifizieren, welche Incidents keine oder eine unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Einblicke für Incidents anfordern“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incidents** > **Gelöst**.
2. Öffnen Sie einen gelösten Incident-Datensatz.
3. Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf das Formular „Incident-KCS-Artikel – HTML“ zu:
   - Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Knowledge erstellen**.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars und anschließend auf **Knowledge erstellen**.

   Die mit dem Basissystem bereitgestellte Vorlage „Incident-KCS-Artikel – HTML“ wird angezeigt. Wenn Sie eine eigene Artikelvorlage erstellen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Eine Artikelvorlage erstellen .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder „Incident-KCS-Artikel“

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert] Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Knowledge Base-Artikels.
Wissensdatenbank	Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist. Der Incident-KCS-Artikel wird in der Tabelle [kb_template_incident_kcs_article] gespeichert.
Kategorie	[Automatisch generiert] Der Wert dieses Felds wird automatisch aus dem Feld **Kategorie** des Wissens übernommen.
Gültig bis	Datum, nach dem der Knowledge Base-Artikel aus der Datenbank gelöscht wird. Nach diesem Datum wird der Artikel nicht im Suchergebnis angezeigt.
Vertrauen	Reifegrad eines Artikels basierend auf seiner Vollständigkeit und Wiederverwendbarkeit.
Version	[Automatisch generiert] Zeigt die Versionsnummer des Artikels an. Sie erhöht sich, wenn an einem bereits veröffentlichten Artikel Änderungen vorgenommen werden.
Workflow	[Automatisch generiert] Workflow, der bei der Erstellung des Wissensartikels befolgt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows .
Quellaufgabe	[Automatisch generiert] Incident-Datensatz, aus dem Sie den Artikel erstellt haben.
Link zu Anhang	Checkbox, um angehängte Artikel automatisch herunterzuladen, anstatt sie im Moment des Zugriffs zu öffnen.
Anhänge anzeigen	Checkbox, um Anhänge im Knowledge Base-Artikel anzuzeigen. Die Anhänge werden unter dem Artikeltext angezeigt.
Governance	Ein Attribut eines Artikels, mit dem Sie vertrauliche, kritische oder regulierte Informationen steuern können. Nicht alle Artikel haben die gleiche Anforderung für Compliance-Überprüfungen. Einige Artikel bauen auf der kollektiven Erfahrung der Personen auf, die den jeweiligen Artikel verwenden (erfahrungsbasiert). Andere Artikel enthalten Richtlinien oder rechtliche Informationen, die eine strikte Kontrolle erfordern (Compliance-basiert).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Knowledge Base-Artikels.
Problem	Informationen zur Ursache des Incidents.
Lösung	Zur Lösung des Incidents verwendete Methode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Felder **Vertrauen** und **Governance** werden angezeigt, wenn das Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Artikelstatus verwalten .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Knowledge Base-Artikel wird erstellt. Der Artikeldatensatz wird in der zugehörigen Liste „Wissen“ aufgeführt.

Wissensartikel aus einem Incident erstellen

Wenn Sie bereit sind, einen Incident zu schließen, können Sie einen Wissensartikel erstellen, damit die Lösung beim nächsten Auftreten des Problems leicht zu finden ist.

Vorbereitungen

Das Plugin „KCS Integration for Incident Management“ (com.snc.incident.knowledge) muss aktiviert sein. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Business Rule **Incident Create Knowledge** nicht ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter KCS-Integration für Incident-Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Incident vom Anrufer oder automatisch geschlossen wird, wird ein Entwurf eines Wissensartikels erstellt.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen gelösten Incident, den Sie schließen möchten.
2. Führen Sie eine der folgenden Methoden aus, um einen Wissensartikel aus einem Incident zu erstellen:
   - Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Knowledge erstellen**.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars und anschließend auf **Knowledge erstellen**.

   Hinweis:
   Der zugehörige Link **Knowledge erstellen** ist nur sichtbar, wenn:
   - Der Incident muss den Status „ **Gelöst** “ haben.
   - Für denselben Incident ist kein Wissensartikel vorhanden.

3. Klicken Sie auf **Incident schließen**.
   Ein neuer Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt. Der Inhalt der Felder, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind, wird aus dem Incident-Formular in das Wissensformular kopiert.

Feld im Incident-Formular	Feld im Wissensformular
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Text
Nummer	Quelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die zugehörige Liste **Wissen** im Incident-Formular wird mit dem Entwurf für den neuen Wissensartikel ausgefüllt. Der Artikelentwurf wird erst in der Knowledge Base (KB, Wissensdatenbank) für Benutzer angezeigt, wenn er überprüft und veröffentlicht wurde.

Wenn der Workflow für die **Knowledge-Übermittlung** (glide.knowman.submission.workflow) von der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aus aktiviert wird, werden die Inhalte in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Zusätzliche Anmerkungen** des Incident-Formulars anstelle eines Artikels für die Knowledge-Übermittlung verwendet. Die zugehörige Liste **KB Eingereichte Artikel** im Incident-Formular wird mit der neuen Knowledge-Übermittlung ausgefüllt. Weitere Informationen zum Erstellen von Wissensartikeln und Workflows finden Sie unter Wissen aus Incidents erstellen und Wissens-Workflows.

Wenn das Plugin „KCS Integration for Incident Management“ (com.snc.incident.knowledge) nicht aktiviert ist, wird das Kontrollkästchen **Wissen** anstelle des zugehörigen Links **Wissen erstellen** angezeigt. Sie können das Kontrollkästchen aktivieren, eine Lösung in das Feld**Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** eingeben und dann den Incident schließen. In diesem Fall wird automatisch ein Wissensartikel mithilfe der Business Rule **Incident Create Knowledge** erstellt.

Nächste Maßnahme

Um die Artikelentwürfe anzuzeigen, navigieren Sie zu **Knowledge** > **Meine Knowledge Base-Artikel** und öffnen Sie dann den Entwurfsartikel anhand seiner KB-Nummer im Wissensformular.

Betroffene CIs in der Karte der Abhängigkeitsansicht anzeigen

Ein Configuration Item (CI) kann zu einem Incident führen. Mit der Abhängigkeitsansicht können Sie andere Configuration Items (CIs) ermitteln, die von dem CI betroffen sind, das den Incident verursacht hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Häufig hängt ein Incident mit einem oder mehreren spezifischen Configuration Items (CIs) zusammen. Wenn die Configuration Management Database (CMDB) ausgefüllt ist, enthalten die CI-Datensätze hilfreiche Informationen zur Behebung von Incidents. Sie können einem Incident Configuration Items zuordnen, um festzustellen, wie sich der Incident auf abhängige CIs auswirkt.

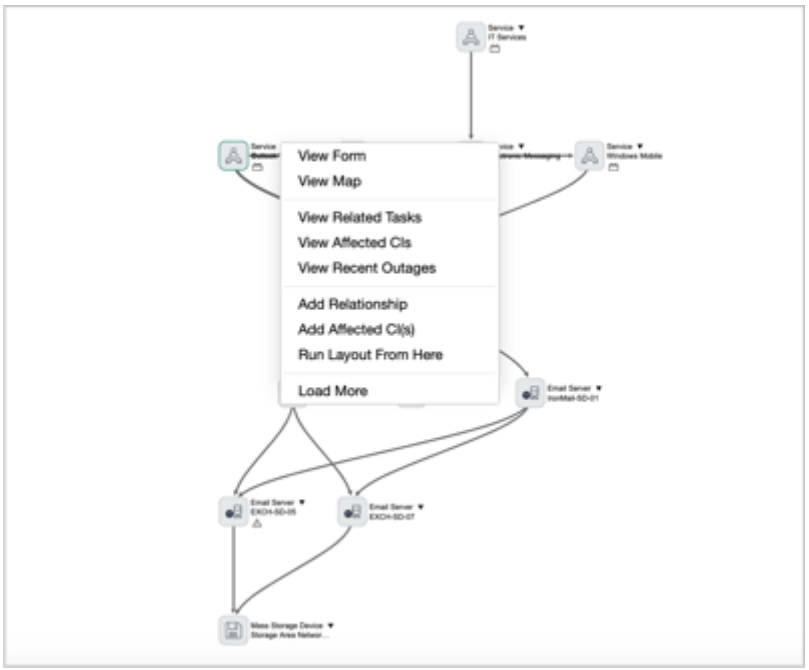
Verwenden Sie das Feld **Configuration Item**, wenn ein einzelnes CI die Ursache des Incident ist, und die Liste **Betroffene CIs**, wenn der Incident mehrere CIs betrifft. Angenommen, ein Lastenausgleichsmodul in einem Rechenzentrum ist nicht mehr funktionsfähig. Im Feld **Configuration Item** wird der spezifische Server aufgeführt, der über zu wenig Arbeitsspeicher verfügt. Die zugehörige Liste **Betroffene CI** enthält das Lastenausgleichsmodul, das Rechenzentrum, die Server, die von dem Lastenausgleichsmodul abhängen, und die Business Services, die von dem fehlenden Server betroffen sind.

Prozedur

1. Ordnen Sie die CIs auf dem Incident-Formular zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf das Symbol „Abhängigkeitsansichten“ ( ) neben dem Feld **Konfigurationselement**. Die Dependency Views-Karte wird in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster geöffnet.
3. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, und wählen Sie **Betroffene CIs anzeigen** aus, um die Elemente anzuzeigen, die von diesem CI betroffen sind.



Um dem Incident ein weiteres betroffenes CI hinzuzufügen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben dem CI und dann auf **Betroffene CI(s) hinzufügen**.

Zugehörige Informationen

Dependency Views-Karte

Betroffene Services und CIs für Incident aktualisieren

Die Datensätze in den zugehörigen Listen für betroffenen Services und CIs, Serviceangebote und Geschäftsanwendungen werden auf Basis der betroffenen CIs aktualisiert. Sie können die betroffenen Services und CIs identifizieren und entsprechend handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, incident_manager, sn_incident_write oder admin

Vergewissern Sie sich, dass die zugehörige Liste „Geschäftsanwendungen“ konfiguriert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die betroffenen Services aktualisieren, werden die zugehörigen Listen „Betroffene Services/CI“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ basierend auf den betroffenen CIs aktualisiert. Die Datensätze in den zugehörigen Listen sind jeweils spezifisch, auch wenn ein einziges betroffenes CI die Ursache sein kann. Für diese Funktionalität sind die folgenden Eigenschaften verantwortlich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ausfüllen betroffener Services basierend auf betroffenen CIs. Hinweis: Dazu ist es erforderlich, dass ein identifizierter Business Service zuvor in einen Anwendungsservice umgewandelt wurde.** (*incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- **Die zugehörige Liste „Betroffene CIs/Services“ wird über Ereignisse generiert. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Aktualisierung im Hintergrund ausgeführt, und der Benutzer wird nach Abschluss benachrichtigt.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- **Zugehörige Liste „Geschäftsanwendung“ für Incidents füllen** (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- **Zugehörige Liste „Serviceangebote“ für Incidents füllen** (*com.snc.incident.populate_service_offering*)
- **Füllen Sie die Meldung „Betroffene Services aktualisieren“ aus, die auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird, wenn auf die UI-Aktion Betroffene Services aktualisieren geklickt wird.** (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  Hinweis:
  Standardmäßig ist die Eigenschaft auf true festgelegt.

- **Die Erstellung von Live Feed-Nachrichten** (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*) steuern und aktualisieren

  Hinweis:
  Standardmäßig ist die Eigenschaft als true markiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, für den Sie die zugehörigen Listen aktualisieren möchten, deren Werte auf betroffenen CIs basieren.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ , und wählen Sie **Betroffene Services neu laden** aus.
   Die Datensätze in den zugehörigen Listen „Betroffene Services/CIs“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ werden aktualisiert.

CIs einem Incident zuordnen

Ordnen Sie betroffenen oder beeinträchtigten Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) einen Incident-Datensatz zu, um herauszufinden, wie sich der Incident auf andere CIs mit abhängigen Beziehungen auswirkt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

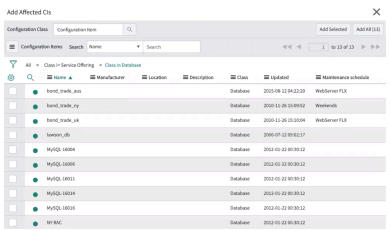
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Feld **Konfigurationselement**, wenn ein einzelnes CI die Ursache des Incident ist, und die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder **Betroffene Services/CIs**, wenn der Incident mehrere CIs betrifft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, dem Sie Konfigurationselemente zuordnen möchten.
3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

Konfigurationselemente zuordnen

Optionen	Vorgehensweise
Konfigurationselement	**a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ). **b.** Wählen Sie das Konfigurationselement aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.
Betroffene CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.  **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.
Betroffene Services/CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert. **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage für Benachrichtigungen über gelöste Incidents aktualisieren

Ändern Sie den Inhalt der E-Mail-Vorlage, die der Benutzer erhält, wenn Sie einen Incident lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Vorlagen**.
2. Öffnen Sie die Vorlage **incident.ess.resolve**.
3. Aktualisieren Sie den Vorlageninhalt manuell.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Incident-Lösung und -Abschluss

Ein Incident gilt als gelöst, wenn Sie dem Benutzer eine vorübergehende Problemumgehung oder eine dauerhafte Lösung für das Problem bereitstellen.

Wenn ein Incident gelöst ist, werden die Eskalationen beendet und der Anrufer kann die Lösung überprüfen. Wenn der Anrufer mit der Lösung zufrieden ist, kann er den Incident schließen, oder der Incident wird nach einer bestimmten Zeit (auf Grundlage der Einstellungen für automatisches Schließen) automatisch geschlossen.

Wenn der Grund für einen Incident klar ist, dieser aber nicht behoben werden kann, kann der Service Desk aus dem Incident ein Problem erstellen, um die Ursache zu ermitteln. Das Problem wird dann über den Problem Management-Prozess bewertet.

Wenn der Incident eine Änderung der IT-Services erforderlich macht, kann der Service Desk einen Change aus dem Incident generieren, der im Change-Management-Prozess bewertet wird.

Incident-Schließung

Sie können Incident-Eigenschaften konfigurieren, um einen Incident automatisch zu schließen.

Ihre Organisation kann auch Umfragen zur Kundenzufriedenheit generieren, wenn Incidents geschlossen werden. Umfragen ermöglichen es dem Service Desk, Informationen über die Servicequalität direkt vom Benutzer einzuholen.

Incidents lösen und schließen

Wenn das Problem, das zu einem Incident geführt hat, behoben und der Service wiederhergestellt wird, können Sie den Status des Incident als „Gelöst“ festlegen. Wenn der Benutzer mit der Lösung zufrieden ist, kann er den Incident schließen, oder der Incident wird nach einer bestimmten Zeit (auf Grundlage der Einstellungen für automatisches Schließen) automatisch geschlossen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zur Lösung: itil, list_updater, sn_incident_write oder admin
- Zum Abschluss: itil_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Incident, den Sie lösen und schließen möchten.
3. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Lösungsdetails“ aus.

Auflösungsinformationsfelder

Feld	Beschreibung
Gelöst von	Der Benutzer, der das Problem gelöst hat sowie das Datum und die Uhrzeit, zu der der Incident geschlossen wurde.
Gelöst	Datum und Uhrzeit, zu der der Incident gelöst wurde.
Lösungscode	Informationen zur Kategorisierung von gelösten Fällen.
Details	Dokumentieren Sie, wie ein Incident gelöst wird.

4. Klicken Sie auf **Lösen**.
   Der Incident befindet sich im Status „Gelöst“.
5. Klicken Sie auf **Incident schließen**.
   Der Incident wird geschlossen.

Hinweis:
Auch wenn ein Incident geschlossen oder abgebrochen wird, können Sie die folgenden Felder im Incident-Formular bearbeiten, wenn Sie über eine Administratorrolle verfügen: **Unterkategorie**, **Service**, **Serviceangebote**, **Beschreibung**, **Kontakttyp**, **Beobachtungsliste**, **Arbeitsnotizliste**, **Übergeordneter Incident**, **Problem**, **Change Request**, **Verursacht durch Change**, **Gelöst von**, **Gelöst**, **Anzahl der Neuzuweisungen**.

Incidents so konfigurieren, dass sie automatisch geschlossen werden

Durch Konfiguration der Incident-Eigenschaften können Sie Incidents automatisch auf Grundlage des Datums der letzten Aktualisierung oder des Lösungsdatums schließen. Sie können auch die Anzahl der Tage angeben, die das System warten muss, bevor das automatische Schließen eingeleitet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Incident basierend auf dem Datum der letzten Aktualisierung oder dem Lösungsdatum des Incidents automatisch schließen. Verwenden Sie hierzu die Eigenschaft **Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents basierend auf dem Lösungsdatum. Wenn hierfür „Nein“ festgelegt wird, wird das automatische Schließen auf Basis des Aktualisierungsdatums ausgeführt** (`com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at`). Diese Eigenschaft ist ab dem London-Release nur für neue Kunden als „true“ festgelegt. Bereits vorhandene Kunden mit einem früheren Release als dem London-Release müssen die Eigenschaft manuell als „true“ festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können einen schwerwiegenden Incident nicht aufgrund der Eigenschaft für das automatische Schließen automatisch schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Schwerwiegende Incidents schließen.

Eine regelmäßige Aufgabe namens *Autoclose Incidents* (**Systemzeitplaner** > **Geplante Jobs** > **Geplante Aufgaben**) führt die Geschäftsregel *Incident Autoclose* aus, um Incidents wie beschrieben zu schließen. Standardmäßig wird dem Feld **Aktualisiert von** der Name des Administrators zugewiesen, der angemeldet ist, wenn die Aufgabe *Autoclose Incidents* ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Administration** > **Incident-Eigenschaften**.
2. Wählen Sie **Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents basierend auf dem Lösungsdatum. Wenn hierfür „Nein" festgelegt wurde, wird das automatische Schließen auf Basis der Checkbox „Aktualisierungsdatum" ausgeführt**, wenn der Incident auf Grundlage des Lösungsdatums automatisch geschlossen werden soll.
3. Geben Sie in der Eigenschaft **Anzahl von Tagen (Ganzzahl), nach denen gelöste Incidents automatisch geschlossen werden. Mit Null (0) wird dieses Feature deaktiviert.** (*glide.ui.autoclose.time*) die Anzahl von Tagen ein.

   Hinweis:
   Eine Inaktivitätsüberwachung für Ihren Incident setzt die Uhr für das automatisches Schließen jedes Mal zurück, wenn die Inaktivitätsüberwachung ausgelöst wird, sodass Ihr Incident nicht geschlossen werden kann. Um dies zu verhindern, setzen Sie für Ihre Inaktivitätsüberwachung **Bedingungen zurücksetzen** auf **[Incident-Status] [ist nicht] [Gelöst]**.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Standardbenutzer für automatisch schließende Incidents konfigurieren

Mehrere Incidents von einer Liste aus schließen

Schließen Sie mehrere Incidents aus der Incident-Liste, die denselben Lösungscode haben können, gleichzeitig.

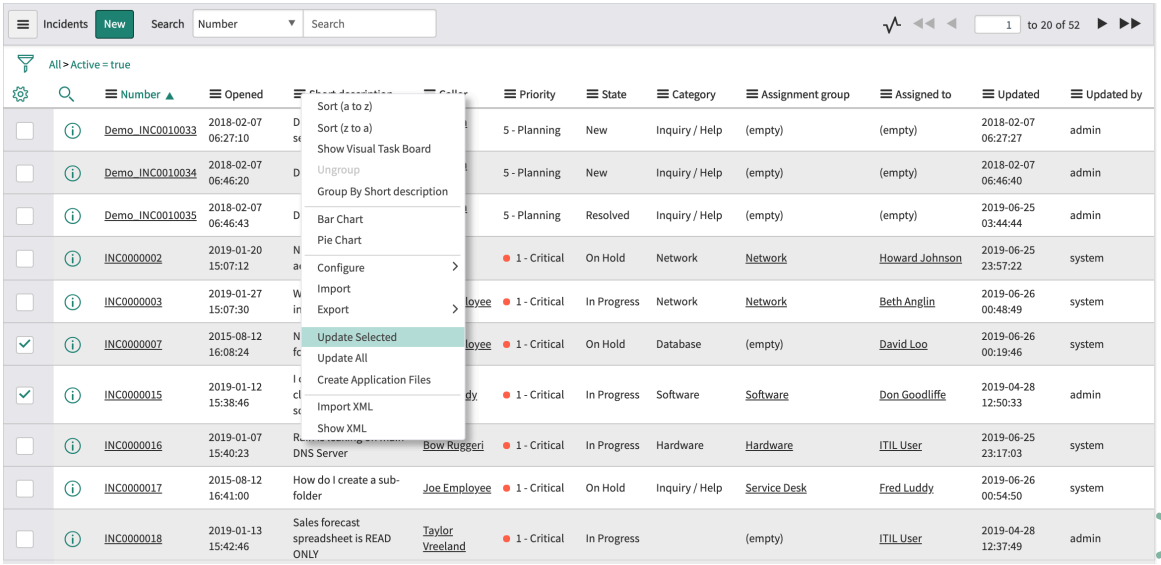
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, list_updater, sn_incident_write oder admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Checkbox neben jedem Incident, den Sie schließen möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header einer Spalte in der Liste, und wählen Sie **Auswahl aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Legen Sie den Wert von **Status** auf **Geschlossen**fest.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Auflösungsinformationen“ einen **Lösungscode** aus, und geben Sie Ihre Notizen in **Auflösungshinweise** ein.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderungen gelten für alle ausgewählten Datensätze.

UI-Aktion erstellen, um mehrere Incidents zu schließen

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um mehrere Incidents gleichzeitig aus der Liste **Aktionen** in der Listenansicht zu schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: business_rule_admin (für die Geschäftsregel), ui_action_admin (für die UI-Aktion) oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Incident aus der Liste **Aktionen** schließen, wird allen geschlossenen Incidents die gleiche Schließen-Notiz hinzugefügt. Dafür ist die Rolle „list_updater“ nicht erforderlich. Für die Implementierung dieses Prozesses ist eine Skripteinbindung erforderlich, auf die von einer UI-Aktion und einer benutzerdefinierten UI-Seite verwiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Erstellen Sie die Skripteinbindungen mit den folgenden Angaben.
   - **Name**: IncidentClosure
   - **Aufrufbares Clientelement**: Checkbox aktivieren
   - **Aktiv**: Checkbox aktivieren
   - **Skript**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype = Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
   closeIncidents: function() {
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    var selectedIncidents = this.getParameter("sysparm_incidents");
    var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
    var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
    var incidentGr = new GlideRecord('incident');
    incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
    incidentGr.query();
    while (incidentGr.next()) {
      incidentGr.setValue('state', 7);
      incidentGr.setValue('close_notes', notes);
      incidentGr.setValue('close_code', code);
      incidentGr.update();
    }
    return true;
  },

  type: 'IncidentClosure'
});
```

3. Speichern Sie den Datensatz.

4. Erstellen Sie die folgenden Schritte, um eine UI-Seite zu erstellen.

- **Name**: mandatory_fields_to_close_incident_ui
- **HTML**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
  <style>
    #content_row .reference-label {
      padding-right: 15px;
    }

    #page_timing_div {
      display: none;
    }
  </style>
  <form class="form-horizontal">
    <div class="form-group">
      <label class="col-xs-4 control-label">
        <span style="padding-right: 5px;"></span>
        <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution code')}</span>
      </label>
      <div class="col-xs-5 form-field input_controls" style="line-height: 32px;">
        <select name="closeCode" id="closeCode">
          <option value="" selected="SELECTED" role="option">-- None --</option>
          <option value="Solved (Work Around)" role="option">Solved (Work
Around)</option>
          <option value="Solved (Permanently)" role="option">Solved
(Permanently)</option>
          <option value="Solved Remotely (Work Around)" role="option">Solved
Remotely (Work Around)</option>
          <option value="Solved Remotely (Permanently)" role="option">Solved
Remotely (Permanently)</option>
          <option value="Not Solved (Not Reproducible)" role="option">Not Solved
(Not Reproducible)</option>
          <option value="Not Solved (Too Costly)" role="option">Not Solved (Too
Costly)</option>
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            <option value="Closed/Resolved by Caller" role="option">Closed/Resolved by
Caller</option>
          </select>
        </div>
      </div>
      <div class="form-group">
        <label class="col-xs-4 control-label">
          <span class="label-text" style="">${gs.getMessage('Resolution
Notes')}</span>
        </label>
        <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
          <textarea required="true" class="form-control" value="closeNotes"
id="closeNotes" type="text"></textarea>
        </div>
      </div>
      <div class="form-group" style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left:
75%; line-height: 45px;">
        <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

        <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
        <div class="clearfix"></div>
      </div>
    </form>
</j:jelly>
```

- **Clientskript**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
function actionOK() {
    var modal = GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
    var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
    if (incidents) {
        //close the incidents
        var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
        glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
        glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeNote", $("closeNotes").value);
        glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {
            GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
            GlideList2.get('incident').refresh();
        });
    }
}

function actionCancel() {
    GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").destroy();
}

(function() {
    var okButton = gel('ok_button');
    var closeCodeEl = gel('closeCode');
    var closeNotesEl = gel('closeNotes');
    okButton.disabled = true;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    closeNotesEl.value = "";
    closeCodeEl.on('change', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
    closeNotesEl.on('input', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
})();
```

5. Speichern Sie den Datensatz.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion zum Schließen mehrerer Incidents zu erstellen.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **UI-Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.

b. Erstellen Sie die UI-Aktionen mit den folgenden Informationen:

- **Name**: Incidents schließen
- **Tabelle**: Incident [incident]
- **Bei Update anzeigen**: Checkbox aktivieren
- **Listenauswahl**: Checkbox aktivieren
- **Mit Liste v2 kompatibel**: Checkbox aktivieren
- **Client**: Checkbox aktivieren
- **Beim Klicken**: closeIncidents()
- **Bedingung**: current.getValue('state') !== '7'
- **Skript**: Fügen Sie die folgenden Informationen ein:

```
function closeIncidents() {
    var list = GlideList2.get('incident');
    var title = list.getTitle();
    var incidents = list.getChecked();
    if (incidents) {
        var o = new GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
            getMessage("Close Incidents", function(msg) {
                o.setTitle(msg);
                o.setPreference('selected_incidents', incidents);
                o.render();
            });
        }
    }
```

7. Speichern Sie den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Service Desk-Mitarbeiter können mit **Incidents schließen** in der Liste **Aktionen** unter der Incident-Liste mehrere Incidents schließen.

Incident erneut öffnen

Öffnen Sie einen Incident aus der Lösungsbenachrichtigungs-E-Mail oder aus dem Incident selbst erneut, um eine Antwort für Ihre Anfrage zu erhalten.

Wenn Sie mit der Lösung des Incident nicht zufrieden sind, können Sie über die E-Mail mit der Lösungsbenachrichtigung die erneute Öffnung des Incident anfordern. Sie können auch den Incident selbst erneut öffnen. Der Status des Incident wird dann von **Gelöst** in **In Bearbeitung** geändert.

Wenn der Incident bereits geschlossen ist und Sie per Antwort auf die Lösungsbenachrichtigungs-E-Mail seine erneute Öffnung anfordern, wird ein neuer Incident mit ausgewählten Feldwerten aus dem geschlossenen Incident geöffnet. Die Werte der Felder, die Sie in der Eigenschaft **Eine kommagetrennte Liste der Felder, die aus dem ursprünglichen Incident kopiert wird, wenn ein Incident per E-Mail erneut geöffnet wird** (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*) angeben, werden aus dem geschlossenen in den neuen Incident kopiert. Fügen Sie der Betreffzeile der E-Mail den Text `Bitte erneut öffnen` hinzu.

- Wenn ein gelöster Incident von einem Benutzer erneut geöffnet wird, werden die Felder **Zuletzt erneut geöffnet von** und **Zuletzt erneut geöffnet um** automatisch mit dem Namen der Person, die ihn erneut geöffnet hat, sowie dem Datum und der Uhrzeit der Wiedereröffnung des Incident ausgefüllt. Mit diesen Informationen können Sie während des Audits verschiedene Berichte für erneut geöffnete Incidents generieren.
- Das Incident-Formular enthält das Feld **Anzahl Wiedereröffnung**. Incidents, die vor dem Kingston-Release erneut geöffnet wurden, haben im Feld **Anzahl Wiedereröffnung** möglicherweise bereits Werte ungleich null, während die Werte in den neuen Feldern **Zuletzt erneut geöffnet von** und **Zuletzt erneut geöffnet um** null sind. Bei Incidents, die nach dem Kingston-Release erneut geöffnet werden, werden die Felder **Zuletzt erneut geöffnet von** und **Zuletzt erneut geöffnet um** ausgefüllt.
- Wenn Sie keine Rollen im System (ESS) innehaben, und Sie den Incident-Status in **Gelöst** ändern, erhalten Sie eine Benachrichtigung mit dem Link **Incident erneut öffnen**.
- Wenn Sie keine Rollen im System (ESS) innehaben und Sie der Anrufer sind, können Sie im Incident-Formular auf **Incident erneut öffnen** klicken, um den Incident erneut zu öffnen. Fügen Sie der Betreffzeile der E-Mail den Text `Bitte erneut öffnen` hinzu.

Hinweis:
Ein ESS-Benutzer kann einen schwerwiegenden Incident lösen, erneut öffnen oder schließen, selbst wenn der Benutzer der Anrufer ist.

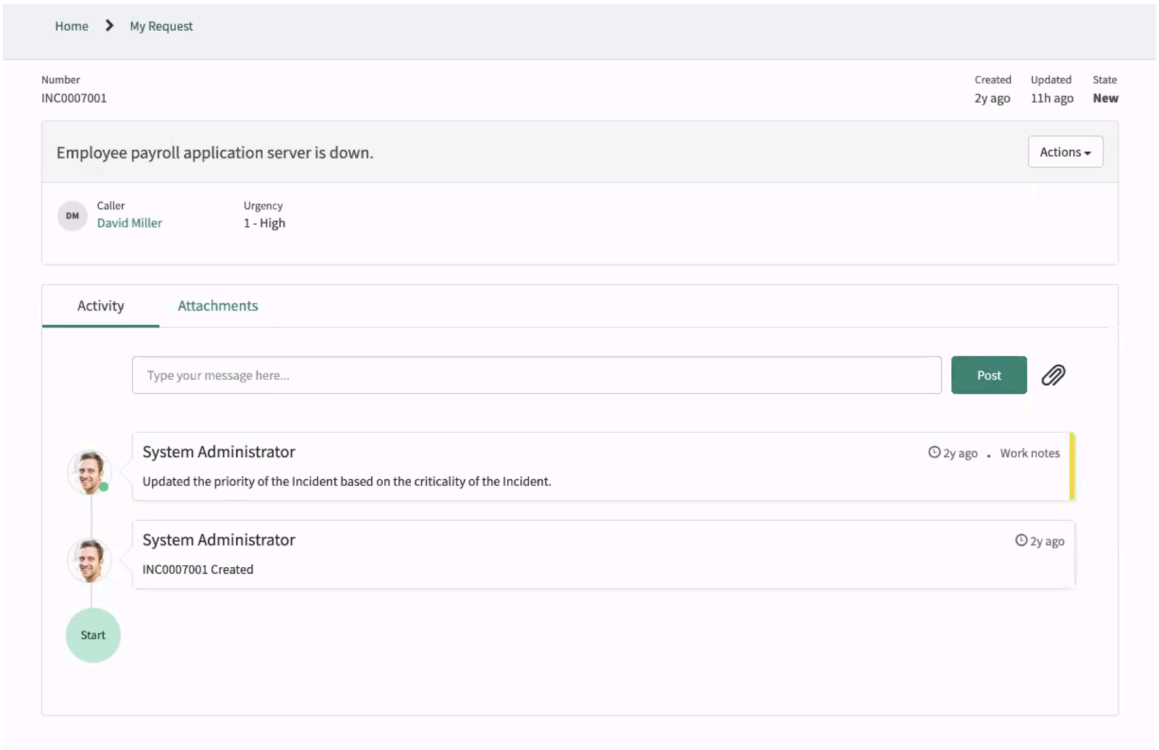
Incident-Standardticket-Seite

Auf der Incident-Standardticket-Seite, die mit dem Serviceportal verwendet werden kann, können Sie und Ihre Mitarbeiter die Details eines Incidents anzeigen.

Auf die Incident-Ticket-Seite im Serviceportal können Sie mit der Option **Anforderungen** im Header des Hauptmenüs des Serviceportals zugreifen. Die Incident-Ticket-Seite ist standardmäßig sowohl für neue als auch für Upgrade-Benutzer verfügbar. Die Incident-Standardticket-Seite zeigt die Detailinformationen zu einem Incident (z. B. Kurzbeschreibung, Anrufer und Dringlichkeit) an. Außerdem wird die Liste **Aktionen** angezeigt, über die Sie Incidents auflösen, schließen oder erneut öffnen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Standardticket-Seite



Konfiguration der Incident-Standardticket-Seite

Sie können die Darstellung des Headers und der Registerkarten der Incident-Standardticket-Seite in konfigurieren **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration** > **Incident**. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Ticket-Seite konfigurieren.

Incident-Ticket-Seite konfigurieren

Konfigurieren Sie die Incident-Ticket-Seite, auf der Benutzer in Service Portal die Detailinformationen zu einem Incident anzeigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration** > **Incident**.
2. Klicken Sie auf den Incident-Datensatz.
3. Konfigurieren Sie die Felder des Formulars.

Formular „Ticketkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Durch eine Aufgabe erweiterte Tabelle, für die Sie die Standardticket-Seite konfigurieren möchten.
Aktiv	Möglichkeit, festzulegen, ob die Ticketkonfiguration aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Statusfeld	Beliebiges Feld der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle. Standardmäßig ist dieses Feld dem Feld **Status** der durch eine Aufgabe erweiterten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Tabelle zugeordnet. Sie müssen das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. **Hinweis:** Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ○ Zahl ○ Kurzbeschreibung ○ Erstellungsdatum ○ Aktualisierungsdatum ○ Beobachtungsliste ○ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Infobereich	
„Beschreibung“ anzeigen	Szenario, in dem die Anforderungsbeschreibung angezeigt werden soll. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Immer ○ Wenn keine Variablen **Hinweis:** Wenn dies angezeigt wird, können Sie die Beschreibung erweitern und reduzieren.
Erweitert	Möglichkeit, festzulegen, dass ein Widget im Infobereich angezeigt werden soll.
Infowidget	Widget, das im Infobereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infowidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Infowidgetparameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infofelder	Felder, die im Infobereich angezeigt werden sollen. Dieses Feld verschwindet, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist. **Hinweis:** Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ○ Zahl ○ Kurzbeschreibung ○ Erstellungsdatum ○ Aktualisierungsdatum ○ Beobachtungsliste ○ Status ○ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Aktionsbereich	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktionswidget	Widget zum Festlegen der im Infobereich verfügbaren Aktionen.
Aktionswidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Aktions-Widget-Parameter.

Hinweis:

- Standardmäßig sind die Registerkartenkonfigurationen „Aktivität“ und „Anhangtyp“ für alle Standardkonfigurationen verfügbar.
- Sie können keine anderen Registerkartentypen als „Benutzerdefiniert“ duplizieren.
- Sie können maximal fünf Registerkarten konfigurieren.
- Sie können nur einen der folgenden Registerkartentypen hinzufügen:
  - Variableneditor (schreibgeschützt)
  - Variablenzusammenfassung

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ die Felder.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Aktivität ○ Anhänge ○ Benutzerdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Benutzerdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Benutzerdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

6. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

Schwerwiegende Incidents verwalten

Ein schwerwiegender Incident (Major Incident, MI) ist ein Incident, der zu erheblichen Störungen des Geschäftsbetriebs führt. Ein schwerwiegender Incident erfordert eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reaktion, die über den routinemäßigen Incident Management-Prozess hinausgeht. Bei schwerwiegenden Incidents wird ein eigenes Verfahren mit kürzeren Fristen und höherer Priorität genutzt. Dadurch gibt es einen schnelleren Lösungsprozess für Incidents mit großer Geschäftsauswirkung.

Die Definition dessen, was einen schwerwiegenden Incident ausmacht, muss festgelegt und vereinbart werden. Beispielsweise kann ein schwerwiegender Incident erstellt werden, wenn ein kritischer Business Service betroffen ist oder wenn ein Serviceausfall auftritt, der viele Benutzer betrifft.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu erstellen, zum Beispiel:

- Einen Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident vorschlagen, indem Sie im Kontextmenü des Formulars „Incident“ auf **Schwerwiegenden Incident vorschlagen** klicken.
- Einen neuen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellen, indem Sie im linken Navigationsbereich auf **Kandidat für schwerwiegenden Incident erstellen** klicken.
- Einen Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident basierend auf den Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents kennzeichnen.

Hinweis:
Wenn ein schwerwiegender Incident aus einem Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellt wird, wird der neue schwerwiegende Incident als übergeordneter Datensatz des aktuellen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident betrachtet. In diesem Fall sind die Felder **Anrufer** und **Unternehmen** optional.

Als Manager für schwerwiegende Incidents haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen, indem Sie im Kontextmenü auf **Zu schwerwiegendem Incident hochstufen** klicken.
- Einen neuen schwerwiegenden Incident erstellen, indem Sie im linken Navigationsbereich auf **Schwerwiegenden Incident erstellen** klicken.
- Einen Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochstufen, ohne den Vorschlagsprozess zu durchlaufen.

Entscheidende Faktoren bei der Reaktion auf einen schwerwiegenden Incident sind die Suche nach geeigneten Ressourcen, die Übermittlung von Updates an Benutzer und Stakeholder, die Einrichtung von Telefonkonferenzen zur Untersuchung und Behebung des Incident sowie gegebenenfalls die Eskalation des Incident. Mit Task Communications Management können Sie Kommunikationspläne definieren, die basierend auf vordefinierten Bedingungen einem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind. Kommunikationspläne für Incidents und zugehörige Kommunikationsaufgaben werden für einen schwerwiegenden Incident auf Grundlage der Kommunikationsplandefinitionen erstellt. Danach werden Aufgaben wie in der beigefügten Incident-Kommunikation festgelegt ausgeführt.

Management schwerwiegender Incidents Prozess

Ein schwerwiegender Incident ist ein Incident mit höchster Auswirkung und höchster Dringlichkeit, der eine große Anzahl von Benutzern betrifft und dem Unternehmen einen oder mehrere wichtige Services vorenthält. Aufgrund der Dringlichkeit der Lage ist eine gut koordinierte Reaktion erforderlich, um die Lösung zu beschleunigen und die geschäftliche Beeinträchtigung zu minimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Ziel einer Organisation ist ein effektives und effizientes System zur Reaktion auf schwerwiegende Incidents. Die Anforderungen sind:

- Die Auswirkungen von Serviceunterbrechungen möglichst gering halten.
- Stellen Sie sicher, dass ein geeigneter Incident-Manager/ein Team für schwerwiegende Incidents/eine Managementgruppe vorhanden ist, um einen schwerwiegenden Incident zu verwalten.
- Sicherstellen, dass die Stakeholder über Serviceunterbrechungen, Verschlechterungen und Lösungen informiert werden.
- Bei schwerwiegenden Incidents immer eine Überprüfung durchführen, sobald der Service wiederhergestellt wurde. Diese dient dazu, den Incident zu analysieren und nachzuvollziehen, wie ein ähnlicher Incident in der Zukunft vermieden werden kann. Diese Überprüfung bietet auch eine Möglichkeit, den Reaktionsprozess bei Incidents auszuwerten und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.
- Zur Ursachenanalyse ein Problem erstellen.

Bei der Verfolgung der Ziele kann das Management schwerwiegender Incidents grob in folgende Phasen unterteilt werden:

Identifizierung

Der erste Schritt besteht in der Identifikation eines potenziellen schwerwiegenden Incident. Ein potenziell schwerwiegender Incident kann automatisch über Auslöserregeln ermittelt werden, oder ein vorhandener Incident kann als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen werden. Diese Incidents werden als Kandidaten für schwerwiegende Incidents klassifiziert und von Managern für schwerwiegende Incidents geprüft. Diese leiten dann das Reaktionsverfahren für schwerwiegende Incidents ein.

Kommunikation und Collaboration

Rechtzeitige Kommunikation bei schwerwiegenden Incidents ist unerlässlich, um sicherzustellen, dass IT-Teams, Stakeholder, Endbenutzer und Kunden über die Auswirkungen und die Bearbeitung des Incident informiert sind. Das Auftreten schwerwiegender Incidents erfordert einen umfassenden Kommunikationsplan, der u. a. berücksichtigt, wer wie und wie oft kontaktiert wird. Der Kommunikationsplan ermöglicht dem Incident-Antwortteam, sich auf die Lösung zu konzentrieren, und definiert die Erwartungen an zukünftige Kommunikation.

Sie können einen oder mehrere Kommunikationspläne nach Typ, Priorität des Incident oder Zielgruppe erstellen. Beispielsweise könnten Kommunikationspläne für schwerwiegende Incidents mit Priorität P1 häufigere Kommunikation erfordern als ein Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents mit P2.

Während des gesamten Lebenszyklus des schwerwiegenden Incident werden Benachrichtigungen und Statusaktualisierungen an die Beteiligten gesendet, um sie auf dem Laufenden zu halten und einzubeziehen.

Lösung

In dieser Phase wird der vereinbarte Weg zur Lösung des Problems verfolgt. Wird ein schwerwiegender Incident als gelöst gekennzeichnet, werden alle verknüpften Nachfolge-Incidents ebenso als gelöst gekennzeichnet, und die einzelnen Anrufer werden benachrichtigt, dass der Incident gelöst wurde.

Incident-Überprüfung veröffentlichen

Dies ist die letzte Phase im Lebenszyklus eines schwerwiegenden Incident. Nach der Lösung eines schwerwiegenden Incident wird eine Nachfolgeprüfung durchgeführt. Diese dient dazu, den Incident zu analysieren und nachzuvollziehen, wie ein ähnlicher Incident in der Zukunft

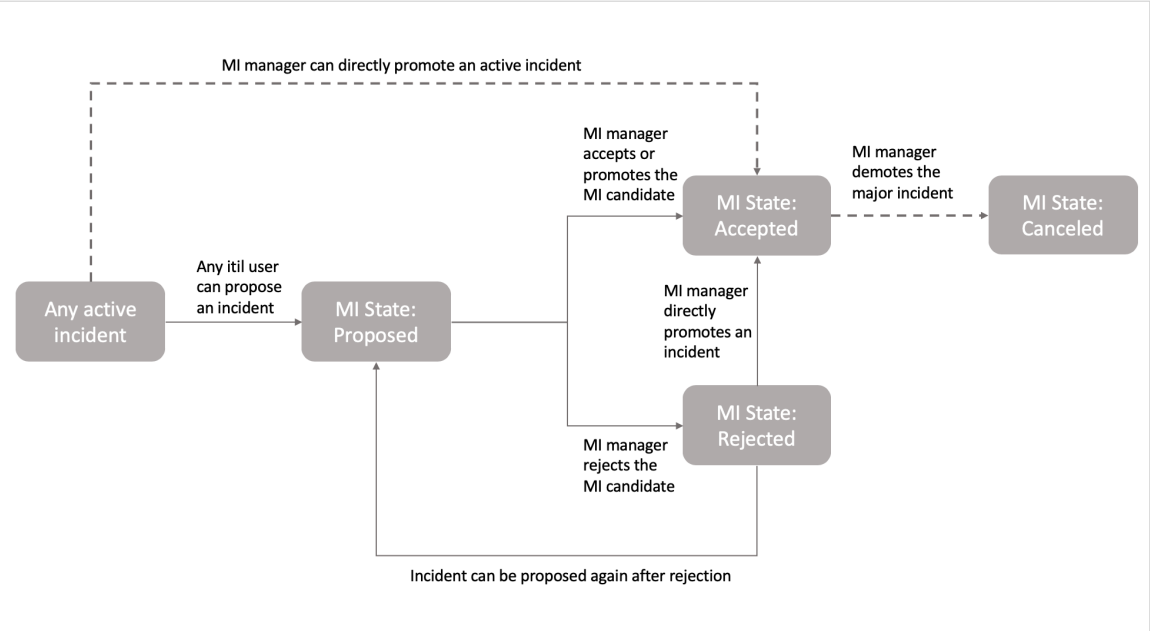
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

vermieden werden kann. Diese Überprüfung bietet auch eine Möglichkeit, den Reaktionsprozess bei Incidents auszuwerten und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Zur Optimierung des Prozesses wird nach der Lösung eines Incident ein Nachfolgebericht erstellt. Der Nachfolgebericht zum Incident kann während des Überprüfungsprozesses geprüft und aktualisiert werden, bevor er für Stakeholder freigegeben wird.

Ein schwerwiegender Incident durchläuft während seines Lebenszyklus verschiedene Status. Das folgende Diagramm veranschaulicht die verschiedenen Status, die beim Management eines schwerwiegenden Incident eine Rolle spielen:

Statusfluss beim Management schwerwiegender Incidents



Management schwerwiegender Incidents-Plugins

Mit der Administratorrolle können Sie die Management schwerwiegender Incidents-Plugins aktivieren.

„Incident Management – Major Incident Management“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Incident Management - Major Incident Management“ (com.snc.incident.mim) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Incident Management –Major Incident Management“ (com.snc.incident.mim) muss für neue und bestehende Kunden manuell aktiviert werden.

Das Plugin „Incident Management –Major Incident Management“ aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind:

- Incident Communications Management (com.snc.iam)
- Incident-Updates (com.snc.incident.updates)
- Task-Outage Relationship (com.snc.task_outage)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Plugins für Incident Management – Verwaltung schwerwiegender Incidents

Plugin	Beschreibung
Notify [com.snc.notify]	Bietet Plattformfunktionen für workflowgesteuerte Sprachanrufe, Konferenzanrufe und SMS-Nachrichten. Erfordert den Twilio Direct-Treiber und einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS- und Sprachfunktionen. **Hinweis:** Bestandsbenutzer, die bereits den Twilio-Treiber verwenden, müssen zum Twilio Direct-Treiber migrieren .
On-Call Scheduling [com.snc.on_call_rotation]	Bietet die Möglichkeit, Rufbereitschafts-Zeitpläne und Eskalationsbäume zu erstellen. Beim Erstellen eines Incident wird die Eskalation dynamisch an eine Bereitschaftsressource weitergeleitet. Mit On-Call Scheduling können Sie verschiedene Rufbereitschafts-Zeitpläne pro Prozess und Zuweisungsgruppe konfigurieren und erstellen.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Schwerwiegende Incidents verwalten

Übersicht über schwerwiegende Incidents (Dashboard)

Workbench für schwerwiegende Incidents

Liste der Washington DC-Plugins

Mit Incident Management – Verwaltung schwerwiegender Incidents installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Incident Management – Verwaltung schwerwiegender Incidents“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager für schwerwiegende Incidents [major_incident_manager]	Ein Manager für schwerwiegende Incidents kann: • Den Prozess für schwerwiegende Incidents initiieren, indem er Kandidaten für schwerwiegende Incidents bewertet und genehmigt oder einen schwerwiegenden Incident erstellt. • Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident ablehnen. • Einen schwerwiegenden Incident herunterstufen, nachdem er akzeptiert wurde, damit der Incident als normaler Incident behandelt werden kann. • Den Besitz und die Verantwortlichkeit für den Lebenszyklus des Incident übernehmen. • Die Benutzer und Gruppen festlegen, die an den Lösungsaktivitäten beteiligt sein sollen. • Erstellt Ad-hoc-Kommunikationspläne und -aufgaben. • Bearbeitet einen Kommunikationsplan, dem ein schwerwiegender Incident zugeordnet ist. • Einen schwerwiegenden Incident schließen.	Diese Rolle erbt die Rolle „ia_admin“.
Kommunikationsmanager [communication_manager]	• Verwaltet die Kommunikation für schwerwiegende Incidents und ist für die Kommunikation mit allen Beteiligten verantwortlich. • Erstellt Ad-hoc-Kommunikationspläne und -aufgaben. • Bearbeitet einen Kommunikationsplan, dem ein schwerwiegender Incident zugeordnet ist.	Diese Rolle erbt die Rolle „ia_admin“.
Incident-Manager [incident_manager] (Vorhandene Rolle mit zusätzlichen Verantwortlichkeiten)	• Verwaltet Incident-Eigenschaften und Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents. • Kann Kommunikationsplandefinitionen erstellen und bearbeiten.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents [major_incident_trigger_rule]	Diese Tabelle erweitert die Tabelle mit den Anwendungsdateien [sys_metadata] und speichert die Regeln für Auslöser von schwerwiegenden Incidents.

Slack-Benachrichtigungen, die mit „Major Incident Management“ installiert werden

Bei der Aktivierung von „Incident Management – Major Incident Management“ werden Slack-Benachrichtigungen hinzugefügt.

Slack-Benachrichtigung	Beschreibung
Kandidat für schwerwiegenden Incident zugewiesen	Benachrichtigt die Gruppe für das Management schwerwiegender Incidents, wenn sich der **Schwerwiegender Incident – Status** in **Vorgeschlagen** ändert.
IAT-Konferenzbenachrichtigung	Wenn der Konferenzanruf eingeleitet wird, wird eine Slack-Benachrichtigung an alle Teilnehmer der Konferenzschaltung gesendet.

Schnellstarttests für Management schwerwiegender Incidents

Überprüfen Sie, ob Management schwerwiegender Incidents immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Schwerwiegender Incident Management schwerwiegender Incidents

Management schwerwiegender Incidents-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Incident-Management - Management schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim).

MIM: Test-Suite für Management schwerwiegender Incidents

Test	Beschreibung	Release-Version
MIM: Schwerwiegenden Incident erstellen	Führt einen Test durch, um die Erstellung von schwerwiegenden Incidents über das Navigationsmodul der Anwendung zu überprüfen.	Orlando
MIM: Kandidaten für schwerwiegenden Incident erstellen	Führt einen Test durch, um das Modul **Kandidat für schwerwiegenden Incident erstellen** über das Navigationsmenü zu überprüfen.	Orlando
MIM: Schwerwiegende Incidents aus Kandidaten für schwerwiegenden Incident erstellen	Führt einen Test durch, um die Erstellung von schwerwiegenden Incidents aus Kandidaten für schwerwiegende Incidents zu überprüfen.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MIM: Test-Suite für Management schwerwiegender Incidents (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
MIM: Erstellung von Kandidaten für schwerwiegende Incidents bei Übereinstimmung mit der Auslöserregel des Managements schwerwiegender Incidents	Führt einen Test durch, um die Erstellung eines Kandidaten für schwerwiegende Incidents für den Fall zu überprüfen, dass die Bedingungen zum Erstellen von schwerwiegenden Incidents mit der Auslöserregel des Managements schwerwiegender Incidents übereinstimmen.	Orlando
MIM: Schwerwiegende Incidents vorschlagen (Zuweisungsgruppe leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von Kandidaten für schwerwiegende Incidents für den Fall zu überprüfen, dass Incidents als schwerwiegende Incidents vorgeschlagen werden und die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind.	Orlando
MIM: Schwerwiegende Incidents vorschlagen (Zuweisungsgruppe ist nicht leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von schwerwiegenden Incidents für den Fall zu überprüfen, dass Incidents als schwerwiegende Incidents vorgeschlagen werden und die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** nicht leer sind.	Orlando
MIM: Kandidaten zu schwerwiegenden Incidents heraufstufen (Zuweisungsgruppe ist leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von schwerwiegenden Incidents für den Fall zu überprüfen, dass ein Kandidat zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft wird und die **Zuweisungsgruppe** leer ist.	Orlando
MIM: Kandidaten zu schwerwiegenden Incidents heraufstufen (Zuweisungsgruppe ist nicht leer)	Führt einen Test durch, um die automatische Zuweisung von schwerwiegenden Incidents für den Fall zu überprüfen, dass ein Kandidat zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft wird und die **Zuweisungsgruppe** nicht leer ist.	Orlando
MIM: Kandidaten für schwerwiegenden Incident ablehnen	Führt einen Test durch, um die Ablehnung von Kandidaten für schwerwiegende Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: Schwerwiegende Incidents herunterstufen	Führt einen Test durch, um zu überprüfen, ob ein	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MIM: Test-Suite für Management schwerwiegender Incidents (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	schwerwiegender Incident zu einem Incident heruntergestuft wird.	
MIM: Abschluss von schwerwiegenden Incidents	Führt einen Test durch, um die Funktion zum Abschließen von schwerwiegenden Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: Statussynchronisierung mit ICP und ICT	Der Test besteht darin, die Statussynchronisierung mit dem Kommunikationsplan für Incidents (Incident Communication Plan, ICP) und der Kommunikationsaufgabe für Incidents (Incident Communication Task, ICT) zu überprüfen.	Orlando
MIM: Mit einem Incident basierend auf Bedingungen verknüpfter ICP und diesbezügliche Statussynchronisierung mit ICT	Der Test besteht darin, den basierend auf festgelegten Bedingungen mit einem Incident verknüpften Kommunikationsplan für Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: MI und PIR lösen	Der Test besteht darin, die Lösung eines schwerwiegenden Incidents (Major Incident, MI) und eines Berichts nach dem Incident (Post-Incident Report, PIR) zu überprüfen.	Orlando
MIM: Layout der Workbench für schwerwiegende Incidents überprüfen	Führt einen Test durch, um das Layout der Workbench für schwerwiegende Incidents zu überprüfen.	Orlando
MIM: Kommunikationsaufgabe über die MI-Workbench überprüfen	Führt einen Test durch, um die Kommunikationsaufgabe über die MI-Workbench zu überprüfen.	Orlando

Weitere Informationen zum Management schwerwiegender Incidents finden Sie unter Management schwerwiegender Incidents.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erstellen

Erstellen Sie Auslöserregeln, um die Bedingungen zu definieren, unter denen eine Auslöseraktion ausgeführt wird. Sie können Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents erstellen, um die Bedingungen zu definieren, unter denen ein Incident automatisch als Kandidat für schwerwiegenden Incident betrachtet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: incident_manager oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtige Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents werden jedes Mal, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird, asynchron ausgewertet, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Im Datensatz des incident ist der übergeordnete Incident nicht ausgefüllt, d. h. der aktuelle Incident ist kein untergeordneter Incident.
- Der schwerwiegende Incident wird nicht vorgeschlagen oder akzeptiert.
- Der Incident ist aktiv.

Hinweis:
Die Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents sind im Basissystem standardmäßig deaktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schwerwiegende Incidents** > **Administration** > **Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Auslöserregel.
Tabelle	Tabelle, in der die Auslöserregel ausgeführt wird.
Applikation	Anwendungsbereich der Auslöserregel. Die Auslöserregel ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Ausführungsbefehl	Die Regel mit der niedrigsten Ausführungsreihenfolge wird zuerst ausgelöst. Im folgenden Beispiel wird zuerst die Regel mit der Reihenfolge = 100 ausgeführt. Beispiel: ○ Wenn die geschäftliche Relevanz des Business Services „1-äußerst kritisch“ oder „2-kritisch“ ist, ist die Reihenfolge = 100. ○ Wenn die Anzahl der Nachfolge-Incidents größer als 20 ist, ist die Reihenfolge = 200. ○ Für einen P1-Incident ist die Reihenfolge = 300. **Hinweis:** Wenn eine der vorhandenen Auslöserregelbedingungen erfüllt ist, wird der Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident betrachtet. Die Überprüfung der verbleibenden Regeln ist nicht erforderlich. Andernfalls werden alle Regeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge (Ausführungsbefehl) überprüft.
Auszuführende Aktion	Aktion, die für den Incident ausgeführt wird, wenn die Auslöserregel ausgeführt wird. Die folgenden Werte sind möglich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen, wenn die Auslöserregel ausgeführt wird. Nach der Genehmigung wird der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. ○ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Der Incident wird direkt zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft, wenn die Auslöserregel ausgeführt wird. ○ **Hinweis:** Die Systemeigenschaft **Schwerwiegenden Incident aus Kandidaten erstellen** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incide* erstellt je nach ausgewählten Optionen unterschiedliche Verhaltensweisen. Wenn die Systemeigenschaft auf **Neu erstellen**festgelegt ist, treten die folgenden Verhaltensweisen in Bezug auf die Werte für die auszuführende **Aktion auf** : ○ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen. Nach der Genehmigung wird ein neuer schwerwiegender Incident erstellt, und der Incident wird als untergeordnetes Element markiert. ○ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Ein neuer Incident wird erstellt und zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft. Der vorhandene Incident wird als untergeordnetes Element markiert. Wenn die Systemeigenschaft auf **Heraufstufen**festgelegt ist, treten die folgenden Verhaltensweisen in Bezug auf die Werte für die auszuführende **Aktion auf** : ○ **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**: Der Incident wird als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen. Nach der Genehmigung wird ein neuer schwerwiegender Incident erstellt, und der Incident wird als untergeordnetes Element markiert. ○ **Schwerwiegenden Incident heraufstufen**: Der vorhandene Incident wird zu einem schwerwiegenden Incident heraufgestuft.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Auslöserregel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Regeln	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um die Auslöserregel auszuführen.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Management für schwerwiegende Incidents durchführen

Der Abschnitt behandelt Themen, die Sie bei einer Vielzahl von technischen Konzepten im Zusammenhang mit der Verwaltung schwerwiegender Incidents unterstützen, z. B. die verschiedenen Möglichkeiten zur Erstellung eines schwerwiegenden Incident, zum Ablehnen eines Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident, zum Herabstufen eines schwerwiegenden Incident oder zum Schließen eines schwerwiegenden Incident.

Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident erstellen

Sie können einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident auf verschiedene Arten erstellen. Nachdem ein Kandidat für einen schwerwiegenden Incident erstellt wurde, bewertet der Manager für schwerwiegende Incidents den Kandidaten und entscheidet, ob der Kandidat zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Manager für schwerwiegende Incidents kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident akzeptieren oder ablehnen.

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Hinweis:

- Wenn ein Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wird, wird das Feld **Schwerwiegender** Incident – Status im Incident-Formular im Abschnitt Schwerwiegender Incident auf **Vorgeschlagen**gesetzt.
- Wenn Sie einen neuen schwerwiegenden Incident aus einem Kandidaten erstellen, wird ein neuer Incident als schwerwiegender Incident erstellt. Der Kandidat wird als untergeordnetes Element des schwerwiegenden Incidents hinzugefügt. Um dieses Verhalten abzurufen, muss der Incident-Manager für die Verwaltung **schwerwiegender Incidents die Eigenschaft Aus Kandidaten einen schwerwiegenden Incident erstellen** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*) festlegen. Aus einem Kandidaten wird ein neuer Incident als schwerwiegender Incident erstellt. Der Kandidat wird dem neuen Incident als untergeordnetes Element zugeordnet.
- Das System weist den neu erstellten übergeordneten schwerwiegenden Incident automatisch einem Benutzer zu, wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist. Außerdem wird für die Gruppe „Verwaltung schwerwiegender Incidents“ eine Schicht definiert, und ein Benutzer ist für die Rufbereitschaftsschicht verfügbar. Wenn keine Rufbereitschaftsschicht vorhanden ist, bestimmt der Manager für schwerwiegende Incidents den Benutzer für das Feld **Zugewiesen an**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwerwiegenden Incident erstellen

Erstellen Sie direkt einen schwerwiegenden Incident, oder überprüfen Sie die Kandidaten und stufen Sie sie zu schwerwiegenden Incidents hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Zuweisung schwerwiegender Incidents

Ein schwerwiegender Incident wird einer Gruppe zum Zeitpunkt des Vorschlags und der Hochstufung anhand des Wertes der Eigenschaft **Die Managementgruppe für schwerwiegende Incidents (sys_id), der der schwerwiegende Incident zugewiesen werden soll, sobald er zum schwerwiegenden Incident hochgestuft werden soll** (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*) automatisch zugewiesen. Die zugewiesene Gruppe arbeitet am schwerwiegenden Incident und löst ihn.

Der Incident wird einer Person zugewiesen, wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert und eine Schicht für die Gruppe definiert ist. Die folgende Tabelle zeigt die verschiedenen Bedingungen, unter denen ein schwerwiegender Incident einer Gruppe und einem Benutzer zugewiesen wird.

Zuweisung eines schwerwiegenden Incident

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
Incident wird als Kandidat manuell oder aufgrund von Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents vorgeschlagen	Zuweisungsgruppe ist leer.	Gruppe basierend auf dem Eigenschaftswert	• Wenn „In Bereitschaft“ aktiviert, eine Schicht definiert und ein Benutzer für den Bereitschaftsdienst verfügbar ist, dann wird der Incident dem Bereitschaftsbenutzer zugewiesen. • Wenn „On-Call“ nicht aktiviert ist, bleibt das Feld **Zugewiesen an** leer.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert der Zuweisungsgruppe bei.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.
Der Incident wird manuell zu einem	Zuweisungsgruppe ist leer.	Gruppe basierend auf dem Eigenschaftswert	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisung eines schwerwiegenden Incident (Fortsetzung)

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
schwerwiegenden Incident hochgestuft			enthält den Benutzer, der den Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft hat.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	• Der Incident wurde basierend auf dem Eigenschaftswert der Gruppe neu zugewiesen. • Senden Sie eine Benachrichtigung an die ursprünglichen Mitglieder der Zuweisungsgruppe über die aktuelle Neuzuweisung des Incident.	• Der Wert für **Zugewiesen an** wird von dem Benutzer überschrieben, der den Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident hochgestuft hat. • Senden Sie eine Benachrichtigung an den Benutzer, dem der schwerwiegende Incident zuvor zugewiesen war.
Schwerwiegender Incident wird erstellt	Zuweisungsgruppe ist leer.	Gruppe basierend auf dem Eigenschaftswert	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an** enthält den Benutzer, der den schwerwiegenden Incident erstellt hat.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert der Zuweisungsgruppe bei.	Keine Änderung – Der Incident behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.

Zuweisung des Kommunikationsplans für Incidents und der Kommunikationsaufgabe

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
Der Kommunikationsplan für Incidents wird aus der Quelle als schwerwiegender Incident erstellt	Zuweisungsgruppe ist leer.	Der Wert für das Feld **Zuweisungsgruppe** wird aus dem Quell-Incident kopiert.	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an** wird aus dem Quell-Incident kopiert.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Incident-Kommunikationsplan behält den aktuellen Wert der Zuweisungsgruppe bei.	Keine Änderung – Der Incident-Kommunikationsplan behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisung des Kommunikationsplans für Incidents und der Kommunikationsaufgabe (Fortsetzung)

Aktion	Bedingung	Zuweisungsgruppe	Zugewiesen an
Die Incident-Kommunikationsaufgabe wird aus einem Kommunikationsplan für Incidents erstellt, dessen Quelle der schwerwiegende Incident ist.	Zuweisungsgruppe ist leer.	Der Wert für das Feld **Zuweisungsgruppe** wird aus dem Kommunikationsplan für Incidents kopiert.	Der Wert für das Feld **Zugewiesen an** wird aus dem Kommunikationsplan für Incidents kopiert.
	Zuweisungsgruppe ist nicht leer.	Keine Änderung – Der Incident-Kommunikationsplan behält den aktuellen Wert der Zuweisungsgruppe bei.	Keine Änderung – Die Incident-Kommunikationsaufgabe behält den aktuellen Wert im Feld **Zugewiesen an** bei.

Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident akzeptieren oder ablehnen

Wenn ein Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wird, kann ein Manager für schwerwiegende Incidents den Kandidaten akzeptieren oder ablehnen. Der Manager akzeptiert einen Kandidaten als schwerwiegenden Incident, wenn der Incident eine schnelle Lösung erfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Mehrere Incidents einem schwerwiegenden Incident zuordnen

Sie können über das Menü „Aktionen“ einen oder mehrere Incidents einem schwerwiegenden Incident zuordnen.

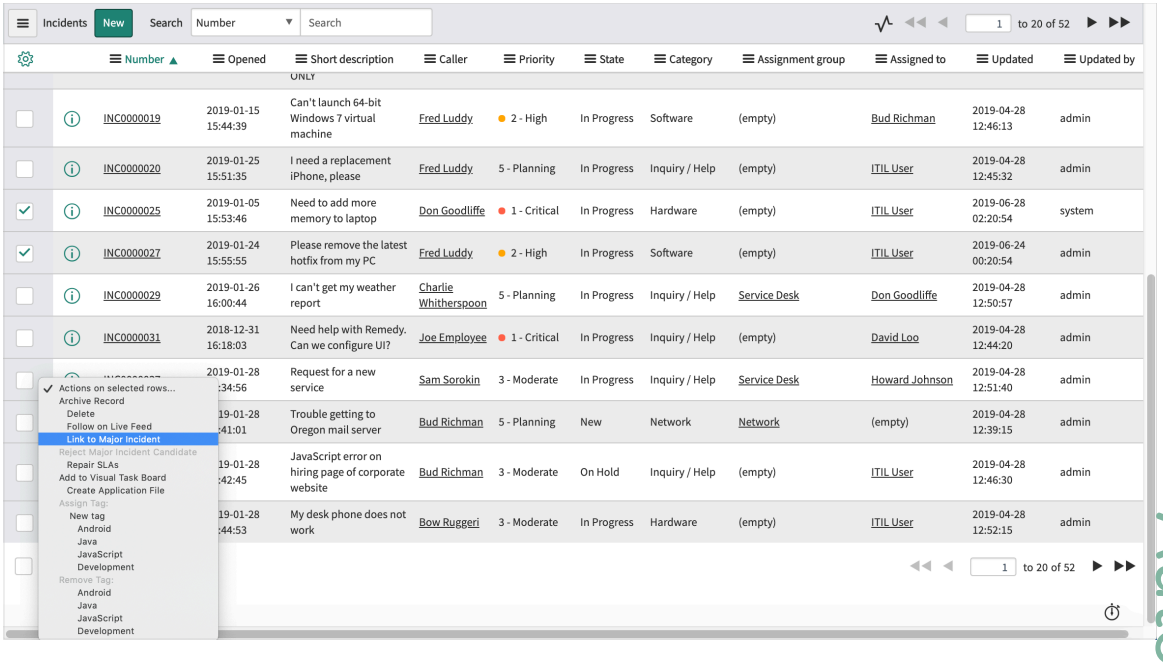
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein schwerwiegender Incident auftritt, werden normalerweise mehrere Incidents für das gleiche Problem erstellt, und es können mehrere Kandidaten für schwerwiegende Incidents für ein einzelnes Problem erstellt werden. Alle Incidents für ein einzelnes Problem können dem entsprechenden schwerwiegenden Incident zugeordnet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie die Incidents aus, die einem schwerwiegenden Incident zugeordnet werden müssen.
3. Klicken Sie im Menü „Aktionen“ auf **Mit schwerwiegendem Incident verknüpfen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie im Dialogfeld „Einen schwerwiegenden Incident wählen“ den schwerwiegenden Incident aus, dem Sie die Incidents zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Incidents werden dem schwerwiegende Incident als Nachfolge-Incidents hinzugefügt.

Mehrere Kandidaten für schwerwiegende Incidents mit dem Menü „Aktionen“ ablehnen

Sie können einen oder mehrere Kandidaten für schwerwiegende Incidents mit dem Menü „Aktionen“ ablehnen. Wenn Sie entscheiden, dass die Kandidaten nicht die Kriterien für schwerwiegende Incidents erfüllen, können Sie mehrere Kandidaten gleichzeitig ablehnen und den Ablehnungsgrund angeben.

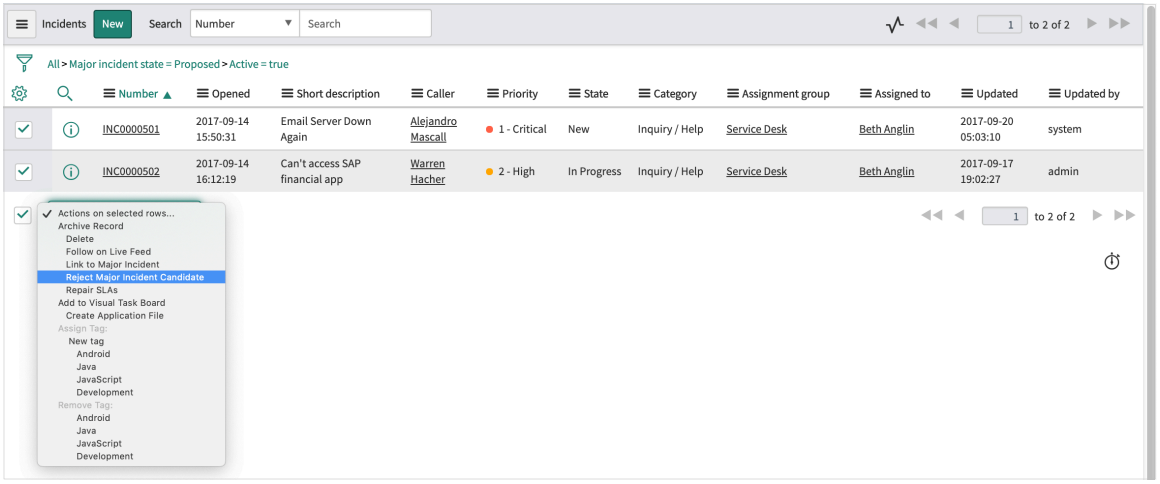
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Major Incidents** > **Kandidaten**.
2. Wählen Sie die Kandidaten aus, die Sie ablehnen möchten.
3. Klicken Sie im Menü „Aktionen“ auf **Kandidat für schwerwiegenden Incident ablehnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie im Dialogfeld „Ablehnungsgrund“ den Grund ein, warum Sie entschieden haben, die Kandidaten nicht als schwerwiegenden Incident zu akzeptieren.
5. Klicken Sie auf **Ablehnen**.
   Die Kandidaten für schwerwiegende Incidents werde abgelehnt.

Schwerwiegende Incidents herunterstufen

Wenn ein Incident fälschlicherweise als schwerwiegender Incident eingestuft wurde, können Sie ihn herunterstufen, sodass er als normaler Incident behandelt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den schwerwiegenden Incident, den Sie herunterstufen möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“ , und wählen Sie **Schwerwiegenden Incident herunterstufen** aus.
4. Geben Sie den Grund für die Herunterstufung ein.
   Der Status des schwerwiegenden Incident wird auf **Abgebrochen** gesetzt, der Incident-Status bleibt jedoch unverändert.

Schwerwiegende Incidents schließen

Sie können einen schwerwiegenden Incident nach der Überprüfung der Lösung (und wenn der Status des schwerwiegenden Incident **Gelöst** lautet) manuell schließen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: major_incident_manager oder admin
- Schwerwiegender Incident befindet sich im Status „Gelöst“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den schwerwiegenden Incident, den Sie schließen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Incident schließen**.

Hinweis:

- Wenn Sie einen Incident abbrechen und der Status des schwerwiegenden Incident **Vorgeschlagen** oder **Akzeptiert** lautet, ändert sich der Status des schwerwiegenden Incident in **Abgebrochen**.
- Die Eigenschaft für das automatische Schließen von Incidents: **Aktivieren Sie das automatische Schließen von Incidents auf Grundlage des Lösungsdatums. Wenn Sie diese Option als „Nein" festlegen, wird die automatische Schließung auf Grundlage des Aktualisierungsdatums** ausgeführt und kein Incident-Datensatz geschlossen, der als schwerwiegender Incident akzeptiert wurde. Benutzer mit der Rolle „major_incident_manager" oder „admin" müssen einen schwerwiegenden Incident (nachdem sie die Lösung geprüft haben, und sofern der Status des schwerwiegenden Incident **Gelöst** lautet) manuell schließen.
- Wenn ein Incident als schwerwiegender Incident heraufgestuft wurde, kann ein ESS-Benutzer den Incident nicht lösen, schließen oder erneut öffnen.

Informationen zu schwerwiegenden Incidents im Incident-Formular anzeigen

Wenn ein Incident den Lebenszyklus als schwerwiegender Incident erreicht, werden die Registerkarten **Schwerwiegender Incident** und **Incident-Bericht veröffentlichen** im Incident-Formular angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_read oder admin

Incident befindet sich im Lebenszyklus als schwerwiegender Incident.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Incident aus, der sich im Lebenszyklus des schwerwiegenden Incidents befindet.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegender Incident**.

Feld	Beschreibung
Schwerwiegender Incident – Status	Folgende Status sind für schwerwiegende Incidents möglich: ○ **Vorgeschlagen**: Der Anfangsstatus, wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Incident erstellt oder vorgeschlagen wird. ○ **Akzeptiert**: Der Status, wenn ein schwerwiegender Incident direkt von einem Manager für schwerwiegende Incidents erstellt wird oder ein Kandidat von einem Manager für schwerwiegende Incidents zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wird. ○ **Abgelehnt**: Der Kandidat für einen schwerwiegenden Incident wird von einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Manager für schwerwiegende Incidents abgelehnt. ○ **Abgebrochen**: Der schwerwiegende Incident wird von einem Manager für schwerwiegende Incidents herabgestuft.
Vorgeschlagen von	Benutzer, der den Incident als Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen hat.
Vorgeschlagen	Datum und Uhrzeit, zu der der Incident als Kandidat für einen schwerwiegenden Incident vorgeschlagen wurde.
Hochgestuft durch	Benutzer, der den Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft hat.
Hochgestuft	Datum und Uhrzeit, zu der der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wurde.
Geschäftsauswirkung	Die geschäftliche Auswirkung des im schwerwiegenden Incident ermittelten Problems.
Wahrscheinliche Ursache	Die wahrscheinliche Ursache des Problems, das im schwerwiegenden Incident ermittelt wurde.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident**.
   Wenn Sie die Informationen für den Nachfolgebericht zum Incident bereits in der Workbench für schwerwiegende Incidents ausgefüllt haben, werden die entsprechenden Informationen in den folgenden Feldern angezeigt:

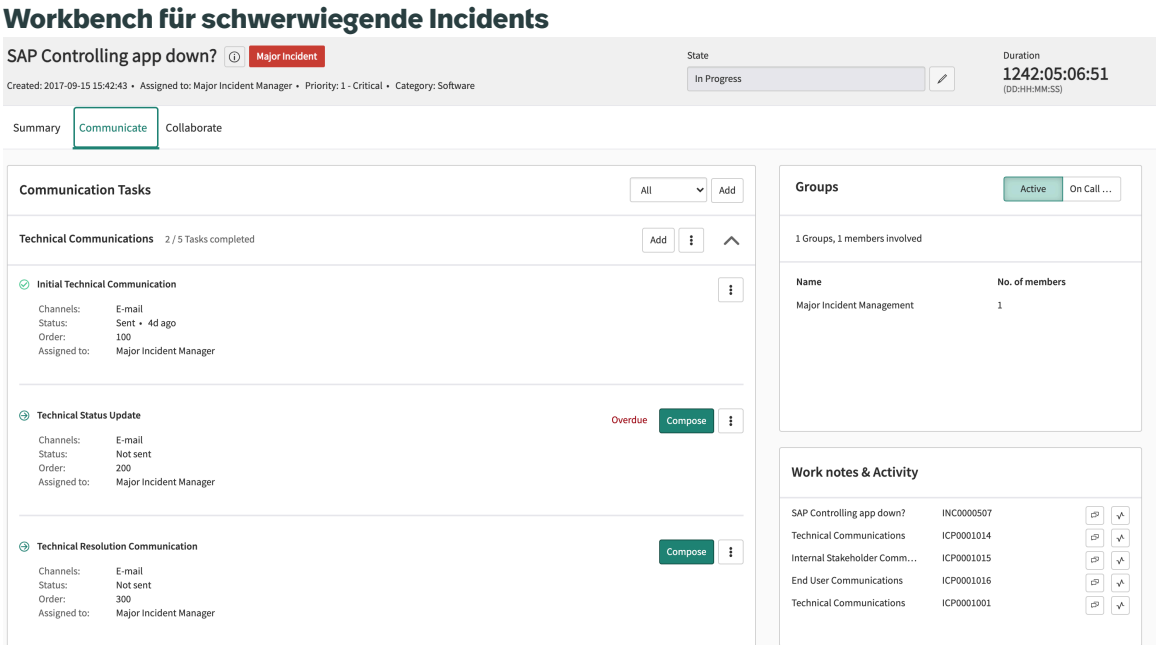
Feld	Beschreibung
Übersicht	Zusammenfassung des Incident.
Ergebnisse	Informationen darüber, was den schwerwiegenden Incident verursacht hat und welche Erkenntnisse gewonnen wurden.
Zeitleiste	Informationen aller Aktivitäts-Feeds, nicht nur des Incident, sondern auch des Kommunikationsplans für Incidents und der Incident-Kommunikationsaufgaben in Bezug auf den Incident.

Workbench für schwerwiegende Incidents

Die Workbench für schwerwiegende Incidents ist eine einzelne Fensteransicht, die für Manager für schwerwiegende Incidents, Kommunikationsmanager und Lösungsgruppen konzipiert ist. Sie hilft beim Verwalten schwerwiegender Incidents durch Zusammenfassen und Bereitstellen verwertbarer Informationen.

Um zur Workbench für schwerwiegende Incidents zu navigieren, öffnen Sie einen schwerwiegenden Incident oder einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident und klicken im Header des Formulars auf **Workbench anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Gruppen und die Anzahl der Mitglieder, die am Gruppen-Widget beteiligt sind, werden anhand der Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** des Incidents, des Kommunikationsplans für Incidents, der Incident-Aufgabe sowie der an einer aktiven Konferenzschaltung beteiligten Mitglieder ausgefüllt.

Komponenten in der Formularkopfzeile

- Um von der Workbench zurück zum Incident-Formular zu navigieren, klicken Sie in der Kopfzeile der Workbench auf **Formular anzeigen**.
- Wenn sich ein Incident noch nicht im Status **Gelöst** befindet, wird im Header die Schaltfläche **Lösen** angezeigt. Klicken Sie auf **Lösen**, um einen Incident zu lösen.
- Wurde ein Incident noch nicht als schwerwiegender Incident akzeptiert, so wird im Header der Workbench eine Auswahlliste angezeigt. Die Liste zeigt Optionen, um den Incident zu einem schwerwiegenden Incident heraufzustufen oder den Incident abzulehnen.
- Verwenden Sie das Chat-Symbol ( ) im Header, um einen Chat auf Incident-Ebene zu initiieren. Der Chat ist ein Datensatz-Feed – alles, was Sie im Chat schreiben, erscheint im Aktivitäts-Stream.
- Sie können auf das klicken, um den Status des Incidents zu ändern.
- Die Dauer ist ein aktiver Timer, der die vergangene Zeit seit der Erstellung des schwerwiegenden Incidents nachverfolgt. Der Timer stoppt, wenn der Incident gelöst ist.

UI-Elemente der Workbench für schwerwiegende Incidents

Die Workbench für schwerwiegende Incidents verfügt über UI-Elemente, die eine Zusammenfassung der Aufgaben, den Fortschritt des Kommunikationsplans, Konferenzinformationen und einen Bericht zu Ursache und Lösung des schwerwiegenden Incidents anzeigen.

Die Workbench für schwerwiegende Incidents enthält folgende UI-Elemente: **Zusammenfassung**, **Kommunizieren**, **Zusammenarbeit** und **Incident-Bericht veröffentlichen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

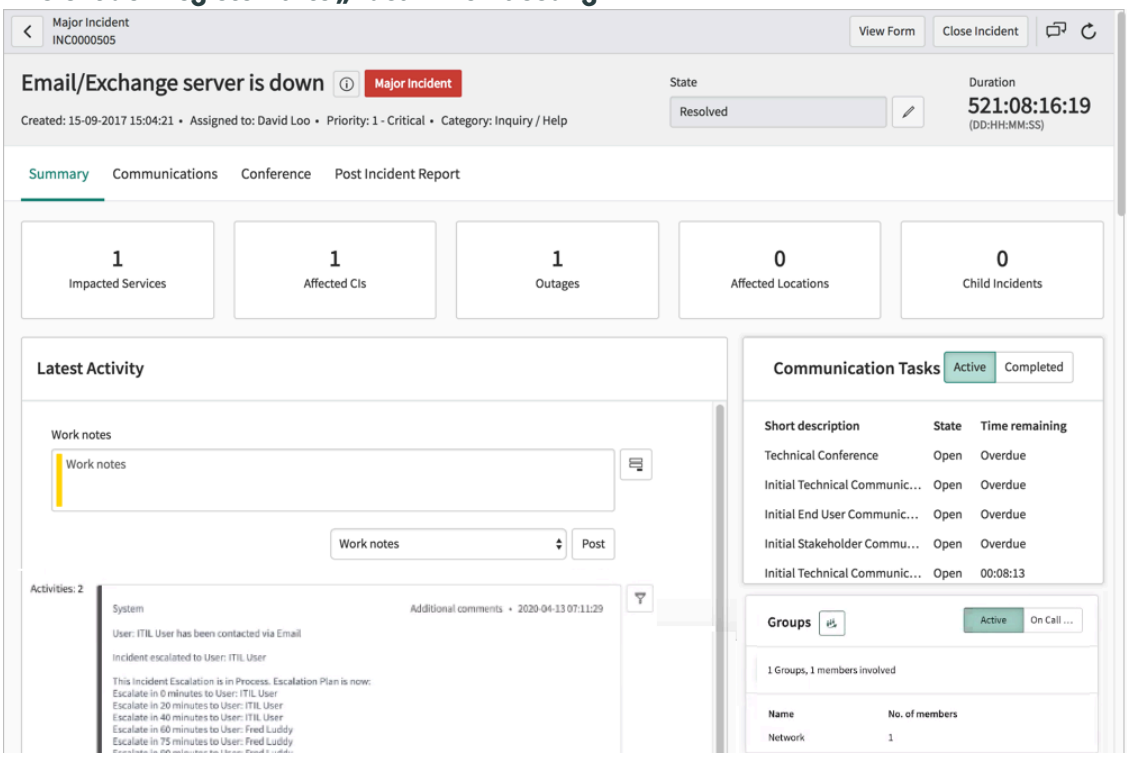
Hinweis:
Sie müssen das Plugin Notify (com.snc.notify) aktivieren, damit die Registerkarte **Zusammenarbeit** angezeigt wird. Die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** ist nur sichtbar, wenn der Status des Incident entweder **Gelöst** oder **Geschlossen** lautet.

Workbench Schwerwiegender Incident – Registerkarte „Zusammenfassung“

Die Registerkarte **Zusammenfassung** zeigt Informationen auf vereinheitlichte Weise in Form eines Kartenlayouts. Die Informationen über betroffene Services, CIs und Standorte, aktive Ausfälle und untergeordnete Incidents halten Sie über die mit einem Incident verknüpften zugehörigen Datensätze auf dem Laufenden.

Registerkarte „Zusammenfassung“

Ansicht der Registerkarte „Zusammenfassung“



Sie können jede Komponente hinzufügen, erstellen oder bearbeiten. Sie können außerdem die letzten Aktivitäten für den schwerwiegenden Incident anzeigen, veröffentlichen oder filtern.

Die Registerkarte enthält auch eine quantitative Zusammenfassung der aktiven und abgeschlossenen Aufgaben sowie der Benutzer bzw. Gruppen, die an der Lösung des schwerwiegenden Incident beteiligt sind. Die Kommunikationsaufgaben sind aufsteigend nach dem Reihenfolgenwert sortiert.

Die Spalte **Verbleibende Zeit** enthält Informationen dazu, wann die Kommunikationsaufgabe fällig ist.

- Wenn Sie die Kommunikationsaufgabe nicht innerhalb der festgelegten Zeit ausführen, ändert sich der Wert zu **Überfällig**.
- Wenn Sie das On-Call Scheduling-Plugin (com.snc.on_call_rotation) aktivieren: Der Benutzer, der für die jeweilige Gruppe Rufbereitschaft hat, wird zusammen mit dem Gruppennamen in der Zusammenfassung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Abschnitt „Gruppen“ zeigt Rufbereitschaftsinformationen einschließlich des Symbols „Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation“ ( ) an, das den aktiven Status der Eskalation angibt. Grün weist auf eine aktive Eskalation hin, schwarz hingegen auf eine abgeschlossene Eskalation. Klicken Sie auf das Symbol, um das Pop-up „Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation“ anzuzeigen.

Aktivieren Sie das Plugin „Event Management“ (com. glideapp. itom. SNAC), um der Registerkarte **Zusammenfassung** eine Karte **Warnung** hinzuzufügen, die Sie über die Anzahl der Warnungen für jeden Incident auf dem neuesten Stand hält. Die Anzahl ist die Summe aller primären und sekundären Warnungen für den Incident.

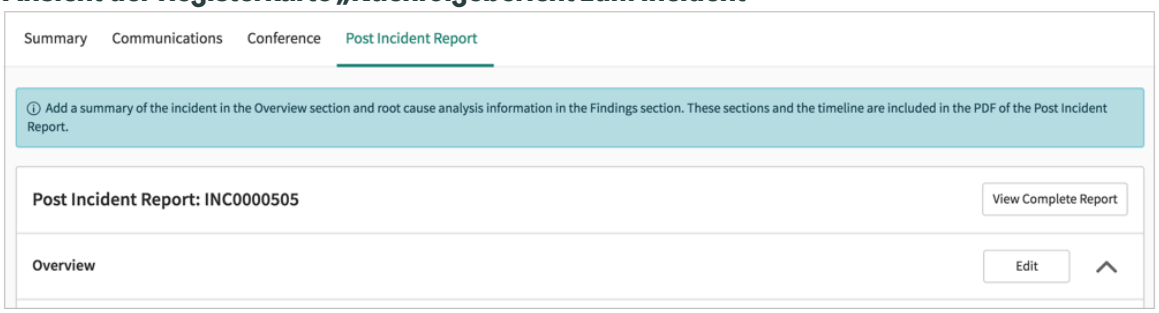
Schwerwiegender Incident-Workbench – Registerkarte „Nachfolgebericht zum Incident“

Die Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** hilft Ihnen, die Ursache des schwerwiegenden Incident und die von den Teams zur Lösung des Incident getroffenen Maßnahmen zu verstehen.

Die Teams können die Reaktion auf Incidents und den Lösungsprozess bewerten und Folgemaßnahmen festlegen. Im Nachfolgebericht zum Incident müssen die ausgeführten Maßnahmen, die Gründe dafür und die Ergebnisse erfasst werden.

Hinweis:
Der Manager für schwerwiegende Incidents kann einen Bericht bearbeiten, wenn sich der Incident im Status **Gelöst** befindet.

Ansicht der Registerkarte „Nachfolgebericht zum Incident“



Der Nachfolgebericht zum Incident enthält folgende Abschnitte, in denen ein Manager für schwerwiegende Incidents die erforderlichen Angaben machen kann:

- **Übersicht**: Zusammenfassung des Incidents.
- **Ergebnisse**: Informationen darüber, was den schwerwiegenden Incident verursacht hat und welche Erkenntnisse daraus gewonnen wurden.
- **Auflösung**: Informationen zu den Schritten, die zur Lösung des Problems unternommen wurden. Der Manager für schwerwiegende Incidents kann außerdem zugehörige Problem- oder Change-Informationen hinzufügen, indem er auf **Hinzufügen** oder **Verwalten** klickt.
- **Zeitleiste**: Informationen über alle Aktivitätsfeeds, nicht nur des Incident, sondern auch des Kommunikationsplans für Incidents und der Incident-Kommunikationsaufgaben im Zusammenhang mit dem Incident. Sie können die Zeitleiste mit der letzten Aktivität aktualisieren, indem Sie auf **Zeitlinie erneut generieren** klicken.

Hinweis:
Die Informationen, die Sie für **Überblick**, **Ergebnisse** und **Zeitleiste** angeben, werden im Abschnitt „Nachfolgebericht zum Incident“ des Incident-Formulars aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie das Management kontinuierlicher Verbesserungen-Plugin (CIM) (com.sn_cim) aktivieren, wird der Abschnitt „Zugehörige Verbesserungsdatensätze“ im Bericht angezeigt. Dieser Abschnitt zeigt die Datensätze für eingehende CIM-Integrationen.

Wenn Sie auf **Abgeschlossenen Bericht anzeigen** klicken, werden alle vom Manager für schwerwiegende Incidents eingegebenen Informationen zusammengestellt, und Sie können den Bericht im PDF-Format herunterladen, indem Sie auf **PDF-Bericht herunterladen** klicken.

Die folgenden Links werden im Incident-Formular im Abschnitt „Zugehörige Links“ angezeigt:

- **PIR-Zeitleiste erneut generieren**: Dieser Link wird angezeigt, wenn sich der Incident im Status **Gelöst** befindet und der Benutzer die Rolle „major_incident_manager“ innehat.
- **Vorschau auf PIR**: Dieser Link wird angezeigt, wenn sich der Incident im Status **Gelöst** oder **Geschlossen** befindet und der Benutzer die Rolle „itil“ innehat.

Hinweis:
Im heruntergeladenen Bericht unter **Zeitlinie für Reaktion auf Incident** wird die im Zeitmessungstyp **Zeit bis zum Identifizieren** angezeigte Zeit folgendermaßen berechnet:

- Wenn Sie den Incident als schwerwiegenden Incident vorschlagen: Die Zeit zeigt die Zeit von der Erstellung der ersten zugehörigen Warnung für diesen Incident oder (falls keine Warnung vorhanden oder das Plugin Ereignismanagement inaktiv ist) der Erstellung des Incident (je nachdem, was zuerst eintritt) bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Incident erstmals als schwerwiegender Incident vorgeschlagen wird.
- Wenn Sie einen schwerwiegenden Incident direkt erstellen: Die Zeit zeigt die Zeit von der Erstellung der ersten zugehörigen Warnung für diesen Incident oder (falls keine Warnung vorhanden oder das Plugin Ereignismanagement inaktiv ist) der Erstellung des Incident (je nachdem, was zuerst eintritt) bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Incident zu einem schwerwiegenden Incident hochgestuft wird.

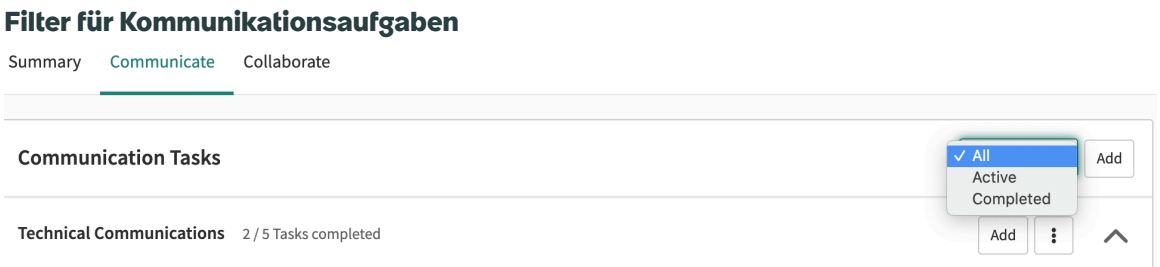
Zugehörige Informationen

Incidents neue Nachfolgeberichte zuordnen

Registerkarte „Kommunizieren“ in der Workbench Schwerwiegender Incident

Die Registerkarte **Kommunizieren** hilft Ihnen, den Fortschritt eines Kommunikationsplans und die zugehörigen Aufgaben zu verstehen.

Wenn einem Kommunikationsplan mehrere Kommunikationsaufgaben zugeordnet sind, erscheinen alle Aufgaben unter dem jeweiligen Kommunikationsplan.

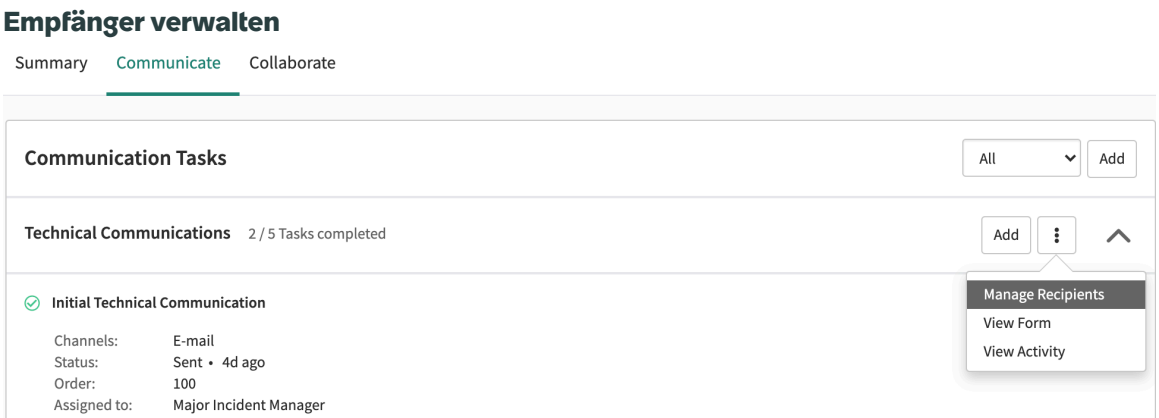


Sie können die Kommunikationsaufgaben filtern, um alle, aktive oder abgeschlossene Aufgaben anzuzeigen. Sie können auch einen neuen Kommunikationsplan hinzufügen, indem Sie auf **Hinzufügen** klicken. Sie können eine Kommunikationsaufgabe für einen vorhandenen Plan erstellen, indem Sie auf **Aufgabe**hinzufügen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikationsplan aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzufügen. Wenn Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

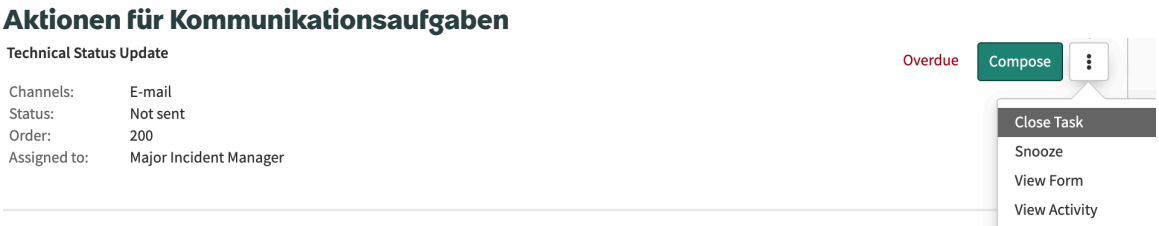
nach dem Speichern des Plans einem bestimmten Empfänger hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Empfänger verwalten**.

Hinweis:
Wenn Sie in der Workbench für die Verwaltung schwerwiegender Incidents eine Kommunikationsaufgabe zum Senden einer E-Mail erstellen und eine Empfängerliste auswählen, wird die Empfängerliste anstelle einzelner Benutzer hinzugefügt. Die Liste der Benutzer in der Empfängerliste wird vom System während der Verarbeitung der E-Mail-Anforderung berechnet, wodurch die Systemleistung verbessert wird. Außerdem können Sie im Abschnitt Empfänger nach Bedarf Benutzer, Gruppen und E-Mail-Adressen hinzufügen. Aktivieren Sie diese Funktion, indem Sie die Option **Eigenschaft zum Umschalten der Unterstützung für die Empfängerliste in Email Client für Kommunikationsaufgaben** (`sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled`) in den Eigenschaften der Verwaltung schwerwiegender Incidents auswählen. Sie können eine Empfängerliste mithilfe eines Skripts erstellen, um eine benutzerdefinierte Liste von Benutzern abzurufen oder eine vordefinierte Liste von Benutzern einzuschließen.



Die folgenden Aktionen können für eine bestimmte Kommunikationsaufgabe ausgeführt werden:

- **Aufgabe schließen**: Wenn die Aufgabe mindestens einmal ausgeführt wurde, wird die Kommunikationsaufgabe geschlossen, und der Status wird in Abgeschlossen geändert. Andernfalls wird der Status in Übersprungen geändert.
- **Schlummern**: Nur für wiederkehrende Kommunikationsaufgaben verfügbar. Ermöglicht dem Benutzer, die Kommunikationsaufgabe einmal zu überspringen, und der Fälligkeits-Timer wird aktualisiert.
- **Formular anzeigen**: Sie können bei jeder Aufgabe im Plan zurück zum Formular navigieren.
- **Aktivität**anzeigen: Ermöglicht Ihnen, den Aktivitätsverlauf anzuzeigen und Ihre Arbeitsnotizen oder zusätzlichen Kommentare für eine Kommunikationsaufgabe zu veröffentlichen.

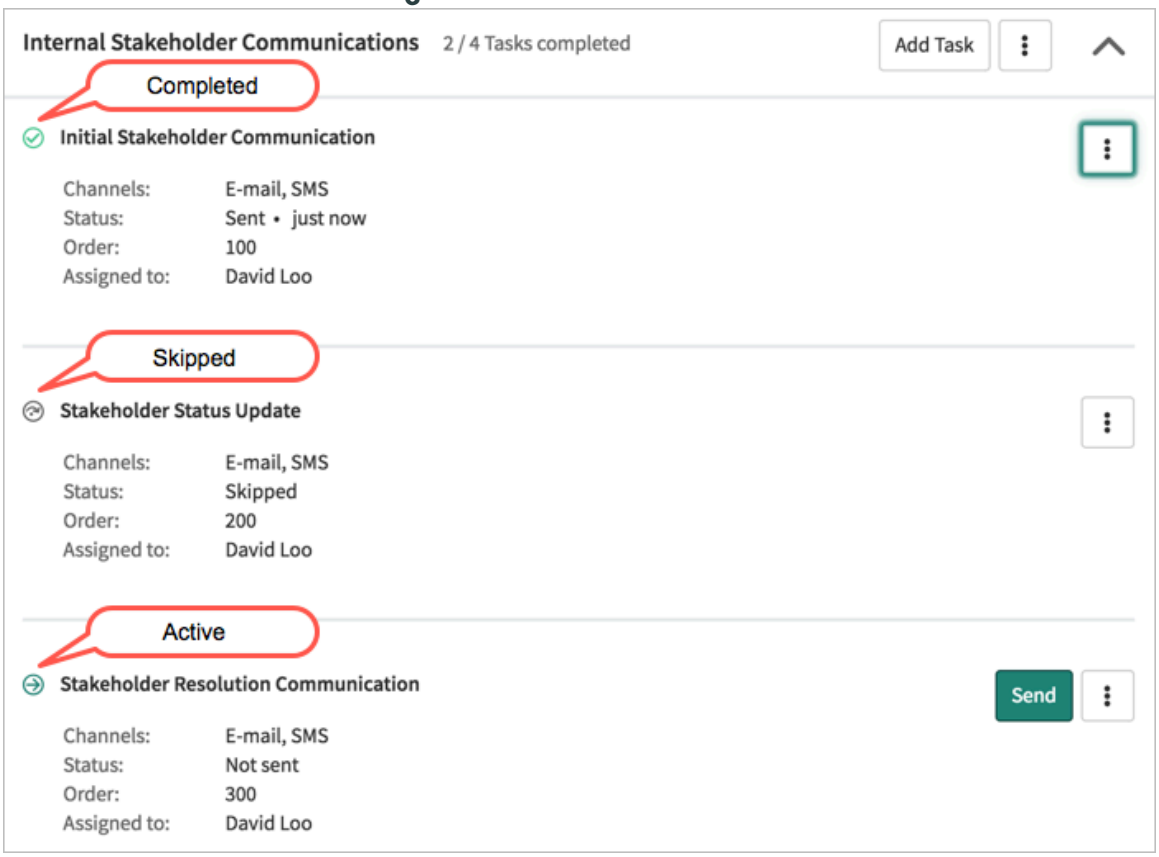


Sie können auch die Fälligkeitszeit bevorstehender Aufgaben und die überfällige Zeit anzeigen, falls die Aufgabe nicht innerhalb des erwarteten Zeitraums abgeschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf **Verfassen**, um eine Benachrichtigung zu senden. Wenn die Benachrichtigung nur einmal gesendet werden muss, ändert sich nach dem Senden der Benachrichtigung der Status der Aufgabe in Abgeschlossen. Wenn die Aufgabe wiederholt wird, ändert sich der Status der Aufgabe in Offen. Nachdem eine wiederkehrende Kommunikationsaufgabe ausgeführt wurde, ändert sich der Status der Kommunikationsaufgabe in **Gesendet**, gefolgt von der Anzahl der Wiederholungen der Kommunikationsaufgabe, die bis zu diesem Zeitpunkt ausgeführt wurden. Zum Beispiel bedeutet „Gesendet(2x)“, dass die Kommunikationsaufgabe zweimal ausgeführt wurde.

Status von Kommunikationsaufgaben



Symbole links neben dem Namen der Kommunikationsaufgabe stellen den Status der Kommunikationsaufgabe dar, z. B. „Abgeschlossen“, „Übersprungen“ oder „Aktiv“.

Im Abschnitt „Arbeitsnotizen und Aktivitäten“ können Sie einen Chat auf der Ebene des Incident oder des Kommunikationsplans für Incidents beginnen. Sie können auch den Aktivitäts-Stream für diesen Datensatz anzeigen.

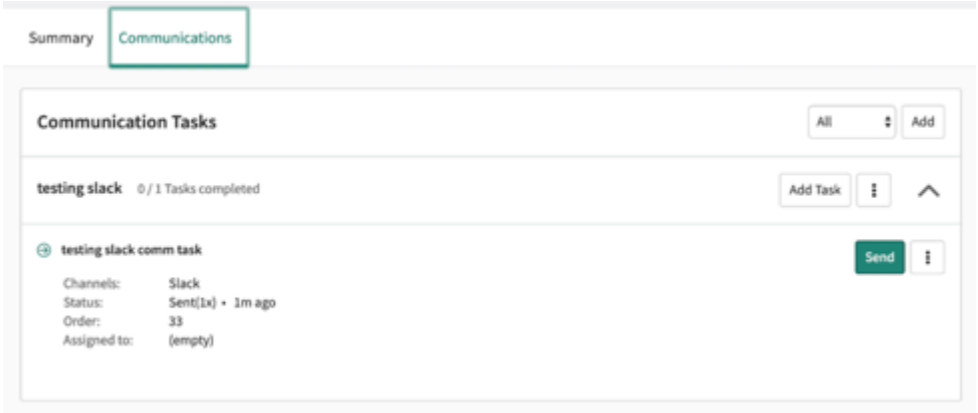
Benutzer über Slack benachrichtigen

Für die Slack-Funktionalität installieren Sie Collaboration-Services aus dem ServiceNow Store .

Wenn Sie Slack als Kommunikationskanal hinzufügen, wird Folgendes angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansicht des Slack-Kommunikationskanals

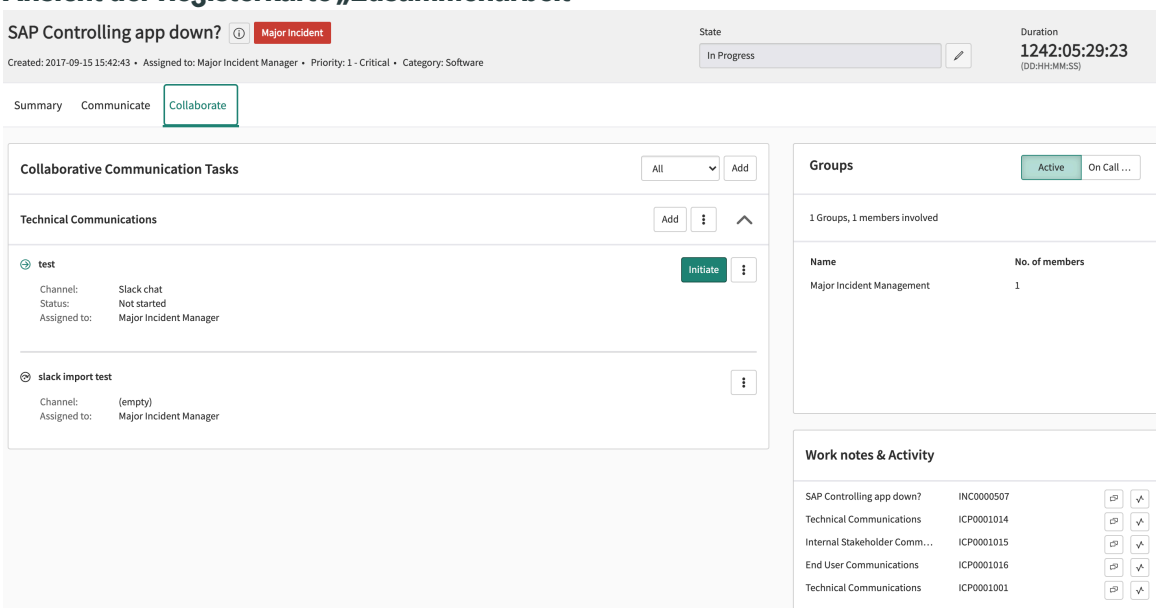


Klicken Sie auf **Verfassen**, um die Slack-Nachricht an die Kontakte zu übermitteln, die Sie bereits bei der Definition des Kommunikationsplans im Kommunikationskontakt angegeben haben. Die ausgewählten Kontakte erhalten eine direkte Nachricht vom `Slack` -Bot. Sie können Aktionen für die Kommunikationsaufgaben ausführen, z. B. **Geschlossene Aufgabe**, **Schlummern**, **Formular anzeigen** und **Aktivität anzeigen**.

Workbench Schwerwiegender Incident — Registerkarte „Zusammenarbeit“

Auf der Registerkarte **Zusammenarbeit** werden Informationen zu Kommunikationsaufgaben angezeigt, deren Kommunikationskanal mit „Konferenz“ angegeben ist. Außerdem können Sie die Teilnehmer an einem Konferenzanruf verwalten.

Ansicht der Registerkarte „Zusammenarbeit“



Genauso wie auf der Registerkarte **Zusammenfassung** können Sie auch hier einen neuen Kommunikationsplan hinzufügen, indem Sie auf **Hinzufügen** klicken. Sie können eine Kommunikationsaufgabe für einen vorhandenen Plan erstellen, indem Sie auf **Anruf hinzufügen** klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Add-communication-plan-from-mim-workbench. Wenn Sie nach dem Speichern des Plans einem bestimmten Empfänger hinzufügen oder entfernen möchten, klicken Sie auf **Teilnehmer verwalten**.

Um eine Telefonkonferenz zu starten, klicken Sie auf **Initiate** (Initiieren). Wenn es sich bei der Kommunikationsaufgabe um eine einmalige Aufgabe handelt, ändert sich der Status der Aufgabe nach Beendigung des Anrufs in **Abgeschlossen**. Wenn sich die Aufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wiederholt, ändert sich der Status der Aufgabe in **Offen**, und es wird anzeigt, wie oft die Konferenzschaltung begonnen wurde.

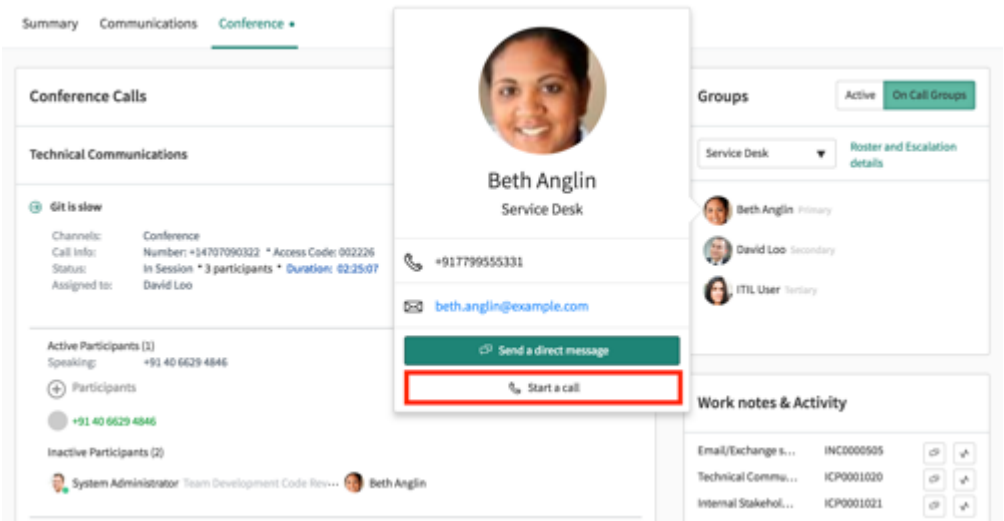
Hinweis:
Wenn Sie der Konferenzschaltung eine Benutzergruppe hinzufügen, wird die Gruppe selbst zum Anruf hinzugefügt, und die Eskalationshierarchie wird automatisch befolgt, sobald Sie den Anruf starten. Legen Sie die Eigenschaft `com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation` auf „Wahr“ fest. Weitere Informationen zur Eigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften für On-Call Scheduling.

Unter jeder Aufgabe werden im Abschnitt „Aktiver Teilnehmer“ die aktiven Teilnehmer und im Abschnitt „Inaktiver Teilnehmer“ die inaktiven Teilnehmer angezeigt.

Wenn der Anruf gerade ausgeführt wird, kann der ITIL-Benutzer, der Zugriff auf die Workbench hat, am Konferenzanruf teilnehmen, indem er auf **An Anruf teilnehmen** klickt. Die Teilnehmer können auch einen weiteren Benutzer zu einer laufenden Telefonkonferenz hinzufügen, indem sie auf **+ Teilnehmer** klicken. Der Konferenzleiter kann den Konferenzanruf beenden, indem er auf **Anruf beenden** klickt. Der Konferenzleiter kann einen aktiven Teilnehmer stummschalten, die Stummschaltung aufheben oder Teilnehmer abschalten, indem er den Mauszeiger über den aktiven Teilnehmer bewegt und auf klickt.

Im Abschnitt „Arbeitsnotizen und Aktivitäten“ können Sie eine Verbindungsnachricht für den Incident oder den Kommunikationsplan für Incidents senden. Sie können auch den Aktivitäts-Stream anzeigen.

Um einen Anruf direkt an die Gruppenmitglieder zu initiieren, klicken Sie auf **Einen Anruf beginnen**.



Um einen Anruf zu beginnen, füllen Sie die Eigenschaft `sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number` mit einer gültigen Notify-Nummer aus, die über Sprachfunktionen verfügt. Für einen Benutzer, der sich bereits in einer aktiven Sitzung befindet, ist **Einen Einen Anruf beginnen** deaktiviert. Sie können alle Teilnehmer stummschalten oder mit den Optionen **Alle Stummschalten** und **Stummschaltung für alle aufheben** die Stummschaltung aufheben. Wenn Sie das Notify – Twilio Direct-Treiber-Plugin (com.snc.notify.twilio_direct) aktivieren, werden die aktiven Teilnehmer grün hervorgehoben.

Informationen zum Senden einer Benachrichtigung Microsoft Teams aus der Workbench für schwerwiegende Incidents finden Sie unter Benachrichtigung aus der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents senden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Prozess-Flow für die Slack-Kommunikation finden Sie unter Prozess-Flow für Slack-Kommunikation.

Informationen zum Hinzufügen einer gemeinschaftlichen Kommunikationsaufgabe finden Sie unter Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabenhinzufügen.

Incidents neue Nachfolgeberichte zuordnen

Sie können einen eigenen Nachfolgebericht zum Incident erstellen und auf der Registerkarte **Nachfolgebericht zum Incident** die UI-Seite mit der Schaltfläche **Vollständigen Bericht anzeigen** verknüpfen. Mithilfe des angepassten Berichts können Sie Informationen hinzufügen, die für Ihre Organisation spezifisch sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, major_incident_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie den Wert **PIR-Export-UI-Seiten-URL** der Eigenschaft für schwerwiegende Incidents auf die neue UI-Seite fest, um die Schaltfläche **Vollständigen Bericht anzeigen** mit Ihrer Seite „Nachfolgebericht zum Incident“ zu verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Seiten** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Erstellen Sie eine UI-Seite.
   Informationen zum Erstellen einer UI-Seite finden Sie unter UI-Seiten .
3. Navigieren zu **Incident** > **Einstellungen für schwerwiegende Incidents**.
4. Tragen Sie in der Eigenschaft **PIR-Export-UI-Seiten-URL** (`sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page`) den Link der neuen UI-Seite ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie auf die Schaltfläche **Vollständigen Bericht anzeigen** klicken, wird die neue UI-Seite geöffnet.

Kommunikationsplan aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzufügen

Sie können einen neuen Kommunikationsplan erstellen oder einem vorhandenen Kommunikationsplan aus der Workbench eine Aufgabe hinzufügen. Diese UI Action ist hilfreich, wenn Sie noch keinen bestehenden, gut definierten Kommunikationsplan im System haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workbench für schwerwiegende Incidents.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikation** und dann im Abschnitt „Kommunikationsaufgaben“ auf **Hinzufügen**, um das Popup-Fenster „Ad-hoc-Kommunikation“ anzuzeigen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung des Plans	Kurze Beschreibung, wovon der Kommunikationsplan handelt.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanäle	Aktivieren Sie die Checkbox, um als Kommunikationsmodus für den Plan E-Mail, SMS, Slack oder Konferenz auszuwählen.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.

Fügen Sie ähnliche Incidents aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzu

Fügen Sie ähnliche Incidents zu einem schwerwiegenden Incident hinzu, damit die Support-Teams für einen koordinierten Antwortprozess am übergeordneten Datensatz arbeiten können.

Vorbereitungen

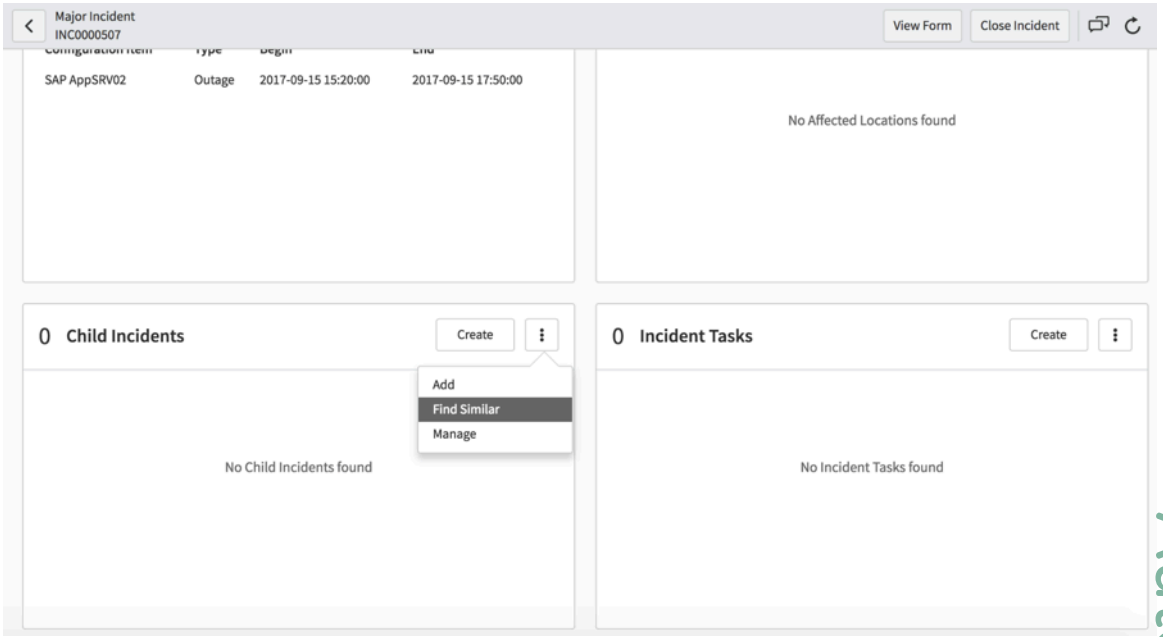
Erforderliche Rolle: itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager oder admin

- Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml).
  - Konfigurieren Sie Predictive Intelligence, und trainieren Sie die Lösungsdefinition mit dem Namen *ml_sn_global_similar_incidents_mim*. Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösungsdefinition finden Sie unter Erstellen und Trainieren einer Ähnlichkeitslösung.
- Stellen Sie sicher, dass unter eine aktive ML-Lösung vorhanden ist **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungen** mit dem Lösungsnamen *ml_sn_global_similar_incidents_mim*.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workbench für schwerwiegende Incidents.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenfassung**.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Nachfolge-Incidents“ auf ⋮ und anschließend auf **Nach Ähnlichem suchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie im Dialogfeld „Ähnliche Incidents hinzufügen“ die ähnlichen Incidents aus, die Sie mit dem schwerwiegenden Incident in Beziehung setzen möchten, und klicken Sie dann auf **Auswahl hinzufügen**. Der ähnliche Nachfolge-Incident erscheint im Abschnitt „Nachfolge-Incidents“.

Zugriff auf den Rufbereitschafts-Eskalationspfad von der Workbench für schwerwiegende Incidents

Greifen Sie von der Workbench für schwerwiegende Incidents aus auf die Rufbereitschafts-Dienstplan- und -Eskalationsdetails zu, um eine Support-Gruppe zu erreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager oder admin

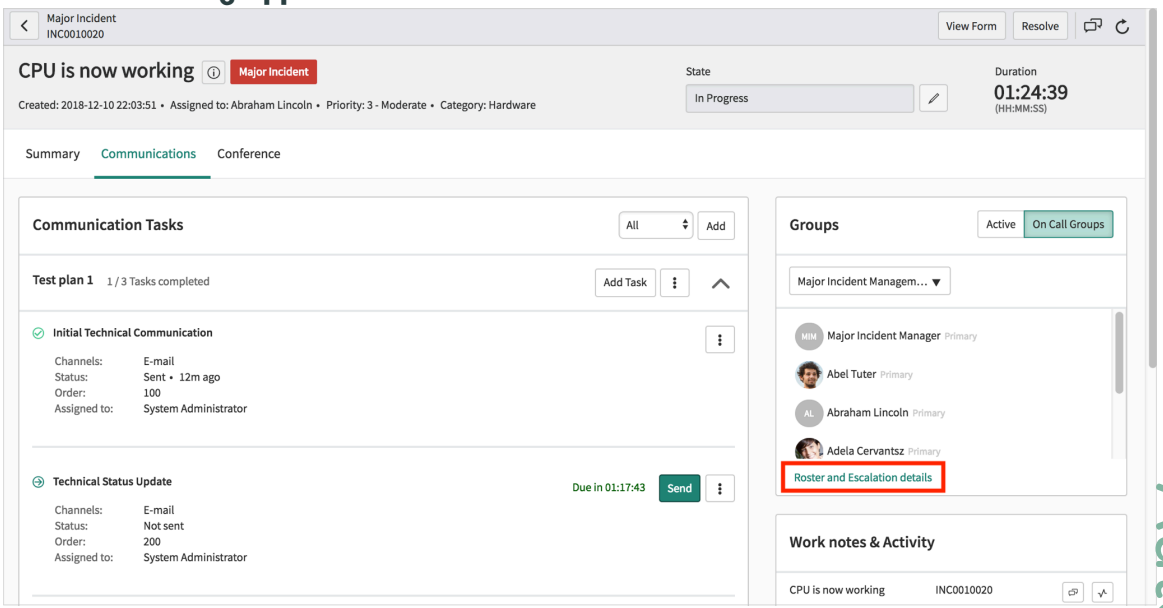
Aktivieren Sie das „On-Call-Scheduling“-Plugin (com.snc.on_call_rotation).

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workbench für schwerwiegende Incidents.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikation**.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Gruppen** auf **Rufbereitschaftsgruppen**.
4. Wählen Sie in der Liste eine Gruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufbereitschaftsgruppen



5. Klicken Sie auf **Dienstplan- und Eskalationsdetails**.
6. Klicken Sie im Fenster auf **Eskalationspfad**.
   Sie können auf die Rufbereitschafts-Eskalationsinformationen zugreifen.

Übersicht über schwerwiegende Incidents (Dashboard)

Das Modul „Übersicht über schwerwiegende Incidents“ bietet zwei Versionen des Dashboards für Performance Analytics (PA) zur Überprüfung der Informationen zu schwerwiegenden Incidents auf einen Blick.

Benutzer mit der Rolle „itil“, „sn_incident_write“, „major_incident_manager“ oder „communication_manager“ können auf das Dashboard zugreifen.

Das Dashboard für Performance Analytics (PA) ist in den beiden Versionen „Normal“ und „Premium“ verfügbar. Sie müssen das Plugin „Incident Management – Verwaltung schwerwiegender Incidents“ (com.snc.incident.mim) aktivieren, um das normale Dashboard anzuzeigen. Um auf die Premium-Version des Dashboards „Übersicht über schwerwiegende Incidents“ zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics – Content Pack for Major Incident Management“ (com.snc.pa.incident.mim).

Sie können auf folgende Weise zum Dashboard navigieren:

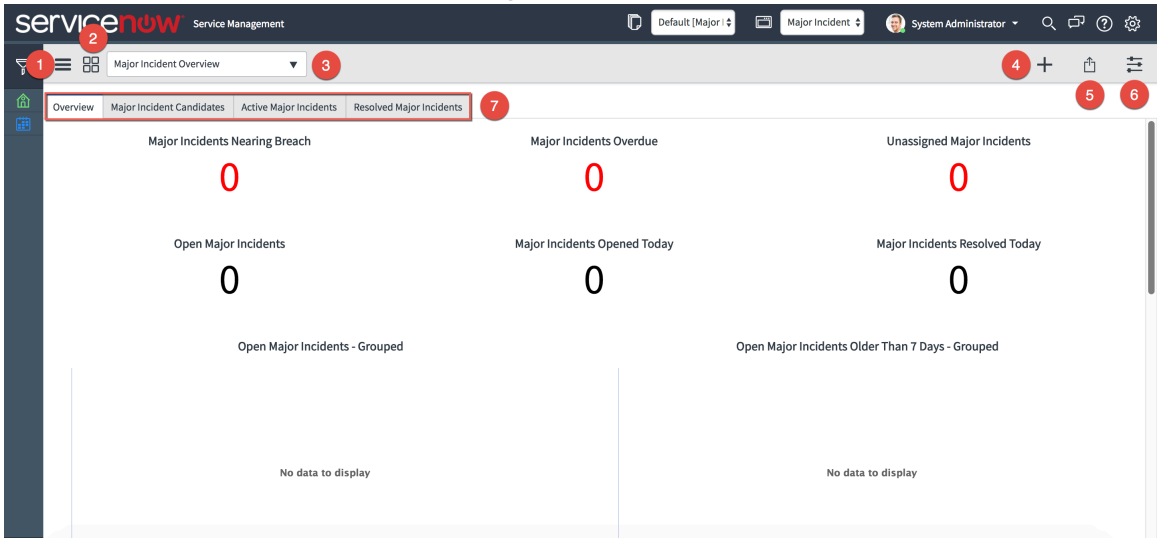
- **Incident** > **Major Incidents** > **Übersicht**
- **Self-Service** > **Dashboard** > **Übersicht über schwerwiegende Incidents**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über schwerwiegende Incidents

Dashboard „Übersicht über schwerwiegende Incidents“



Das Modul „Übersicht über schwerwiegende Incidents“ bietet Informationen zu folgenden Inhalten:

Nr.	UI-Komponente	Beschreibung
1	Dashboard-Steuerelemente	Bietet Optionen zum Erstellen, Duplizieren oder Löschen eines Dashboards. Sie können die Dashboard-URL kopieren oder das Dashboard duplizieren. Darüber hinaus können Sie das Dashboard Ihrer Favoritenliste hinzufügen, eine Registerkarte erstellen oder Filter im Dashboard zurücksetzen.
2	Dashboard-Übersicht	Wechselt zur UI-Seite, auf der Sie das zuletzt aufgerufene Dashboard, Dashboards, die Ihnen gehören oder von Ihnen freigegeben wurden, oder alle Dashboards im System anzeigen können. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues Dashboard zu erstellen.
3	Dashboard-Auswahlliste	Bietet Optionen zur Auswahl verschiedener Dashboards im System.
4	Widgets hinzufügen	Bietet die Option zum Hinzufügen von Widgets. Sie können an dem Widget ziehen, um es im Dashboard zu verschieben oder seine Größe zu ändern.
5	Freigabe	Bietet die Option zum Angeben von Gruppen, Benutzern und Rollen für das Dashboard.
6	Konfiguration	Enthält den Konfigurationsbereich zum Auswählen eines Layouts, in das die Widgets eingefügt werden sollen, oder um bei Bedarf ein Layout zu ändern.
7	Registerkarten	• **Wichtige Incidents, die einem Breach nahekommen**: Anzahl der aktiven größeren Incidents, bei denen der Major Incident State **akzeptiert** wird und die SLA für die Reaktion oder Lösung 75% der zugeteilten Zeit erreicht hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nr.	UI-Komponente	Beschreibung
		• **Schwerwiegende Incidents Überfällig**: Anzahl der aktiven schwerwiegenden Incidents, bei denen der Incident des schwerwiegenden Incidents **akzeptiert** wurde und die SLA für die Antwort oder Lösung verletzt wurde. • **Nicht zugewiesene Hauptincidents**: Anzahl der aktiven Hauptincidents, für die **die Zuordnung zu** leer ist. • **Offene Schwerwiegende Incidents**: Schwerwiegende Incidents, die offen sind und bei denen Status des schwerwiegenden Incidents als **Angenommen** gilt. • **Heute geöffnete Hauptfälle**: Der Hauptincidentstatus wird **akzeptiert** und der Hauptincident wird am aktuellen Tag erstellt. **Hinweis:** Zu den für diesen Tag eröffneten schwerwiegende Incidents gehören sowohl aktive als auch inaktive Incidents. • **Heute gelöste schwerwiegende Incidents**: Schwerwiegende IncidentsIncidents, die am aktuellen Tag gelöst wurden und den Status **Gelöst** aufweisen. • **Offene schwerwiegende Incidents - gruppiert**: Sie können diese Incidents basierend auf **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** filtern. • **Offene schwerwiegende Incidents, die älter als 7 Tage sind - Gruppiert**: Sie können diese Incidents basierend auf **Gruppieren nach** und **Stapeln nach** filtern. • **Schwerwiegende Incidents nach Priorität und Staat** • **Schwerwiegende Incidents nach Priorität und Status älter als 7 Tage** • **Schwerwiegende Incidents geöffnet pro Woche** • **Schwerwiegende Incidents geschlossen pro Woche**

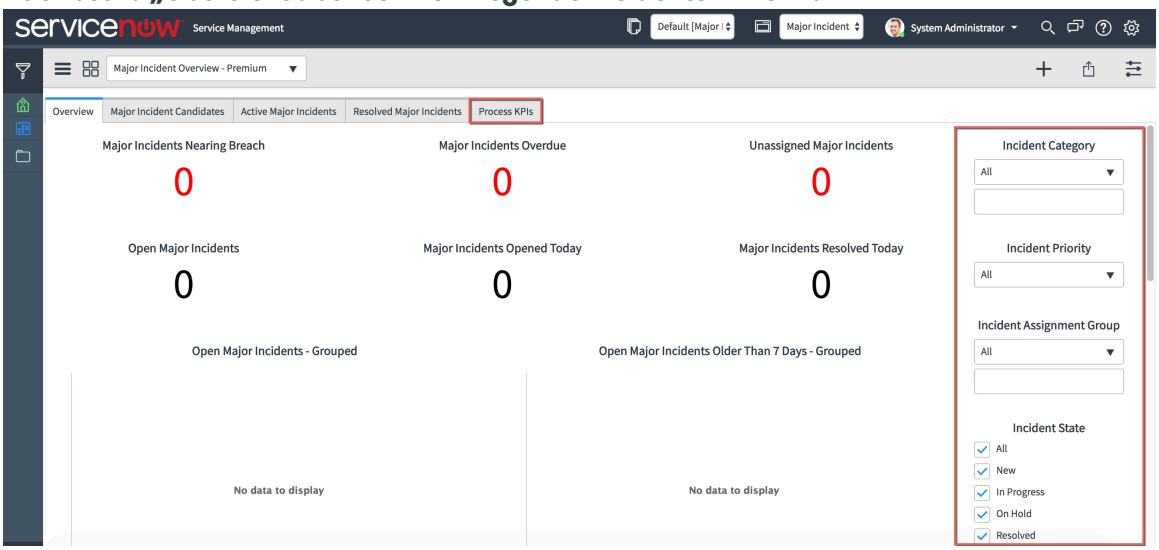
Übersicht über schwerwiegende Incidents – Premium

Übersicht über schwerwiegende Incidents – Premium bietet die folgenden zusätzlichen Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Prozess-KPIs**: Enthält Informationen zu **Aktive schwerwiegende Incidents**, **Anzahl der gelösten schwerwiegenden Incidents**, **Durchschnittliche Lösungszeit von schwerwiegenden Incidents** und **Neue schwerwiegende Incidents im Vgl. zu Gelöst**.
- Interaktive Filter: Ermöglicht das Filtern von Incidents basierend auf Kategorie, Priorität, Zuweisungsgruppe und Status.

Dashboard „Übersicht über schwerwiegende Incidents – Premium“



Zugehörige Informationen

Dashboards erstellen und verwenden

Workbench für schwerwiegende Incidents

Incidents melden

Der Service Desk und andere IT-Manager können Dashboards und Berichte zur Überwachung und Nachverfolgung des Incident-Status und der Servicelevel verwenden.

Incident-Übersicht

Die zugehörigen Listen namens **Incident** > **Übersicht** Dashboard bietet einen schnellen Überblick über den aktuellen Status offener Incidents. Oben zeigen einzelne Bewertungs-Widgets die offenen Incident-Status, z. B. kritische Incidents, nicht zugewiesene Incidents und überfällige Incidents, an. Diagramme auf dem Dashboard gruppieren Incidents nach Faktoren wie Priorität und Status. Die Incident-Übersicht ist vollständig interaktiv und konfigurierbar.

Incident-Berichte

Im Basissystem stehen verschiedene Incident-Berichte zur Verfügung, und Sie können vorhandene Berichte ändern oder neue Berichte erstellen. Navigieren zu **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen** und geben Sie Incident in das Suchfeld ein, um alle Incident-Berichte anzuzeigen. Basissystemberichte umfassen Folgendes:

- Einfache Balken- oder Kreisdiagrammberichte, z. B. Incidents nach Zuweisungsgruppe, Standort, Priorität oder Status. Diese Berichte helfen Ihnen bei der Analyse eines bestimmten Datenpunkts, z. B. ob genügend Mitarbeiter einer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeitreihenberichte, z. B. **Incident Trend by Configuration Item**. Mit diesem Bericht können Sie geschlossene Incidents nach Configuration Item (CI) analysieren, um potenzielle Probleme zu identifizieren.
- Mehrdimensionale Berichte, z. B. **Incidents by Priority and State older than 30 Days**. Dieser Bericht kann Ihnen helfen, Lücken in Serviceleveln zu identifizieren. Zum Beispiel, ob sich eine große Anzahl von Incidents mit niedriger Priorität nach mehr als 30 Tagen im Status **Neu** befindet.

Bewertungsmetrik-Definition

Eine Metrik misst und bewertet die Effektivität von IT Service Management-Prozessen. Der Service Desk kann den Incident Management-Prozess anhand auf der Plattform gesammelter Informationen verbessern. Sie können das Metrikdefinitions-Plugin aktivieren (com.glide.metrics) und die Metriken, die im System überwacht werden sollen, definieren. Mit diesen Metriken und den Informationen innerhalb der Datenbank ist es möglich, Berichte zu generieren, die Dashboards hinzugefügt oder automatisch generiert und verteilt werden können.

Mit diesen Informationen können automatische Regeln wie die Zuweisungsregeln, Servicelevel-Vereinbarungen oder Inaktivitätsüberwachungen so optimiert werden, dass sie besser zur eindeutigen Umgebung des Service Desk passen. Unnötige Incidents können vermieden werden, indem Benutzer aufgefordert werden, vor dem Erstellen eines Incident in der Knowledge Base nachzusehen. Die zugehörige Suchergebnisfunktion im Incident-Formular unterstützt diese Strategie.

Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version)

Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) aggregiert Daten im Zeitverlauf und ist standardmäßig für das Incident Management aktiviert. Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) bietet ein Dashboard für das Incident Management mit 15 Indikatoren zur Bewertung der organisatorischen Leistung. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics für Incident Management.

Wenn Sie Performance Analytics abonnieren, zusätzliche Platform Analytics-Lösungen sind für das Incident Management verfügbar. Die Platform Analytics-Lösung für Incident Management enthalten vorkonfigurierte Dashboards.

Mit einem Performance Analytics-Abonnement erhalten Sie auch Zugriff auf formularinterne Analysen. Formularinterne Analysen integrieren Leistungseinblicke in Incident-Datensätze, sodass Benutzer wichtige Metriken im Kontext abrufen und bessere Entscheidungen treffen können. Weitere Informationen finden Sie unter Text-zu-Anzeige.

Zugehörige Informationen

Berichte erstellen

Incident Management Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen und formularinterne Analysen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Die Platform Analytics-Lösung für Incident-Management sind standardmäßig als Teil von Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) verfügbar.

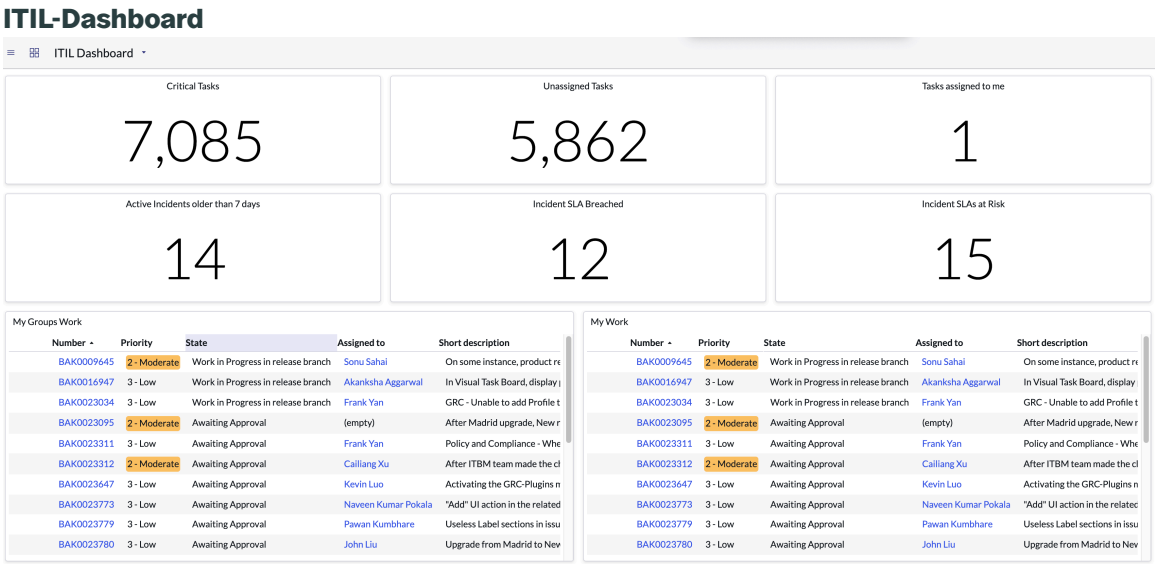
Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

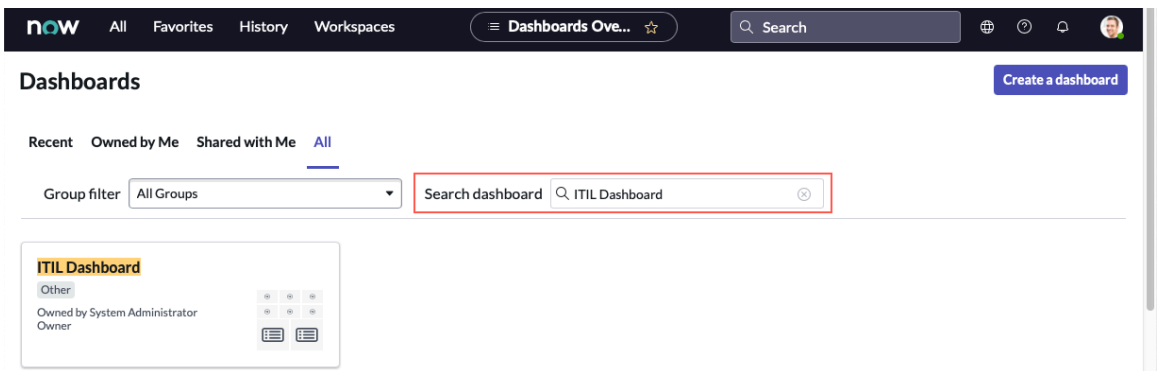
ITIL-Dashboard

Verwenden Sie dieses Dashboard, um Aufgaben und Incidents für den Betrieb des IT Service Desk anzuzeigen, zu verwalten und nachzuverfolgen.



Auf das ITIL-Dashboard zugreifen

Um auf das ITIL-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboard**. Suchen Sie in der Dashboard-Übersicht nach dem ITIL-Dashboard.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer	Beschreibung	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter	Zeigt Incidents und Aufgaben zur Verwaltung der Probleme von Kunden an, öffnet sie, aktualisiert sie, verfolgt sie nach und schließt sie.	itil
IT-Mitarbeiter-Administrator	Kann alle Aktivitäten eines IT-Mitarbeiters ausführen. Darüber hinaus kann der Administrator die Daten und das Layout ändern.	itil_admin

Datenvisualisierungen

Das Dashboard enthält die folgenden Visualisierungen:

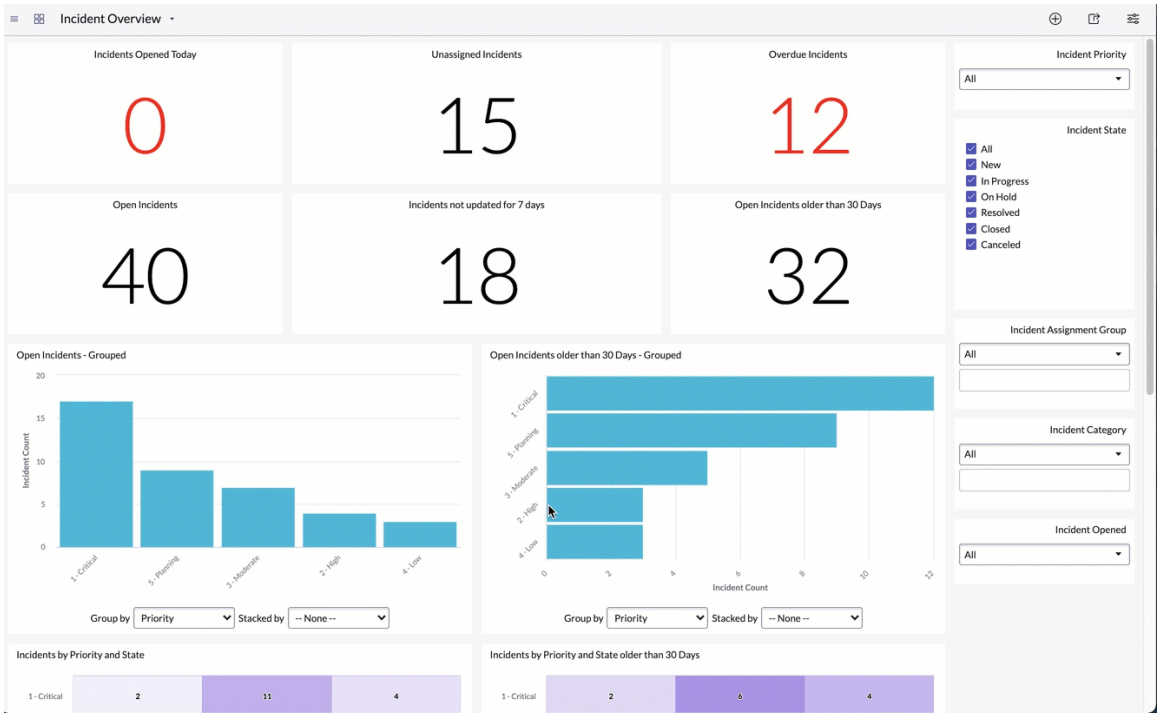
Titel	Typ	Beschreibung
Kritische Aufgaben	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Datensätze für kritische Aufgaben, für die die **Priorität** auf **1** festgelegt ist.
Nicht zugewiesene Aufgaben	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Aufgaben, die noch nicht zugewiesen sind
Mir zugewiesene Aufgaben	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer des Dashboards zugewiesen sind.
Aktive Incidents, älter als 7 Tage	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der aktiven Incidents, die vor sieben Tagen protokolliert worden sind
Verstoß gegen Incident-SLA	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die über den im SLA vorgesehenen Wert hinausgehen
Gefährdete Incident-SLAs	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der aktiven Incidents, bei denen die SLA-Vorgabe noch nicht überschritten wurde, aber 75 % der SLA-Dauer verstrichen ist.
Meine Gruppenarbeit	Liste ( )	Ausstehende Arbeitslast (Aufgaben) der Gruppe des angemeldeten Benutzers
Meine Arbeit	Liste ( )	Ausstehende Arbeitslast (Aufgaben) des angemeldeten Benutzers

Dashboard Incident-Übersicht

Mit diesem Dashboard können Sie den Status von Incidents einsehen, um Kundenprobleme zu planen, zu priorisieren und zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

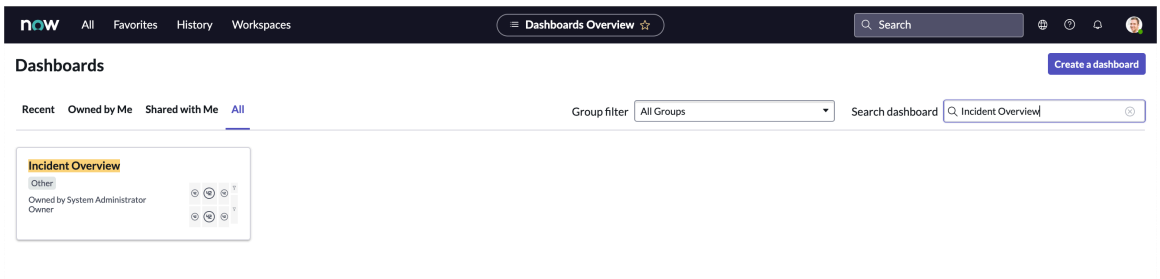
Dashboard „Incident-Übersicht“



Zugriff auf das Dashboard Incident-Übersicht

Um auf das Dashboard „Incident-Übersicht“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Incident** > **Übersicht**.

Navigieren Sie alternativ zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboard**. Suchen Sie in der Dashboard-Übersicht nach dem Dashboard „Incident-Übersicht“.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer	Beschreibung	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter	Öffnet die Incidents zur Verwaltung der Probleme von Kunden, zeigt sie an, aktualisiert sie, verfolgt sie nach und schließt sie.	• itil • sn_incident_read

Datenvisualisierungen

Das Dashboard enthält die folgenden Visualisierungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Heute geöffnete Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der am aktuellen Datum erstellten Incidents
Nicht zugewiesene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die noch nicht zugewiesen sind
Überfällige Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die über den im SLA vorgesehenen Wert hinausgehen
Offene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen
Incidents, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 7 Tagen aktualisiert wurden
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Offene Incidents – Gruppiert	Vertikaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, gruppiert nach Priorität
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Incidents nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents pro Woche	Bereichssymbol ( )	Gesamtzahl der pro Woche geöffneten oder geschlossenen Incidents

Filter

Das Dashboard enthält die folgenden Filter:

Name	Typ	Beschreibung
Incident-Priorität	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Priorität** des Incident-Datensatzes.
Incident-Status	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des **Status** des Incident-Datensatzes.
Incident – Zuweisungsgruppe	Referenz	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der mit dem Incident-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

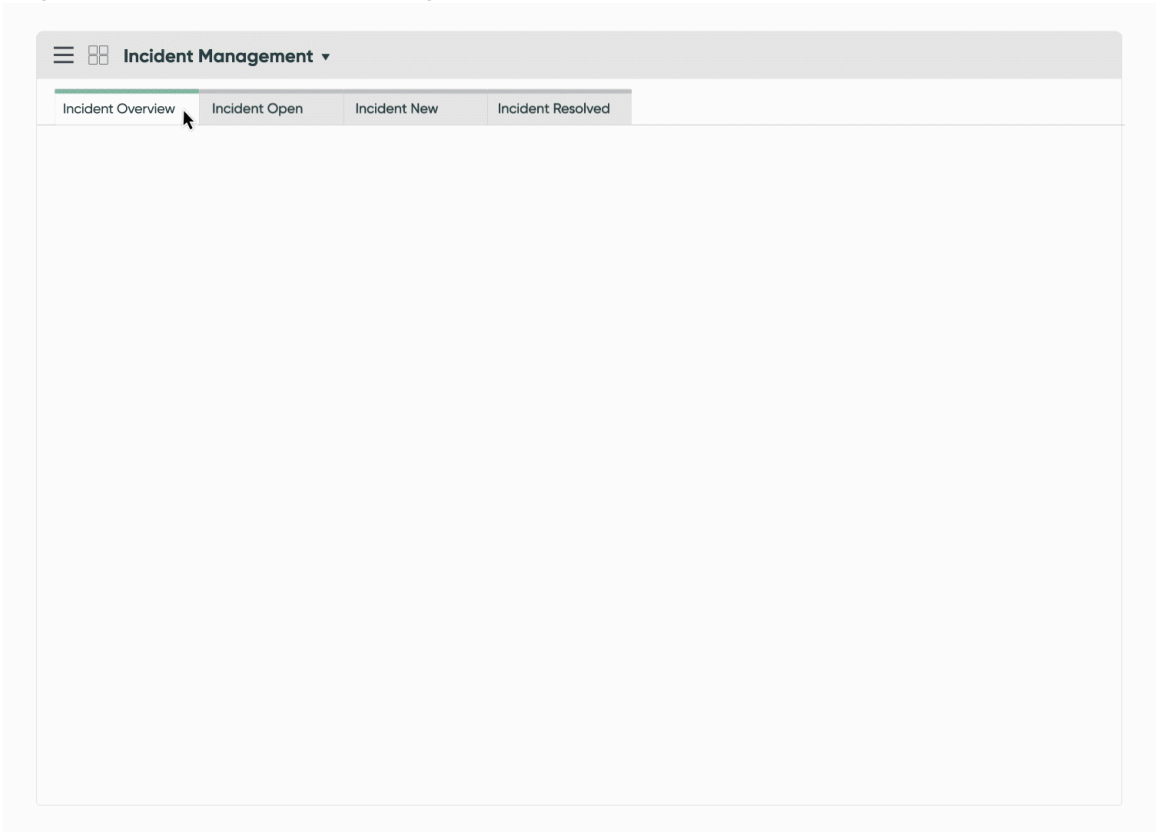
Name	Typ	Beschreibung
		Datensatz verknüpften **Zuweisungsgruppe**.
Incident-Kategorie	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Kategorie** des Incident-Datensatzes.
Incident geöffnet	Datum	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des Erstelldatums des Incidents.

Hinweis:
Dieses Dashboard zeigt die Informationen zu Incidents an, die auf der Registerkarte **Übersicht** des Incident Premium-Dashboards vorliegen.

Incident Management-Dashboard

Im Incident Management-Dashboard können Sie aktuelle Trends zur Erstellung, Dauer und Lösung von Incidents anzeigen. Verwenden Sie die Informationen in diesem Dashboard, um Problembereiche zu erkennen und Ihre Incident Management-Strategie für die Zukunft zu planen.

Registerkarten im Incident Management-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als fünf Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Anzahl neuer Incidents

Tägliche Anzahl der „heute“ geöffneten Incidents.

Anzahl gelöster Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Gelöst.

Wachstum des Incident-Rückstands

Verfolgt die Zunahme oder Abnahme offener Incidents. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl neuer Incidents]] - [[Anzahl gelöster Incidents]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

% der neuen kritischen Incidents

Der Prozentsatz neuer Incidents, die mit der Aufgliederung „Priorität“ und dem Aufgliederungselement 1 – „Kritisch“ gefiltert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl neuer Incidents > Priorität = 1 – Kritisch]]/[[Anzahl neuer Incidents]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Die durchschnittliche Anzahl von Tagen, die zur Lösung eines Incidents benötigt werden, sofern er gelöst wird. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Dauer der gelösten Incidents]]/([[Anzahl gelöster Incidents]] * 24) berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Dauer der gelösten Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

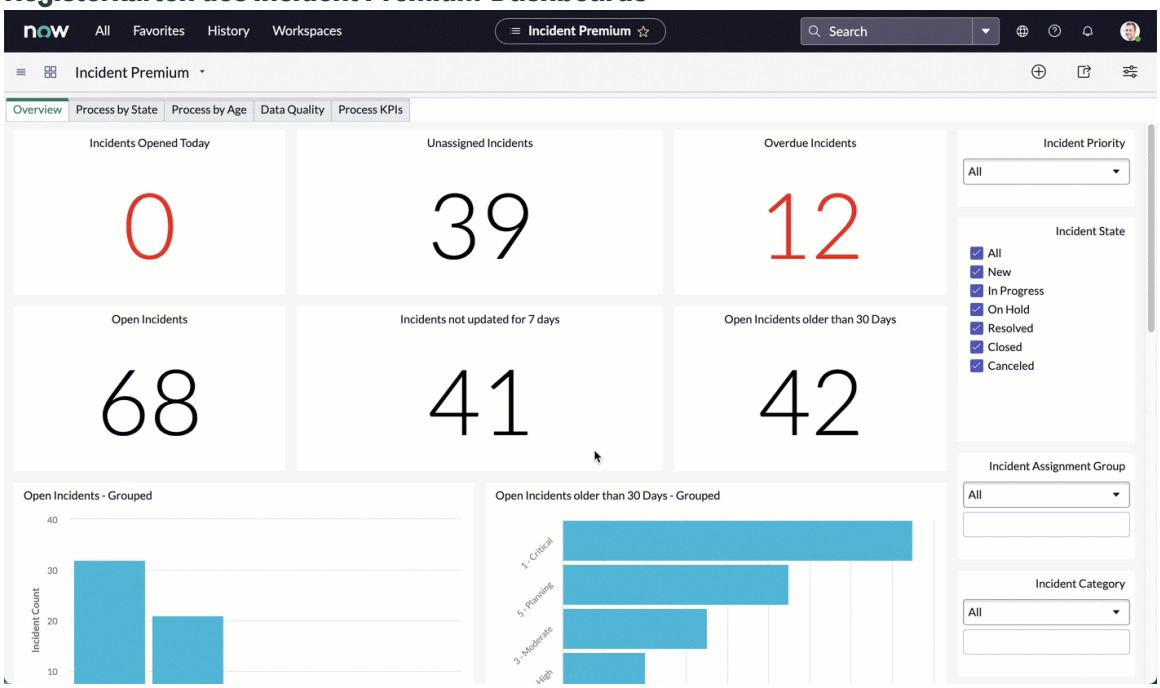
Aufgliederungen

- Kategorie
- Priorität
- Alter

Incident Premium-Dashboard

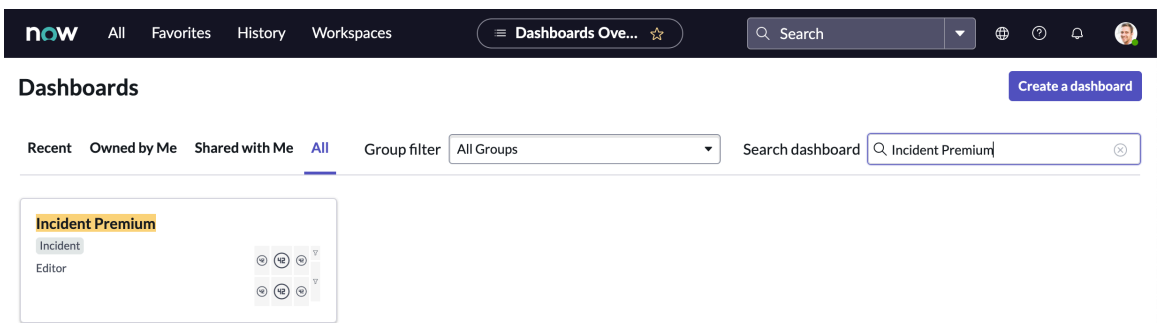
Dieses Dashboard nutzt Workbench-Widgets und andere erweiterte Platform Analytics-Funktionen, um Ihnen alle Informationen zum Incident-Prozess an einem Ort zur Verfügung zu stellen.

Registerkarten des Incident Premium-Dashboards



Auf das Incident Premium-Dashboard zugreifen

Um auf das Incident Premium-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboard**. Suchen Sie in der Dashboard-Übersicht nach dem Incident Premium-Dashboard.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer	Beschreibung	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter	Zeigt die zugewiesene Arbeit und Gruppenarbeit sowie Berichte an und priorisiert die Arbeitsauslastung	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
IT-Manager	Zeigt die Gruppenarbeit und Berichte an und kann auch die erforderlichen Daten und das Dashboard-Layout bearbeiten	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Anzahl neuer Incidents

Tägliche Anzahl der „heute“ geöffneten Incidents.

Anzahl geschlossener Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Geschlossen.

Anzahl gelöster Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Gelöst.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen derzeit geöffneter Incidents. Dieser Indikator wird auf der Registerkarte „Nach Status verarbeiten“ als „Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen“ angezeigt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Wie viel Zeit (in Tagen) im Durchschnitt seit der letzten Aktualisierung eines der derzeit offenen Incidents vergangen ist. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

% der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Prozentsatz der derzeit offenen Incidents, die in den letzten fünf Tagen nicht aktualisiert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten offenen Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]]) * 100 berechnet.

% der Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Der Prozentsatz der derzeit offenen Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl der in den letzten 30 Tagen nicht aktualisierten offenen Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]]) * 100 berechnet.

% der neuen kritischen Incidents

Der Prozentsatz neuer Incidents, die mit der Aufgliederung „Priorität“ und dem Aufgliederungselement 1 – „Kritisch“ gefiltert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl neuer Incidents > Priorität = 1 – Kritisch]]/[[Anzahl neuer Incidents]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Incidents

Die Zeit (in Tagen), die durchschnittlich zum Schließen eines Incidents benötigt wird. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summierte Dauer geschlossener Incidents]]/([[Anzahl geschlossener Incidents]]/24) berechnet.

% ohne Neuzuweisung gelöster Incidents

Der Prozentsatz der Incidents mit dem Status „Gelöst“, die von der ersten Zuweisungsgruppe aus nie neu zugewiesen wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden]]/[[Anzahl gelöster Incidents]] * 100 berechnet.

% der per Self-Service geschlossenen Incidents

Der Prozentsatz der Incidents mit Status = Geschlossen und Abschlusscode = Vom Anrufer geschlossen/gelöst. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl der per Selfservice geschlossenen Incidents]]/[[Anzahl geschlossener Incidents]] * 100 berechnet.

% offener, mindestens einmal neu zugewiesener Incidents

Der Prozentsatz der offenen Incidents, die mindestens einmal übertragen wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl neu zugewiesener offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] * 100 berechnet.

% der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents

Der Prozentsatz der Incidents mit Status = Gelöst, wobei der Tag im Feld „Gelöst“ mit dem Tag im Feld „Geöffnet“ übereinstimmt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents]]/[[Anzahl gelöster Incidents]] * 100 berechnet.

% nicht gelöster Incidents

Der Prozentsatz der geschlossenen Incidents mit Abschlusscode = Nicht gelöst (Nicht reproduzierbar) oder Nicht gelöst (Zu teuer). Die Punktzahl wird mit der Formel [[Anzahl nicht gelöster Incidents]]/[[Anzahl geschlossener Incidents]] * 100 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Neuzuweisungen offener Incidents
- Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents
- Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden
- Anzahl offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden
- Summierte Dauer geschlossener Incidents
- Anzahl der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl der per Self-Service geschlossenen Incidents
- Anzahl neu zugewiesener offener Incidents
- Anzahl der am Tag der Eröffnung gelösten Incidents
- Anzahl nicht gelöster Incidents

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute geöffnete Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der am aktuellen Datum erstellten Incidents
Nicht zugewiesene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die noch nicht zugewiesen sind
Überfällige Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die über den im SLA vorgesehenen Wert hinausgehen
Offene Incidents	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen
Incidents, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 7 Tagen aktualisiert wurden
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl (42)	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Offene Incidents – Gruppiert	Vertikaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, gruppiert nach Priorität
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken ( )	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden
Incidents nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap-Symbol ( )	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen erstellt wurden, gruppiert nach Priorität und Status
Incidents pro Woche	Bereichssymbol ( )	Gesamtzahl der pro Woche geöffneten oder geschlossenen Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Incidents, die älter als 30 Tage sind, nach Zuweisungsgruppe und Status	Heatmap-Symbol ()	Gesamtzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen geöffnet wurden und nach Zuweisungsgruppe und Status des Incidents gruppiert sind
Offene Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, nach Zuweisungsgruppe und Status	Heatmap-Symbol ()	Gesamtzahl der offenen Incidents, die vor mehr als 30 Tagen aktualisiert wurden und nach Zuweisungsgruppe und Status des Incidents gruppiert sind
Offene Incidents, bei denen der Beauftragte nicht aktiv ist	Heatmap-Symbol ()	Gesamtzahl der Incidents, bei denen der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** den Status „Inaktiv“ hat.
Offene Incidents mit geschlossenem Problem	Heatmap-Symbol ()	Gesamtzahl der offenen Incidents, denen ein Problem mit dem Status „Geschlossen“ zugeordnet ist.

Filter

Das Dashboard enthält die folgenden Filter:

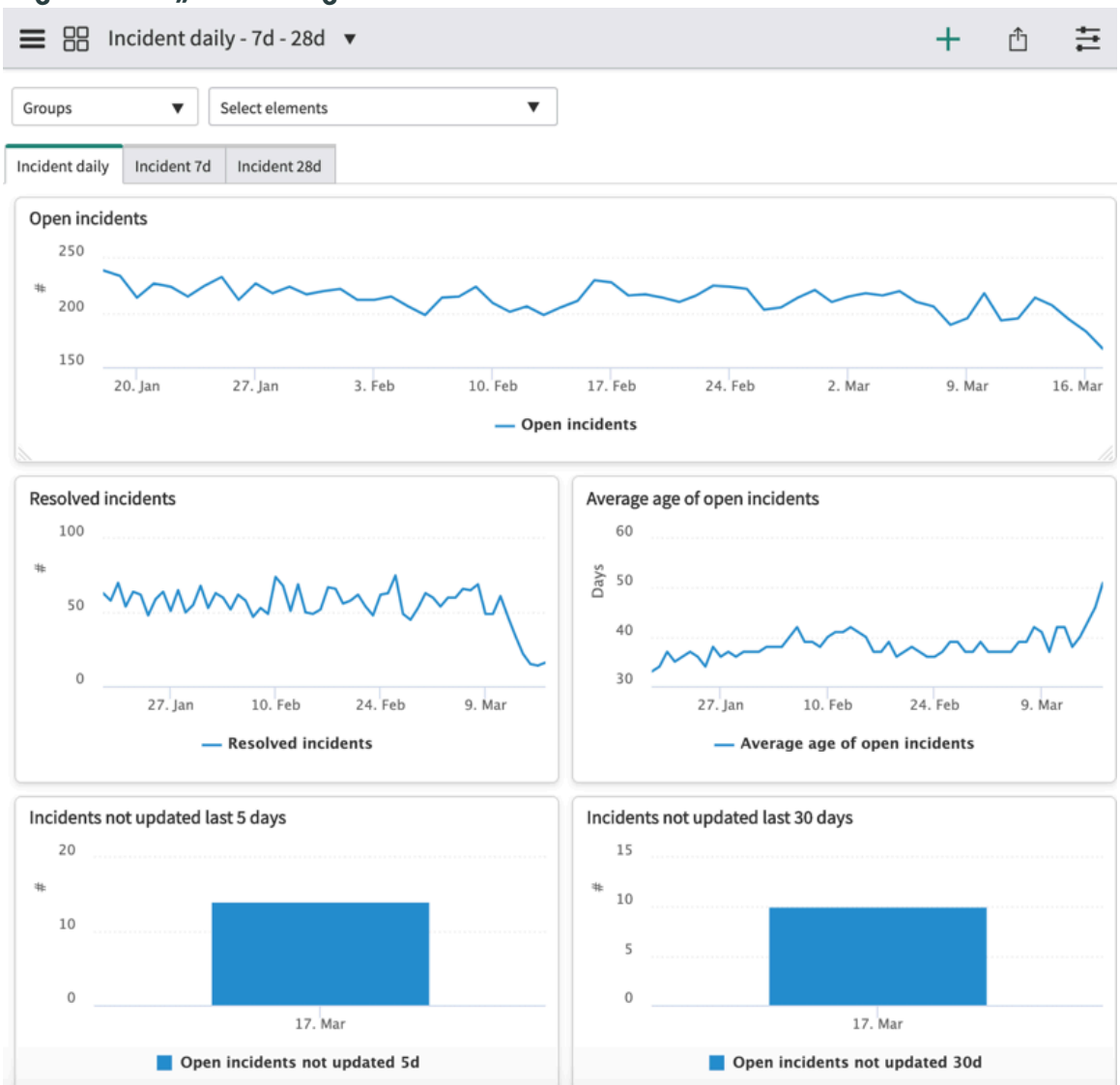
Name	Typ	Beschreibung
Incident-Priorität	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Priorität** des Incident-Datensatzes.
Incident-Status	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des **Status** des Incident-Datensatzes.
Incident – Zuweisungsgruppe	Referenz	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der mit dem Incident-Datensatz verknüpften **Zuweisungsgruppe**.
Incident-Kategorie	Auswahlliste	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand der **Kategorie** des Incident-Datensatzes.
Incident geöffnet	Datum	Filtern Sie die Berichtsvisualisierungen anhand des Erstelldatums des Incidents.

Dashboard „Incident täglich – 7T – 28T“

Zeigen Sie die letzten 28 Tage von Incidents als unformatierte Trends, als laufenden Durchschnitt von 7 Tagen oder als laufenden Durchschnitt von 28 Tagen an. Filtern Sie die Punktzahlen nach Zuweisungsgruppen oder nach der Kategorie des Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

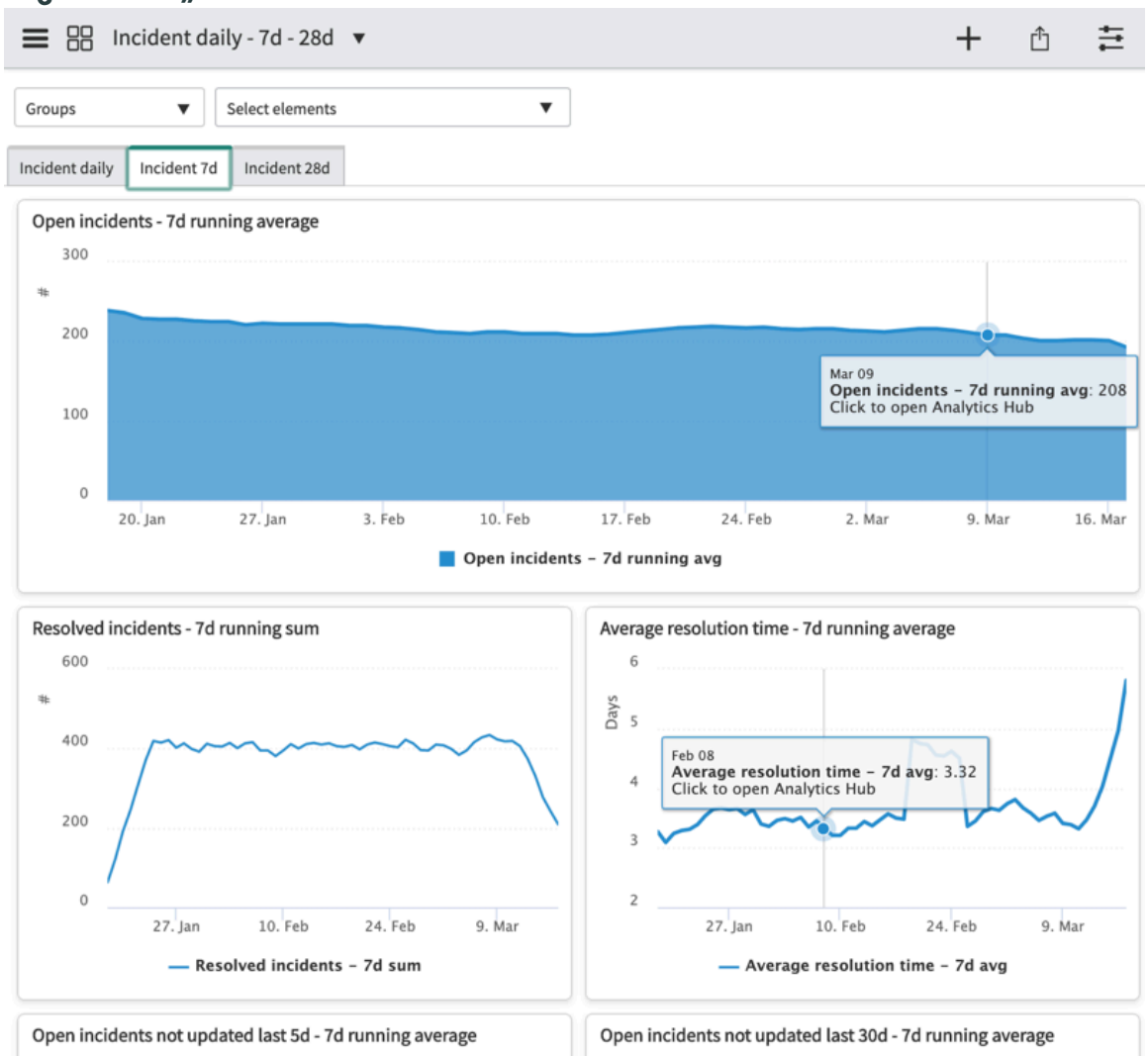
Registerkarte „Incident täglich“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

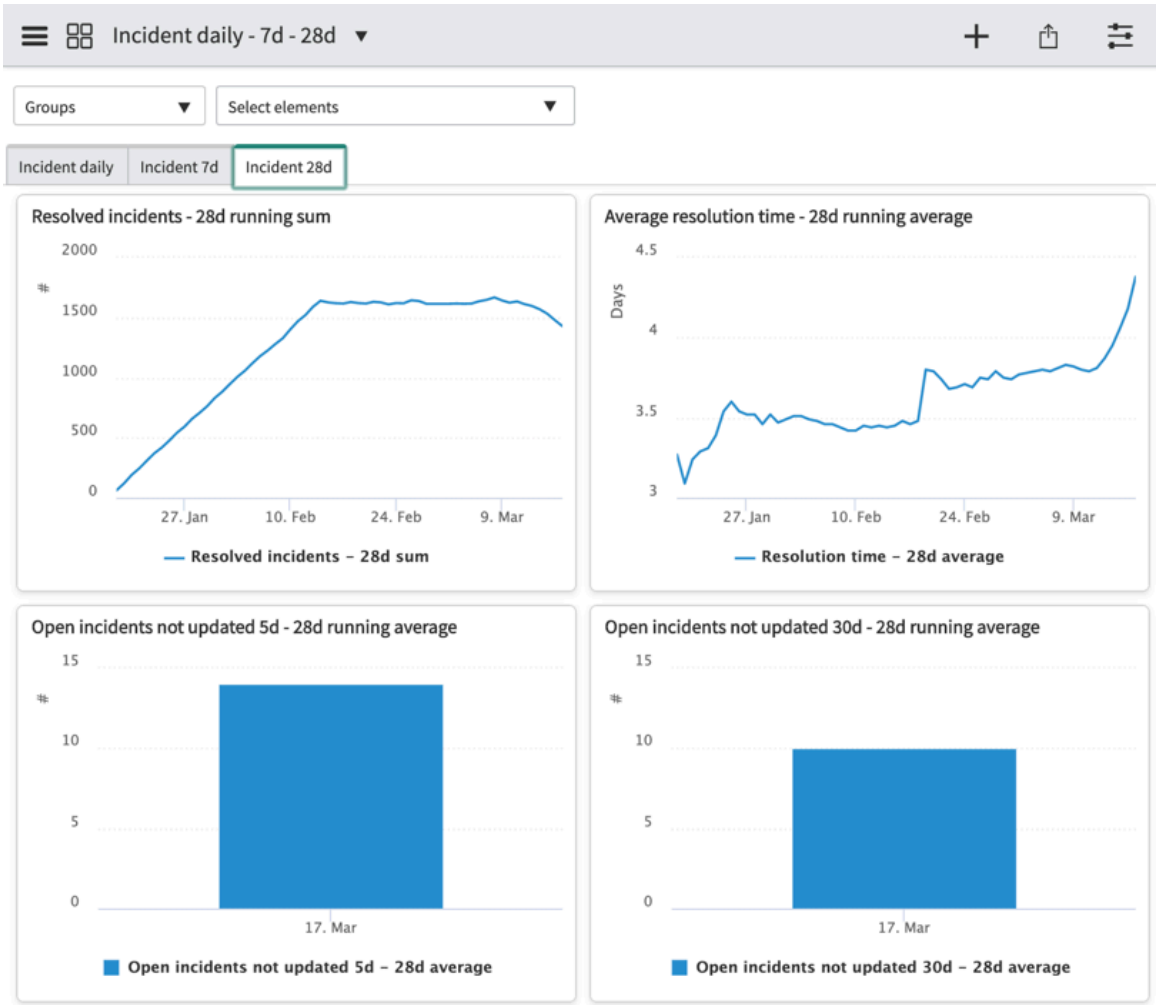
Registerkarte „Incident 7T“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident 28T (unterer Teil)



Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Anzahl gelöster Incidents

Tägliche Anzahl von Indikatoren mit Status = Gelöst.

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Die durchschnittliche Anzahl von Tagen, die zur Lösung eines Incidents benötigt werden, sofern er gelöst wird. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Dauer der gelösten Incidents]]/([[Anzahl gelöster Incidents]] * 24) berechnet.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als fünf Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

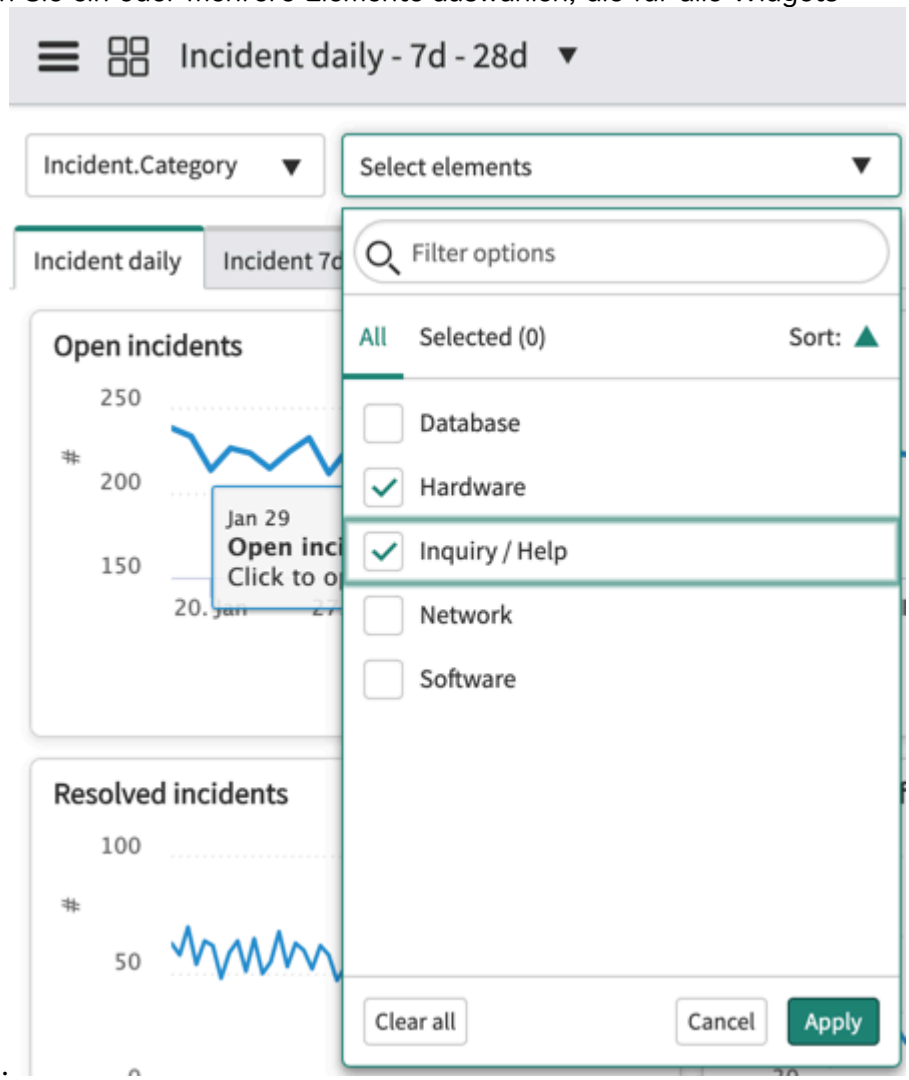
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tägliche Anzahl der Incidents, die vor mehr als 30 Tagen zuletzt aktualisiert wurden.

Aufgliederungen

Sie können Aufgliederungselemente in diesem Dashboard auf alle Widgets gleichzeitig anwenden. Wählen Sie oben links über dem Diagramm entweder „Gruppen“ oder „Incident.Category“ aus. Anschließend können Sie ein oder mehrere Elemente auswählen, die für alle Widgets gelten.

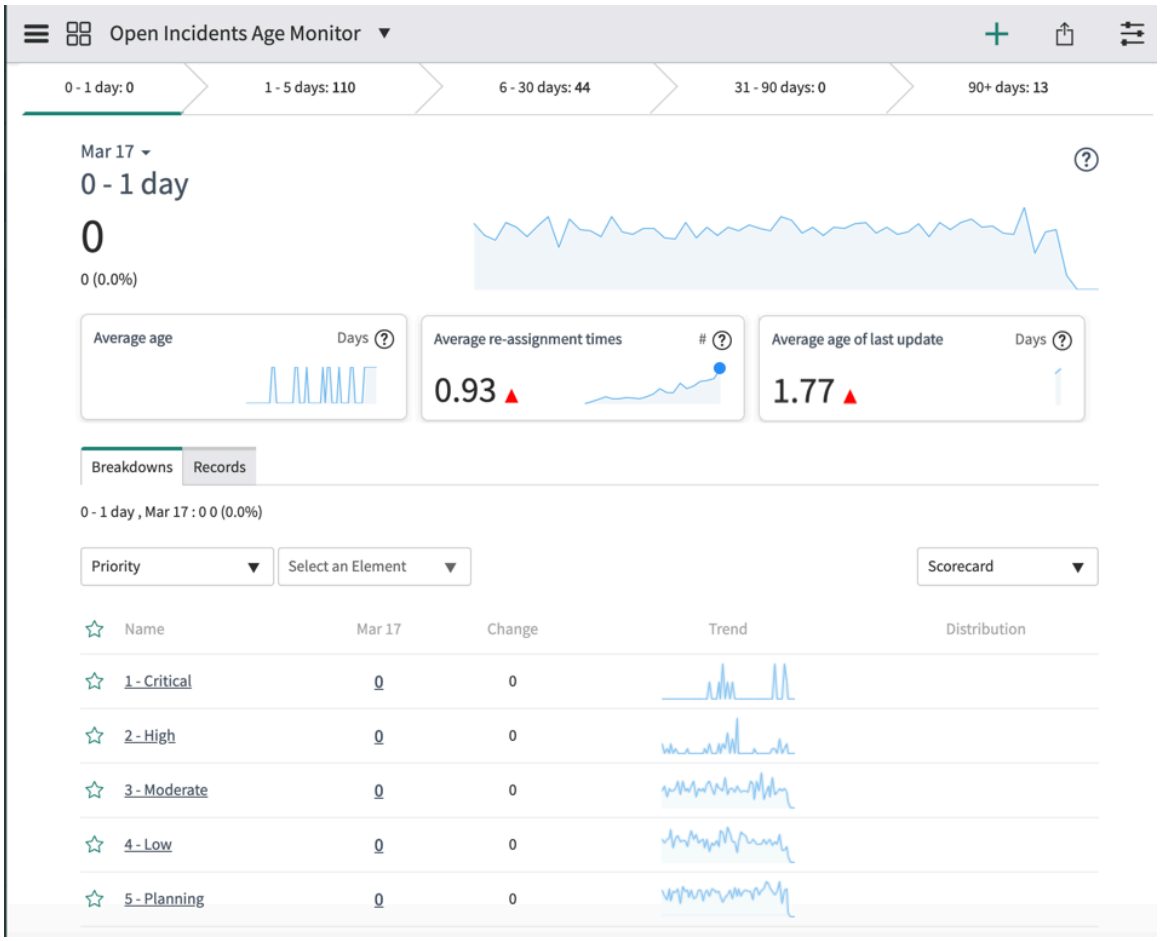


Dashboard „Überwachung offener Incidents nach Alter“

Zeigen Sie das durchschnittliche Alter und die Zuweisungszeiten an, und gliedern Sie Incidents in verschiedene Altersgruppen auf.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen derzeit geöffneter Incidents. Dieser Indikator wird auf der Registerkarte „Nach Status verarbeiten“ als „Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen“ angezeigt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wie viel Zeit (in Tagen) im Durchschnitt seit der letzten Aktualisierung eines der derzeit offenen Incidents vergangen ist. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

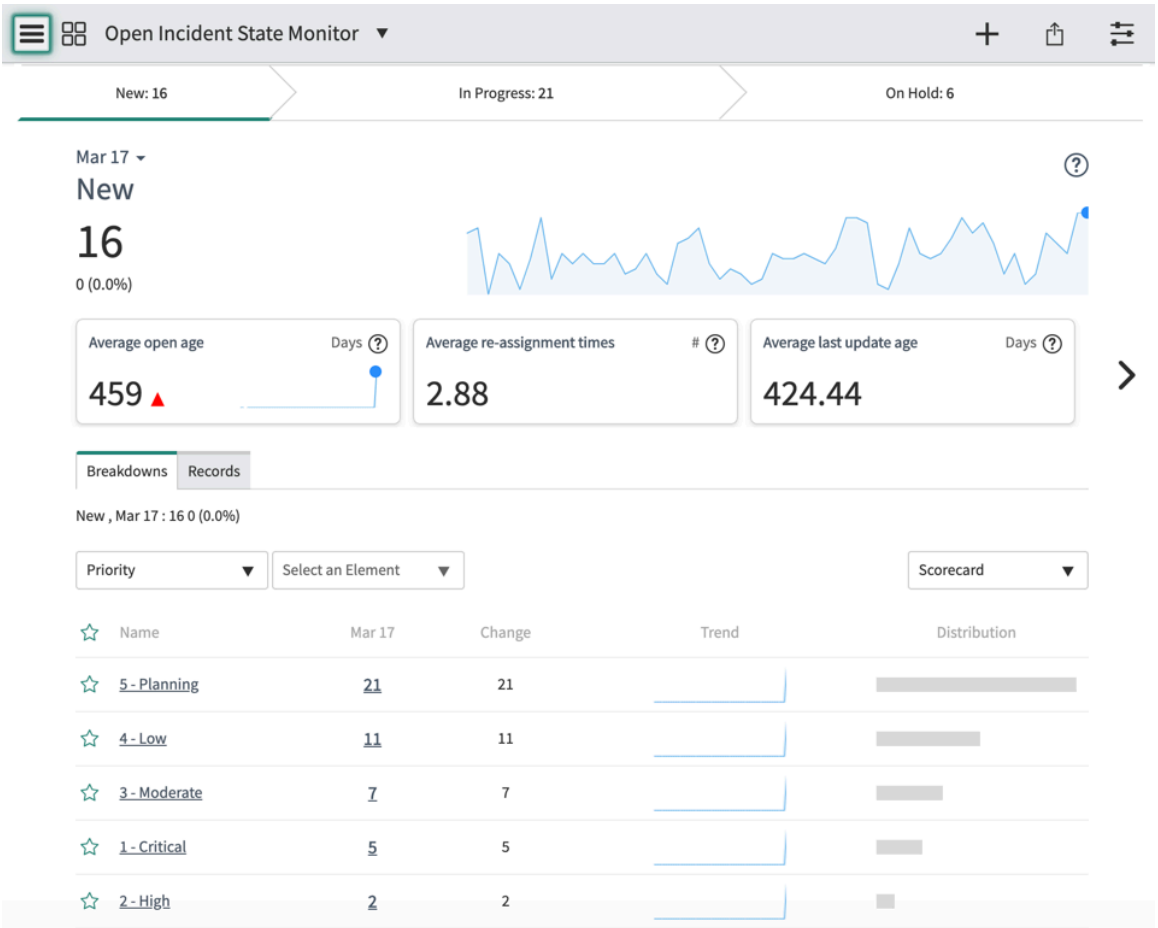
- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Neuzuweisungen offener Incidents
- Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Aufgliederungen

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status

Dashboard „Überwachung offener Incidents nach Status“

Zeigen Sie das durchschnittliche Alter und die Anzahl der Neuzuweisungen an, und nehmen Sie eine Aufgliederung in Incidents mit den Status „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Warten“ vor.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Incident-Manager: Muss wissen, wie der Incident Management-Prozess abläuft, damit er für die Zukunft planen kann.	itil

Indikatoren

Anzahl offener Incidents

Tägliche Anzahl der Incidents, die kein Lösungsdatum aufweisen. Dieser Indikator wird als Grundlage für mehrere andere Indikatoren in diesem Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Das durchschnittliche Alter in Tagen, an denen ein Incident offen war. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der offenen Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen derzeit geöffneter Incidents. Dieser Indikator wird auf der Registerkarte „Nach Status verarbeiten“ als „Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen“ angezeigt. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents

Wie viel Zeit (in Tagen) im Durchschnitt seit der letzten Aktualisierung eines der derzeit offenen Incidents vergangen ist. Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents]]/([[Anzahl offener Incidents]] * 24) berechnet.

% der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten Incidents

Der Prozentsatz der derzeit offenen Incidents, die in den letzten fünf Tagen nicht aktualisiert wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl der in den letzten 5 Tagen nicht aktualisierten offenen Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents]]) * 100 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Summe des Alters der offenen Incidents
- Summe der Neuzuweisungen offener Incidents
- Summiertes Alter der letzten Aktualisierung offener Incidents
- Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Aufgliederungen

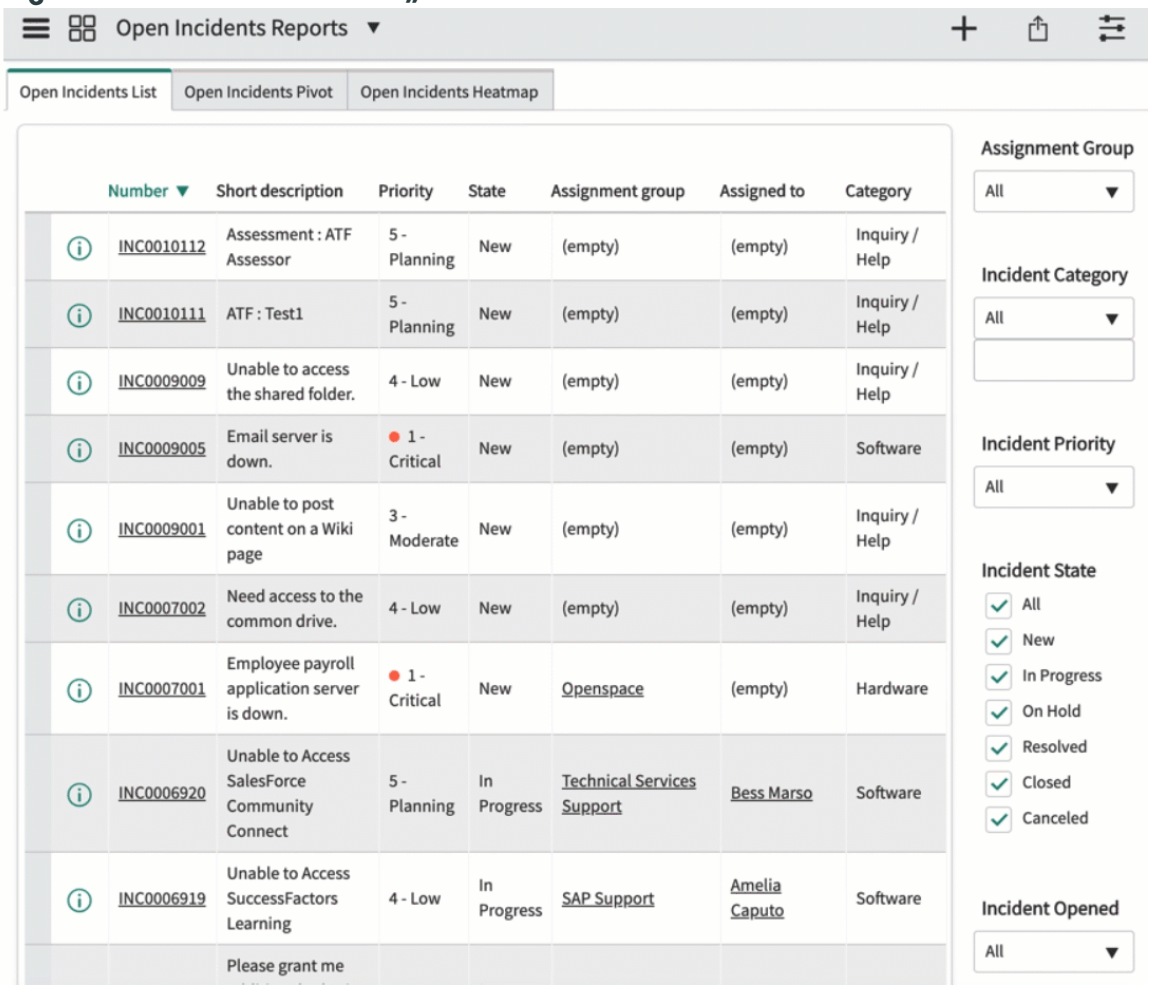
- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Berichte über offene Incidents“

Zeigen Sie die aktuellen Informationen zu offenen Incidents als Liste, Heatmap oder Pivot-Tabelle nach Aufgliederung geordnet an.

Registerkarten des Dashboards „Berichte über offene Incidents“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile

Interaktive Filter

- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Status
- Alter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Liste offener Incidents	Liste 	Liste aller Incident-Datensätze für offene Incidents
Pivot offener Incidents	Pivot 	Tabelle, mit der Sie offene Incidents auf Kombinationen von Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie, Priorität und Alter untersuchen können.
Heatmap offener Incidents	Heatmap 	Heatmap, mit der Sie die Anzahl offener Incidents auf Kombinationen von Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie, Priorität und Alter untersuchen können.

Incident-SLA-Management- Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Incident-SLA-Management-zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Incident-SLA-Management-. Das Setup mit Anleitung führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Die Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datenerfassungsaufgaben 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-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen .

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Platform Analytics-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

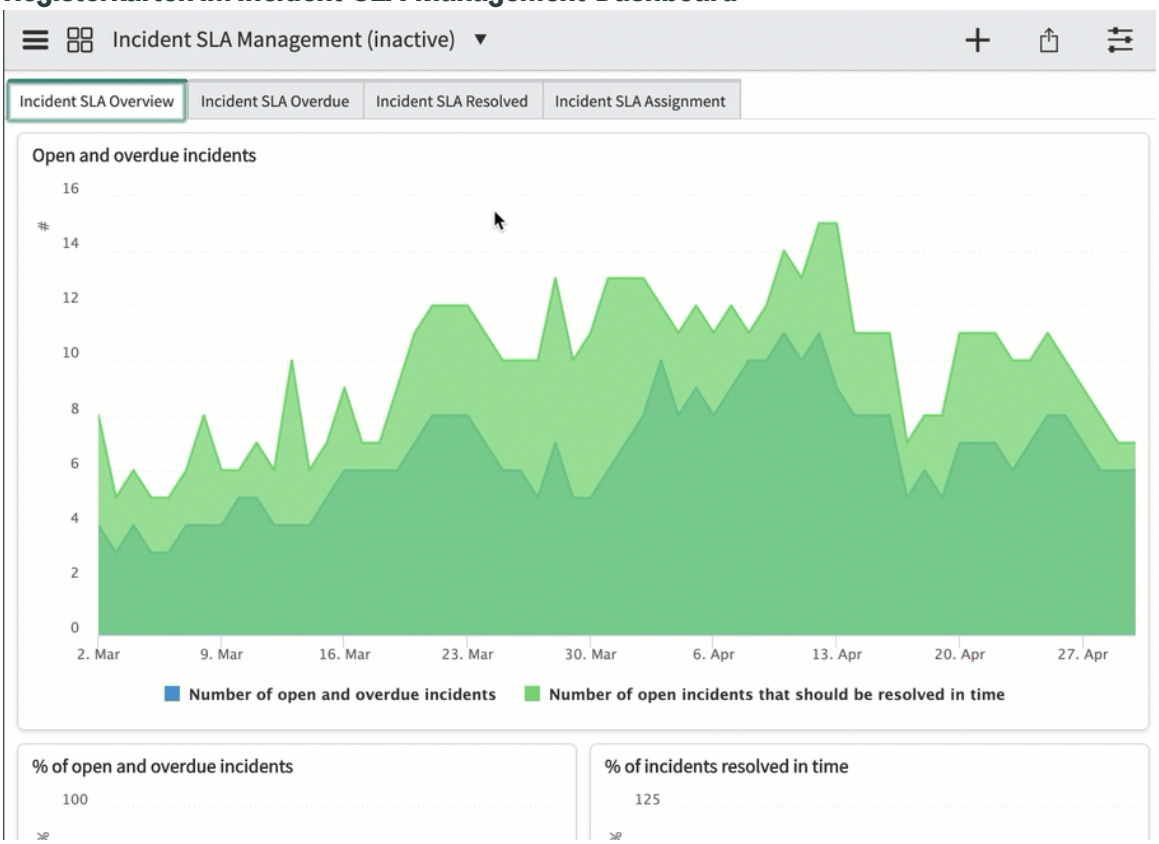
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Incident SLA Management-Dashboard

Hier sehen Sie, wie gut die Incidents, für die eine Servicelevel-Vereinbarung gilt, die Fristen dieser SLAs einhalten.

Der Titel des Dashboards zeigt an, dass es inaktiv ist, da Sie die Lösung nach der Konfiguration und Datenerfassung aktivieren.

Registerkarten im Incident-SLA-Management-Dashboard



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des Incidents die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	sla_manager und pa_viewer für die Registerkarte „Incident-SLA-Zuweisung“

Indikatoren

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Die Anzahl der offenen Incidents mit den folgenden Eigenschaften:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen

Die Anzahl der offenen Incidents mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)

Prozentsatz offener und überfälliger Incidents

Der Prozentsatz der offenen Incidents, die überfällig sind. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]) * 100 berechnet.

Anzahl rechtzeitig gelöster Incidents

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

- Das Lösungsdatum (incident.resolved_at) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ ist „SLA“ (contract_sla.type).
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die zum Abschließen der Aufgabe benötigte Zeit liegt unter dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von weniger oder gleich 100 % maßgeblich.

Anzahl gelöster Incidents, die rechtzeitig hätten gelöst werden müssen

Die Anzahl gelöster Incidents, die rechtzeitig hätten gelöst werden müssen, wird täglich als Anzahl der Einheiten gemessen.

Dieser Indikator sollte einen möglichst hohen Wert haben.

Die Punktzahl entspricht COUNT DISTINCT für die Datenquelle „Incidents.SLA.Resolved“, die die Tabelle „Incident-SLA [incident_sla]“ unter folgenden Bedingungen verwendet:

- Das Lösungsdatum (incident.resolved_at) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ ist „SLA“ (contract_sla.type).
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).

Prozentsatz rechtzeitig gelöster Incidents

Prozentsatz der gelösten Incidents, die rechtzeitig gelöst wurden. Die Punktzahl wird mit der Formel ([[Anzahl rechtzeitig gelöster Incidents]]/[[Anzahl gelöster Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Lösungszeit in Stunden für gelöste Incident-SLA-Aufgaben

Die Punktzahl wird mit der Formel [[Summierte Dauer der gelösten Incident-SLA-Aufgaben in Stunden]]/[[Gesamtanzahl der gelösten Incident-SLA-Aufgaben]] berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesamtanzahl der gelösten Incident-SLA-Aufgaben

Die Punktzahl entspricht COUNT für die Datenquelle „Incidents.SLA.Resolved“, die die Tabelle „Incident-SLA [incident_sla]“ unter folgenden Bedingungen verwendet:

- Das Lösungsdatum (incident.resolved_at) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ ist „SLA“ (contract_sla.type).
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).

Anzahl der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

- Das Abschlussdatum (task_sla.end_time) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die zum Abschließen der Aufgabe benötigte Zeit liegt unter dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von weniger oder gleich 100 % maßgeblich.

Anzahl der Incident-Zuweisungen, auf die eine rechtzeitige Reaktion hätte erfolgen müssen

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

- Das Abschlussdatum (task_sla.end_time) ist das Datum, an dem die Punktzahl erfasst wird.
- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).

Anzahl offener und überfälliger Incident-Zuweisungen

Die Anzahl der SLA-Aufgaben im Zusammenhang mit einem Incident mit den folgenden Eigenschaften:

- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Anzahl offener Incident-Zuweisungen, auf die rechtzeitig reagiert werden muss

Die Anzahl der offenen Incidents im Zusammenhang mit einer SLA-Aufgabe mit den folgenden Eigenschaften:

- Der Typ lautet „OLA“ (contract_sla.type), was bedeutet, dass es sich um eine Antwortaufgabe handelt.
- Die Phase ist nicht „Abgebrochen“ (task_sla.stage).
- Die Antwortaufgabe ist noch offen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

% der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion

Der Prozentsatz der Antwortaufgaben, auf die innerhalb der SLA-Grenze reagiert wurde. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: ([[Anzahl der Incident-Zuweisungen mit rechtzeitiger Reaktion]]/[[Anzahl der Incident-Zuweisungen, auf die eine rechtzeitige Reaktion hätte erfolgen müssen]]) * 100.

Prozentsatz offener und überfälliger Incident-Zuweisungen

Der Prozentsatz offener Incident-Zuweisungen, die die SLA-Grenze überschritten haben und daher überfällig sind. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: ([[Anzahl offener und überfälliger Incident-Zuweisungen]]/[[Anzahl offener Incident-Zuweisungen, auf die rechtzeitig reagiert werden muss]]) * 100.

Summierte Dauer der gelösten Incident-SLA-Aufgaben in Stunden

Dieser Indikator fasst die Ergebnisse eines Skripts zusammen, das in der Incident-SLA-Tabelle [incident_sla] ausgeführt wird und die Zeit berechnet, die zur Lösung einer Incident-SLA-Aufgabe benötigt wurde. Dieser Indikator wird zur Berechnung von Formeln verwendet, aber nicht direkt im Dashboard angezeigt:

Aufgliederungen

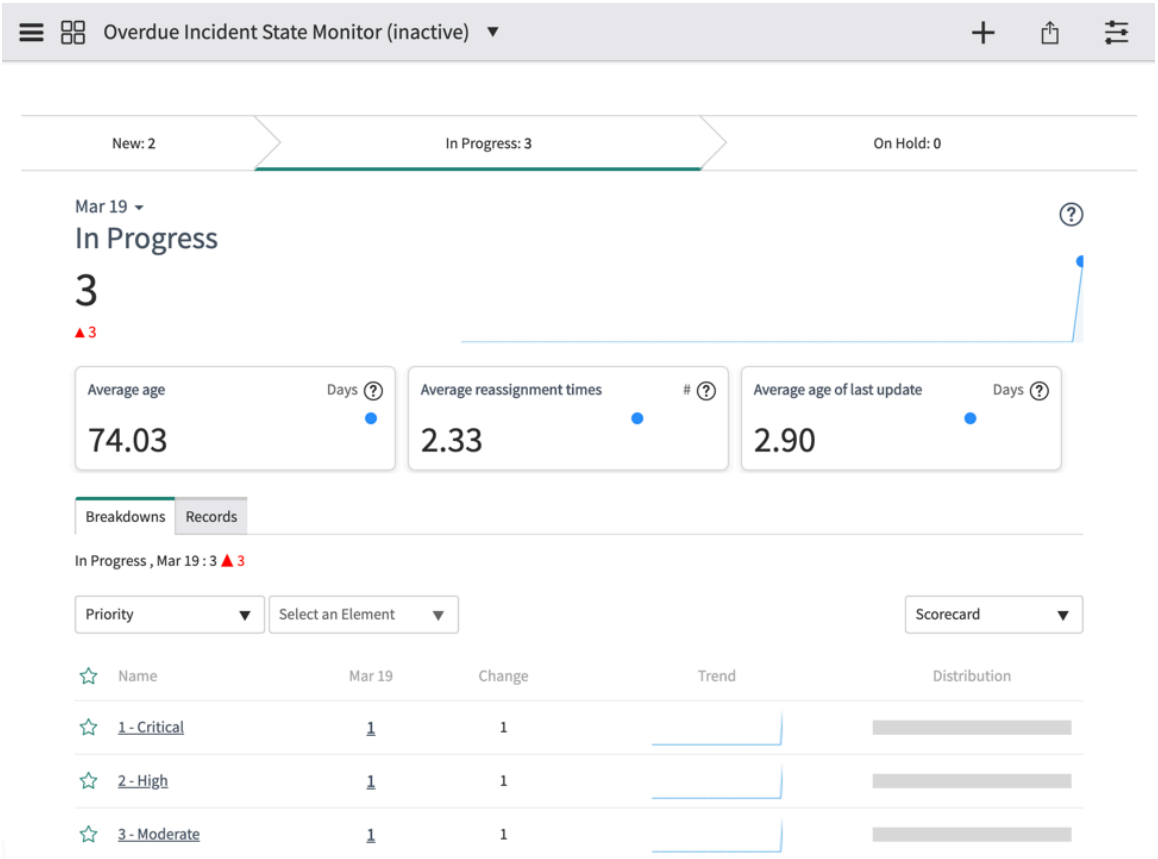
- Status
- Priorität
- Kategorie
- Zuweisungsgruppe
- Aufgaben-SLA – verletzter Status

Dashboard „Überfällig nach Status“

In diesem Dashboard können Sie Incidents anzeigen, die für eine SLA überfällig sind. Sie sind aufgeteilt in die Status „Neu“, „In Bearbeitung“ und „Warten“.

In diesem Dashboard wird das durchschnittliche Alter der Incidents, die durchschnittliche Anzahl ihrer Neuzuweisungen und die durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung angezeigt. Sie können sie auch nach Standardaufgliederungen wie Priorität und Zuweisungsgruppe gruppieren. Dieses Dashboard ist standardmäßig inaktiv. Vor der Verwendung dieses Dashboards muss ein Performance Analytics-Administrator oder Hauptbenutzer die Dashboard-Eigenschaften öffnen, einen Besitzer zuweisen und **Aktiv**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des Incidents die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	sla_manager

Indikatoren

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Die Anzahl der Incidents in der Indikatorquelle „Incident.SLA.Open“ mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Durchschnittliches Alter offener und überfälliger Incidents

Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet: [[Summe des Alters offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]

Durchschnittliche Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliches Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents

Die durchschnittliche Dauer in Tagen seit der letzten Aktualisierung offener, überfälliger Incidents. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summiertes Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]] / 24

Folgende Indikatoren werden verwendet, um Formeln zu berechnen, aber nicht direkt im Dashboard angezeigt:

Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen

Die Anzahl der offenen Incidents mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)

Summe des Alters offener und überfälliger Incidents

Summiertes Alter der offenen Incidents im Zusammenhang mit einer SLA-Aufgabe mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Summiertes Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents

Summe der Stunden seit der letzten Aktualisierung aller offenen und überfälligen Incidents.

Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Die Summe des Felds „Anzahl der Neuzuweisungen“ aller offenen und überfälligen Incidents.

Aufgliederungen

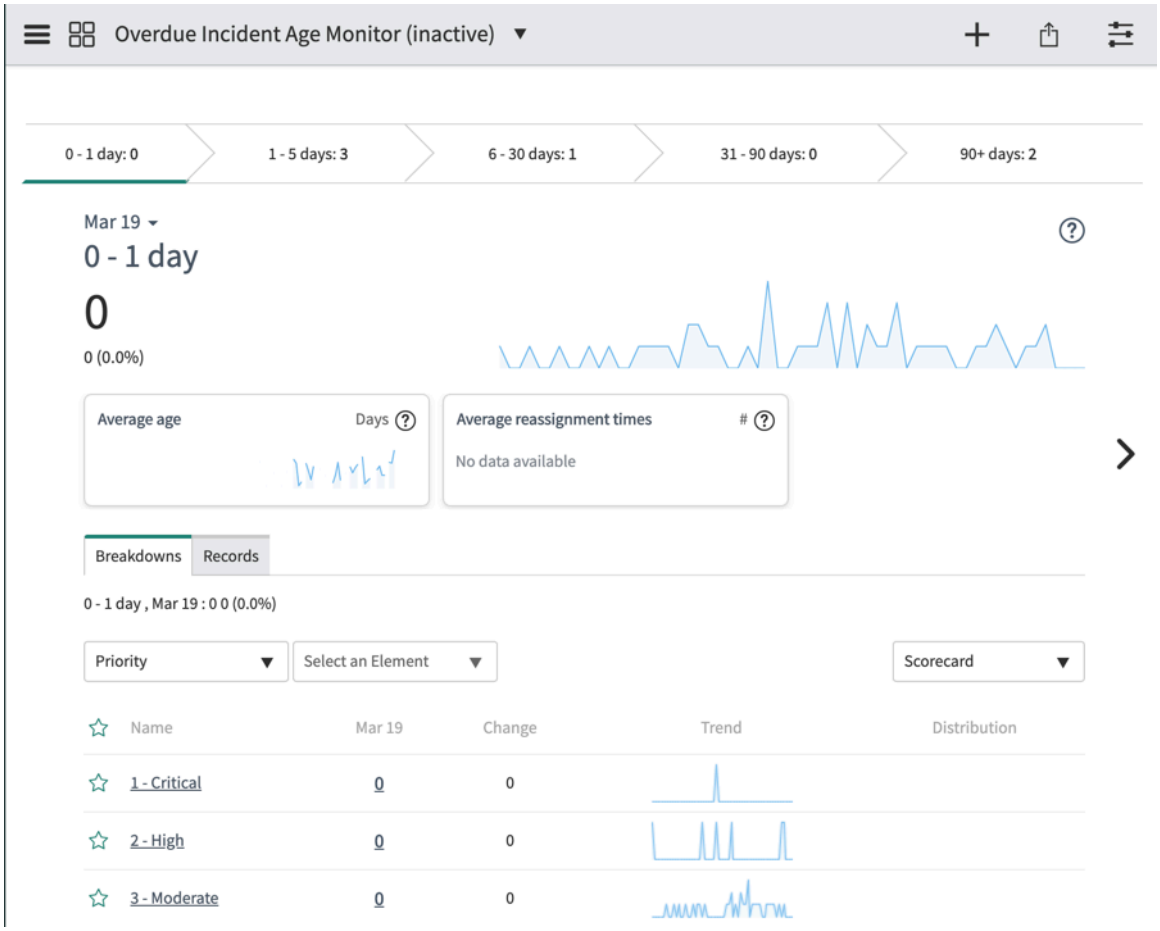
- Status
- Priorität
- Alter
- Zuweisungsgruppe
- SLA

Dashboard „Overdue by Age (Überfällig nach Alter)“

In diesem Dashboard können Sie Incidents nach Altersbereichen geordnet anzeigen, die einer SLA zufolge überfällig sind. Sie können das durchschnittliche Alter der Incidents, die durchschnittliche Anzahl ihrer Neuzuweisungen und die durchschnittliche Dauer seit der letzten Aktualisierung anzeigen. Sie können sie auch nach Standardaufgliederungen wie Priorität und Zuweisungsgruppe gruppieren.

Dieses Dashboard ist standardmäßig inaktiv. Vor der Verwendung dieses Dashboards muss ein Performance Analytics-Administrator oder Hauptbenutzer die Dashboard-Eigenschaften öffnen, einen Besitzer zuweisen und **Aktiv**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des Incidents die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	sla_manager

Indikatoren

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Die Anzahl der Incidents in der Indikatorquelle „Incident.SLA.Open“ mit den folgenden Eigenschaften:

- Verbunden mit einer SLA-Aufgabe vom Typ „SLA“ (contract_sla.type)
- Nicht in Phase „Abgebrochen“ (task_sla.stage)
- Die für die Bearbeitung der Aufgabe benötigte Zeit liegt über dem SLA-Grenzwert. Hierfür ist ein verstrichener Prozentsatzwert (task_sla.percentage) von mehr als 100 % maßgeblich.

Durchschnittliches Alter offener und überfälliger Incidents

Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet: [[Summe des Alters offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]

Durchschnittliche Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]

Durchschnittliches Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents

Die durchschnittliche Dauer in Tagen seit der letzten Aktualisierung offener, überfälliger Incidents. Die Punktzahl wird mit der folgenden Formel berechnet: [[Summiertes Alter von Änderungen offener und überfälliger Incidents]]/[[Anzahl offener und überfälliger Incidents]] / 24

Aufgliederungen

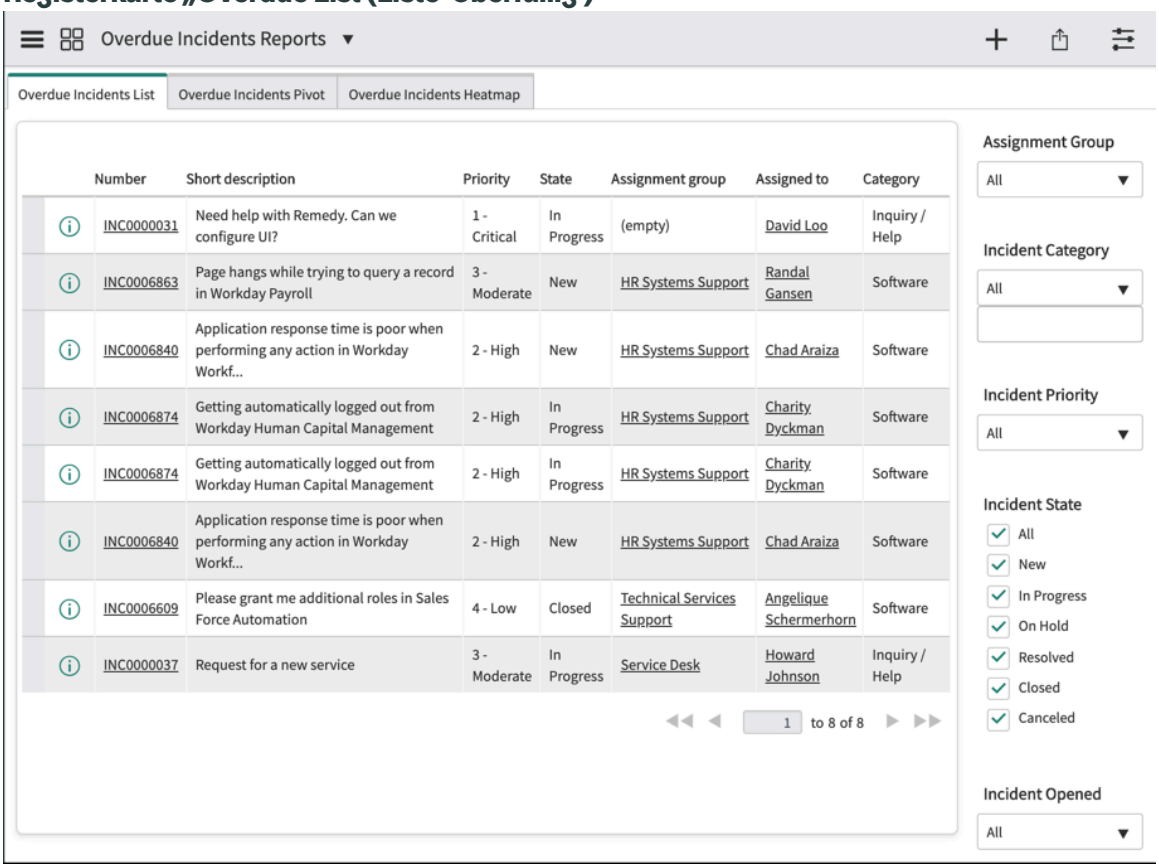
- Status
- Priorität
- Alter
- Zuweisungsgruppe
- SLA

Dashboard „Overdue Reports (Überfällige Berichte)“

Zeigen Sie die derzeit offenen Incidents an, für die eine SLA gilt. Sie können eine Liste der Incidents einsehen oder sie in einer Heatmap oder einer Pivot-Tabelle aufgliedern.

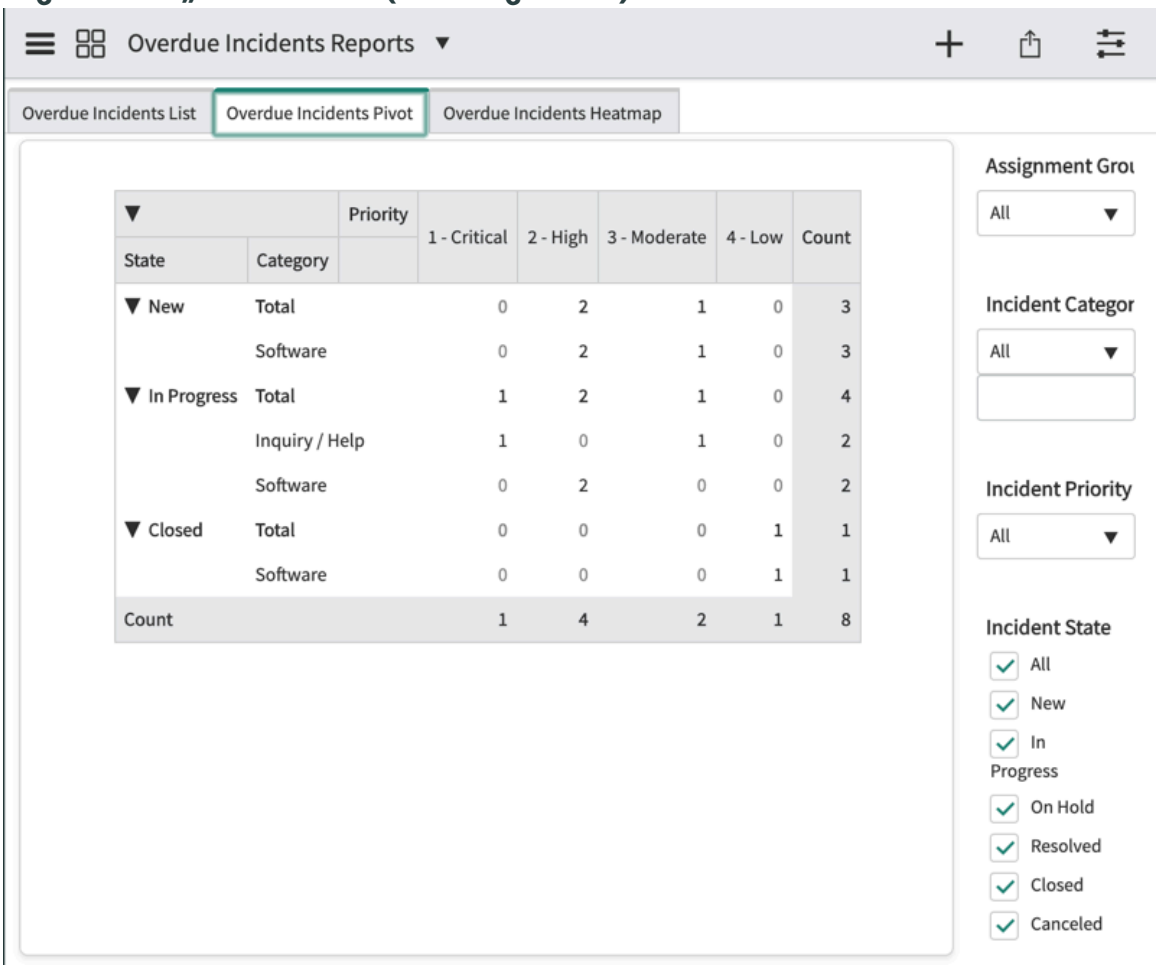
Dieses Dashboard ist standardmäßig inaktiv. Vor der Verwendung dieses Dashboards muss ein Performance Analytics-Administrator oder Hauptbenutzer die Dashboard-Eigenschaften öffnen, einen Besitzer zuweisen und **Aktiv**auswählen.

Registerkarte „Overdue List (Liste 'Überfällig')“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Overdue Pivot (Überfälliger Pivot)“

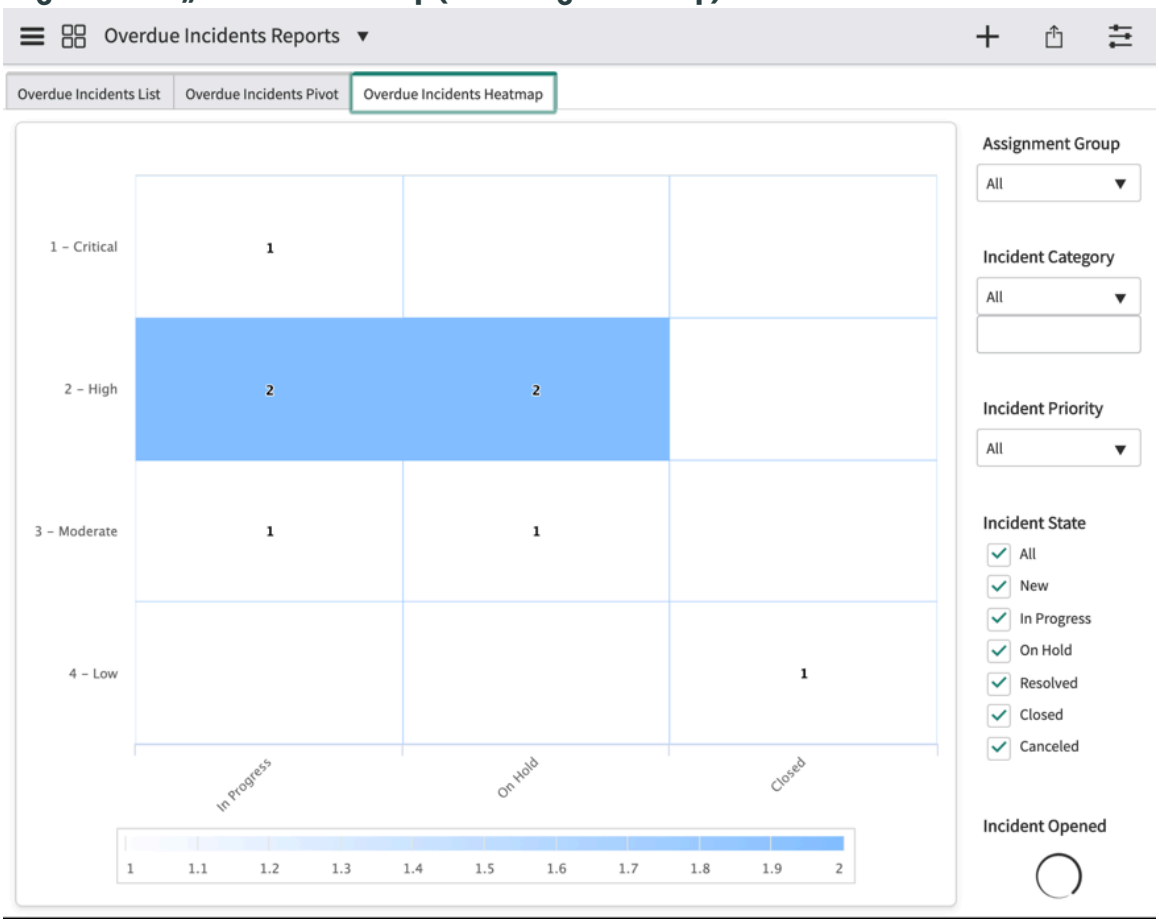


State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	Count
▼ New	Total		0	2	1	0	3
	Software		0	2	1	0	3
▼ In Progress	Total		1	2	1	0	4
	Inquiry / Help		1	0	1	0	2
	Software		0	2	0	0	2
▼ Closed	Total		0	0	0	1	1
	Software		0	0	0	1	1
Count			1	4	2	1	8

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Overdue Heatmap (Überfällige Heatmap)“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Servicelevel-Manager, der dafür verantwortlich ist, dass die Lösung des Incidents die Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt.	sla_manager

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Liste „Überfällig“	Liste ( )	Liste aller Incident-Datensätze für überfällige offene Incidents
Pivot „Überfällig“	Pivot ( )	Tabelle, mit der Sie die Anzahl offener und überfälliger Incidents anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie und Priorität für alle Altersbereiche oder alle Altersgruppen untersuchen können.
Heatmap „Überfällig“	Heatmap ( )	Heatmap, mit der Sie die Anzahl offener und überfälliger

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
		Incidents anhand einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe, Kategorie und Priorität für alle Altersbereiche oder alle Altersgruppen untersuchen können.

Referenzabschnitt für Incident-Management

Referenzabschnitte enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten, die mit Incident Management installiert werden.

Domänentrennung und Incident Management

Die Domänentrennung wird in Incident-Management 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

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Übersicht

- Das Ziel des Incident Managements besteht darin, den normalen Servicebetrieb so schnell wie möglich wiederherzustellen, dabei gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren sowie Qualität zu gewährleisten.
- In der Regel protokollieren Endbenutzer Incidents, wenn ein von ihnen verwendeter Service betroffen oder nicht verfügbar ist. ITIL/Erfüller-Benutzer in Ihrer Organisation klassifizieren diese Incidents, leiten sie entsprechend weiter und arbeiten an der Lösung des Incident.
- Die Tabellen „Incident“ und „Incident-Aufgabe“ unterstützen die Domänentrennung. Daher sieht ein Erfüller nur Incidents oder Incident-Aufgaben, die in der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, der er angehört.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Domänentrennung im Incident Management

Erfüller sehen nur Incidents und Incident-Aufgaben, die in der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, der sie angehören.

Domänengetrennte Tabellen

- Incident [incident]
- Incident-Aufgabe [incident_Task]

Anwendungsfälle

- Ein ESS-Benutzer, der zur Domäne „Initech“ gehört, erstellt einen Incident. Nur diejenigen ITIL-Benutzer, die der Domäne „Initech“ oder der globalen Domäne angehören, können diesen Incident anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer übergeordneten Domäne angehört, kann auch Incidents aller seiner untergeordneten Domänen anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer bestimmten Domäne angehört, kann Incidents nur für die Domänen erstellen, auf die er Zugriff hat.
- Ein ITIL-Benutzer kann untergeordnete Incidents nur den Domänen zuordnen, auf die er Zugriff hat.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, bestimmt die im aktuellen Datensatz angegebene Domäne die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Incident-Management-Plugins

Viele der folgenden Incident-Management-Plugins sind im Basissystem aktiviert. Andere können aktiviert werden, wenn Sie sie verwenden möchten. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Incident Management Best Practice – San Diego

Das Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ (com.snc.best_practice.incident.sandiego) verbessert die Integration und die Workflows für Incidents und Probleme. Mit diesem Plugin können Sie den Fortschritt gemeldeter Incidents und Probleme für den Service Desk-Mitarbeiter und den Anrufer aktualisieren.

Anforderungen und Abhängigkeiten

Installieren Sie diese zusätzlichen Plugins, wenn Sie das Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ verwenden möchten:

- Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).

  Weitere Informationen zu diesem Plugin und zum Aktivierungsvorgang finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid.

- Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu diesem Plugin und zum Aktivierungsvorgang finden Sie unter Aktivieren von „Problem-Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“.

- Plugin „Problem Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta).

  Dieses Plugin wird für zBoot-Kunden nicht standardmäßig installiert. Installieren Sie das Plugin manuell. Dieses Plugin ist für das Verhalten von Known Error-Artikeln im Incident- oder Problem-Workflow verantwortlich. Weitere Informationen zu diesem Plugin und zum Aktivierungsvorgang finden Sie unter Problem-Management Best Practice — Jakarta aktivieren.

Alle Plugins mit Ausnahme von com.snc.best_practice.problem.jakarta sind standardmäßig für die neuen Kunden aktiviert. Bestandskunden oder Upgrade-Kunden müssen das Plugin anfordern oder manuell installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin anfordern .

Auswirkungen auf das Upgrade von Kunden

Wenn Bestands- oder Upgrade-Kunden das Plugin „Incident Management Best Practice - San Diego“ (com.snc.best_practice.incident.sandiego) installieren, werden möglicherweise die vorhandenen konfigurierten Workflows geändert. Wenn der Kunde das Plugin installieren möchte, muss er das Plugin in der Test- oder Testumgebung installieren und die Workflows testen, bevor er das Plugin in der Produktionsumgebung verwendet, um sicherzustellen, dass der gewünschte Workflow beibehalten wird.

Wenn das Plugin installiert ist, gilt Folgendes:

- Neue Optionen werden zusammen mit den alten (vorhandenen oder bereits konfigurierten) Optionen ausgefüllt.
- Die folgenden Dateien sind betroffen:
  - Geschäftsregel: Abschlusscode
  - ML-Lösungsdefinition: Ähnliche gelöste Incidents -> Der Filter muss aktualisiert werden.
  - Skriptaktion: Incident aktualisieren, wenn Problem geschlossen wird -> Lösungscode auf richtige Auswahl aktualisieren

  Hinweis:
  Dateien werden überschrieben, wenn keine Anpassungen oder Konfigurationen vorgenommen werden. In diesem Fall werden neue Optionen ausgefüllt.

- Der Kunde muss die alten (vorhandenen) Optionen manuell entfernen. Wenn der Kunde eine Kombination aus den alten (vorhandenen) und neuen Optionen konfiguriert hat, müssen die erforderlichen Workflows aktualisiert werden.

Erweiterungen

Dieses Plugin verbessert den Incident- und Problem-Workflow und erleichtert dadurch folgende Aktivitäten:

Probleme erstellen

Wenn Sie ein Problem aus einem vorhandenen Incident erstellen, wird der **Status** des Incident auf **Warten** und der **Grund** auf **Problem ausstehend** festgelegt, bis das verknüpfte Problem gelöst ist.

Known Error-Artikel (KE) hinzufügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie dem Incident einen Known Error-Artikel (KE) zuordnen, dem ein Problem zugeordnet ist, wird auch das Problem dem Incident zugeordnet.
- Wenn Sie **Known error** als **Lösungscode** zur Lösung eines Incidents auswählen, der Incident jedoch keine zugehörigen KE-Artikel enthält, werden Sie vom System aufgefordert, einen KE-Artikel auszuwählen.

Workaround mitteilen

Wenn dem Problem eine Problemumgehung hinzugefügt wird und Sie auf den zugehörigen Link **Workaround mitteilen** klicken, geschieht Folgendes:

- Die Problemumgehung wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert. An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste** wird eine Benachrichtigung gesendet. Die Benachrichtigung wird nur gesendet, wenn der Incident-Status „Neu“, „Warten“ oder „In Bearbeitung“ ist.
- Die Problemumgehung wird in das Feld **Zusätzliche Anmerkungen** kopiert. Wenn **Known Error** im Feld **Lösungscode** des Incident ausgewählt ist, wird eine Benachrichtigung an den Anrufer und die Benutzer gesendet, die in den Feldern **Zugewiesen an** und **Beobachtungsliste** aufgeführt sind.

Korrektur bekanntgeben

Wenn einem Problem eine Korrektur hinzugefügt wird und Sie auf den zugehörigen Link **Korrektur bekanntgeben** klicken, geschieht Folgendes:

- Die Korrektur wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.
- An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste** des Problemdatensatzes wird eine Benachrichtigung gesendet. Die Benachrichtigung wird nur gesendet, wenn der Incident-Status „Neu“, „Warten“ oder „In Bearbeitung“ ist.

„Incident Management Best Practice“ aktivieren – San Diego

Sie können das Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ (com.snc.best_practice.incident.sandiego) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vom Plugin „Incident Management Best Practice – San Diego“ werden die Workflows für das Problem- und Incident-Management so geändert, dass die Kunden-Experience verbessert 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Incident aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Incident-Plugin (com.snc.incident) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Incident-Plugin aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für den Incident

Plugin	Beschreibung
Service Management Basics [com.snc.service]	Stellt die Baseline für die Service Management-Funktionalität bereit.
Incident Management-Benachrichtigung [com.snc.incident_notification]	Bietet Benachrichtigungsfunktionen für das Incident Management.
Incident-Übersichts-Homepage [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Incident-Übersichts-Homepage

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Incident-Plugin installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Incident-Plugins in Incident-Managementwerden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Rollenname]	Beschreibung
Der Incident-Aufgabe zugewiesener Benutzer [sn_incident_task_assigned_user]	Bietet Lese- und Schreibvorgangsberechtigungen für einen Incident-Aufgabendatensatz für einen Service Desk-Mitarbeiter, wenn der Datensatz dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist. **Hinweis:** • Sie müssen das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) installieren und aktivieren, um die Basissystem-ACLs für diese Rolle verwenden zu können. • Wenn das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) in der Instanz nicht installiert und aktiviert ist, können Sie die zugewiesene Incident-Benutzerrolle [sn_incident_task_assigned_user] weiterhin verwenden, jedoch mit den folgenden Einschränkungen: ○ Der Service Desk-Mitarbeiter hat Lesezugriff auf den zugewiesenen Incident-Aufgabendatensatz mit Ausnahme der Felder **Arbeitsnotizen** und **Arbeitsnotizenliste**. ○ Der Außendienstmitarbeiter hat Schreibzugriff auf den zugewiesenen Aufgabendatensatz mit Ausnahme der folgenden Felder: ▪ Zugewiesen an ▪ Kurzbeschreibung ▪ Beschreibung ▪ Priorität ▪ Status ▪ Arbeitsnotizen ▪ Arbeitsnotizenliste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Incident [incident]	Die Incident-Tabelle wird aus der Aufgabentabelle [Aufgabe] erweitert. Sie erbt alle Felder, Regeln und Richtlinien aus der Aufgabentabelle.

„Incident-Management – Core“ anfordern

Das Plugin „Incident-Management – Core“ (com.snc.incident_management) ist ein neues Incident-Statusmodell, das Demodaten enthält und zugehörige Plugins aktiviert, falls sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

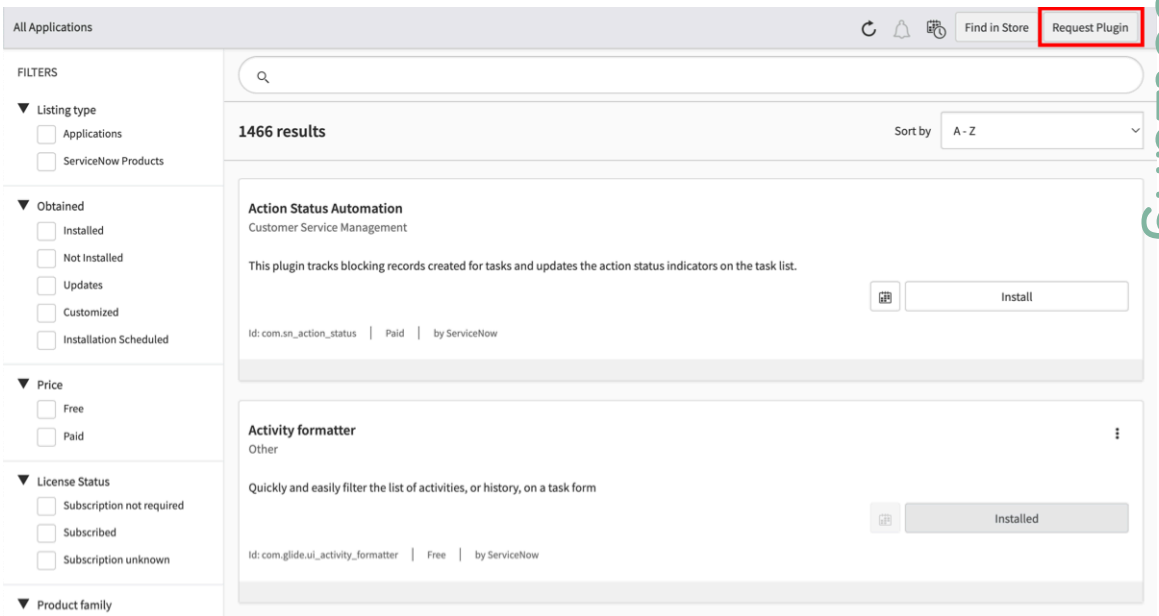
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

„Incident-Management – Core“ (com.snc.incident_management) ist in neuen Instanzen standardmäßig verfügbar. Kunden, die von Geneva oder früheren Versionen upgraden, müssen das Plugin anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter KB0564465 .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die alten Status den neuen zugeordnet werden, wenn Sie das neue Statusmodell für aktualisierte Instanzen installieren. Die Zuordnung ist besonders wichtig, wenn Sie Anpassungen vorgenommen, Workflows implementiert sowie Skripteinbindungen und Business Rules hinzugefügt haben.

Prozedur

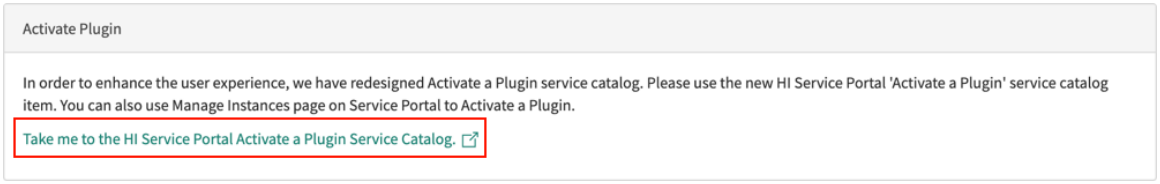
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

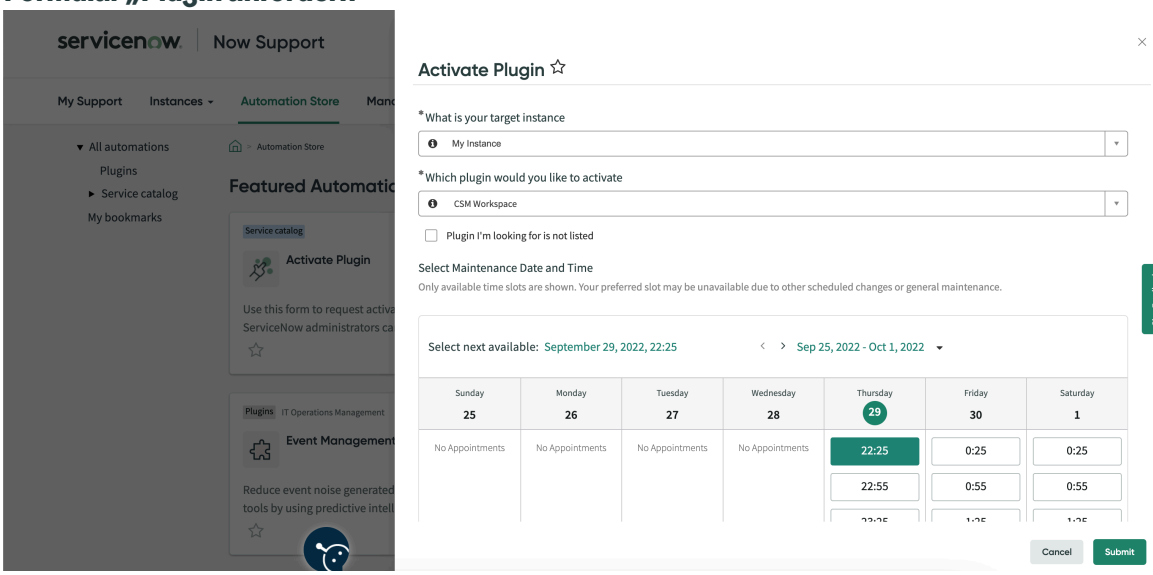
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

ITSM-Rollen – Incident-Management anfordern

Fordern Sie das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) an, um das Plugin „ITSM-Rollen – Incident-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management) zu aktivieren und mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Service Desk-Mitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Incident-Management-Prozess haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) enthält ein zusätzliches Sicherheitsmodell. Das Sicherheitsmodell bietet verschiedene granulare Rollen über ITSM-Anwendungen hinweg und in ihnen, sodass Sie die Zugriffssteuerungen flexibel einrichten können. Das „ITSM Roles“-Plugin ist standardmäßig in neuen Instanzen verfügbar. Benutzer, die von Madrid oder früheren Versionen upgraden, müssen das Plugin anfordern.

Plugins für ITSM-Rollen

Plugin	Fügt Rollen hinzu
Business-Stakeholder [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die Rollen „sn_incident_read“, „sn_problem_read“, „sn_change_read“, „sn_request_read“ und „approver_user“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für ITSM-Rollen (Fortsetzung)

Plugin	Fügt Rollen hinzu
ITSM-Rollen – Incident Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM-Rollen – Problem Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM-Rollen – Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM-Rollen – Request Management [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read **Hinweis:** Da für die Zukunft mit Aktualisierungen der Rolle sn_request_read zu rechnen ist, weisen Sie diese Rolle keinen Benutzern ohne die Rolle business_stakeholder zu. • sn_request_write

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktions- oder Test- und Entwicklungsumgebung Ihrer Organisation.

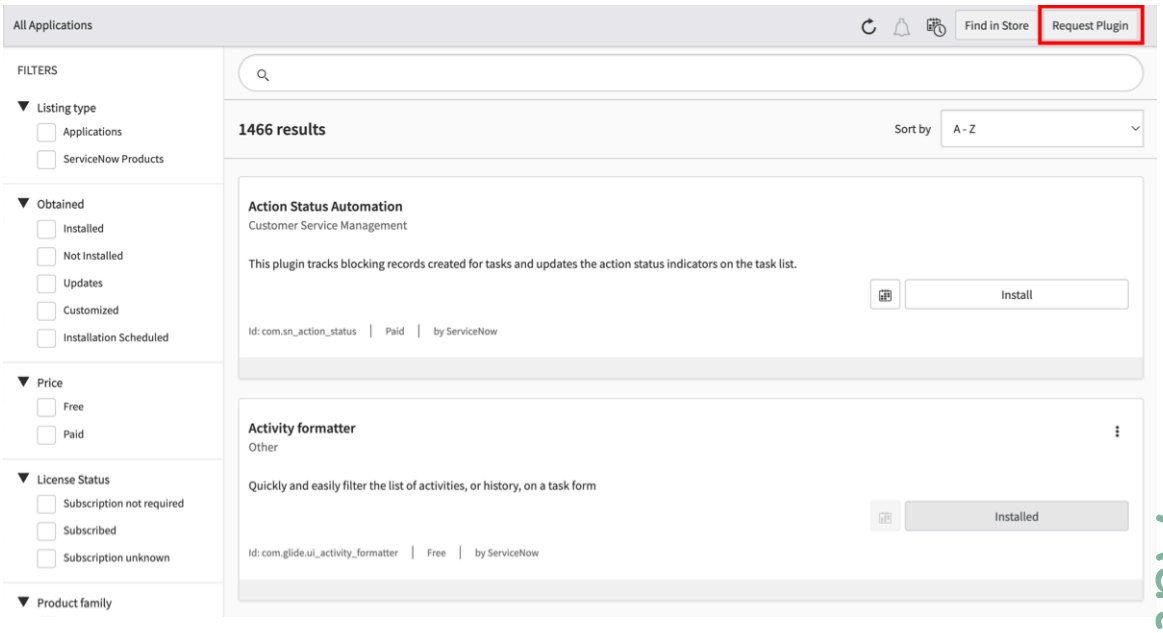
Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis:
Aktivieren Sie das „ITSM Roles“-Plugin in einer untergeordneten Produktionsumgebung, und testen Sie die Funktionen, bevor Sie die Aktivierung in der Produktionsumgebung anfordern. Wenden Sie sich zur Unterstützung an das Professional Services-Team von ServiceNow.

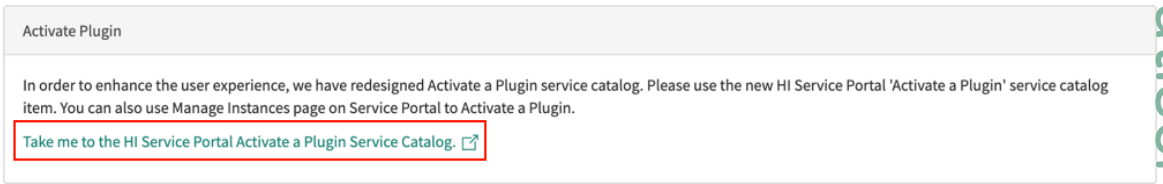
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

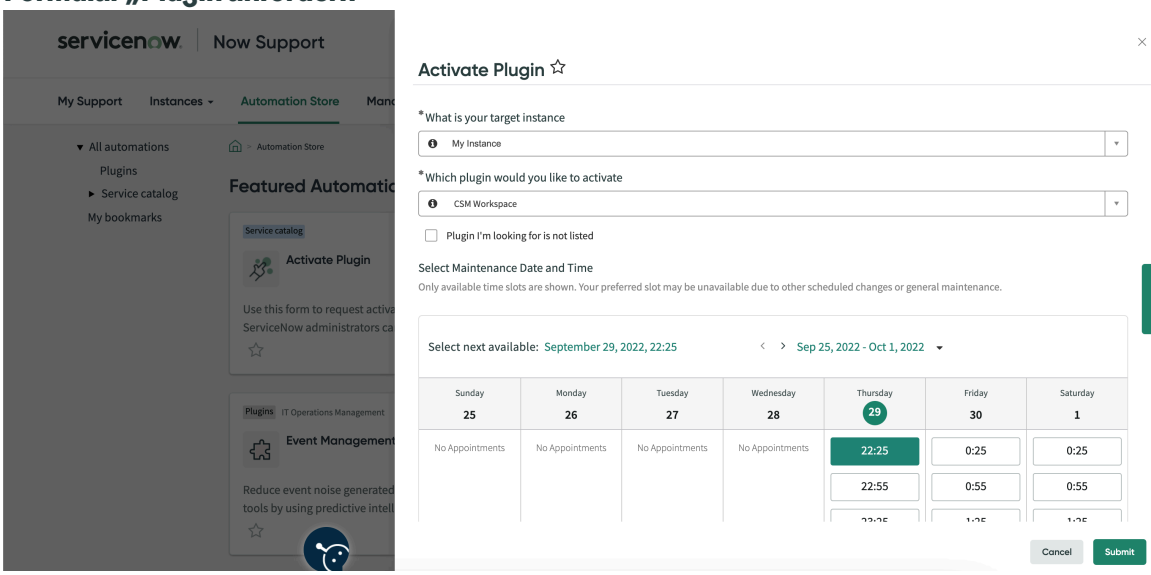
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Mit ITSM-Rollen – Incident-Management installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen – Incident-Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management) werden mehrere Benutzerrollen installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Lesen des Incidents [sn_incident_read]	Lesezugriff auf die Anwendung Incident-Management und zugehörige Datensätze. **Hinweis:** Ein MSS-Benutzer (Benutzer ohne Rolle) kann nur die Incidents anzeigen, die er oder jemand anders in seinem Namen erstellt hat. Ein Benutzer mit der Rolle „sn_incident_read“ kann alle Incidents und auch die Workbench für schwerwiegende Incidents anzeigen.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Schreiben eines Incidents [sn_incident_write]	Schreibzugriff auf die Anwendung Incident-Management und zugehörige Datensätze.	• sn_incident_read • template_editor

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM-Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins „IRSM Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

   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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen. **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

KCS-Integration für Incident-Management aktivieren

Aktivieren Sie die KCS-Integration für das Plugin Incident-Management (com.snc.incident.knowledge), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin ermöglicht eine Integration von Incident-Management mit den fortgeschrittenen Funktionen von Knowledge Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die KCS-Integration für das Plugin Incident-Management (com.snc.incident.knowledge) aktiviert das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“.

Plugin für die KCS-Integration für Incident-Management

Plugin	Beschreibung
Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Mit diesem Plugin können Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced“ installieren. Durch eine Aktivierung bzw. ein Upgrade dieses Plugins werden Knowledge Base-Artikel und Knowledge Bases validiert, um eine erfolgreiche Installation des Plugins „Knowledge Management Advanced“ zu ermöglichen.

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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Mit KCS-Integration für das Plugin Incident-Management installierte Komponente

Mit der Aktivierung des Plugins „KCS-Integration für Incident-Management“ (com.snc.incident.knowledge) wird die Tabelle „Incident-KCS-Artikel“ installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Incident-KCS-Artikel [kb_template_incident_kcs_article]	Die Tabelle wird verwendet, um Wissensartikel zu speichern, die aus der Vorlage für Incident-KCS erstellt wurden.

Incident-Management-Benachrichtigung aktivieren

Sie können das Plugin Incident-Management-Benachrichtigungs-Plugin (com.snc.incident_notification) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Incidentaktualisierungen aktivieren

Sie können das Plugin „Incident Updates“ (com.snc.incident.updates) aktivieren, um die Incident-Benachrichtigungsaktualisierungen zu erhalten, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Aktivieren von Incident-Management – ATF-Tests

Sie können das Plugin Incident-Management – ATF-Tests (com.snc.incident.atf) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Das Plugin stellt ATF-Tests für Incident-Management bereit. Dieses Plugin enthält Demodaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Incident-Management-Integrationen

Benutzer einer Incident Management-Lösung müssen Zugriff auf eine Vielzahl von Funktionen haben, um bestimmte Herausforderungen direkt angehen zu können. Incident-Management-Integration zielen darauf ab, Ihr System zur Reaktion auf Incidents vollständig zu integrieren und zu automatisieren.

Universal-Anforderung-Integration – Incident-Management

Incident-Management ist in Universal-Anforderung integriert, um Benutzern Incident-bezogene Services als einheitliche Services bereitzustellen. Durch diese Integration benötigen Benutzer nur einen Service Desk.

Installieren und konfigurieren Sie die Universal-Anforderung-Integration für das Plugin „Incident-Management“ (com.snc.incident.universal_request). Die Integration bietet die folgenden Konfigurationen und Funktionalitäten:

Funktionen der Incident-Management-Integration in Universal-Anforderung

Die Integration von Incident-Management in Universal-Anforderung bietet die folgenden Funktionen:

- Das Universal-Anforderung-Formular enthält die UI-Aktion zum Erstellen eines Incident. Die folgenden Felder werden standardmäßig aus dem universellen Anforderungsdatensatz in den Incident-Datensatz kopiert, wenn ein neuer Incident erstellt wird:
  - universal_request
  - short_description
  - Beschreibung
  - caller_id
  - opened_by

  Ein Incident-Manager kann die Felder mithilfe der Systemeigenschaft *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields* anpassen.
- Das Feld **Universal Request** wird nur dann im Incident-Formular angezeigt, wenn ein Incident einem Universal Request-Datensatz zugeordnet ist.
- Das Feld **Weiterleitungsgrund** wird im Incident-Formular angezeigt, wenn ein ITIL-Mitarbeiter einen Incident an die universellen Anforderung zurückleitet.
- Wenn Sie im Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktivieren, wird für einen neuen Incident, der von diesem Datensatzersteller erstellt wird, automatisch ein Universal Request-Datensatz erstellt. Dieser Universal Request-Datensatz ist mit dem Incident-Datensatz verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können die Geschäftsregel `Create Universal Request for Incident` aktivieren und Incidents über einen beliebigen Kanal erstellen, z. B. über den Datensatzersteller, den Virtual Agent-Support, E-Mail usw. Wenn Sie dies tun, wird automatisch ein Datensatz der universellen Anforderung erstellt. Dieser Universal Request-Datensatz ist mit dem Incident-Datensatz verknüpft. Der Incident wird dem Datensatz der universellen Anforderung als primäres Ticket hinzugefügt. Standardmäßig funktioniert diese Geschäftsregel wie folgt:
  - Die Regel ist inaktiv. Um diese Geschäftsregel zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln** > **Erstellt eine universelle Anforderung für einen Incident**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Aktiv**, um diese Geschäftsregel zu aktivieren.
  - Die Regel gilt nicht für untergeordnete Incidents, für die der übergeordnete Incident als primäres Ticket dem Datensatz der universellen Anforderung zugeordnet ist.
- Wenn ein Datensatz der universellen Anforderung anhand des Incidents automatisch erstellt wird, werden die Incident-Datensatzinformationen aus den Incident-Datensatzfeldern in die Felder des Datensatzes der universellen Anforderung kopiert. Ein Incident-Manager mit Administratorrolle kann die Felder über die Registerkarten **UR-Zuordnungen erstellen** und **UR-Informationen erstellen** im Formular „Zuordnungskonfiguration“ für Incidents in Universal-Anforderung anpassen und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnungskonfiguration .

Sichtbarkeit von Incidents für anfordernde Personen

Wenn ein Incident mit Universal-Anforderung-Datensätzen verknüpft ist, können anfordernde Personen den Incident auf folgende Weise anzeigen:

- Am Now Platformwerden Incidents, die einem Universal Request-Datensatz zugeordnet sind, nicht unter angezeigt **Selfservice** > **Incidents**. Stattdessen können Sie unter auf zugehörige Datensätze für universelle Anforderungen zugreifen **Selfservice** > **Universal-Anforderungen**.
- Im Service Portal werden Incidents, die einem Universal Request-Datensatz zugeordnet sind, nicht unter angezeigt **Serviceportal** > **Anforderungen**. Stattdessen können Sie unter auf zugehörige Datensätze für universelle Anforderungen zugreifen **Serviceportal** > **Anforderungen**.

Unterdrückung von E-Mail-Benachrichtigungen

Wenn ein Incident Teil von Universal-Anforderung ist, werden die Benachrichtigungen unterdrückt, die von einem Incident an den Anrufer gesendet werden. In allen anderen E-Mail-Benachrichtigungen zu Incidents wird anstelle der Incident-Nummer die Nummer der universellen Anforderung angezeigt.

Aktionen von anfordernden Personen in Service Portal

Für einen Universal-Anforderung-Datensatz mit einem Incident als primärer Aufgabe wird das Widget „Aktionen“ mit den Anforderungsaktionen angezeigt. Je nach Incident-Status werden die Aktionen **Auflösen**, **Erneut öffnen** oder **Schließen** angezeigt.

Universal-Anforderung-Integration für Incident-Management anfordern

Zum Aktivieren der Integration zwischen Incident-Management und Universal-Anforderung fordern Sie über das Now Support Customer Service-System das Plugin Universal Request: Integration for Incident Management (com.snc.incident.universal_request) an. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

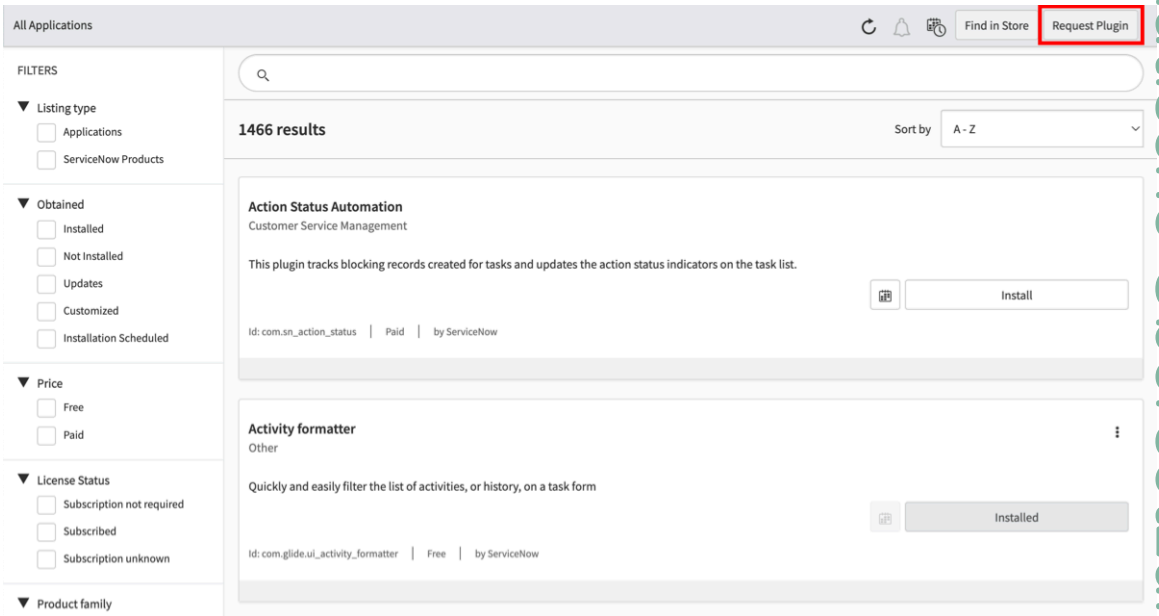
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin Universal Request Integration for Incident Management aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, sofern sie nicht bereits aktiviert sind.

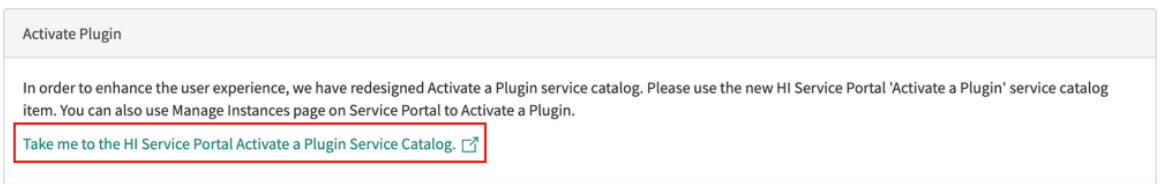
Plugins für Universal Request Integration for Incident Management

Plugin	Beschreibung
Universal Request [com.snc.universal_request]	Ermöglicht eine nahtlose Service-Experience für verschiedene Gruppen und Aufgabentypen

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“

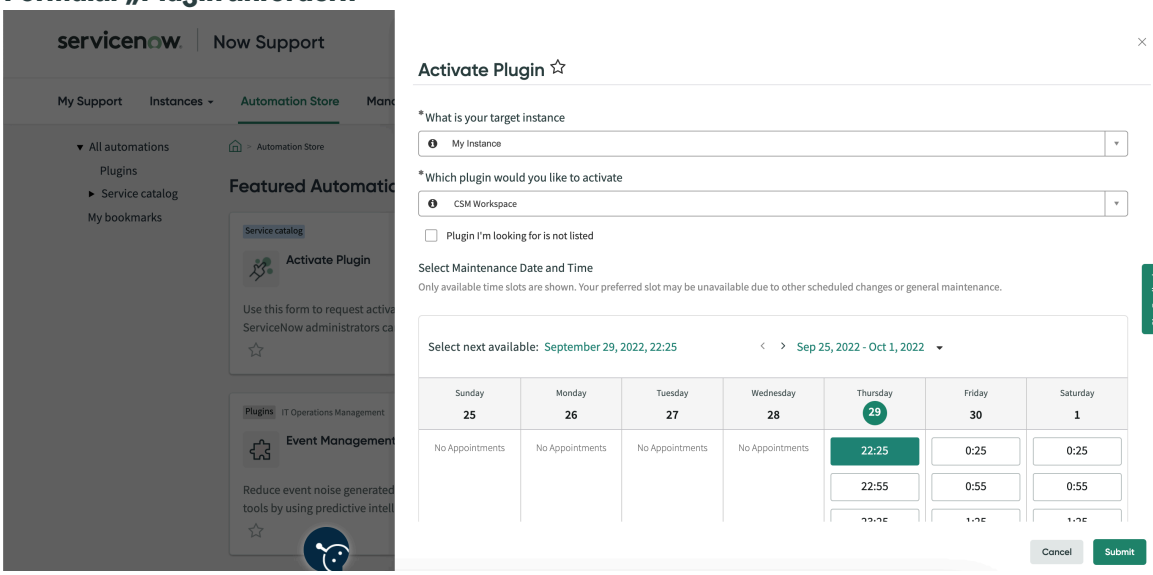
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Incident aus Universal-Anforderung erstellen

Erstellen Sie einen Incident aus einem Universal Request-Datensatz, um den Service für einen Kunden so schnell wie möglich wiederherzustellen. Nachdem Sie den Incident-Datensatz erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und ITIL oder admin

Aktivieren Sie die Plugins Universal-Anforderung (sn_uni_req) und Universal-Anforderung Integration for Incident-Management (sn_inc_uni_req).

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Universal Request-Datensatz, aus dem Sie einen Incident erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Incident erstellen**.
   Ein Incident-Datensatz wird erstellt und mit einem Universal Request verknüpft. Der Incident-Datensatz wird erst gespeichert, wenn Sie den Datensatz senden.
4. Füllen Sie die Felder im Incident-Formular aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Universal Request-Nummer zum Erstellen des Incident wird im Feld **Universal Request** im Incident-Formular angezeigt. Die Incident-Nummer wird im Feld **Primäres Ticket** und auch in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** des Universal-Anforderung-Formulars angezeigt.

Incident übertragen

Übertragen Sie den Incident mit oder ohne Lösung zurück in die Universal Request-Warteschlange oder an eine andere Abteilung. Wenn Sie feststellen, dass das Problem nicht mit dem Incident zusammenhängt, übertragen Sie den Incident ohne Lösung an eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zuständige Abteilung oder einen Service. Wenn Sie das Problem lösen, können Sie den Incident mit Lösung übertragen.

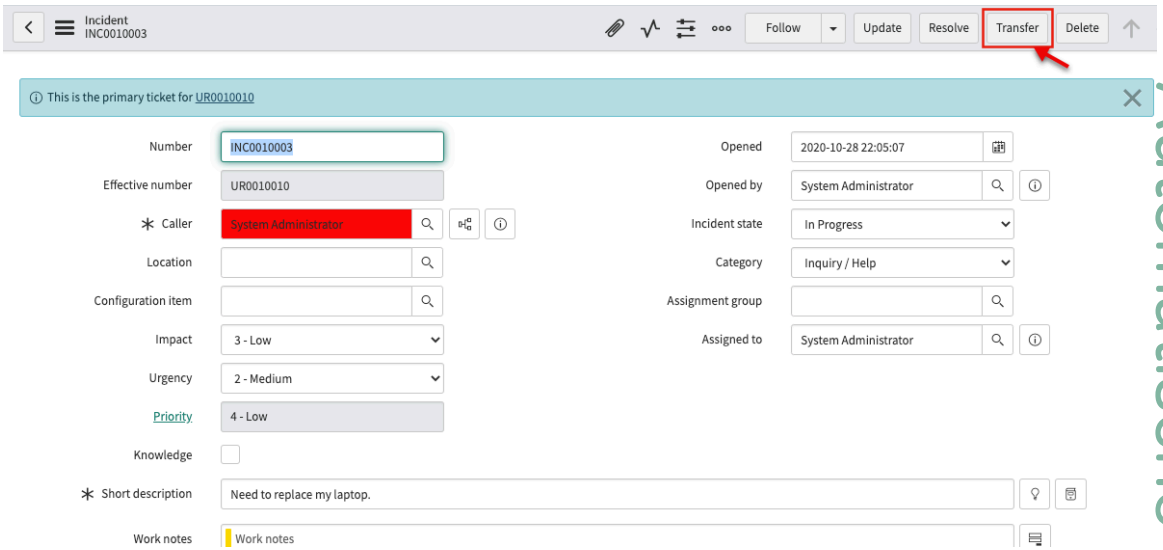
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Service Desk-Mitarbeiter, dem das Ticket zugewiesen ist

Ordnen Sie einen Incident einem Universal-Anforderung-Datensatz zu.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Incident, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.



3. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

> **Hinweis:**
> Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Universal Request .

- **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
- **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
- **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.

> **Hinweis:**
> Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie in **Aktion** die Option **An Abteilung übertragen** ausgewählt haben.

- **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
- **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

  Hinweis:
  Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ein zugeordnetes Ticket aus einem Incident erstellen

Erstellen Sie für eine andere relevante Abteilung ein zugeordnetes Ticket aus einem Incident (primäres Ticket), wenn Sie feststellen, dass das Problem in dieser Abteilung gelöst werden kann.

Vorbereitungen

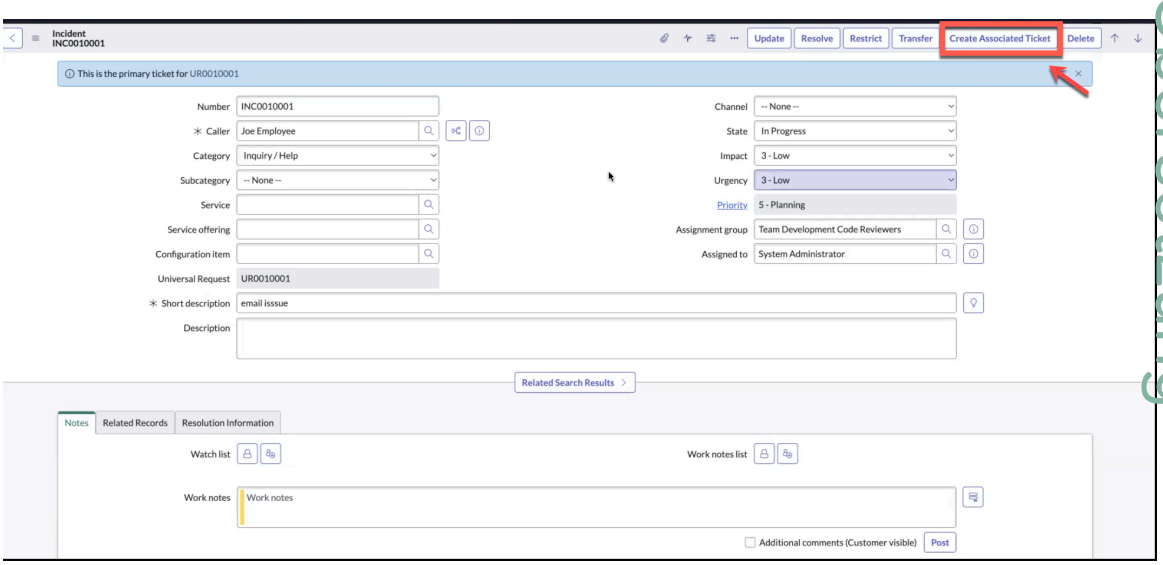
Stellen Sie sicher, dass dem Incident ein Universal-Anforderung-Datensatz zugeordnet ist.

Erforderliche Rolle: Stellen Sie sicher, dass Sie eine der folgenden Rollen innehaben.

- Der Service Desk-Mitarbeiter, dem der Incident zugewiesen ist.
- Der Service Desk-Mitarbeiter, dessen Zuweisungsgruppe der Incident zugewiesen ist

Prozedur

1. Navigieren zu **Incidents** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, aus dem Sie ein zugehöriges Ticket erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Zugehöriges Ticket erstellen**.



4. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Zugehöriges Ticket erstellen“ aus.

Dialogfeld „Zugehöriges Ticket erstellen“

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, für die Sie ein zugehöriges Ticket erstellen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems, für das das zugehörige Ticket erstellt wird.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems, für das das zugehörige Ticket erstellt wird.
Arbeitsnotizen	Kurze Beschreibung des Problems. Sie können dieses Problem dem Universal-Anforderung-Weiterleitungsmitarbeiter oder dem Mitarbeiter der Abteilung mitteilen, für die das zugehörige Ticket erstellt wird.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse

Das Ticket wird für die entsprechende Abteilung erstellt und dem Datensatz der universellen Anforderung zugeordnet. Sie können die zugehörigen Tickets in der zugehörigen Liste „Zugehörige Tickets“ des Universal-Anforderung-Formulars anzeigen.

Hinweis:
Wenn ein zugehöriges Ticket erstellt wird, werden die Informationen aus den Feldern des Datensatzes der universellen Anforderung in die Felder des zugehörigen Ticketdatensatzes kopiert. Sie können die Registerkarten **Zugehörige Ticketinformationen** und **Verbundene Ticketzuordnungen** des Formulars „Zuordnungskonfiguration“ für Incidents verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnungskonfiguration .

Mit universellen Anforderungen verknüpfte Incidents lösen, erneut öffnen oder schließen

Im Widget **Incident-Aktionen** gibt es Aktionen zum Lösen, erneuten Öffnen oder Schließen, die der anfordernden Person im Universal Request-Datensatz zur Verfügung stehen. Das Widget **Incident-Aktionen** ist nur verfügbar, wenn ein Incident die primäre Aufgabe eines Universal Request-Datensatzes ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Verknüpfen Sie einen Incident mit einem Universal Request.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrer Portalseite.
2. Klicken Sie auf **Requests**.
3. Öffnen Sie den mit dem Incident verknüpften Universal Request.
4. Führen Sie im Widget **Aktionen** eine der folgenden Aktionen aus.

Hinweis:
Der Status des Universal Request-Datensatzes wird auf Grundlage der in der Tabelle „Statuszuordnung“ [universal_request_state_mapping] angegebenen Konfiguration aktualisiert.

Felder anpassen, die aus Universal-Anforderung in einen Incident kopiert wurden

Passen Sie Felder so an, dass die Werte einiger Felder in der universellen Anforderung automatisch in einen Incident-Datensatz kopiert werden, wenn ein Incident einem Universal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Request-Datensatz zugeordnet wird. Sie müssen dann die Informationen nicht jedes Mal neu eingeben, wenn Sie einen Incident erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: incident_manager oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigationsbereich `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen und öffnen Sie die Systemeigenschaft *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die universelle Anforderung und das Incident-Feld ein.
   Beispiel: `caller_id=opened_for` bedeutet, dass der Wert des Felds called_id aus dem Universal Request-Formular in das Feld opened_for im Incident-Formular kopiert wird.

Incident-Zugriff einschränken

Sie können den Zugriff auf ein Incident-Ticket einschränken, das vertrauliche Informationen enthält. Indem Sie einen Incident als eingeschränkt markieren, schränken Sie den Zugriff für Service Desk-Mitarbeiter darauf ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator oder Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sowohl Service Desk-Mitarbeiter als auch Benutzer können einen Incident als eingeschränkt markieren. Benutzer können einen Incident beim Erstellen als eingeschränkt markieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Incident auch beim Selektieren oder Bearbeiten als eingeschränkt markieren. Nur die folgenden Mitarbeiter dürfen auf als eingeschränkt gekennzeichnete Fälle zugreifen:

- Weiterleitungsmitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe sind und eine sensible Rolle als Service Desk-Mitarbeiter haben
- Alle Service Desk-Mitarbeiter mit primären Tickets

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, den Sie einschränken möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf **Beschränken**.
   Die eingeschränkten Felder sind ausgeblendet, und das Formular ist schreibgeschützt.

   Hinweis:
   Um die Anforderung wieder als uneingeschränkt zu kennzeichnen, können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle eine entsprechende Änderung vornehmen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Incident-Erstellung in Microsoft Outlook

Um Incidents und VTB-Aufgabenzu erstellen oder mit einem Virtual Agent aus Ihrer Outlook-E-Mail zu chatten, aktivieren Sie das ServiceNow -Add-in für Microsoft Outlook und stellen Sie es bereit.

Mit dem ServiceNow -Add-in für Microsoft Outlook können Sie direkt aus einer E-Mail mit der IT interagieren oder, als IT-Benutzer, schnell einen Incident aus einer E-Mail erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und ihn sofort dem richtigen Team zuweisen. Sie können damit auch eine VTB-Aufgabe erstellen.

ServiceNow Add-in für Microsoft Office aktivieren

Sie können das ServiceNow Add-in for Microsoft Office-Plugin (com.sn_outlook_addin) aktivieren, wenn Ihnen die Administratorrolle zugewiesen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook bereitstellen

Stellen Sie das ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook bereit, um von Microsoft Outlook aus mit einem Virtual Agent zu chatten und Incidents und VTB-Aufgaben zu erstellen.

Vorbereitungen
Sie müssen eine der folgenden Rollen auf der ServiceNow-Instanz haben und ein Office365-Administrator sein, um das ServiceNow-Add-in bereitzustellen.

Erforderliche Rolle: admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie das Add-in [ServiceNow in Microsoft Outlook unter Verwendung der Anweisungen in diesem Microsoft -Artikel bereit: Veröffentlichen von Office-Add-ins unter Verwendung der zentralisierten Bereitstellung über das Office 365 Admin Center .

Hinweis:
Sie müssen Office365-Administrator sein, um das ServiceNow-Add-in bereitzustellen.

Das ServiceNow-Add-in wird nur für die Verwendung mit Outlook für Mac und Outlook für Windows unterstützt (Anforderungssatz 1.4).

Sie können Felder auf dem Incident-Formular für Benutzer mit der Rolle itil direkt hinzufügen oder entfernen, indem Sie das Layout des Outlook-Ansichtsformulars anpassen. Für Benutzer, die nicht über die Rolle itil verfügen, können Sie einen Servicekatalog-Datensatzersteller zur Verwendung für die Erstellung neuer Incidents konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Office-Manifeste** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Bereitstellen des MS Outlook-Add-in-Formulars

Feld	Beschreibung
Name des Add-ins	Ein benutzerfreundlicher Name für das Add-in. Wenn das Add-in beispielsweise nur für Administratoren bereitgestellt werden muss, können Sie ihm einen entsprechenden Namen geben.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Add-Ins. Wenn das Add-in beispielsweise für einen Help Desk vorgesehen ist, können Sie eine entsprechende Kurzbeschreibung verfassen.
Plugin-ID	Eine eindeutige Zeichenfolge zur Identifikation des Add-ins, das Sie bereitstellen. Sie können den Wert der Plugin-ID in eine neue UUID ändern, um die Verwendung mehrerer Instanzen des Add-ins zuzulassen.
Version	Version des Plugins, die ausgeführt wird.
Symbol-URL	HTTPS-URL oder relative URL für das ServiceNow-Symbol, das in Microsoft Outlook angezeigt werden soll.
Aktiv	Gibt an, dass das Add-in aktiv ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Die zugehörige Liste „Office-Steuerungen“ zeigt das Menü und die Menüelemente, die dem Add-in zugeordnet sind.

5. Klicken Sie auf **Manifest** herunterladen, um die Manifestdatei des Add-ins herunterzuladen, und befolgen Sie zur Bereitstellung die Anweisungen im Microsoft-Artikel. Microsoft Artikel: Veröffentlichen von Office-Add-ins unter Verwendung der zentralisierten Bereitstellung über die Office 365 Admin Center -Seite.
6. **Wahlweise:** Sie können das Add-in auch anpassen, indem Sie im Kontextmenü auf **Manifest klonen** klicken.
   Diese Option klont das aktuelle Manifest in einen neuen Datensatz, wo Sie die Bezeichnungen, Symbole, Menüs und Menüelemente anpassen können.
7. Um das Incident-Formular für Benutzer mit der Rolle itil anzupassen, konfigurieren Sie das Incident-Formular-Layout direkt.
   a. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol ( ) im Formular, und wählen Sie **Ansicht** > **Outlook**.
   b. Klicken Sie erneut auf das Kontextmenü, und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   c. Fügen Sie nach Bedarf Felder hinzu oder entfernen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

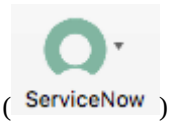
8. Verwenden Sie einen Servicekatalog-Datensatzersteller, um das Incident-Formular für Benutzer, die nicht über die Rolle itil verfügen, anzupassen.
   a. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Datensatzersteller**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatzersteller, den Sie für die Erstellung neuer Incidents verwenden möchten, und wählen Sie **Copy sys_id** aus.
   c. Fügen Sie die kopierte sys_id in das Feld **Wert** der Systemeigenschaft **Sys_id des Datensatzerstellers für das Erstellen einer Incident-Aktion aus Outlook-Add-in bereitstellen** (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*) ein.

Verwenden Sie das ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook

Sie können mit ServiceNow-Symbolen direkt von Microsoft Outlook aus einen Incident oder eine VTB-Aufgabe erstellen oder mit einem Virtual Agent chatten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Microsoft Outlook Registerkarte „Start“ auf das Symbol **ServiceNow** () und wählen Sie **Incident erstellen** oder **VTB-Aufgabe erstellen** aus.
2. Klicken Sie im ServiceNow IT Service Management-Fenster auf **Anmelden** und geben Sie Ihre ServiceNow Anmeldeinformationen ein.
   Möglicherweise müssen Sie sich erneut authentifizieren, wenn Ihre Sitzung abgelaufen ist.
3. Füllen Sie für einen Incident Record die folgenden Felder aus und klicken Sie auf **Absenden**.

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Incident-Nummer.
Anrufer	Derzeit angemeldeter Benutzer (default).
Kurzbeschreibung	Betreff der aktuellen E-Mail (default).
Zusätzliche Anmerkungen	E-Mail-Text im Textformat (default).
Kategorie	Kategorie des Incidents. ○ Anforderung/Hilfe ○ Software ○ Hardware ○ Netzwerk ○ Datenbank

Sie können Felder auf dem Incident-Formular für Benutzer mit der Rolle itil direkt hinzufügen oder entfernen, indem Sie das Layout des Outlook-Ansichtsformulars anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für Benutzer, die nicht über die Rolle itil verfügen, wird das konfigurierte Servicekatalog-Formular zur Erstellung neuer Incidents angezeigt.

4. Für einen Aufgabendatensatz, füllen Sie die folgenden Felder aus und klicken Sie auf **Erstellen**.

VTB-Aufgabenformular

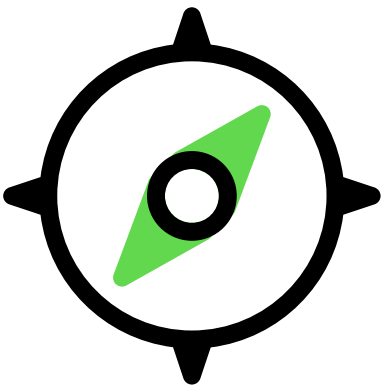
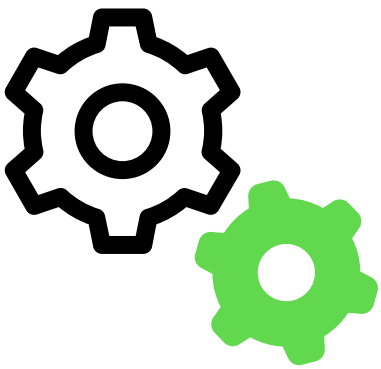
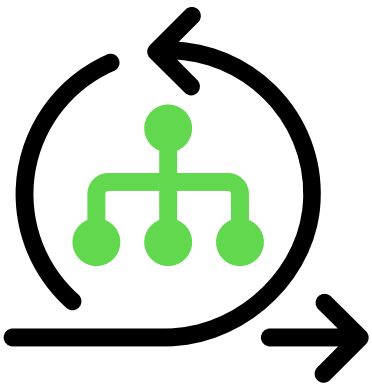
Feld	Beschreibung
Tafel auswählen	VTB-Tafel, zu der die Aufgabe gehört.
Spur auswählen	Spur der VTB-Tafel.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe.

5. Um mit einem Virtual Agent zu chatten, öffnen Sie das Chat-Fenster, indem Sie die UI-Aktion **Chat mit Virtual Agent** auswählen.

Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Now Assist für IT Service Management (ITSM), um die Incident-Informationen zusammenzufassen, Hinweise zur Incident-Lösung zu generieren und den Chat für eine Interaktion zusammenzufassen. Sie können Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzen, den Chat- und Incident-Kontext zu verstehen, damit sie den anfordernden Personen schneller Lösungen vorschlagen können.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Weitere Informationen zu Now Assist für ITSM	Konfigurieren Sie die Anwendung Now Assist for ITSM, um zu beginnen	Nutzen Sie die generativen KI-Fähigkeiten von Now Assist for ITSM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow Community zu KI und Intelligenz
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit entsprechenden Auswirkungen bereitstellen, z. B. Gesundheitswesen, Finanzen, Rechtsabteilung, Beschäftigung, Sicherheit oder Infrastruktur.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen dritten Cloudanbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Incident-Daten (für Incident Assist) und Chattranskripte (für Chat Assist). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Now Assist für IT Service Management (ITSM) erkunden

Mit der Anwendung Now Assist für IT Service Management (ITSM) können Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Chatunterhaltungen und Incident-Details zusammenfassen, die Incident-Lösungshinweise generieren, um sie mit anderen Service Desk-Mitarbeitern zu teilen, und Incidents schneller abschließen.

Übersicht

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten sind für einen Agent verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

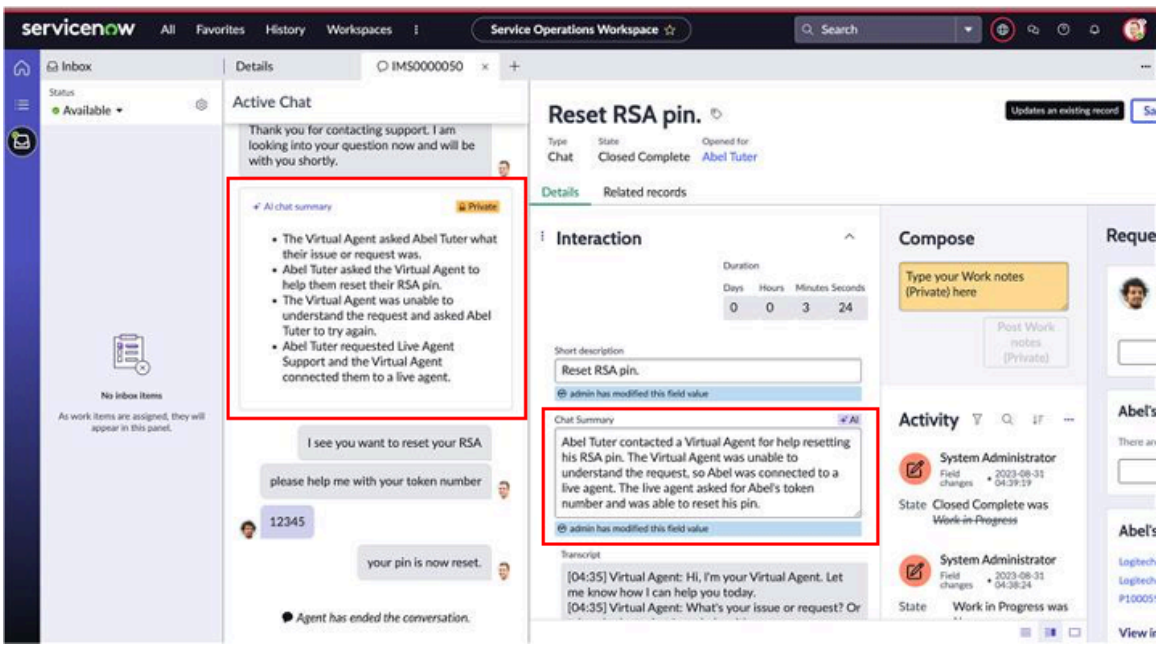
- Eine Incident-Zusammenfassung ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den Incident-Kontext zu verstehen.
- Die Hinweise zur Incident-Auflösung bieten den Kontext für andere Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise auf ähnliche Incidents stoßen.
- Eine Interaktions-Chatzusammenfassung bietet den Service Desk-Mitarbeitern den Kontext zur Chatkonversation, indem alle Punkte der Übergabe angegeben werden, einschließlich der Konversation Virtual Agent.

Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist für ITSM umfasst die generativen KI-Fähigkeiten und -Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter den Chat- und Incident-Kontext verstehen können, um der anfordernden Person schnellere Lösungen vorschlagen zu können.

Chat-Zusammenfassung

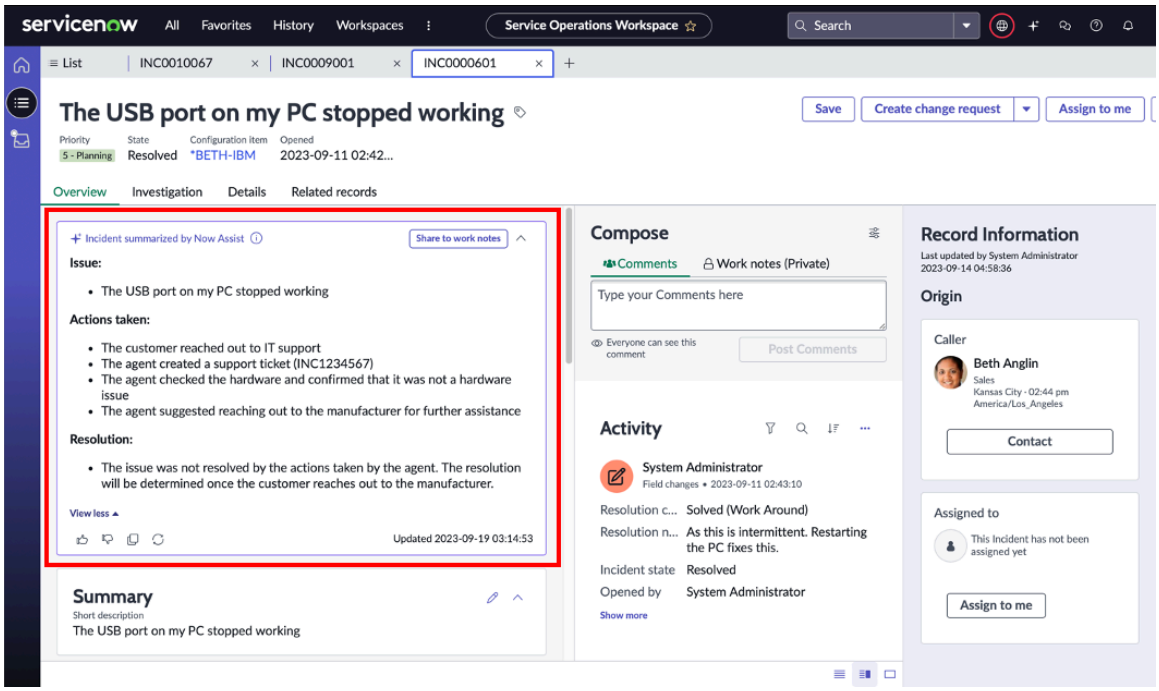
Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung des Virtual Agent Chatverlaufs einer anfordernden Person bereit. Service Desk-Mitarbeiter können auch eine Zusammenfassung der gesamten Interaktion generieren, wenn der Chat beendet wird oder wenn ein Incident für die weitere Problembehandlung vor oder nach dem Chat erstellt wird.



Incident-Zusammenfassung

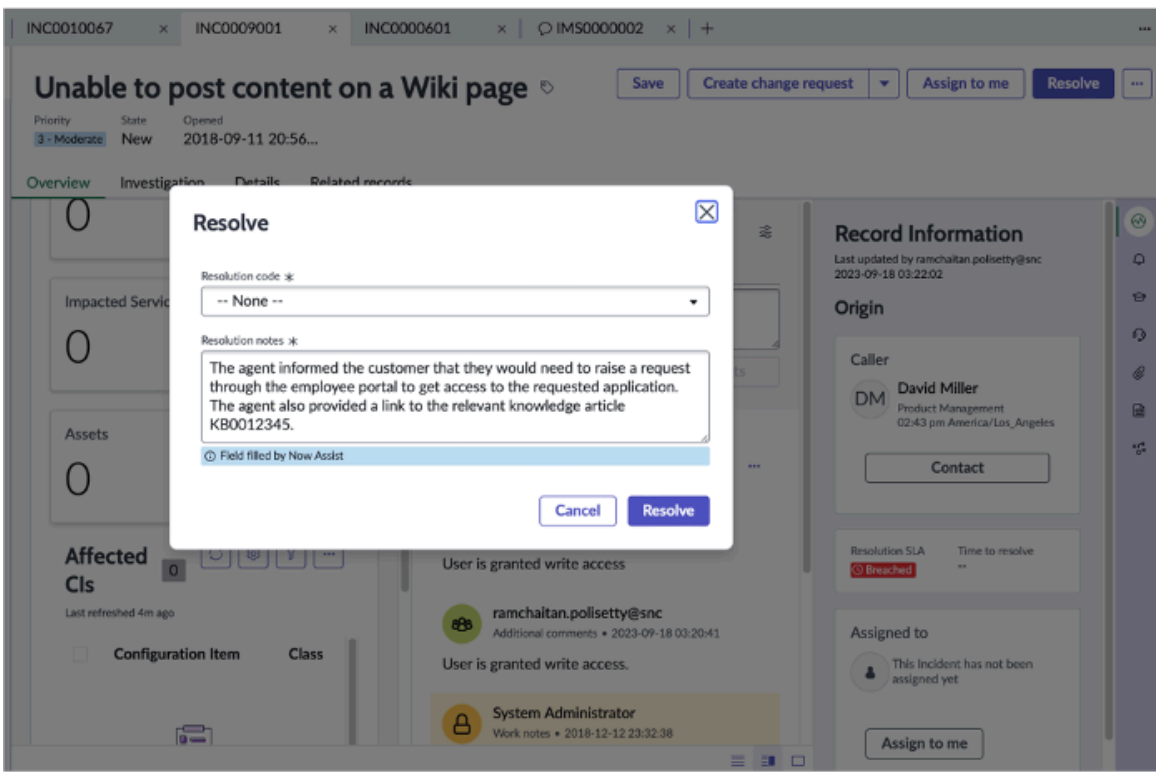
Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, die Problembehandlung für den Incident zu beschleunigen, indem er die Zusammenfassung überprüft, die das Problem, die ergriffenen Maßnahmen und die Lösung enthält. Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Incident-Zusammenfassung für aktive Incidents generieren, um den Kontext des Incidents zu verstehen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Zusammenfassung aktualisieren, die Zusammenfassung in den Incident-Arbeitsnotizen veröffentlichen, die Zusammenfassung kopieren und Feedback zur Zusammenfassung geben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Generierung von Lösungshinweisen

Generiert automatisch die Lösungshinweise für einen Incident und bietet Kontext für andere Service Desk-Mitarbeiter, die auf ähnliche Incidents stoßen könnten.



BereichNow Assist in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Bereich Now Assist in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verwenden. Über diese Konversationsschnittstelle kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Chat- oder Incident-Zusammenfassung anfordern und die Incident-Lösungshinweise generieren. Weitere Informationen zum Bereich Now Assist finden Sie unter Now Assist panel .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Exploring Now Assist

Ergänzende Informationen für Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die wichtigen Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für IT Service Management (ITSM).

Unterstützte Versionen

- Für Core-UI: Vancouver Patch 2 und spätere Versionen
- Für Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM: Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM Version 3.1 und höher

Unterstützte Benutzeroberflächen

Die Anwendung Now Assist für ITSM enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Now Assist für ITSM unterstützte Schnittstellen

Schnittstelle	Funktionen
Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM	• Incident-Zusammenfassung • Generierung von Lösungshinweisen • Chat-Zusammenfassung • Now Assist Bereich
Core-UI	• Incident-Zusammenfassung • Generierung von Lösungshinweisen • Now Assist Bereich

Now Assist für IT Service Management (ITSM) konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Now Assist für IT Service Management (ITSM) so konfigurieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die generativen KI-Fähigkeiten in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM und Core-UIverwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Konsole Now Assist-Administrator, um Now Assist für IT Service Management (ITSM)zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie zum Installieren der Plugins und zum Konfigurieren der generativen KI-Kompetenzen benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Admin console .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Konsole Now Assist-Administrator zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM-Funktionen und -Kompetenzen in der Konsole Now Assist-Administrator .

ITSM-Funktionen	Kompetenzen
Chat Assist	Chat-Zusammenfassung
Incident Assist	• Generierung von Lösungshinweisen • Incident-Zusammenfassung **Hinweis:** Die Incident-Zusammenfassung gilt nur für Incidents mit den Status „Neu“, „In Bearbeitung“, „Warten“ und „Gelöst“, sofern die im Basissystem bereitgestellten Zuordnungen des Incident-Status nicht angepasst werden.

Hinweis:

Now LLM ist derzeit der einzige Anbieter für die Fähigkeiten dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie bei Bedarf das Plugin „Now Assist for IT Service Management“ (sn_itsm_gen_ai).
   - Informationen zu den Anwendungsabhängigkeiten finden Sie unter Ergänzende Informationen für Now Assist für IT Service Management (ITSM).
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Install Now Assist plugins .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Administrator** > **Funktionen** um auf die Registerkarte „ **Funktionen** “ der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
3. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Now Assist für ITSM -Funktionen.
   Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe „ **Technologie** “ gruppiert. Jede Funktion verfügt über zugehörige Kompetenzen.
4. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Fähigkeit zugeordnet ist, die Sie aktivieren möchten, **Details anzeigen**aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ die **Option Kompetenz aktivieren**aus.
6. Wählen Sie im ersten Schritt der Kompetenzkonfiguration die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Eingaben und Auslöser für Kompetenzen in Now Assist für IT Service Management (ITSM).
7. Nachdem Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren** aus, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
   Sie können zu einem vorherigen Schritt zurückkehren, indem Sie die Schaltfläche **„Zurück“** verwenden.
8. Wählen Sie im zweiten Schritt der Kompetenzkonfiguration aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.
   - **Produktintern**: Wenn ausgewählt, werden Now Assist Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist -Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel .

Wählen Sie für die Fähigkeiten, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Fähigkeit verwenden können.

9. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Fähigkeit konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren** aus, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
10. Überprüfen Sie im dritten Schritt der Kompetenzkonfiguration Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren** aus, um die Konfiguration abzuschließen.
Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

Resolution notes generation

Eingaben und Auslöser für Kompetenzen in Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für IT Service Management (ITSM). Durch die Konfiguration der Eingaben oder Auslöser für eine Kompetenz können Sie bestimmen, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht

Abhängig von der ausgewählten Fähigkeit können Sie Eingaben oder Auslöser konfigurieren. Diese Einstellungen bestimmen, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Incident-Zusammenfassung verwendet werden. Ein Auslöser initiiert eine Aktion, z. B. wenn das System eine Chat-Zusammenfassung generiert.

Kompetenz zur Chat-Zusammenfassung

Wählen Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ die Auslöser aus, die bestimmen, wann eine Chat-Zusammenfassung generiert wird. Sie können auch die Eigenschaften auswählen, die steuern, wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgeführt, die bestimmen, wann eine Chat-Zusammenfassung generiert wird und wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

Auslöser für die Chat-Zusammenfassungskompetenz

Auslöser	Beschreibung
Virtual Agent Übergabe an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die generiert wird, wenn die Chatübergabe von Virtual Agent an einen Live-Agent erfolgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser für die Chat-Zusammenfassungskompetenz (Fortsetzung)

Auslöser	Beschreibung
Schnellaktion	Chat-Zusammenfassung, die generiert wird, wenn der Live-Agent die Schnellaktion `/summarize` ausführt.
Chat-Nachbearbeitung	Chat-Zusammenfassung, die generiert wird, wenn der Live-Agent den Chat beendet. Das Feld **Chat-Zusammenfassung** wird für die Interaktion aktualisiert.
Kurzbeschreibung	**Kurzbeschreibungsfeld**, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter den Chat beendet.
Aufgabenerstellung	Felder**Kurzbeschreibung** und **Beschreibung**, die beim Erstellen einer Aufgabe automatisch ausgefüllt werden.

In der folgenden Tabelle ist die Eigenschaft für die Chat-Zusammenfassungs-Skill aufgeführt.

Eigenschaft für die Chat-Zusammenfassungs-Skill

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Chat-Zusammenfassung als nicht geordnete Liste angezeigt.

Kompetenz zur Incident-Zusammenfassung

Die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ umfasst die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die beim Generieren einer Incident-Zusammenfassung verwendet werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle listet die Eingaben für die Kompetenz „Incident-Zusammenfassung“ auf.

Eingaben für die Incident-Zusammenfassungskompetenz

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Incident [incident]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung

Kompetenz zur Generierung von Lösungsnotizen

Die Kompetenz zur Generierung von Lösungsnotizen umfasst die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn die Lösungsnotizen für einen Incident generiert werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Generierung von Lösungsnotizen aufgeführt.

Eingaben für die Generierung von Lösungsnotizen

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Incident [incident]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Arbeiten mit Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Wenn Sie über die Rolle itil verfügen, können Sie die Chatinteraktionen mit einer anfordernden Person zusammenfassen, einen Incident zusammenfassen und Lösungsnotizen generieren, indem Sie die Anwendung Now Assist für IT Service Management (ITSM) verwenden. Sie können auch den Chat- und Incident-Kontext verstehen und der anfordernden Person schneller Lösungen vorschlagen.

Mit können Sie Chat-Konversationen zusammenfassen Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Fassen Sie die Chatkonversation Virtual Agent zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einer anfordernden Person in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzusammen. Sie können die Zusammenfassung mithilfe der Chat-Zusammenfassungs-Skill in Now Assist für IT Service Management (ITSM)generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine anfordernde Person in einer Konversation Virtual Agent eine Verbindung mit einem Live-Agent herstellt, wird eine Chatinteraktion in Ihrem Posteingang angezeigt. Wenn Sie die Interaktion akzeptieren, wird eine Zusammenfassung der Konversation Virtual Agent generiert. Sie können weitere Details von der anfordernden Person anfordern, um das Problem zu beheben.

Sie können die Chatinteraktion auch zusammenfassen, wenn der Chat endet oder wenn ein Incident erstellt wird, um vor oder nach dem Chat weitere Probleme zu beheben. Die Zusammenfassung enthält alle Punkte der Übergabe, einschließlich der Konversation Virtual Agent, und bietet einen Kontext der Interaktion für Sie und die anderen Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise darauf verweisen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Öffnen Sie den Posteingang, und akzeptieren Sie die Chatinteraktion.
   Im Abschnitt „ **Aktiver Chat** “ der Interaktion wird eine Zusammenfassung der Konversation Virtual Agent generiert. Die Zusammenfassung enthält die Aktionen, die ausgeführt wurden, bevor die anfordernde Person mit dem Servicemitarbeiter interagierte. Mit diesen Informationen erhalten Sie einen Überblick darüber,

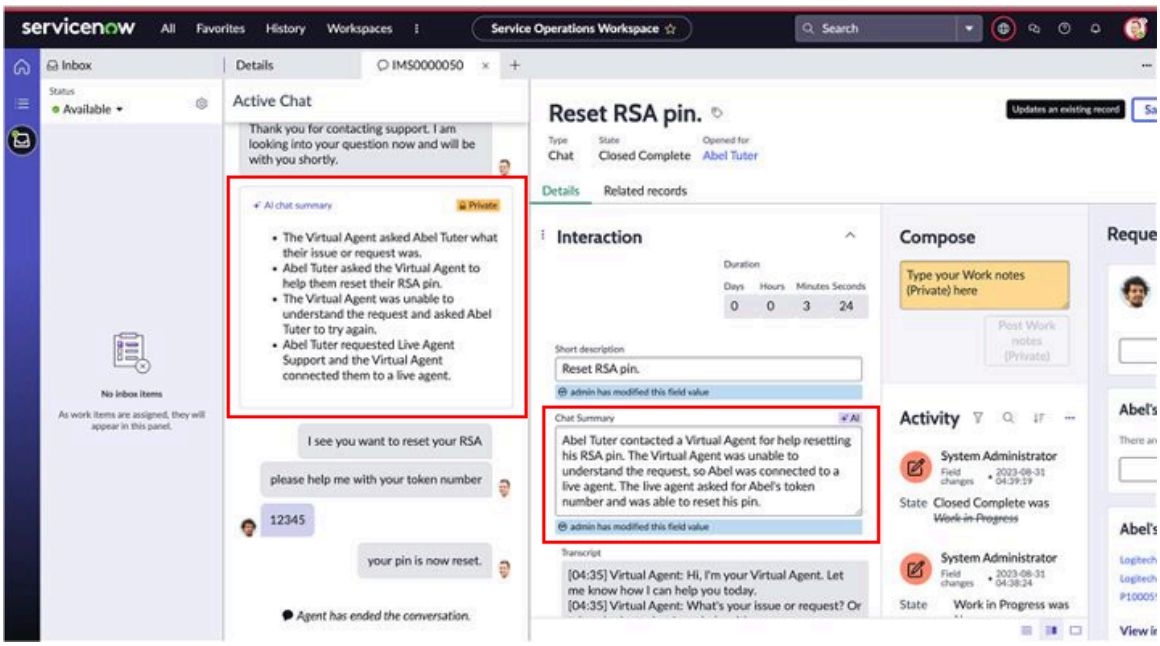
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

was die anfordernde Person bereits in der Konversation Virtual Agent erwähnt hat, und können das Problem beheben.

3. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um zusätzliche Details zu ihrer Frage oder ihrem Problem zu erhalten.
   Wenn die anfordernde Person beispielsweise ein Hardwareproblem hat, benötigen Sie möglicherweise die Hardwaremodellnummer und die Seriennummer.

4. Fassen Sie den Chat zusammen, während Sie mit der anfordernden Person interagieren, indem Sie die Schnellaktion / summarize im Abschnitt „ **Aktiver Chat** “ verwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Chat summarization .

5. Beenden Sie den Chat, indem Sie **Chat**beenden auswählen.
   Die Felder **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung** werden für die Interaktion aktualisiert.



6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den Text in den Feldern **Kurzbeschreibung** oder **Chat-Zusammenfassung**, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.

   (Optional) Sie können beispielsweise die Zusammenfassung aussagekräftiger gestalten.

   Hinweis:
   Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt ist.

7. Wählen Sie **Speichern**.

8. **Wahlweise:** Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie nach der anfänglichen Problembehandlung vor oder nach dem Ende des Chats weitere Hilfe benötigen, erstellen Sie einen Incident aus der Interaktion, indem **Sie Incident erstellen**auswählen.

   - Wenn Sie einen Incident erstellen, bevor Sie den Chat beenden, werden die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** des Incident mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert und] gespeichert.
   - Wenn Sie einen Incident erstellen, nachdem Sie den Chat beendet haben, werden die folgenden Informationen generiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das **Chat-Zusammenfassungsfeld** der Interaktion wird mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert.
- Die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** des Incidents werden mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert und] gespeichert.

Mit können Sie einen Incident zusammenfassen Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über den Kontext eines Incidents, und beantworten Sie die Anfragen einer anfordernden Person, indem Sie die Incident-Zusammenfassungs-Skill in der Anwendung Now Assist für IT Service Management (ITSM) verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Incident-Zusammenfassung bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung eines Incidents. Die Zusammenfassung basiert auf dem Incident-Status und wird aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Status
- Priorität
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- Lösungshinweise (für einen gelösten Incident)

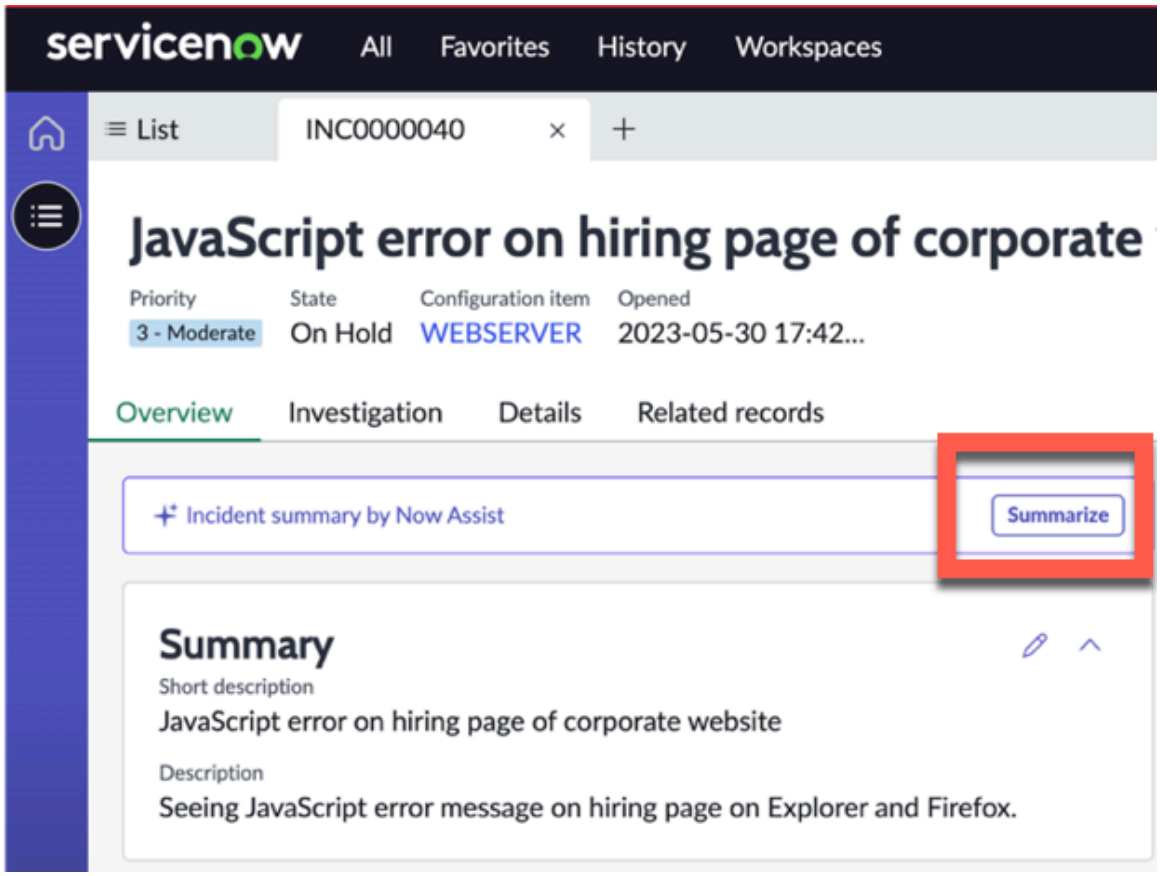
Informationen zu den Incident-Status finden Sie unter Lebenszyklus eines Incidents.

Sie können einen Incident in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMzusammenfassen.

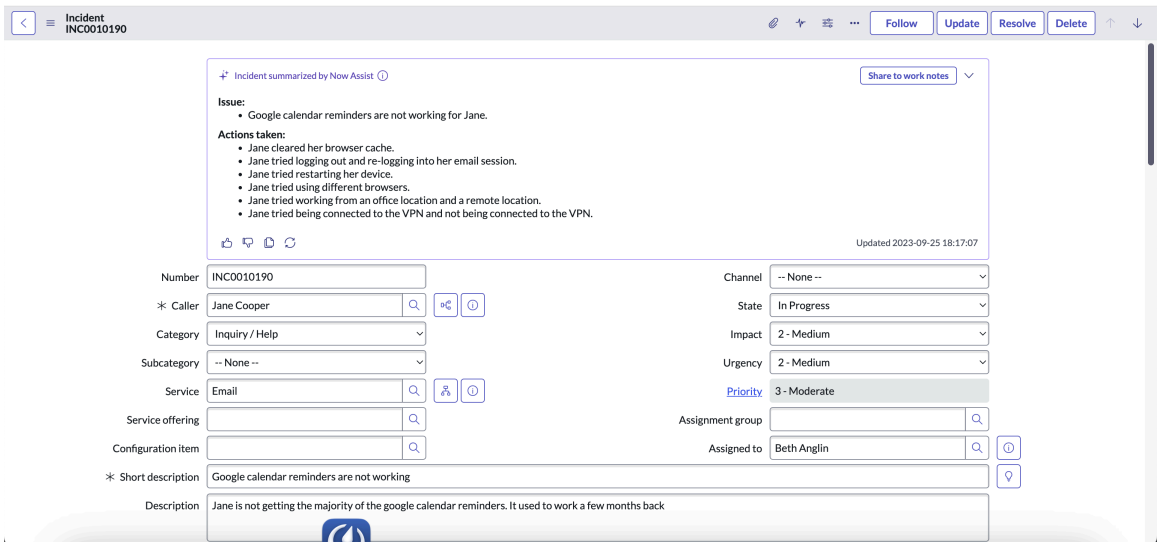
Prozedur

1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMeinen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie **Zusammenfassen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



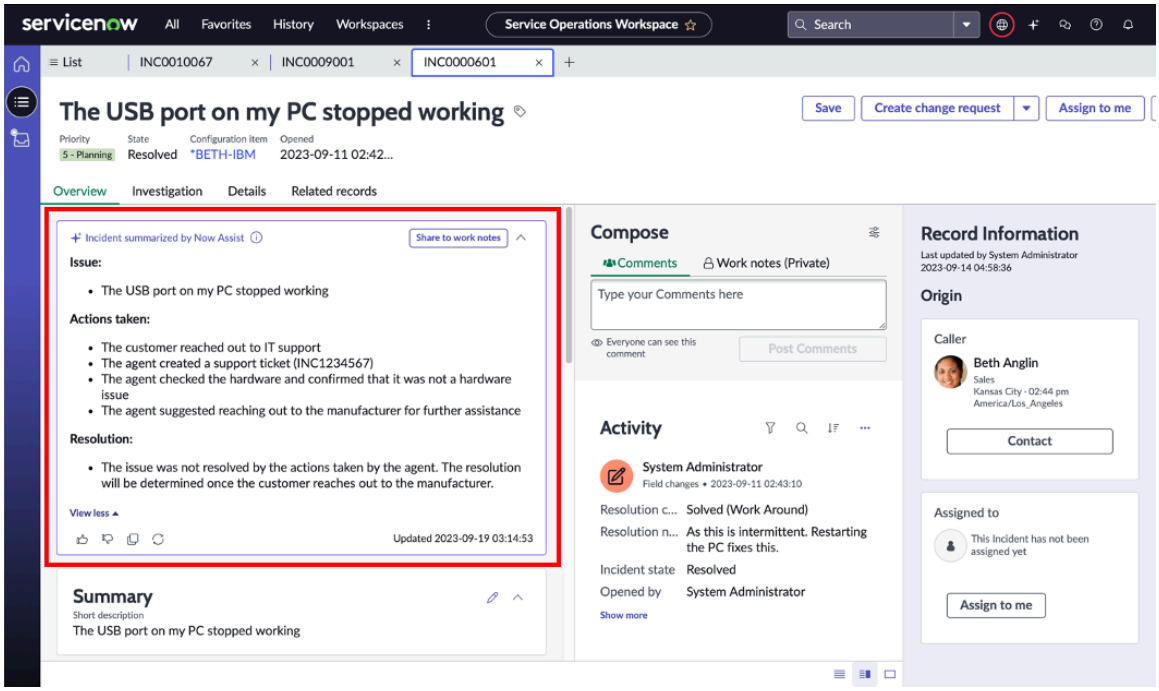
- In Core-UIwird die Zusammenfassung in einem Banner des Incident-Datensatzes angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMwird die Zusammenfassung auf der Registerkarte **Übersicht** generiert.



3. **Wahlweise:** Wenn Sie mit der Zusammenfassung eines Incidents fertig sind, können Sie ihn den Arbeitsnotizen hinzufügen, ihn erweitern oder einklappen, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Generieren Sie die Lösungshinweise für einen Incident mithilfe von Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Die Lösungshinweise für einen Incident automatisch aktualisieren. Sie können die Qualität der Lösungshinweise verbessern, indem Sie eine Zusammenfassung der Schritte zur Lösung des Problems bereitstellen. Durch Generieren der Lösungshinweise können Sie Informationen zur Incident-Lösung für andere Service Desk-Mitarbeiter bereitstellen, die auf ähnliche Probleme stoßen könnten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweise zur Incident-Lösung werden aus den Informationen generiert, die Sie in die folgenden Felder eingeben:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Status
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

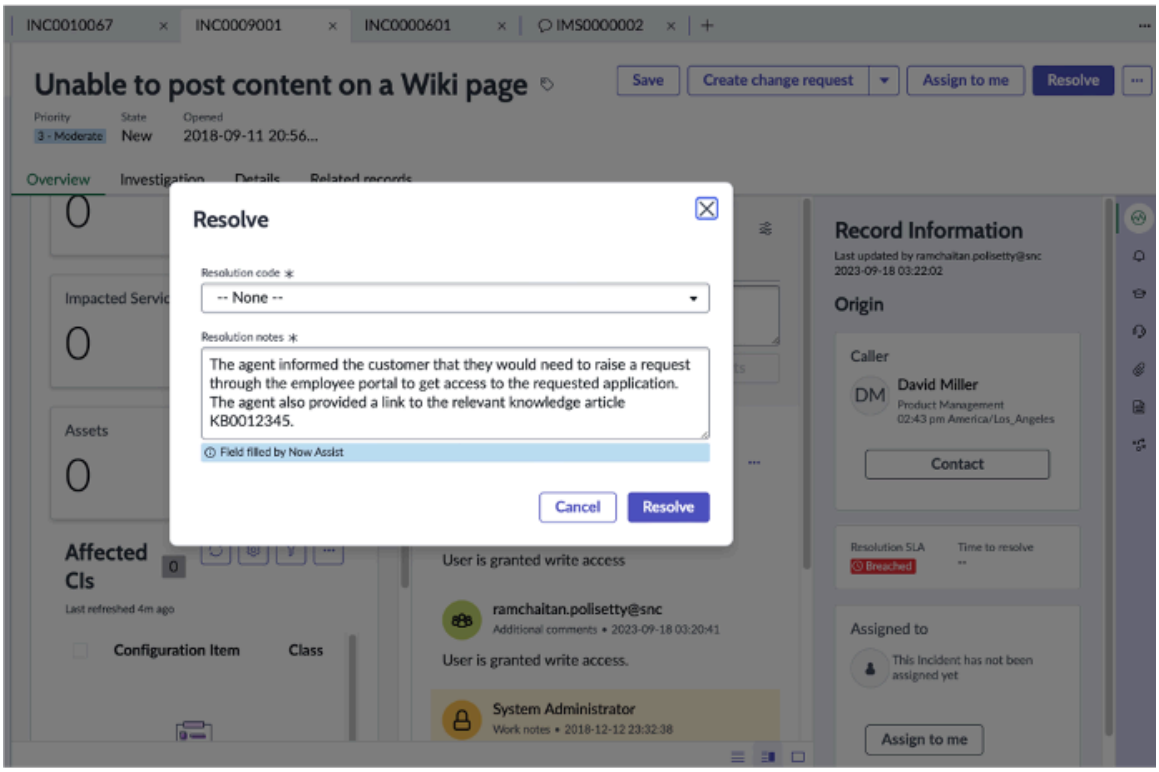
Sie können die Incident-Auflösungshinweise in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMgenerieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMeinen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Lösen Sie den Incident mithilfe der UI-Aktion.

   a. Wählen Sie **Lösen aus**.
   Im Dialogfeld „Lösen“ wird das Feld **Auflösungshinweise** mit der Lösungszusammenfassung aktualisiert.



   b. **Wahlweise:** Überprüfen Sie bei Bedarf die Lösungszusammenfassung im Feld **Auflösungshinweise,** und nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor.

   Hinweis:
   Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt ist.

   c. Aktualisieren Sie den **Lösungscode** im Feld **Lösungscode**, und wählen Sie Lösen aus.
   Ein Lösungscode kategorisiert, wie der Incident gelöst wird. Zum Beispiel Known error und Gelöst (dauerhaft).
   Die Lösungsinformationen werden aktualisiert, und der Status des Incidents wird auf Gelöst gesetzt.

3. Lösen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMden Incident, indem Sie seinen Status ändern.

Einen Incident bei der Neuzuweisung mithilfe von zusammenfassen Now Assist für IT Service Management (ITSM)

Geben Sie Informationen zum Incident an, wenn Sie ihn einem anderen Service Desk-Mitarbeiter oder einer anderen Zuweisungsgruppe zuweisen, indem Sie alle Aktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bis zur Übergabe zusammenfassen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen Incident zusammenfassen, wenn er ihn einem anderen Service Desk-Mitarbeiter neu zuweist, wenn der Incident falsch zugewiesen ist oder eine Problembehandlung durch einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Zuweisungsgruppe erfordert.

Vorbereitungen

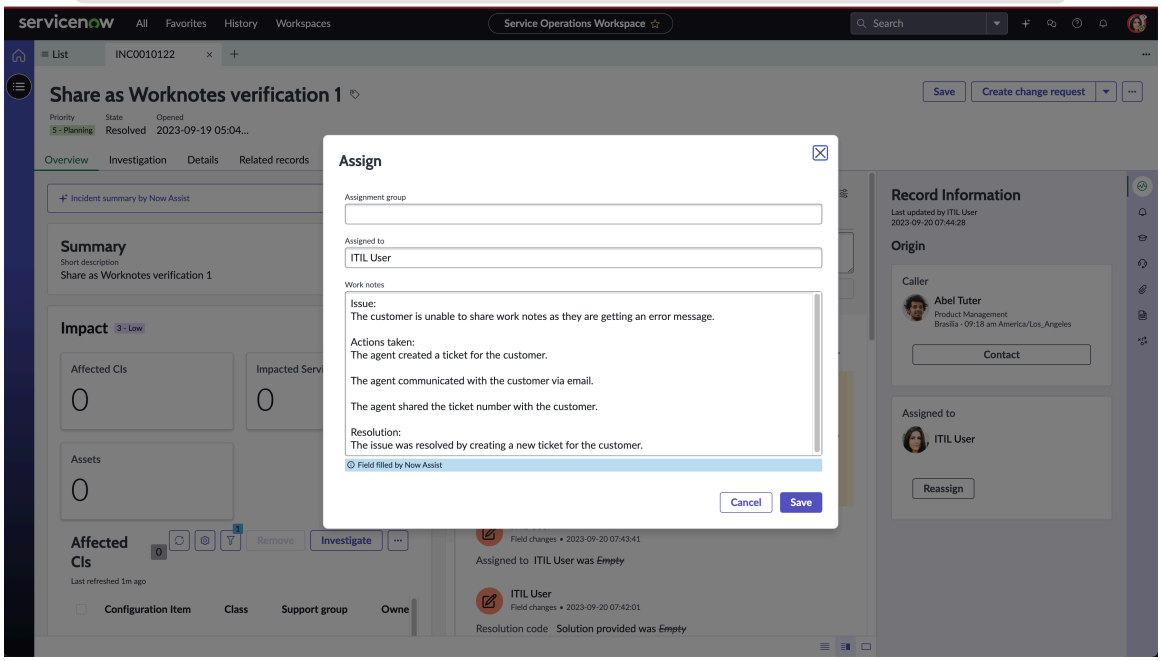
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Incident in Core-UI und Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMneu zuweisen.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMeinen Incident, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   Eine Zusammenfassung des Incidents wird im Feld **Arbeitsnotizen** im Dialogfeld „Zuweisen“ generiert.



Hinweis:
Wenn der Incident ohne Änderungen an den Feldern **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe** gespeichert wird, wird das Dialogfeld „Zuweisen“ nicht angezeigt, und der Incident wird direkt gespeichert.

3. Bearbeiten Sie bei Bedarf die Felder **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe**.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die generierte Incident-Zusammenfassung wird als Arbeitsnotizen für den Incident veröffentlicht.

Fordern Sie die Generative AI-Fähigkeiten in ITSM im Bereich Now Assist an

Verwenden Sie den Bereich Now Assist, um die kontextbezogenen generativen KI-Fähigkeiten in ITSM anzufordern, z. B. eine Chatzusammenfassung, eine Incident-Zusammenfassung oder Hinweise zur Incident-Lösung. Diese Funktionen bieten Ihnen eine schnelle Lösung für Probleme.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Next Experience in der Instanz aktiviert ist. Informationen zum Aktivieren von Next Experiencefinden Sie unter Considerations for activating Next Experience . Informationen zu Next Experience finden Sie unter Next Experience UI .

Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auf den Bereich Now Assist über Core-UI oder Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM zugreifen, um Generative AI-Fähigkeiten für Now Assist für ITSM Kompetenzen anzufordern. Informationen zu diesen Kompetenzen finden Sie unter Eingaben und Auslöser für Kompetenzen in Now Assist für IT Service Management (ITSM).

Die Verwendung des Bereichs Now Assist spart einem Service Desk-Mitarbeiter Zeit. Beispielsweise kann der Service Desk-Mitarbeiter schnell die Details eines Incidents erfahren, indem er die Incident-Zusammenfassung liest. Die Zusammenfassung enthält genügend Details zur zugeordneten Interaktion, damit die anfordernde Person dem Service Desk-Mitarbeiter nicht dieselben Informationen wiederholen muss. Informationen zum Bereich Now Assist finden Sie unter Now Assist panel .

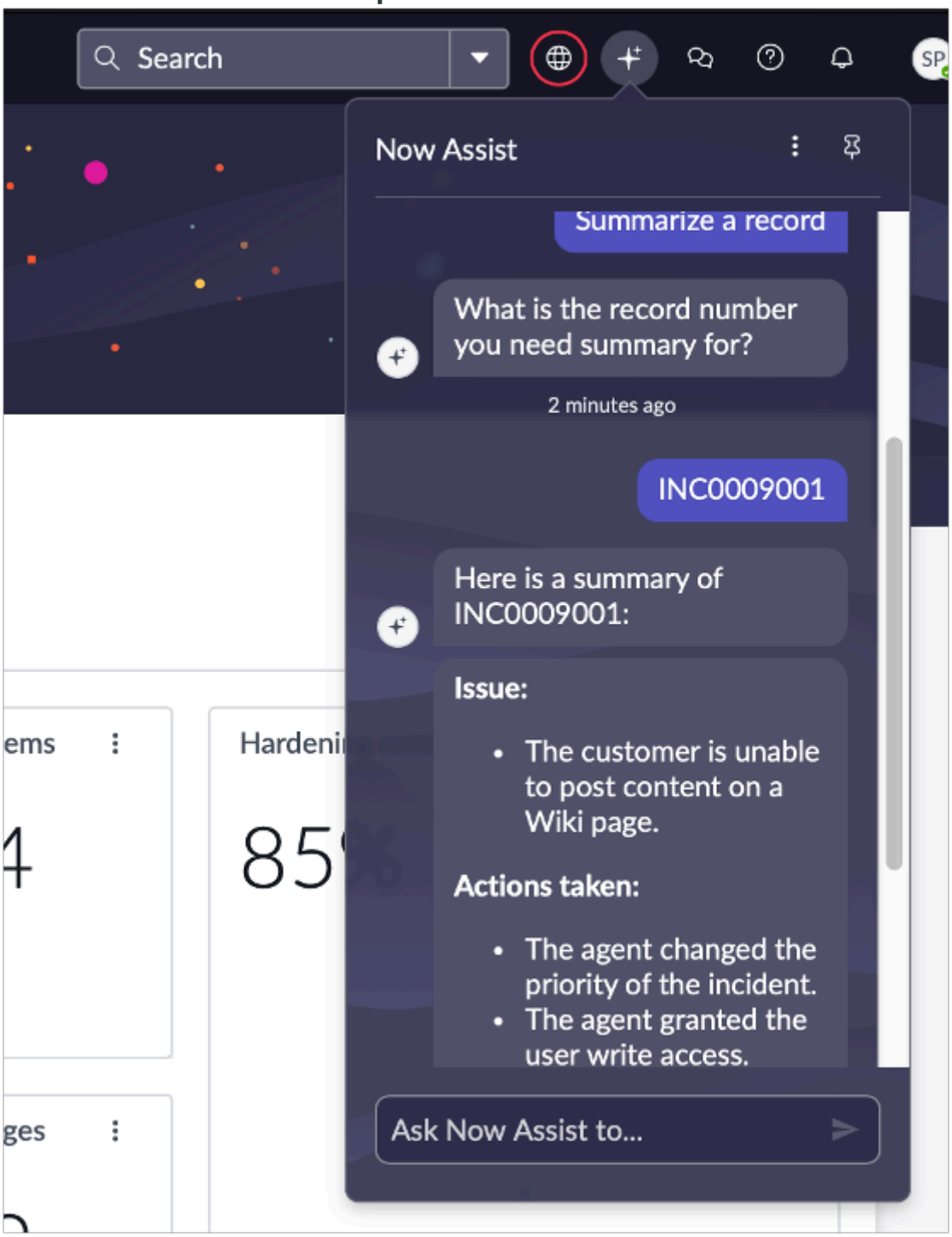
Informationen zum Aktivieren des Bereichs Now Assist finden Sie unter Turn on the Now Assist panel .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei einer Instanz an, in der Now Assist für IT Service Management (ITSM) installiert ist.
2. Fordern Sie generative KI-Fähigkeiten an, um einen Chat für eine Interaktion zusammenzufassen, einen Chat für einen Incident zusammenzufassen, der aus einer Interaktion erstellt wurde, einen Incident zusammenzufassen oder Hinweise zur Incident-Lösung zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Bereich für ITSM-Kompetenzen



Automatische Übersetzung

On-Call Scheduling

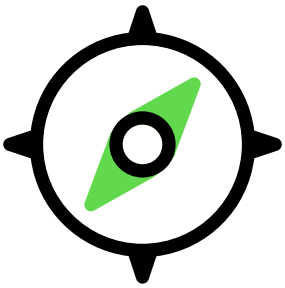
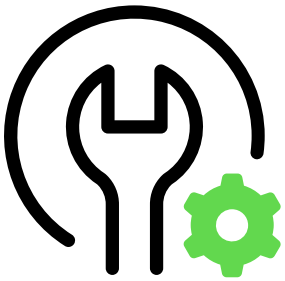
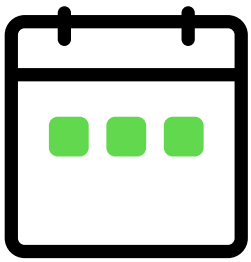
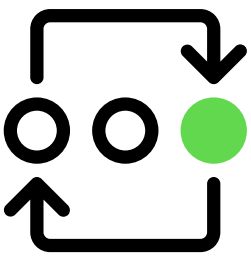
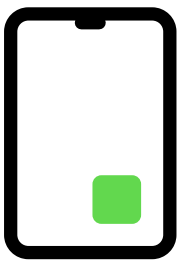
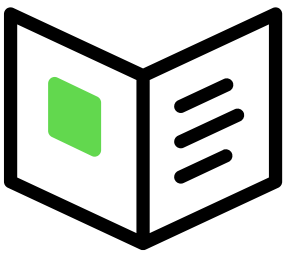
Die Anwendung On-Call Scheduling identifiziert das zugewiesene und verfügbare Mitglied einer Supportgruppe, z. B. beim Zuweisen eines Incident.

Erste Schritte

Die Anwendung On-Call Scheduling hilft Ihnen, dafür zu sorgen, dass Mitglieder des dedizierten Support-Teams bereit stehen, um Probleme schon bei der Entstehung zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beheben. Sie können Rufbereitschaftspläne, Dienstplanrotationen und Eskalationsrichtlinien einrichten, Benachrichtigungen für eine Gruppe eskalieren und den aktuellen Kontakt für eine Eskalation bestimmen.

Untersuchen	Konfigurieren	Zeitpläne anzeigen	Verwalten
			
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von On-Call Scheduling.	Konfigurieren Sie die Umgebung, die Tools und den Benutzerzugriff.	Erfahren Sie, wie Sie Zeitpläne anzeigen und Auszeiten beantragen können.	Verwalten Sie Schichten und Ruhezeitanforderungen.
On-Call Scheduling-Berichte anzeigen	**Definieren Sie den Eskalationsprozess On-Call Scheduling .**	**Mobile Experience für On-Call Scheduling**	**Referenz**
			
Berichte generieren und anzeigen. Benutzer des Premium-Dashboards können den Leistungsbericht anzeigen.	Eskalationsauslöserregeln und -richtlinien definieren.	Zeigen Sie Zeitpläne an, und verwalten Sie sie. Mit Mobile Agentkönnen Sie Abwesenheitsanträge anfordern und verwalten.	Rufen Sie Details zu On-Call Scheduling -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der IT Service Management Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

On-Call Scheduling erkunden

Mit der Anwendung On-Call Scheduling können Sie sicherstellen, dass Mitglieder des dedizierten Support-Teams verfügbar sind, um Probleme zu beheben, sobald sie entstehen. Erfahren Sie mehr über On-Call Scheduling und die Vorteile, die es für die verschiedenen Benutzerrollen in Ihrer Organisation bieten kann.

On-Call Scheduling – Übersicht

On-Call Scheduling bietet eine Möglichkeit, zu bestimmen, welches Mitglied einer Benutzergruppe für die Bearbeitung einer Aufgabe verfügbar ist.

On-Call Scheduling findet die richtige Person, der ein Incident zugewiesen werden kann, indem eine Hierarchie von Dienstplänen rotiert wird. Der automatisierte Prozess verringert den Verwaltungsaufwand für Ressourcenmanager und erleichtert es den Incident-Managern, bei Bedarf die richtigen Ressourcen für die Tabelle bereitzustellen.

On-Call Scheduling kann von Prozessverantwortlichen und Support-Managern verwendet werden, die effektiver zusammenarbeiten möchten. On-Call Scheduling vereinfacht den Aufwand für die manuelle Aufrechterhaltung und Verwaltung von Schichten und verbessert gleichzeitig die Effizienz der durchschnittlichen Zeit bis zur Lösung (Mean Time to Resolve, MTTR).

On-Call Scheduling Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Verwenden Sie den Kalender, um eine Schicht anzuzeigen oder auszuwählen. Sie können eine Tages-, Wochen- oder Monatsansicht als Ihre Präferenz festlegen. Über den Kalender können Sie auch Ihren bevorzugten Starttag der Woche einstellen.	Den eigenen Rufbereitschaftskalender in der Kalender-App anzeigen	itil, rota_manager
Erstellen Sie eigene Eskalationsrichtlinien und Pfade. Mit On-Call Scheduling können Sie eine Eskalationsauslöserregel mit den verfügbaren Vorlagen basierend auf Ihren Anforderungen erstellen.	Eskalationsprozess entwerfen	itil, rota_manager, rota_admin
Verwenden Sie einen der zahlreichen Kanäle wie Slack, Microsoft Teams, Mobile-Push-Nachrichten, SMS und Sprachnachrichten, um als bevorzugte Kontaktmethode für den Empfang von Benachrichtigungen festzulegen.	Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren	itil, rota_manager, rota_admin, admin
Generieren Sie Eskalationsberichte, Schichtberichte und Leistungsberichte.	Anzeigen von On-Call Scheduling Berichten	itil, rota_manager, rota_admin
Greifen Sie auf die Leistungsberichte zu, die für Premium-Dashboard-Benutzer verfügbar sind.	Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen	Premium-Dashboard-Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
Laden Sie Mobile Agent herunter, und verwenden Sie es, um alle diese Aktivitäten unterwegs auszuführen.	Erste Schritte mit der mobilen App On-Call Scheduling	itil, rota_manager

On-Call Scheduling capabilities

Die wichtigsten Funktionen und Fähigkeiten von On-Call Scheduling können von den verschiedenen Benutzerrollen verwendet werden.

On-Call Scheduling unterstützt die Mitglieder des Dienstplans (Rolle itil), Schichtmanager (Rolle rota_manager), Schichtadministrator (Rolle rota_admin). Basierend auf der Benutzerrolle können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

itil-Rolle

- Zeigen Sie Ihre Rufbereitschafts-Zeitpläne an, und sehen Sie die anderen Mitglieder Ihrer Schicht.
- Senden Sie einen Urlaubsantrag, und empfehlen Sie ein anderes Mitglied der Gruppe, um Ihre Schicht zu übernehmen.
- Geben Sie Ihre Verfügbarkeit und Ihre bevorzugten Kontaktmethoden an.
- Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht anzeigen
- Führen Sie Zeitplan- und Eskalationsberichte aus.
- Verwenden Sie ITSM Mobile Agent, um Zeitpläne anzuzeigen und Urlaubsanträge zu stellen.

Rolle „rota_manager“.

- Zeigen Sie den Rufbereitschafts-Zeitplan an, einschließlich aller Lücken und Abwesenheitsanträge für Ihre Gruppe.
- Abwesenheitsanträge genehmigen oder ablehnen
- Überprüfen und verwalten Sie Lücken und Konflikte.
- Vertretungen bereitstellen, ersetzen oder löschen und Anträge auf Auszeitlöschen.
- Erstellen Sie eine Schicht , und fügen Sie der Schicht Mitglieder hinzu oder löschen Sie sie.
- Zeigen Sie Eskalations-, Gruppen- und Leistungsberichte an.
- Verwenden Sie Mobile Agent, um den Zeitplan Ihrer Gruppen anzuzeigen und Abwesenheitsanträge zu genehmigen oder abzulehnen.

Rolle „rota_admin“.

- Richten Sie Slack, Microsoft Teams, , Text und Sprachnachrichten als Kontaktmethode für eine Bereitschaftseskalation ein.
- Weisen Sie Rollen zu, und konfigurieren Sie Eskalationsauslöserregeln.
- Schicht- und Gruppenvorlagen erstellen.
- Entwerfen Sie den gesamten Eskalationsprozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

On-Call Scheduling konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie On-Call Scheduling -Eigenschaften, Vorlagen, Auslöserregeln, Eskalationsrichtlinien, Dienstpläne und Zeitpläne.

Als Administrator können Sie Einstellungen und das Anwendungsverhalten konfigurieren und Tools erstellen, die die Effektivität von Dienstplanmitgliedern und Schichtmanagern verbessern. Dies sind einige der Aufgaben, die Sie als Administrator ausführen können.

On-Call Scheduling aktivieren

Sie können das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Richten Sie Kontaktmethoden ein

Sie können die folgenden Kontaktmethoden konfigurieren und Benutzern ermöglichen, Benachrichtigungen für Eskalationen zu erhalten.

- Slack: Sie können auch eine Vorlage und einen Subflow für Benutzerantworten auf die Benachrichtigungen konfigurieren.
- Text- und Sprachnachrichten: Sie können Telefonnummern und Workflows konfigurieren, um die Eskalation per Text- und Sprachnachricht zu steuern.
- Microsoft Teams: Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz ServiceNow für die Integration mit Virtual Agent konfiguriert ist und die IT Service Management-Integration mit dem Plugin Microsoft Teams (sn_now_teams_it) aktiv ist.
- Mobile-Push-Benachrichtigungen: Konfigurieren Sie ServiceNow Agent, und aktivieren Sie Mobile-Push-Benachrichtigungen

On-Call Scheduling aktivieren

Sie können das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Plugin „On-Call Scheduling“ aktivieren, werden die folgenden Bibliotheken von Drittanbietern aktiviert:

- Benachrichtigungen auf Abonnementbasis
- Advanced Schedules support
- NG Shared Components
- ServiceNow Common Calendar
- Fullcalendar-Bibliothek

Hinweis:
Das Plugin On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) ist für zBoot-Kunden standardmäßig aktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

On-Call Scheduling

Slack als Kontaktmethode einrichten

Sie konfigurieren Slack, um Benutzern den Empfang von Slack-Benachrichtigungen für Eskalationen zu ermöglichen. Wenn Sie Slack als Kontaktmethode für Schichtmitglieder anbieten möchten, installieren Sie die IntegrationHub-Spoke für Slack.

Slack für On-Call Scheduling konfigurieren

Die Slack-Spoke automatisiert On-Call Scheduling-Benachrichtigungen und reagiert darauf. Die folgenden Konfigurationen unterstützen On-Call Scheduling-Benachrichtigungen:

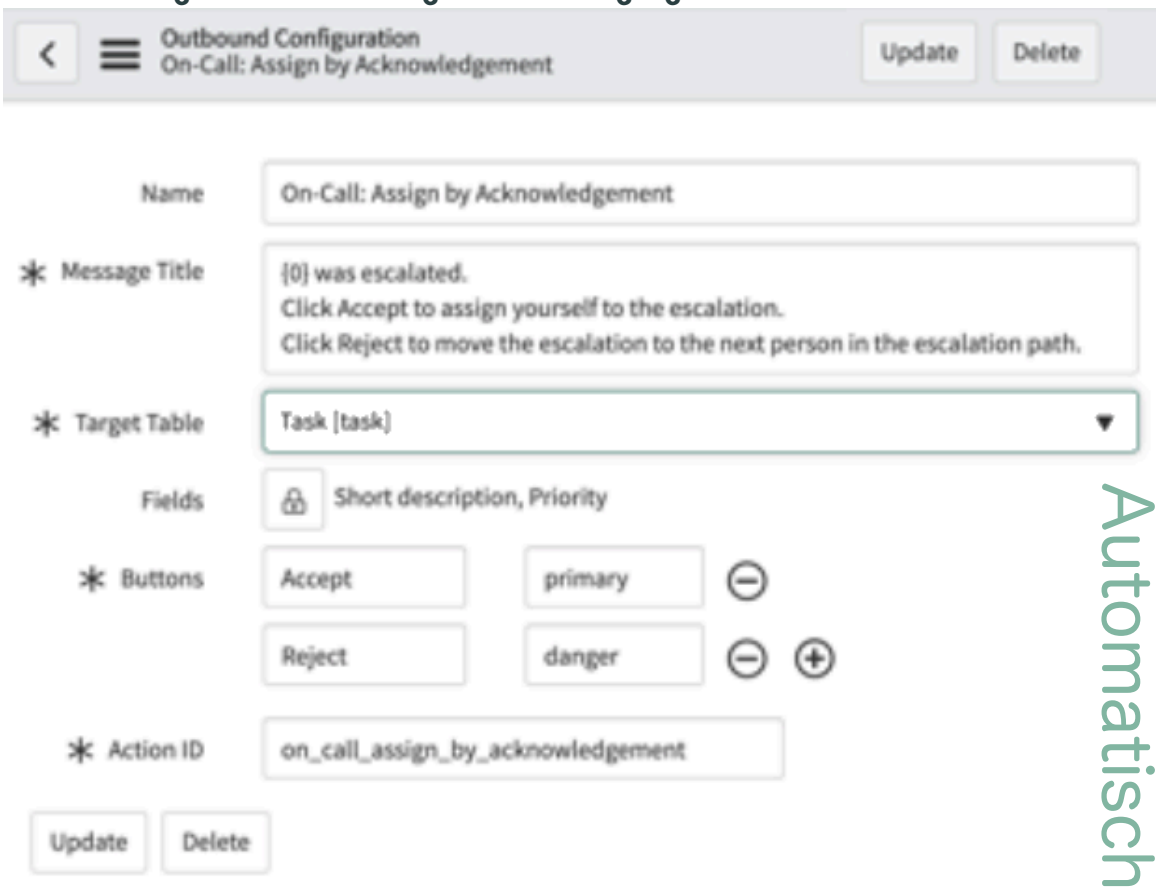
Ausgehende Konfigurationen

Slack > Ausgehende Konfigurationen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung

Generiert eine allgemeine Eskalationsnachricht. Ändern Sie den Datensatz, um die Nachrichtenvorlage anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow: Ausgehend – Zuweisung durch Bestätigung



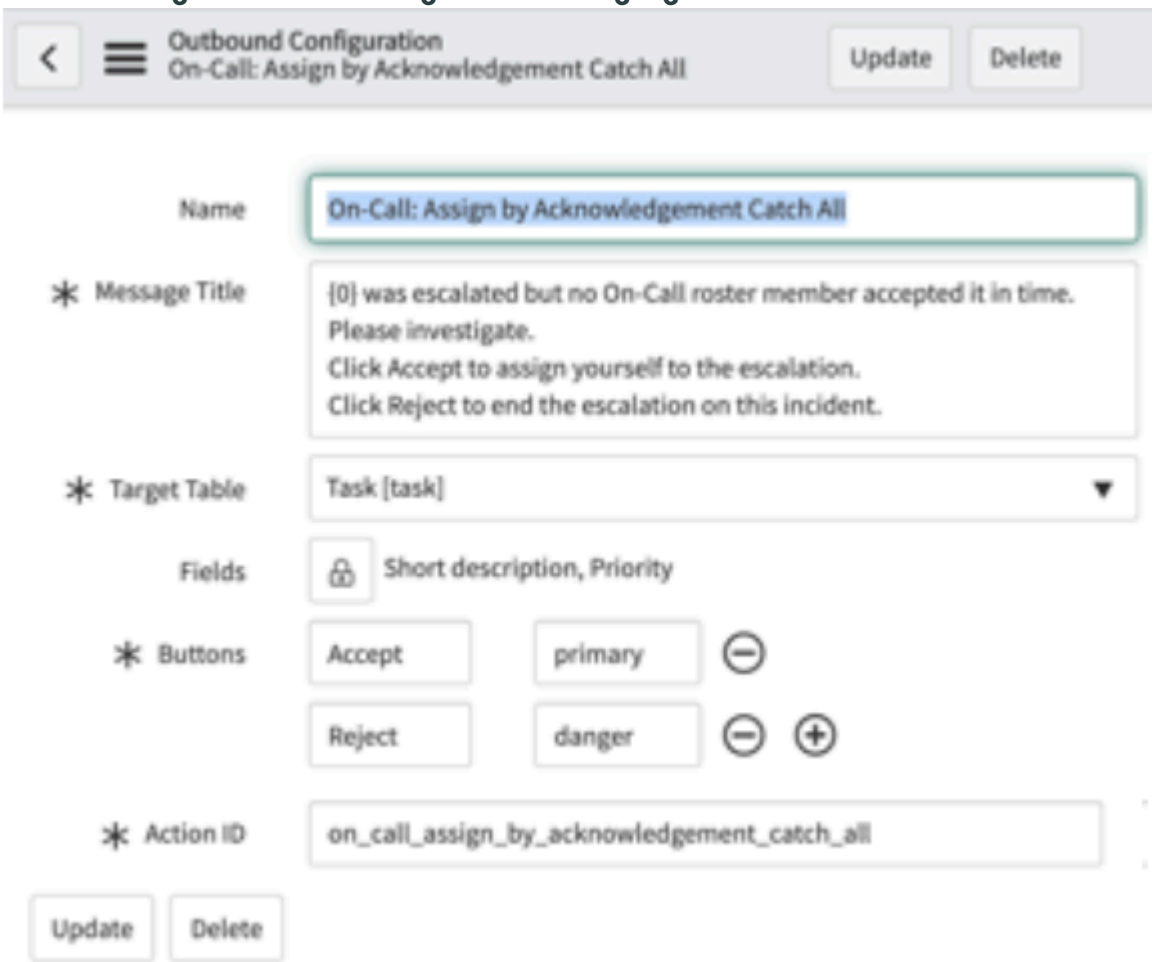
Slack > Ausgehende Konfigurationen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung – Catch All

Generiert eine Ausweichkontakt-Eskalationsnachricht. Ändern Sie diesen Datensatz, um die Nachrichtenvorlage anzupassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow: Ausgehend – Zuweisung durch Bestätigung – Alle erfassen



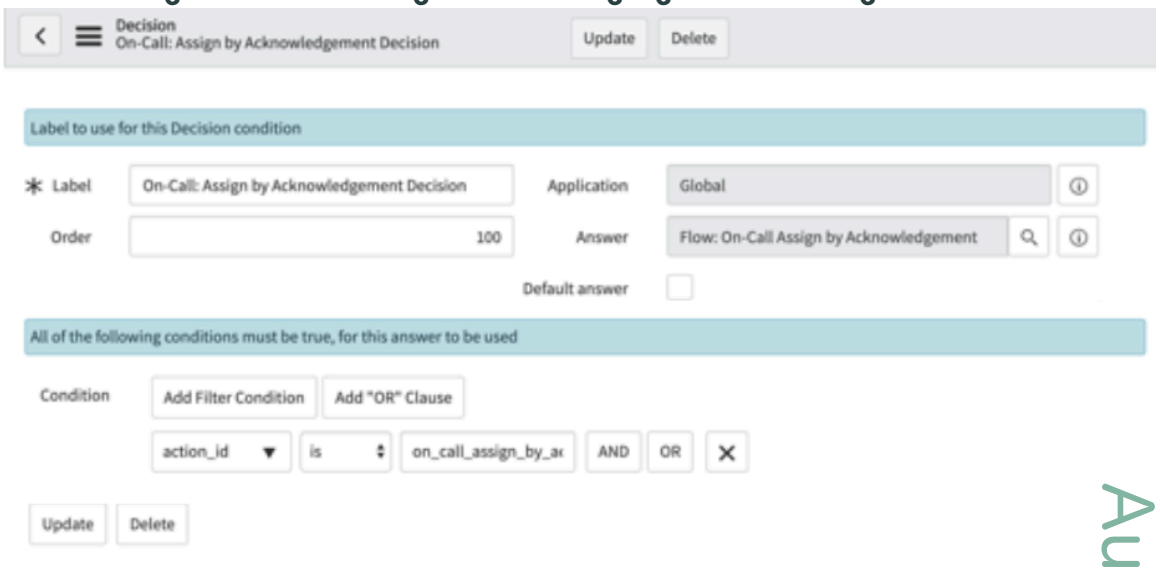
Eingehende Entscheidungen

Slack > Eingehende Entscheidungen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung – Entscheidung

Definiert eingehende Konfiguration für die allgemeine Antwortverarbeitung zum Akzeptieren oder Ablehnen von Eskalationsnachrichten. Verwenden Sie `action_id` als Schlüssel zum Zuordnen von ausgehenden Konfigurationen und eingehenden Entscheidungen für allgemeine Eskalationen. Die Antwort verweist auf den Subflow, der ausgeführt wird, wenn der Benutzer auf **Akzeptieren** oder **Ablehnen** klickt. Ändern Sie den Datensatz, um das Verhalten der Antwortverarbeitung zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

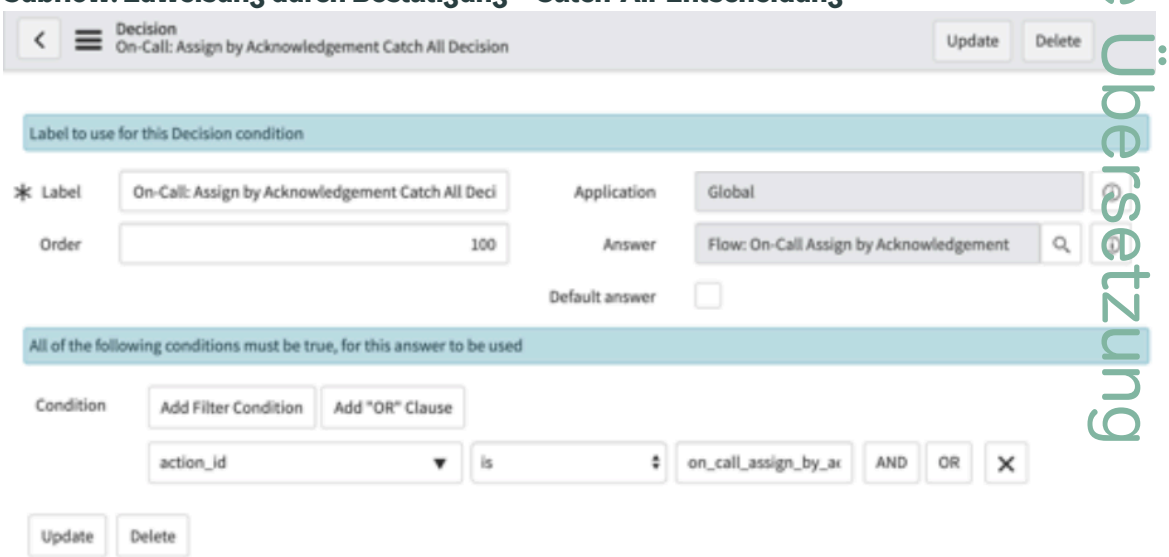
Subflow: Eingehend – Zuweisung durch Bestätigung – Entscheidung



Slack > Eingehende Entscheidungen > Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung – Catch-All-Entscheidung

Eingehende Konfiguration für die Verarbeitung von Ausweichkontakt-Antworten zum Akzeptieren oder Ablehnen von Eskalationsnachrichten. Verwenden Sie `action_id` als Schlüssel zum Zuordnen von ausgehenden Konfigurationen und eingehenden Entscheidungen für Ausweichkontakt-Situationen. Die Antwort verweist auf den Subflow, der ausgeführt wird, wenn der Benutzer auf **Akzeptieren** oder **Ablehnen** klickt. Ändern Sie den Datensatz, um das Verhalten der Antwortverarbeitung zu ändern.

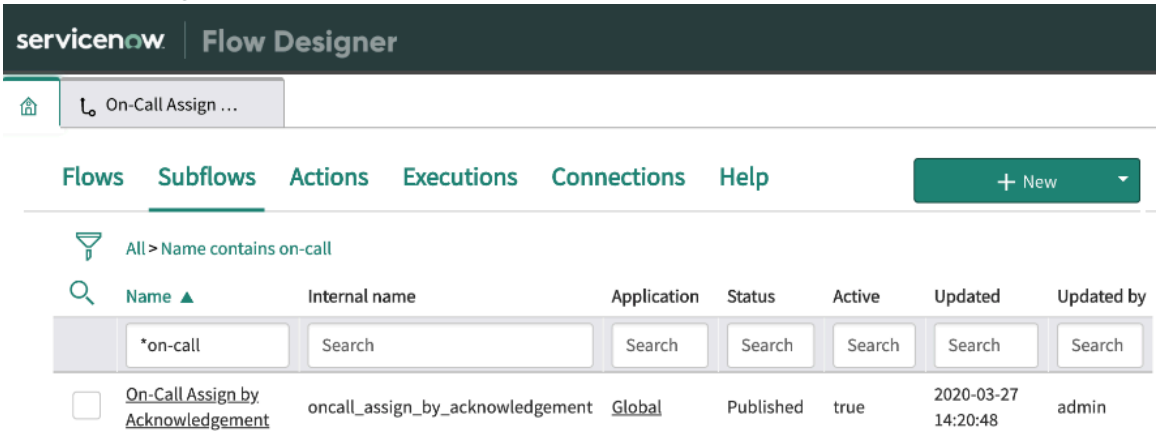
Subflow: Zuweisung durch Bestätigung – Catch-All-Entscheidung



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflows

Subflow-Designer



Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung

Dieser Subflow bearbeitet eingehende Antworten von Slack und handelt dann. Beispielsweise können Sie einem Benutzer eine Aufgabe zuweisen und eine Bestätigungsnachricht zurücksenden. Im Falle einer Ablehnung protokolliert der Subflow die Antwort und verschiebt die Eskalation zum nächsten Eskalationsempfänger.

Slack-Antwort einfügen

Diese Aktion erstellt in der Tabelle [sn_slack_ah_v2_inbound] einen Datensatz für eingehende Slack-Antworten. Sie können die Antwort auf Grundlage von `context_id` dem Workflow nach referenzieren.

Bereitschaftsantwort-Controller

Diese Aktion führt entsprechende Vorgänge aus, wenn der Benutzer auf **Akzeptieren** oder **Ablehnen** von Slack klickt. Sie veranlasst die Dienstprogrammmethoden zur Durchführung von Aktionen aus dem Script Include `OnCallSlackUtils-`.

SMS und Sprachnachrichten als Kontaktmethoden einrichten

Um Eskalationsbenachrichtigungen für die Rufbereitschaft als SMS oder Sprachnachrichten zu senden, müssen Sie Notifykonfigurieren.

Konfigurieren Sie die folgenden Elemente zur Verwendung von Notify mit On-Call Scheduling:

- Sie müssen der Nummerngruppe der Rufbereitschaftsgruppe mindestens eine Notify-Telefonnummer hinzufügen. Diese Gruppe ist standardmäßig dafür konfiguriert, eingehende SMS-Antworten zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort überprüfen), die eine Rufbereitschaftszuweisung akzeptieren oder ablehnen, und ausgehende Sprachanrufe zu bearbeiten (über Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Sprachanruf), um Zuweisungen zu akzeptieren oder abzulehnen.
- Sie müssen Workflows konfigurieren, z. B. Bereitschaftsdienst: Zuweisung durch Bestätigung, um Eskalationen per SMS und Sprachanruf durchzuführen.

Informationen zum Einrichten von SMS und Sprachnachrichten als Kontaktmethoden finden Sie unter Set up Notify with On-Call Scheduling

Zugehörige Informationen

Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“

Steuern des Anrufbereitschafts-Kommunikationskanals mit Notify

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten

Geben Sie Benutzern die Möglichkeit, Microsoft Teams-Benachrichtigungen für Rufbereitschaftseskalationen zu erhalten.

Vorbereitungen

Die Benutzer müssen über Anmeldeinformationen für Microsoft Teams verfügen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Achten Sie darauf, dass Ihre Instanz von ServiceNow für die Integration mit Virtual Agent for Microsoft Teams konfiguriert ist und die Integration von IT Service Management mit dem Microsoft Teams-Plugin (sn_now_teams_it) aktiv ist.

   Informationen zu Virtual Agent-Berechtigungsrichtlinien finden Sie unter Now Virtual Agent-Berechtigungsrichtlinien verwalten .

2. Wählen Sie **Microsoft Teams** als bevorzugten Benachrichtigungskanal aus, wenn Sie die Eskalationseinstellungen für eine Benutzergruppe festlegen.
   Informationen zu Eskalationseinstellungen finden Sie unter Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne.

3. Erstellen Sie für die gewünschte Benutzergruppe eine Auslöserregel mit dem Auslöser-Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“.

   Wenn ein Benutzer oder Schichtmanager den bevorzugten Kontaktkanal auf Microsoft Teams festlegt, erhält er in Microsoft Teams eine Benachrichtigung und erfährt, welche Aktionen er ausführen kann.

   Informationen zum Erstellen einer Auslöserregel finden Sie unter Eskalationsauslöserregeln erstellen.

Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten

Ermöglichen Sie Benutzern den Empfang von Mobile-Push-Benachrichtigungen für Rufbereitschaftseskalationen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Installieren Sie ServiceNow Agent und aktivieren Sie Mobile-Push-Benachrichtigungen über die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
   Informationen zu dieser Registerkarte finden Sie unter Basissystemfunktionalität für ServiceNow Mobile .
   Mobile Push wird als Kommunikationskanal in der ServiceNow-Instanz angezeigt.

2. Wählen Sie **Mobile Push** als bevorzugten Benachrichtigungskanal aus, wenn Sie die Eskalationseinstellungen für eine Benutzergruppe festlegen.
   Informationen zu Eskalationseinstellungen finden Sie unter Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne.

3. Erstellen Sie für die gewünschte Benutzergruppe eine Auslöserregel mit dem Auslöser-Workflow „Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Benutzer oder Schichtmanager Mobile Push als bevorzugten Kontaktkanal festlegt, erhält er eine Mobile-Push-Benachrichtigung und erfährt, welche Aktionen er ausführen kann.

Informationen zum Erstellen einer Auslöserregel finden Sie unter Eskalationsauslöserregeln erstellen.

Zeitpläne anzeigen und Ruhezeiten anfordern

Zeigen Sie Ihren Zeitplan an, sehen Sie sich die Mitglieder Ihrer Gruppe an, beantragen Sie Abwesenheiten, und legen Sie Ihre Einstellungen für Kontaktmethoden fest.

Als itil-Benutzer können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Rufbereitschafts-Zeitpläne anzeigen
- Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren
- Auszeit beantragen und vorschlagen, wer die Vertretung übernehmen kann

Rufbereitschafts-Zeitpläne anzeigen

Durch die gekachelte Gruppierung der Schichtzeitpläne für die Rufbereitschaft können Sie Schichten einzeln prüfen, anstatt alle Schichten im System zu durchsuchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, rota_manager oder rota_admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Karte auf der Seite „Rufbereitschafts-Zeitpläne“ stellt eine Schicht dar und bezeichnet die Rufbereitschaftsmitglieder. Auf einer Karte werden der Gruppenname, der Schichtname und die Dienstpläne (primär und sekundär) angezeigt.

Mit Rufbereitschafts-Zeitplänen können Sie auch die Anwesenheit der Rufbereitschaftsmitglieder anzeigen. Weitere Informationen zur Anwesenheit finden Sie unter Benutzerpräsenz .

Hinweis:
Standardmäßig werden In Bereitschaft-Zeitpläne in Batches zu je 20 Stück geladen. Sie können diese Einstellung mit der Eigenschaft `com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit` aktualisieren. Details finden Sie unter Systemeigenschaften für On-Call Scheduling.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Rufbereitschaftszeitpläne**.

Hinweis:
Bei einer Gruppe mit überlappenden Schichten werden Schichtkarten basierend auf der Eskalationseinstellung angezeigt.

Es werden die folgenden Registerkarten angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Angeheftete Rufbereitschafts-Zeitpläne**: Zeigt für die Gruppen, an denen Sie am meisten interessiert sind, eine personalisierte Liste der Personen mit Rufbereitschaft an. Hier können Sie Gruppen anheften, um schnell darauf Zugriff zu haben.
- **Meine Meine Rufbereitschafts-Zeitpläne**: Zeigt nur die Rufbereitschafts-Zeitpläne an, die Sie verwalten oder denen Sie angehören.
- **Alle Rufbereitschafts-Zeitpläne**: Zeigt die Liste aller Gruppen mit aktiven Rufbereitschafts-Zeitplänen an. Sie können auch nach Personen mit Rufbereitschaft für Gruppen suchen, die Sie nicht angeheftet haben.

Mit dem Filter können Sie Rufbereitschafts-Zeitpläne nach Gruppe, Zeitplan oder Benutzername geordnet anzeigen.

2. **Wahlweise:** Auf der Registerkarte **„Alle Rufbereitschafts-Zeitpläne“** können Sie eine Schichtkarte anheften, indem Sie auf die Karte zeigen und auf das Anheftungssymbol ( ) klicken.

Hinweis:
Wenn Sie eine Schichtkarte einer Gruppe mit überlappenden Schichten anheften, werden auch alle anderen Schichtkarten dieser Gruppe angeheftet.

3. **Wahlweise:** Lösen Sie auf der Registerkarte „Angehängte Rufbereitschafts **-Zeitpläne** “ eine Schichtkarte, indem Sie auf das Stecknadel-Symbol klicken.
4. Um Details einer Schicht anzuzeigen, klicken Sie auf die Schichtkarte.

Hinweis:
Jede Schichtkarte zeigt nur die ersten zwei Dienstpläne an.

Wenn Sie ein Schichtmanager oder ein Dienstplanmitglied sind, wird der Zeitplan geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Rufbereitschaftszeitpläne aktualisieren. In allen anderen Fällen werden Sie zur Kalenderansicht weitergeleitet. Weitere Informationen zu Kalendern für die Bereitschaftsplanung finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Schichtkarte **Dienstplan- und Eskalationsdetails** an, um die Dienstplan- und Eskalationsdetails anzuzeigen.
In einem Dialogfeld werden die folgenden Registerkarten angezeigt:
   - Dienstplan: Zeigt eine Liste aller Dienstpläne mit der Kontaktnummer, der E-Mail-Adresse, der Gruppe und der Schicht für das aktive Rufbereitschaftsmitglied an.
   - Eskalationspfad: Zeigt den für die Schicht definierten Eskalationspfad an.

Hinweis:
Standardmäßig werden die Daten des Rufbereitschaftsmitglieds des primären Dienstplans angezeigt. Klicken Sie auf **Direkte Nachricht senden**, um dem Rufbereitschaftsmitglied eine direkte Nachricht zu senden. Oder rufen Sie das Mitglied an, falls Notify WebRTC konfiguriert ist. Weitere Informationen zu Echtzeit-Messaging finden Sie unter Connect . Informationen zu Notify WebRTC finden Sie unter Weiterleiten an Notify-Client-Workflow-Aktivität . Informationen zur Eigenschaft **Gültige Notify-Nummer mit Sprachfunktion angeben**, die Notify WebRTC für Rufbereitschaft aktiviert, finden Sie unter Systemeigenschaften für On-Call Scheduling.

6. **Wahlweise:** Um Lücken und Konflikte in einer Schicht anzuzeigen, klicken Sie auf das Info-Abzeichen auf der Schichtkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dies gilt nur für Gruppenmanager, Schichtmanager und delegierte Schichtmanager.
- Diese Informationen werden basierend auf der Einstellung der Eigenschaft `com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions` angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für On-Call Scheduling.

Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren

Sie geben Ihre Verfügbarkeit und die Methoden an, mit denen Sie bei Bereitschaftseskalationen kontaktiert werden können. Die Instanz benachrichtigt Sie, wenn ein Administrator Ihre Einstellungen aus irgendeinem Grund überschreibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Einstellungen**
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kontaktversuche** auf das Symbol +, und füllen Sie das **Verfügbarkeitsformular** aus.

Verfügbarkeitsformular

Name	Ein eindeutiger und aussagekräftiger Name für diesen Datensatz Ihrer Verfügbarkeitseinstellungen.
Anwender	Der Benutzer, für den Sie die Verfügbarkeit erstellen (in der Regel Sie selbst).
Aktiv	Option zur Aktivierung dieses Verfügbarkeitsdatensatzes. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Ihre Verfügbarkeit zu aktivieren.
Zeitplantyp	Wählen Sie einen vorhandenen Verfügbarkeitszeitplan aus, oder erstellen Sie einen benutzerdefinierten Zeitplan.
Mit diesen Feldern können Sie einen benutzerdefinierten Verfügbarkeitszeitplan erstellen:	
Startzeit	Wenn diese Schicht keine ganztägige Schicht ist, geben Sie die Startzeit Ihrer Verfügbarkeit an.
Endzeit	Die Endzeit Ihrer Verfügbarkeit.
Wiederholung an	Die Dauer eines einzelnen Zeitraums. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Wochentage an, an denen Sie verfügbar sind.
Zeitzone	Die Zeitzone Ihrer Verfügbarkeit. **Hinweis:** Die Zeitzone kann nicht bearbeitet werden. Sie wird Ihrem Benutzerprofil entnommen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kontakteinstellungen** auf die Kontaktmethode **Versuch**, um sie zu konfigurieren.
   Das Dialogfeld **Kontakteinstellungen** wird angezeigt.
5. Wählen Sie aus, welche Kontaktmethoden die Instanz verwenden soll, um Sie zu kontaktieren, wenn Sie Rufbereitschaft haben.
   Sie wählen aus, welche Kontaktmethoden die Instanz für den Kontaktversuch verwendet. Je nach Instanzkonfiguration können Sie eine oder alle der folgenden Benachrichtigungsmethoden angeben:
   - SMS
   - E-Mail
   - Slack
   - Sprachanruf
   - Microsoft Teams. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten.
   - Mobile Push. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten.
6. Wiederholen Sie den Vorgang für jeden Kontaktversuch.

Hinweis:
Administratoren können für alle Mitglieder Ihrer Gruppe Überschreibungen Ihrer Kontaktmethoden angeben. Überschreibungseinstellungen werden auf der Registerkarte **Kontaktüberschreibungen** angezeigt.

Meine Gruppenzeitpläne anzeigen

Sie können die Rufbereitschafts-Zeitpläne für Ihre Gruppen einsehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie einen Zeitplan.
3. **Wahlweise:** Um einen Dienstplan anzuzeigen, klicken Sie in der zugehörigen Liste **Dienstpläne** auf die entsprechende Reihenfolgenummer.

Den eigenen persönlichen Zeitplan im Bericht „Mein Zeitplan“ anzeigen

Sie können einsehen, wann Sie Rufbereitschaft haben, und die Eskalationsreihenfolge für einen bestimmten Zeitraum anzeigen.

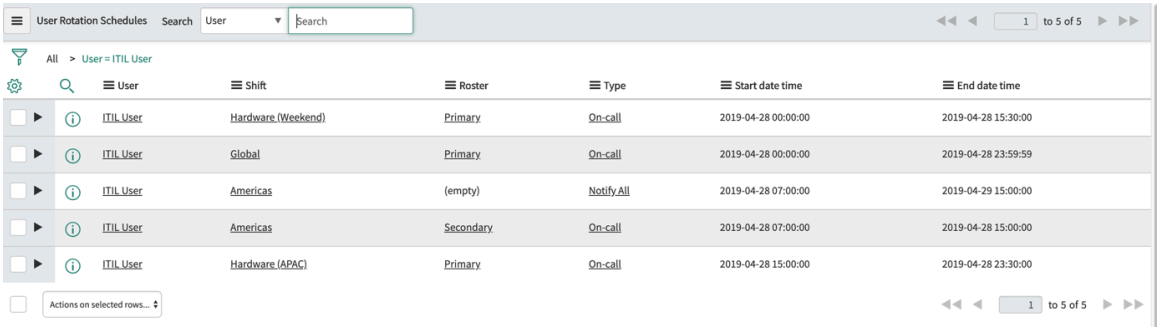
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Berichte** > **Mein Zeitplanbericht**.
2. Wählen Sie im Feld **Anzeigen für** einen Datumsbereich aus, und klicken Sie dann auf **Absenden**.

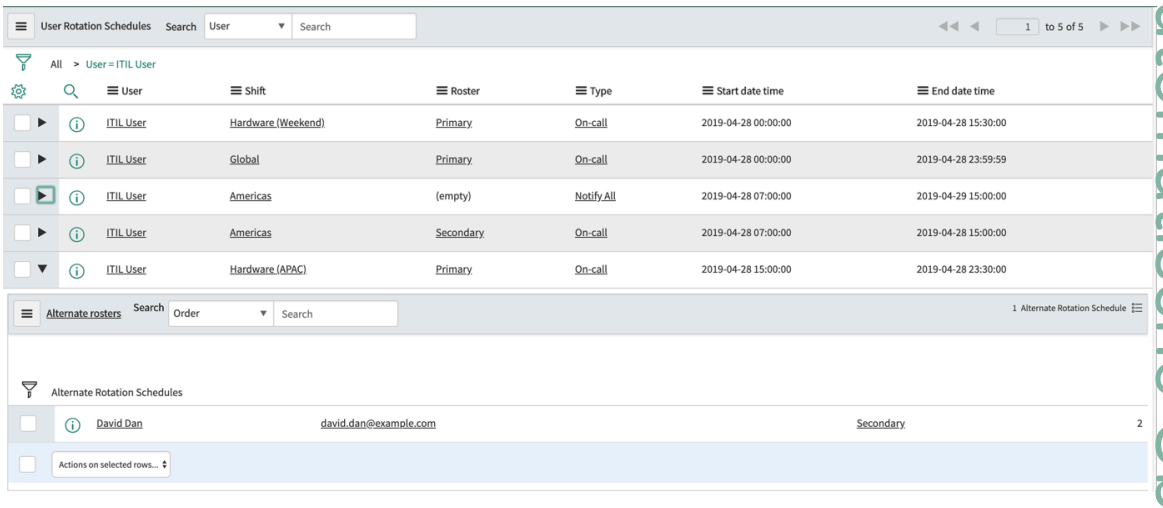
   Die Liste „Benutzer-Rotationszeitplan“ zeigt die Schicht, den Dienstplan, die Start- und die Endzeit für alle Zeitfenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Um alternative Dienstpläne anzuzeigen, erweitern Sie einen Eintrag, indem Sie auf den Pfeil klicken.

   Der alternative Dienstplan für dieses Zeitfenster wird angezeigt. Wenn Sie beispielsweise selbst der primäre Kontakt sind, werden in dieser Liste sekundäre und tertiäre Kontakte für dieses Zeitfenster angezeigt.



Auszeit beantragen und vorschlagen, wer die Vertretung übernehmen kann

Sie können eigene Auszeiten planen und ein geeignetes Dienstplanmitglied als Vertretung vorschlagen.

Vorbereitungen

Um diese Funktion zu nutzen, muss der Systemadministrator die Systemeigenschaft **Konfiguration zur Bestimmung, ob Anfragen nach bezahltem Urlaub genehmigt werden müssen** (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*) aktivieren.

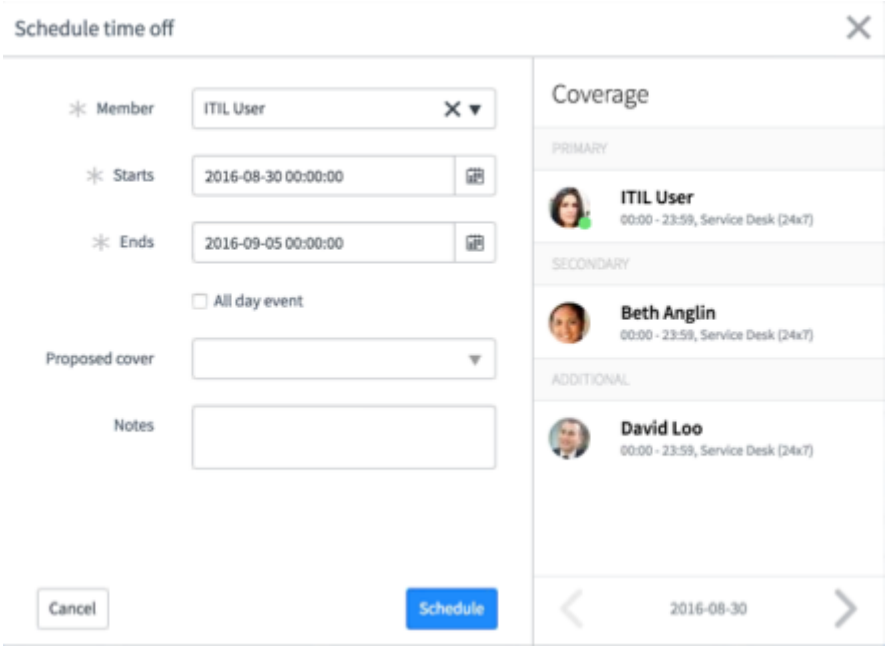
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **On-Call Scheduling** > **Rufbereitschaftskalender**.
2. Wählen Sie den Schichteintrag für die Auszeit aus.
3. Klicken Sie auf **Auszeit planen**, und füllen Sie das Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Formular „Auszeit planen“

Feld	Beschreibung
Mitglied	Das Mitglied, das eine Auszeit nimmt (in der Regel Sie selbst).
Beginnt und endet	Start- und Enddatum für die Auszeit.
Vorgeschlagene Vertretung	Name des Dienstplanmitglieds, das während der Auszeit die Vertretung übernimmt.
Ganztägiges Event	Option zum Festlegen, dass die Auszeit ganze Arbeitstage umfasst.
Hinweise	Optional. Kommentare, die dem Schichtmanager helfen, den Grund für den Antrag zu verstehen.

4. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
   Die Auszeit ist vorläufig in Ihrem Rufbereitschaftskalender geplant.

Den eigenen Rufbereitschaftskalender in der Kalender-App anzeigen

Sie können mit Ihrem persönlichen Kalender-Client Ihren Rufbereitschaftskalender abonnieren.

Vorbereitungen

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr Kalender-Client das iCalendar-Format verwendet und unterstützt.
2. Stellen Sie sicher, dass Ihr Kalender-Client einen externen Kalender abonnieren kann.
3. Wenn der Kalender-Client die Anforderungen erfüllt, bitten Sie Ihren Schichtmanager, die Abonnement-URL für Ihren Rufbereitschaftskalender per E-Mail zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Sie müssen Ihre Anmeldeinformationen für die Instanz angeben, um sich für die Verwendung der Abonnement-URL zum Anzeigen von Rufbereitschaftsereignissen zu authentifizieren. Derzeit unterstützen nur die Kalenderanwendung ab Mac OS X 8.0 und Outlook ab Windows 2013 authentifizierte Kalenderabonnements.

Erforderliche Rolle: rota_admin, itil, rota_manager oder admin

Prozedur

1. Fügen Sie ein neues externes Kalenderabonnement auf Ihrem Kalender-Client hinzu.
2. Geben Sie die Abonnement-URL für den Rufbereitschafts-Kalender ein, die Sie erhalten haben.
3. Klicken Sie auf **Abonnieren**.
4. Geben Sie die Anmeldedaten für Ihre Instanz ein.
5. Geben Sie zusätzliche Details an, z. B. wie oft der Kalender aktualisiert werden soll.

Zugehörige Informationen

Rollen in On-Call Scheduling zuweisen

Abonnieren Sie einen Kalender mithilfe der SSO-Authentifizierung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

Zeitpläne und Schichten verwalten

Sie können einen Rufbereitschafts-Zeitplan und eine Schicht konfigurieren und verwalten. Fügen Sie einer Schicht Mitglieder hinzu oder entfernen Sie sie, und überschreiben Sie deren Kontakteinstellungen.

Sie können Dienstplan-, Schicht- und Rufbereitschafts-Zeitplandetails konfigurieren. Fügen Sie einer Schicht Mitglieder hinzu oder entfernen Sie sie, und überschreiben Sie deren Kontakteinstellungen.

Als rota_manager oder rota_admin können Sie die meisten dieser Aufgaben für die Mitglieder Ihrer Gruppe ausführen.

- Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren
- Rufbereitschafts-Zeitpläne konfigurieren und aktualisieren
- Dienstplanmitglieder verwalten
- Anträge auf Auszeiten verwalten
- Kontakteinstellungen für Schichten überschreiben
- Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe
- Schichtmanagerrolle [rota_admin] delegieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzern die Möglichkeit geben, den Bereitschaftskalender zu abonnieren

Konfigurieren Sie eine Abonnement-URL für den Bereitschaftskalender, und senden Sie sie an die Mitglieder einer Schicht. Diese URL wird als iCal-Link gesendet, mit dem Benutzer ihren Bereitschaftskalender über ihren bevorzugten Kalender-Client abonnieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, rota_admin oder rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Abonnement-URL unterstützt die SSO-Authentifizierung zum Anzeigen und Herunterladen des Bereitschaftskalenders.

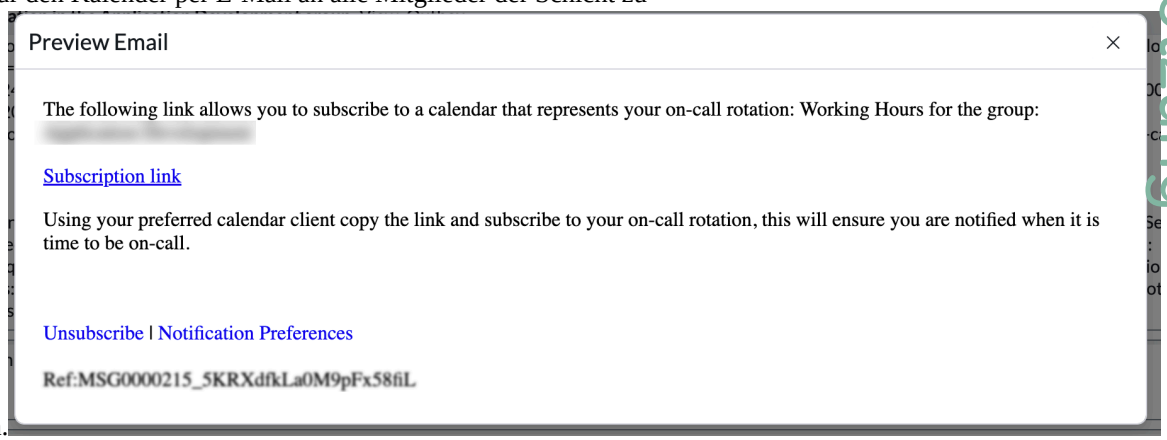
Hinweis:
Geben Sie die Abonnement-URL aus Sicherheitsgründen nicht frei.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Wählen Sie die Schicht aus, für die Sie die URL zum Abonnieren des Bereitschaftskalenders senden möchten.
3. Geben Sie im Abschnitt **Kalenderabonnement** die folgenden Details an.

Name	Definition
Abdeckungsintervall	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den abonnierten Kalender mit wöchentlichen oder täglichen Angaben zur Deckung aktualisieren möchten.
Abdeckung erhalten für	Wählen Sie basierend auf der Auswahl Ihres Abdeckungsintervalls die Anzahl der Wochen oder Tage aus, für die Sie den abonnierten Kalender aktualisieren möchten.

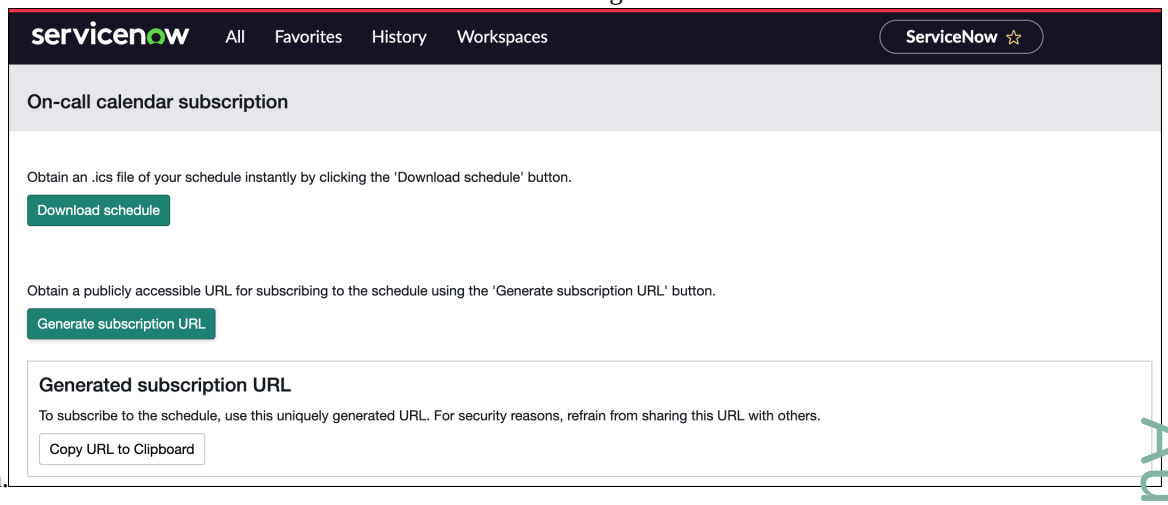
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **Abonnements senden**, um die Abonnement-URL für den Kalender per E-Mail an alle Mitglieder der Schicht zu senden.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitglieder der Schicht erhalten eine E-Mail mit dem Abonnementlink. Klicken Sie auf den **Link Abonnement,** und melden Sie sich mit SSO-Anmeldeinformationen an, um den Kalender herunterzuladen oder die Abonnement-URL zu generieren und zu kopieren.



Definieren Sie den Starttag der Woche

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > .

Delegieren Sie Rufbereitschaftsbenachrichtigungen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > .

Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe

Geben Sie die Voreinstellungen für die Rufbereitschaft in einer Benutzergruppe an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, rota_admin oder rota_manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Gruppeneinstellungen** und legen Sie dann die Werte nach Bedarf fest.

Formularfelder „Einstellungen für Rufbereitschaftsgruppe“

Feld	Beschreibung
Gruppe	Benutzergruppe, für die die Rufbereitschaftseinstellungen gelten sollten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schichtmanager	Benutzer, die die Schicht zusätzlich zu Gruppenmanagern, dem Schichtadministrator [rota_admin] und delegierten Schichtmanagern verwalten können. Zudem können Sie die aktuellen Gruppenmitglieder auswählen.
Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen	Gibt an, ob sich überschneidende Zeitpläne für Schichten innerhalb der Gruppe zulässig sind. Wenn dies auf Standard eingestellt ist, gilt der Wert, der für die Eigenschaft **Konfiguration zur Steuerung, ob überlappende Schichtpläne erlaubt sind** (*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*) ausgewählt ist. **Hinweis:** Schichtüberschneidung ist erforderlich, um einen Übergabezeitraum zwischen den Schichten zu haben. Mit diesem können mehrere Schichten für die gleiche Dauer auf Rufbereitschaft sein. Rufbereitschaftsmitglieder aus mehreren Schichten können kontaktiert werden.
Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung	Eskalationsregel, die gilt, wenn eine Schichtüberschneidung vorliegt. Wenn dies auf Standard eingestellt ist, gilt der Wert, der für die Eigenschaft **Eskalationsregel, die gilt, wenn sich Schichten überschneiden** (*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*) ausgewählt ist.
Genehmigungseinstellungen für bezahlten Urlaub	Gibt an, ob ein Rufbereitschaftsmitglied der Gruppe eine Abwesenheitsanforderung (PTO) erstellen kann. Wenn dies auf **Standard**eingestellt ist, gilt der Wert, der für die Systemeigenschaft *com.snc.on_call_rotation.pto.configuration* (**Diese Eigenschaft regelt, ob ein Rufbereitschaftsbenutzer (Nicht „admin, rota_manager, group manager oder rota_admin“) bezahlten Urlaub erstellen darf**angewendet.
Erster Tag der Woche	Wählen Sie einen bevorzugten Starttag der Woche für die ausgewählte Gruppe aus

2. Um die Einstellungen für die Rufbereitschaftseigenschaften anzuzeigen, klicken Sie auf **Globale Einstellungen anzeigen**.
3. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Einstellungen zu konfigurieren, oder klicken Sie auf **Löschen**, um die Einstellungen zu löschen.

Kontakteinstellungen für Schichten überschreiben

Überschreiben Sie die Kontakteinstellungen für alle Schichtmitglieder, um einen Kommunikationskanal zu erzwingen (z. B. im Notfall).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Seite „Eskalations- und Kontakteinstellungen bearbeiten“ mit einer der folgenden Methoden:
   - **a.** Navigieren zu **On-Call Scheduling** > **Rufbereitschaftszeitpläne**. Die Seite „Rufbereitschafts-Zeitpläne“ wird auf der Registerkarte „Alle Rufbereitschafts-Zeitpläne“ geöffnet.
     b. Klicken Sie auf eine Zeitplankarte.
     c. Klicken Sie auf der Registerkarte **Schichten** auf das Aktionssymbol (⋮) für die Schicht, und wählen Sie **Eskalations- und Kontakteinstellungen bearbeiten** aus.
   - **a.** Navigieren zu **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
     b. Wählen Sie die Schicht aus.
     c. Klicken Sie auf **Eskalations- und Kontakteinstellungen bearbeiten**
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Kontakteinstellungen** auf die Kontaktmethode **Versuch**, um sie zu konfigurieren.
   Das Dialogfeld **Kontakteinstellungen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Kontaktmethoden aus, die von der Instanz bei dem ausgewählten Kontaktversuch für alle Schichtmitglieder verwendet werden sollen.
   Je nach Instanzkonfiguration können Sie eine oder alle der folgenden Benachrichtigungsmethoden angeben:
   - SMS
   - E-Mail
   - Slack
   - Sprachanruf
   - Microsoft Teams. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten.
   - Mobile Push. Informationen zum Einrichten dieses Kanals finden Sie unter Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten.

   Hinweis:
   Für SMS und Sprachanrufe muss Notify aktiv sein.
4. Aktivieren Sie die Option **Benutzereinstellungen überschreiben**.

Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren

Sie können zusätzliche Abdeckungszeiten hinzufügen, weitere Zeiten angeben, in denen eine Schicht aktiv ist, und Ruhezeiten planen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin oder rota_manager

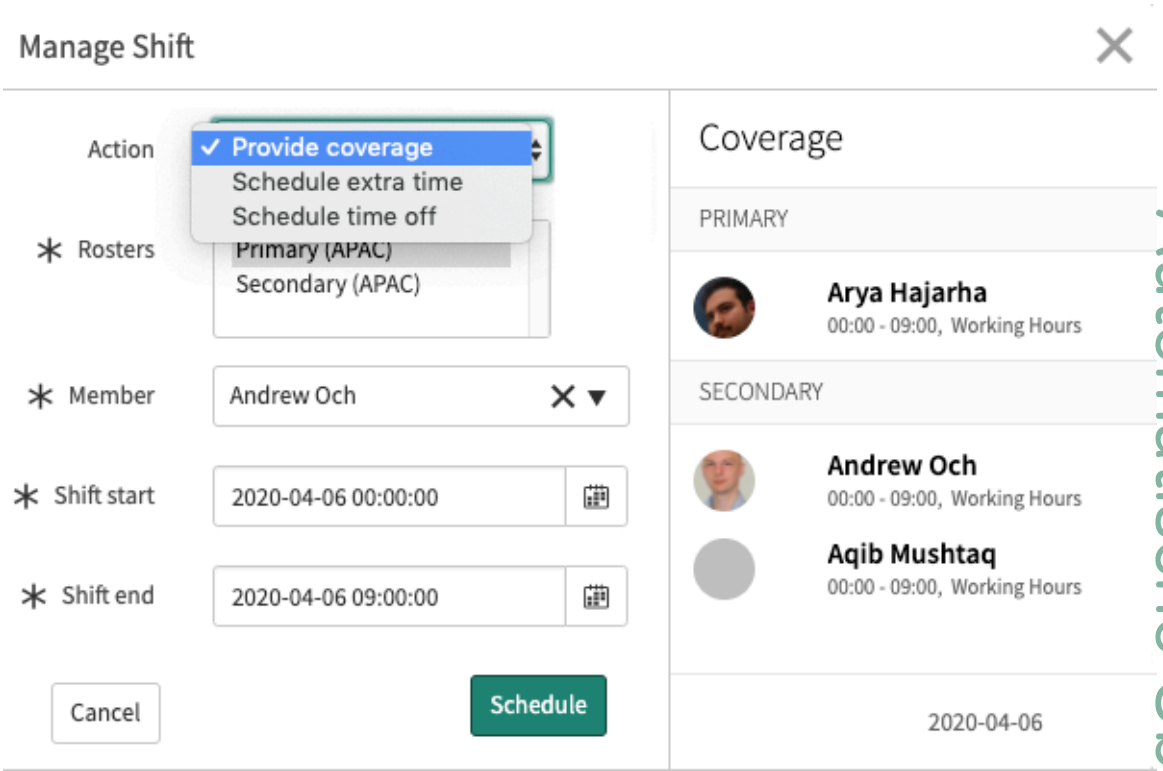
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Kalender nur für die in Ihrem Benutzerprofil angegebene Zeitzone aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Bereitschaftskalender**.
   Der Rufbereitschaftskalender wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf das Symbol für die Zeitleistenansicht ( ).
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ), und wählen Sie anschließend die Gruppe aus.
   Der Kalender zeigt die ausgewählte Gruppe an.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Block, der ein Mitglied der Schicht darstellt, und wählen Sie **Schicht verwalten** aus.
   Das Dialogfeld „Schicht verwalten“ zeigt die aktuellen Schichteinstellungen an.



5. Wählen Sie nach Bedarf eine **Aktion** aus.

Option	Bezeichnung
Abdeckung bereitstellen	Wählen Sie die Details für das Mitglied aus, das als Bereitschaftsabdeckung für ein anderes Dienstplanmitglied dienen soll. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Optionen angezeigt: ○ Dienstpläne: Wählen Sie einen oder mehrere Dienstpläne aus, die von dem Mitglied abgedeckt werden sollen. ○ Mitglied: Wählen Sie das Mitglied aus, das zusätzliche Abde–ckung bereitstellen soll. ○ Schichtbeginn: Wählen Sie das Datum aus, ab dem die Abde–ckung beginnen soll. ○ Schichtende: Wählen Sie das Datum aus, an dem die Abdeckung enden soll. **Hinweis:** Die Abdeckung wird anhand der geplanten Zeiten zwischen dem Anfangs- und dem Enddatum der Schicht erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Zusätzliche Zeit einplanen	Geben Sie eine zusätzliche Abdeckung für die ausgewählte Schicht an. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Optionen angezeigt: ○ Schicht: Wählen Sie die Schicht aus, für die Sie zusätzliche Zeit angeben möchten. ○ Schichtbeginn: Wählen Sie das Datum aus, ab dem die zusätzliche Zeit beginnen soll. ○ Schichtende: Wählen Sie das Datum aus, an dem die zusätzliche Zeit enden soll.
Auszeit planen	Geben Sie das Gruppenmitglied an, das während des ausgewählten Zeitraums eine geplante Auszeit nimmt. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die folgenden Optionen angezeigt: ○ Mitglied: Wählen Sie das Mitglied aus, das die Auszeit angefordert hat. ○ Beginnt: Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, ab der die Auszeit beginnen soll. ○ Endet: Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, an der die Auszeit enden soll. ○ Ganztägiges Event: Wählen Sie diese Option aus, wenn die Auszeit einen gesamten Arbeitstag beträgt. ○ Vorgeschlagene Abdeckung: Wählen Sie den Namen des Schichtmitglieds aus, das während Ihrer Abwesenheit Abdeckung anbieten soll.

6. Klicken Sie auf **Zeitplan**, um die Aktualisierung zu planen.
7. Zum Speichern der Anzeigeeinstellungen klicken Sie auf das Symbol „Diesen Filter mit Lesezeichen versehen“ (☆).

Zugehörige Informationen

Rufbereitschafts-Zeitpläne anzeigen

Schichten über die Kalenderansicht verwalten

Dienstplan konfigurieren

Bearbeiten Sie einen Dienstplan, um seine Einstellungen für Erinnerungen und Eskalationen festzulegen und eine Teilmenge der Gruppenmitglieder für den Rufbereitschaftsdienstplan einzuteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schicht, und wählen Sie **Schicht bearbeiten** in der Liste **Aktionen** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Dienstpläne** einen Dienstplan aus, und füllen Sie anschließend das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder „Dienstplan“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dienstplans.
Schicht	Mit dem aktuellen Dienstplan verknüpfte Schicht.
Aktiv	Wenn der Dienstplan ausgewählt ist, steht er für den Rufbereitschaftsbetrieb zur Verfügung.
Reihenfolge	Reihenfolge des Dienstplans.
Rotationsintervall	Typ des Rotationsintervalls.
Wochentag für Rotation	Wochentag, an dem die Dienstplanrotation beginnen sollte. Wenn in diesem Feld eine Angabe gemacht wurde, wird die Dienstplanrotation auf Grundlage der angegebenen Häufigkeit sowie des Wochentags vollzogen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Rotationsintervall** auf **Wöchentlich** eingestellt ist.
Rotieren alle	Häufigkeit des Rotationsintervalls.
Rotationsstartdatum	Startdatum der Rotation.
Rotationsstartzeitpunkt	Startzeitpunkt der Rotation.
Ganztägige Rotation	Wenn diese Option ausgewählt ist, erfolgt die Rotation des Dienstplans während des Tages. Wenn Sie eine bestimmte Tageszeit für die Dienstplanrotation angeben möchten, z. B. 08:00 Uhr statt Mitternacht, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie die Zeit an.
Eskalationseinstellungen	
Anzahl von Erinnerungen	Die Häufigkeit, mit der Erinnerungen mit dem in **Zeit zwischen Erinnerungen** festgelegten zeitlichen Abstand an einen Benutzer gesendet werden.
Zeit zwischen Erinnerungen	Zeit zwischen jeder Erinnerung.
Zeit bis Eskalation	Die Werte in den Feldern **Anzahl der Erinnerungen** und **Zeit zwischen Erinnerungen** bestimmen den Wert im Feld **Zeit bis Eskalation**. Wenn zum Beispiel für **Anzahl der Erinnerungen** der Wert 2 angegeben wurde und die **Zeit zwischen Erinnerungen** 10 Minuten beträgt, ist der Wert im Feld **Zeit bis Eskalation** 30 Minuten. Dies ist die Zeitspanne zwischen der ersten Benachrichtigung eines Dienstplanmitglieds, das nicht antwortet, und der ersten Benachrichtigung des nächsten Mitglieds im Eskalationspfad.
Erinnerungskommunikation	
Rufbereitschaftserinnerungen versenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird eine Erinnerung an die im Benutzerdatensatz angegebene E-Mail-Adresse gesendet, sofern sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	nicht bereits in den Benachrichtigungseinstellungen angegeben ist. Benachrichtigungseinstellungen haben Vorrang vor dem Benutzerdatensatz.
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Rufbereitschaftserinnerungen versenden** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:

- Die Dienstplanmitglieder werden anfänglich automatisch aus der Benutzergruppe übertragen.
- Alle Mitglieder eines Dienstplans müssen Mitglieder derselben Benutzergruppe sein.

Zugehörige Informationen

Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne

Schichtdetails über Rufbereitschaftskalender aktualisieren

Um Zeit zu sparen, können Sie die Schichtdetails direkt über einen Rufbereitschaftskalender aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol „Filter wechseln“ , und wählen Sie eine Benutzergruppe aus.
3. Klicken Sie im Kalender auf den Schichtnamen.
   Ein Dialogfenster zeigt die Liste **Aktionen** sowie Informationen zum primären und zum sekundären Dienstplan an. Mit jedem aufgeführten Benutzer können Sie sich entweder per Telefon, E-Mail oder Chat verbinden. Welche Anwendung für Telefon oder E-Mail gestartet wird, hängt von dem Client ab, der auf dem lokalen Computer installiert ist.
4. Navigieren zu **Aktionen** > **Schicht bearbeiten**.

Formularfelder „Schicht bearbeiten“

Frage	Beschreibung
Name	Der Name der Schicht.
Gruppe	Wählen Sie **Ja** und anschließend eine der vordefinierten Optionen in der nächsten Frage aus. Wählen Sie **Nein** aus, um die Konfiguration des Zeitplans manuell einzurichten.
Aktiv	Zeigt den Status der Schicht an.
Zeitplan	Die Schicht ist Teil dieses Zeitplans. Wählen Sie mithilfe der Suche einen Zeitplan aus einer vordefinierten Liste aus, wenn Sie den Zeitplan ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage	Beschreibung
	möchten. Klicken Sie auf den Kalender, um den vollständigen Zeitplan anzuzeigen.
Beruht auf	Die Vorlage, auf der der Zeitplan basiert.
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie dieses Feld, um die Hintergrundfarbe der Schicht anzugeben oder um eine vorhandene Farbe zu ändern. Unterscheiden Sie mit den Farben zwischen Gruppen.
Alle erfassen	Geben Sie an, wer Benachrichtigungen erhalten soll, falls keines der Bereitschaftsmitglieder die Incident-Zuweisung akzeptiert. Dies ist entweder niemand, ein Gruppenleiter, eine Einzelperson oder einige bzw. alle Mitglieder des Dienstplans. ○ Wählen Sie **Einzelperson benachrichtigen** aus, um ein Mitglied der zu benachrichtigenden Gruppe anzugeben. ○ Wählen Sie **Alle benachrichtigen** aus, um eine Schicht anzugeben. Alle Schichtmitglieder werden benachrichtigt.
Manager	Der Benutzer mit der Schichtmanagerrolle [rota_admin].
Benutzereinstellung überschreiben	Benutzereinstellungen werden mit Kontakteinstellungen überschrieben, wenn dieser Wert als „true“ festgelegt ist.
Bereitschaftserinnerungen versenden	Wenn ausgewählt, werden Rufbereitschaftserinnerungen gesendet.
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Rufbereitschaftserinnerungen versenden** aktiviert ist.
Abdeckungsintervall	Aktualisierungsintervall für den abonnierten Kalender: Wochenweise oder tageweise Informationen zur Abdeckung.
Abdeckung erhalten für	Anzahl der Wochen oder Tage, für die Sie den abonnierten Kalender aktualisieren möchten.

Erinnerungen an eine bevorstehende Schicht senden bzw. erneut senden

Erinnern Sie Dienstplanmitglieder an eine bevorstehende Schicht, indem Sie ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung senden. Für die E-Mail müssen Sie angeben, wie viele Tage es dauert, bevor die Schicht beginnt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Erinnerung wird an die im Benutzerdatensatz angegebene E-Mail-Adresse gesendet, sofern sie nicht bereits in den anderen Benachrichtigungseinstellungen angegeben wurde. Benachrichtigungseinstellungen haben Vorrang vor dem Benutzerdatensatz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
   Diese Option ist auch verfügbar, wenn Sie eine Schicht in einem Rufbereitschaftskalender bearbeiten.
2. Wählen Sie die Schicht aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Aktivieren Sie im Schichtformular das Kontrollkästchen **Bereitschaftserinnerungen versenden**, und geben Sie anschließend im Feld **Vorlaufzeit für Erinnerung** die Anzahl der Tage an.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Wert für **Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)** auf mehr als einen Tag und den Dienstplan auf eine tägliche Rotation festlegen, werden keine Erinnerungs-E-Mails versendet.

4. Klicken Sie zum erneuten Senden einer Erinnerung auf **Erneut senden**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Rollen in On-Call Scheduling zuweisen

Schichten über die Kalenderansicht verwalten

Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen konfigurieren

On-Call Scheduling umfasst eine regelmäßige Aufgabe, die überprüft, ob Schichtmitglieder über bevorstehende Rufbereitschaftszusagen informiert werden müssen. Ändern Sie die Vorlaufzeit der zu sendenden Erinnerung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager oder rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Bereitschaftskalender**.
2. Rechtsklicken Sie auf die Schicht und wählen Sie **Schicht bearbeiten** aus.
3. Ändern Sie den Wert im Feld **Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)** für den Datensatz des Rufbereitschafts-Zeitplans oder einen seiner Dienstpläne.

   Die in einem Dienstplan definierte Erinnerungsvorlaufzeit wird immer eingehalten. Wenn keine Vorlaufzeit angegeben ist, wendet die Instanz die im Rufbereitschafts-Zeitplan vorgesehene Vorlaufzeit für Erinnerungen an. Wenn weder für den Zeitplan noch für seine Dienstpläne eine Vorlaufzeit für Erinnerungen festgelegt wurde, wendet die Instanz einen Standardwert von 2 Tagen an.

   Hinweis:
   Das Feld **Vorlaufzeit für Erinnerung** auf dem Formular „Dienstplan“ unterscheidet sich von den Feldern **Anzahl von Erinnerungen** und **Zeit zwischen Erinnerungen** im Abschnitt „Eskalationseinstellungen“ des Formulars.

   Mit den Eskalationseinstellungen werden nur Erinnerungen für Eskalationen konfiguriert. Die **Vorlaufzeit für Erinnerung** ist im Abschnitt „Erinnerungskommunikation“ des Formulars „Dienstplan“ angegeben und wird für E-Mail-Erinnerungen für bevorstehende Bereitschaftszusagen verwendet.

Anträge auf Auszeiten verwalten

Als Schichtmanager können Sie Anträge auf Auszeiten von Mitgliedern der Schicht prüfen und genehmigen. Außerdem geben Sie an, welches Dienstplanmitglied diese Zeit abdecken kann.

Vorbereitungen

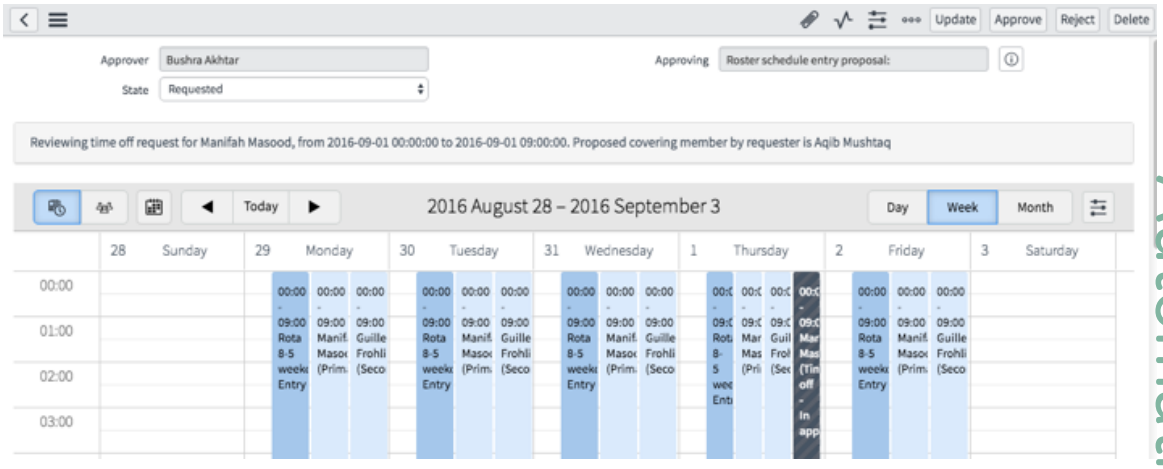
Erforderliche Rolle: rota_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

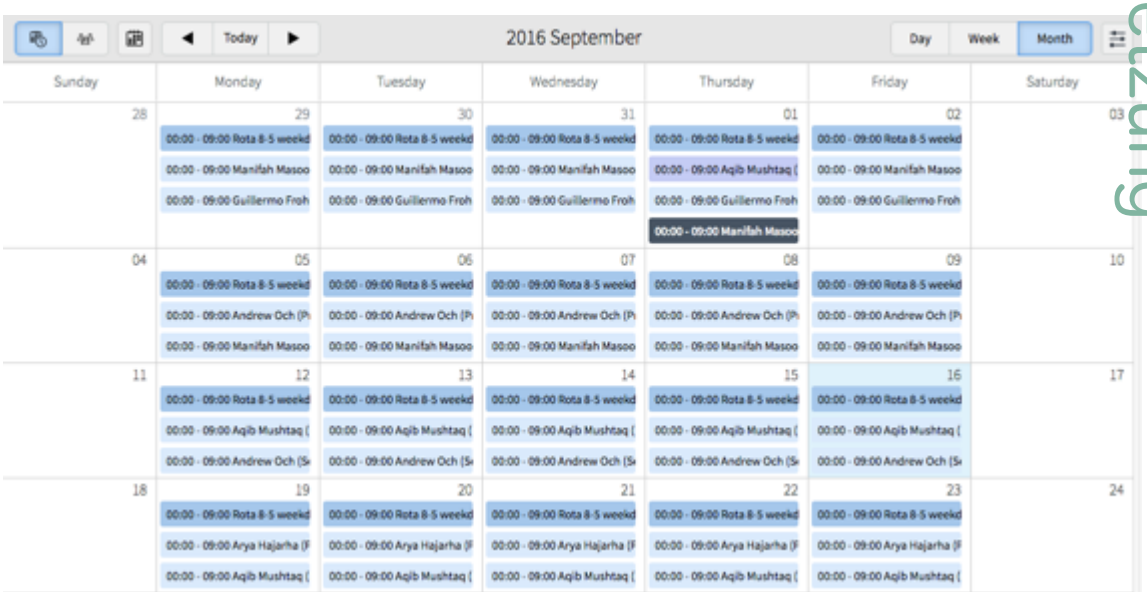
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Freigaben**.
2. Wählen Sie den Datensatz für den Antrag auf Auszeit, den Sie genehmigen möchten.

   In dem Antrag auf Auszeit werden die Detailinformationen zu der Auszeit angezeigt, die das Teammitglied beantragt hat. In diesem Beispiel stellt die dunkelblaue Schattierung im Screenshot die beantragte Auszeit dar. Zudem erhalten Sie in einer Nachricht die Einzelheiten der Anforderung einschließlich der vorgeschlagenen Abdeckung.



3. **Wahlweise:** Geben Sie Kommentare in den Abschnitt **Kommentare** ein.
4. Wählen Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** aus.
   - Bei einer Ablehnung werden im Rufbereitschaftskalender keine Detailinformationen zu der Auszeit mehr angezeigt, und die anfordernde Person wird per E-Mail benachrichtigt.
   - Bei einer Genehmigung werden die Detailinformationen zu der Auszeit im Rufbereitschaftskalender angezeigt, und die anfordernde Person wird per E-Mail benachrichtigt.



Zugehörige Informationen

Rollen in On-Call Scheduling zuweisen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen

Prüfen und lösen Sie Lücken und Konflikte. Bei Anträgen auf Auszeiten müssen Sie ein Ersatzmitglied für die Rufbereitschaft finden, um die benötigte Abdeckung für den Support sicherzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mögliche Gründe für Lücken sind:

- Auszeit ohne Abdeckung
- Benutzer wurde aus der Gruppe verschoben
- Benutzer ist als inaktiv markiert

Ein Konflikt ist möglich, wenn ein Benutzer einer Schicht sowohl als primärer als auch als sekundärer Ansprechpartner zugewiesen wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Rufbereitschaftszeitpläne**.
2. Klicken Sie auf eine Schichtkarte.

   Hinweis:
   Wenn Sie Schichtmanager oder Dienstplanmitglied sind, wird die Zeitplanansicht geöffnet. In allen anderen Fällen werden Sie zur Kalenderansicht weitergeleitet. Weitere Informationen zu Kalendern für die Bereitschaftsplanung finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.

   - Die Seite „Rufbereitschafts-Zeitpläne“ wird geöffnet. Weitere Informationen finden Sie unter Rufbereitschaftszeitpläne aktualisieren
   - Die ausstehenden Aktionen für die aktuelle Schicht werden im Abschnitt **Ausstehende Aktionen** angezeigt.

   an.
3. Wenn Sie Lücken oder Konflikte lösen möchten, führen Sie folgende Schritte durch.

   a. Klicken Sie **Überprüfen** im Abschnitt **Ausstehende Aktionen**.
   Die Kalenderansicht wird angezeigt, und die Lücken bzw. Konflikte werden hervorgehoben.

   b. Klicken Sie auf das Informationssymbol ( ), um die Lücken anzuzeigen.

   c. Rechtsklicken Sie auf die Schicht und wählen Sie **Schicht bearbeiten** aus der Liste **Aktionen**.

   d. Scrollen Sie nach unten zur Liste **Dienstpläne**, und wählen Sie den Dienstplan aus, für den der Benutzer nicht verfügbar ist.

   e. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Mitglieder** einen **Bis**-Wert für den nicht verfügbaren Benutzer hinzu.

   f. Fügen Sie ein neues Mitglied mit einem **Von**-Wert hinzu, um die Lücke zu schließen.

4. Zum Lösen einer Abwesenheitsanfrage führen Sie die folgenden Schritte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie **Überprüfen** im Abschnitt **Ausstehende Aktionen**.
Die Kalenderansicht erscheint, und die Anträge auf Auszeiten sind hervorgehoben.

b. Rechtsklicken Sie auf die Schicht und wählen Sie **Schicht verwalten** aus der Liste **Aktionen**.
Das Dialogfeld „Schicht verwalten“ wird angezeigt.

c. Genehmigen Sie die Abwesenheitsanfrage.

Dienstplanmitglieder verwalten

Sie können Dienstplanmitglieder verwalten, indem Sie dem Dienstplan nach Bedarf Benutzer hinzufügen oder daraus entfernen. Sie können auch die Ordnungszahl für ein Mitglied ändern. Diese Änderung wirkt sich allerdings nicht auf vergangene Schichtdatensätze aus.

Einen neuen oder wiederkehrenden Mitarbeiter zu einem Dienstplan hinzufügen

Sie können einen neuen Mitarbeiter oder einen Mitarbeiter, der zuvor schon Mitglied war, zu einem Dienstplan hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie das erforderliche Schichtformular.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rosters“ (Dienstpläne) auf das Informationssymbol ( ) für den Dienstplan, dem Sie ein Mitglied hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie im Dienstplanformular in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Hinzufügen**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Rufbereitschaft – Mitglied hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Datum, an dem der Mitarbeiter dem Dienstplan hinzugefügt wird. **Hinweis:** Das Mitglied ist ab der nächsten Rotation im Dienstplan aktiv.
Nach Mitglied hinzufügen	Name des Mitglieds, nach dem sich das neue Mitglied in der Reihenfolge befindet. Die Ordnungszahl bestimmt, an welcher Stelle im Rotationszyklus das Mitglied beginnt.
Schicht	Der Name der Schicht
Mitglied	Name des Mitglieds, das dem Dienstplan hinzugefügt werden soll.
Dienstpläne	Dienstpläne, die von der Änderung der Reihenfolge eines Mitglieds betroffen sind. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, indem die Mitglieder in den Dienstplänen verglichen werden. Wenn ein Mitglied in mehr als einem Dienstplan vorhanden ist, werden beide Dienstpläne automatisch gefüllt, um Konflikte im Zeitplan zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktueller Dienstplan	Dienstplan, aus dem Sie zum Formular navigiert sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Instanz fügt den Mitarbeiter dem Dienstplan hinzu.

Hinweis:
Für einen wiederkehrenden Mitarbeiter: Die Instanz zeigt zwei Schichtmitgliedsdatensätze für denselben Mitarbeiter mit unterschiedlichen Start- und Enddaten für die Gültigkeit an.

Ordnungszahl eines Mitglieds in einem Dienstplan ändern

Sie können die Ordnungszahl für ein Mitglied ändern. Diese Änderung wirkt sich allerdings nicht auf vergangene Schichtdatensätze aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie das erforderliche Schichtformular.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rosters“ (Dienstpläne) auf das Informationssymbol ( ) für den Dienstplan, in dem Sie die Mitgliedsreihenfolge ändern möchten.
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie im Dienstplanformular in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Verschieben**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Rufbereitschaft – Mitglied verschieben“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Datum, ab dem die Reihenfolgeänderung für das Mitglied gilt. **Hinweis:** Die Mitgliedsreihenfolge ist ab der nächsten Rotation im Dienstplan aktiv.
Mitglied	Name des Mitglieds, dessen Ordnungszahl aktualisiert werden soll.
Aktueller Dienstplan	Dienstplan, aus dem Sie zum Formular navigiert sind.
Schicht	Der Name der Schicht
Verschiebungstyp	Art der Verschiebung. ○ **Verschieben nach**: Verschiebt das Mitglied hinter das Zielmitglied. ○ **Vertauschen**: Tauscht die Position des Mitglieds mit derjenigen des Zielmitglieds.
Zielmitglied	Name des Mitglieds, mit dem die Position getauscht wird oder hinter dem das verschobene Mitglied in der Reihenfolge eingefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dienstpläne	Dienstpläne, die von der Änderung der Reihenfolge eines Mitglieds betroffen sind. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, indem die Mitglieder in den Dienstplänen verglichen werden. Wenn ein Mitglied in mehr als einem Dienstplan vorhanden ist, werden beide Dienstpläne automatisch gefüllt, um Konflikte im Zeitplan zu vermeiden.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Mitglieder werden in der neuen Reihenfolge angezeigt. Der ursprüngliche Datensatz enthält das **Bis**-Datum, das das Ende der Gültigkeit angibt, und der neue Datensatz enthält das aktuelle Datum als **Von**-Datum, das den Beginn der Gültigkeit angibt.

Mitglieder aus Dienstplänen entfernen

Sie können Mitglieder aus Dienstplänen entfernen, zum Beispiel, wenn sie keine Mitglieder der Organisation bzw. Gruppe mehr sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Öffnen Sie das erforderliche Schichtformular.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rosters“ (Dienstpläne) auf das Informationssymbol ( ) für den Dienstplan, aus dem Sie ein Mitglied entfernen möchten.
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie im Dienstplanformular in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Entfernen**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Rufbereitschaft – Mitglied entfernen“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Datum, ab dem das Mitglied entfernt wird.
Dienstpläne	Dienstpläne, die von der Änderung der Reihenfolge eines Mitglieds betroffen sind. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, indem die Mitglieder in den Dienstplänen verglichen werden. Wenn ein Mitglied in mehr als einem Dienstplan vorhanden ist, werden beide Dienstpläne automatisch gefüllt, um Konflikte im Zeitplan zu vermeiden.
Mitglied löschen	Option zum Löschen des Mitgliedsdatensatzes. **⚠ Warnung:** Wenn Sie diese Option aktivieren, um den Mitgliedsdatensatz zu löschen, wird der Rotationsverlauf des gelöschten Mitglieds entfernt. Dies wirkt sich auch auf den Rotationsverlauf anderer Mitglieder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Mitglied	Name des Mitglieds, das aus dem Dienstplan entfernt werden soll.
Aktueller Dienstplan	Dienstplan, aus dem Sie zum Formular navigiert sind.
Schicht	Der Name der Schicht

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Rollen in On-Call Scheduling zuweisen

Rufbereitschafts-Zeitpläne konfigurieren und aktualisieren

Erstellen Sie einen Rufbereitschafts-Zeitplan, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Zeitplan, indem Sie Schichten und Dienstpläne definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Assistenten verwenden, um einen Rufbereitschafts-Zeitplan mit einer vorhandenen Vorlage zu erstellen, oder Schichten von Grund auf neu erstellen. Sie können mehrere Schichten gleichzeitig erstellen und während der Erstellung eine Schichtvorschau anzeigen. Dadurch können Sie Dienstpläne erstellen, Eskalationsrichtlinien definieren, Schichten überprüfen und sie veröffentlichen.

Nachdem Sie den Assistenten ausgeführt haben, können Sie die einzelnen Dienstplan-, Eskalations- und Erinnerungseinstellungen anpassen, um das Setup zu optimieren. Sie können zudem Rufbereitschaftsbenachrichtigungen aktivieren, indem Sie Workflow-Auslöser für Rotationen einrichten.

Eine Zeitplanung für die Rufbereitschaft einrichten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Zeitplan erstellen/bearbeiten**.
2. Wählen Sie unter **Zeitplan definieren** aus der Auswahlliste **Gruppe auswählen** die Gruppe aus, für die Sie den Zeitplan definieren.

   Hinweis:
   Sie können eine vorhandene Schicht für eine ausgewählte Gruppe bearbeiten. Wenn Sie einen neuen Zeitplan erstellen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Schicht hinzufügen**.

3. Wählen Sie eine vorhandene Vorlage für die Schichten aus, oder erstellen Sie eine neue Schicht.
4. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen**, um Zeitplanüberschneidungen für Schichten innerhalb der Gruppe zuzulassen.
   Wenn eine Gruppe beispielsweise einen 24x7-Zeitplan hat, können Sie für die Gruppe mehrere Zeitpläne erstellen. Die Schichtüberschneidung ist erforderlich, um einen Übergabezeitraum zwischen Schichten zu haben, sodass mehrere Schichten für dieselbe Dauer Bereitschaftsdienst haben können.

   (Optional) Wenn Sie **Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen**aktivieren , wird das Kontrollkästchen **Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung**, um festzulegen, welche Schicht während einer Schichtüberschneidung Eskalationsbenachrichtigungen erhält. Sie können zu einer eingehenden, zu einer ausgehenden oder zu allen Schichten eskalieren.
6. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Zeitplan definieren

Frage	Beschreibung
Name	Name der Schicht, die auf der Seite **Bereitschaftskalender** angezeigt wird.
Möchten Sie einen vorhandenen Zeitplan verwenden?	Option zur Verwendung eines vorhandenen Zeitplans. ○ Wählen Sie **Ja** aus, wenn Sie eine bereits vorhandene oder im Vorhinein definierte Schicht verwenden möchten. ○ Wählen Sie **Nein** aus, um einen neuen Zeitplan zu erstellen.
Zeitplan	Wählen Sie den Wert aus, auf dem Ihr Zeitplan basieren soll. Manche Optionen sind im Basissystem verfügbar, z. B. 24x7, Arbeitstag 8-5. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Frage **Möchten Sie einen vorhandenen Zeitplan verwenden?** mit **Ja** beantworten. Die Zeitzone des angemeldeten Benutzers wird als Grundlage für diese Zeitpläne verwendet. Wenn für den angemeldeten Benutzer keine Zeitzone angegeben ist, wird die Zeitzone der Instanz verwendet.
Startdatum	Das Datum, an dem die Schicht beginnen soll.
Feiertage angeben	Option zum Definieren von Feiertagen. ○ Wählen Sie **Ja** aus, wenn Sie Feiertage für die Rufbereitschaftsschicht definieren möchten. Sie können einen vorhandenen Feiertagszeitplan auswählen. ○ Wählen Sie **Nein** aus, wenn Sie für die Schicht keine Feiertage festlegen möchten.
Feiertagskalender	Legen Sie einen Feiertagskalender für die Gruppe fest.
Zusätzliche Felder **Hinweis:** Die folgenden Felder werden nur angezeigt, wenn das Feld **Möchten Sie einen vorhandenen Zeitplan verwenden?** auf **Nein** eingestellt ist.	
Zeitzone	Die Zeitzone, in der die Schicht stattfindet.
Dauert die Schicht für diesen Zeitplan den ganzen Tag?	Optionsliste. Geben Sie an, ob diese Schicht eine Ganztagsschicht ist.
Start	Die Tageszeit, zu der die Schicht beginnen soll. Start- und Endzeit stehen für eine Schicht. Das Datum ist nur dann unterschiedlich, wenn Mitternacht in die Zeit der Schicht fällt.
Ende	Die Tageszeit, zu der die Schicht enden soll. Start- und Endzeit stehen für eine Schicht. Das Datum ist nur dann unterschiedlich,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frage	Beschreibung
	wenn Mitternacht in die Zeitspanne fällt, über die sich die Schicht erstreckt. Für die Schicht von 8:00 bis 20:00 Uhr ist der Start beispielsweise 01.01.2014 08:00:00 und das Ende 01.01.2014 19:59:59. Für die Schicht von 20:00 bis 8:00 Uhr ist der Start 01.01.2014 20:00:00 und das Ende 02.01.2014 07:59:59.
Wiederholen	Die Tage, an denen die Schicht wiederholt wird. **Hinweis:** Der Assistent bietet keine Option für „Monatlich“ oder „Jährlich“. Das Erstellen einer monatlichen oder jährlichen Schicht durch manuelles Bearbeiten des Zeitplans wird nicht empfohlen, da es schwierig ist, das Bereitschaftspersonal über einen längeren Zeitraum zu bestimmen. Erstellen Sie in diesem Fall einen jährlichen oder monatlichen Zeitplan mit nur einem Dienstplan und einem Mitglied, sodass immer dieselbe Person Bereitschaft hat. Nehmen Sie Ausnahmen als einmalige Änderung im Dienstplan für die Schicht vor.
Bereitschaftserinnerungen versenden	Option zur Versendung von Rufbereitschaftserinnerungen an Mitglieder des Dienstplans.
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Bereitschaftserinnerungen versenden** ausgewählt ist.
Abdeckungsintervall	Intervall für Aktualisierungen der Detailinformationen zu Vertretungen. Diese Option gibt an, ob Sie den abonnierten Kalender mit wöchentlichen oder täglichen Angaben zur Deckung aktualisieren möchten.
Abdeckung erhalten für	Anzahl der Wochen oder Tage, für die Sie den abonnierten Kalender aktualisieren möchten.

Hinweis:
Die Instanz speichert den Zeitplan und fügt ihn der Liste der vorhandenen Zeitpläne hinzu.

7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. **Wahlweise:** Klicken Sie bei Bedarf auf **Schicht hinzufügen**, um eine weitere Schicht zum Zeitplan hinzuzufügen.
9. Verwenden Sie die Seite **Mitglieder**, um Mitglieder für Schichten und Dienstpläne anzugeben.

Mitglieder konfigurieren

Feld	Beschreibung
Name des Dienstplans	Verwenden Sie das Bearbeitungssymbol, um den Namen des Dienstplans zu bearbeiten, dem Sie Mitglieder hinzufügen.
Welche Mitglieder möchten Sie in Ihren Zeitplan aufnehmen?	Verschieben Sie die gewünschten Mitglieder von der Liste „Verfügbar“ in die Liste „Ausgewählt“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Rotationsstartdatum	Datum, an dem die Rotation beginnen muss.
Rotationsintervall	Typ des Rotationsintervalls.
Rotieren alle	Häufigkeit des Rotationsintervalls. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Rotationsintervall** auf **Wöchentlich** gesetzt wurde.
Wochentag für Rotation	Wochentag, an dem die Dienstplanrotation beginnen sollte. Wenn in diesem Feld eine Angabe gemacht wurde, wird die Dienstplanrotation auf Grundlage der angegebenen Häufigkeit sowie des Wochentags vollzogen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Rotationsintervall** auf **Wöchentlich** gesetzt wurde.
Bereitschaftserinnerungen versenden	Wenn ausgewählt, werden Bereitschaftserinnerungen an die Mitglieder des Dienstplans gesendet.
Vorlaufzeit für Erinnerung (Tage)	Vorlaufzeit für E-Mail-Erinnerungen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Bereitschaftserinnerungen versenden** ausgewählt ist.

10. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.
11. Verwenden Sie das Formular „Eskalationseinrichtung“, um Eskalationseinstellungen anzugeben.

Schritte zur Eskalationseinrichtung

Feld	Beschreibung
Eskalationstyp	Methode, mit der bestimmt wird, wer eine Eskalationsbenachrichtigung erhält. Wenn eine Schicht nur einen Dienstplan enthält, wird der Wert automatisch auf **Unter Mitgliedern abwechseln** festgelegt. Der Eskalationspfad geht alle Mitglieder des Dienstplans durch. Wenn eine Schicht mehr als einen Dienstplan enthält, lautet der Standardwert **Dienstpläne rotieren**. Der Eskalationspfad geht alle Dienstpläne durch, um zu ermitteln, wer benachrichtigt werden soll. Klicken Sie auf **Eskalation überschreiben**, um die Standardeinstellung zu ändern.
Catch-All	Legt Benutzer fest, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn kein anderer Rufbereitschaftsbenutzer die Eskalation bestätigt hat. Dies ist entweder niemand, ein Gruppenleiter, eine Einzelperson oder einige bzw. alle Mitglieder des Dienstplans. ○ Wählen Sie **Einzelperson benachrichtigen** aus, um ein Mitglied der zu benachrichtigenden Gruppe anzugeben. ○ Wählen Sie **Alle benachrichtigen** aus, um eine Schicht anzugeben. Alle Schichtmitglieder werden benachrichtigt.

12. Klicken Sie auf **Nächster Schritt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Klicken Sie auf **Erinnerung bearbeiten**, um die Erinnerungseinstellungen für eine Eskalation zu bearbeiten.
14. Verwenden Sie das Formular „Erinnerung bearbeiten“, um die Erinnerungseinstellungen für einen Zeitplan zu bearbeiten.

Formularfelder für Eskalationserinnerung

Feld	Beschreibung
Anzahl von Erinnerungen	Wenn Eskalationen für diese Gruppe konfiguriert werden, versendet das System zuerst die hier festgelegte Anzahl an Erinnerungen, bevor das Vertretungspersonal benachrichtigt wird.
Zeit zwischen Erinnerungen	Das Zeitintervall zwischen Erinnerungen. Standard: 15 Minuten Wenn der von Ihnen gewünschte Wert nicht in der Liste enthalten ist, wählen Sie den nächstmöglichen Wert aus. Bearbeiten Sie den Dienstplan, um die Anzahl der Erinnerungen zu aktualisieren, sobald der Zeitplan generiert wurde.
Zeit bis Eskalation	Das Zeitintervall, das vergeht, bevor eine Aufgabe eskaliert wird.

15. Überprüfen Sie den Zeitplan, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
Der Zeitplan wird im Entwurfsmodus gespeichert.
16. Wählen Sie **Abonnements senden** aus, um eine Abonnement-URL an ein Rufbereitschaftsmitglied zu senden, nachdem die Schicht veröffentlicht wurde.
17. Wenn der Zeitplan abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Fertigstellen**, um ihn zu speichern und zu veröffentlichen.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie den Zeitplan mit einem der folgenden Verfahren.

Rufbereitschaftszeitpläne aktualisieren

Schichtmanager und -mitglieder können über die Registerkarten **Zeitpläne** die Rufbereitschafts-Zeitpläne einer Gruppe anzeigen und aktualisieren. Schichtmanager können Lücken und Konflikte im Rufbereitschafts-Zeitplan über ein und dieselbe Ansicht überprüfen, verwalten und beheben.

Seite „Zeitpläne“ öffnen

Um einen Zeitplan zu öffnen und zu bearbeiten, navigieren Sie zu **On-Call Scheduling** > **Rufbereitschaftszeitpläne** und klicken Sie dann auf die Karte für die Gruppe.

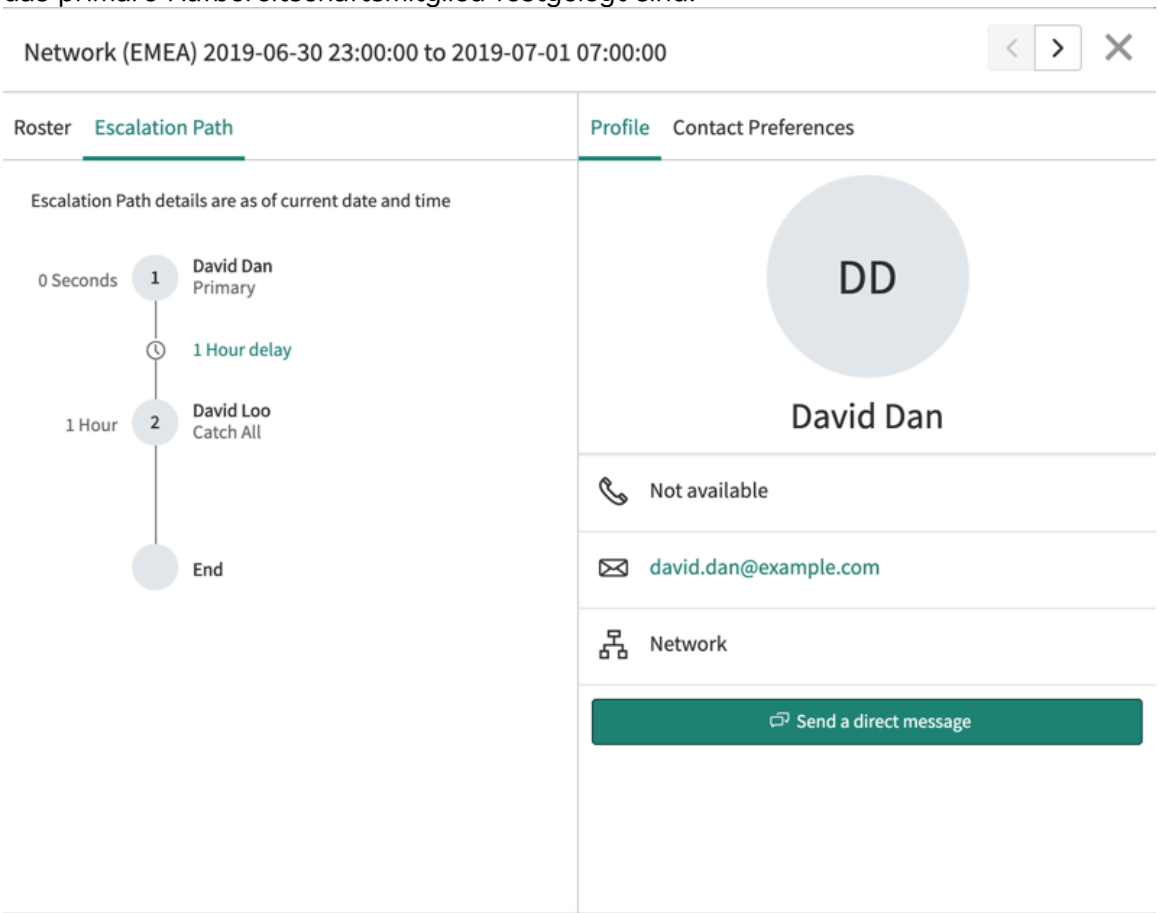
Zeitplanung für die Rufbereitschaft einrichten

Registerkarte Übersicht

Diese Registerkarte gibt einen Überblick über die aktuelle Schicht. Folgende Abschnitte stehen zur Verfügung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Rufbereitschaft**: Zeigt Informationen zur aktuellen Rufbereitschafts-Schicht. Von hier aus können Sie:
  - Zur vorherigen und nächsten Schicht navigieren.
  - Die Dienstplan- und Eskalationsdetails der aktuellen Schicht anzeigen. Wenn Sie auf **Dienstplan- und Eskalationsdetails** klicken, werden in einem Dialogfenster die folgenden Registerkarten angezeigt:
    - Dienstplan: Zeigt eine Liste aller Dienstpläne mit ihrem aktiven Rufbereitschaftsmitglied an. Informationen zum Rufbereitschaftsmitglied (z. B. die Kontaktnummer, die E-Mail-Adresse, die Gruppe und die Schicht, zu der ein Benutzer gehört) sind ebenfalls verfügbar.
    - Eskalationspfad: Zeigt den für die Schicht definierten Eskalationspfad an.
    - Profil: Zeigt das Benutzerprofil des primären Rufbereitschaftsmitglieds an. Sie können eine direkte Nachricht an das Rufbereitschaftsmitglied senden, indem Sie auf **Direkte Nachricht senden** klicken, oder Sie können das Mitglied anrufen, wenn Notify WebRTC für die Rufbereitschaft eingerichtet ist. Weitere Informationen zu Echtzeit-Messaging finden Sie unter Connect . Informationen zu Notify webrtc finden Sie unter Weiterleiten an Notify-Client-Workflow-Aktivität . Informationen zur Eigenschaft **Gültige Notify-Nummer mit Sprachfunktion angeben**, die Notify WebRTC für Rufbereitschaft aktiviert, finden Sie unter Systemeigenschaften für On-Call Scheduling.
    - Kontakteinstellungen: Die Kontakteinstellungen, die für das primäre Rufbereitschaftsmitglied festgelegt sind.



- **Ausstehende Aktionen**: Zeigt die ausstehenden Aktionen für den Rufbereitschafts-Zeitplan der Gruppe an. Sie können Lücken, Konflikte und Auszeitanforderungen überprüfen, um einen Ersatz zu finden und eine angemessene Support-Abdeckung sicherzustellen. Informationen zum Lösen der ausstehenden Aktionen finden Sie unter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen und Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

Hinweis:
Dieser Abschnitt wird nur für einen Schichtmanager angezeigt.

- **Ihre bevorstehenden Schichten**: Zeigt Ihre bevorstehenden Schichten in einer Kalenderansicht an.

  Hinweis:
  Dieser Abschnitt wird für ein Schichtmitglied oder einen Schichtmanager, der ein Schichtmitglied ist, angezeigt.

- **Rufbereitschaftskalender**: In diesem Abschnitt wird die Kalenderansicht aller Schichten der Gruppe angezeigt. Standardmäßig wird die Wochenansicht angezeigt. Weitere Informationen zu Bereitschaftskalendern finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.

Registerkarte „Schichten“

Auf dieser Registerkarte werden alle für die Benutzergruppe definierten Schichten angezeigt. Hier können Sie Schichten bearbeiten oder benutzerdefinierte Eskalationsrichtlinien erstellen, um die Standardrichtlinie zu überschreiben. Informationen zum Bearbeiten des Eskalationstyps finden Sie unter Eskalationsrichtlinien erstellen.

Sie können die Kontakteinstellungen auch über diese Registerkarte bearbeiten. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Kontakteinstellung finden Sie unter Meine Verfügbarkeit und Kontakteinstellungen konfigurieren.

Registerkarte „Einstellungen“

Diese Registerkarte zeigt die Gruppeneinstellungen für die Rufbereitschaftsschicht Ihrer Gruppe an. Wenn dies noch nicht festgelegt wurde, klicken Sie auf **Benutzerdefinierte Gruppeeinstellungen erstellen**, um die Gruppeneinstellungen festzulegen. Weitere Informationen zu Gruppeneinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe.

Hinweis:
Die hier festgelegten Gruppeneinstellungen betreffen nur diese Gruppe. Diese Einstellungen überschreiben die globalen Einstellungen.

Zum Anzeigen der Rufbereitschaftseigenschaften klicken Sie auf **Globale Einstellungen anzeigen**.

Hinweis:
Globale Einstellungen anzeigen ist nur für rota_admin sichtbar.

Zeitplaneinträge aktualisieren

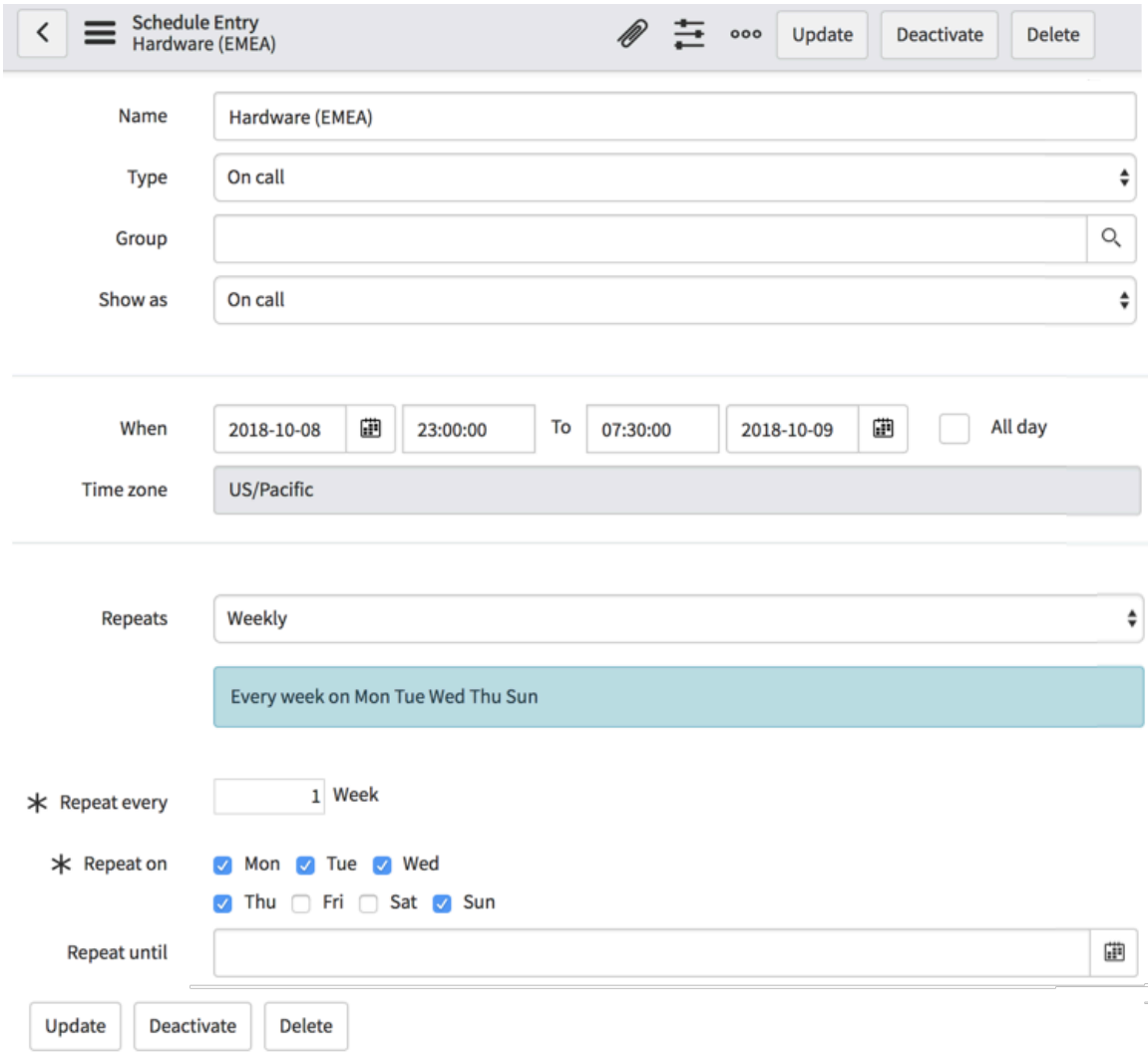
Sie können Zeitplaneinträge deaktivieren oder Einstellungen wie den Typ, das Datum und die Uhrzeit eines Zeitplaneintrags aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin oder rota_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Bereitschaftskalender**.
   Die Bereitschaftsabdeckung für den Kalender Ihrer Gruppe wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf den Schichtnamen und navigieren Sie zu **Aktionen** > **Bereich bearbeiten**.
   Das Dialogfeld **Zeitplaneintrag** wird angezeigt.



3. Aktualisieren Sie die Felder nach Bedarf.

Zeitplaneintrag

Feld	Beschreibung
Name	Ändern Sie ggf. den Namen des Zeitplaneintrags.
Typ	Wählen Sie den Typ des Zeitplaneintrags aus. Zum Beispiel „Bereitschaft“ oder „Auszeit“.
Gruppe	Das Feld **Gruppe** wurde absichtlich leer gelassen. **Warnung:** Wenn das Feld **Gruppe** ausgefüllt ist, werden die Spannen für diesen Eintrag nicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zeigen als	Wählen Sie aus, als was der Zeitplaneintrag angezeigt werden soll. Zum Beispiel „Beschäftigt“ oder „In Bereitschaft“.
Wenn	Wählen Sie das entsprechende Start- und Enddatum sowie die Uhrzeit für den Zeitplaneintrag aus.
Checkbox „Ganztägig“	Aktivieren Sie die Checkbox, damit der Zeitplaneintrag für die gesamte Dauer aktiv ist.
Zeitzone	Zeigt die Zeitzone für den Zeitplaneintrag an. Die Zeitzone kann nicht geändert werden.
Wiederholen	Wählen Sie aus, wie oft der Zeitplaneintrag wiederholt wird. Zum Beispiel „Täglich“ oder „Wöchentlich“. Wenn Sie **Monatlich** auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt: **Monatlicher Typ**: Geben Sie den Tag des Monats an, an dem der Zeitplaneintrag wiederholt wird. Wenn Sie **Jährlich** auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt: **Jährlicher Typ**: Geben Sie den Tag des Jahres an, an dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt, oder ob er fließend ist. Wenn Sie die Option **Fließend** auswählen, werden die folgenden Felder angezeigt: ○ **Fließende Woche**: Wählen Sie die Woche des Monats aus, in der sich der Zeitplaneintrag wiederholt. ○ **Wochentag**: Wählen Sie den Tag der Woche aus, an dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt. ○ **Fließender Monat**: Wählen Sie den Monat aus, in dem sich der Zeitplaneintrag wiederholt.
Wiederholen alle	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, geben Sie an, wie oft er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Häufigkeit an, z. B. jede Woche oder alle zwei Wochen.
Wiederholung an	Wenn sich der Zeitplaneintrag wiederholen soll, geben Sie an, wann er wiederholt wird. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Wochentage an, an denen er wiederholt werden soll.
Wiederholen bis	Wenn der Zeitplaneintrag wiederholt werden soll, geben Sie ein Enddatum an, bis zu dem er wiederholt werden soll.
Deaktivieren	Deaktivieren Sie den Zeitplaneintrag. Eine Warnmeldung wird angezeigt.
Löschen	Löschen Sie den Zeitplaneintrag. Eine Warnmeldung wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Rollen in On-Call Scheduling zuweisen

Geben Sie für Zeitplanbenachrichtigungen die Quellen der Kontaktinformationen an.

Konfigurieren Sie die Kommunikationsmethoden, aus denen Schichtmanager beim Versenden von Benachrichtigungen zu Rufbereitschafts-Zeitplänen auswählen können. Fügen Sie beispielsweise E-Mail- und Telefonkontaktquellen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Kontaktquellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Quelle des Rufbereitschaftskontakts“

Name	Eindeutige und aussagekräftige Kennzeichnung für den Typ der Kontaktquelle.
Tabelle	Tabelle, die die Kontaktquelle enthält.
Benutzerfeld	Referenzfeld auf die Benutzertabelle. Dieses Feld wird nur für einige Tabellen angezeigt.
Aktiv	Option zur Aktivierung und Verwendung der Kontaktquelle
Quelltyp	Art der Kommunikationsmethode.
Quelle	○ Bei E-Mails die Quelle der E-Mail-Adresse. ○ Bei Telefonnummern die Quelle der Telefonnummer.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schichten über die Kalenderansicht verwalten

In der Kalenderansicht werden alle Schichten für eine Benutzergruppe und ein angegebenes Zeitintervall angezeigt. Über die Kalenderansicht eines Rufbereitschafts-Zeitplans können Sie Schichten aktualisieren und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Anzeigen und aktualisieren: rota_admin, rota_manager oder admin
- Nur anzeigen: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Informationen zum Aktualisieren von Schichten finden Sie unter Schichtdetails über Rufbereitschaftskalender aktualisieren.
- Informationen zum Verwalten von Schichten finden Sie unter Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für die Kalenderansicht ( ), um die Kalenderansicht der Schichten zu öffnen. Standardmäßig zeigt der Kalender die Schichten für einen Monat an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
In der Zeitzonenansicht werden Schichtmitglieder innerhalb der angegebenen geografischen Zeitzone nach Schichten gruppiert angezeigt. Um auf dieser Seite die Zeitzonenansicht zu öffnen, klicken Sie auf das Zeitzonensymbol ( ). Weitere Informationen finden Sie unter Schichten über die Zeitleistenansicht verwalten.

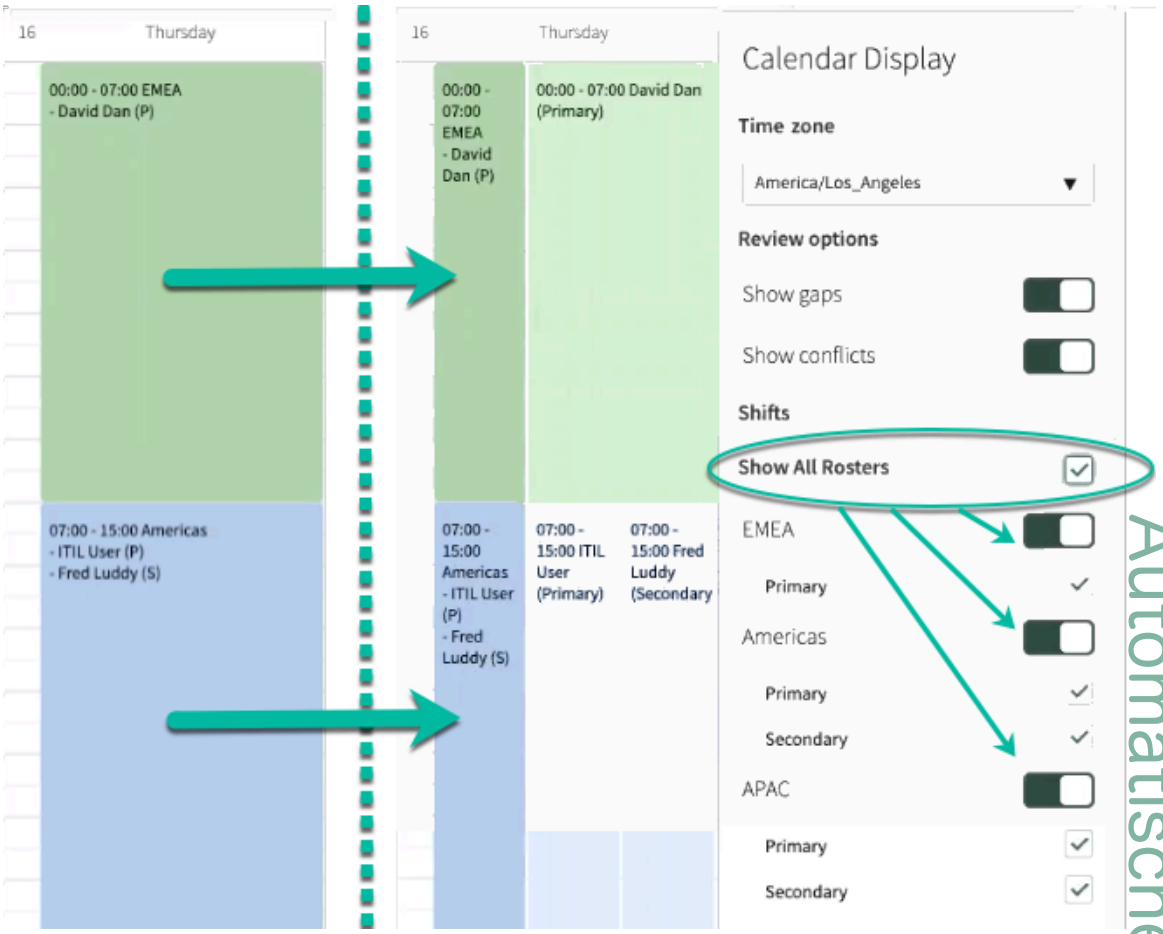
3. Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus, um die Ansicht nach Ihren Bedürfnissen zu organisieren:
   - Legen Sie den anzuzeigenden Zeitraum fest: Um Ereignisse für den aktuellen Tag, die aktuelle Woche oder den aktuellen Monat anzuzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf **Tag**, **Woche**oder **Monat**.

     Hinweis:
     In der Zeitleistenansicht können Sie nicht den Kalender für einen Monat anzeigen.

   - Navigieren Sie zum nächsten oder zum vorherigen Auftreten des Zeitraums: Klicken Sie in der Titelleiste auf den linken oder rechten Pfeil neben **Heute** ( ).
   - Um die Ereignisse eines bestimmten Tages, einer bestimmten Woche oder eines bestimmten Monats anzuzeigen: Klicken Sie in der Titelleiste auf das Kalendersymbol ( ), und geben Sie das Datum an.
   - Um die Liste der Tastenkombinationen zur Navigation anzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol für Tastenkürzel .
4. Um die Ansicht zu konfigurieren, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).
   - Um die Arbeitsstunden für eine Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie **Zeitzone**.
   - Um Dienstplanzuweisungen innerhalb einer Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie je nach Bedarf das Kontrollkästchen **Primär**, **Sekundär** oder **Tertiär**.
   - Um Dienstplanzuweisungen für alle Dienstpläne in allen Zeitzonen anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Dienstpläne anzeigen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Um Lücken anzuzeigen, aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen überprüfen** die Option **Lücken anzeigen**. Ein Info-Symbol zeigt eine Schicht mit Lücken an. Klicken Sie auf das Symbol, um die Lücken anzuzeigen. Lücken treten auf, wenn für einen Zeitraum, in dem die Unterstützung gewährleistet sein muss, niemand Bereitschaft hat. Mögliche Gründe:
  - Ruhezeit ohne Abdeckung.
  - Benutzer wurde aus der Gruppe entfernt.
  - Benutzer ist als inaktiv markiert.

  Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

- >Um Konflikte anzuzeigen, aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen überprüfen** die Option **Konflikte anzeigen**.

  Ein Konflikt tritt beispielsweise auf, wenn derselbe Benutzer als primärer und sekundärer Kontaktpunkt für eine Schicht zugewiesen ist. Ein Info-Symbol weist auf eine Schicht mit Konflikten hin. Klicken Sie auf das Symbol, um die Konflikte anzuzeigen.

  Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

5. Zum Speichern der Anzeigeeinstellungen klicken Sie auf das Symbol „Diesen Filter mit Lesezeichen versehen“ (☆).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schichten über die Zeitleistenansicht verwalten

Über die Zeitleistenansicht eines Rufbereitschafts-Zeitplans können Sie Schichten auf Grundlage des geografischen Standorts der Dienstplanmitglieder aktualisieren oder verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin, itil, rota_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Informationen zum Aktualisieren von Schichten finden Sie unter Schichtdetails über Rufbereitschaftskalender aktualisieren.
- Informationen zum Verwalten von Schichten finden Sie unter Rufbereitschaftsschichten konfigurieren und aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Bereitschaftskalender**.
2. Klicken Sie auf das Symbol für die Zeitleistenansicht ().

   Wichtig:
   In der Kalenderansicht auf dieser Seite werden alle Schichten für eine Benutzergruppe und ein angegebenes Zeitintervall angezeigt. Um die Kalenderansicht zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol für die Kalenderansicht (). Weitere Informationen finden Sie unter Schichten über die Kalenderansicht verwalten.

3. Führen Sie einen der folgenden Vorgänge aus, um die Ansicht nach Ihren Bedürfnissen zu organisieren:
   - Legen Sie den anzuzeigenden Zeitraum fest: Um Ereignisse für den aktuellen Tag, die aktuelle Woche oder den aktuellen Monat anzuzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf **Tag**, **Woche**oder **Monat**.

     Hinweis:
     In der Zeitleistenansicht können Sie nicht den Kalender für einen Monat anzeigen.

   - Navigieren Sie zum nächsten oder zum vorherigen Auftreten des Zeitraums: Klicken Sie in der Titelleiste auf den linken oder rechten Pfeil neben **Heute** ().
   - Um die Ereignisse eines bestimmten Tages, einer bestimmten Woche oder eines bestimmten Monats anzuzeigen: Klicken Sie in der Titelleiste auf das Kalendersymbol (), und geben Sie das Datum an.
   - Um die Liste der Tastenkombinationen zur Navigation anzeigen, klicken Sie in der Titelleiste auf das Symbol für Tastenkürzel  .
4. Um die Ansicht zu konfigurieren, klicken Sie auf das Filtersymbol ().
   - Um die Arbeitsstunden für eine Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie **Zeitzone**.
   - Um Dienstplanzuweisungen innerhalb einer Zeitzone anzuzeigen, aktivieren Sie je nach Bedarf das Kontrollkästchen **Primär**, **Sekundär** oder **Tertiär**.
   - Um Lücken anzuzeigen, aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen überprüfen** die Option **Lücken anzeigen**. Ein Info-Symbol zeigt eine Schicht mit Lücken an. Klicken Sie auf das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Symbol, um die Lücken anzuzeigen. Lücken treten auf, wenn für einen Zeitraum, in dem die Unterstützung gewährleistet sein muss, niemand Bereitschaft hat. Mögliche Gründe:

- Ruhezeit ohne Abdeckung.
- Benutzer wurde aus der Gruppe entfernt.
- Benutzer ist als inaktiv markiert.

Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

- >Um Konflikte anzuzeigen, aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen überprüfen** die Option **Konflikte anzeigen**.

  Ein Konflikt tritt beispielsweise auf, wenn derselbe Benutzer als primärer und sekundärer Kontaktpunkt für eine Schicht zugewiesen ist. Ein Info-Symbol weist auf eine Schicht mit Konflikten hin. Klicken Sie auf das Symbol, um die Konflikte anzuzeigen.

  Informationen zum Lösen von Lücken und Konflikten finden Sie unter Lücken, Konflikte und Anträge auf Auszeiten in einer Schicht lösen.

5. Zum Speichern der Anzeigeeinstellungen klicken Sie auf das Symbol „Diesen Filter mit Lesezeichen versehen“ (☆).

Schicht beim Warten auf Informationen in Entwurfsmodus versetzen

Wenn Sie nicht über alle nötigen Informationen verfügen, um eine Schicht zu definieren, können Sie die Schicht in den Entwurfsmodus versetzen. Später, wenn alle Informationen verfügbar sind, können Sie die Schicht veröffentlichen und einem Zeitplan hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**.
2. Wählen Sie die Schicht aus, zu der die Gruppe gehören soll.
3. Klicken Sie im Dialogfeld **Schicht** auf **In Entwurf verschieben**.
   Eine Nachricht bestätigt, dass der Rotationszeitplan für die Schicht, die Sie in den Entwurfsmodus versetzt haben, aktualisiert wurde.

Schichtmanagerrolle [rota_admin] delegieren

Als Schichtmanager können Sie Ihre Rolle an ein Mitglied der Schicht delegieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Rollen in Gruppe delegieren**.
2. Folgen Sie den Anweisungen zum Delegieren von Rollen die Schichtmanagerrolle an ein Mitglied Ihrer Schicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Achten Sie darauf, die Schichtgruppe auszuwählen, in der Sie die Schichtmanagerrolle delegieren möchten.

3. Senden Sie die Rollendelegierungsanforderung ab.

Zugehörige Informationen

Rollen in On-Call Scheduling zuweisen

Anzeigen von On-Call Scheduling Berichten

Generieren Sie Eskalations- und Zeitplanberichte. Sie können auch den Leistungsbericht anzeigen.

Alle Benutzer können die folgenden Berichte generieren und anzeigen:

- Eskalationsbericht
- Zeitplanbericht
- Eskalation über Bericht
- Gruppenübersichtsbericht

Benutzer mit Premium-Dashboard-Zugriff können eine zusätzliche Leistungsregisterkarte anzeigen. Auf der Registerkarte Leistung können Sie Leistungsberichte erstellen und anzeigen.

Eskalationsbericht ausführen, um die Personen mit Rufbereitschaft anzuzeigen

Der Eskalationsbericht zeigt die Eskalationsreihenfolge und die Regeln, die für das ausgewählte Datum gelten. Sie können für alle Gruppen, die Sie einsehen dürfen, entweder die aktiven Mitglieder des Dienstplans oder die Rufbereitschaftsperson auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Berichte** > **Eskalationsberichte**.
2. Wählen Sie einen Wert für die Einstellung **Für jede Gruppe anzeigen** aus.
   - **Aktive Eskalationsmitglieder**: Zeigen Sie die Rufbereitschaftspersonen und Ausweichkontakt-Personen in der Eskalationsreihenfolge mit den jeweiligen Verzögerungszeiten an.
   - **Person in Bereitschaft**: Bestimmen Sie, wer Dienst hat.
3. Wählen Sie das Startdatum für den Bericht aus.
4. Verschieben Sie mindestens eine Gruppe in die Liste **Ausgewählt**.
   Geben Sie die ersten Buchstaben der Gruppe in das Feld **Name beginnt mit** ein, um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die mit diesen Buchstaben beginnen. Oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Gruppen**, um eine Liste aller Gruppen anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanbericht zum Anzeigen des eigenen Zeitplans ausführen

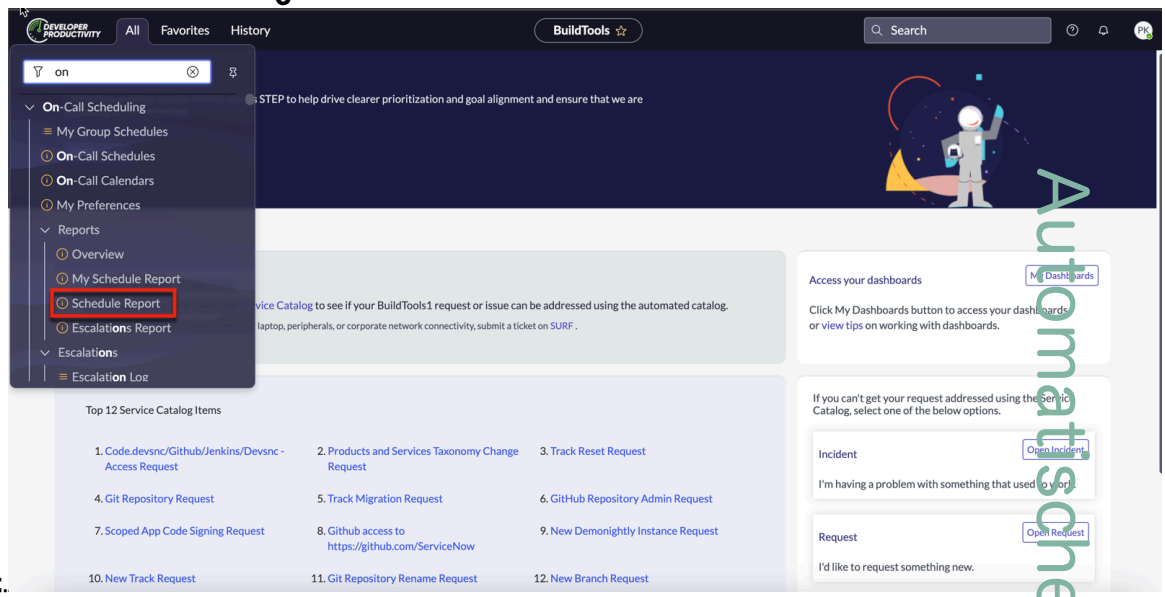
Ein Bericht über einen Rufbereitschafts-Rotationszeitplan zeigt Benutzer oder Gruppen, die während eines bestimmten Zeitraums in Rufbereitschaft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Berichte** > **Zeitplanbericht**.



   Das Formular „Rufbereitschafts-Rotationszeitplan“ wird geöffnet.
2. Geben Sie den **Berichtsstil** an:
   - **Tabelle**: Zeigen Sie eine Liste an, die wie andere Listen sortiert, gefiltert und konfiguriert werden kann.
   - **Formatiert**: Erstellen Sie einen Bericht im PDF-Format. Klicken Sie auf **Klicken Sie, um zu drucken**, um den Bericht zu drucken.
3. Wählen Sie das Startdatum für den Bericht aus.
4. Verschieben Sie mindestens eine Gruppe in die Liste **Ausgewählt**.
   Geben Sie die ersten Buchstaben der Gruppe in das Feld **Name beginnt mit** ein, um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die mit diesen Buchstaben beginnen. Oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Gruppen**, um eine Liste aller Gruppen anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf **Bericht erstellen**.

Example:

Beispiel eines formatierten Berichts: Der Bericht zeigt für alle angegebenen Gruppen die Rufbereitschaftszusagen im angegebenen Datumsbereich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatierter Zeitplanbericht

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

Eskalationsübersichtsberichte anzeigen

Führen Sie Eskalationsübersichtsberichte aus, um Informationen zur Anzahl und Bewertung von derzeit ausgeführten Eskalationen, bestätigten und nicht bestätigten Eskalationen und der mittleren Zeit bis zur Bestätigung (MTTA) anzuzeigen. Sie können Daten für alle Gruppen oder für eine oder mehrere ausgewählte Gruppen anzeigen.

Berichte öffnen

Alle Benutzer mit der Rolle „itil“ können die Berichte anzeigen. Öffnen Sie die Berichte mit einer der folgenden Methoden:

- Klicken **Selfservice** > **Dashboards** , und wählen **Sie Rufbereitschaftsübersicht**aus. Wenn Sie die Premium-Version lizenziert haben, klicken Sie auf **Übersicht Rufbereitschaft – Premium**.
- Klicken **On-Call Scheduling** > **Berichte** > **Übersicht**.

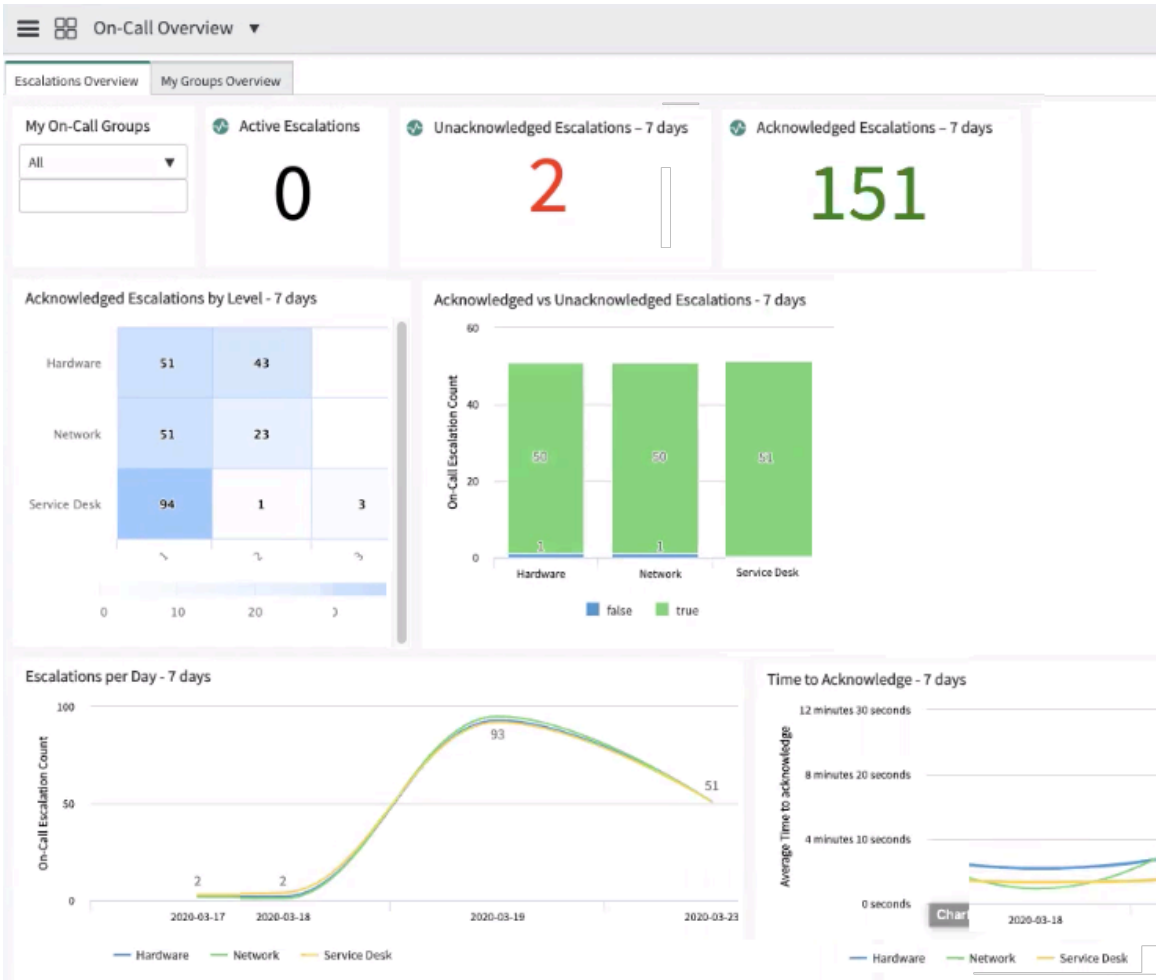
Klicken Sie auf die Registerkarte **Eskalationsübersicht**.

Eskalationsübersichtsberichte

- *Bestätigte Eskalationen* wurden von mindestens einem Benutzer akzeptiert. Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- *Nicht bestätigte Eskalationen* werden von keinem Benutzer akzeptiert oder von allen Benutzern abgelehnt. Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eskalationsübersichtsberichte



Meine Rufbereitschaftsgruppen

Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus. In den Berichten werden nur die Daten für die ausgewählten Gruppen angezeigt. Wenn keine Gruppe angegeben ist, werden Daten für alle Gruppen angezeigt.

Aktive Eskalationen – 7 Tage

Die Anzahl der Eskalationen, die derzeit ausgeführt werden.

Nicht bestätigte Eskalationen – 7 Tage

Die Anzahl der Eskalationen, die in den letzten sieben Tagen noch nicht bestätigt wurden.

Bestätigte Eskalationen

Die Anzahl der Eskalationen, die von ihren Adressaten in den letzten sieben Tagen bestätigt wurden.

Bestätigte Eskalationen, nach Ebene geordnet – 7 Tage

Die Anzahl der bestätigten Eskalationen in den letzten sieben Tagen.

- Die Y-Achse zeigt die Gruppen an.
- Die X-Achse zeigt die Eskalationsebene an.
- Der Farbton zeigt die Anzahl der Eskalationen in dem Feld an.

Bestätigte und nicht bestätigte Eskalationen, nach Gruppe geordnet –7 Tage

Die Anzahl der Eskalationen, nach Gruppe geordnet, innerhalb der letzten sieben Tage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

Eskalationen pro Tag

Die Anzahl der Eskalationen für das angegebene Datum.

- Die Y-Achse zeigt die Anzahl der Eskalationen an.
- Die X-Achse zeigt die Zeit, nach Datum geordnet.

Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung (MTTA) – 7 Tage

Die durchschnittliche Zeit, die ein Benutzer in den letzten sieben Tagen für die Bestätigung einer Eskalation benötigt hat.

- Die Y-Achse gibt die Zeit an, die ein Benutzer benötigt hat, um eine Eskalation zu bestätigen.
- Die X-Achse zeigt die Gruppe an.

Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen

Mit den Leistungsberichten lässt sich detailliert nachprüfen, wie gut Eskalationen verarbeitet werden. Mit Filtern wie Gruppe, Priorität, Ebene und Eskalationskategorie haben Sie eine genaue Kontrolle über die Daten, die den Eskalationsfortschritt beschreiben.

Berichte öffnen

Sie müssen die Rolle „Premium-Dashboard-Benutzer“ [rota_prem_dashboard_user] innehaben, um die Leistungsberichte anzeigen zu können. Öffnen Sie die Berichte mit einer der folgenden Methoden:

- Klicken **Selfservice** > **Dashboards** , und wählen **Sie Übersicht Rufbereitschaft – Premium**aus.
- Klicken **On-Call Scheduling** > **Berichte** > **Übersicht**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Leistung**, und wählen Sie dann das gewünschte Datum aus. Die Zeitleiste zeigt die Tageszeit, zu der Eskalationen auftreten. Über die Registerkarten können Sie steuern, welche Art von Daten angezeigt wird:

Registerkarte „Aufgliederungen“

Segmentieren Sie die Daten mit Filtern in Kategorien, die Ihren Anforderungen entsprechen. Wenn Sie beispielsweise Ihre SMS-Kosten untersuchen, können Sie mithilfe von Filtern anzeigen, wie viele Benachrichtigungen vom Typ „SMS“ an welche Gruppen oder Benutzer versendet wurden. Angenommen, Sie haben 68 SMS an Benutzer in der Netzwerkgruppe versendet. Die Gruppe hat jedoch keine Eskalationen bestätigt. Möglicherweise können Sie die SMS-Kosten senken, indem Sie keine SMS mehr an diese Gruppe versenden.

- Gruppen
- Eskalationskategorie

Registerkarte „Datensätze“

Auf der Registerkarte **Datensätze** werden die einzelnen Datensätze aufgelistet, aus denen sich die Ergebnisse zusammensetzen, die Sie auf der Registerkarte **Aufgliederungen** konfiguriert haben. Klicken Sie auf einen Namen, um die Datensatzdetails anzuzeigen.

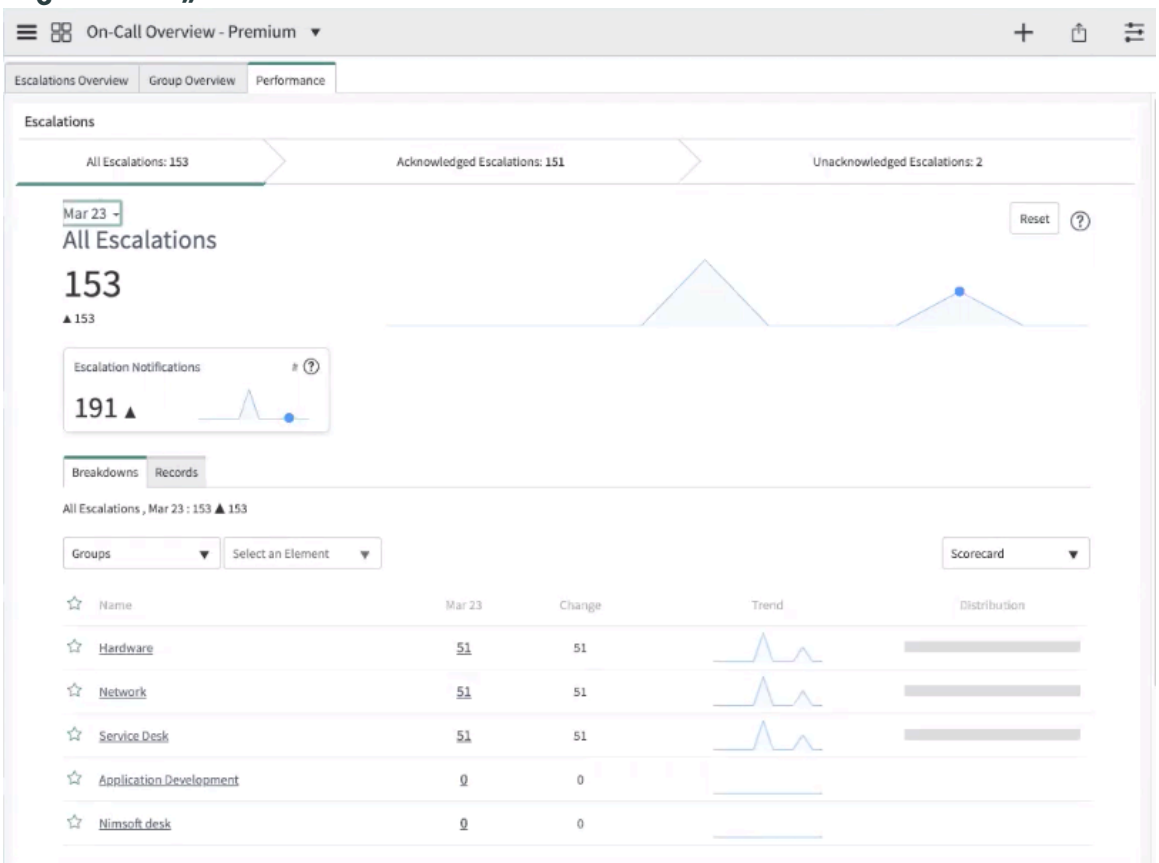
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Jeder Datensatz wird auch im entsprechenden Eskalationsprotokoll angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Detailinformationen in einem Eskalationsprotokoll anzeigen.

Registerkarte „Alle Eskalationen“

- *Bestätigte Eskalationen* wurden von mindestens einem Benutzer akzeptiert.
- *Nicht bestätigte Eskalationen* werden von keinem Benutzer akzeptiert oder von allen Benutzern abgelehnt.
- Alle Eskalationen: Anzahl der Eskalationen, die am ausgewählten Datum gestartet wurden.
- Eskalationsbenachrichtigungen: Anzahl der Benachrichtigungen, die am ausgewählten Datum versendet wurden. Eine Eskalation kann mehrere Benachrichtigungen ausgelöst haben.

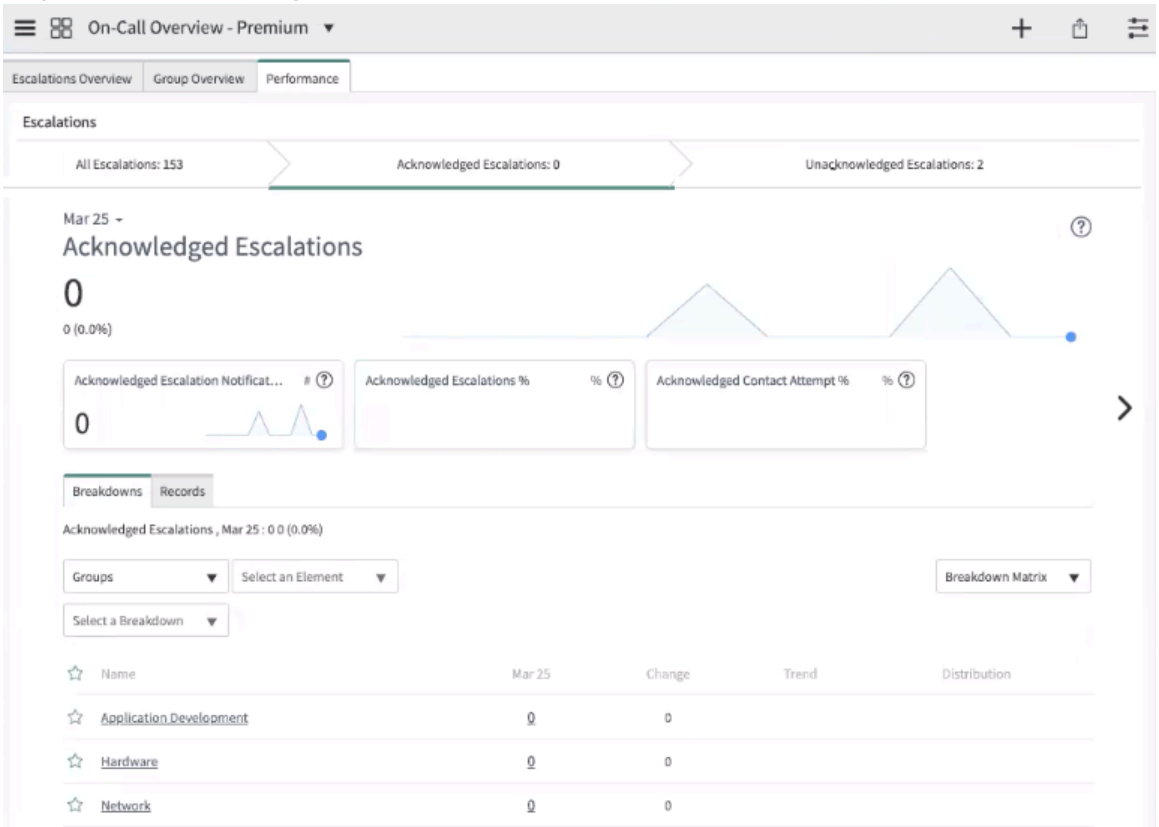
Registerkarte „Alle Eskalationen“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Bestätigte Eskalationen“

Registerkarte „Bestätigte Eskalationen“



- Bestätigte Eskalationsbenachrichtigungen: Anzahl der Eskalationen, die im Feld **Antwort** für die Benachrichtigung einen der folgenden Werte hatten:
  - „Akzeptiert“ oder „Auf anderem Gerät akzeptiert“
  - Automatisch zugewiesen
- % der bestätigten Eskalationen: Prozentsatz der Eskalationen, die im Feld **Antwort** für die Benachrichtigung einen gültigen Wert aufweisen.
- % der bestätigten Kontaktversuche: Prozentsatz der bestätigten Kontaktversuche.

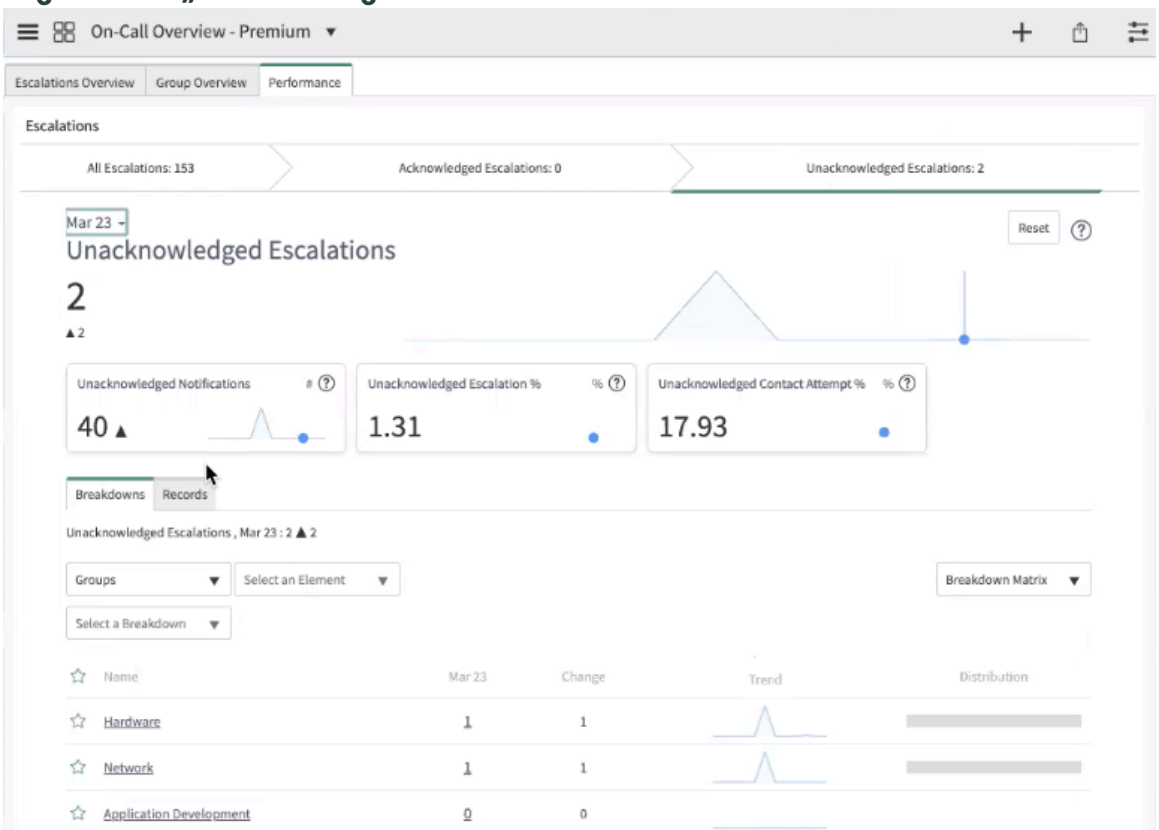
Registerkarte „Nicht bestätigte Eskalationen“

Nicht bestätigte Eskalationen weisen für jedes Mitglied eines Eskalationspfads im Feld **Antwort** für die Eskalationsbenachrichtigung einen der folgenden Werte auf:

- Abgelehnt
- Auf anderem Gerät abgelehnt
- Ungültige Antwort
- [keine Antwort]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Nicht bestätigte Eskalationen“



Gruppenübersichtsberichte anzeigen

Führen Sie „Meine Gruppenübersichtsberichte“ aus, um die Aktivitäten einer ausgewählten Gruppe anzuzeigen: Werten Sie Informationen zur Anzahl der bestätigten und nicht bestätigten Eskalationen nach Schicht, der bestätigten Eskalationen nach Benutzer und der Arbeitsstunden für jeden Benutzer innerhalb von sieben Tagen aus.

Berichte öffnen

Alle Benutzer mit der Rolle „itil“ können die Berichte anzeigen. Öffnen Sie die Berichte mit einer der folgenden Methoden:

- Klicken **Selfservice** > **Dashboards** , und wählen **Sie Rufbereitschaftsübersicht**aus. Wenn Sie die Premium-Version lizenziert haben, klicken Sie auf **Übersicht Rufbereitschaft – Premium**.
- Klicken **On-Call Scheduling** > **Berichte** > **Übersicht**.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Meine Gruppenübersicht**, und geben Sie in der Liste **Meine Rufbereitschaftsgruppen** die Gruppe an.

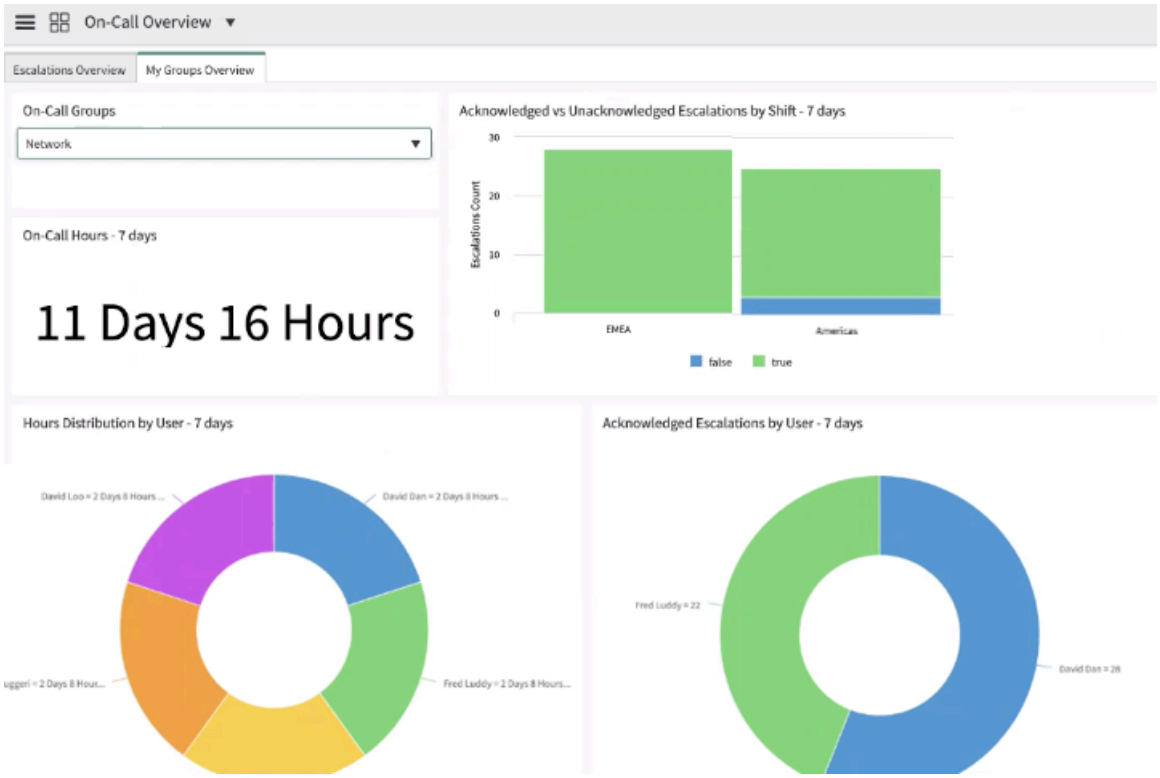
- *Bestätigte Eskalationen* wurden von mindestens einem Benutzer akzeptiert. Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- *Nicht bestätigte Eskalationen* werden von keinem Benutzer akzeptiert oder von allen Benutzern abgelehnt. Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Gruppenübersichtsberichte

Meine Gruppenübersichtsberichte



Rufbereitschaftsstunden – 7 Tage

Die Summe für jeden Tag in den letzten sieben Tagen: (Anzahl der Stunden/Dienstplanmitglied) * (Anzahl der Dienstplanmitglieder, die an einer Eskalation gearbeitet haben)

Bestätigte und nicht bestätigte Eskalationen, nach Schicht geordnet – 7 Tage

Die Anzahl der Eskalationen (nach Schicht geordnet) in den letzten sieben Tagen.

- Die Y-Achse zeigt die Anzahl der Eskalationen an.
- Die X-Achse stellt die Schicht dar.
- Der Wert „true“ zeigt bestätigte Eskalationen an.
- Der Wert „false“ zeigt nicht bestätigte Eskalationen an.

Stundenaufteilung nach Benutzer – 7 Tage

Kreisdiagramm, das die Anzahl der Stunden anzeigt, die jeder Benutzer in der Gruppe in den letzten sieben Tagen an Eskalationen gearbeitet hat.

Bestätigte Eskalationen nach Benutzer – 7 Tage

Kreisdiagramm, das die Anzahl der bestätigten Eskalationen anzeigt, an denen jeder Benutzer in der Gruppe in den letzten sieben Tagen gearbeitet hat.

Eskalationsprozess On-Call Scheduling wird definiert

Erstellen Sie Schicht- und Gruppenvorlagen, Eskalationsrichtlinien und Auslöserregeln. Entwerfen Sie einen Eskalationsprozess, und verfolgen Sie den Fortschritt einer Eskalation.

Als rota_admin können Sie diese Aufgaben für Ihre Benutzergruppen ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eskalationsprozess entwerfen
- Den Fortschritt einer Eskalation nachverfolgen
- Schichtvorlage erstellen, um die Konfiguration von Schichten zu erleichtern
- Gruppenvorlage zur Vereinfachung der Konfiguration von Zeitplänen erstellen

Eskalationen in On-Call Scheduling

Eine Eskalation ist ein Mechanismus, der sicherstellt, dass wichtige Probleme rechtzeitig behoben werden.

On-Call Scheduling überwacht die Antwortzeit für Aufgaben. Sie können die Aktionen definieren, die auszuführen sind, wenn eine Aufgabe nicht bestätigt wird. Die Aktionen (z. B. die Versendung von E-Mails oder SMS) werden durch Auslöserregeln ausgelöst. Sie definieren eine Auslöserregel, indem Sie die Bedingungen angeben, die Aktionen auslösen, und festlegen, welche Aktionen auszuführen sind, wenn diese Bedingungen erfüllt sind.

Beispiel: Für Acme Pharmaceuticals wird ein kritischer Incident ausgelöst, weil ein Problem mit dem Netzwerkzugriff besteht. Dem Third-Level-Supporttechniker Ken, der in Rufbereitschaft für diesen Typ von Incident ist, wird per SMS-Benachrichtigung die Aufgabe übertragen. Ken ist jedoch nicht verfügbar und reagiert nicht innerhalb der vorgesehenen Antwortzeit von 30 Minuten.

Eine Auslöserregel, die für kritische Incidents bei Acme Pharmaceuticals definiert wurde, löst eine Eskalation aus, sobald eine Aufgabe 30 Minuten lang ohne Antwort bleibt. Die Person, die als nächster Kontaktpunkt angegeben ist, ist Nakul, Kens Vorgesetzter. Daher wird eine SMS-Benachrichtigung an Nakul gesendet. Die Einstellungen in der Eskalationsrichtlinie legen fest, wie viele Benachrichtigungen versendet werden sollen, wie lange gewartet werden soll usw.

Schichtadministratoren und Schichtmanager können Auslöserregeln definieren und Eskalationsrichtlinien konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Eskalationsübersichtsberichte anzeigen

Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen

Eskalationsprozess entwerfen

Um einen Eskalationsprozesses für eine Aufgabe zu entwerfen, definieren Sie eine Auslöserregel und konfigurieren eine oder mehrere Eskalationsrichtlinien.

Eine Auslöserregel gibt sowohl die Bedingungen an, unter denen ein Eskalationsprozess beginnt, als auch die auszuführenden Eskalationsaktionen (Workflow oder Skript). Eine Eskalationsrichtlinie beschreibt die Reihenfolge, in der Eskalationsbenachrichtigungen gesendet werden, die Eskalationszielgruppe und andere Aspekte der Eskalation.

Funktionsweise einer Auslöserregel

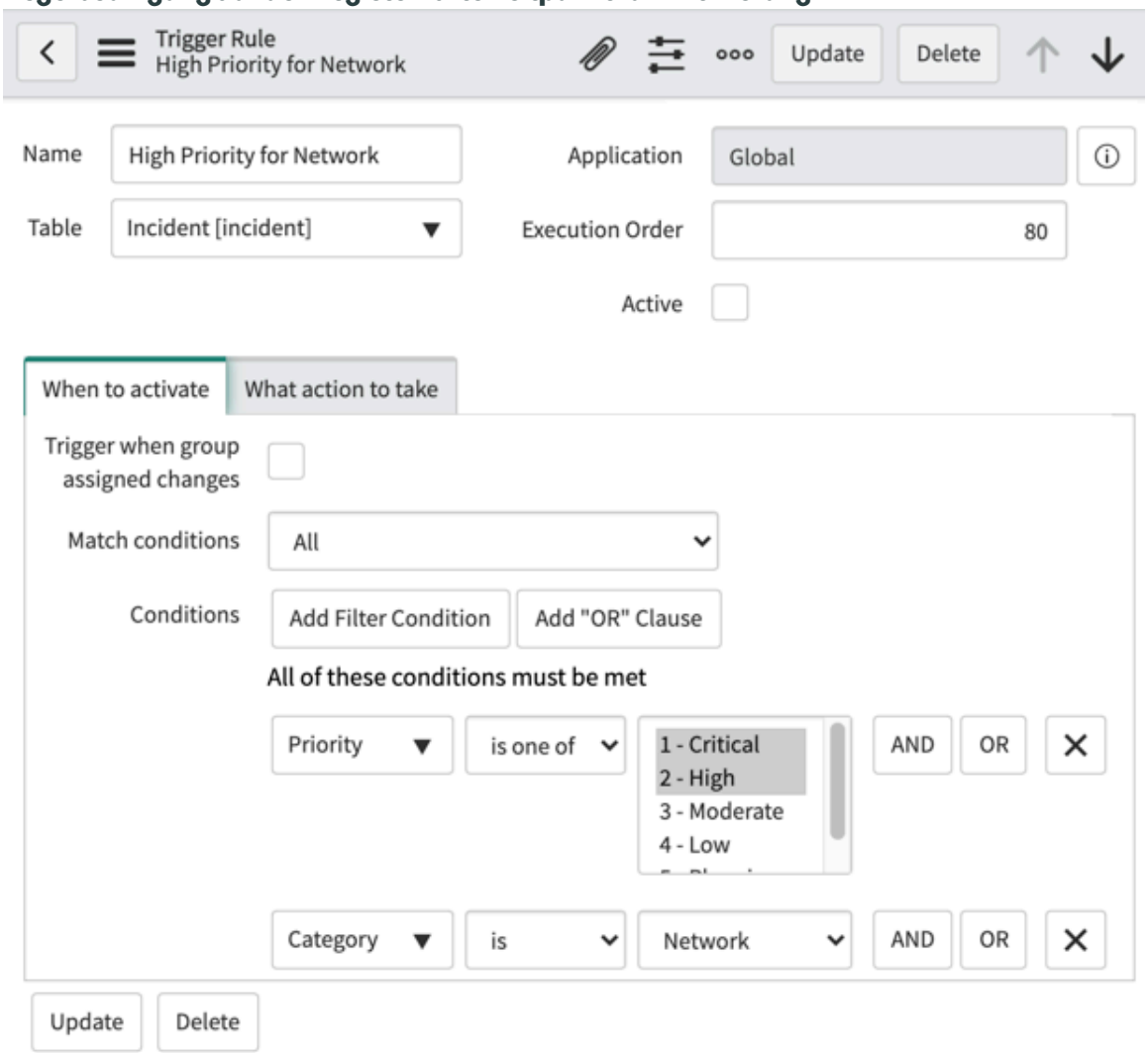
Beim Erstellen oder Aktualisieren einer Aufgabe vergleicht die Instanz die Zuweisungsregeln mit den *Bedingungen* der Regel, um herauszufinden, ob die Bedingung erfüllt ist. Wenn eine Übereinstimmung vorliegt, aktiviert die Instanz den Workflow bzw. das Skript, der/das durch die *Aktion* der Regel angegeben wird. Auslöserregeln sind eine Erweiterung von Zuweisungsregeln und verhalten sich auf dieselbe Weise.

Beispielsweise kann eine Auslöserregel Folgendes festlegen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- If (Regelbedingung): Ein Incident mit der Stufe **Kritisch** oder **Hoch** wird ausgelöst und der Gruppe **Netzwerk** zugewiesen.
- Then (Regelaktion): Der Workflow **Zuweisen und Benachrichtigen** wird ausgeführt. (Der Workflow sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an das Mitglied des Dienstplans, das gerade Rufbereitschaft hat.)

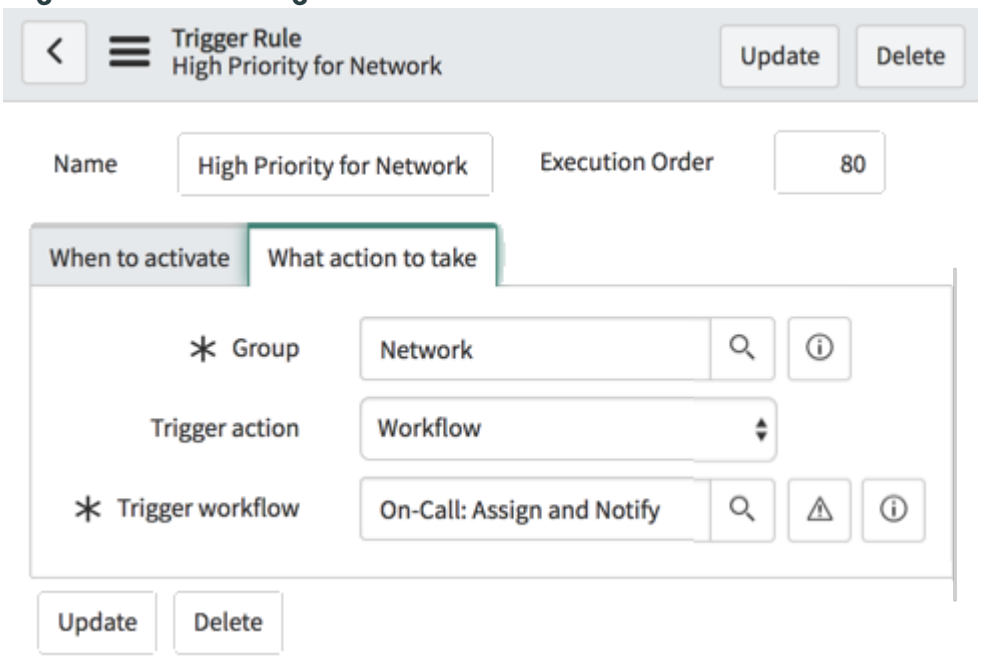
Regelbedingung auf der Registerkarte Zeitpunkt für Aktivierung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelaktion auf der Registerkarte Auszuführende Aktion



Hinweis:
Eine Bereitschaftseskalation wird abgebrochen, wenn die Zuweisungsgruppe des zugehörigen Aufgabendatensatzes, z. B. ein Incident, zu einer anderen Gruppe ohne übereinstimmende Auslöserregel wechselt. Dadurch wird sichergestellt, dass ein vorhandener irrelevanter Eskalations-Workflow nicht mehr mit diesem Aufgabendatensatz verknüpft ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsauslöserregeln erstellen.

Über Eskalationsrichtlinien

Eskalationsrichtlinien enthalten die folgenden Konfigurationen:

- Die Eskalationszielgruppe (Dienstplanmitglieder und Manager).
- Den Richtlinientyp, der die Reihenfolge definiert, in der Dienstpläne und Dienstplanmitglieder Eskalationsbenachrichtigungen erhalten.
- Andere Aspekte des Eskalationsprozesses wie die zu verwendenden Kontaktmethoden und die Anzahl der für jede Benachrichtigung zu versendenden Erinnerungen.

Sie können eine benutzerdefinierte Eskalationsrichtlinie für eine Schicht erstellen, indem Sie Einstellungen in einem Standardeskalationstyp überschreiben, z. B. indem Sie benutzerdefinierte Verzögerungen zwischen Eskalationsschritten konfigurieren.

Tabellen für Eskalationsauslöserregeln konfigurieren

Konfigurieren Sie Eskalationsauslöserregeln für die Tabellen, die keine Aufgaben erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Tabellen , die in der Tabelle „Auslöserregel – Tabellenkonfiguration“ [trigger_rule_table_cfg] konfiguriert sind, werden im Feld **Tabelle** im Formular „Auslöserregel“ zum Erstellen einer Eskalationsauslöserregel angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsverwaltung** > **Administration** > **Auslöserregel – Tabellenkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Auslöserregel – Tabellenkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die zum Erstellen von Eskalationsauslöserregeln aktiviert wird.
Auslösergruppenfeld	Wert für Gruppenfeld in der Tabelle basierend darauf, welche Auslöserregelprozesse verarbeitet werden.
Auslöseranwenderfeld	Wert für Anwenderfeld in der Tabelle basierend darauf, welche Auslöserregelprozesse verarbeitet werden.
Journal Feld	Die laufende Eskalationsaktivität.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die zugehörige Liste „Auslöserregeln“ zeigt die Eskalationsauslöserregeln an, die für die Tabelle konfiguriert sind.

Eskalationsauslöserregeln erstellen

Erstellen Sie eine Auslöserregel, um sowohl die Bedingungen festzulegen, unter denen ein Eskalationsprozess beginnen soll, als auch die bei der Eskalation durchzuführenden Aktionen (Workflow oder Skript).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin, admin oder rota_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Benutzer mit der Rolle „rota_manager“ können Eskalationsauslöserregeln (bei denen das Feld **Auslöseraktion** auf **Workflow**festgelegt ist) nur für die vom rota_manager verwalteten Gruppen erstellen.
- Benutzer mit der Rolle „rota_admin“ können Eskalationsauslöserregeln (bei denen das Feld **Auslöseraktion** auf **Workflow**festgelegt ist) für alle Gruppen erstellen.
- Benutzer mit Administratorrolle können Eskalationsauslöserregeln erstellen, um sowohl den **Workflow** als auch das **Skript** für alle Gruppen auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bereitschaftsverwaltung** > **Administration** > **Auslöserregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Auslöserregeln

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für die Auslöserregel.
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Auslöserregel gilt. **Hinweis:** ○ Die Liste enthält nur Tabellen und Datenbankansichten, die im selben Gültigkeitsbereich wie die Auslöserregel liegen. ○ Tabellen, die keine Aufgaben erweitern, werden nur dann in der Liste angezeigt, wenn diese Tabellen für Auslöserregeln in der Tabelle „Auslöserregel-Tabellenkonfiguration“ [trigger_rule_table_cfg] konfiguriert sind. an.
Ausführungsbefehl	Ausführungsreihenfolge der Auslöserregel.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Auslöserregel.
Zeitpunkt für Aktivierung	
Auslösen, wenn sich die zugewiesene Gruppe ändert	Option, mit der die Auslöserregel nur dann verarbeitet wird, wenn sich der Feldwert **Gruppe** in der Tabelle ändert.
Auslösen, wenn	Typ des Auslösers für die Tabelle, der das Standardverhalten oder die Bedingung ist. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Auslösen, wenn sich die zugewiesene Gruppe ändert** aktiviert ist. ○ **Bedingung stimmt überein**: Löst eine Eskalation aus, wenn die Bedingungen zutreffen. ○ **Standard**: Löst die Eskalation nur basierend auf dem Feldwert **Auslöseraktion** aus.
Bedingungen anpassen	Art der Bedingung, die übereinstimmen muss, bevor eine Eskalation ausgelöst wird. ○ **Alle**: Alle Bedingungen müssen erfüllt sein. ○ **Beliebig**: Es reicht, wenn eine der Bedingungen erfüllt ist.
Bedingungen	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die Auslöserregel ausgelöst wird (und den Workflow bzw. das Skript ausführt, der/das die Aktion für die Regel darstellt).
Auszuführende Aktion	
Gruppe	Gruppe, die zur **Zuweisungsgruppe der Aufgabe** wird, wenn die Auslöserregel ausgelöst wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Auslösen, wenn sich die zugewiesene Gruppe ändert** deaktiviert ist.
Auslöseraktion	**Workflow** bzw. **Skript** (serverseitiges JavaScript), der bzw. das auszuführen ist, wenn die **Übereinstimmungsbedingungen** und **Bedingungen** erfüllt sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Auslöser-Workflow	Der auszuführende Workflow. Nur verfügbar, wenn **Auslöseraktion** auf **Workflow** festgelegt ist.
Auslöserskript	Das auszuführende Skript (serverseitiges JavaScript). Nur verfügbar, wenn das Feld **Auslöseraktion** auf **Skript** festgelegt ist. **Hinweis:** Diese Aktion ist nur für Benutzer mit den Rollen rota_admin und admin verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eskalationsrichtlinien erstellen

Eskalationsrichtlinien enthalten den Richtlinientyp, der festlegt, in welcher Reihenfolge Dienstpläne und Dienstplanmitglieder Eskalationsbenachrichtigungen erhalten. Sie können eine benutzerdefinierte Eskalationsrichtlinie für eine Schicht erstellen, indem Sie Einstellungen in einem Standardeskalationstyp überschreiben, z. B. indem Sie benutzerdefinierte Verzögerungen zwischen Eskalationsschritten konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin, rota_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Rolle „rota_manager“ können Richtlinien nur für ihre Gruppen bearbeiten. Benutzer mit der Rolle „rota_admin“ und der Administratorrolle können Richtlinien für alle Gruppen bearbeiten.

Der Eskalationstyp bestimmt die Reihenfolge, in der Mitglieder einer Benutzergruppe über die Eskalation benachrichtigt werden. Der Eskalationstyp hängt von der Anzahl der Dienstpläne ab.

- Wenn eine Schicht nur einen Dienstplan hat, wird der Eskalationstyp automatisch auf **Unter Mitgliedern abwechseln** festgelegt, und der Eskalationspfad durchläuft die Mitgliederliste eines Dienstplans (primär, sekundär, tertiär), um zu bestimmen, wer benachrichtigt werden muss.
- Wenn die Schicht mehrere Dienstpläne hat, wird der Eskalationstyp automatisch auf **Dienstpläne rotieren** festgelegt, und der Eskalationspfad durchläuft alle Dienstpläne, um festzustellen, wer benachrichtigt werden muss.
- Wenn die Schicht über eine benutzerdefinierte Eskalationshierarchie verfügt, wird der Eskalationstyp auf **Benutzerdefiniert** festgelegt, und der Eskalationspfad durchläuft die Mitglieder wie in der Eskalationshierarchie definiert. Details siehe Eskalationsrichtlinien erstellen.

On-Call Scheduling unterstützt mehrere Eskalationsrichtlinien pro Schicht, z. B. Richtlinien, die auf der Priorität des Incidents oder der Art des Aufgabendatensatzes beruhen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie mit dem Eskalationsdesigner eine benutzerdefinierte Eskalationsrichtlinie.

Option	Bezeichnung
Von dem Modul „Rufbereitschafts-Zeitpläne“ aus auf den Designer zugreifen	**a.** Navigieren zu **On-Call Scheduling** > **Rufbereitschaftszeitpläne**. **b.** Klicken Sie auf die erforderliche Schicht–karte. **c.** Klicken Sie im Reiter **Schichten** auf das Aktionssymbol für die Schicht. **d.** Klicken Sie auf **Eskalation überschreiben** und anschließend im Bestätigungsfenster auf **OK**.
Von „Meine Gruppenzeitpläne“ aus auf den Designer zugreifen	**a.** Navigieren zu **On-Call Scheduling** > **Meine Gruppenzeitpläne**. **b.** Öffnen Sie die erforderliche Schicht. **c.** Klicken Sie auf **Eskalationsrichtlinie überschreiben** und anschließend im Dialog–fenster zur Bestätigung auf **Ja**.

2. Klicken Sie auf das Symbol „Eskalationsschritt hinzufügen“, und füllen Sie anschließend das Formular „Eskalationsschritt hinzufügen“ aus.

Formular „Eskalationsschritt hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Eskalationsschrittes.
Eskalationsebene	Hierarchieebene des Schritts.
Zeit bis zum nächsten Schritt	Wartezeit von der letzten Erinnerung bis zum Ausführen des nächsten Schritts.
Eskalationssatz	Eskalationssatz für den Schritt.
Anzahl der Erinnerungen	Anzahl der in diesem Schritt zu sendenden Erinnerungen.
Zeit zwischen Erinnerungen	Zeit zwischen jeder Erinnerung dieses Schritts.
Eskalationszielgruppe	
Dienstplan	Dienstpläne, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden.
Gruppen	Benutzergruppen, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden.
Anwender	Benutzer, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden.
Geräte	Geräte, an die Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen gesendet werden. Zum Beispiel ein Mobiltelefon, das zwischen Gruppenmitgliedern rotiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppenmanager	Option, um Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen an den Gruppenmanager zu senden.
Gruppenmanager-Feld	Option, um Gruppenmanager hierarchisch auszuwählen und Eskalationsbenachrichtigungen und Erinnerungen zu senden. Dies Feld ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Gruppenmanager** aktiviert ist.

Formular „Eskalationssatz hinzufügen“

Name	Benennen Sie die Eskalationsrichtlinie.
Schicht	Die Schicht, auf die sich die Eskalationsrichtlinie bezieht.
Standard	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Eskalationsrichtlinie als Standard zu kennzeichnen. Die Standardeskalationsrichtlinie wird für alle Rufbereitschaftseskalationen verwendet, bei denen keine der angegebenen **Bedingungen** erfüllt ist.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie die Eskalationsrichtlinie festlegen möchten.
Bedingung	Verwenden Sie den Abschnitt „Bedingung“, um den Filter für Eskalationskriterien hinzuzufügen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Eskalationsrichtlinie.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Eskalationsrichtlinie zu aktivieren.
Benutzereinstellung überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kontakteinstellungen des Benutzers zu überschreiben.
Reihenfolge	Wenn für eine Schicht mehrere Eskalationsrichtlinien festgelegt wurden, legt dieser Wert die Reihenfolge ihrer Anwendung fest. Kleinere Zahlen zuerst.

3. **Wahlweise:** Wenn Sie einen Eskalationsschritt bearbeiten möchten, klicken Sie auf das Symbol für „Eskalationsschritt bearbeiten“ und nehmen die Änderungen vor.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie ggf. mehrere Eskalationsschritte hinzu.
5. **Wahlweise:** Um die Eskalationshierarchie für die Schicht zu bearbeiten, klicken Sie auf das Aktionssymbol und anschließend auf **Eskalation bearbeiten**.
6. **Wahlweise:** Zum Zurücksetzen auf den Standard-Eskalationstyp für die Schicht klicken Sie auf das Aktionssymbol und anschließend auf **Eskalation zurücksetzen**.

Eskalations- und Erinnerungseinstellungen für Dienstpläne

Über die Eskalationseinstellungen können Sie festlegen, wie und wann Eskalationen auftreten und wann Erinnerungsbenachrichtigungen gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eskalations- und Erinnerungseinstellungen

Sie können eindeutige Einstellungen für jeden Dienstplan angeben. Bei der Konfiguration des Dienstplans können Sie folgende Angaben machen:

- **Erzwungener Kommunikationskanal**: Sie können einen obligatorischen Kommunikationskanal angeben: SMS, Sprache, Slack, E-Mail, Microsoft Teams oder Mobile Push.
  - Für SMS und Sprachanrufe muss Notify aktiv sein.
  - Ein Rufbereitschaftsmitglied muss ein SMS-Gerät haben, um SMS-Benachrichtigungen empfangen zu können. Wenn das Mitglied kein SMS-Gerät hat, werden keine weiteren Versuche unternommen, und das Fehlen des SMS-Geräts wird protokolliert.

  Informationen zum Einrichten von MS Teams als Benachrichtigungskanal finden Sie unter Microsoft Teams als Kontaktmethode für eine Rufbereitschaftseskalation einrichten.

  Informationen zum Einrichten von Mobile Push als Benachrichtigungskanal finden Sie unter Mobile Push als Kontaktmethode für Rufbereitschaftseskalationen einrichten.

- **Anzahl der Erinnerungen**: Die Häufigkeit, mit der die Instanz Erinnerungen an eine Person sendet, die nicht innerhalb des in **Zeit zwischen Erinnerungen** definierten Zeitrahmens antwortet.
- **Zeit zwischen Erinnerungen**: Das Zeitintervall, in dem Erinnerungen versendet werden.
- Die Werte in den Feldern **Anzahl der Erinnerungen** und **Zeit zwischen Erinnerungen** bestimmen den Wert im Feld **Zeit bis Eskalation**. Wenn zum Beispiel für **Anzahl der Erinnerungen** der Wert 2 angegeben wurde und die **Zeit zwischen Erinnerungen** 10 Minuten beträgt, ist der Wert im Feld **Zeit bis Eskalation** 30 Minuten. Dies ist die Zeitspanne zwischen der ersten Benachrichtigung eines Dienstplanmitglieds, das nicht antwortet, und der ersten Benachrichtigung des nächsten Mitglieds im Eskalationspfad.

Anweisungen

Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Dienstplan konfigurieren.

Beispiele für Eskalationsberichte

Da Eskalationsberichte vom Eskalationstyp abhängen, kann ihr Inhalt sehr unterschiedlich sein.

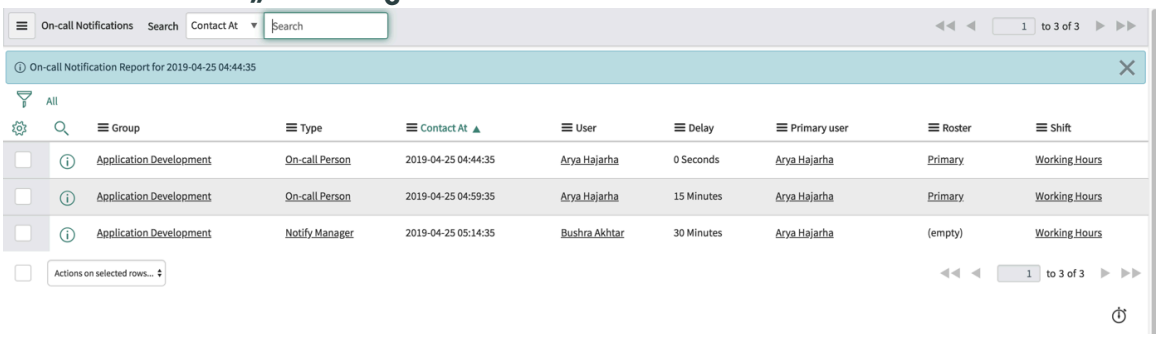
Da Eskalationsberichte vom Eskalationstyp abhängen, kann ihr Inhalt sehr unterschiedlich sein. Es folgen einige Beispielberichte:

Beispielbericht für den Eskalationstyp „Unter Mitgliedern abwechseln“

In diesem Beispiel können Benutzer unter „Mein Zeitplanbericht“ sehen, zu welchen Schichten sie gehören. Es werden auch Benutzer angezeigt, die nicht als erste Person in Bereitschaft sind. Mit dieser Aktion können Benutzer den Rotationsplan aus einer persönlichen Perspektive zu betrachten, was für die meisten Benutzer die bevorzugte Methode ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

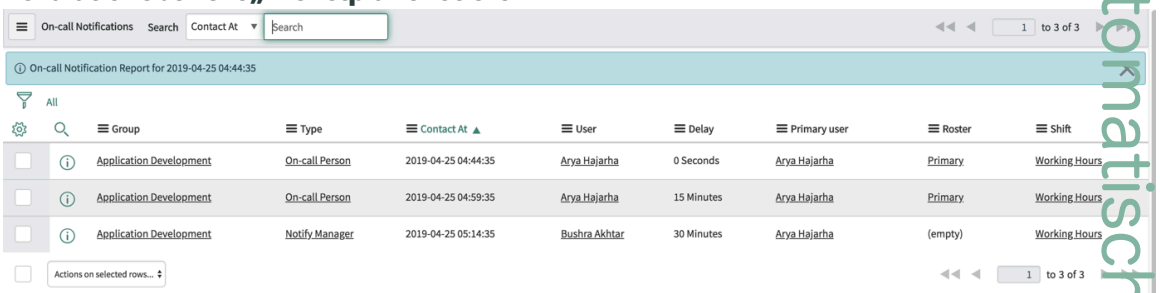
Eskalationsbericht „Unter Mitgliedern abwechseln“



Beispielbericht für den Eskalationstyp „Dienstpläne rotieren“

In diesem Beispiel wurden Erinnerungen für **primäre**, **sekundäre** und **tertiäre** Dienstpläne definiert. Mitglieder des primären Dienstplans werden zuerst benachrichtigt, dann die Mitglieder des sekundären Dienstplans usw.

Eskalationsbericht „Dienstpläne rotieren“



Den Fortschritt einer Eskalation nachverfolgen

Über die Seite Eskalationsnachverfolgung auf Abruf erhalten Sie vollständigen Einblick in die Zeitleiste einer aktiven oder geschlossenen Eskalation auf ihrem Weg entlang des Eskalationspfads für die Rufbereitschaft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Eine Rolle, die dem Benutzer das Lesen von Incidents ermöglicht.

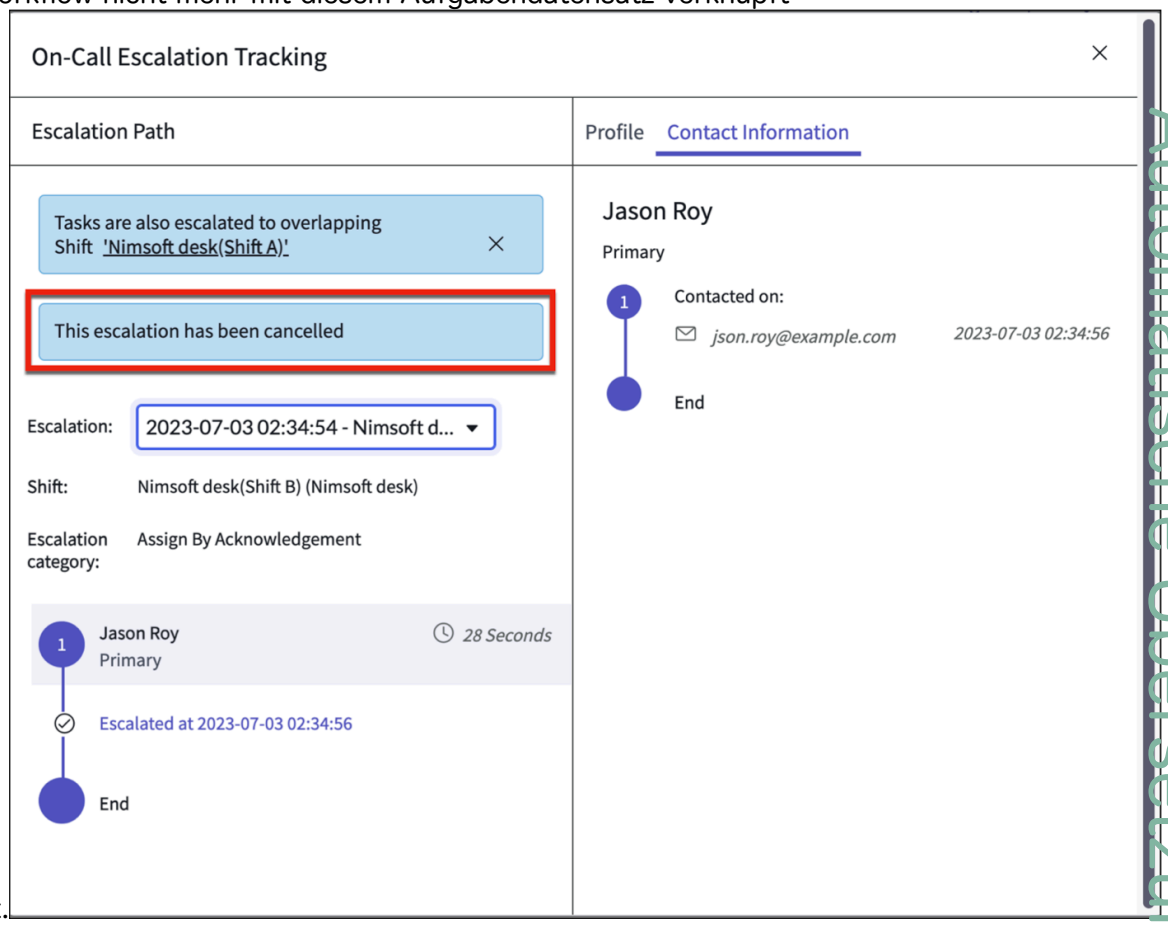
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

- Die Eskalationsprotokollierung muss aktiviert sein, um die Seite Eskalationsnachverfolgung auf Abruf anzuzeigen. Siehe die Eigenschaft `com.snc.on_call_rotation.log_escalations` in Systemeigenschaften für On-Call Scheduling.
- Eine Bereitschaftseskalation wird abgebrochen, wenn die Zuweisungsgruppe des zugehörigen Aufgabendatensatzes, z. B. ein Incident, zu einer anderen Gruppe ohne übereinstimmende Auslöserregel wechselt. Dadurch wird sichergestellt, dass ein vorhandener irrelevanter Eskalations-Workflow nicht mehr mit diesem Aufgabendatensatz verknüpft ist.



Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Incident**, und öffnen Sie den Incident.

   Das Feld **Zuweisungsgruppe** enthält das Symbol Eskalationsnachverfolgung auf Abruf ( ), das den aktiven Status der Eskalation angibt. Grün weist auf eine aktive Eskalation hin, schwarz hingegen auf eine abgeschlossene Eskalation.

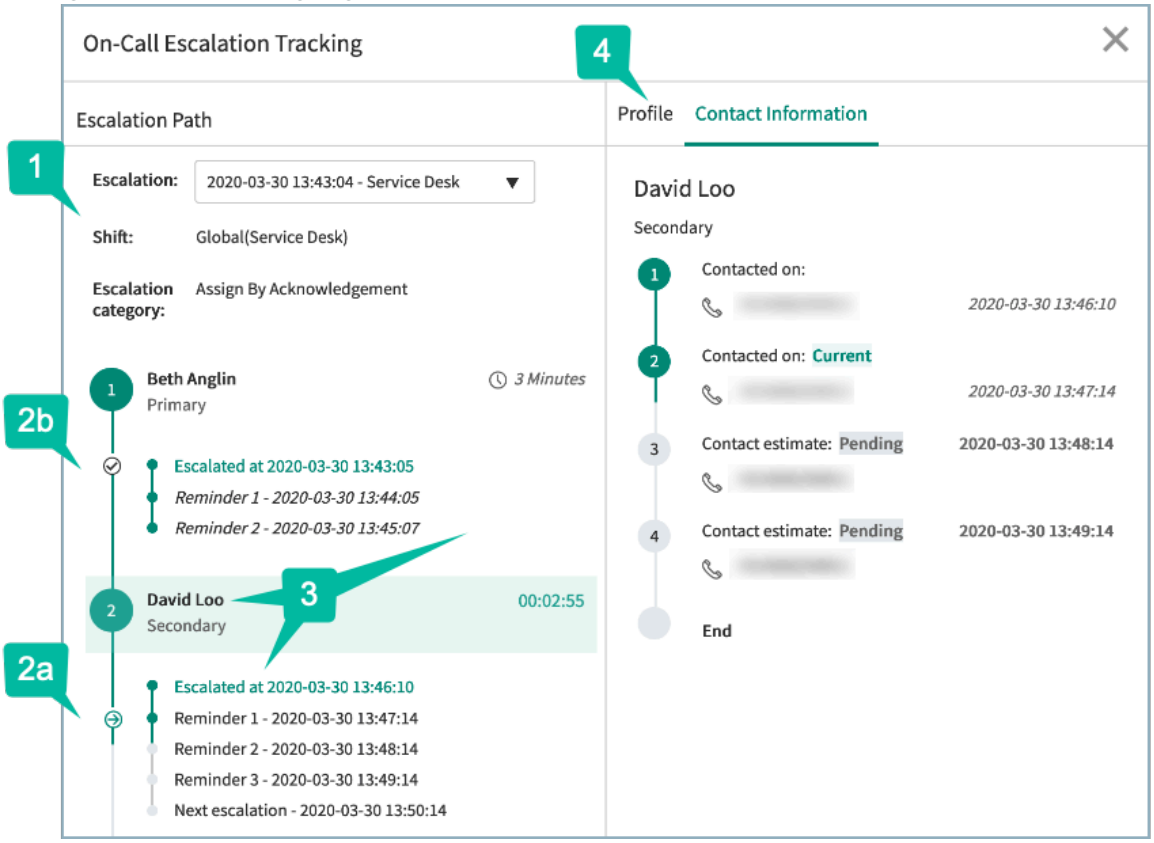
2. Klicken Sie auf das Symbol Eskalationsnachverfolgung auf Abruf.

   Das Dialogfeld Eskalationsnachverfolgung auf Abruf wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation

Dialogfeld „Nachverfolgung der Rufbereitschaftseskalation“.



1. Im Abschnitt „Eskalationspfad“ wird die Eskalation gekennzeichnet, einschließlich ihrer Startzeit, der Gruppe, der Schicht, die für die Abwicklung der Eskalation zuständig ist, und der Eskalationskategorie.
2. Die Indikatoren auf der Zeitleiste zeigen folgende Status an:
   a. Bei aktiven Eskalationen zeigt ein grüner Pfeil auf der Zeitleiste des Pfads an, welche Antwortphase gerade aktiv ist.
   b. Leeres Kontrollkästchen: Antwort übersprungen.
   c. Ausgefülltes Kontrollkästchen: Antwort akzeptiert.
   d. Rotes X: Antwort abgelehnt.
3. Klicken Sie auf den Eskalationszeitstempel für den Namen des Eskalationsempfänger bzw. des des Eskalationsempfängers, um Einzelheiten zum zeitlichen Ablauf anzuzeigen. Die Liste auf der Registerkarte **Kontaktinformationen** zeigt für die jeweilige Eskalationsphase die Uhrzeit und Methode der Kontaktaufnahme und die Antwort an.

   Die Punkte für die Eskalationszeitstempel zeigen an, ob letztendlich eine Abnahme erfolgt ist. Zeigen Sie auf einen Punkt, um weitere Informationen anzuzeigen. Farbcodes der Punkte:

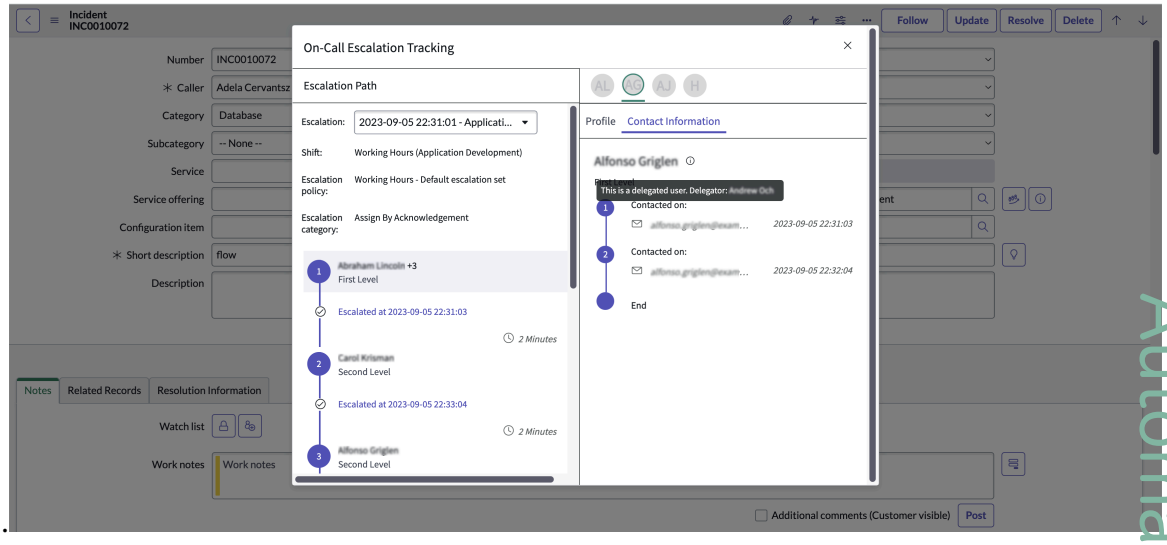
   - Grün: Mindestens ein Eskalationsempfänger hat die Eskalation abgenommen.
   - Orange: Mindestens ein Eskalationsempfänger hat die Eskalation abgelehnt.
   - Rot: Alle Eskalationsempfänger haben die Eskalation abgelehnt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mit der kontrastreichen Benutzeroberfläche können Sie die visuellen Unterschiede zwischen den Punkten verbessern.

4. Je nach Kontakteinstellungen können Sie die Person über die Registerkarte des Eskalationsempfängers **Profil** anrufen oder ihr eine Direktnachricht senden.



Klicken Sie auf das ⓘ, um Informationen zum Delegierer und zum delegierten Benutzer anzuzeigen.

Detailinformationen in einem Eskalationsprotokoll anzeigen

Zeigen Sie den Datensatz des Eskalationsprotokolls an, um für eine Rufbereitschaftseskalation, die ihren Eskalationspfad durchlaufen hat, vollständige Detailinformationen zur Zeitleiste und den zugehörigen Aktionen abzurufen.
Sie können auch von Berichten aus auf Informationen zu Eskalationen und Eskalationsbenachrichtigungen zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Thema beschreibt, wie Ihnen Protokolle den Zugriff auf Eskalationsinformationen ermöglichen. Sie können auch über Berichte auf Informationen zu Eskalationsbenachrichtigungen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen.

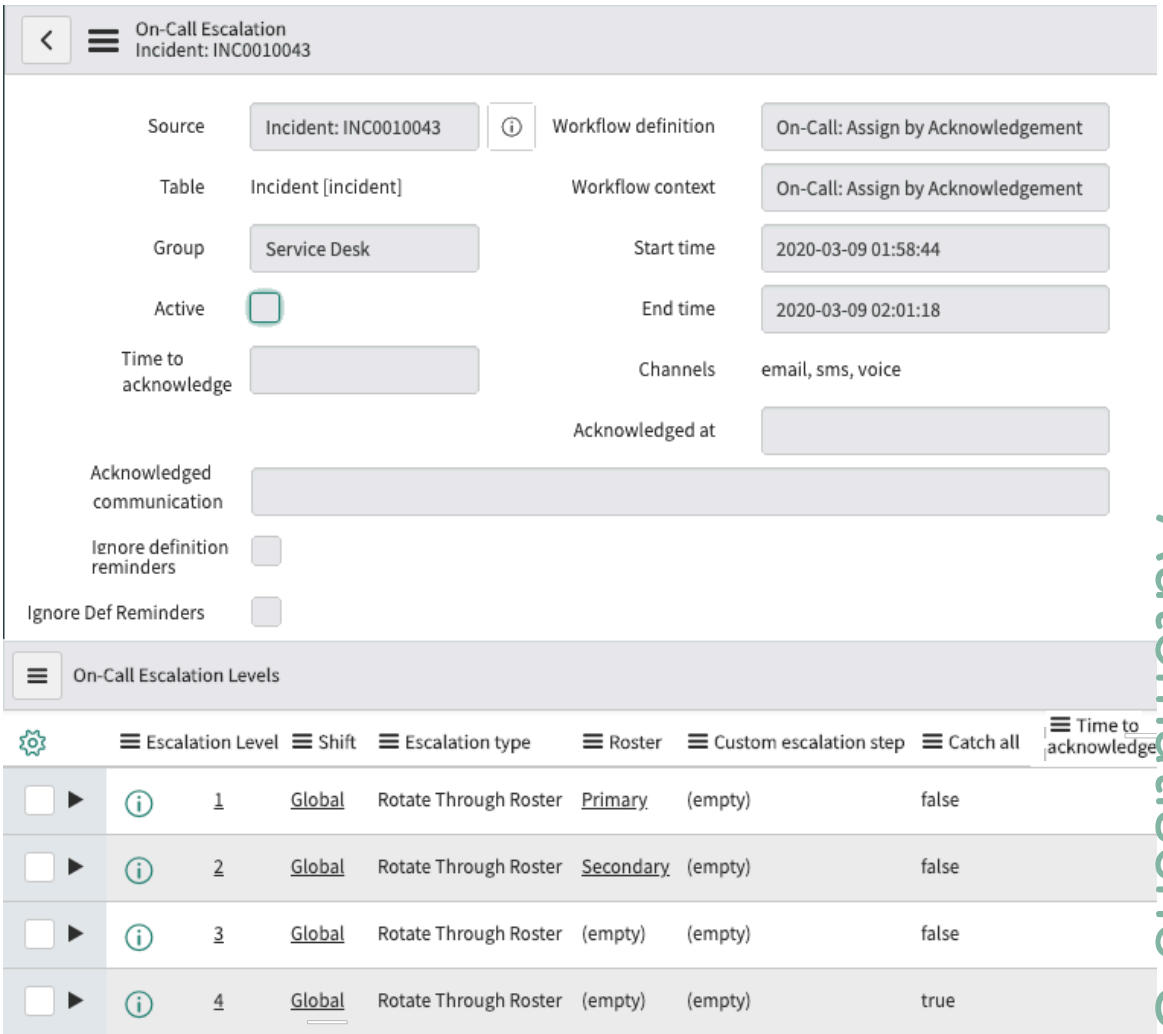
Die Protokollierung lässt sich mit der Eigenschaft `com.snc.on_call_rotation.log_escalations` aktivieren oder deaktivieren, wie in Systemeigenschaften für On-Call Scheduling beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Eskalationen** > **Eskalationsprotokolle** und öffnen Sie den Incident.
   Die Rufbereitschaftseskalationen [Ansicht Eskalationsprotokolle] werden geöffnet.
2. Klicken Sie auf das Informationssymbol (ⓘ), um den Incident-Datensatz zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Für jedes Element in den zugehörigen Listen können Sie auf das Informationssymbol ( ) klicken, um einen tieferen Einblick in die Einzelheiten der Eskalation zu erhalten (z. B. um die **Zeit für Bestätigung** herauszufinden).

Rollen in On-Call Scheduling zuweisen

Administratoren können in On-Call Scheduling Benutzergruppen und einzelnen Benutzern auf Grundlage ihrer Aktivitäten und Verantwortlichkeiten Rollen zuweisen.

Rollen in On-Call Scheduling: Aufgaben und Zugriffsberechtigungen

Rolle	Aufgaben und Zugriffsberechtigungen
Schichtadministrator [rota_admin]	Ein Benutzer mit der Rolle „rota_admin“ kann Schichten erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle rota_admin können mit dem Assistenten Neuen Zeitplan erstellen Schichten erstellen, Schichten und Dienstpläne ändern und in der Schichten über die Kalenderansicht

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Aufgaben und Zugriffsberechtigungen
	verwalten die Vertretungs- und Auszeiten auf dem neuesten Stand halten. Die Rolle „rota_admin“ enthält die Rolle „platform assignment_rule_admin“.
Schichtmanager [rota_manager]	Die Rolle „Schichtmanager“ wird dem Manager einer Gruppe zugewiesen. Der Zweck der Rolle besteht darin, ein Gruppenmitglied hervorzuheben, dem die Aufgabe übertragen wurde, die Schichten für die Gruppe zu verwalten. Die Rolle kann nicht zur Verwaltung aller Gruppen in einer Instanz verwendet werden. Die Rolle kann an die Mitglieder einer Gruppe delegiert werden. Siehe Rollen delegieren . Benutzer mit der Rolle „Schichtmanager“, die eine der folgenden Anforderungen erfüllen, können Schichten für ihre Gruppe verwalten: • Der Benutzer ist der Manager der Gruppe. • Dem Benutzer wurde die Rolle „rota_manager“ übertragen. Informationen zum Delegieren der Rolle „Schichtmanager“ finden Sie unter Schichtmanagerrolle [rota_admin] delegieren. Informationen zur Rollendelegierung finden Sie unter Rollen delegieren . **Hinweis:** Wenn eine Rolle für eine bestimmte Gruppe an einen Benutzer delegiert wurde, kann dieser die Schichten nur für diese Gruppe verwalten. • Der Benutzer ist als Schichtmanager für eine Gruppe konfiguriert. Informationen zur Konfiguration der Gruppeneinstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für eine Benutzergruppe.
itil	Ein Benutzer mit der Rolle „itil“ kann die Ansicht Schichten über die Kalenderansicht verwalten und Bereitschaftszusagen in Berichten anzeigen und hat allgemeinen Lesezugriff auf die Schichten seiner Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Aufgaben und Zugriffsberechtigungen
Premium-Dashboard-Benutzer [rota_prem_dashboard_user]	Zugriff auf das Premium-Dashboard von On-Call. Im Premium-Dashboard werden gruppenübergreifende Leistungsmetriken angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Leistungsberichte für Eskalationen anzeigen.
VERALTET: roster_admin	**Warnung:** Verwenden Sie diese Rolle nicht für neue Benutzer. Diese veraltete Rolle dient nur zur Unterstützung von Kunden, die immer noch mit der Rolle arbeiten.

Zugehörige Informationen

Rollen

Basissystemrollen

Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Einem Benutzer eine Rolle zuweisen

Schichtvorlage erstellen, um die Konfiguration von Schichten zu erleichtern

Mit Schichtvorlagen können Sie Sätze von Schichteinstellungen vordefinieren. Schichtvorlagen sind eine Untergruppe von Gruppenvorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Gruppenvorlagen**.
2. Wählen Sie in der Liste der Gruppenzeitplanvorlagen die Vorlage aus, für die Sie eine neue Schichtvorlage erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der Schichtvorlagen auf **Neu**, und füllen Sie dann das Formular „Vorlage für Rufbereitschaftsschicht“ aus.

Felder für „Neue Schichtvorlage“

Schichtname	Der Anzeigename der Schichtvorlage. Beispielsweise „USA“ oder „EMEA“.
Zeitplantyp	Der Typ des Zeitplans. Sie können Einstellungen für einen einfachen Zeitplan angeben. Alternativ können Sie eine vorhandene Vorlage auswählen.
Ganztägig	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die Schicht den gesamten Arbeitstag umfasst.
Startzeit	Wenn diese Schicht nicht ganztägig ist, geben Sie die Startzeit der Schicht an.
Endzeit	Die Endzeit der Schicht.
Tag der Endzeit	Der Tag, an dem die Schicht enden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederholung an	Bei sich wiederholenden Schichten die Wochentage, an denen die Schicht wiederholt werden soll.
Vorlage für Rufbereitschaftsgruppe	Die Gruppenvorlage, zu der die Schicht gehört.
Zeitzone	Die Zeitzone der Mitglieder der Dienstpläne, die die Schicht ausfüllen.
Feiertagskalender angeben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie den Feiertagszeitplan für die Schicht angeben möchten. Die Einstellung wird auf die Schicht angewendet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Vorlage steht Ihnen jetzt beim Erstellen oder Aktualisieren einer Schicht zur Verfügung.

Gruppenvorlage zur Vereinfachung der Konfiguration von Zeitplänen erstellen

Erstellen Sie Vorlagen, damit Ihre Gruppe Bereitschaftspläne erstellen kann. Verwenden Sie beispielsweise die Vorlage 24/7, die in den Bereitschafts-Demodaten verfügbar ist, um Bereitschaftspläne für den kontinuierlichen Service zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Gruppenvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die neue Vorlage. Zum Beispiel 8-5.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mobile Experience für On-Call Scheduling

Mit dem Mobile Applet On-Call Scheduling können Sie Rufbereitschafts-Zeitpläne auf mobilen Geräten anzeigen und verwalten.

Bereitschaftsmanager und Schichtmanager können die folgenden Aktionen ausführen:

- Den Bereitschaftszeitplan der eigenen Gruppe (einschließlich Lücken, Anträgen auf Auszeit usw.) anzeigen
- Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht anzeigen
- Lücken und Konflikte überprüfen und entsprechende Maßnahmen ergreifen
- Abwesenheits- und Schichttauschanträge genehmigen/ablehnen
- Abdeckung bereitstellen, ersetzen oder löschen und Auszeiten löschen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitglieder eines Dienstplans können die folgenden Aktionen ausführen:

- Ihre Rufbereitschafts-Zeitpläne anzeigen und einsehen, wer während einer Schicht sonst noch Rufbereitschaft hat und welche Rolle Sie für die Schicht einnehmen (primär/sekundär).
- Dienstplan- und Eskalationsdetails für eine Schicht anzeigen
- Abwesenheits- und Schichttauschanträge senden
- Nachricht (Slack/MS Teams/Push-Benachrichtigungen) senden, um eine Vertretung zu finden.

Erste Schritte mit der mobilen App On-Call Scheduling

Sie können mit der Mobile App „ServiceNow Agent“ auf die mobile Anwendung On-Call Scheduling zugreifen. Melden Sie sich dann bei einer Instanz an, und arbeiten Sie an Ihren Zeitplänen.

Vorbereitungen

Abhängig von Ihrem Gerät gehen Sie zum Apple App Store oder zum Google Play Store, und suchen Sie nach der Mobile App „ServiceNow Agent“.

Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Tippen Sie auf dem Gerät auf das Symbol für die Mobile App, und tippen Sie dann auf das **+**, um eine Instanz zu öffnen.
2. Geben Sie im Feld „Instanz-Adresse“ auf eine von zwei Arten die Instanz-Adresse ein.

Option	Bezeichnung
Manuelle Eingabe	Geben Sie die Instanz-Adresse in das Feld „Instanz-Adresse“ ein. **Hinweis:** Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht service-now.com einschließen.
QR-Code scannen	Tippen Sie auf das QR-Symbol (QR-Code scannen), und scannen Sie dann den QR-Code, der von Ihrem Administrator bereitgestellt wurde.

3. Tippen Sie auf **Anmelden**.

Mobil On-Call Scheduling – Übersicht

Mitglieder und Manager einer Schicht können mit den On-Call Scheduling-Applets und dem Navigationsmenü in der Mobile Agent-Anwendung Schichten und Zeitpläne anzeigen und verwalten.

Applet-Startprogramme

Applet-Startprogramme dienen als Zielseiten oder Homepages. Wenn Sie sich bei Ihrer Instanz anmelden, sehen Sie ein Applet-Startprogramm und die Applets, die für die Anzeige in diesem Startprogramm konfiguriert sind. Der Systemadministrator konfiguriert das Applet-Startprogramm und die Applets für die Mobile App „ServiceNow Agent“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigationsleiste

Die Navigationsleiste wird unten auf dem Bildschirm der mobilen App angezeigt. Diese Leiste enthält die folgenden Registerkarten, die Sie für den Zugriff auf verschiedene Applets und Anwendungsstartseiten verwenden können:

- *My Work:* Als Mitglied einer Schicht können Sie Ihre bevorstehenden Schichten anzeigen, Auszeiten beantragen und tägliche Aufgaben in Zusammenhang mit Ihrem Zeitplan ausführen.
- *My Team:* Als Bereitschaftsmanager können Sie sich den Zeitplan Ihres Teams ansehen und bei wichtigen Aktivitäten selber eingreifen, z. B. um Anträge auf Auszeiten zu genehmigen oder für die Abdeckung zu sorgen.
- *Notification:* Zeigen Sie eine Liste der Benachrichtigungen an, die an einen Service Desk-Mitarbeiter gesendet wurden. Tippen Sie auf eine Benachrichtigung in der Liste, um die Details anzuzeigen, und tippen Sie dann auf die Details, um den Fall zu öffnen.
- *Settings:* Verwalten Sie die Einstellungen für die mobile Anwendung.

Verwalten Sie die Arbeit mit ITSM Mobile Agent

Als Mitglied einer Schicht können Sie Ihre bevorstehenden Schichten anzeigen, Auszeiten beantragen und tägliche Aufgaben in Zusammenhang mit Ihrem Zeitplan ausführen.

Die Anwendung „My Work“ in der App ITSM Mobile Agent verfügt über das Applet On-Call Scheduling, mit dem Sie Ihre bevorstehenden Schichten anzeigen und Abwesenheiten beantragen können. Sie können auch die Mitglieder Ihrer Gruppe anzeigen, die Rufbereitschaft haben.

Das detaillierte Verfahren finden Sie unter Incidents und Aufgaben mit dem Applet „Meine Arbeit“ verwalten.

Aktionen für die Bereitschaftsplanung – anstehende Schichten

Aktion	Beschreibung
Auf **Anstehende Schichten** tippen	Zeigen Sie alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat an. Die Schicht wird basierend auf den Ereignissen gruppiert. Mehrtägige Events werden oben angezeigt.
Auf der Schichtkarte nach links wischen	Beantragen Sie eine Auszeit für die Schicht.
Auf die Schichtkarte tippen	Zeigen Sie Details für die Schicht an, z. B. Gruppe, Dienstplan, Startzeit und Endzeit.
Auf **Auszeit anfordern** tippen	Beantragen Sie eine Auszeit für die Schicht.
Tippen Sie auf das Symbol .	Die Ansicht des Kalenders wird von monatlich in täglich geändert.

Bereitschaftsplanung – Ruhezeitanforderungen

Auf **Ruhezeitanforderungen** tippen	Zeigen Sie eine Liste der Ruhezeitanforderungen an, unterteilt in ausstehende und abgeschlossene Anträge.
Auf das Filtersymbol tippen	Filtern Sie die Auszeitanträge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitschaftsplanung – Ruhezeitanforderungen (Fortsetzung)

Auf das Menüsymbol tippen	Beantragen Sie Auszeiten über den Bildschirm „Ruhezeitanforderungen“.
Auf eine ausstehende Ruhezeitanforderung tippen	Zeigen Sie Detailinformationen zu dem Antrag an.
Auf **Ruhezeit löschen** tippen	Löschen Sie die Auszeit, indem Sie in der Bestätigungsnachricht auf **JA** klicken.

Rufbereitschafts-Zeitplan - Wer hat Rufbereitschaft

Tippen Sie auf **Wer hat Rufbereitschaft**.	Zeigen Sie ein Formular an, über das Sie aus einer Liste von Gruppen eine Gruppe auswählen können.
Tippen Sie auf den Pfeil nach rechts.	Zeigen Sie die Liste der Gruppen an, die in einem Zeitplan Rufbereitschaft haben sollten.
Gruppe auswählen	Wählen Sie in der Liste der Gruppen eine Gruppe aus, und klicken Sie auf den Pfeil, um anzuzeigen, wer für den Zeitplan Rufbereitschaft hat.

Verwalten Sie Ihr Team mit ITSM Mobile Agent

Als Schichtmanager können Sie den Zeitplan Ihres Teams anzeigen und Aktivitäten wie die Genehmigung von Abwesenheitsanträgen und die Bereitstellung von Vertretungen durchführen.

Aktionen für anstehende Schichten in der Bereitschaftsplanung

Aktion	Beschreibung
Auf **Anstehende Schichten** tippen	Zeigen Sie alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat an.
Auf der Schichtkarte nach links wischen	Beantragen Sie eine Auszeit für diese Schicht.
Auf die Schichtkarte tippen	Zeigen Sie Details für die Schicht (z. B. Gruppe, Dienstplan, Startzeit und Endzeit) an.
Auf **Auszeit anfordern** tippen	Beantragen Sie eine Auszeit für diese Schicht, indem Sie im Bildschirm „Auszeit anfordern“ Informationen eingeben.
Auf **Vertretung festlegen** tippen	Stellen Sie eine Vertretung für ein Schichtmitglied bereit.

Aktionen für Urlaubsanträge in der Bereitschaftsplanung

Aktion	Beschreibung
Auf **Ruhezeitanforderungen** tippen	Zeigen Sie eine Liste der Ruhezeitanforderungen an, unterteilt in ausstehende und abgeschlossene Anträge.
Auf das Filtersymbol tippen	Filtern Sie die Anträge auf Auszeiten mit Filtern wie z. B. dem Enddatum oder der Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen für Urlaubsanträge in der Bereitschaftsplanung (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Auf das Menüsymbol tippen	Beantragen Sie Auszeiten über den Bildschirm „Ruhezeitanforderungen“.
Auf eine ausstehende Ruhezeitanforderung tippen	Zeigen Sie Detailinformationen zu dem Antrag an.
Auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** tippen	Genehmigen Sie eine Ruhezeitanforderung, oder lehnen Sie sie ab. **Hinweis:** Fügen Sie einen Grund für die Ablehnung einer Ruhezeitanforderung hinzu.

Aktionen für Lücken und Konflikte in der Bereitschaftsplanung

Aktion	Beschreibung
Auf **Lücken und Konflikte** tippen	Zeigen Sie eine Liste aller Lücken und Konflikte für die Schichten in Ihrer Gruppe an.
Auf einen beliebigen Tag des Monats tippen	Zeigen Sie alle Lücken und Konflikte für die Schichten an dem betreffenden Tag an.
Auf eine beliebige Schichtkarte tippen	Zeigen Sie Lücken und Konflikte für die Schicht an.
Auf einer beliebigen Schichtkarte nach links wischen	Tippen Sie auf **Vertretung festlegen**, um eine Vertretung für die Schicht bereitzustellen.
Auf **Vertretung festlegen** tippen	Stellen Sie eine Vertretung für eine Lücke in der Schicht bereit.

Das detaillierte Verfahren finden Sie unter Teams und Incidents mit dem Applet „Mein Team“ verwalten.

Referenz für die Bereitschaftsplanung

Der Referenzabschnitt enthält zusätzliche Informationen zu den mit installierten Komponenten On-Call Scheduling

Definition von Begriffen in On-Call Scheduling

Manche Begriffe haben in der Anwendung „On-Call Scheduling“ eine bestimmte Bedeutung.

Schicht

Eine Schicht ist der Zeitraum, in dem die Mitglieder eines Dienstplans Rufbereitschaft haben. Sie können die Detailangaben zu jeder Schicht im Kalender anzeigen.

Dienstplan

Bei einem Dienstplan handelt es sich um eine Gruppe von Mitgliedern, die Rufbereitschaft für eine Schicht haben. Da es in der Regel für jede Eskalationsebene (primär, sekundär, tertiär) einen Dienstplan gibt, sind in der Regel für eine Schicht mehrere Dienstpläne verfügbar. Die Mitglieder eines Dienstplans werden in der Reihenfolge kontaktiert, die in der Eskalationsrichtlinie festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dienstplanmitglieder (Mitglieder)

Die Mitglieder eines Dienstplans sind die Benutzer, die diesem Dienstplan hinzugefügt wurden. Dienstplanmitglieder haben normalerweise die Rolle „itil“ inne. Mitglieder müssen zur Verfügung stehen, wenn ihnen eine Schicht zugewiesen wurde, um Maßnahmen zu ergreifen, wenn sie von einer Eskalation benachrichtigt werden.

- Benutzer müssen Mitglieder derselben Gruppe sein.
- Der Schichtmanager (Rolle „rota_manager“) kann ein Mitglied des Dienstplans sein, dies ist jedoch nicht erforderlich.

Rotation

Unter „Rotation“ ist der Vorgang zu verstehen, dass die Mitglieder eines Dienstplans abwechselnd die Zuständigkeit übernehmen.

Das Start- und das Enddatum der Mitglieder legt fest, wann sie Mitglieder des Dienstplans sind.

Zeitplan

Ein Zeitplan gibt die Zeiten an, zu denen Schichten aktiv sind. Zum Beispiel würde ein Unternehmen, das rund um die Uhr Aufgaben abdecken möchte, einen 24-7-Zeitplan verwenden. Unternehmen, die weltweit Support anbieten, können mit einem Follow-the-Sun-Zeitplan (weltweit reibungslose Abwicklung) Zeitzonen in mehreren Kontinenten abzudecken.

Eskalation

Bei Eskalationen handelt es sich um eine Reihe von Benachrichtigungen an die Mitglieder eines Dienstplans in Bezug auf eine Aufgabe. Die Benachrichtigungen erfolgen in der durch den Eskalationspfad für die Schicht angegebenen Reihenfolge.

Benachrichtigung

On-Call Scheduling sendet den Mitgliedern einer Schicht Eskalationsbenachrichtigungen. Die Benachrichtigungsmethoden sind unter anderem E-Mail, Sprachnachricht, Slack, SMS, Microsoft Teams und Mobile Push.

Urlaub und Auszeiten

Die Mitglieder eines Dienstplans können Auszeiten beantragen. Manager können den Urlaub und Anträge auf Auszeiten planen und verwalten.

Zugehörige Informationen

On-Call Scheduling

Mit On-Call Scheduling installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von On-Call Scheduling werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Mit On-Call Scheduling installierte Tabellen

On-Call Scheduling fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit On-Call Scheduling installierte Tabellen

Hinweis:
Tabellen mit dem Präfix „v“, z. B. [v_alternate_rotation], sind schreibgeschützte Tabellen zur Generierung von Bereitschaftsberichten. Verwenden Sie diese Tabellen nicht zum Erstellen von Berichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Bereitschaftsmitglied [cmn_rota_member]	Tabelle mit Gruppenmitgliedern, die am Zeitplan für die Rufbereitschaft und den Eskalationen teilnehmen.
Dienstplan [cmn_rota_roster]	Diese Tabelle enthält die Mitglieder der Schicht, das Schichtintervall und die Eskalationseinstellungen.
Schicht [cmn_rota]	Diese Tabelle enthält die Zeitplanung der Rufbereitschaft für eine Schicht.
Dienstplanspanne [roster_schedule_span]	Tabelle mit den Definitionen für die Zeitplanspannen. On-Call Scheduling fügt dem Feld „Typ“ eine Gruppenreferenz und den Bereitschaftstyp hinzu.
Auslöserregel [trigger_rule]	Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Zuweisungsregel“ [sysrule_assignment] und speichert die Information, wann der Eskalationsprozess ausgelöst wird und welche Maßnahmen ergriffen werden müssen.
Bereitschaftsbenachrichtigungen [v_on_call]	Tabelle, in der die versendeten Erinnerungsbenachrichtigungen aufgeführt werden.
Rotationszeitplan [v_rotation]	Tabelle, die Rotationszeitpläne nach Startdatum und -zeit geordnet auflistet und die Kontaktdaten der Benutzer enthält (sofern verfügbar).
Benutzer-Rotationszeitplan [v_user_rotation]	Tabelle, die den Schichtzeitplan nach Benutzern geordnet aufführt.
Alternativer Rotationszeitplan [v_alternate_rotation]	Tabelle, die alternative Benutzerzeitpläne nach Schicht und Dienstplan, Start- und Enddatum und Zeitstempeln geordnet auflistet.
Rotationseskalation [cmn_rota_escalation]	Tabelle, die listet Eskalationen auflistet und dabei das Ereignis und den Zeitstempel der letzten Aktualisierung einbezieht.
Kontakteinstellungen für Schicht [cmn_rota_contact_preference]	Tabelle, die Kontakteinstellungen für standardmäßige und benutzerdefinierte Eskalationen enthält.
Kommunikationstyp für Rufbereitschaft [on_call_communication_type]	Tabelle, die den Typ des verwendeten Kommunikationskanals auflistet.
Vorlage für Rufbereitschaftsgruppe [sys_on_call_group_template]	Tabelle mit Informationen zur Vorlage, die zum Erstellen/Bearbeiten eines Zeitplans einer Gruppe verwendet wird.
Vorlagen für Rufbereitschaftsschicht [sys_on_call_shift_template]	Tabelle mit Informationen zur Vorlage, die zum Erstellen/Bearbeiten eines Zeitplans für eine Schicht verwendet wird.
Einstellungen für Rufbereitschaftsbenutzer [on_call_user_preference]	Tabelle mit Informationen zu den Benutzereinstellungen eines Mitglieds.
Kontakteinstellung für Rufbereitschaftsbenutzer [on_call_user_contact_preference]	Tabelle mit Informationen zu den Kontakteinstellungen eines Mitglieds.
[sys_on_call_contact_source]	Tabelle, die Kontaktquellen und -geräte auflistet.
Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation]	Tabelle, die zur Nachverfolgung der Eskalation die Quelle, die Gruppe und die zugehörigen Details aufzeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
Ebene der Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_level]	Tabelle, die zur Nachverfolgung der Eskalation die erreichten Eskalationsebenen und zugehörige Detailinformationen protokolliert.
Kontaktversuch bei Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_con_attempt]	Tabelle, die zur Nachverfolgung der Eskalation Kontaktversuche auf bestimmten Eskalationsebenen und zugehörige Detailinformation protokolliert.
Benachrichtigung zu Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_comm]	Tabelle, in der zur Nachverfolgung der Eskalation bei einem Kontaktversuch sowohl die Benachrichtigungen als auch die Antworten und die zugehörigen Detailinformationen protokolliert werden.
Antwort auf Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_response]	Tabelle, die Antworten auf In Bereitschaft-Eskalationen durch In Bereitschaft-Workflows nachverfolgt. Verbrauchte Einträge werden durch das System gelöscht.
Auslöserregel-Tabellenkonfiguration [trigger_rule_table_cfg]	Tabelle, die die Tabellen auflistet, die zum Erstellen von Eskalationsauslöserregeln aktiviert sind. Die Tabelle wird verwendet, um die Eskalationsauslöserregeln für die Tabellen zu aktivieren, die keine Aufgaben erweitern.
Bereitschaftsmitglied hinzufügen [on_call_add_member]	Tabelle, die die Mitgliederdetails zum Hinzufügen eines Mitglieds zum Dienstplan aufzeichnet.
Rufbereitschaft-Mitglied entfernen [on_call_remove_member]	Tabelle, die die Mitgliederdetails zum Entfernen eines Mitglieds aus dem Dienstplan aufzeichnet.
Rufbereitschaft-Mitglied verschieben [on_call_swap_member]	Tabelle, die die Mitgliederdetails aufzeichnet, um die Position eines Mitglieds in der Reihenfolge mit dem Zielmitglied zu vertauschen oder das Mitglied im Dienstplan hinter das Zielmitglied zu verschieben.

Mit On-Call Scheduling installierte regelmäßige Aufgaben

On-Call Scheduling enthält regelmäßige Aufgaben.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Rufbereitschafts-Erinnerungen	Sendet täglich Erinnerungen an Dienstplanmitglieder mit Rufbereitschaft.
Bericht zu Rufbereitschafts-Lücken-Konflikten	Sendet wöchentlich an Schichtmanager, Gruppenmanager und Administratoren einen Bericht zu Lücken und Konflikten in Zeitplänen für die Rufbereitschaft.

Schnellstarttests für On-Call Scheduling

Überprüfen Sie, ob On-Call Scheduling immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

On-Call Scheduling

Aktivieren Sie das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation), um die On-Call Scheduling-Schnellstarttests auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufbereitschaft: „On-Call Scheduling ATF“-Suites

Test	Beschreibung	Release-Version
Rufbereitschaft: Beantragung von Abwesenheitszeit überprüfen, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub „Nicht zulässig“ lautet	Überprüft, ob Abwesenheitszeit beantragt werden kann, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub **Nicht zulässig** lautet.	Orlando
Rufbereitschaft: Sich überschneidende Schichten ohne Auswahl einer Vorlage erstellen	Überprüft, ob sich überschneidende Schichten ohne Auswahl einer Vorlage erstellt werden können.	Orlando
Rufbereitschaft: Sich überschneidende Schichten erstellen, wenn die Option „Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen“ auf „Nein“ gesetzt ist	Überprüft, ob sich überschneidende Schichten erstellt werden können, wenn die Option **Überschneidung zulassen** auf **Nein** gesetzt ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Abwesenheitszeit beantragen, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub „Mit Genehmigung“ lautet	Überprüft, ob Abwesenheitszeit beantragt werden kann, wenn die Einstellung für die Genehmigung von bezahltem Urlaub **Mit Genehmigung** lautet.	Orlando
Rufbereitschaft: Schichtleiter zum Pflegen der Zeitpläne für die Rufbereitschaft zuweisen	Überprüft, ob Schichtleiter die Zeitpläne für die Rufbereitschaft pflegen können.	Orlando
Rufbereitschaft: Zeitpläne für die Rufbereitschaft nach Benutzernamen suchen	Überprüft, ob anhand des Benutzernamens nach Zeitplänen für die Rufbereitschaft gesucht werden kann.	Orlando
Rufbereitschaft: Zeitpläne für die Rufbereitschaft nach Gruppennamen oder Zeitplannamen suchen	Überprüft, ob anhand des Gruppennamens oder Zeitplannamens nach Zeitplänen für die Rufbereitschaft gesucht werden kann.	Orlando
Rufbereitschaft: Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten mit der Eskalationsregel „An eingehende Schicht eskalieren“	Überprüft die Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten, wenn die Eskalationsregel auf **An eingehende Schicht eskalieren** festgelegt ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Kalendervorschau mit Zeitzonenoptionen	Überprüft, ob die Kalendervorschau mit den Zeitzonenoptionen verfügbar ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Sich überschneidende Schichten durch Auswahl einer Vorlage erstellen	Überprüft, ob sich überschneidende Schichten mit Auswahl einer Vorlage erstellt werden können.	Orlando
Rufbereitschaft: Aktive Schichten anzeigen		Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufbereitschaft: „On-Call Scheduling ATF“-Suites (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Rufbereitschaft: Schicht über Schichtformular als Entwurf/ Veröffentlichung festlegen	Überprüft, ob eine Schicht veröffentlicht bzw. die Veröffentlichung einer Schicht aufgehoben und den Status des Dienstplans über das Formular zwischen **Entwurf** und **Veröffentlichen** umgeschaltet werden kann.	Orlando
Rufbereitschaft: Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten mit der Eskalationsregel „An ausgehende Schicht eskalieren“	Überprüft die Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten, wenn die Eskalationsregel auf **An ausgehende Schicht eskalieren** festgelegt ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten mit der Eskalationsregel „An alle Schichten eskalieren“	Überprüft die Dienstplandetails für sich überschneidende Schichten, wenn die Eskalationsregel auf **An alle Schichten eskalieren** festgelegt ist.	Orlando
Rufbereitschaft: Workbench für Rufbereitschaft überprüfen	Führt einen Test durch, um das Layout der Workbench für die Rufbereitschaft zu überprüfen.	Orlando
Rufbereitschaft: Schichten ausblenden oder anzeigen	Überprüft, ob Schichten aus dem Rufbereitschaftskalender ausgeblendet oder angezeigt werden können.	Orlando

Weitere Informationen zu On-Call Scheduling finden Sie unter On-Call Scheduling.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Systemeigenschaften für On-Call Scheduling

Durch Einstellung der Eigenschaften lässt sich der Betrieb von On-Call Scheduling konfigurieren.

Eigenschaften über die UI festlegen

Die meisten Eigenschaftswerte können Sie auf der Seite „Rufbereitschafts-Eigenschaften“ unter festlegen **On-Call Scheduling** > **Administration** > **Rufbereitschaftseigenschaften**.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Der Name des Makros, das eine Kalenderfunktion für die Ruf Standardmäßig wird der DHTMLX-Planer verwendet. FullCa festgelegt.
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Wird verwendet, um nach Überschreibungs- oder Auszeitdate cmn_schedule_span-Datensätze und nicht als Standardtabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Konfiguration zur Bestimmung, ob Anfragen nach bezahltem
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	Wenn dieser Wert „true“ ist, findet die Rotation täglich um M die Zeit verwendet, die für den nächsten Tag als Dienstplansta Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.log.level	Aktiviert Protokolle für das Debugging. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	Ermöglicht die Protokollierung von Eskalationen. Weitere Inf Detailinformationen in einem Eskalationsprotokoll anzeigen. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Der Name des Makros, das eine Kalenderfunktion für die Ruf Standardmäßig wird der DHTMLX-Planer verwendet. Fullcal festgelegt. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Wird verwendet, um nach Überschreibungs- oder Abwesenhe möglicherweise als Datensätze in der Tabelle „cmn_schedule „roster_schedule_span“ generiert wurden. Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Konfiguration, mit der ermittelt wird, ob Anträge auf bezahlte Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.contrast	Legt die Textfarbe entweder auf weiß oder schwarz fest, je na Kontrast zur Hintergrundfarbe des Kalenders hat. Folgende A • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance **Hinweis:** ContrastYIQ wird verwendet, wenn die Eigenschaft nich Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.access.debug	Wenn dieser Wert „true“ ist, werden allgemeine In Bereitscha Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	Fügt in Erinnerungs-E-Mails zu In Bereitschaft-Schichten die Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	Legt fest, dass der ältere In Bereitschaft-Kalender angezeigt v Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	Kommagetrennte Liste der Rollen mit Lesezugriff auf den Ka

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.cover.color	Legt die Farbe der Spanne für den Bereitschaftsdienst eines a Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	Legt die Farbe der Spanne fest, wenn der Typ „Abwesenheit“ Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_pro
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	Die Anzahl der Rufbereitschafts-Zeitpläne, die pro Batch auf
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	Die maximale Anzahl an Rufbereitschafts-Zeitplänen, die auf Standard: 300. **Hinweis:** Der Standardwert wird als Grenzwert der annehmbaren
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	Zeigt eine Meldung an, wenn ein Zeitplan erfolgreich angehe
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	Gibt die Zeit (in Millisekunden) an, bis die Nachricht angezei angeheftet wurden.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	Zeigt die Schaltfläche **Neu** an, um den Assistenten für Rufbe
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	Wenn dies ausgewählt ist, wird der Rufbereitschafts-Eskalatio zu einer Telefonkonferenz hinzugefügt wird. Diese Eigenschaft wird hinzugefügt, wenn das Inci Plugin (com.snc.iam) aktiviert ist.
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	Wenn ausgewählt, gilt die benutzerdefinierte Eskalationshiera Diese Eigenschaft wird hinzugefügt, wenn das Inci Plugin (com.snc.iam) aktiviert ist.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	Wenn dieser Wert „true“ ist, werden die ausstehenden Aktion Zeitpläne angezeigt.
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	Wenn dieser Wert „true“ ist, sind Schichtüberschneidungen f
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	Eskalationsregel, die für Schichtüberschneidungen gilt. Optio • An ausgehende Schicht eskalieren • An eingehende Schicht eskalieren • An alle Schichten eskalieren
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	Gibt an, wie ein Dienstplanmitglied Urlaubszeiten (bezahlten • Mit Genehmigung • Ohne Genehmigung • Nicht zulässig
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	Wenn dieser Wert „true“ ist, wird der Rufbereitschafts-Eskala befolgt, wenn eine Benutzergruppe zu einer Telefonkonferenz wird. Benutzer können Eigenschaften für benötigte Aufgaben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Incidents, erstellen. Beispiel: Für Incidents wäre der Eigensch `com.snc.notify.incident.conference_call_f` **Hinweis:** Die Eigenschaft ist nur aktiviert, wenn das Notify -Plu
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	Ruft die Anzahl der Benutzer aus dem Eskalationsplan für die werden alle Benutzer aus dem Plan abgerufen. Bei einem We abgerufen usw. **Hinweis:** • Dies ist die Standardeigenschaft, die verwer Eigenschaft für den Aufgabentyp konfiguriert Workflows für verschiedene Aufgabentypen verwenden möchten, erstellen Sie eine neue Standard im Schlüssel durch den Aufgabenty • Diese Eigenschaft wird nur verwendet, wenn `com.snc.notify.default.conference_ca` als „false“ festgelegt wurde. • Die Eigenschaft ist nur aktiviert, wenn das N aktiv ist. •
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	Die „sys_id“ des Standard-Workflows, die bei de Eskalation muss. **Hinweis:** • Dies ist die Standardeigenschaft, die verwer Eigenschaft für den Aufgabentyp konfiguriert Workflows für verschiedene Aufgabentypen Problem) verwenden möchten, erstellen Sie indem Sie das Wort Standard im Schlüssel du ersetzen. Beispiel: Für Incidents wäre der Ei `com.snc.notify.incident.conference_c` • Die Eigenschaft ist nur aktiviert, wenn das N aktiv ist.
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	Bei „false“ werden direkte Nachrichten über Slack auf allen C
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	Bei „false“ werden direkte Nachrichten über Microsoft Teams deaktiviert.

On-Call Scheduling-Workflows

Workflows führen den On-Call Scheduling-Betrieb durch.

Mit On-Call Scheduling installierte Workflows

Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung

Der Workflow verwendet Daten aus den Eskalationseinstellungen, einschließlich überlappender Schichten und benutzerdefinierter Eskalationseinstellungen, für

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schichten und Dienstpläne. Den Einstellungen entsprechend durchläuft der Workflow den Eskalationspfad und sendet per SMS, Sprachanruf oder E-Mail Benachrichtigungen, in denen Benutzer aufgefordert werden, eine Aufgabe anzunehmen.

Zum Versenden von Benachrichtigungen ist eine Auslöserregel erforderlich. Auslöserregeln ersetzen einige Geschäftsregeln, die in früheren Releases galten. Um eine Auslöserregel festzulegen, müssen Sie Geschäftsregeln, die Sie in früheren Releases angepasst haben, deaktivieren.

Der Workflow respektiert die in den Dienstplänen angegebenen Auszeiten. Dienstplanmitglieder mit Auszeiten werden nicht in den Eskalationspfad einbezogen und erhalten keine Benachrichtigungen.

Wenn **Kommunikationskanal** erzwingen in den **Eskalationseinstellungen** für Dienstpläne angegeben ist, werden die abonnementbasierten Benachrichtigungen verwendet: SMS, E-Mail, Sprachnachricht, Microsoft Teams, oder Mobile Push. Wenn die bevorzugte Methode SMS ist und der Anrufer nicht über ein definiertes SMS-Gerät verfügt, wird der Benutzer nicht kontaktiert, auch wenn der Benutzer eine E-Mail-Adresse hat. Wenn das Erzwingen eines Kommunikationskanals auf einer Eskalationsebene nicht erfolgreich ist, werden keine weiteren Kommunikationsversuche unternommen. Der fehlgeschlagene Kontaktversuch wird protokolliert. Die Einstellung **Erzwungener Kommunikationskanal** ist nur verfügbar, wenn Notify installiert ist.

- Bis zur Bestätigung werden Rufbereitschaftsbenachrichtigungen anhand der Eskalationsrichtlinie und der konfigurierten Kontakteinstellung an Eskalationsempfänger gesendet.
- Protokolliert für jede Kommunikation Detailangaben zur Eskalation.
- Setzt den Workflow unmittelbar nach der Ablehnung fort.
- Catch-All-Benutzer werden wie alle anderen Eskalationsbenutzer behandelt: Es wird eine Antwort erwartet, und je nachdem, welche Antwort sie geben, kann ihnen der Incident zugewiesen werden.

Hinweis:
Von diesem Workflow wird intern der Workflow „On-Call: Assign by Acknowledgement per Rota“ (Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung durch Rotationsplan) gestartet.

Rufbereitschaft: Eskalationen per E-Mail

- Bis zur Bestätigung werden anhand der Eskalationsrichtlinie und der konfigurierten E-Mail-Kontakteinstellung per E-Mail Rufbereitschaftsbenachrichtigungen an Eskalationsempfänger gesendet.
- Protokolliert für jede Kommunikation Detailangaben zur Eskalation.
- Catch-All-Benutzer werden wie alle anderen Eskalationsbenutzer behandelt: Es wird eine Antwort erwartet, und je nachdem, welche Antwort sie geben, kann ihnen der Incident zugewiesen werden.

Rufbereitschaft: Zuweisen

Weist die Aufgabe dem aktuellen primären Dienstplanmitglied zu.

Rufbereitschaft: Zuweisungsantwort prüfen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wird ausgelöst, wenn eine eingehende SMS empfangen wird.
- Je nachdem, wie die Antwort in der Nachricht lautet, kann die Aufgabe dem Dienstplanmitglied zugewiesen werden.
- Aktualisiert die Antwort im entsprechenden Benachrichtigungsdatensatz.

Rufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung per Sprachanruf

- Wird ausgelöst, wenn ein ausgehender Anruf von der Rufbereitschaftsnummer an einen beliebigen Benutzer oder ein anderes Gerät erfolgt.
- Kann dem Dienstplanmitglied die Aufgabe je nach Antwort auf den Sprachanruf zuweisen.
- Aktualisiert die Antwort im entsprechenden Benachrichtigungsdatensatz.

Bereitschaft: Auszeitgenehmigung

- Wird ausgelöst, wenn ein Benutzer längere Auszeiten (bezahlten Urlaub) beantragt.
- Sendet Genehmigungsanträge an die entsprechenden Manager.

Rufbereitschaft: Eskalation einer Telefonkonferenz

- Wird ausgelöst, wenn eine Telefonkonferenz eingeleitet und dem Anruf eine Gruppe hinzugefügt wird.
- Tätigt einen Sprachanruf an das erste Gruppenmitglied in der Eskalationsrichtlinie.
- Wenn das Mitglied der Telefonkonferenz nicht beitritt, findet eine Eskalation zum nächsten Gruppenmitglied in der Richtlinie statt.

Workflow-Aktivitäten für On-Call Scheduling

Workflow-Aktivitäten in On-Call Scheduling Workflows

Workflow-Aktivitäten zur Eskalation

Bereitschaft: Eskalationsstart protokollieren

Erstellt einen Eskalationsdatensatz auf Grundlage von Detailangaben zu Gruppen, Aufgaben und Workflows.

Hinweis:

Die Eskalation, dass der Workflow die sys_id workflow.scratchpad.escalationSysId erstellt. Verwenden Sie die sys_id in einer der anderen Workflow-Aktivitäten.

Einstellung	Beschreibung
Gruppe	sys_id der Gruppe, zu der die Eskalation gehört.
Tabelle	Tabellenname des Aufgabendatensatzes des Incidents.
Quelle	sys_id des Aufgabendatensatzes, in dem die Eskalation aufgetreten ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
WorkflowDefinition	sys_id der Workflow-Definition, die zur Eskalation verwendet wird.
WorkflowContext	sys_id des Workflow-Kontexts.
ParentEscalationLevelId	sys_id der übergeordneten Eskalation, falls die Eskalation durch eine andere Eskalation ausgelöst wurde.
Kategorie	Kategorie der Eskalation. Eine der folgenden: [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen,conferencing].
Kanäle	Kommagetrennte Liste der Kanäle, die während der Eskalation zur Kommunikation verwendet werden. Einige oder alle der folgenden: [email, sms, voice, slack]. Beispiel: sms,email,voice
IgnoreDefReminders	Wenn dieser Wert „true“ ist, sendet der Workflow nicht die Benachrichtigungen, die in den Einstellungen für die Rufbereitschaftseskalation festgelegt sind, sondern diejenigen, die im Workflow selbst angegeben sind. Beispielsweise kann der Workflow bei Rufbereitschafts-Eskalationen in Telefonkonferenzen die Rufbereitschaftsmitglieder in Intervallen von einer Minute anstelle des Standardintervalls von 15 Minuten anrufen.

Bereitschaft: Eskalationsstufe protokollieren

Erstellt anhand der Eskalations- und Ebenendetails einen Datensatz für die Eskalationsebene.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation, zu der die Ebene gehört.
RotaId	sys_id der Schicht, für die die Eskalation stattfindet.
Ebene	Aktuelle Eskalationsebene. Beispiel: 2.
Eskalationsempfänger	Eskalationsempfänger auf der aktuellen Eskalationsebene. Beispiel: getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Ist „true“, wenn die Eskalationsebene zu einem Ausweichkontakt gehört.

Bereitschaft: Eskalationsversuch protokollieren

Erstellt anhand der Eskalations-, Ebenen- und Versuchsdetails einen Datensatz für den Kontaktversuch.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation, zu der der Kontaktversuch gehört.
RotaId	sys_id der Schicht, für die die Eskalation stattfindet.
Ebene	Aktuelle Eskalationsebene. Beispiel: 2.
ContactAttempt	Anzahl der Kontaktversuche in der Eskalationsebene. Beispiel: 1.

Bereitschaft: Eskalationskommunikation protokollieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellt einen Kommunikationsdatensatz anhand der Eskalations-, Ebenen-, Versuchs- und Kommunikationsdetails.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation, zu der die Mitteilung gehört.
RotaId	sys_id der Schicht, für die die Eskalation stattfindet.
Ebene	Aktuelle Eskalationsebene. Beispiel: 2.
ContactAttempt	Anzahl der Kontaktversuche in der Eskalationsebene. Beispiel: 1.
EscalateeType	Typ des Eskalationsempfängers, an den die Mitteilung gesendet wird. Einer der folgenden: [user,device]
EscalateeId	sys_id des Benutzers oder Geräts (je nach Typ der Eskalation).
CommType	Typ der Mitteilung. Einer der folgenden: [sms, voice, email, slack]
CommValue	Telefonnummer oder E-Mail-Adresse (je nach Typ der Mitteilung). Beispiel: abel.tuter@servicenow.com
Status	Status der Mitteilung. Einer der folgenden: [sent, failed].
Eskalationsempfänger	Eskalationsempfänger auf der aktuellen Eskalationsebene. Beispiel: getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Ist „true“, wenn die Eskalationsebene zu einem Ausweichkontakt gehört.

Bereitschaft: Eskalationsende protokollieren

Schließt die Eskalation ab, indem die aktive Kennzeichnung als „false“ festgelegt wird.

Einstellung	Beschreibung
EscalationId	sys_id der Eskalation.

Bereitschaft: Benachrichtigung senden

Sendet eine Benachrichtigung per Sprachanruf, SMS, Slack, Microsoft Teams oder Mobile Push an den aktuellen Eskalationsempfänger.

Einstellung	Beschreibung
Benachrichtigungstyp	Benachrichtigungstyp. Einer der folgenden: [sms, voice, slack].
Nachricht	Text der Nachricht, die an den aktuellen Eskalationsempfänger gesendet wird, wenn der Benachrichtigungstyp „sms“ ist.
Benachrichtigungsdetail	Liste der Parameter, die für eine Benachrichtigung erforderlich sind: • SMS: notify_number, users, groups, numbers • Sprachanruf: numberToCallFrom, numberToCall, user • Slack: slack user, taskId, catchAllOption, wFContextId

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung
	• Microsoft Teams: user, taskId, catchAllOption, wFContextId • Mobile Push: userSysId, tablename, recordSysId

Rufbereitschaft: Antwort auf Eskalation verwalten

Verwalten Sie einen Eskalationsantwortdatensatz (Eskalationsdatensatz einfügen, Eskalationsdatensätze bereinigen, Antwort auf eine Eskalation aktualisieren). Eskalationsantwortdatensätze verfolgen Antworten nach, die für eine Eskalation über die Kanäle SMS, Sprachanruf, E-Mail oder Slack eingegangen sind. Eskalationsantwortdatensätze werden verwendet, um nach Ablehnung einer Eskalation den Workflow **Anrufbereitschaft: Zuweisung durch Bestätigung** fortzusetzen.

Einstellung	Beschreibung
Workflow-Kontext	ID des Workflow-Kontext.
Eskalationsempfänger-ID	Benutzer-ID des aktuellen Eskalationsempfängers.
Tabellenname	Tabellenname des Aufgabendatensatzes. Beispiel: Incident.
ID des aktuellen Datensatzes	sys_id des Aufgabendatensatzes.
Aktionstyp	Typ der Aktion. Einer der folgenden: [add,clean,update]
Antwort	Antwort des Eskalationsempfängers auf eine Eskalation. Eine der folgenden: [accepted,rejected]

Beispielanwendungen:

- Einfügen (hinzufügen)– Workflow-Kontext, ID des Eskalationsempfängers, Tabellenname, ID des aktuellen Datensatzes
- Bereinigen – Workflow-Kontext
- Aktualisieren – ID der Eskalation, Tabellenname, ID des aktuellen Datensatzes, Antwort

Domain Separation und On-Call Scheduling

Die Domänentrennung wird in On-Call Scheduling unterstützt. Die Anwendung On-Call Scheduling hilft Ihnen, dafür zu sorgen, dass Mitglieder des dedizierten Support-Teams bereit stehen, um Probleme schon bei der Entstehung zu beheben. 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Übersicht

- On-Call Scheduling verhält sich mit Domänen-Support genauso wie ohne Domänen-Support. Kunden haben genauso die Möglichkeit, Bereitschaftsschichten zu erstellen und zu pflegen.
- Eine Schicht umfasst eine Auswahl der Benutzer aus einer Gruppe. Mit dem Plugin „basissystemgestützt Advanced Schedules Support“ wird angegeben, wann die Schicht aktiv ist.

So funktioniert Domain Separation in On-Call Scheduling

Wenn Domain Separation aktiviert ist, verwendet ein Benutzer mit der Rolle „rota_admin“ den Assistenten „Neuen Zeitplan erstellen“, um in der Domäne der Gruppe Zeitpläne zu generieren. Alle für den neuen Zeitplan generierten Datensätze werden mit einer entsprechenden Domäne erstellt.

Dieses Setup wird durch eine Kombination aus dem Feld „Domäne“ und dem Attribut *`domain_master`* erzwungen. Das Attribut dient dazu, die Domäne des Datensatzes aus dem Master-Datensatz abzuleiten. Im Fall der Dienstplantabelle wird die Domäne aus dem zugehörigen Schichtdatensatz abgeleitet.

Domänengetrennte Tabellen

- Schicht [cmn_rota]
- Rotationseskalation [cmn_rota_escalation]
- Schichteskalationssatz [cmn_rota_escalation_set]
- Definition des Schichteskalationsschritts [cmn_rota_esc_step_def]
- Einstellung für Rufbereitschaftsgruppe [on_call_group_preference]
- Bereitschaftskontaktquelle [sys_on_call_contact_source]
- Vorlage für Rufbereitschaftsgruppe [sys_on_call_group_template]
- Vorlagen für Rufbereitschaftsschicht [sys_on_call_shift_template]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kontaktversuch mit Rufbereitschaftsvorlage [on_call_template_contact_attempt]
- Kontakteinstellung für Rufbereitschaftsvorlage [on_call_template_contact_preference]
- Eskalationsrichtlinie für Rufbereitschaftsvorlage [on_call_template_escalation_policy]
- Eskalationsschritt der Rufbereitschaftsvorlage [on_call_template_escalation_step]
- Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation]
- Ebene der Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_level]
- Kontaktversuch bei Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_con_attempt]
- Benachrichtigung zu Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_comm]

Tabellen, die das Attribut domain_master verwenden

- Dienstplan [cmn_rota_roster]: *domain_master=rota*
- Rotationsmitglied [cmn_rota_member]: *domain_master=roster*
- Dienstplanspanne [roster_schedule_span]: *domain_master=schedule*
- Schichteskalationssatz [cmn_rota_escalation_set]: *domain_master=cmn_rota*
- Definition des Schichteskalationsschritts [cmn_rota_esc_step_def]: *domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- Ebene der Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_level]: *domain_master=escalation*
- Kontaktversuch bei Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_con_attempt]: *domain_master=escalation_level*
- Benachrichtigung zu Rufbereitschaftseskalation [on_call_escalation_comm]: *domain_master=contact_attempt*

Weitere Informationen finden Sie unter Domänen-Support für Zeitpläne

Anwendungsfälle

Für die folgenden Funktionen von On-Call Scheduling sorgt Domain Separation dafür, dass der Endbenutzer nur Schichten anzeigen kann, die über seine Domäne zugänglich sind (unabhängig davon, ob er die Rolle „itil“ oder „rota_admin“ innehat).

- Bereitschaftskalender
- Rufbereitschafts-Zeitpläne
- Meine Zeitplanberichte
- Zeitplanberichte
- Eskalationen

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Problem-Management

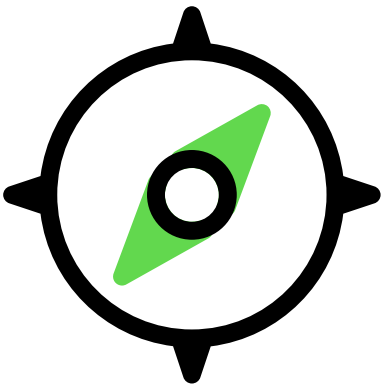
Die Anwendung ServiceNow® Problem-Management hilft Ihnen, die Ursache von Fehlern in der IT-Infrastruktur zu identifizieren, die als Auftreten zugehöriger Incidents gemeldet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einführung in Problem-Management; ein Problem erstellen; Abhängigkeiten prüfen Erstellen von Problemaufgaben, um die Ursachenanalyse zu initiieren; Übermitteln eines Workaround; Buchung Wissen; Erstellen einer Change-Anforderung aus einem Problem; Schließen eines Problems und zugehöriger Incidents.

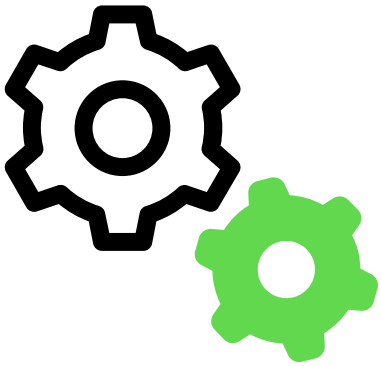
Erste Schritte

Untersuchen



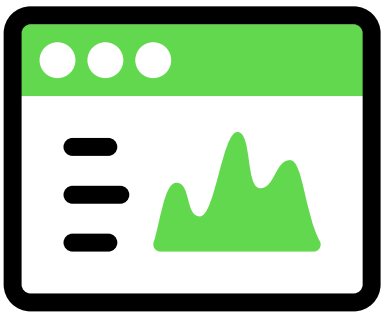
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Problem-Management.

Konfigurieren



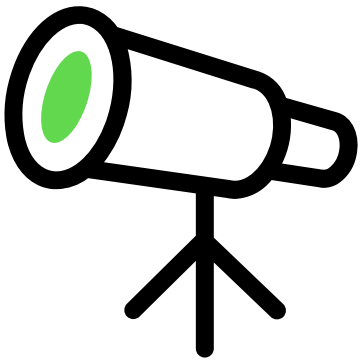
Konfigurieren Sie die Umgebung, die Tools und den Benutzerzugriff.

Verwalten



Erstellen und verwalten Sie Probleme.

Kommunizieren



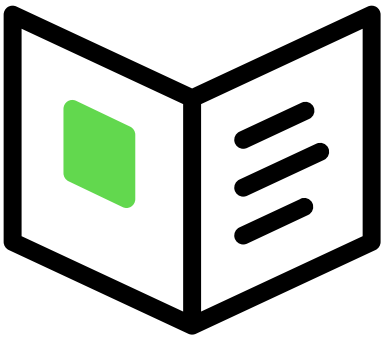
Verwenden Sie Problem-Management, um das Ergebnis des Problems zu kommunizieren.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Nutzen Sie Dashboards, um Daten im Laufe der Zeit zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Referenz



Rufen Sie Details zu Eigenschaften Problem-Management und verschiedenen Formularfeldern ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Besuchen Sie die ServiceNow Community: https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Problem-Management erkunden

Problem-Management unterstützt den ITIL-Prozess, der verwendet wird, um die Ursache von Problemen zu finden und zu beheben, die zu Incidents führen. Sie können Probleme aufzeichnen, Incidents zuordnen und sie den entsprechenden Gruppen zuweisen. Sie können bekannte Fehler dokumentieren und kommunizieren und Aktionen zur Lösung der Situation einleiten.

Problem-Management ist dafür verantwortlich, den Lebenszyklus aller Probleme zu verwalten und zu verhindern, dass Probleme und die daraus resultierenden Incidents auftreten. Sie zielt auch darauf ab, wiederkehrende Incidents zu eliminieren und die Auswirkungen von Incidents zu minimieren, die nicht verhindert werden können. Das Lösen eines Problems umfasst die Aktivitäten, die erforderlich sind, um die Ursache von Incidents zu diagnostizieren und die Lösung des Problems zu ermitteln. Die Problemlösung und die Beseitigung der Ursache erfordern häufig eine Änderung des Konfigurationselements in der vorhandenen IT-Umgebung.

Problem-Management verwaltet auch Informationen zu Problemen und den entsprechenden Workarounds und Lösungen, sodass eine Organisation die Anzahl und die Auswirkungen von Incidents im Laufe der Zeit reduzieren kann. Problem-Management ist mit Wissensmanagementverbunden , das verwendet wird, um Known Error-Artikel zur späteren Referenz gründlich zu dokumentieren.

Problem-Management-Workflow

Der Workflow Problem-Management umfasst Folgendes:

1. Problemerstellung: Sie können ein Problem erstellen, um die zugrunde liegende Ursache zu identifizieren und dauerhaft zu beheben, wenn:
   - Sie haben einen schwerwiegenden Incident gelöst.
   - Sie haben wiederkehrende Incidents.
2. Problem zuweisen: Sie können jetzt das zu bewertende Problem zuweisen.
3. Bewerten Sie das Problem: Sie können das Problem jetzt bewerten:
   - Suchen und verknüpfen Sie alle zusätzlichen Incidents, die das Problem darstellt.
   - Wenn das Problem aus einem Incident erstellt wurde, verfügt es über geerbte Felder aus dem Incident, die möglicherweise keine spezifische Beschreibung des Problems enthalten. Aktualisieren Sie in diesem Fall die **Problembeschreibung** und andere Felder, um dieses Problem speziell zu beschreiben und das Team bei der Durchführung der Ursachenanalyse in den späteren Phasen zu unterstützen.
   - Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bestätigen Sie, dass Sie dieses Problem bearbeiten möchten. Diese Bestätigung verschiebt das Problem in den Status „Ursachenanalyse“.
- Markieren Sie dieses Problem als Duplikat eines vorhandenen Problems, um das Problem zu schließen.
- Brechen Sie dieses Problem ab, wenn es kein gültiges Problem ist. Durch Abbrechen wird das Problem geschlossen.

4. Analysieren Sie die Ursache des Problems:
   - Wenn Sie der Fachexperte sind, analysieren Sie das Problem, um die Ursache aufzudecken und eine Lösung zu finden.
   - Wenn Sie nicht der Fachexperte sind, erstellen Sie eine Ursachenanalyseproblemaufgabe, um sie dem entsprechenden Team zuzuweisen. Koordinieren Sie sich mit diesem Team, während es die Ursache analysiert, aufdeckt und behebt.
   - Wenn es keine dauerhafte Lösung für das Problem gibt oder Sie nicht über ein ausreichendes Budget verfügen, um das Problem zu diesem Zeitpunkt zu beheben, akzeptieren Sie das Risiko, dass es zu diesem Zeitpunkt nicht behoben werden kann. Das Problem geht in den Status „Geschlossen“ über. Es empfiehlt sich, risikoakzeptable Probleme regelmäßig zu überprüfen.
5. Teilen Sie das Ergebnis des Problems mit:
   - Nachdem Sie die Lösung oder den Workaround für das Problem identifiziert haben, aktualisieren Sie den Workaround oder die Lösung für das Problem. Kommunizieren Sie Aktualisierungen für die zugehörigen Incidents.
   - Wenn das Problem ein Known Error ist, erstellen Sie einen Known Error-Artikel, der primär verfügbar ist, um anderen dabei zu helfen, Informationen zu finden und zusätzliche Incidents abzuwehren. Der Known Error-Artikel kann auch von Service Desk-Mitarbeitern herangezogen werden, die mit ähnlichen Problemen und Incidents konfrontiert sind.
6. Beheben Sie nach Möglichkeit die zugrunde liegende Ursache. Wenn Sie die Ursache beheben können, erstellen Sie eine Change-Anforderung, und weisen Sie sie dem entsprechenden Team zu. Wenn die Change-Anforderung abgeschlossen ist, lösen Sie das Problem. Wenn keine neuen Incidents eingehen, schließen Sie das Problem.
7. Analysieren Sie das Problem erneut, wenn es erneut auftritt. Wenn Sie der Problemmanager sind und nach dem Lösen oder Schließen des Problems mit der Analyse nicht zufrieden sind oder das Problem erneut auftritt, können Sie das Problem erneut analysieren. Das Problem wird erneut geöffnet, und der Status wird in Ursachenanalyse geändert.

Problem-Management Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Erstellen Sie ein Problem, um die Ursache des Incidents zu identifizieren.	Probleme erstellen	Agent und Problem schreiben Benutzer
Fügen Sie einem Problem mehrere Incidents hinzu, um zu vermeiden, dass für Incidents, die dasselbe Problem haben, mehrere Probleme entstehen.	Einem Problem mehrere Incidents hinzufügen	Service Desk-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine Problemaufgabe, um die Ursachenanalyse zu initiieren.	Problemaufgaben erstellen	Service Desk-Mitarbeiter, Problem schreiben Benutzer und Problem Analyst
Dokumentieren und kommunizieren Sie einen Workaround, um Serviceausfälle zu beheben und die Auswirkungen eines Problems zu minimieren, für das eine tatsächliche Lösung noch nicht verfügbar ist.	Workaround für Probleme mitteilen	Problemkoordinator
Erstellen Sie Known Error-Artikel als Referenzmaterial.	Known Error-Artikel aus Problem erstellen	Problemkoordinator
Implementieren Sie eine Lösung für ein Problem, indem Sie ein Standard-Change-Verfahren anwenden und testen, um die Wiederherstellung des Services zu bestätigen.	Change Request aus einem Problem erstellen	Problemkoordinator
Lösen Sie das Problem, und fügen Sie detaillierte Hinweise zur Lösung hinzu, um später darauf zurückgreifen zu können.	Ein Problem lösen und abschließen	Problemkoordinator

Problem Management verstehen

Verstehen Sie den Problem-Management-Prozess, die Plugins, die Sie aktivieren, und die Funktionalitäten, die Sie nach jeder Konfigurationsänderung überprüfen können.

Problem-Management Prozess

Innerhalb der Plattform werden Probleme mit dem Aufgabendatensatzsystem behandelt. Jedes Problem wird auf verschiedene Arten als Aufgabendatensatz generiert, der mit den relevanten Informationen ausgefüllt wird. Diese Aufgaben werden Teammitgliedern des Problem-Management zugewiesen, die sie dann lösen und schließen.

Probleme identifizieren und protokollieren

Ein Problem kann auf verschiedene Arten erstellt werden. Ausführliche Informationen finden Sie unter Probleme erstellen.

Die Zuordnung eines Problems zu einem Configuration Item anhand der CMDB ermöglicht dem Problem-Management-Team, das betroffene Element und seine Beziehung zu anderen Configuration Items zu ermitteln.

Ein Problem kann einem oder mehreren Incidents in der zugehörigen Liste **Incidents** zugeordnet sein. Die Zuordnung erfolgt automatisch, wenn das Problem von einem Incident ausgelöst wird. Durch die Zuordnung von Incidents kann das Problem-Management-Team auf die Informationen zugreifen, die bei der Untersuchung von Incidents erfasst wurden.

Probleme untersuchen und aktualisieren

Wenn das Team Problem-Management über einen Problemmodellprozess für die Behandlung bestimmter Probleme verfügt, können dem System Probleme mit Workflows hinzugefügt werden. Workflows standardisieren und automatisieren einen Prozess.

Wenn ein Problem aktualisiert wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die betroffenen Parteien gesendet. Wenn Aktionen bei eingehender E-Mail angegeben sind, kann das Problem per E-Mail aktualisiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können mit dem Symbol für andere aktive Aufgaben neben dem **Configuration Item** aktive Problemdatensätze suchen. Wenn Sie auf das Symbol klicken, werden alle aktiven Aufgaben angezeigt, die mit diesem Configuration Item verknüpft sind.

Die Plattform stellt Eskalationsregeln bereit, um sicherzustellen, dass Probleme umgehend behandelt werden. Im System sind zwei Arten von Eskalationsregeln verfügbar.

- Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs): SLAs können verwendet werden, um sicherzustellen, dass Probleme hervorgehoben werden. Da das Untersuchen und Beheben eines Problems eine langfristige Anstrengung darstellen kann, wird nicht empfohlen, SLAs auf ein Gesamtproblem anzuwenden. SLAs dienen auch als Leistungsindikator für das Problem-Management-Team.
- Inaktivitätsüberwachung : Die Inaktivitätsüberwachung verhindert, dass Probleme übersehen werden, indem ein Event generiert wird. Wenn ein Problem nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums aktualisiert wurde, kann das Event eine E-Mail-Benachrichtigung erstellen oder ein Skript auslösen.

Probleme lösen

Wenn bei einem Problem ein Change Request gelöst werden muss, können Sie einen Change anfordern, der den Change-Management-Prozess durchläuft. Nachdem ein Change angefordert wurde, wird das Problem in einer zugehörigen Liste im Formular „Change Request“ angezeigt.

Hinweis:
Für Best Practices in Madrid: Der Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist, wird benachrichtigt, wenn alle zugehörigen Change Requests abgeschlossen oder storniert wurden.

Die folgenden Informationen gelten für London und frühere Versionen:

- Eine Geschäftsregel (*SNC-ITIL-Close-related*) automatisiert den Prozess des Schließens von Problemen im Status **Ausstehender Change**, wenn die Change-Anforderung geschlossen wird. Wenn das Problem geschlossen ist, setzt eine andere Business Rule (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) den **Status** automatisch auf **Gelöst**, und zwar für alle mit diesem Problem verbundenen Incidents, deren **Status Warten** und deren **Grund für Warten Problem ausstehend** lautet.
- Wenn die Ursache eines Problems festgestellt wurde, aber keine dauerhafte Behebung vorliegt, ändern Sie den Problemstatus in **Known Error**, um dies mitzuteilen. IT-Mitarbeiter können auf das Modul „Known Errors“ klicken und nach dem Problem suchen, das sie untersuchen, um den Zeitaufwand für ähnliche Probleme zu verringern. Um Informationen zu einem Problem mitzuteilen, können Sie das Problem öffnen und einen Workaround beschreiben, einen Knowledge-Base-Artikel erstellen oder ein Nachrichtenelement erstellen.

Lebenszyklus eines Problems

Problem-Management ist für die Verwaltung des Lebenszyklus der zugrunde liegenden Probleme verantwortlich. Der Zustandsübergang eines Problems führt Sie durch die Phasen eines Problemlebenszyklus von der Erstellung bis zum Abschluss.

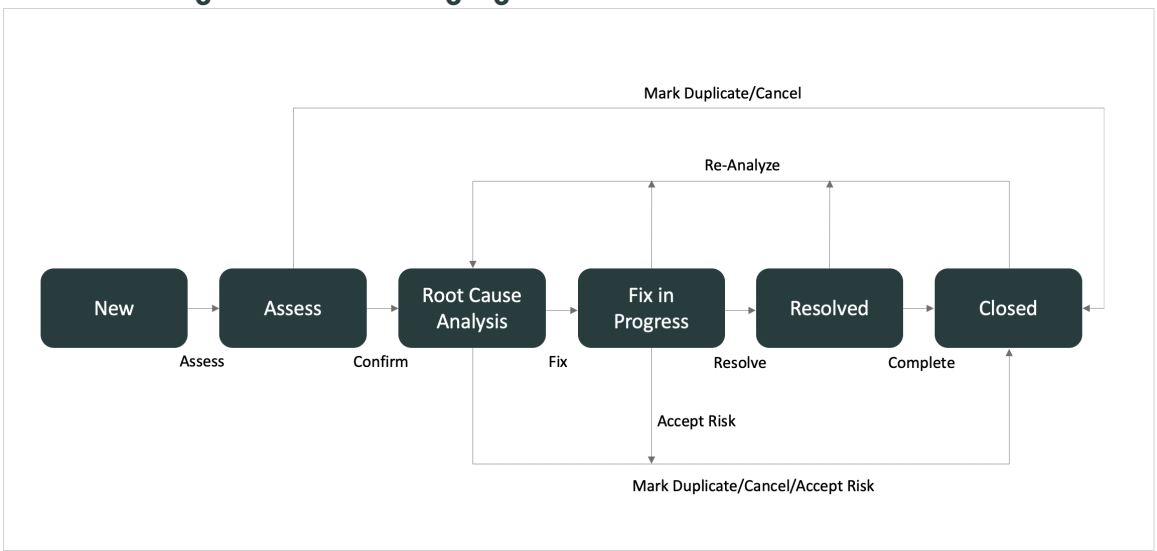
Problem-Management hat ein einziges Ziel: Ermittlung und Lösung der zugrunde liegenden Probleme, die Incidents verursachen. Problem-Management ist ein systematischer, methodischer Prozess, bei dem die Zeit bis zur Lösung weniger wichtig ist als die Ermittlung und Beseitigung der eigentlichen Ursache.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die statusbasierten Informationen sind nur in neuen Instanzen ab Release Madrid verfügbar. Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practices.problem.madrid.state_model). Existierende Benutzer (London und frühere Versionen) können dieses Plugin nicht aktivieren.

Der Problem-Management-Prozess hat viele Status, und jeder ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Prozess sowie die Qualität des bereitgestellten Services. Die unterschiedlichen Status können in einem Diagramm folgendermaßen dargestellt werden:

Problem-Management-Statusübergänge



Lebenszyklus einer Problemaufgabe

Eine Problemaufgabe ist die kleinste Arbeitseinheit, die zum Lösen eines Problems durchgeführt werden sollte. Der Statusübergang einer Problemaufgabe führt Sie durch die Phasen eines Lebenszyklus der Problemaufgabe, von der Erstellung bis zum Abschluss.

Wenn ein Problemkoordinator Hilfe zur Lösung eines Problems benötigt, kann der Koordinator Problemaufgaben erstellen und Zuweisungsgruppen oder Benutzern zuweisen, um diese Aktivitäten auszuführen.

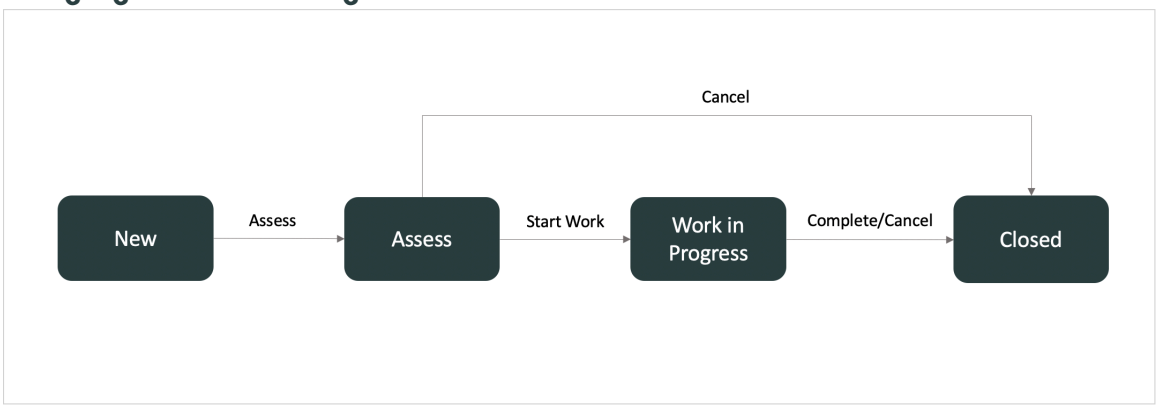
Hinweis:
Die statusbasierten Informationen sind nur in neuen Instanzen ab dem Madrid-Release verfügbar. Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Bestehende Benutzer können das Plugin nicht aktivieren.

Sie können die folgenden Aufgabentypen erstellen:

- **Ursachenanalyse**: Wenn Sie die Ursache und die Lösung eines Problems untersuchen müssen
- **Allgemein**: Für jede andere Aufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übergänge für Problemaufgabenstatus



Problem-Management konfigurieren

Erstellen oder entwerfen Sie Problemformularlayouts, um sie am Geschäftsprozess-Workflow Ihrer Organisation auszurichten. Kategorisieren Sie Probleme für die Überwachung und Berichterstellung. Verwenden Sie Datensuch- und Zuweisungsregeln, um eine Aufgabe basierend auf vordefinierten Bedingungen automatisch einem Benutzer oder einer Gruppe zuzuweisen.

Hinweis:

- Verwenden Sie Datensuch- und Zuweisungsregeln, um eine Aufgabe basierend auf vordefinierten Bedingungen automatisch einem Benutzer oder einer Gruppe zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Suche nach Daten zur Priorisierung von Problemen.
- Konfigurieren Sie die Eigenschaften Problem-Management, um Funktionen wie das Erstellen einer Problemaufgabe für ein geschlossenes Problem und das erneute Analysieren eines geschlossenen oder abgebrochenen Problems zu steuern. Weitere Informationen finden Sie unter Problem Management-Eigenschaften.
- Verwenden Sie Schnellstarttests, um zu überprüfen, ob die Anwendung Problem-Management noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests für Problem-Management.

Migrationsdienstprogramm

Das Problem-Management Migration Utility, das im ServiceNow® Store erhältlich ist, ist eine Guided Setup-Anwendung, die Sie beim Upgrade auf die Basisversion von Problem-Management mithilfe des geführten Problemlebenszyklus unterstützt.

Wichtig:

- Sie müssen das Migrationsdienstprogramm nur verwenden, wenn Sie ServiceNow vor dem Madrid-Release verwenden und den geführten Problemlebenszyklus übernehmen möchten, da dieser für neue Kunden ab Madrid enthalten war.
- Wenn Sie Probleme haben oder zusätzliche Hilfe benötigen, weil Sie Änderungen vorgenommen haben, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer oder ServiceNow-Lösungsberater. Möglicherweise benötigen Sie Hilfe von ServiceNow Customer Outcomes oder einem Partner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Migrationsdienstprogramm besteht aus mehreren geführten Aktivitäten:

Einführung

Beschreibt den Zweck des Plugins „Problem-Management Best Practice State Model“ und des Migrationsdienstprogramms. Diese Aktivität prüft auch, ob Sie in einer Unterproduktionsinstanz geübt haben oder üben, die ein Klon der Produktionsinstanz ist.

Vorbereitung

Unterstützt Sie bei der Vorbereitung auf die Migration, einschließlich optionaler Szenarien, wenn Sie alle vorhandenen Problem- und Problemaufgabendatensätze entfernen möchten.

Migrieren

Führt Sie durch den Migrationsauftrag.

Bereinigung

Die Guided Setup-Aktivität führt Sie durch die manuellen Bereinigungsaktivitäten, nachdem Sie die Hauptmigration abgeschlossen haben.

Einführung in Migrationsaktivitäten

Die Aktivität „Einführung“ hilft Ihnen, den Zweck des Migrationsdienstprogramms zu verstehen.

Die Aktivität hilft Ihnen, das Problem-Management Best Practice State Model- Plugin und die neuen Problem- und Aufgabenstatus zu verstehen. Diese Aktivität prüft auch, ob Sie in einer Test- und Entwicklungsumgebung geübt haben oder üben, die ein Klon der Produktionsinstanz ist.

Migration vorbereiten

Sie können Ihre Instanz auf die Migration vorbereiten, bevor Sie die Migrationsaktivität starten.

Wenn Sie vor Beginn der Migrationsaktivität die Option wahrnehmen möchten, all Ihre Problemdatensätze oder all Ihre Problemaufgaben-Datensätze zu entfernen, sollten Sie zuerst eine Sicherungskopie der Datensätze erstellen.

Migrationsauftrag

Bereiten Sie Ihre Instanz auf das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) vor, damit Sie Ihre vorhandenen Datensätze mit den neuen Status aktualisieren können.

Die Vorbereitung Ihrer Instanz auf das Problemstatusmodell und die Migration Ihrer Datensätze durchläuft folgende Stufen:

1. Blockierende Änderungen auflösen
2. Blockierende Änderungen überprüfen
3. Problemstatus zuordnen
4. Problemaufgabenstatus zuordnen
5. Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell
6. Basis-Plugins vorbereiten
7. Basis-Plugins wiederherstellen
8. Blockierende und warnende Änderungen auflösen
9. Aktive Datensätze migrieren
10. Inaktive Datensätze migrieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blockierende Änderungen auflösen

Wenn blockierende Änderungen in Ihrer Instanz erkannt werden, ist dies nicht mit dem Problemzustandsmodell kompatibel, und Sie müssen sie lösen, bevor Sie das Problem Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Prüfen und beheben Sie alle blockierenden Änderungen.
   Weitere Informationen zu Änderungen, die eine Aktivierung des Problemstatusmodell-Plugins blockieren, finden Sie im Artikel KB0819060 in der HI Knowledge Base.
2. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**.

Nächste Maßnahme
Blockierende Änderungen überprüfen.

Blockierende Änderungen überprüfen

Warnende Änderungen blockieren nicht die Aktivierung des Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugins.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu warnenden und informativen Änderungen und ihrer Lösung finden Sie im Artikel Problem Management Migration Utility – How to resolve detected modifications [KB0819196] (Wie erkannte Änderungen gelöst werden) in der HI Knowledge Base.

Prozedur

1. Prüfen und beheben Sie alle warnenden Änderungen.
   Warnende Änderungen, können aber, auch wenn sie anfänglich nicht blockieren, blockierend werden, wenn Sie das Problem State Model-Plugin aktivieren. Sie müssen sie beheben, bevor Sie Ihre Datensätze migrieren können.
2. Zeigen Sie informationellen Änderungen an.

   Informative Änderungen enthalten nur Informationen zu den von Ihnen vorgenommenen Änderungen, die sich nicht auf die Migration auswirken.
3. Wenn Sie Warnungen gelöst haben, klicken Sie auf **Prüfungen ausführen**.
4. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Nächste Maßnahme
Problemstatus zuordnen.

Problemstatus zuordnen

Definieren Sie, wie Problemdatensätze aktualisiert werden, wenn Sie die Datensätze migrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie in dieser Phase Informationen für alle Pflichtfelder an.
   Die erforderlichen Feldwerte werden verwendet, wenn Sie neue Status auf die vorhandenen Problemdatensätze anwenden.

Hinweis:

- Das Feld **Zugewiesen an** wird verwendet, wenn der neue Status über **101 – Neu** hinausgeht und das Problem nicht bereits einem Benutzer zugewiesen ist.
- Wenn Sie das Problem State Model-Plugin aktiviert haben, wird das Feld **Zugewiesen an** gefiltert, sodass nur Benutzer mit der Rolle problem_coordinator, problem_manager oder problem_admin in Frage kommen.
- Die Variable ${current.state} wird durch den Wert und die Bezeichnung des aktuellen Status ersetzt.

2. Ordnen Sie alle aktuellen Problemstatus den neuen Status zu.
   Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Statuszuordnung für die Basissystemversion der Problemdatensätze:

Zuordnung der aktuellen Status zu den neuen Status

Aktueller Status	Neuer Status
1 – Öffnen	101 – Neu
2 – Bekannter Fehler	107 – Geschlossen als Risiko akzeptiert
3 – Ausstehender Change	104 – Korrektur in Bearbeitung
4 – Geschlossen/Gelöst	107 – Als „Korrektur angewendet“ geschlossen

3. Klicken Sie auf **Nicht zugeordnete Status erkennen**, um zu überprüfen, ob einer der Status nicht zugeordnet ist.
   Wenn ein Status nicht zugeordnet ist, müssen Sie eine Zuordnung angeben.

Nächste Maßnahme

Problemaufgabenstatus zuordnen.

Problemaufgabenstatus zuordnen

Definieren Sie, wie Problemaufgaben-Datensätze aktualisiert werden, wenn Sie die Datensätze migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie in dieser Phase Informationen für alle Pflichtfelder an.
   Die erforderlichen Feldwerte werden verwendet, wenn Sie neue Status auf die vorhandenen Problemaufgabendatensätze anwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Das Feld **Zugewiesen an** wird verwendet, wenn der neue Status über **151 – Neu** hinausgeht und die Problemaufgabe noch keinem Benutzer zugewiesen ist.
- Wenn Sie das Problem State Model-Plugin aktiviert haben, können Sie nur Benutzer mit der Rolle problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager oder problem_admin zuweisen.
- Die Variable ${current.state} wird durch den Wert und die Bezeichnung des aktuellen Status ersetzt.

2. Ordnen Sie alle aktuellen Problemaufgabenstatus den neuen Status zu.
   Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Statuszuordnung für die Basissystemversion der Problemaufgaben-Datensätze:

Zuordnung der aktuellen Status zu den neuen Status

Aktueller Status	Neuer Status
-5 – Ausstehend	151 – Neu
1 – Öffnen	151 – Neu
2 – In Bearbeitung	154 – In Bearbeitung
3 – Vollständig und abgeschlossen	157 – Als „Vollständig“ geschlossen
4 – Unvollständig und abgeschlossen	157 – Als „Abgebrochen“ geschlossen
7 – Übersprungen und abgeschlossen	157 – Als „Abgebrochen“ geschlossen

3. Klicken Sie auf **Nicht zugeordnete Status erkennen**, um zu überprüfen, ob einer der Status nicht zugeordnet ist.
   Wenn ein Status nicht zugeordnet ist, müssen Sie eine Zuordnung angeben.

Nächste Maßnahme

Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell

Sie können das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) in Ihrer Instanz mit der Problem-Management Migration Utility-App aktivieren, die im Store erhältlich ist.

Vorbereitungen

Sorgen Sie dafür, dass blockierende Änderungen gelöst werden, bevor Sie das Plugin aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Blockierende Änderungen auflösen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator muss das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (zuerst in Madrid eingeführt) über das Migrationsdienstprogramm aktivieren, da das Plugin Funktionen enthält, die nicht mit der vorherigen Version von Problem-Management kompatibel sind.

New York Patch 9 oder Orlando Patch 3 oder höher sind erforderlich, damit der Administrator das Problem State Model-Plugin auf einer Instanz sehen und aktivieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie nicht über den erforderlichen Patch verfügen, müssen Sie das Plugin anfordern, da es sich um ein Entwicklungs-Plugin handelt.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin.
   Wenn Sie über die erforderliche Patch-Ebene verfügen, haben Sie Zugriff auf das Plugin und können es aktivieren. Wenn Sie keine Patch-Ebene haben, müssen Sie sie anfordern.

Option	Bezeichnung
Plugin aktivieren (erforderliche Patch-Ebene ist installiert)	**a.** Klicken Sie in der Plugin-Aktivierungsphase des Migrationsauftrags im Migrationsdienstprogramm auf **Plugin anfordern**. **b.** Klicken Sie auf der Seite „System-Plugin“ auf den zugehörigen Link **Aktivieren/Reparieren**. **c.** Klicken Sie auf **Aktivieren**. **d.** Schließen Sie das Formular, und laden Sie es erneut. Der Plugin-Status ändert sich in **Aktiviert**. Sie können zum Migrationsdienstprogramm zurückkehren und mit der Migration fortfahren.
Plugin anfordern	**a.** Klicken Sie in der Plugin-Aktivierungsphase des Migrationsauftrags im Migrationsdienstprogramm auf **Plugin anfordern**. **b.** Machen Sie auf der Seite ServiceNow HI Request Plugin (ServiceNow HI – Plugin anfordern) die erforderlichen Detailangaben. ▪ Zielinstanz: Instanz, auf der das Plugin angefordert wird ▪ Plugin-Name: `com.snc.best_practice_problem.madrid.state_model` ▪ Grund/Kommentare: `Anforderung aus Problem Management Migration Utility` ▪ Wartungsstartzeit auswählen: Wählen Sie Ihre bevorzugte Startzeit aus **c.** Klicken Sie auf **Absenden**. **d.** Sobald das Plugin aktiviert ist, kehren Sie zum Migrationsdienstprogramm zurück und fahren mit der Migration fort.

2. Fahren Sie mit dem Migrationsprozess fort.

Nächste Maßnahme

Basis-Plugins vorbereiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basis-Plugins vorbereiten

Bereiten Sie die Wiederherstellung der Basisfunktionalität vor, die für das von Ihnen geänderte Problemstatusmodell erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können nicht zu einer beliebigen vorherigen Stufe zurückkehren, da Sie das Problem-Management Best Practice — Madrid — State Model-Plugin in dieser Instanz aktiviert haben und die alten Status ungültig sind.

Prozedur

1. Lösen Sie blockierende Änderungen auf.
   a. Klicken Sie für jede blockierende Änderung auf **Änderung anzeigen**.
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bei Upgrade ersetzen**.

      Hinweis:
      Wenn diese Option nicht verfügbar ist, fügen Sie das Feld Bei **Aktualisierung ersetzen** mit zum Formular hinzu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   d. Klicken Sie auf **Zurück**.
2. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**.

Nächste Maßnahme
Basis-Plugins wiederherstellen.

Basis-Plugins wiederherstellen

Reparieren Sie die Plugins in der angegebenen Reihenfolge, um die Basisfunktionalität wiederherzustellen, die für das Problemstatusmodell erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
New York Patch 9 oder Orlando Patch 3 oder höher ist erforderlich, damit Sie das Problem Management Best Practice – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) und das Problem Management Best Practice – Madrid – State Model-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) anzeigen und reparieren können. Vor den genannten Patches hat es sich bei diesen Plugins um Entwicklungs-Plugins gehandelt.

Hinweis:
Wenn Sie nicht über den erforderlichen Patch verfügen, finden Sie im Artikel KB0819196 der HI Knowledge Base weitere Informationen zum Blockieren von Änderungen für die erforderliche Basisfunktionalität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Reparieren Sie die Plugins, eines nach dem anderen.
   a. Reparieren Sie das Plugin, oder wenden Sie das Update Set an (je nach Bedarf).

      Hinweis:
      Bestimmte Plugins enthalten Funktionen für Anwendungen wie Problem-Management.
      Im angegebenen Wissensartikel finden Sie Informationen zu diesen Plugins, mit denen Sie gegebenenfalls die erforderliche Problemfunktionalität wiederherstellen können, ohne dass Sie das Plugin reparieren müssen.

   b. Kehren Sie zum Migrationsauftrag zurück, und markieren Sie das Plugin als repariert.
2. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**.

Nächste Maßnahme
Blockierende und warnende Änderungen auflösen.

Blockierende und warnende Änderungen auflösen

Beheben Sie alle blockierenden Änderungen, und beheben oder prüfen Sie alle warnenden Änderungen, die in Ihrer Instanz erkannt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu blockierenden, warnenden und informativen Änderungen und ihrer Lösung finden Sie im Artikel Problem Management Migration Utility – How to resolve detected modifications [KB0819196] (Wie erkannte Änderungen gelöst werden) in der HI Knowledge Base.

Prozedur

1. Prüfen und beheben Sie alle blockierenden Änderungen.
2. Prüfen und lösen oder verifizieren Sie alle warnenden Änderungen.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie informationellen Änderungen an.
4. Klicken Sie auf **Kontrollen ausführen**, nachdem Sie alle blockierenden Änderungen gelöst und alle warnenden Änderungen entweder gelöst oder überprüft haben.

Nächste Maßnahme
Aktive Datensätze migrieren.

Aktive Datensätze migrieren

Migrieren Sie aktive Datensätze, um die neuen Zuordnungen auf Ihre aktiven Problem- und Problemaufgaben-Datensätze anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Klicken Sie auf **Aktive Datensätze migrieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn keine aktiven Datensätze zum Migrieren vorhanden sind, wird der Migrationsauftrag in die Phase „Inaktive Datensätze migrieren“ verschoben.

Hinweis:
Auch wenn Sie das Migrationsfenster schließen oder den Migrationsauftrag verlassen, wird die Migration der Datensätze fortgesetzt. Wenn Sie auf **Aktive Datensätze migrieren** klicken, zeigt das Migrationsfenster den aktuellen Fortschritt an.

Wenn ein Datensatz nicht migriert werden kann, wird er in einer der zugehörigen Listen aufgeführt:

- Aktualisierung aktiver Probleme fehlgeschlagen
- Aktualisierung aktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen

Überprüfen Sie den Grund für den Fehler, beheben Sie ihn, und migrieren Sie die Datensätze erneut.

Nächste Maßnahme
Inaktive Datensätze migrieren.

Inaktive Datensätze migrieren

Migrieren Sie inaktive Datensätze, um die neuen Zuordnungen auf alle verbleibenden Problem- und Problemaufgaben-Datensätze anzuwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Klicken Sie auf **Inaktive Datensätze migrieren**.

Wenn keine aktiven Datensätze zum Migrieren vorhanden sind, wird der Migrationsauftrag in die Phase „Migriert“ verschoben.

Hinweis:
Auch wenn Sie das Migrationsfenster schließen oder den Migrationsauftrag verlassen, wird die Migration der Datensätze fortgesetzt. Wenn Sie auf **Inaktive Datensätze migrieren** klicken, zeigt das Migrationsfenster den aktuellen Fortschritt an.

Wenn ein Datensatz nicht migriert werden kann, wird er in einer der zugehörigen Listen aufgeführt:

- Aktualisierung inaktiver Probleme fehlgeschlagen
- Aktualisierung inaktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen

Überprüfen Sie den Grund für den Fehler, beheben Sie ihn, und migrieren Sie die Datensätze erneut.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie das Thema Migriert an.

Migriert

Sie haben das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – State Model“ erfolgreich aktiviert und Ihre Problem- und Problemaufgaben-Datensätze auf die neuen Best-Practice-Status aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Datensätze nach der Migration in den zugehörigen Links an.
   Die Datensätze werden in einer der folgenden zugehörigen Listen aufgeführt:
   - Probleme nach Status
   - Problemaufgaben nach Status
2. **Wahlweise:** Wenn ein Datensatz nicht migriert werden konnte, überprüfen Sie den Grund für den Fehler, lösen Sie ihn, und migrieren Sie die Datensätze erneut.
   Die fehlgeschlagenen Datensätze sind in einer der folgenden zugehörigen Listen aufgeführt:
   - Aktualisierung aktiver Probleme fehlgeschlagen
   - Aktualisierung aktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen
   - Aktualisierung inaktiver Probleme fehlgeschlagen
   - Aktualisierung inaktiver Problemaufgaben fehlgeschlagen
3. Klicken Sie auf **Fertigstellen**, um zum Guided Setup zurückzukehren und die Bereinigungsaufgaben auszuführen.

Änderungen

Eine Änderung ist eine Veränderung, z. B. hinzufügen, löschen oder aktualisieren, die Sie für Problem-Management durchführen. Wenn Sie umfangreiche Änderungen vorgenommen haben, müssen Sie möglicherweise blockierende Änderungen überprüfen und lösen.

Weitere Informationen zu Änderungen finden Sie in den folgenden KB-Artikeln:

- Weitere Informationen zu Änderungen, die eine Aktivierung des Problemstatusmodell-Plugins blockieren, finden Sie im Artikel KB0819060 in der HI Knowledge Base.
- Weitere Informationen zu anderen Arten von Änderungen und ihrer Lösung finden Sie im Artikel Problem Management Migration Utility – How to resolve detected modifications [KB0819196] (Wie erkannte Änderungen gelöst werden) in der HI Knowledge Base.

Aktivitäten zur Bereinigung nach der Migration

Nach Abschluss der Hauptmigration müssen Sie einige manuelle Bereinigungen durchführen, damit Ihre Instanz der Basisversion von Problem Management ähnelt.

Die manuelle Bereinigung umfasst folgende Aktivitäten:

- Problemstatusmodelle erneut aktivieren
- Alte Modulmenüs entfernen
- Alte Filter entfernen
- Alte UI-Aktionen entfernen
- Alte Geschäftsregeln entfernen
- Alte UI-Richtlinien entfernen
- Dashboard-Übersicht aktualisieren
- Problemformularlayouts zurücksetzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können diese Aktion überspringen, wenn Sie Ihr Formular nicht geändert haben.

- Nach Problemen aus Incidents suchen
- Alte Prozessformatierer entfernen

Dashboard-Übersicht aktualisieren

Wenn Sie das Problemstatusmodell aktivieren, müssen Sie das Übersichts-Dashboard aktualisieren, um die neuen Status zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Problemübersichts-Dashboard verweisen Sie auf die geschlossenen Probleme, indem Sie Aktiv = false anstelle von Status = 4 festlegen.

Hinweis:
Wenn Sie eigene benutzerdefinierte Dashboards oder Diagramme hinzugefügt haben, müssen Sie diese möglicherweise manuell aktualisieren, da Sie zum Problemstatusmodell migriert haben.

Prozedur

1. Wenn die Meldung Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten angezeigt wird, klicken Sie **hier**.
2. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ).
3. Zeigen Sie mit der Maus auf das Diagramm **Geschlossene Probleme pro Woche**, um das Menü „Inhalt bearbeiten“ anzuzeigen und auszuwählen.
4. Wählen Sie den Filter aus, um den Bedingungsgenerator zu öffnen und die Bedingung von **Problemstatus** ist **4** in **Aktiv** ist **false** zu ändern.
5. Klicken Sie auf **Ausführen**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Zurück**, um zum Dashboard zurückzukehren.

Problem-Management-Plugins

Viele der folgenden Problem-Management-Plugins sind im Basissystem aktiviert. Andere können aktiviert werden, wenn Sie sie verwenden möchten. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Problem-Management aktivieren

Sie können das Problem-Management-Plugin (com.snc.problem) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Problem-Management-Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Problem-Management

Plugin	Beschreibung
Homepage „Problemübersicht“ [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Dieses Plugin stellt Inhalte für die Homepage „Problemübersicht“ bereit.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit Problem-Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Problem-Management-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, unter anderem Tabellen.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Problem [problem]	Die Tabelle „Problem“ ist eine Erweiterung der Tabelle „Aufgabe“ [task]. Sie übernimmt alle Felder, Regeln und Richtlinien der Aufgabentabelle.

Problem-Management Best Practice – Jakarta aktivieren

Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ führt Suchvorgänge (Auswirkung, Dringlichkeit und Priorität) für Problem-Management ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Aktivieren Sie dieses Plugin nicht, wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor Jakarta durchgeführt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Basisfunktionalität geändert haben, die für das Plugin Problem Management Best Practice – Madrid – State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) erforderlich ist, können Sie das Plugin mit der Migrationsdienstprogramm reparieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

ITSM-Rollen – Problem-Management anfordern

Fordern Sie das ITSM-Rollen-Plugin (com.snc.itsm.roles) an, um, das Plugin „ITSM-Rollen – Problem-Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management) zu aktivieren, um mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Service Desk-Mitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Problem-Management-Prozess haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

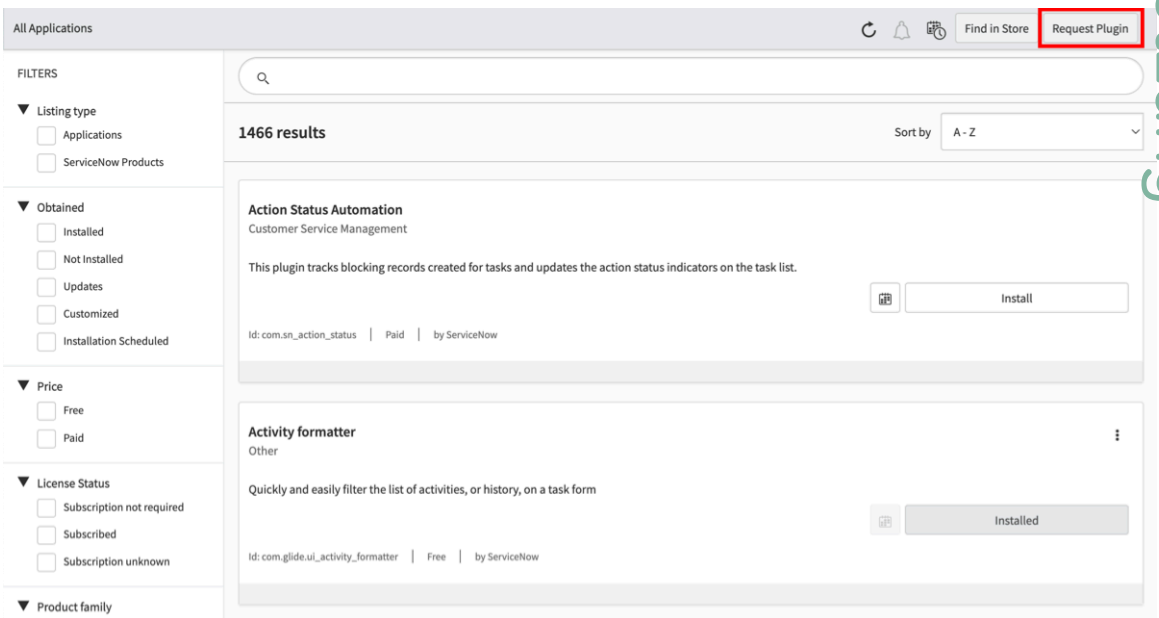
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „ITSM-Rollen“ aktiviert mehrere zugehörige Plugins, z. B. „Business-Stakeholder“ (com.snc_business_stakeholder), „ITSM-Rollen – Incident Management“ (com.snc.itsm.roles.incident_management), „ITSM-Rollen – Problem Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management), „ITSM-Rollen – Change Management“ (com.snc.itsm.roles.change_management) und „ITSM-Rollen – Request Management“ (com.snc.service_management.roles.request_management). Die zugehörigen Plugins aktualisieren das Sicherheitsmodell und führen Rollen für die jeweiligen Produkte ein.

Mit der Einführung der neuen Rollen bietet ITSM mehr Kontrolle über den Zugriff, den Benutzer innerhalb des Prozesses haben.

Prozedur

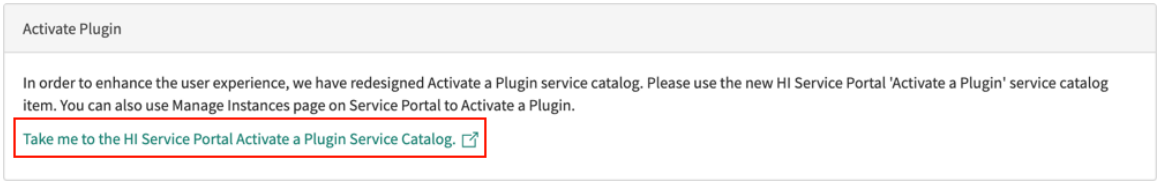
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

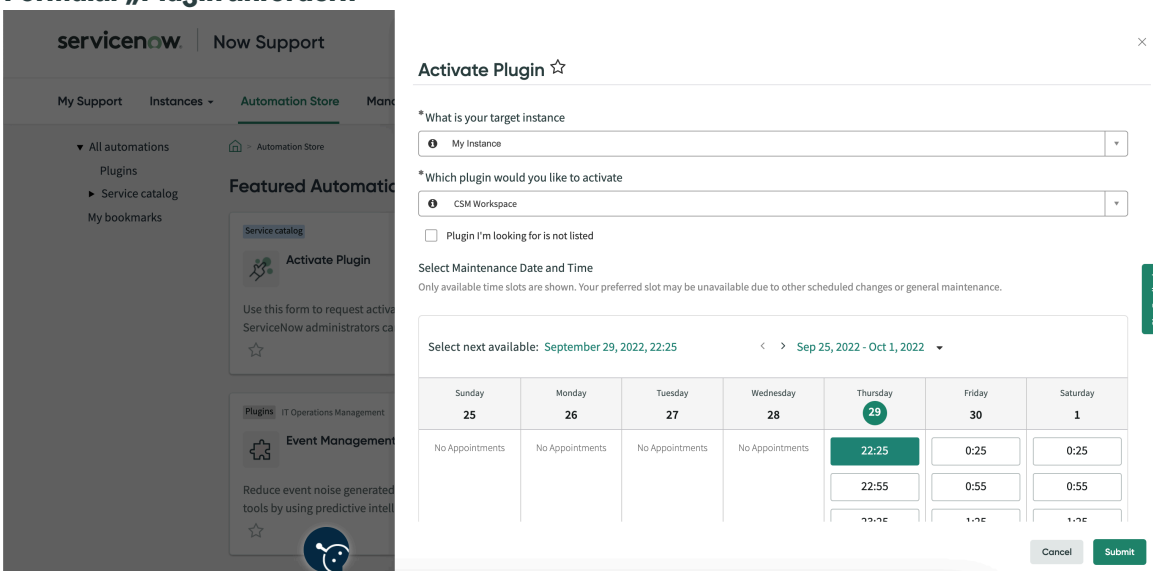
Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Mit ITSM-Rollen – Problem-Management installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen –Problem-Management“ (com.snc.itsm.roles.problem_management) werden mehrere Benutzerrollen installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Problem lesen sn_problem_read	Lesezugriff auf die Problem-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	NA
Problem schreiben [sn_problem_write]	Schreibzugriff auf die Problem-Management-Anwendung und zugehörige Datensätze.	• sn_problem_read • template_editor

Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid

Aktivieren Sie das Plugin Problem-Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid), wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin Problem-Management Best Practice – Madrid identifiziert die Ursache einer Dienstunterbrechung, die von einem bedeutenden oder wiederkehrenden Incident gemeldet wird. Das Plugin führt die folgenden Aktivitäten aus:

- Enthält Rollen für das Problem Management, einschließlich eines Problemanalysten, eines Problemkoordinators, eines Problemmanagers und eines Problemadministrators.
- Enthält Felder zum Aufzeichnen der Kategorie, in der das Problem zuerst gemeldet wurde, des Workaround, der Ursachenhinweise und der Korrekturanmerkungen.
- Sucht nach Wissensartikeln und zeigt sie an.
- Kommuniziert, wenn ein Workaround oder ein Fix verfügbar ist.
- Löscht das Feld **Zugewiesen an** bei Ändern der **Zuweisungsgruppe**.

Hinweis:
Das Plugin ist für die neuen Kunden standardmäßig aktiviert. Bestehende Kunden müssen das Plugin anfordern.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen
Liste der Washington DC-Plugins

Mit Problem Management installierte Komponenten
Bei der Aktivierung des Plugins „Problem Management Best Practice — Madrid“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Problemanalyst [problem_task_analyst]	Arbeitet an einer Problemaufgabe und verwaltet sie über ihren Lebenszyklus.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Problemkoordinator [problem_ coordinator]	Arbeitet an einem Problem oder einer Problemaufgabe und verwaltet sie über den gesamten Lebenszyklus.	problem_task_analyst und itil
Problemmanager [problem_ manager]	Verantwortlich für den gesamten Problem Management-Prozess und kann Einstellungen für das Problem Management konfigurieren sowie als Problemkoordinator fungieren.	problem_ koordinator
Problemadministrator [problem_admin]	Verantwortlich für den gesamten Problem Management-Prozess sowie für das Löschen von Problemen und Problemaufgaben.	problem_ manager

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM-Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins „IRSM Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen. **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell

Mit dem Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) werden neue Status für Best Practices und geführte Aktionen zur Navigation im Lebenszyklus eines Problems eingeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die neuen Best Practices sind nicht mit der vorherigen Version von Problem Management kompatibel und erfordern eine Verifizierung, bevor dieses Plugin aktiviert werden kann. Das Plugin ist für die neuen Kunden standardmäßig aktiviert.

Bestandskunden sollten Migrationsdienstprogramm verwenden, um dieses Plugin zu überprüfen und zu ihm zu migrieren.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Aktivieren von „Problem-Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“

Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge), wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) hilft Ihnen, Known Error-Artikel zu erstellen, die bei der Incident-Abwendung helfen. Das Plugin hilft bei folgenden Aktivitäten:

- Einen Known Error-Artikel aus einem Problem erstellen.
- Eine Knowledge Base für Known Error-Artikel erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Mit Problem-Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Problem-Management Best Practice — Madrid — Knowledge-Integration werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Known Error-Artikel [kb_template_known_error_article]	Tabelle zum Speichern von Known Error-Artikeln.

Aktivieren von Problem-Management – ATF-Tests

Sie können das Plugin „Problem-Management – ATF-Tests“ (com.snc.problem.atf) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Liste der Washington DC-Plugins

Konfigurieren Sie das Problemformular

Konfigurieren Sie das Problemformularlayout so, dass es dem Workflow und dem Prozess Ihrer Organisation entspricht. Fügen Sie Felder und Themenlisten hinzu, entfernen Sie sie und passen Sie sie an, erstellen Sie Problemkategorien und ändern Sie Links nach Bedarf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Problemformular im Basissystem ist entsprechend den empfohlenen ITIL-Verfahrensweisen konfiguriert. Bewerten Sie das Formularlayout und -design mit Ihren vorhandenen Geschäftsprozessen und planen Sie die durchzuführenden Änderungen.

Weitere Informationen zur Formularanpassung, die nicht auf dieser Seite beschrieben werden, z. B. zum Hinzufügen unternehmensspezifischer Anmerkungen oder zum Konfigurieren zugehöriger Listen, finden Sie unter Formularverwaltung und Formularlayout konfigurieren .

Auditing ist standardmäßig für die Problemtabelle aktiviert. Der Administrator kann das Formularlayout so konfigurieren, dass die Themenlisten „Audit-Datensätze“ und „Audit-Verlauf“ hinzugefügt werden. Weitere Informationen zu Optionen für die Prüfung einer Tabelle finden Sie unter Prüfung für eine Tabelle aktivieren .

Prozedur

Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.

Auf einige der folgenden Konfigurationsaktivitäten wird nicht vom Problemformular aus zugegriffen. Diese Aktivitäten sind im Verfahren vermerkt.

Problemformularlayout konfigurieren

Konfigurieren Sie das Problemformular so, dass die gesammelten Informationen für die Prozesse Ihrer Organisation relevant sind. Sie können das Formular leicht ändern, um nur die Felder, Themenlisten und andere Elemente anzuzeigen, die Sie benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü des Problemformulars aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Befolgen Sie die Schritte unter Formularlayout konfigurieren , um eine der folgenden Layoutänderungen durchzuführen.
   Einige dieser Modifikationen sind in dem Beispiel dargestellt.
   - Felder in einem Formular anzeigen oder ausblenden.
   - Zugehörige Liste zu einem Formular hinzufügen.

     Die zugehörigen Listen **Incidents** und **Problemaufgaben** werden standardmäßig angezeigt. Überprüfen Sie die verfügbaren Listen und wählen Sie die entsprechenden Listen aus. Wenn Sie beispielsweise das Auditing für die Problem-Tabelle aktivieren, fügen Sie die zugehörige Liste **Audit-Verlauf** hinzu.

Automatische Übersetzung

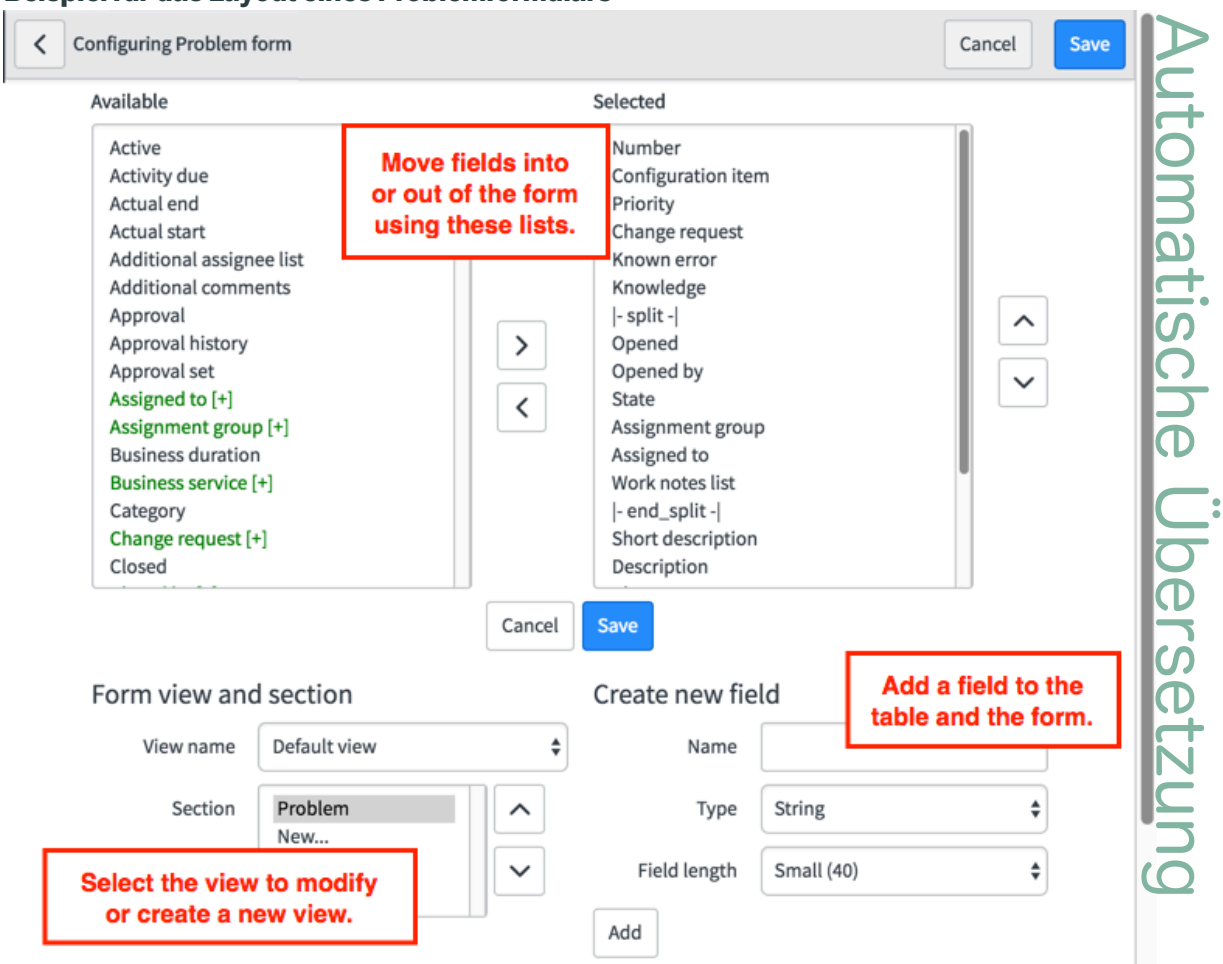
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie einem Formular eine Anmerkung hinzu.
- Erstellen Sie einen Formularabschnitt.
- Betten Sie eine Liste in ein Formular ein.

  Durch diese Aktivität kann die eingebettete Liste wie jedes andere Element im Formular verwendet werden. Außerdem können Techniker Datensätze in der Listenansicht erstellen. Änderungen am Inhalt der eingebetteten Liste werden gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.

Hinweis:
Es gibt weitere Aktivitäten, die im Thema „Formularlayout“ beschrieben werden. Die hier aufgelisteten Elemente werden normalerweise während der Ersteinrichtung konfiguriert.

Beispiel für das Layout eines Problemformulars



Automatische Übersetzung

Ein Pflichtfeld im Bewertungsdialogfeld hinzufügen

Fügen Sie die Pflichtfelder hinzu, die erforderlich sind, um ein Problem oder einen Problemaufgaben-Datensatz im Bewertungsdialogformular vom Status **Neu** in den Status **Bewerten** zu verschieben. Nicht ausgefüllte Felder können Sie jederzeit im Dialogfeld „Bewerten“ ausfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formularabschnitte**.
2. Suchen und öffnen Sie die **Formularansicht des Dialogfelds „Bewerten“** oder die Dialogfeldansicht **PTASK – bewerten-** für den Problemdatensatz bzw. Problemaufgaben-Datensatz.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Formularabschnitte**.
4. Klicken Sie für den Problemdatensatz- bzw. Problemaufgaben-Datensatz in der Liste auf das Problem oder die Problemaufgabe.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Abschnittselemente**.
6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Abschnittelement“

Feld	Beschreibung
Element	Name des Felds, das im Dialogfeld „Bewerten“ angezeigt werden soll
Position	Position des Felds im Dialogfeld „Bewerten“
Typ	Typ des Elements, das Sie in das Formular eingeben möchten, z. B. ein Element oder ein Split
Sys-UI-Abschnitt	Name des UI-Abschnitts, unter dem das Element angezeigt wird
Sys-UI-Formatierer	Name des Formatierers, der zum Anzeigen von Informationen verwendet wird **Hinweis:** Die Informationen zum Formatierer entsprechen nicht dem Wert irgendeines Felds.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Neugestalten des Problemformulars

Mit dem Formular-Designer können Sie Elemente im Problemformular anpassen, um verschiedene Formularansichten zu erstellen, einen Feldnavigator anzuzeigen oder Feldeigenschaften anzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Formularentwurf ist eine Alternative zum Konfigurieren von Formularen, die mehrere Konfigurationsoptionen in einem Werkzeug kombiniert. Sie können Änderungen vornehmen und speichern, dann mit dem geöffneten Problemformular zur Registerkarte „Browser“ zurückkehren und das Formular erneut laden, um die Änderungen zu testen. Mit dem Formular-Designer können Sie die Änderungen, die Sie vornehmen möchten, ausprobieren, um das beste Ergebnis zu erreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars aus **Konfigurieren** > **Formulardesign** um den Formulardesigner in einer neuen Browser-Registerkarte zu öffnen.
2. Befolgen Sie die Anweisungen im Formulardesign , um Elemente im Problemformular anzupassen.

Problemkategorien konfigurieren

Konfigurieren Sie Problemkategorien, um eine verfeinerte Methode zum Überwachen und Melden von Problemen bereitzustellen. Fügen Sie Kategorien und Unterkategorien aus der Liste der Problemkategorien oder Unterkategorien bzw. entfernen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Befolgen Sie die Schritte in Optionen für eine Auswahlliste definieren , um Ihre Problemkategorien einzugeben.

Zuweisungsregeln für Probleme definieren

Nachdem ein Problem protokolliert wurde, muss es der entsprechenden Gruppe oder Person zugewiesen werden, damit das Problem behoben werden kann. Sie können Zuweisungsregeln definieren, um den Zuweisungsprozess zu automatisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für das Problem-Management sind einige Zuweisungsregeln vordefiniert. Überprüfen Sie die vordefinierten Zuweisungsregeln und vergewissern Sie sich, dass die zu verwendenden Problem-Zuweisungsregeln aktiv sind. Beispielsweise weist die Zuweisungsregel **Netzwerkproblem** basierend auf der Klasse des Configuration Items das Problem der Gruppe **Netzwerk** zu.

In diesem Verfahren definieren Sie eine Zuweisungsregel, um Datenbankprobleme der Gruppe **Datenbank** zuzuweisen. Dies ist nur ein Beispiel dafür, wie Sie eine Zuweisungsregel definieren können. Die Zuweisungsregel **Datenbankproblem** ist bereits im Basissystem verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Zuweisung** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Informationen aus.
   - **Name**: Datenbankprobleme
   - Registerkarte oder Abschnitt **Betrifft**:
     - **Tabelle**: Problem [problem]
     - **Bedingungen**: Legen Sie per Dot-Walk **[Configuration Item.Class] [is] [Database]** fest.
   - **Gruppe** auf der Registerkarte oder im Abschnitt **Zuweisen an**: **Datenbank**
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Testen Sie die Zuweisungsregel, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.

b. Füllen Sie das Problemformular aus, und wählen Sie ein Configuration Item mit der Klasse **Datenbank** aus.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

d. Öffnen Sie das Problem und vergewissern Sie sich, dass die Zuweisungsgruppe hinzugefügt wurde.

Problem als ein schwerwiegendes Problem kategorisieren

Sie können ein Problem priorisieren und hervorheben, dass es einer Überprüfung bedarf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

- Wenn das Problem Management Best Practice – Madrid-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert ist, konfigurieren Sie das Problemformular so, dass das Kontrollkästchen **Schwerwiegendes Problem** enthalten ist, und fügen Sie das Feld **Major problem review (Überprüfung des schwerwiegenden Problems)** zur Registerkarte **Auflösungsinformationen** hinzu.
- Wenn das Problem Management Best Practice – Madrid-Plugin (com.snc.best_practice.problem.madrid) nicht aktiviert ist, fügen Sie das Feld **Ergebnis der Prüfung** zur Registerkarte **Abschlussinformationen** hinzu.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Problemdatensatz, um ihn als schwerwiegendes Problem einzustufen.
2. Aktivieren Sie die Checkbox **Schwerwiegendes Problem**.
   Das Feld **Arbeitsnotizen** ist obligatorisch. Entweder wird das Feld **Major problem review (Überprüfung des schwerwiegenden Problems)** auf der Registerkarte **Auflösungsinformationen** oder das Feld **Ergebnis der Prüfung** im Abschnitt **Abschlussinformationen** angezeigt.
3. Füllen Sie das Feld **Ergebnis der Prüfung** aus, um die Prüfungsergebnisse und gelernten Lektionen zu dokumentieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Probleme behandeln

Verstehen, wie ein „Problem“ und eine „Problemaufgabe“ in den Status „Problem“ oder „Problem“ erstellt, bewertet, untersucht und behoben werden.

Probleme erstellen

Ein Problem ist eine Ursache für einen oder mehrere Incidents. Erstellen Sie ein Problem, um die Hauptursache der Incidents zu ermitteln, und versuchen Sie zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_manager oder problem_coordinator

Wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) nicht aktiviert haben, siehe Ein Problem erstellen (veraltet).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können einen Problemdatensatz manuell aus dem Problemmodul generieren.
- Sie können ein Problem aus einem Incident generieren.
- Sie können einen Datensatzersteller anlegen, um Probleme aus dem Service Catalog zu protokollieren.
- Außerdem können Sie ein Problem aus einer E-Mail generieren, wenn eine entsprechende Aktion bei eingehender E-Mail konfiguriert ist.

Prozedur

1. Erstellen Sie das Problem mit einer dieser Optionen.

Option	Bezeichnung
Aus dem Problemmodul	Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.
Von einem Incident	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Klicken Sie im Kontextmenü auf **Problem erstellen**. **Hinweis:** Verwenden Sie die Eigenschaft **Liste von Attributen (durch Komma getrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen** (`com.snc.problem.create_from_incident.attribu`t um Felder auf dem Incident-Formular anzugeben. Die Werte dieser Felder werden in die entsprechenden Felder des Problem-Formulars kopiert.

2. Füllen Sie die Felder des Problem-Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Problemformular
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Problem geht in den Status **Neu** über. Wenn Sie die Pflichtfelder ausgefüllt haben, die zum Verschieben eines Problemdatensatzes in den Status **Bewerten** erforderlich sind, wird der Problemdatensatz direkt in den Status **Bewerten** verschoben. Wenn Sie ein zusätzliches Feld für den Bewertungsstatus hinzufügen möchten, müssen Sie das Feld unter hinzufügen **System-UI** > **Formularabschnitte**. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Pflichtfeld im Bewertungsdialogfeld hinzufügen.

Nächste Maßnahme

Bewerten Sie das Problem.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Problem erstellen (veraltet)

Ein Problem ist eine Ursache für einen oder mehrere Incidents. Erstellen Sie ein Problem, um die Hauptursache der Incidents zu ermitteln, und versuchen Sie zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Erstellen Sie das Problem mit einer dieser Optionen.

Option	Bezeichnung
Aus dem Problemmodul	Navigieren zu **Problem** > **Neu erstellen:**.
Von einem Incident	**a.** Öffnen Sie den Incident. **b.** Klicken Sie im Kontextmenü auf **Problem erstellen**.

2. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unterFormular „Veraltetes Problem“.
3. Um Arbeitsnotizen für das Problem einzugeben, klicken Sie auf die Registerkarte **Notizen**.
   Wenn Sie ein Problem anfänglich erstellen und speichern, ist die Eingabe von Notizen im Feld **Arbeitsnotizen** nicht obligatorisch. Wenn Sie die Priorität des Problems ändern, indem Sie für ein vorhandenes Problem andere **Auswirkungen** oder **Dringlichkeitswerte** auswählen, wird das Feld **Arbeitsnotizen** obligatorisch.

   Hinweis:
   Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

4. Um Notizen darüber einzutragen, warum das Problem geschlossen wurde, klicken Sie auf die Registerkarte **Schließungsinformationen** und geben Sie die Informationen ein.
   Das Datum, an dem das Problem geschlossen wurde, und der Benutzer, der es geschlossen hat, wird automatisch ausgefüllt.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Bewerten Sie das Problem.

Bewerten Sie ein Problem

Bewerten Sie ein Problem, um festzustellen, ob das Problem einer gründlichen Untersuchung bedarf.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_manager oder problem_coordinator
- Aktivieren Sie das Plugin Problem-ManagementBest Practice – Madrid – Statusmodell (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um die neuen Best-Practice-Status und geführten Aktionen zum Navigieren im Lebenszyklus eines Problems zu erhalten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der Bewertung eines Problems werden Umfang und Ausmaß des Problems sowie dessen Ursache und Wirkung analysiert.

Prozedur

Klicken Sie auf **Bewerten** und füllen Sie die Pflichtfelder aus.



Nach der Bewertung des Problems können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie bestätigt haben, dass das Problem untersucht und gelöst werden muss, tritt das Problem in den Status **Ursachenanalyse** ein.

Einem Problem mehrere Incidents hinzufügen

Fügen Sie einem Problem mehrere Incidents hinzu, um zu vermeiden, dass für Incidents, die dasselbe Problem haben, mehrere Probleme entstehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Problemdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Incidents**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie aus der Liste die Datensätze aus und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.

   Die ausgewählten Incidents werden unter der Registerkarte **Incidents** angezeigt.

   Sie können den Erweiterungspunkt `global.MRABulkAddRecordsFilter` für eine Implementierung des Hinzufügens eines oder mehrerer zugehöriger Incident-Datensätze zu einem einzelnen Problem verwenden.

Erweiterungspunkt für Problem-Management

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

`global.MRABulkAddRecordsFilter` ist ein generischer Erweiterungspunkt, den Sie zum Anhängen zugehöriger Datensätze verwenden können. Sie können die Implementierung hinzufügen, um eine Mehrfachdatensatz-Assoziation zum Anhängen der Datensätze zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie bereits Implementierungen mit dem alten Erweiterungspunkt `global.BulkAddIncidentsFilter` in früheren Versionen erstellt haben, können Sie diesen Erweiterungspunkt weiterhin für Ihre vorhandenen benutzerdefinierten Implementierungen verwenden. Der Erweiterungspunkt `global.BulkAddIncidentsFilter` wird jedoch in Zukunft als veraltet markiert. Sie werden aufgefordert, Ihre Implementierung zum Erweiterungspunkt `global.MRABulkAddRecordsFilter` zu migrieren. Wenn Sie Implementierungen erstellen, verwenden Sie den Erweiterungspunkt `global.MRABulkAddRecordsFilter`, um einem Problem einen oder mehrere Incident-Datensätze hinzuzufügen.

Konfigurationselemente einem Problem zuordnen

Ordnen Sie mehrere betroffene oder beeinträchtigte Konfigurationselemente (CIs) einem Problem zu, um alle Konfigurationselemente zu ermitteln, die von demselben Problem betroffen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Feld **Konfigurationselement**, wenn ein einzelnes CI die Ursache des Problems ist, und die zugehörige Liste **Betroffene CIs** oder **Betroffene Services/CIs**, wenn das Problem mehrere CIs betrifft.

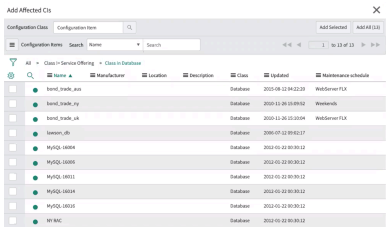
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz, dem Sie Konfigurationselemente zuordnen möchten.
3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

Konfigurationselemente zuordnen

Optionen	Vorgehensweise
Konfigurationselement	**a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ). **b.** Wählen Sie das Konfigurationselement aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.
Betroffene CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Vorgehensweise
	Hinweis: Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert, und Konfigurationselemente mit Prinzipalklasse werden ausgewählt. Die Filterfunktion „Prinzipalklasse“ gilt für neue Kunden, die mit Release Paris beginnen.  **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.
Betroffene Services/CIs	**a.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie Konfigurationselemente aus. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Serviceangebot herausgefiltert. **c.** Klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**. **Hinweis:** Wenn Betroffene Services/CIs nicht im Formular angezeigt werden, konfigurieren Sie das Formularlayout.

Die Ursache eines Problems untersuchen

Identifizieren Sie die Ursache des Problems, um wiederkehrende Incidents dauerhaft zu analysieren, nachzuverfolgen und zu lösen.

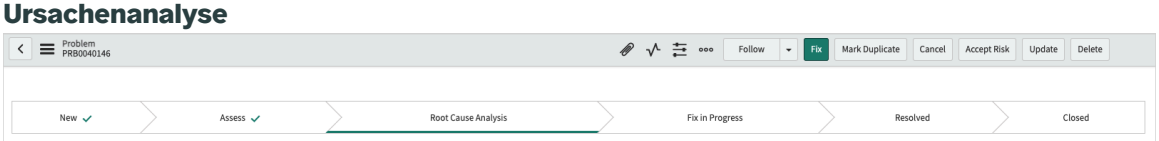
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie das Plugin „Problem-Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um die neuen Best Practice-Status und geführte Aktionen für die Navigation im Lebenszyklus eines Problems zu erhalten. Details finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Ursachenanalyse



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Sie können eine der folgenden Aufgaben ausführen.
Wenn Sie einen Known Error-Artikel für dieses Problem oder ein ähnliches Problem erstellt haben, können Sie den Verweis auf diesen Artikel in dem Feld **Primärer Known Error-Artikel** hinzufügen.

Hinweis:
Das Feld **Primärer Known Error-Artikel** ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktivieren.

Nächste Maßnahme
Sie können das Problem lösen und abschließen. Sie können auch einen Change Request erstellen, um eine Lösung für das Problem zu implementieren.

Ein Problem lösen und abschließen

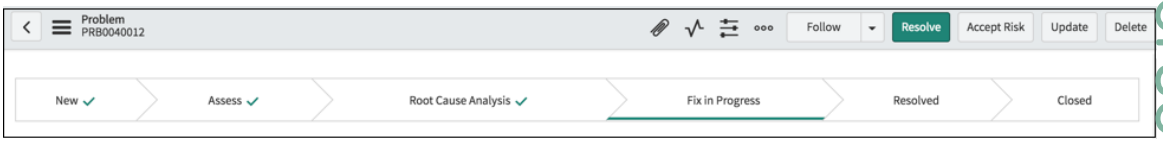
Lösen Sie das Problem und fügen Sie eine detaillierte Notiz zur Lösung hinzu, um später darauf zurückgreifen zu können.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager
- Aktivieren Sie das Plugin Problem-ManagementBest Practice – Madrid – Statusmodell (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um die neuen Best-Practice-Status und geführten Aktionen zum Navigieren im Lebenszyklus eines Problems zu erhalten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren von Problem-Management Best Practice – Madrid – Statusmodell.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Lösen**.



   Das Problem tritt in den Status **Gelöst** ein, und zwar mit dem **Auflösungscode Korrektur angewendet**.

2. Klicken Sie auf **Abschließen**.



   Das Problem tritt in den Status **Geschlossen** ein, und zwar mit dem **Auflösungscode Korrektur angewendet**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn ein Problem geschlossen oder abgebrochen wird, werden alle zugehörigen offenen Problemaufgaben abgebrochen, sofern Sie die Problem Management-Eigenschaft **Offene Problemaufgaben beim Schließen eines Problems abbrechen** (*problem.closed.cancel_open_tasks*) auswählen.
- Wenn ein Problem geschlossen ist, können Sie weiterhin Problemaufgaben erstellen, sofern Sie die Problem Management-Eigenschaft **Kann eine Problemaufgabe für ein geschlossenes Problem erstellen?** (*problem.closed.can_create_tasks*) auswählen.

Sie können das Problem auch dann erneut analysieren, nachdem es geschlossen wurde, indem Sie auf **Erneut analysieren** klicken. Der Status des Problems ändert sich von **Geschlossen** zu **Ursachenanalyse**. Die folgenden Problemverwaltungseigenschaften steuern, wer das Problem erneut analysieren kann:

- **Wer darf ein abgebrochenes Problem erneut analysieren?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- **Wer kann ein Risikoakzeptanzproblem (Status „Geschlossen“) erneut analysieren?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- **Wer kann ein abgeschlossenes Problem erneut analysieren?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

Wenn alle zugehörigen Aufgaben in der Problem Management-Eigenschaft **„-Liste der verwandten Aufgabendatensätze (durch Komma getrennt) zum Nachverfolgen als Korrekturen für dieses Problem“ aufgeführt sind. Wird verwendet, um den Koordinator zu benachrichtigen, wenn alle zugehörigen reparierten Datensätze abgeschlossen oder storniert sind. Wenn z. B. incident.problem_id, change_request.parent** (*problem.fix.records*) abgeschlossen sind, wird eine entsprechende Benachrichtigung an den Problemkoordinator gesendet.

Hinweis:

Wenn Sie diese Eigenschaft so ändern, dass neue Tabellen enthalten sind, müssen Sie auch eine entsprechende Geschäftsregel erstellen, damit die Funktion insgesamt ordnungsgemäß verwendet werden kann. Für die Change-Anforderung lautet die Geschäftsregel z. B. *Check Related Problem Fixes - Change Req*.

Change Request aus einem Problem erstellen

Nachdem Sie das Problem untersucht und eine Ursachenanalyse durchgeführt haben, können Sie verstehen, ob das Problem gelöst werden kann oder ob Sie einen temporären Workaround für das Problem finden sollten. Wenn das Problem behoben werden kann, implementieren Sie das Update oder die Lösung für das Problem.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: problem_coordinator oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Lösung für ein Problem implementieren, indem Sie ein Standard-Change-Verfahren anwenden und testen, um die Wiederherstellung des Services zu bestätigen. Für einen normalen Change stellen Sie eine Anforderung eines Changes (Request For Change, RFC). Das Change Advisory Board (CAB) muss den RFC genehmigen, bevor eine Lösung auf das Problem angewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen** und öffnen Sie einen Problemdatensatz.
2. Führen Sie im Kontextmenü eine der folgenden Aktivitäten aus.
   Ein Change Request wird erstellt, um die Lösung für das Problem zu implementieren.

Fügen Sie einem Problem mehrere Change Requests hinzu

Fügen Sie einem Problem mehrere Change Requests hinzu, um alle Requests zu erfassen, die Sie zur Lösung des Problems implementieren müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Problemdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Registerkarte **Change Requests**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie aus der Liste die Datensätze aus und klicken Sie auf **Auswahl hinzufügen**.
   Die ausgewählten Change Requests werden unter der Registerkarte **Change Requests** angezeigt.

Problemaufgaben erstellen

Problemaufgaben sind die Art und Weise, wie der Problemkoordinator Fachexperten um Hilfe bei Ursachenidentifizierung und Lösungsvorschlag für ein Problem bittet. Teilen Sie das Problem in mehrere Problemaufgaben auf, um die Untersuchung zu unterstützen. Sie können die Problemaufgaben verschiedenen Zuweisungsgruppen oder Benutzern zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager oder problem_task_analyst

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz, für den Sie eine Problemaufgabe erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der Themenliste des Problemdatensatzes auf **Problemaufgaben** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie eine der folgenden Problemaufgaben aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unterFormular „Problemaufgabe“..
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Problemaufgabe geht in den Status **Neu** über. Wenn Sie die Pflichtfelder ausgefüllt haben, die zum Verschieben eines Problemdatensatzes in den Status **Bewerten** erforderlich sind, wird der Problemdatensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

direkt in den Status **Bewerten** verschoben. Wenn Sie ein zusätzliches Feld für den Bewertungsstatus hinzufügen möchten, müssen Sie das Feld unter hinzufügen **System-UI** > **Formularabschnitte**. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Pflichtfeld im Bewertungsdialogfeld hinzufügen.

Nächste Maßnahme
Bewerten Sie die Problemaufgabe.

Problemaufgaben bewerten

Bewerten Sie eine Problemaufgabe, um die Durchführbarkeit der Aufgabe zu ermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der Beurteilung einer Problemaufgabe werden Umfang und Ausmaß der Aufgabe sowie deren Ursache und Wirkung analysiert.

Prozedur

1. Klicken **Bewerten**.



Die Problemaufgabe geht in den Status **Bewerten** über. Sie können überprüfen, ob genügend Informationen zur Bearbeitung der Aufgabe vorhanden sind oder ob die Aufgabe abgebrochen werden soll.

2. Nachdem Sie die Aufgabe bewertet haben, führen Sie die folgenden Aktionen aus.



Nächste Maßnahme
Lösen Sie die Problemaufgabe.

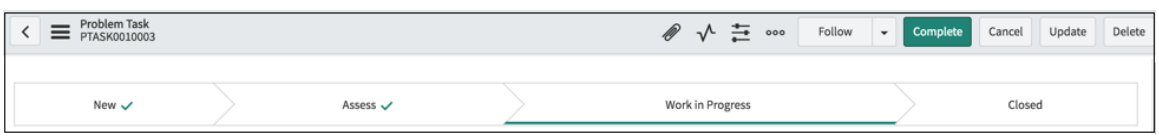
Problemaufgaben abschließen

Lösen Sie und schließen Sie die Problemaufgabe ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager oder problem_task_analyst

Prozedur

Klicken Sie auf **Abschließen**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Problemaufgabe geht in den Status **Geschlossen** mit dem **Abschlusscode Abgeschlossen** über.

Hinweis:
Sie können die Problemeigenschaften so konfigurieren, dass eine Aufgabe auch nach dem Schließen erneut analysiert wird, indem Sie auf klicken **Erneut bewerten** klicken. Der Status der Aufgabe ändert sich von **Geschlossen** zu **Bewerten**. Nachdem alle Problemaufgaben abgeschlossen oder abgebrochen wurden, wird eine Benachrichtigung an den Problemkoordinator gesendet.

Zugehörigen Incidents von einem Problem aus lösen

Wenn Sie ein Problem als gelöst ansehen, können die zugehörigen Incidents mit dem Status **Warten** mithilfe einer UI Action aus dem **Problemformular** gelöst werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Thema betrifft nur Probleme mit veralteten Releases – von Jakarta bis London.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein gelöstes Problem, das zugehörige Incidents hat.
2. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Incidents lösen**.
3. Geben Sie Werte in die Pflichtfelder ein.

Hinweis:
Nur die Incidents mit dem Status **Warten** und mit **Auf Problem wartend** als Grund für Warten können gelöst werden.

Der Status der Incidents der problembezogenen Liste wird in **Gelöst** geändert, und Arbeitsnotizen werden zum Aktivitätsfeed hinzugefügt.

Das Ergebnis eines Problems mitteilen

Dokumentieren Sie die Ursache und die Lösung eines Problems, um eingehende Incidents schnell zu lösen und zu vermeiden, dass weitere Probleme bei demselben Problem auftreten.

Workaround für Probleme mitteilen

Dokumentieren und teilen Sie einen Workaround mit, damit andere wissen, dass Sie sich des Problems bewusst sind. Der Workaround ist eine temporäre Methode, um Serviceausfälle zu beseitigen und die Auswirkungen eines Problems zu verringern, für das noch keine tatsächliche Lösung verfügbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin,problem_manager oder problem_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Workaround mitteilen möchten, wird eine Benachrichtigung an zugehörige Incidents gesendet, dass ein Workaround verfügbar ist. Der Incident-Vorgang ist so konzipiert, dass er die Workaround-Informationen verwendet oder den Benutzer darüber informiert. Weitere Informationen zur Benachrichtigung finden Sie unter Synchronisation zwischen Incident- und Problemdatensätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz.
3. Geben Sie die Informationen in ein **Analyseinformationen** > **Workaround** an.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Workaround mitteilen**.

Workaround mitteilen (veraltet)

Sie können einen Problemumgehungshinweis in einen Problemdatensatz eingeben und dann die Informationen in alle zugehörigen Incidents hochladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem zugehörigen Link **Workaround mitteilen** auf dem Problemformular vermeiden Sie die Notwendigkeit, jeden Incident, der sich auf das Problem bezieht, manuell zu aktualisieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Problem, für das Sie einen Workaround bereitstellen möchten.
2. Geben Sie die Informationen in das Feld **Workaround** ein.
3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Workaround mitteilen**.
   Die Problemnummer und der Inhalt des Feldes **Workaround** werden dem Aktivitäts-Stream für alle zugehörigen Incidents hinzugefügt. Standardmäßig generieren alle Einträge in einem Feld für Incident-Aktivitäts-Streams eine E-Mail-Benachrichtigung an den **Anrufer**, den Sie im Incident-Formular angeben.

   Wenn Sie einen Workaround bei aktivierter Gruppen-Bereitschaftsrotationsplanung mitteilen, stoppt das System die Eskalationen für die zugehörigen Incidents. Die Eskalation wird angehalten, da ein Workaround verfügbar ist. Diese Aktion vermittelt Wissen effektiv an die entsprechende Zielgruppe, erstellt jedoch keinen Wissensartikel.

Korrektur bekanntgeben

Nachdem Sie die Ursachenanalyse eines Problems abgeschlossen haben und eine Lösung oder Korrektur für dieses Problem gefunden haben, senden Sie Change Requests, um das Problem zu beheben. Durch das Dokumentieren und Mitteilen der Korrektur haben Benutzer die Möglichkeit, die Lösung zu einem Problem zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin,problem_manager oder problem_coordinator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Korrektur bekanntgeben, wird eine Benachrichtigung an zugehörige Incidents gesendet, dass eine Korrektur verfügbar ist. Der Incident-Vorgang dient dazu, die Korrekturinformationen zu verwenden oder den Benutzer darüber zu informieren. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Benachrichtigung finden Sie unter Synchronisation zwischen Incident- und Problemdatensätzen.

Hinweis:
Das Thema bezieht sich auf Probleme, bei denen Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz.
3. Geben Sie die Informationen in ein **Lösungsdetails** > **Hinweise zur Korrektur** an.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Korrektur bekanntgeben**.
   Die Korrekturinformationen werden aus dem Feld **Korrekturnotizen** des Problemformulars in das Feld **Zusätzliche Anmerkungen** des Incident-Formulars kopiert. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Anrufer und den Benutzer gesendet, der dem Incident zugewiesen ist.

Wissensartikel aus Problemen erstellen

Wissensartikel enthalten die Informationen, die eine Organisation behalten und weitergeben möchte. Das Problemformular enthält vier Optionen zum Erstellen von Wissen und zum Mitteilen von Informationen.

Hinweis:
Wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktiviert haben, finden Sie weitere Informationen unter Known Error-Artikel aus Problem erstellen. Das Thema bezieht sich nur auf veraltete Probleme (London oder frühere Versionen).

- Sie können die Checkbox **Wissen** aktivieren und automatisch einen Wissensartikel senden, wenn ein Problem geschlossen wird.
- Sie können einen Problemumgehungshinweis in einen Problemdatensatz eingeben und dann die Informationen in alle zugehörigen Incidents hochladen.
- Sie können sofort einen Knowledge-Artikel aus dem Problem erstellen und nicht warten, bis das Problem behoben ist.
- Sie können einen Wissensartikel in der Kategorie „News“ schnell erstellen und veröffentlichen.

Standardmäßig werden die meisten neuen Artikel als Entwürfe erstellt, und sie durchlaufen einen Überprüfungsstatus, bevor sie veröffentlicht werden. Eine Ausnahme zum Standard-Workflow stellt das Veröffentlichen von Nachrichten aus dem Problemformular dar.

Wenn der Administrator den optionalen Workflow zur Wissensübermittlung aktiviert, werden aus Incidents oder Problemen erstellte Artikel zu Wissensübermittlungen, die über einen anderen Pfad verarbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge-Workflows .

Checkbox „Wissen“ verwenden

Wie bei Incidents generieren Probleme häufig Informationen, die in der Zukunft benötigt werden. Das System kann automatisch einen Wissensartikel senden, wenn ein Problem geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktiviert haben, finden Sie weitere Informationen unter Known Error-Artikel aus Problem erstellen. Das Thema bezieht sich nur auf veraltete Probleme (London oder frühere Versionen).

Sie können die Checkbox **Wissen** aktivieren und automatisch einen Wissensartikel senden, wenn ein Problem geschlossen wird.

Prozedur

1. Aktivieren Sie im Problemformular die Checkbox **Wissen**.
2. Lösen und schließen Sie das Problem.

   Das Schließen des Problems löst die Geschäftsregel `Problem Create Knowledge` aus. Standardmäßig erstellt die Business Rule einen Wissensartikel im Workflowstatus **Entwurf**, der einem Knowledge-Teammitglied zur Überprüfung und Veröffentlichung zur Verfügung steht. Die **Kurzbeschreibung** des Problems wird zur **Kurzbeschreibung** des Artikels, und die **Arbeitsnotizen** des Problems werden zum **Text** des Artikels.

   Wenn der Workflow für die Wissensübermittlung aktiviert ist, werden die **Arbeitsnotizen** des Problems zu einer Wissensübermittlung anstatt zu einem Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge-Workflows .

Known Error-Artikel aus Problem erstellen

Erstellen Sie Known Error-Artikel als Referenzmaterial. Die Known Error-Artikel dokumentieren die Ursache des Problems und den Workaround, um die Incident-Abwendung zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, problem_admin, problem_coordinator oder problem_manager
Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) und das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Artikel über einen Known Error aus einem Problem erstellt haben, wird der Artikel in der Knowledge Base gespeichert und in der Knowledge Management-Anwendung verwaltet. Die Veröffentlichungs- und Löschungsprozesse für einen Knowledge Base-Artikel hängen von Workflows ab, die für die Knowledge Base definiert werden, zu der der Artikel gehört. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge-Workflows .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Problem** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den Problemdatensatz.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Known Error-Artikel erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Link erscheint, wenn das Feld **Primärer Known Error-Artikel** auf der Registerkarte **Analyseinformationen** des Problemformulars leer ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Um den Inhalt des Artikels zu lesen, klicken Sie auf **Artikel anzeigen** unter **Zugehörige Links**.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um nach vorhandenen Artikeln zu Known Errors zu suchen. Die Suche basiert auf Kurzbeschreibung, Kategorie und Thema.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unterKnown Error-Artikelformular.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zur Überprüfung und Genehmigung zu senden. Abhängig von der Knowledge Base, in der der Artikel gespeichert ist, und den Zugriffssteuerungen der Knowledge Base können möglicherweise Benutzer außerhalb des IT-Teams nach diesem Known Error-Artikel suchen, um Unterstützung bei der Incident-Abwendung zu erhalten.

Knowledge veröffentlichen

Sie können sofort einen Knowledge-Artikel aus dem Problem erstellen und nicht warten, bis das Problem behoben ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, knowledge

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – Knowledge Integration“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) aktiviert haben, finden Sie weitere Informationen unter Known Error-Artikel aus Problem erstellen. Das Thema bezieht sich nur auf veraltete Probleme (London oder frühere Versionen).

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem, aus dem Sie einen Wissensartikel veröffentlichen möchten.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Wissen veröffentlichen**.
   Der resultierende Wissensartikel enthält die folgenden Informationen.
   - Die Problemnummer und die **Kurzbeschreibung** werden zur **Kurzbeschreibung** des Wissensartikels.
   - Die **Beschreibung** und die **Problemumgehung** werden zum **Text** des Wissensartikels.
   - Das **Configuration Item** des Problems wird zum **Configuration Item** des Wissensartikels.
   - Das **Thema** des Artikels wird auf **Known Error** festgelegt.

   Standardmäßig erstellt das System einen Wissensartikel im Workflowstatus **Entwurf**. Wenn der Workflow für die Knowledge-Übermittlung aktiviert ist, werden die **Kurzbeschreibung** und die **Arbeitsnotizen** des Problems anstelle eines Artikels in die Knowledge-Übermittlung eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge-Workflows .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem Management Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen und formularinterne Analysen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um die Lösung für Problem Management zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Problem Management . Das Setup mit Anleitung führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Schließen Sie die Konfiguration ab, und führen Sie Datenerfassungsaufgaben 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-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen

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-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

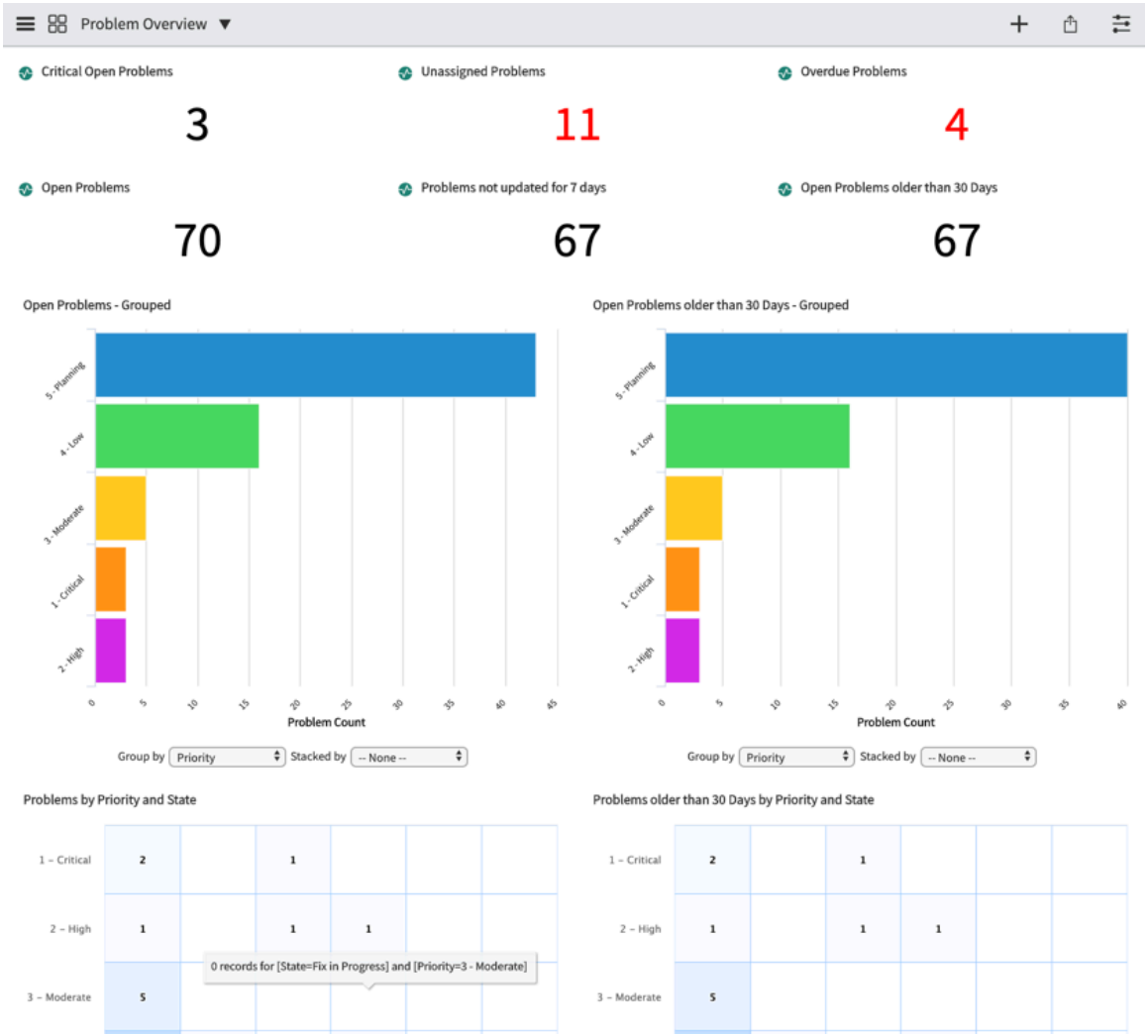
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Dashboard „Problemübersicht“

Dieses Dashboard zeigt den aktuellen Status offener Probleme.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager und Problembearbeiter - Zeigen Sie die aktuelle Anzahl kritischer, überfälliger und nicht zugewiesener Probleme an, um Bereiche zu identifizieren, die ein sofortiges Handeln erfordern.	Keine

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Kritische offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme mit „Priorität 1 - Kritisch“. Dieser Bericht zeigt Ihnen auf einen Blick, wie viele Probleme mit der höchsten Priorität vorliegen.
Nicht zugewiesene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Zugewiesen an“ leer ist. Das sind die Probleme, die Sie zuweisen müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

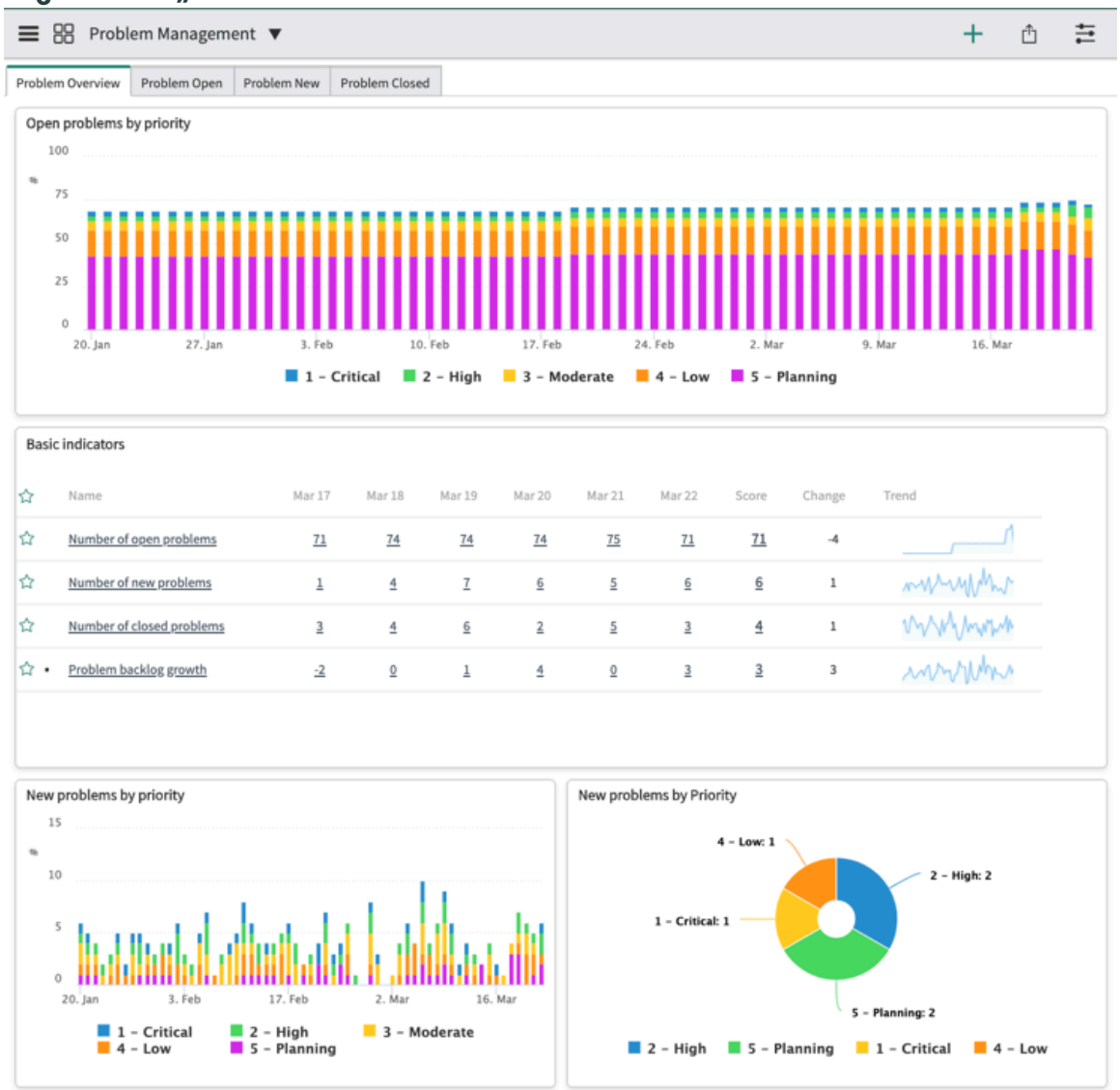
Titel	Typ	Beschreibung
Überfällige Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Eskalation“ = „Überfällig“ ist
Offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme
Probleme, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 7 Tage zurückliegt
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt
Offene Probleme – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme gruppiert nach Priorität
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach Priorität
Probleme nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, gruppiert in einer Matrix aus Priorität und Status
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach einer Matrix aus Priorität und Status
Geöffnete Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geöffneten Probleme, Trend nach „Geöffnet pro Woche“
Geschlossene Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geschlossenen Probleme, Erfassung des Trends nach „Geschlossen pro Woche“

Dashboard „Problem Management“

Verwenden Sie dieses Dashboard, um einen Überblick über den Problem Management-Prozess vom Eröffnen bis zum Schließen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

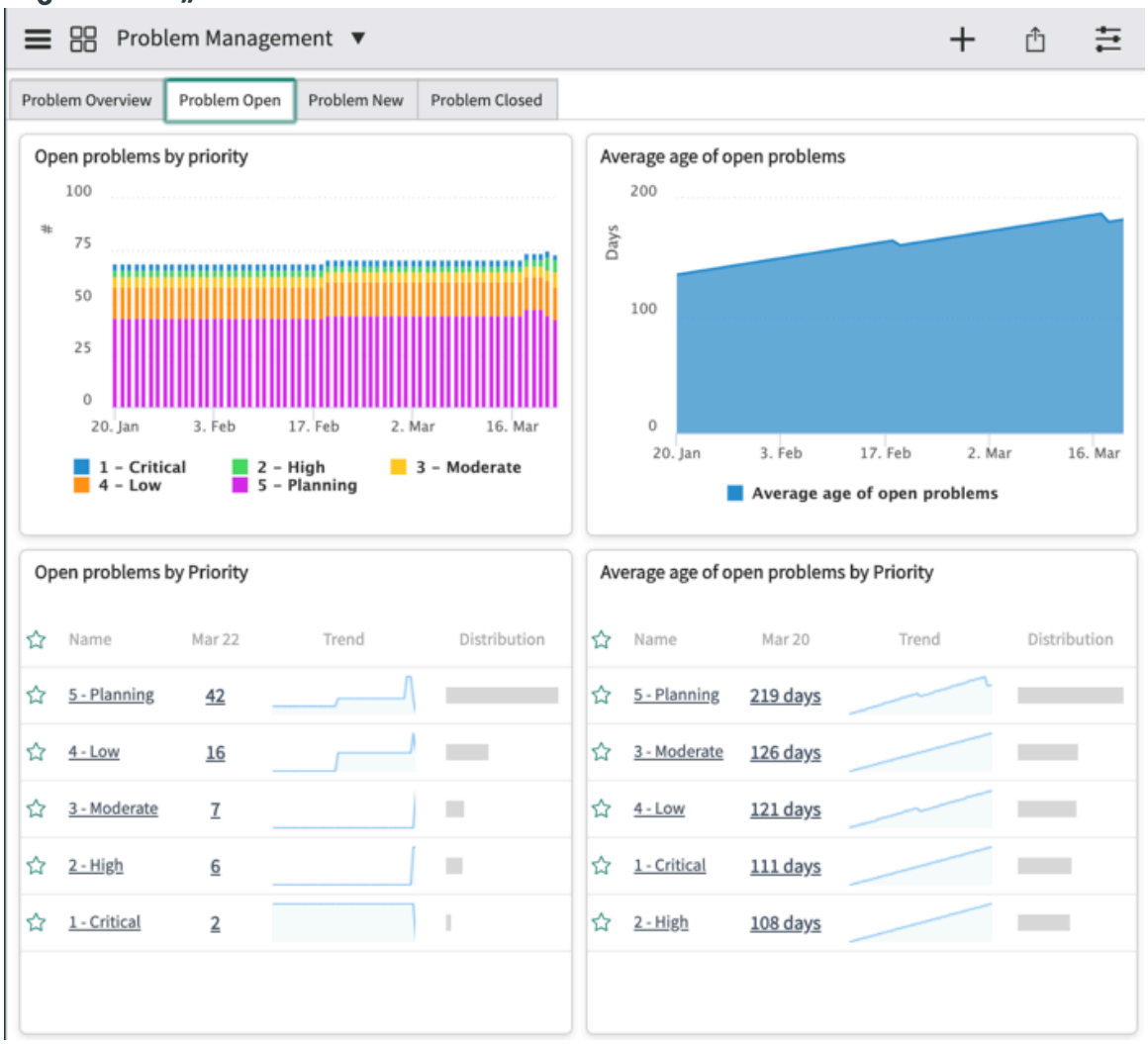
Registerkarte „Problemübersicht“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

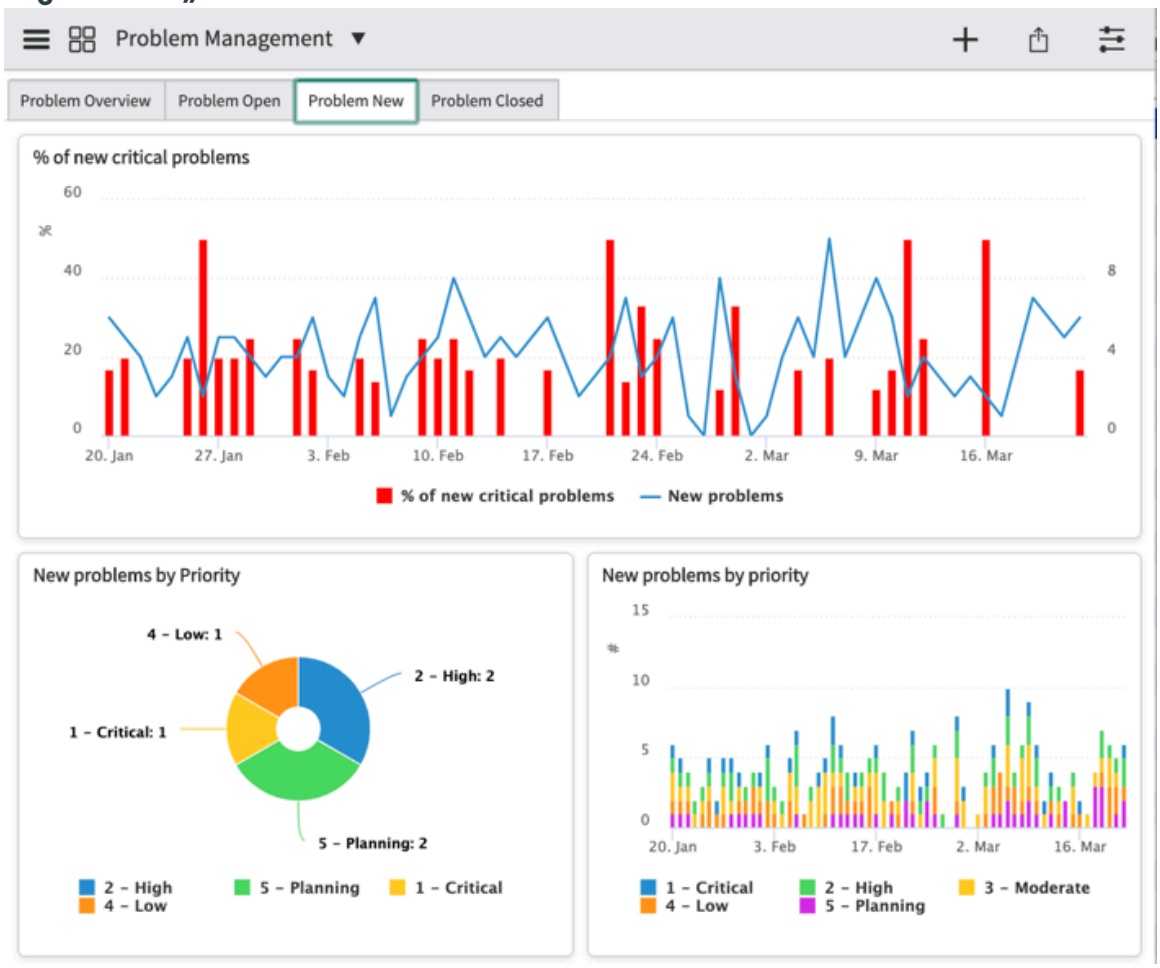
Registerkarte „Offenes Problem“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

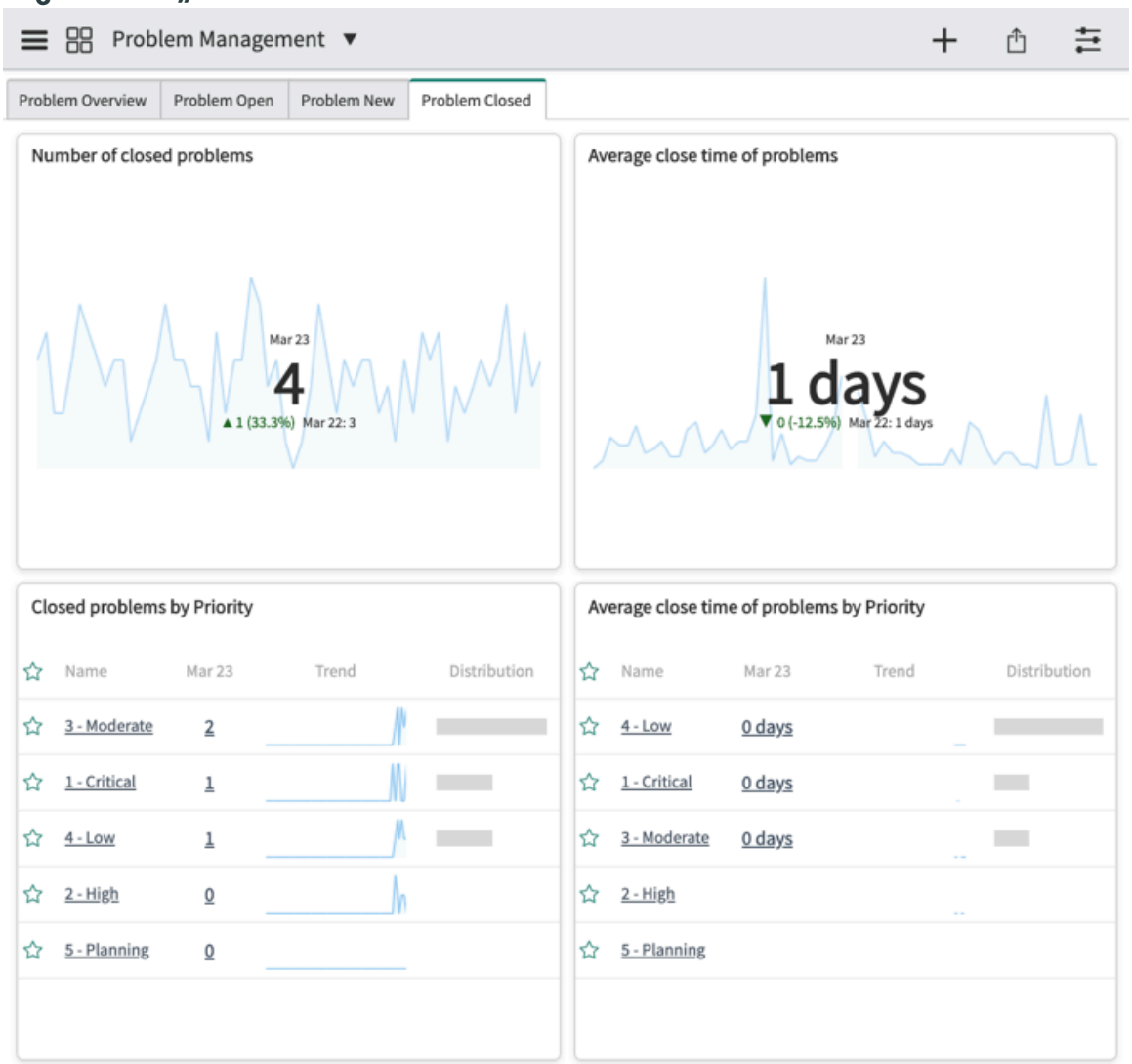
Registerkarte „Problem neu“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Problem - Geschlossen“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager	pa_viewer wird benötigt, um die Liste der Basisindikatoren anzuzeigen

Indikatoren

Anzahl offener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl neuer Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute erstellt wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl geschlossener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute geschlossen wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wachstum des Problem-Backlogs

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Anzahl neuer Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] berechnet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Prozentsatz neuer kritischer Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl neuer Probleme > Priorität = „1 –Kritisch“]] - [[Anzahl neuer Probleme]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Dauer geschlossener Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] / 24 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Gesamtdauer geschlossener Problems

Aufgliederungen

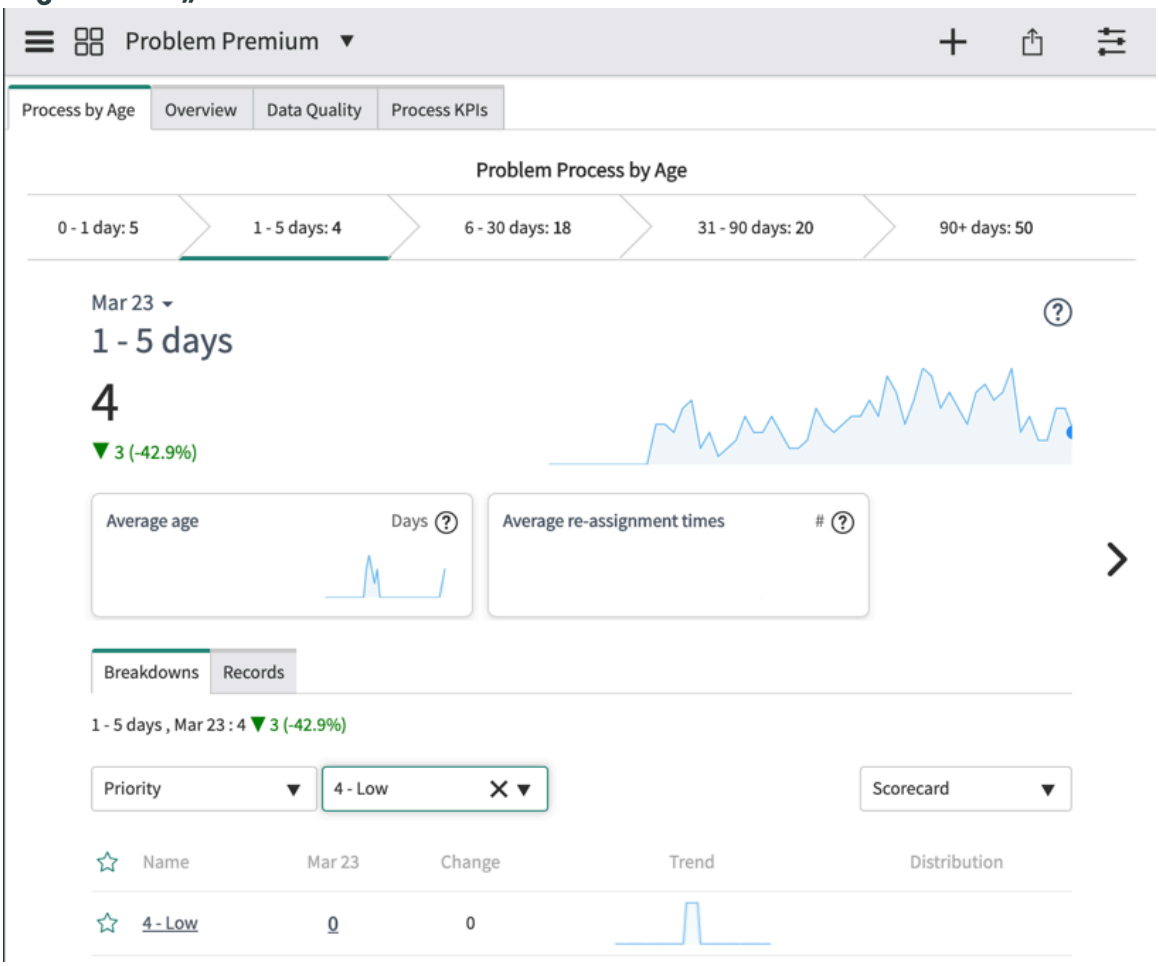
Priorität.

Dashboard „Problem Premium“

In diesem Dashboard werden erweiterte Funktionen wie interaktive Filter und Workbench-Widgets verwendet, um eine umfassende Ansicht von aktuellen und über einen längeren Zeitraum erstellten Problemberichten zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

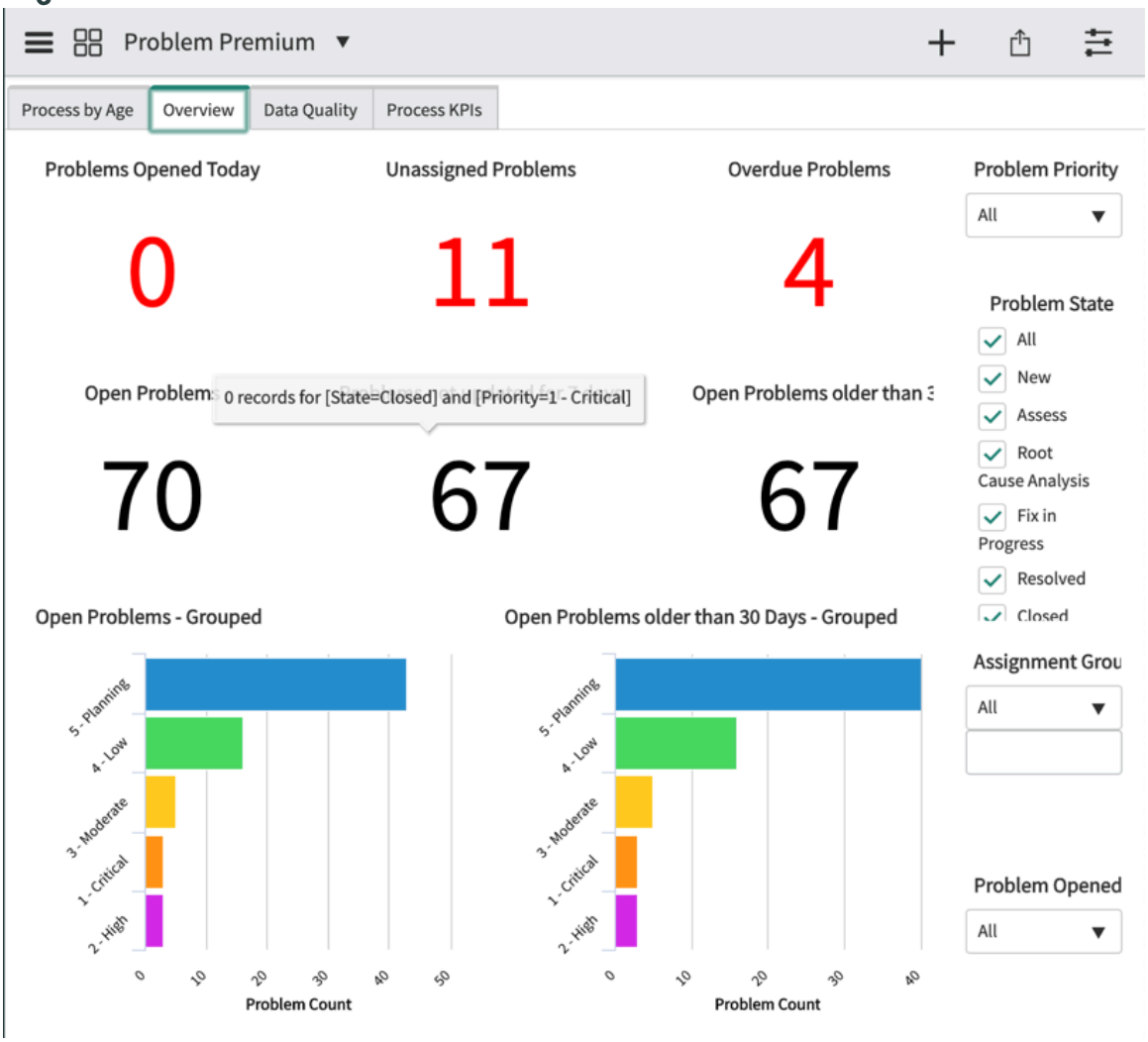
Registerkarte „Nach Alter verarbeiten“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Übersicht

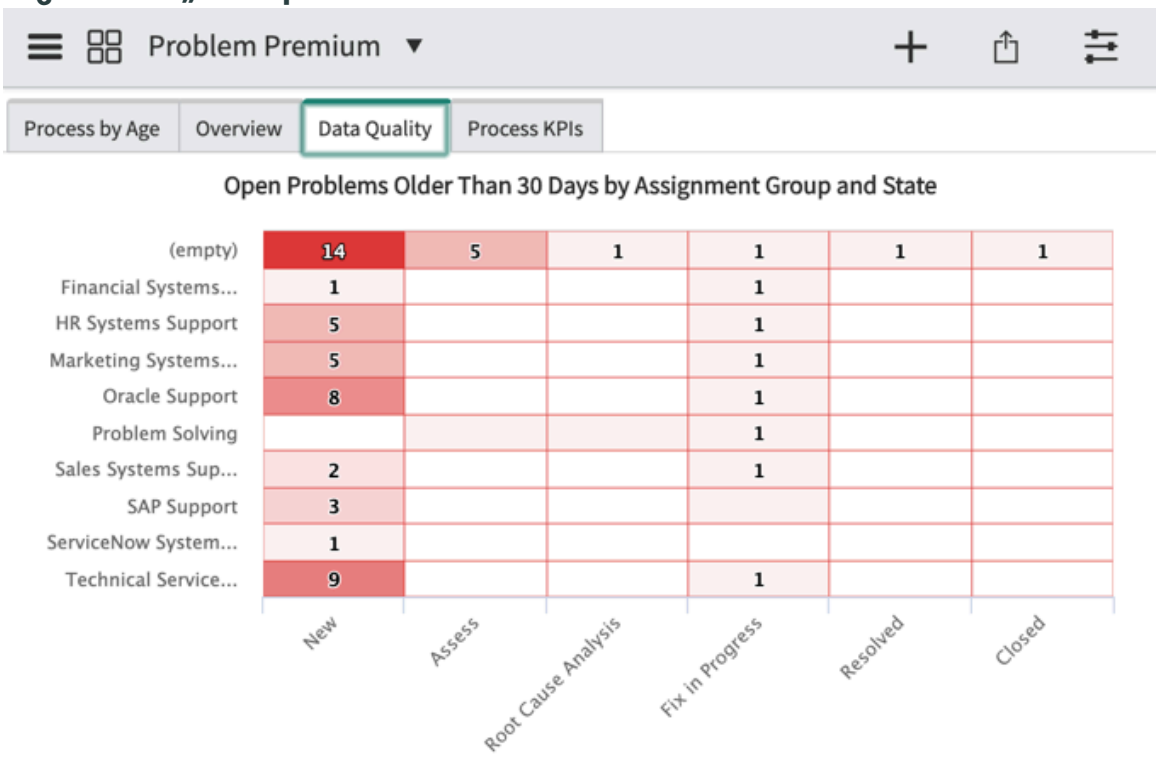


Hinweis:
Die Registerkarte „Übersicht“ hat denselben Inhalt wie das Dashboard „Problemübersicht“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

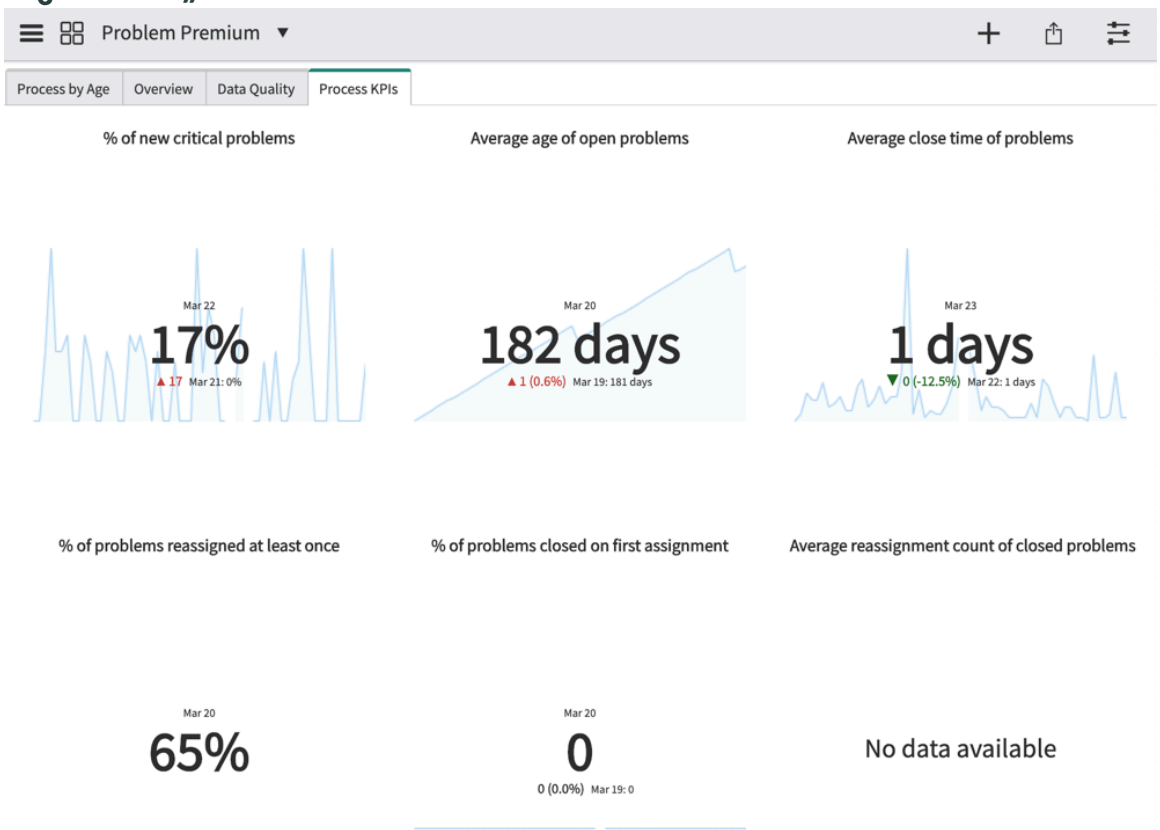
Registerkarte „Datenqualität“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Prozess-KPIs“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Alle Rollen im Zusammenhang mit Problem Management	itil zur Anzeige der Liste der Problemdatensätze

Indikatoren

Anzahl offener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl geschlossener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute geschlossen wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Probleme

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] berechnet.

Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen Problemen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Zeit in Tagen seit der letzten Aktualisierung eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters der Aktualisierung seit Eröffnung der Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Prozentsatz neuer kritischer Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl neuer Probleme > Priorität = „1 –Kritisch“]] - [[Anzahl neuer Probleme]]) * 100 berechnet.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Dauer geschlossener Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] / 24 berechnet.

% mindestens einmal neu zugewiesener Probleme

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl neu zugewiesener offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] * 100) berechnet.

% der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] * 100) berechnet.

Anzahl durchschnittlicher Neuzuweisungen von geschlossenen Problemen

Durchschnittswert des Felds „Anzahl der Neuzuweisungen“ für geschlossene Probleme, wobei „Anzahl der Neuzuweisungen“ nicht leer ist.

Prozentsatz offener Problems, die als bekannter Fehler klassifiziert sind

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl offener Probleme, die als Known Error klassifiziert sind]] - [[Anzahl offener Probleme]]) * 100 berechnet.

% geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]]) * 100 berechnet.

% offener Probleme mit mindestens einem Incident

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel ([[Anzahl offener Probleme mit mindestens einem Incident]] - [[Anzahl offener Probleme]]) * 100 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Summe des Alters von Aktualisierungen an offenen Problemen
- Gesamtdauer geschlossener Problems
- Summe der Neuzuweisungen offener Probleme
- Anzahl neu zugewiesener offener Probleme
- Anzahl der Probleme, die bei der ersten Zuweisung geschlossen wurden
- Anzahl offener Problems, die als bekannter Fehler klassifiziert sind
- Anzahl geschlossener Probleme ohne Abschlussnotizen
- Anzahl offener Probleme mit mindestens einem Incident

Aufgliederungen

- Alter
- Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Status
- Zuweisungsgruppe

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Kritische offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme mit „Priorität 1 - Kritisch“. Dieser Bericht zeigt Ihnen auf einen Blick, wie viele Probleme mit der höchsten Priorität vorliegen.
Nicht zugewiesene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Zugewiesen an“ leer ist. Das sind die Probleme, die Sie zuweisen müssen.
Überfällige Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme, bei denen „Eskalation“ = „Überfällig“ ist
Offene Probleme	Einzelne Punktzahl	Alle offenen Probleme
Probleme, die seit 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 7 Tage zurückliegt
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind	Einzelne Punktzahl	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt
Offene Probleme – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme gruppiert nach Priorität
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind – Gruppiert	Horizontaler Balken	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach Priorität
Probleme nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, gruppiert in einer Matrix aus Priorität und Status
Offene Probleme, die älter als 30 Tage sind, nach Priorität und Status	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Erstellt“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach einer Matrix aus Priorität und Status
Offene Probleme, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, nach Zuweisungsgruppe	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 30 Tage zurückliegt, gruppiert nach einer Matrix aus Status und Zuweisungsgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Geöffnete Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geöffneten Probleme, Trend nach „Geöffnet pro Woche“
Geschlossene Probleme pro Woche	Linie	Anzahl aller in diesem Jahr geschlossenen Probleme, Erfassung des Trends nach „Geschlossen pro Woche“
Offene Probleme, bei denen der Beauftragte nicht aktiv ist	Heatmap	Offene Probleme, bei denen der Wert „Zugewiesen an aktiv“ den Wert „false“ hat, gruppiert nach einer Matrix aus Status und Zuweisungsgruppe
Probleme mit ausstehender Change-Anforderung, die bereits geschlossen ist	Heatmap	Offene Probleme, deren Change-Anforderung einen Statuswert von 3 hat, was bedeutet, dass die Anforderung geschlossen wurde, gruppiert in einer Matrix aus Status und Zuweisungsgruppe

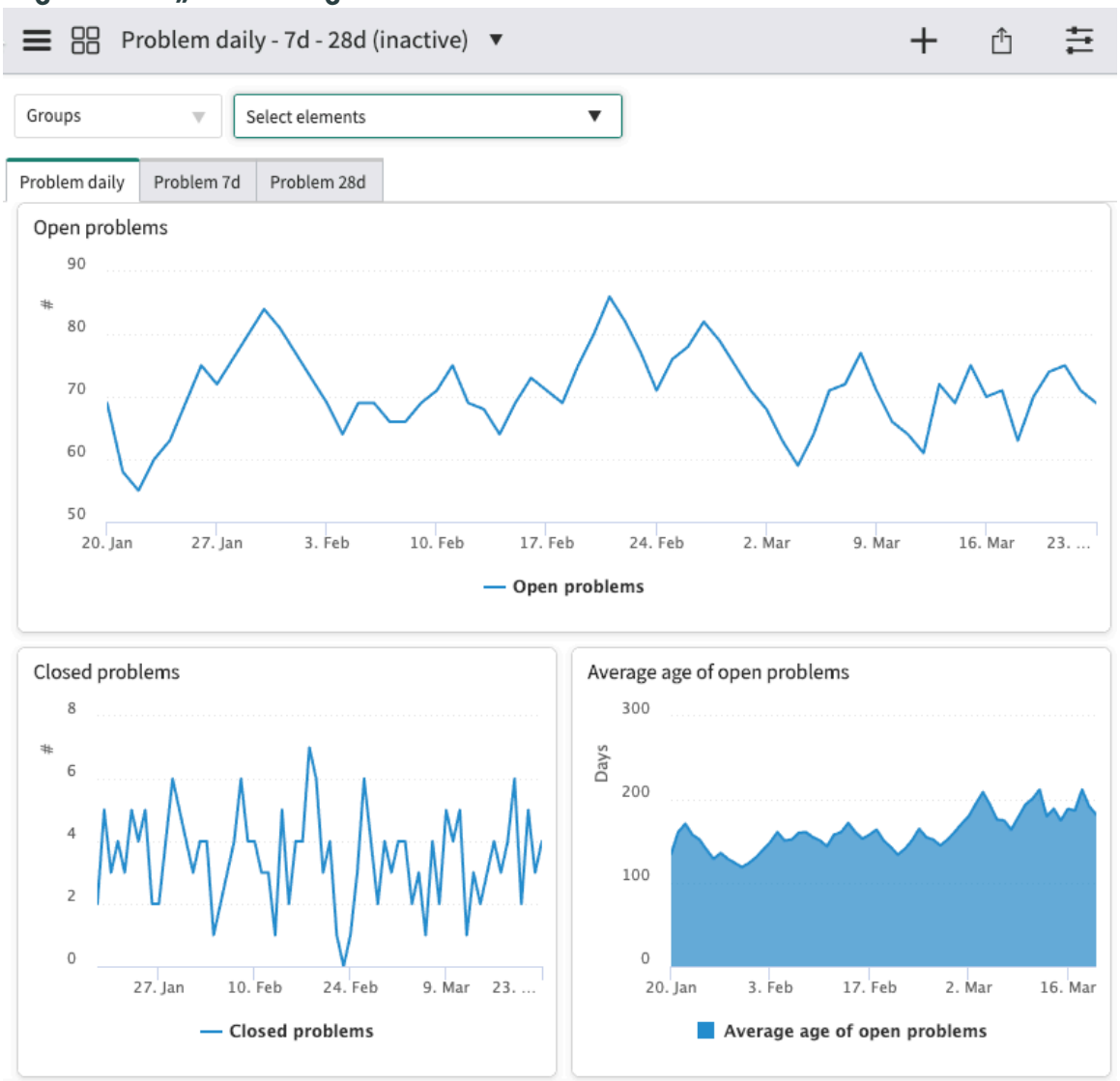
Dashboard „Problem täglich – 7T – 28T“

Verfolgen Sie den Fortschritt verschiedener Zuweisungsgruppen bei der Lösung von Problemen im täglichen, wöchentlichen und monatlichen Zeitrahmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

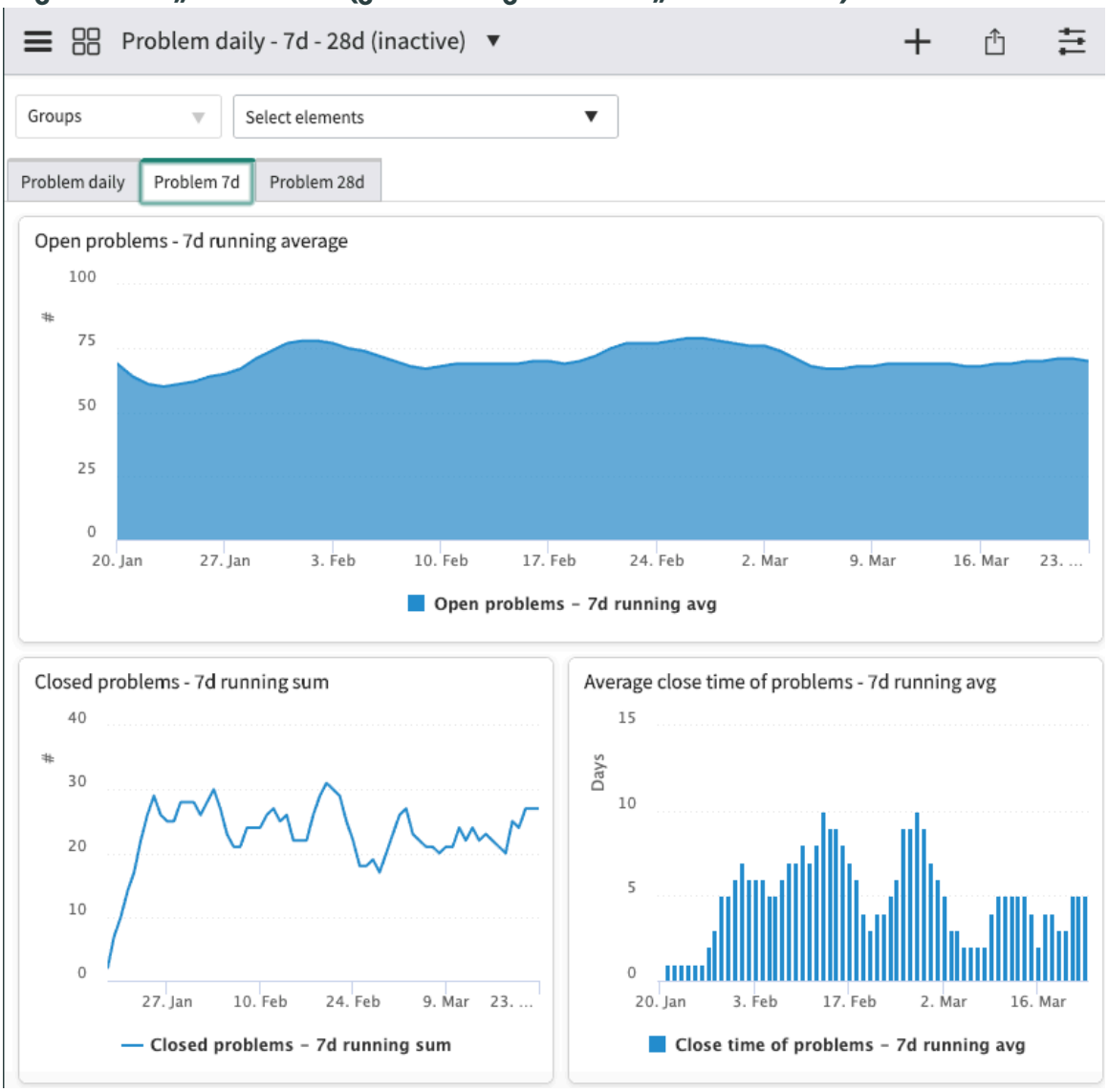
Registerkarte „Problem täglich“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Problem 7T“ (gleiche Widgets wie bei „Problem 28T“)



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager – Verfolgen den Fortschritt ihrer Gruppen bei der Verwaltung von Problemen über den täglichen, wöchentlichen und monatlichen Zeitrahmen hinweg	Keine
Problembearbeiter – Verfolgen den Fortschritt von Incidents, für die sie zuständig sind, über den täglichen, wöchentlichen und monatlichen Zeitrahmen hinweg	Keine

Indikatoren

Auf den Registerkarten „7T“ und „28T“ wenden die Widgets Zeitreihenaggregationen für 7 Tage bzw. 28 Tage auf die Indikatoren an.

Anzahl offener Problems

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Anzahl geschlossener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die heute geschlossen wurden. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Anzahl offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 30 Tage zurückliegt.

Anzahl offener Problems, die in den letzten 90 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Probleme, bei denen der Wert im Feld „Aktualisiert“ mehr als 90 Tage zurückliegt.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Dauer geschlossener Probleme]] - [[Anzahl geschlossener Probleme]] / 24 berechnet.

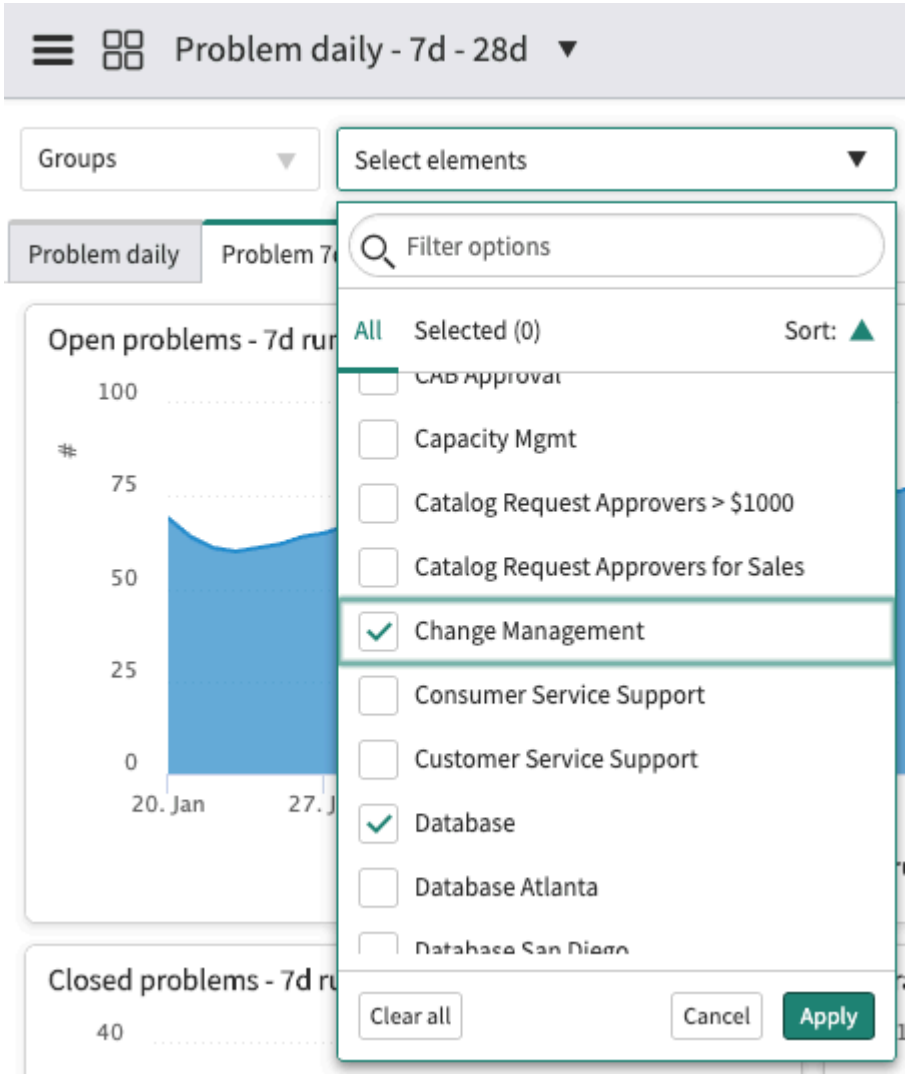
Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Gesamtdauer geschlossener Problems

Aufgliederungen

Sie können Aufgliederungselemente in diesem Dashboard auf alle Widgets gleichzeitig anwenden. Nur Zuweisungsgruppenelemente sind verfügbar. Wählen Sie in der Liste **Elemente auswählen** eine oder mehrere Zuweisungsgruppen aus.

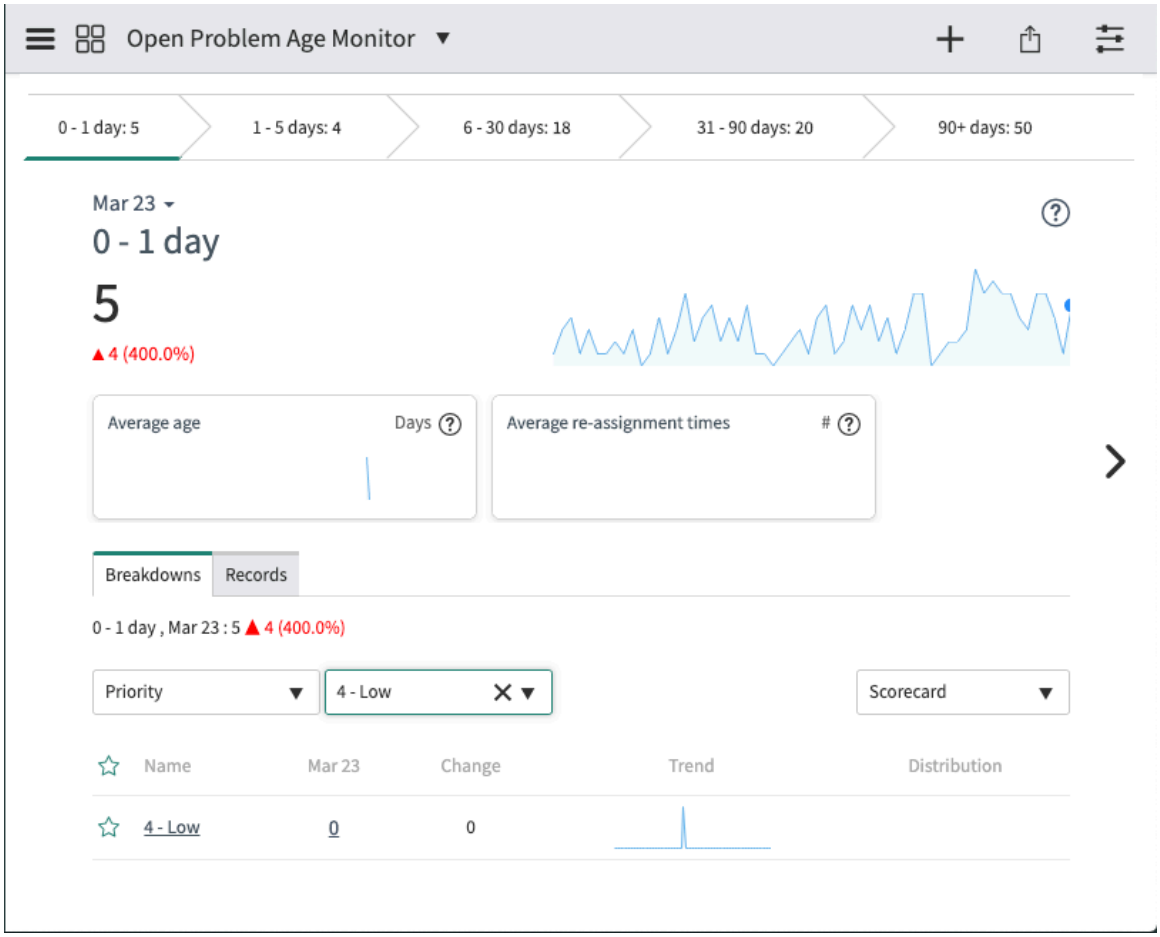
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dashboard „Überwachung offener Probleme nach Alter“

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Fortschritt offener Probleme in verschiedenen Alters-Buckets zu verfolgen. Sie können die Probleme nach Priorität oder Zuweisungsgruppe aufschlüsseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Problemmanager - Verfolgen, wie ihre Gruppen Probleme über längere Zeiträume verwalten	itil zum Lesen von Datensätzen, ansonsten keine
Problembearbeiter - Verfolgen Probleme, für die sie zuständig sind, über längere Zeiträume	itil zum Lesen von Datensätzen, ansonsten keine

Indikatoren

Anzahl offener Problems

Probleme in der Problemtabelle [problem], die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden und kein Abschlussdatum haben. Dieser Indikator wird in mehreren anderen Indikatoren im Dashboard verwendet.

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Probleme

Die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe der Neuzuweisungen offener Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] berechnet.

Durchschnittliches Alter von Aktualisierungen an offenen Problemen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Zeit in Tagen seit der letzten Aktualisierung eines offenen Problems. Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß der Formel [[Summe des Alters der Aktualisierung seit Eröffnung der Probleme]] - [[Anzahl offener Probleme]] / 24 berechnet.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

- Gesamtalter offener Problems
- Summe der Neuzuweisungen offener Probleme
- Summe des Alters von Aktualisierungen an offenen Problemen

Aufgliederungen

- Priorität
- Status
- Zuweisungsgruppe

Referenzabschnitt für Problem Management

Referenzthemen enthalten Feldbeschreibungen verschiedener Formulare.

Problemformular

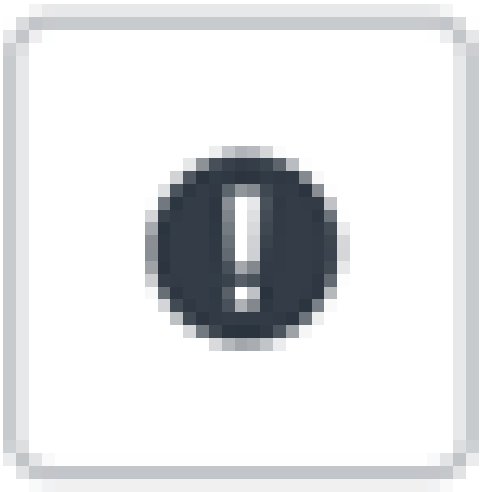
Beschreibung der Feldwerte für das Problemformular.

Problemformular

Name	Definition
Nummer	Schreibgeschütztes Feld. Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Problems.
Zuerst gemeldet von	Aufgabe, die dieses Problem zuerst identifiziert hat.
Kategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software, Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Service	Business Service, den das Problem betrifft. Wenn Sie einen Business Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	 ( ) angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business Service auswirken. Sie können die BSM Map (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business Services anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol klicken.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Status	Für bestehende Kunden stehen folgende Status zur Verfügung: **Offen**, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Neukunden von Madrid wird der Statusmanagementprozess angewendet. Dieses Statusfeld ist ein schreibgeschütztes Feld. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**.
Lösungscode	Gibt an, ob das Problem behoben wurde, ein Fix angewendet wird, ein Duplikat verfügbar ist oder der Problemkoordinator das Risiko akzeptiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	Hinweis: Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusverwaltungsvorgangs ist.
Duplikat von	Wenn der **Lösungscode** ein **Duplikat** ist, ist das Feld **Duplikat von** ist der Verweis auf das Problem, aus dem das aktuelle Problem dupliziert wird.
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf das Geschäft hat. Wählen Sie die geeignete Auswirkungsstufe (**Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**) aus.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann. Wählen Sie die entsprechende Dringlichkeitsstufe aus (**Hoch**, **Mittel**oder**Niedrig**).
Priorität	Wie schnell sich der Service Desk mit dem Problem befassen sollte (**Kritisch**, **Hoch**, **Mittel**, **Niedrig** oder **In Planung**). Das Feld **Priorität** ist schreibgeschützt und wird gemäß den eingegebenen Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, die an dem Problem arbeiten wird. Das Feld **Zuweisungsgruppe** wird auf Grundlage der Supportgruppe, die für das Konfigurationselement (CI) oder das Serviceangebot verfügbar ist, von der Geschäftsregel *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* gefüllt. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird Wenn das Feld **Zuweisungsgruppe** leer ist, wird der Incident automatisch einer Gruppe zugewiesen.
Zugewiesen an	Spezifischer Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
Kurzbeschreibung des Problems	Beschreibung des Problems, an dem das Problemlösungsteam arbeitet. Wenn Sie die Kurzbeschreibung des Problems aktualisieren und in ein anderes Feld wechseln, werden im Feld **Verwandte Suche** Wissensartikel angezeigt. Wenn Sie die Problemeigenschaften konfigurieren, werden im Feld **Verwandte Suche** andere zugehörige Informationen, die sich auf die Kurzbeschreibung des Problems beziehen, angezeigt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Zugehörige Suche	Ergebnis einer Suche. **Hinweis:** Wenn Sie einen Known Error-Artikel oder Wissensartikel mit dem Problem suchen und verknüpfen möchten, klicken Sie auf **Anfügen**.
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Eintrag über die Arbeit, die Sie für das Problem ausführen.
Analyseinformationen	
Workaround	Methode, die Sie zum Bewältigen des Problems verwendet haben. Bereitstellen eines Workaround, falls dies für die schnelle Lösung von Incidents nützlich ist. Es kann eine Möglichkeit sein, mit einem Problem umzugehen oder etwas zum Laufen zu bringen, auch wenn das Problem nicht gelöst wird. Wenn ein Workaround verfügbar ist, kann der Problemkoordinator auf die Aktion „Workaround mitteilen“ klicken, um die entsprechenden Incidents zu benachrichtigen.
Hinweise zur Ursache	Eintrag zu dem, was das Problem verursacht hatte.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der das Problem gelöst hat. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusverwaltungsvorgangs ist.
Gelöst	Schreibgeschütztes Feld. Datum und Uhrzeit, zu der das Problem gelöst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	Hinweis: Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusverwaltungsvorgangs ist.
Hinweise zur Korrektur	Eintrag, wie Sie das Problem behoben haben. Wenn ein Fix verfügbar ist, kann der Problemkoordinator auf die Aktion „Fixes mitteilen“ klicken, um die entsprechenden Incidents zu benachrichtigen.
Weitere Informationen	
Geöffnet von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der das Problem geöffnet hat.
Geöffnet	Schreibgeschütztes Feld. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer das Problem geöffnet hat.
Bestätigt von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der bestätigt, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusverwaltungsvorgangs ist.
Bestätigt	Schreibgeschütztes Feld. Datum und Uhrzeit, zu der der Benutzer bestätigt, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusverwaltungsvorgangs ist.
Korrektur durch	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der die Korrektur gestartet hat
Beheben	Schreibgeschütztes Feld. Das Datum und die Uhrzeit, als der Benutzer die Korrektur gestartet hat

Formular „Problemaufgabe“.

Beschreibung der Feldwerte für das Problemaufgabenformular.

Formular „Problemaufgabe“

Feld	Beschreibung
Nummer	Schreibgeschützt. Eindeutige Nummer zur Identifizierung der Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Problemaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Schreibgeschützter Status. Bestimmt, ob die Problemaufgabe speziell zur Untersuchung der Ursache des Problems erstellt wird oder eine allgemeine Aufgabe ist. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusverwaltungsvorgangs ist.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Problemaufgabe abgeschlossen sein soll.
Quellproblem	Eindeutige Nummer des Problems, für das die Problemaufgabe erstellt wurde.
Status	Für bestehende Kunden stehen folgende Zustände zur Verfügung: **Ausstehend**, **Offen**, **In Arbeit**, **Geschlossen – vollständig**, **Geschlossen – unvollständig** und **Geschlossen – übersprungen**. Für Neukunden von Madrid wird der Statusmanagementprozess angewendet. Dieses Statusfeld ist ein schreibgeschütztes Feld. Die verfügbaren Zustände sind: **Neu**, **Bewerten**, **In Arbeit** und **Geschlossen**.
Lösungscode	Schreibgeschütztes Feld, das angibt, ob die Problemaufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wurde. **Hinweis:** Dieses Feld erscheint nur für neue Kunden seit Madrid oder einem späteren Release, da es Teil des Statusverwaltungsvorgangs ist.
Priorität	Wie schnell sollte sich der Service Desk mit der Problemaufgabe befassen (Kritisch, Hoch, Mittel, Niedrig oder In Planung).
Zuweisungsgruppe	Bestimmte Gruppe, der die Problemaufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen zu	Spezifischer Problemanalyst, dem die Aufgabe zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Problemaufgabe“ (Fortsetzung)

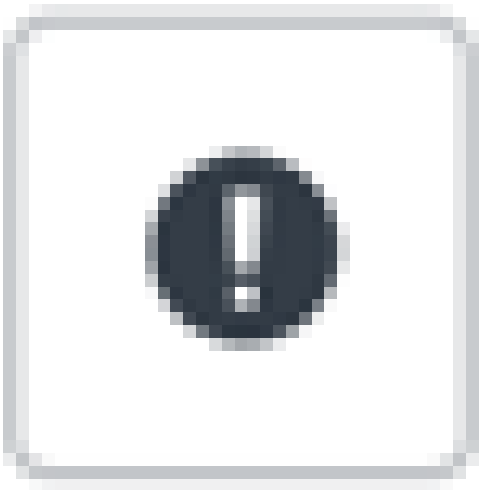
Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Problemaufgabe. Wenn Sie die Kurzbeschreibung aktualisieren und in ein anderes Feld wechseln, zeigt das Feld **Zugehörige Suche** Wissensartikel an. Wenn Sie die Problemeigenschaften konfigurieren, werden im Feld **Zugehörige Suche** andere zugehörigen Informationen angezeigt, die sich auf die Kurzbeschreibung beziehen.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Problemaufgabe.
Zugehörige Suche	Ergebnis einer Suche. **Hinweis:** Wenn Sie einen Wissensartikel suchen und mit der Problemaufgabe verknüpfen möchten, klicken Sie auf **Anfügen**.
Notizen	
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu der Problemaufgabe hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizen	Eintrag über die Arbeit, die Sie für die Problemaufgabe ausführen.
Analyseinformationen	
Ursachencode	Ursache des Problems wie Umweltkatastrophe, Hardwareproblem, Menschen/Vorgang/Dokumentation.
Workaround (nur Ursachenanalyse)	Methode, die Sie zum Bewältigen des Problems verwendet haben. Es kann eine Möglichkeit sein, mit einem Problem umzugehen oder etwas zum Laufen zu bringen, auch wenn das Problem nicht gelöst wird.
Abschlussinformationen	
Abgeschlossen von	Schreibgeschütztes Feld. Name des Benutzers, der die Aufgabe abgeschlossen hat.
Abgeschlossen	Der Grund, warum diese Problemaufgabe abgebrochen wurde.
Vorgeschlagene Korrekturnotizen (nur Ursachenanalyse)	Eintrag darüber, wie Sie die Problemaufgabe gelöst haben.
Abschlussnotizen (nur allgemeine Aufgabe)	Beschreibung der Arbeit, die Sie abgeschlossen haben.

Formular „Veraltetes Problem“

Beschreibung der Feldwerte für das veraltete Problemformular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Problemformular

Name	Definition
Business Service	Business Service, den das Problem betrifft. Wenn Sie einen Business Service als Konfigurationselement auswählen und dieser Business Service auch als Konfigurationselement in einer anderen aktiven Aufgabe aufgeführt ist, wird das Symbol für aktive Aufgaben  ( ) angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Liste aller anderen aktiven Aufgaben anzuzeigen, die sich auf den Business Service auswirken. Sie können die BSM Map (Abhängigkeitsansicht) des ausgewählten Business Services anzeigen, indem Sie auf das Abhängigkeitssymbol klicken.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Change Request	Change Request, der dem Problem zugeordnet ist.
Schwerwiegendes Problem	Aktivieren Sie die Checkbox, um ein Problem zu priorisieren und hervorzuheben, dass einer Überprüfung bedarf.
Wissen	Aktivieren Sie die Checkbox, um automatisch einen Wissensartikel zu senden, wenn ein Problem geschlossen wird.
Status	Status des Problems: • **Offen**: Offen und nicht zugewiesen. • **Ausstehender Change**: Wartet auf das Schließen des entsprechenden Change Request. • **Known Error**: Dieses Problem wird nicht behoben, und es gibt einen Workaround. Benutzer mit der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	Rolle „itil“ können auf das Modul **Known Errors** zugreifen. • **Geschlossen/Gelöst**: Das Problem ist behoben und geschlossen.
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf das Geschäft hat. Wählen Sie die geeignete Auswirkungsstufe (**Hoch**, **Mittel** oder **Niedrig**) aus.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann. Wählen Sie die entsprechende Dringlichkeitsstufe aus (**Hoch**, **Mittel**oder**Niedrig**).
Priorität	Wie schnell sich der Service Desk mit dem Problem befassen sollte (**Kritisch**, **Hoch**, **Mittel**, **Niedrig** oder **In Planung**). Das Feld **Priorität** ist schreibgeschützt und wird gemäß den eingegebenen Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den Incident bearbeiteten soll. Das Feld **Zuweisungsgruppe** wird auf Grundlage der Supportgruppe, die für das Konfigurationselement (CI) oder das Serviceangebot verfügbar ist, von der Geschäftsregel *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* gefüllt. **Hinweis:** Die Geschäftsregel wird ausgelöst, wenn ein Incident erstellt oder aktualisiert wird und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Wenn Sie den Standardwert überschreiben möchten, müssen Sie neue Eigenschaften erstellen und das Feld in dem Eigenschaftswert angeben, das zum Füllen des Felds **Zuweisungsgruppe** verwendet wird. Erstellen Sie die Eigenschaften in der folgenden Reihenfolge: • *`com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name`*: Identifiziert, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird • *`com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n`* Identifiziert, mit welchem Serviceangebotsfeld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Problemformular (Fortsetzung)

Name	Definition
	Hinweis: Die sys_user_group „*read*-ACL“ ruft die Funktion *SNCRoleUtil* auf. Die Funktion verifiziert, ob die überprüfte Gruppe entweder die Rolle „admin“ oder die Rolle „security_admin“ enthält. Mit dieser Funktion kann der Benutzer die Gruppe nur anzuzeigen, wenn der Benutzer dieselbe Rolle innehat. Daher kann ein Benutzer mit der Rolle „itil“ einen Incident keiner Gruppe mit der Rolle „admin“ oder „security_admin“ bzw. keiner Gruppe, deren übergeordnete Gruppe eine dieser Rollen besitzt, zuweisen.
Zugewiesen an	Bestimmter Benutzer, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Übergeordnet	Die übergeordnete Aufgabe für dieses Problem.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Problems.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die eine Benachrichtigung erhalten, wenn Arbeitsnotizen zu dem Problem hinzugefügt werden. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich zur Liste der Arbeitsnotizen für Probleme hinzuzufügen, die Sie überwachen möchten.

Known Error-Artikelformular

Beschreibung der Feldwerte für das veraltete Problemformular.

Known Error-Artikelformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Schreibgeschütztes Feld. Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Known Error-Artikels.
Wissensdatenbank	Knowledge Base (Standardeinstellung „Known Error“), in dem der Artikel zur späteren Verwendung gespeichert wird. Der Artikel wird in der Tabelle „Known Error-Artikel“ [kb_template_known_error_article] gespeichert.
Kategorie	Schreibgeschütztes Feld. Der Wert dieses Feldes bezieht sich auf das Feld „Kategorie“ des Problems.
Gültig bis	Datum, nach dem der Known Error-Artikel aus der Datenbank gelöscht wird. Nach diesem Datum wird der Artikel nicht im Suchergebnis angezeigt.
Version	Schreibgeschütztes Feld. Wird vom Knowledge Management-Vorgang verwaltet, wenn Änderungen an einem veröffentlichten Artikel vorgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Known Error-Artikelformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Workflow	Schreibgeschütztes Feld.
Quellaufgabe	Schreibgeschütztes Feld. Der Problemdatensatz, in dem Sie den Artikel erstellen.
Link zu Anhang	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Artikel als Anhang im Problemdatensatz angezeigt wird. Wenn Sie das Kontrollkästchen nicht aktivieren, wird der Inhalt des Artikels in der Arbeitsnotiz des Problems angezeigt.
Anhänge anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit alle Anlagen zum Artikel angezeigt werden, wenn Sie den Artikel anzeigen. Das Feld ist nur relevant, wenn das Feld „Link zu Anhang“ nicht ausgewählt ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Known Errors.
Beschreibung	Ausführliche Erklärung des Known Errors.
Workaround	Methode, die Sie zum Bewältigen des Problems verwendet haben. Es kann eine Möglichkeit sein, mit einem Problem umzugehen oder etwas zum Laufen zu bringen, auch wenn das Problem nicht gelöst wird.
Ursache	Informationen darüber, was das Problem verursacht hat.

Suche nach Daten zur Priorisierung von Problemen

Problemdatensätze werden nach Auswirkung und Dringlichkeit des Problems priorisiert, um die ITIL-Richtlinien zu befolgen.

Die Problempriorisierung ist für neue Instanzen verfügbar.

Auf dem Problemformular wählen Benutzer Werte aus den Feldern **Auswirkung** und **Dringlichkeit** aus, die bestimmen, welcher Prioritätswert für das Problem generiert wird.

Reihenfolge von ITIL-Problemen

Feld	Definition
Auswirkung	Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt eines incident, Problems oder Changes bezüglich Geschäftsprozessen.
Dringlichkeit	Dringlichkeit ist ein Messwert dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen haben.
Priorität	Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit und bestimmt, wie schnell sich der Service Desk der Aufgabe annehmen sollte.

Die Priorität wird gemäß den folgenden Datensuchregeln berechnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeln für Datensuche mit Priorität

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 - In Planung

Standardmäßig ist das Feld **Priorität** schreibgeschützt und muss durch Auswahl der Werte für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt werden. Um zu ändern, wie die Priorität berechnet wird, können Sie entweder die Prioritätssuchregeln ändern oder die UI-Richtlinie **Priorität wird durch Datensuche verwaltet – als schreibgeschützt festgelegt** deaktivieren und ihre eigene Geschäftslogik erstellen.

In der Tabelle „Problempriorität – Datensuche“ [dl_u_priority] können Sie die Datensuchregeln für die Aufgabenpriorität ändern.

Arbeitsnotizen für Problemprioritäten

Beim Erstellen und ersten Speichern von Problemen ist das Feld **Arbeitsnotizen** nicht obligatorisch. Wenn Sie die Priorität des Problems ändern, indem Sie in einem gespeicherten Problemformular andere Werte für **Auswirkung** oder **Dringlichkeit** auswählen, wird das Feld **Arbeitsnotizen** ein Pflichtfeld.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Problem Management-Eigenschaften

Problem-Management-Eigenschaften werden zur Steuerung von Funktionen verwendet, z. B. zum Erstellen einer Problemaufgabe bei einem geschlossenen Problem und zum erneuten Analysieren eines geschlossenen oder eines abgebrochenen Problems.

Diese Eigenschaften sind unter verfügbar **Problem** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für Problem-Management

Eigenschaft	Beschreibung
Überführungseigenschaften für Problemstatus	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Problem-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“. problem.acceptrisk.move_to_closed	• Typ: „true“ oder „false“ • Standardwert: true
Kann eine Problemaufgabe für ein geschlossenes Problem erstellen? problem.closed.can_create_tasks	• Typ: „true“ oder „false“ • Wert: „true“ oder „false“ • Standardwert: true
Wer darf ein abgebrochenes Problem erneut analysieren? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_manager
Wer kann ein Risikoakzeptanzproblem (Status „Geschlossen“) erneut analysieren? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_manager
Wer kann ein abgeschlossenes Problem erneut analysieren? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_manager
Übergangseigenschaften für Problemaufgabenstatus	
Offene Problemaufgaben beim Schließen eines Problems abbrechen problem.closed.cancel_open_tasks	• Typ: „true“ oder „false“ • Wert: „true“ oder „false“ • Standardwert: true
Wer kann eine abgeschlossene oder abgebrochene Problemaufgabe erneut bewerten? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: problem_coordinator
Kann eine Problemaufgabe für ein geschlossenes Problem erneut bewerten? problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• Typ: „true“ oder „false“ • Standardwert ◦ Upgrade: true ◦ Neue Instanzen: false
Problembezogene Listeneigenschaften	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Problem-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Liste verwandter Aufgabendatensätze (durch Komma getrennt) als Fixes für dieses Problem nachverfolgen. Wird verwendet, um den Koordinator zu benachrichtigen, wenn alle zugehörigen Fixdatensätze abgeschlossen oder storniert sind. Beispiel: change_request.parent problem.fix.records	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
Liste der zugehörigen Aufgabensätze (durch Kommata getrennt), um fortzufahren, wenn ein Problem als Duplikat eines anderen markiert ist. Beispiel: incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
Wer kann geschlossene Incidents zu einem Problem in Verbindung setzen? problem.role.relate_closed_incidents	• Typ: Auswahl • Standardwert: ◦ Upgrade: Niemand ◦ Neue Instanzen: Problemkoordinatoren
Problem erstellt aus Incident-Eigenschaften	
Liste von Attributen (durch Komma getrennt), die aus dem Incident kopiert werden, um ein neues Problem zu erstellen com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Nummer, Beschreibung, short_description,cmdb_ci, Auswirkungen, Dringlichkeit, Priorität, Unternehmen, sys_domain, business_service, Kategorie, Unterkategorie
Problem aus Interaktionseigenschaften erstellt	
Gespeichertes Problem erstellen com.snc.problem.create_from_interaction.save	• Typ: Boolesch • Standardwert: ◦ Upgrade-Kunden: Nein ◦ Neue Kunden: Ja
Erstellung von Problemen aus Interaktionen zulassen glide.problem.interaction.allow_create	• Typ: „true“ oder „false“ • Wert: „true“ oder „false“ • Standardwert: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellstarttests für Problem-Management

Überprüfen Sie, ob Problem-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Problem-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Problem-Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) und des Plugins „Problem-Management – ATF Tests“ (com.snc.problem.atf). Für alle statusbezogenen Tests muss das Plugin „Problem-Management – Statusmodell“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) aktiv sein.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
PRB MGMT: Problem abbrechen, wenn das Problem den Status „Bewerten“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Abgebrochen** ändert, wenn ein Problem im Status **Bewerten** abgebrochen wird.	Madrid
PRB MGMT: Problem abbrechen, wenn das Problem den Status „Ursachenanalyse“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Abgebrochen** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und abgebrochen wird.	Madrid
PRB MGMT: Problem als Duplikat markieren, wenn das Problem den Status „Bewerten“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Duplikat** ändert, wenn ein Problem den Status **Bewerten** hat und als Duplikat markiert wird.	Madrid
PRB MGMT: Problem als Duplikat markieren, wenn das Problem den Status „Ursachenanalyse“ hat	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Duplikat** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und als Duplikat markiert wird.	Madrid
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_closed:false in Bearbeitung)	Überprüfen Sie, ob sich der Status eines Problems in **Gelöst** mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Korrektur in Bearbeitung** hat und das Risiko akzeptiert wird.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „falsch“ festgelegt ist.	
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_closed: in Bearbeitung)	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode** **Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Fehlerkorrektur in Bearbeitung** hat und das Risiko akzeptiert wird. **Hinweis:** Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „wahr“ festgelegt ist.	Madrid
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_closed:	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Gelöst** mit dem **Lösungscode** **Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und das Risiko akzeptiert wird. **Hinweis:** Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen“ anstatt Status „Gelöst“** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „falsch“ festgelegt ist.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
PRB MGMT: Problemrisiko akzeptieren (problem.acceptrisk.move_to_closed mit dem Status Ursachenanalyse)	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Geschlossen** mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert** ändert, wenn ein Problem den Status **Ursachenanalyse** hat und das Risiko akzeptiert wird. **Hinweis:** Der Test ist gültig, wenn die Eigenschaft **Risikoakzeptanz verschiebt Problem in Status „Geschlossen" anstatt Status „Gelöst"** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* des Problems auf „wahr" festgelegt ist.	Madrid
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das mit „Risiko akzeptiert" aus Status „Ursachenanalyse" geschlossen wurde	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Notfall-Change aus Problem erstellen	Überprüft die Erstellung eines Notfall-Change aus einem Problem.	Madrid
PRB MGMT: Normalen Change aus Problem erstellen	Überprüft die Erstellung eines normalen Change aus einem Problem.	Madrid
PRB MGMT: Problemstatusmanagement	Überprüft das Problemstatusmanagement.	Madrid
PRB MGMT: Problem aus „Abgeschlossen" neu analysieren	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Korrektur angewendet geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das aus Status „Bewerten" abgebrochen wird	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Abgebrochen geschlossen** wurde.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

PRB MGMT: Problem-Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das aus Status „Ursachenanalyse“ abgebrochen wird	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Abgebrochen geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Problem neu analysieren, das mit „Risiko akzeptiert“ aus Status „Fehlerkorrektur in Bearbeitung“ geschlossen wurde	Überprüft, ob sich der Status eines Problems in **Ursachenanalyse** ändert, wenn ein Problem neu analysiert wird, nachdem es mit dem **Lösungscode Risiko akzeptiert geschlossen** wurde.	Madrid
PRB MGMT: Known Error-Artikel aus Problem erstellen	Überprüft die Erstellung eines Known Error-Artikels aus einem Problem.	Madrid
PRB MGMT: Grund zum Annehmen des Risikos in Incident	Überprüft, ob der **Grund zum Annehmen des Risikos** in die Incidents kopiert wird, die auf die Lösung eines Problems warten.	Madrid
PRB MGMT: Fehlerkorrektur bekanntgeben	Überprüft die Funktionalität von „Fehlerkorrektur bekanntgeben“.	Madrid
PRB MGMT: Workaround mitteilen	Überprüft die Funktionalität von „Workaround mitteilen“.	Madrid
PRB MGMT: Fehlerkorrekturinformationen in Incident	Überprüft, dass sich der Status der Incidents, die auf die Lösung des Problems warten, auf **Gelöst** ändert, wenn ein Problem gelöst wird. Die Hinweise zur Fehlerkorrektur des Problems werden in die Incidents kopiert.	Madrid
PRB MGMT: Problemaufgabe (Typ: Allgemein) Statusmanagement	Überprüft das Problemaufgaben-Statusmanagement eines Problems des allgemeinen Typs.	Madrid

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Domänentrennung und Problem Management

Die Domänentrennung wird in Problem-Management 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Übersicht

- Bei Problem-Management geht es darum, die Ursache einer Serviceunterbrechung zu beseitigen.
- Die Tabellen „Problem“ und „Problemaufgabe“ unterstützen die Domänentrennung. Daher sieht ein Problembenutzer nur Probleme oder Problemaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, zu der er gehört.
- Nur Problembenutzer können Probleme und Problemaufgaben erstellen und darauf zugreifen.
- Die Tabellen „Problem“ und „Problemaufgabe“ unterstützen beide die Domänentrennung. Daher sieht ein Problembenutzer nur Probleme und Problemaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, zu der er gehört.

So funktioniert die Domain Separation in Problem-Management

Problembenutzer sehen nur Probleme und Problemaufgaben, die innerhalb der (Mandanten-)Domäne erstellt wurden, zu der sie gehören.

Probleme und Problemaufgaben können von Problembenutzern innerhalb der Mandantendomänen verwendet werden. Problembenutzer können Probleme und Problemaufgaben ihrer Domäne, aller nachfolgenden Domänen und der globalen Domäne erstellen und aktualisieren.

Bekannte Probleme

Aufgaben-Ausfall-Beziehung [cmdb_ci_outage] unterstützt die Domänentrennung nicht.

Falls installiert, ist die Tabelle „Aufgabe-Ausfall-Beziehung“ nicht nach Domänen getrennt. Daher können Erfüller oder Problembenutzer alle Datensätze der Tabelle „Aufgabe-Ausfall-Beziehung“ unabhängig von der Domäne anzeigen, zu der die Datensätze gehören.

Die Tabelle „Aufgabe-Ausfall-Beziehung“ wird installiert, wenn der Administrator das optionale Plugin „Task-Outage Relationship“ aktiviert.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten für die Problemlösung

Die schnelle Lösung von Problemen erfordert das Sammeln von so vielen Informationen wie möglich über das Problem.

Zusätzlich zu den Informationen innerhalb des Problemtickets finden sich nützliche Informationen häufig auch in anderen Tabellen.

Relevante zugehörige Datensätze

Zu den allgemeinen zugehörigen Datensätzen gehören Changes (über die zugehörige Liste **Change Request**) und Incidents in der zugehörigen Liste **Incidents**. Auf alle direkt zugehörigen Datensätze kann über zugehörige Listen zugegriffen werden. Wird die entsprechende Liste nicht im Formular angezeigt, kann der Administrator das Formular so konfigurieren, dass die Liste hinzugefügt wird.

Known Errors und Wissensartikel

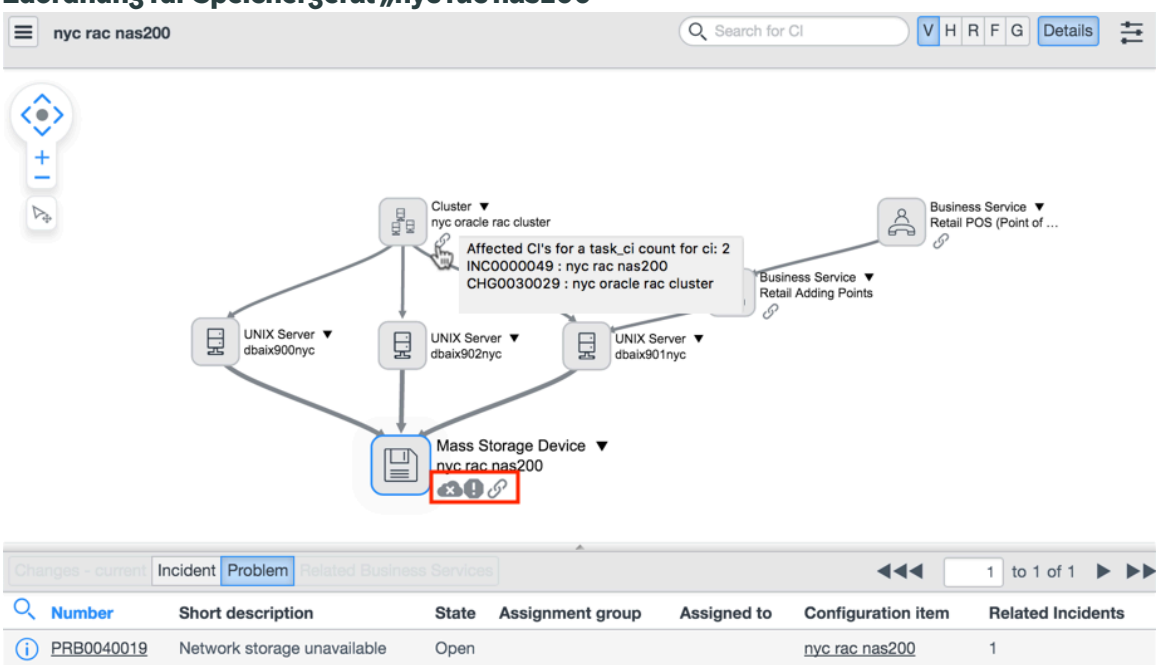
Informationen zu bereits bekannten Problemen finden Sie an zwei Stellen: im Modul **Known Errors** in der Problem-Management-Anwendung oder in der Knowledge-Anwendung. Das Modul **Known Errors** filtert die Problemtabelle, um alle Probleme anzuzeigen, deren Ursache identifiziert wurde, aber nicht behoben werden kann. Die Knowledge Base kann Informationen, die aus Incidents gesammelt wurden, sowie nützliche Workarounds enthalten.

Dependency Views-Karte

Die Dependency Views-Karte bietet eine visuelle Darstellung der Configuration Items und ihrer Beziehungen und zeigt Informationen zu zugehörigen Problemen.

Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise eine Zuordnung des CI **nyc rac na200**, bei dem es sich um ein Massenspeichergerät handelt.

Zuordnung für Speichergerät „nyc rac nas200“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Symbole neben den CIs geben die folgenden Informationen an. Sie können Informationen für das ausgewählte CI anzeigen, indem Sie in der Formularkopfzeile auf **Details** klicken oder auf das Symbol zeigen, um ein Popup-Fenster zu öffnen.

- Das Symbol mit dem **x** in der Wolke weist darauf hin, dass dem CI ein Problem zugeordnet ist, das im Detailbereich **Problem** aufgeführt ist.
- Das Symbol (!) weist darauf hin, dass ein zugehöriger **Incident** vorhanden ist.
- Das Verknüpfungssymbol weist darauf hin, dass zugehörige Aufgaben vorhanden sind, bei denen es sich um Incidents, Probleme oder Changes handeln kann. Wenn Sie das CI auswählen, werden im Detailbereich die zugeordneten Datensätze angezeigt.

Klicken Sie auf die Nummer im Detailbereich, um den Incident- oder Problem Record zu öffnen.

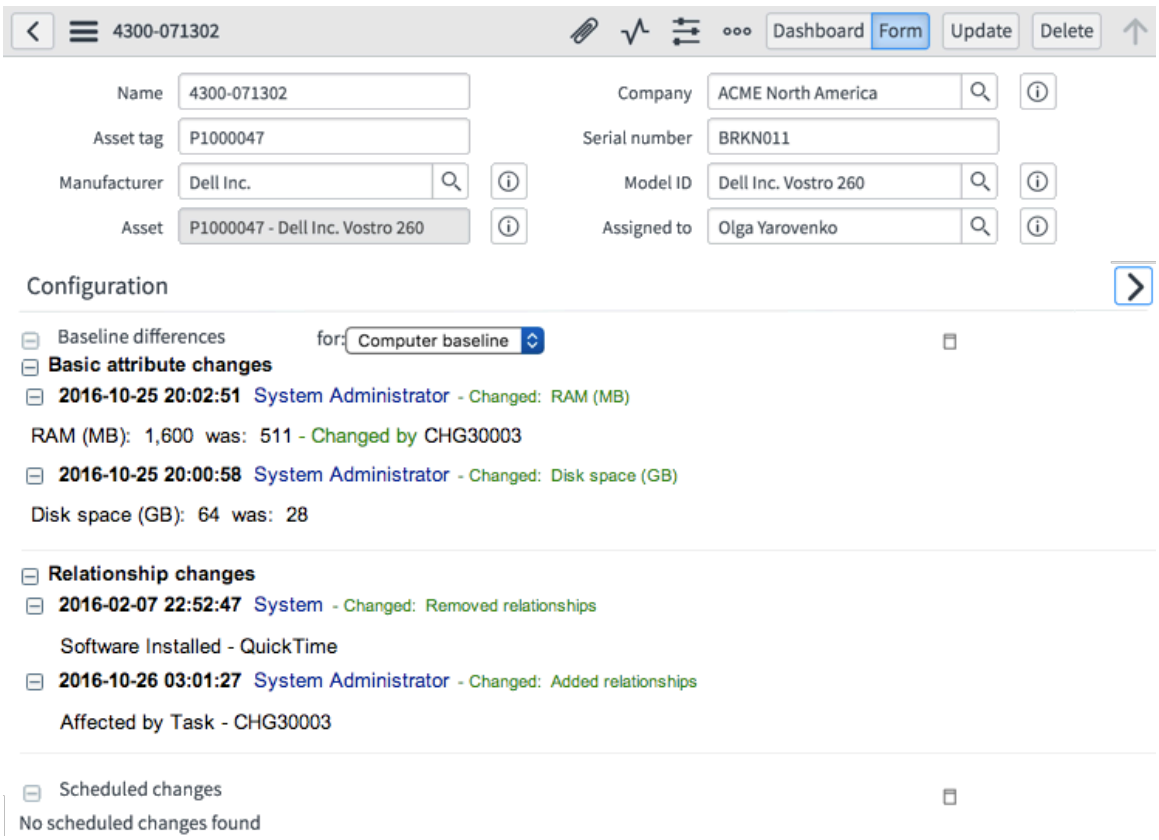
Die Zuordnung zeigt die vorangegangenen und die nachfolgenden Beziehungen des CI. Bei dem Problem mit dem Speichergerät kann es sich um einen nicht ordnungsgemäßen Change an einem der UNIX-Server handeln.

Verlauf der CMDB-Baseline

Wenn eine Baseline generiert wird, werden geplante oder ungeplante Changes im System nachverfolgt. Eine häufige Ursache für Probleme sind nicht ordnungsgemäß ausgeführte Changes. Durch Überprüfen des Verlaufs von CI-Changes können Probleme erkannt werden, die durch unsachgemäße Changes verursacht wurden.

Überprüfen Sie die CMDB-Baseline, indem Sie den CI-Datensatz anzeigen und **Unterschiede zur Baseline** und **Geplante Changes** prüfen. Der Administrator kann diese Formatierer mithilfe des Formular-Designers hinzufügen.

Problem-Baseline



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im obigen Beispiel ist der Change im RAM einem Change Request zugeordnet. Sie können den Change überprüfen und feststellen, was geplant und implementiert wurde. Das Entfernen der QuickTime-Software wurde als ungeplanter Change erfasst.

Synchronisation zwischen Incident- und Problemdatensätzen

Änderungen in einem Problemdatensatz wirken sich auf die zugehörigen Incident-Datensätze aus. Bei jeder solchen Aktualisierung wird eine Benachrichtigung an den Benutzer gesendet.

Wenn Sie die Plugins „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) und „Problem Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) aktivieren, wirken sich die Änderungen in einem Problemdatensatz auf die zugehörigen Incidents aus.

Auswirkungen auf die Incident-Datensätze

Plugin	Incident-Status	Problemstatus	Aktion bei Problem	Aktion bei Incident
Best Practice Problem Management – Madrid-Plugin `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Alle Incident-Status außer „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“.	Beliebig	Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Workaround mitteilen**	• Die Problemumgehung wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert. An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste** wird eine Benachrichtigung gesendet. Die Benachrichtigung wird nur gesendet, wenn der Incident-Status „Neu“, „Warten“ oder „In Bearbeitung“ ist. • Die Problemumgehung wird in das Feld **Zusätzliche Anmerkungen** kopiert. Wenn **Known Error** im Feld **Lösungscode** des Incident ausgewählt ist, wird eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkungen auf die Incident-Datensätze (Fortsetzung)

Plugin	Incident-Status	Problemstatus	Aktion bei Problem	Aktion bei Incident
				Benachrichtigung an den Anrufer und die Benutzer gesendet, die in den Feldern **Zugewiesen an** und **Beobachtungsliste** aufgeführt sind.
Best Practice Problem Management – Madrid-Plugin `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Alle Incident-Status außer „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“.	Beliebig	Auf den zugehörigen Link **Korrektur bekanntgeben** klicken	• Die Korrektur wird in das Feld **Arbeitsnotizen** des Incident-Datensatzes kopiert. • An die Benutzer in den Feldern **Zugewiesen an** und **Arbeitsnotizenliste** des Incident-Datensatzes wird eine Benachrichtigung gesendet.
Best Practice Problem Management – Madrid-Plugin – Plugin „State Model“ `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	**Angehalten** und **Grund für das Anhalten** ist **Warte auf Problem**	Problemstatus ist **Geschlossen** oder **Gelöst** und der **Lösungscode** des Problems ist **Korrektur angewendet**	NA	• In den **Details** im Incident-Formular wird die Meldung „Zugehöriges Problem INCxxxx geschlossen“ angegeben. Lesen Sie sich weitere Anmerkungen zu den Korrekturhinweisen durch, wobei INCxxxx für die Incident-Nummer steht, von der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswirkungen auf die Incident-Datensätze (Fortsetzung)

Plugin	Incident-Status	Problemstatus	Aktion bei Problem	Aktion bei Incident
				ausgehend das Problem erstellt wurde. • Der Incident-Status ändert sich zu **gelöst**. • Der **Lösungscode** wird in **Gelöst durch Problem** geändert. • Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Anrufer und den Benutzer gesendet, der dem Incident zugewiesen ist.
Best Practice Problem Management – Madrid-Plugin – Statusmodell-Plugin `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	**Angehalten** und **Grund für das Anhalten** ist **Warte auf Problem**	Problemstatus ist **Geschlossen** oder **Gelöst** und der **Lösungscode** des Problems ist **Risiko akzeptiert**	NA	• Die Informationen aus dem Feld **Grund zum Annehmen des Risikos** des Problemformulars werden in das Feld **Arbeitsnotizen** des Incident-Formulars kopiert. • Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Benutzer gesendet, der dem Incident zugewiesen ist.

Arbeiten mit kontextbezogener Suche

Bei der kontextbezogenen Suche werden Ergebnisse auf Formularen und Datensatzherstellern basierend auf dem von Ihnen in einem Feld angegebenen Text angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Contextual Search ist für Probleme in Instanzen verfügbar, die mit dem Madrid-Release beginnen. Bestehende Benutzer können die Aktivierung des Plugins „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid) anfordern.

Sie können:

- Artikel finden, dem Sie das Feld **Zugehörige Suche** verwenden. Die Artikel können auf jeder Kategorie basieren, die Sie aus der Auswahlliste auswählen.
- Verwenden Sie die Auswahlliste neben dem Feld **Zugehörige Suche**, um die Kategorie auszuwählen, z. B. **Knowledge (Alles)**, **Angeheftete Artikel**, **Incidents**, **Offene Probleme** und **Gelöste Probleme**.
- Hängen Sie den Artikel in an **Notizen** > **Arbeitsnotizen** , wenn Ihr Suchergebnis Wissensartikel enthält.

Zugehörige Informationen

Contextual Search – Übersicht über die kontextbezogene Suche

Releasemanagement

Die Anwendung ServiceNow® Releasemanagement v2 umfasst Planung, Design, Erstellung, Konfiguration und Test von Hardware- und Softwarereleases, um einen definierten Satz von Releasekomponenten zu erstellen.

Mit der Anwendung Releasemanagement v2 werden Releases mit dem Aufgabendatensatzsystem verwaltet. Jedes geplante Feature wird auf unterschiedliche Weise als Aufgabendatensatz erzeugt, der mit den relevanten Informationen in den einzelnen Feldern gefüllt wird. Diese Aufgaben können entsprechenden Mitgliedern des Release Management-Teams zugewiesen werden, die sich mit den entsprechenden Aufgaben befassen, bis das Release ordnungsgemäß bereitgestellt wurde.

Releasemanagement kann effektiv dazu genutzt werden, die Planung von Releases zu koordinieren, die aus einzelnen Arbeitselementen bestehen, z. B. aus Projekten, Epics, Storys und Problemen. Nachdem der Releaseumfang (Projekte, Storys usw.) bestimmt wurde, können Sie Change-Elemente generieren und dem Release zuordnen, um die Implementierung und Bereitstellung von Releases innerhalb des Change-Management-Prozesses zu handhaben.

Releasemanagement aktivieren

Aktivieren Sie das Releasemanagement-Plugin (com.snc.release_management_v2) mit der Administratorrolle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Mit Releasemanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Releasemanagement v2 werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Releaseadministrator [release_v2_ admin]	Kann auf die gesamte Anwendung zugreifen	release_v2_user
Releasebenutzer [release_v2_user]	Kann auf die verschiedenen funktions- und aufgabenbezogenen Module zugreifen, ihre Inhalte jedoch nicht aktualisieren	Keine

Installierte Tabellen

Die Releasemanagement v2-Anwendung enthält flexible Produkt-, Release-, Phasen- und Release-Arbeitsaufgaben-Elemente sowie ein hierarchisches Tabellenlayout für Aufgaben, um Releases mit unterschiedlicher Komplexität zu ermöglichen.

Tabelle	Beschreibung
Produkt [rm_product]	Stellt ganze Produkte dar, deren Releases verwaltet werden. Die Verwendung des Produkt-Konstrukts ist optional. Ein generisches Release kann auch ohne ein bestimmtes Produkt definiert werden.
Release [rm_release]	Stellt einzelne Releases des Produkts dar.
Releasephase [rm_release_phase]	Stellt die verschiedenen Arbeitsschritte dar, die für die Fertigstellung eines Releases erforderlich sind.
Release-Aufgaben [rm_task]	Stellt Aufgaben unter einer Phase für Phasenaktivitäten dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Releaseelemente [rm_m2m_release_task]	Stellt Arbeitsaufgaben und Change-Datensätze dar, die dem Release zugeordnet sind.

Business-Stakeholder-Rolle für Releasemanagement

Verwenden Sie die Business-Stakeholder-Rolle, um Daten aus einer beliebigen Tabelle der Anwendung Releasemanagement zu lesen und abzurufen und um Berichte zu generieren.

Wenn Sie das Plugin „Business Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktivieren, werden die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_read_roles) aktiviert. Dieses Plugin stellt die Business-Stakeholder-Rolle (sn_release_read) bereit, mit der Sie auf alle Tabellen der Anwendung Releasemanagement zugreifen können. Diese Rolle können Sie jedem Benutzer zuweisen, der ein Business-Stakeholder ist.

Plugin-Verfügbarkeit

Wenn Sie Neukunde sind, werden die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_read_roles) auf zBoot aktiviert. Die Business-Stakeholder-Rolle (sn_release_read) ist jedoch nur verfügbar, wenn Sie das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_read_roles) aktivieren.

Als Upgradekunde müssen Sie die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement und das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_v2) manuell aktivieren.

Releasemanagement-Tabellen, auf die Benutzer mit der Business-Stakeholder-Rolle zugreifen können

Wenn die schreibgeschützten Rollen für das Plugin Releasemanagement (com.snc.release_management_v2) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiv sind, hat der Benutzer mit der Business-Stakeholder-Rolle (sn_release_read) Lesezugriff auf die folgenden Tabellen.

Releasemanagement Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Produkt [rm_product]	Stellt ganze Produkte dar, deren Releases verwaltet werden. Die Verwendung des Produkt-Konstrukts ist optional. Ein generisches Release kann auch ohne ein bestimmtes Produkt definiert werden.
Release [rm_release]	Stellt einzelne Releases des Produkts dar.
Releasephase [rm_release_phase]	Stellt die verschiedenen Arbeitsschritte dar, die für die Fertigstellung eines Releases erforderlich sind.
Release-Aufgaben	Stellt Aufgaben unter einer Phase für Phasenaktivitäten dar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Releasemanagement Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[rm_task]	
Releaseelemente [rm_m2m_release_task]	Stellt Arbeitsaufgaben und Change-Datensätze dar, die dem Release zugeordnet sind.

Domain-Trennung in Releasemanagement

Dies ist ein Überblick über Domänentrennung und Releasemanagement. 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: 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 Benutzeroberfläche, 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

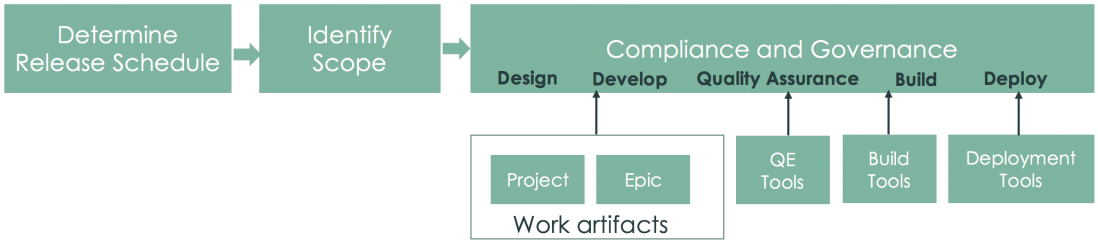
Releasemanagement Konzepte

Die Releasemanagement-Anwendung umfasst die Planung, das Design, die Erstellung, die Konfiguration und das Testen von Hardware- und Software-Releases, um einen definierten Satz von Release-Komponenten zu erstellen.

Release Management umfasst eine Reihe von Aktivitäten, um sicherzustellen, dass die Änderungen erfolgreich auf die Vorproduktions- und Produktionsumgebungen angewendet werden.

Automatische Übersetzung

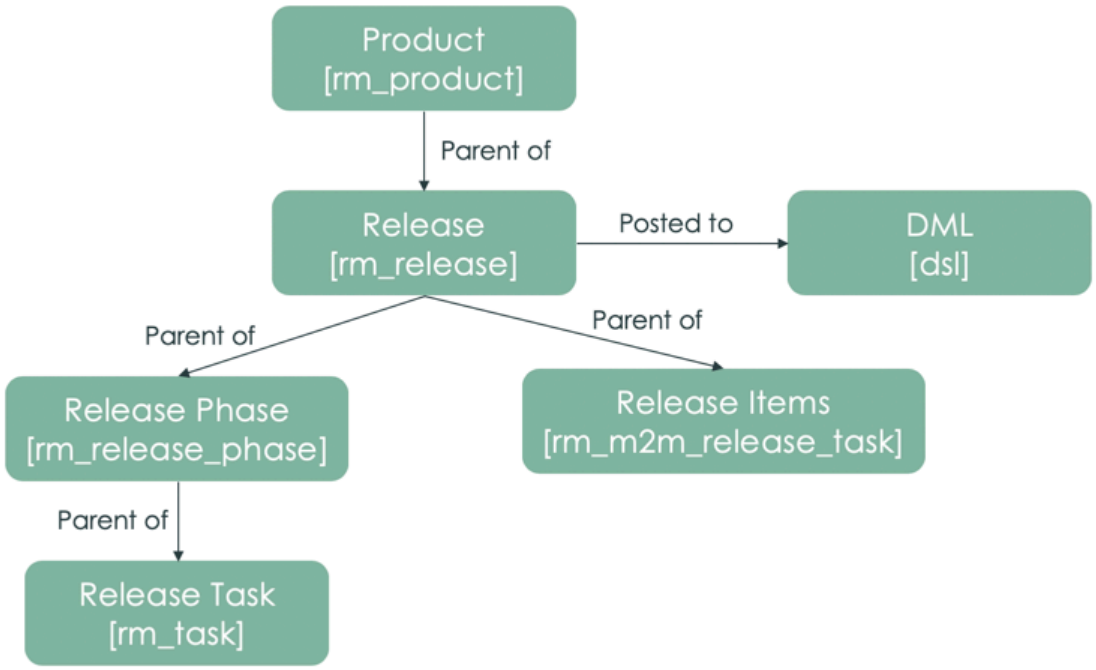
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Releasemanagement Konzepte

Konzept	Beschreibung
Produkte	Die Hardware oder Software, für die Releases erstellt werden. Ein Produkt kann mit einem Business Service in der CMDB verknüpft werden, um es mit anderen ITIL-Prozessen zu verknüpfen.
Releases	Bündelt alle geleisteten Arbeiten (Projekte, Epics, Storys, Verbesserungen, Fehler, Probleme, Incidents usw.) für Produkte oder Services und stellt sicher, dass diese Arbeitselemente in Nicht-Produktions- und/oder Produktionsumgebungen erstellt, getestet und bereitgestellt werden.
Releasephasen	Die geplanten Phasen in einem Release, die zur Gruppierung der für das Release erforderlichen Aufgaben verwendet werden. Dies beinhaltet zum Beispiel die Erfassung von Anforderungen, Planung, Design, Entwicklung, Tests und die Bereitstellung.
Release-Aufgaben	Stellt alle Aufgaben dar, die zum Implementieren eines Features eines Produkts erforderlich sind.

Tabellenbeziehungen in Releasemanagement



Hinweis:
Die Tabellen für Feature und Feature-Aufgabe unter einem Release werden nicht entfernt. Wenn Sie Feature und Feature-Aufgabe bereits unter einem Release verwenden, können Sie damit fortfahren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardstatuskategorien für Release und Release-Aufgabentabellen

Machen Sie sich damit vertraut, wie die verschiedenen Status der Tabellen „Release“ [rm_release] und „Release-Aufgabe“ [rm_task] standardmäßig konfiguriert sind. Verwenden Sie diese Informationen, um die Status entsprechend Ihren organisatorischen Release-Prozessen anzupassen.

Statuskategorien für Release-Tabelle

Kategorie	Statusnummer
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

Statuskategorien für Release-Aufgabentabelle

Kategorie	Statusnummer
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

Automatische Übersetzung

Releasemanagement v2 verwenden

Das Releasemanagement v2-Plugin (com.snc.release_management_v2) stellt Release-Tabellen zur Verfügung, die Informationen zum geplanten Release und den Aufgaben enthalten, die zur Ausführung des Release erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkt

Verwenden Sie einen Produktdatensatz in Releasemanagement, um Informationen zu einem Produkt zu Referenzzwecken zu speichern und alle Releases und Arbeitsartefakte für das Produkt zu gruppieren.

Sie können das Referenzfeld **Configuration Items** verwenden, um das Produkt mit einem entsprechenden CI in der CMDB zu verknüpfen. Jedes CI speichert Informationen über seine Beziehung zu anderen CIs und kann alle zugehörigen Incidents, Probleme oder Änderungen verfolgen. Durch Angeben eines CI für das Produkt werden Informationen aus dem Release-Prozess mit anderen Prozessen in der Instanz verknüpft.

Die Definition eines Produkts ist für die Verwaltung des Releaseprozesses nicht obligatorisch. Bei einem Release kann es sich um ein Enterprise-Release handeln, bei dem das Release mit allen Produkten oder Services oder mit mehr als einem Produkt verknüpft ist. In beiden Fällen ist die Definition eines Produkts nicht obligatorisch.

Sobald Releases für ein Produkt definiert wurden, zeigt der zugehörige Link „Produkthierarchie“ die Hierarchie der Releases, Releasephasen und Release-Aufgaben an, die dem Produkt zugeordnet sind.

Release

Sobald ein Produkt definiert ist, können Sie einen Release planen und ausführen. Beginnen Sie mit der Definition eines Release für das Produkt, und fügen Sie untergeordnete Releases oder Releasephasen für das Release hinzu. Legen Sie dann den Umfang des Release fest, indem Sie Arbeitsartefakte für das Release definieren.

Releasephase

Definieren Sie mehrere Releasephasen, um die Release-Governance und eine reibungslose Ausführung sicherzustellen.

Wenn das Release beispielsweise eher wie ein Wasserfallprozess verwaltet wird, könnten die Releasephasen Anforderungserfassung, Design, Entwicklung, Tests, Build, Abnahme und Bereitstellung als Schritte umfassen. Für jede Phase können Release-Aufgaben zugeordnet werden. Die Phase gilt als abgeschlossen, sobald alle Aufgaben für eine Phase abgeschlossen sind. Release Manager müssen die Releasephasen auf dem aktuellen Stand halten.

Wenn das Release in mehrere Zusammenführungen aufgeteilt wird, könnten die Phasen Zusammenführung 1, Zusammenführung 2, Zusammenführung 3 usw. lauten. Der Typ und die Anzahl der Phasen hängen vom Releasemanagement-Prozess Ihrer Organisation ab.

Umfang eines Release definieren

Vor Beginn der Release-Ausführung müssen Sie den Release-Umfang definieren. Der Umfang eines Release umfasst die Arbeitsartefakte wie Projekte, Epics, Storys, Verbesserungen, Fehler usw., die Teil des Release sind.

Zum Beispiel könnte eine Nebenversion nur wenige Probleme und Verbesserungen aufweisen, während einer Hauptversion möglicherweise mehrere Projekte oder Epics zugeordnet sind.

Wichtig:
Ab dem Release New York ist es nicht mehr möglich, den Umfang eines Release mit SDLC oder Scrum (Agile Development 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) zu definieren.

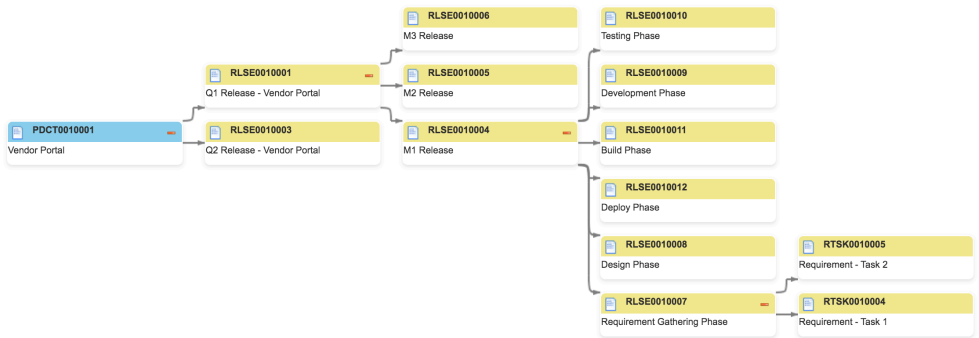
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie zum Festlegen des Umfangs des Release die zugehörige Liste Release-Hierarchie im Formular „Release“, um das Release als Hierarchie anzuzeigen.

Produkthierarchie in Releasemanagement

Bei einem Release kann es sich um ein Enterprise-Release handeln, bei dem das Release mit allen Produkten oder Services oder mit mehr als einem Produkt verknüpft ist. In beiden Fällen ist die Definition eines Produkts nicht erforderlich.

Sobald Releases für ein Produkt definiert sind, zeigt der zugehörige Link **Produkthierarchie** die Hierarchie der Releases, Phasen und Phasenaufgaben an, die dem Produkt zugeordnet sind.



Produkte in Releasemanagement definieren

Definieren Sie ein Produkt in der Anwendung Releasemanagement, um die Verwaltung von Releaseprozessen zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: release_v2_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Produkte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Eingabewert
Nummer	Automatisch generierter eindeutiger Bezeichner für das Produkt
Configuration Item	Dem Produkt entsprechendes Konfigurationselement (CI)
Zuweisungsgruppe	Für das Produkt verantwortliche Gruppe
Zugewiesen an	Für das Produkt verantwortlicher Benutzer
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Produkts
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Produkts
Arbeitsnotizen	Ein Journalfeld zum Protokollieren von Notizen zum Produkt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Releases in Releasemanagement definieren

Während des Release-Planungsprozesses definieren Release Manager den Release-Typ (Haupt-, Nebenversion usw.), den Release-Zeitplan (geplante Start-und Enddaten), die erforderliche Phase, die Phasenaufgaben und den Umfang.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: release_v2_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Produkte**.
2. Öffnen Sie das Produkt, dem Sie ein Release hinzufügen möchten.

   Wenn ein Release zu keinem Produkt oder zu mehr als einem Produkt gehört, können Sie direkt zu navigieren **Release** > **Releases** , um das Release zu definieren. Ein Release müssen Sie nicht im Kontext eines Produkts definieren.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Releases** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Release-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierter eindeutiger Bezeichner für das Release
Release-Typ	Typ des Release, z. B. Hauptversion, Nebenversion, Upgrade, Patch usw.
Priorität	Priorität des Release, z. B. Kritisch, Hoch, Mittel usw.
Status	Release-Status, z. B. Entwurf, In Arbeit, Test oder andere. Wenn Sie die Optionen in dieser Liste anpassen möchten, wenden Sie sich an Ihren Administrator. Benutzerdefinierte Status können gemäß den Standardstatuskategorien der Release-Tabelle hinzugefügt werden. Erfahren Sie mehr über die Standardstatus der Release-Tabelle.
Prozent abgeschlossen	Fortschritt des Release insgesamt in Prozent
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Release. Diese Beschreibung hilft bei der Identifizierung eines Release aus einer Liste von Releases.
Beschreibung	Details zum Release.
Geplantes Startdatum	Vorläufiges Startdatum des Release.
Geplantes Enddatum	Vorläufiges Enddatum des Release.
Geplante Dauer	Dauer des Release in Tagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie das Formular absenden, wird dieses Feld automatisch basierend auf den Werten des geplanten Start- und Enddatums gefüllt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie einem Release Dokumente wie Release- und Bereitstellungspläne, Installationshandbücher und Schulungsunterlagen hinzu.

  Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten .

- Releases können untergeordnete Releases aufweisen. Sie können Nebenversionen auch unter Hauptversionen gruppieren.

  Klicken Sie im Formular „Release“ in der zugehörigen Liste „Releases“ auf **Neu**, um ein untergeordnetes Release hinzuzufügen.

- Releasephasen in Releasemanagement definierenan.
- Umfang eines Release in Releasemanagement definieren.

Releasephasen in Releasemanagement definieren

Definieren Sie eine Releasephase, um die verschiedenen Arbeitsphasen abzubilden, die für die Fertigstellung eines Release erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: release_v2_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Releases**.
2. Klicken Sie auf die Release-Nummer, der Sie eine Releasephase hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Releasephasen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Release-Formular

Feld	Beschreibung
Priorität	Priorität der Phase, z. B. Kritisch, Hoch, Mittel usw.
Status	Der Status der Phase, z. B. Entwurf, In Arbeit, Test oder andere.
Fertigstellungsgrad	Fortschritt der Phase insgesamt in Prozent
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Phase. Diese Beschreibung hilft bei der Identifizierung einer Phase aus einer Liste von Releasephasen.
Beschreibung	Details zur Phase.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Vorläufiges Startdatum der Phase.
Geplantes Enddatum	Vorläufiges Enddatum der Phase.
Geplante Dauer	Dauer der Phase in Tagen. Wenn Sie das Formular absenden, wird dieses Feld automatisch basierend auf den Werten des geplanten Start- und Enddatums gefüllt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Umfang eines Release in Releasemanagement definieren

Fügen Sie Projekte, Epics, Storys, Verbesserungen und Fehler hinzu, um den Umfang eines Release zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: release_v2_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Release** > **Releases**.
2. Klicken Sie auf die Release-Nummer, für die Sie den Umfang definieren möchten.
3. Navigieren Sie im Formular „Release“ zu einer der folgenden zugehörigen Listen.
   - Projekte
   - Scrum-Epics
   - Scrum-Storys
   - SAFe-Epics
   - SAFe-Features
   - SAFe-Storys
   - Defects
   - Erweiterungen
   - Incidents
   - Problems
   - Changes

   Hinweis:
   Um die entsprechenden Arbeitsaufgaben anzuzeigen, stellen Sie sicher, dass die Plugins Agile Development 2.0, Projekt-Portfoliomanagement, Essential SAFe und Portfolio SAFe aktiv sind.
4. Fügen Sie der zugehörigen Liste eine Aufgabe hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **Aufgabe anhängen**.

b. Suchen Sie nach der erforderlichen Aufgabe, indem Sie auf das Suchsymbol () klicken.

c. Fügen Sie die Aufgabe als Release-Aufgabe hinzu, indem Sie auf die Aufgabennummer klicken.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Software Control Distribution

Die Anwendung ermöglicht es dem Releasemanagement-Team, die Verteilung von Software zu steuern, indem eine Maßgebliche Medienbibliothek (Definitive Media Library, DML) erstellt und in der CMDB gespeichert wird.

Die DML-Tabelle [dsl] besteht aus einem physischen und einem logischen Speicher.

- Der physische Speicher enthält Originalkopien aller Softwaremedien. Dies ist meist eine Software, die von einer externen Quelle bereitgestellt wurde.
- Der logische Speicher ist der Index aller Software und Releases, Versionen usw., der hervorhebt, wo sich das physische Medium befinden kann. Der logische Speicher kann auch zum Speichern von Software verwendet werden, die innerhalb der Organisation entwickelt wurde.

Sowohl physisch als auch logisch gespeicherte Software wird in Form von Datensätzen in der DML-Tabelle [dsl] dargestellt.

Empfehlungs-Framework

ServiceNow® Empfehlungs-Framework bietet ein Framework mit relevanten, kontextbezogenen und umsetzbaren Empfehlungen für einen Benutzer in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Die Funktion Recommended Actions for ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Pro-Paketabonnement ITSM] erwerben.

Hinweis:
Die Best Practice, um die erweiterte Version zu erhalten, besteht darin, das Plugin Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace erkunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Empfehlungs-Framework.	Konfigurieren Sie die -Umgebung und -Eigenschaften.	Integrieren Sie Empfehlungs-Framework mit anderen Anwendungen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Kundenservice und Support

Empfehlungs-Framework erkunden

Ein wiederverwendbares Framework zur Bereitstellung ergebnisbasierter Empfehlungen für einen Benutzer in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

Empfehlungen sind in mehreren Bereichen eines konfigurierbaren Arbeitsbereichs verfügbar.

Empfehlungen in einem kontextbezogenen Bereich

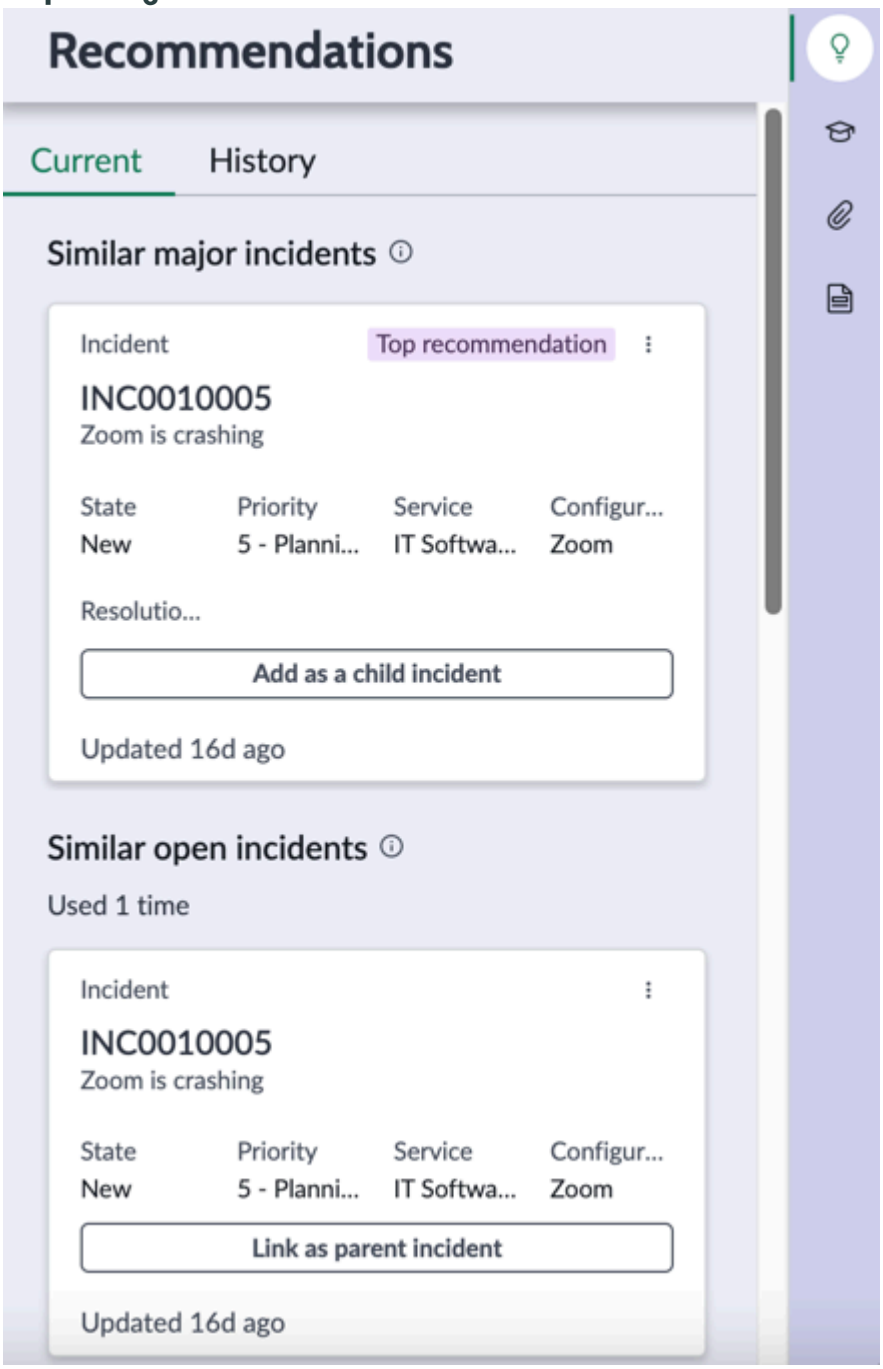
Sie können Empfehlungen in einem kontextbezogenen Bereich konfigurieren, z. B. im Bereich **Empfehlungen**, auf den über die Seitenleiste eines Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich zugegriffen werden kann. Empfehlungen können in einem der folgenden Formate konfiguriert und gruppiert werden.

- Datensatzkarte: Es sind relevante Datensatzdetails einer Tabelle und entsprechende Aktionen verfügbar.
- Nachrichtenkarte: Hier sind eine von der Empfehlung abgeleitete Nachricht und dazugehörige Aktionen verfügbar. Zum Beispiel die Karte **Schwerwiegenden Incident vorschlagen** für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Hinweis:
Alle Karten derselben Empfehlungsregel werden zusammen gruppiert. Beispielsweise werden für die Regel „Ähnliche offene Incidents“ für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich alle relevanten Incidents als Karten unter **Ähnliche offene Incidents** gruppiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen aus der Seitenleiste



Informationen zu verfügbaren Kartengruppen und ihren Abhängigkeiten von Empfehlungsregeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Wenn Sie auf eine Karte oder ihre Datensatznummer klicken, werden detaillierte Informationen zu dieser Karte und ihren Aktionen auf einer neuen Registerkarte angezeigt.

Jede Karte hat eine primäre Aktion und mehrere andere Aktionen. Für jede Aktion, die Sie auf der Karte ausführen, werden die Empfehlungen neu berechnet. Sie können eine Empfehlung verwerfen, wenn sie nicht relevant ist. Wenn Sie auf einer Karte eine primäre Aktion ausführen, wird sie außerdem von der Registerkarte **Aktuell** auf die Registerkarte **Verlauf** verschoben.

Automatische Übersetzung

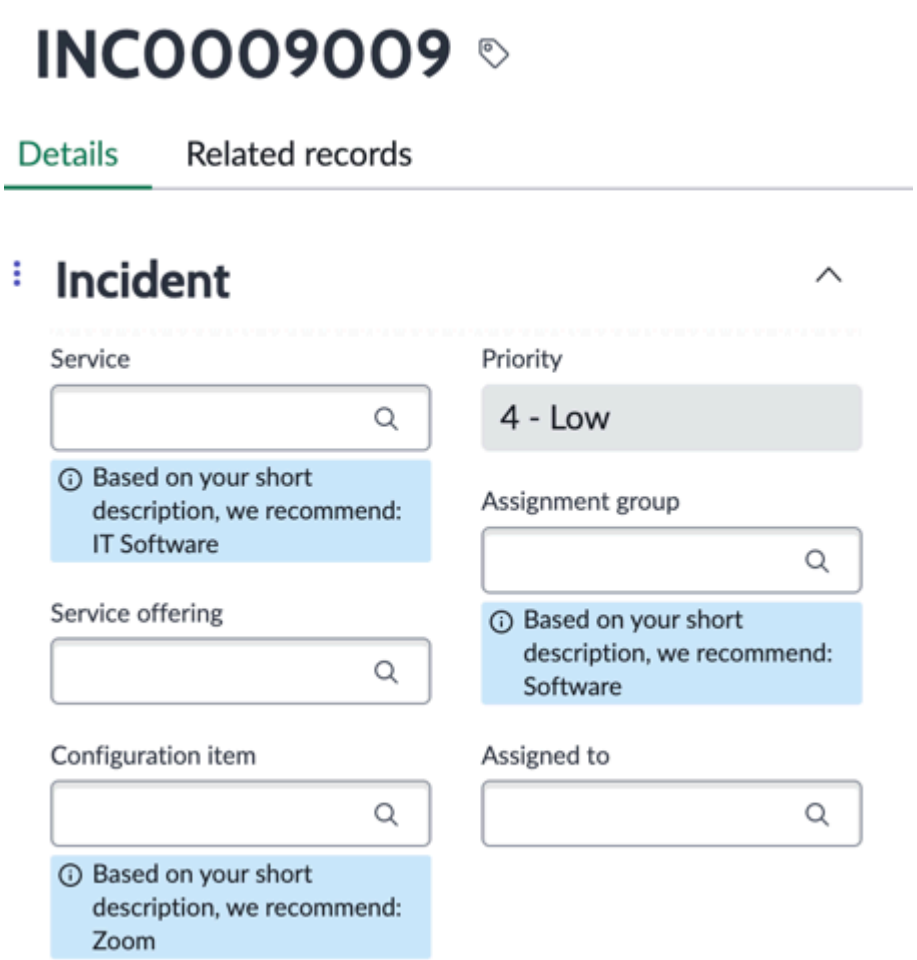
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Basierend auf der Priorität wird die erste Karte der obersten Kartengruppe als oberste Empfehlung oben im Bereich **Empfehlungen** angezeigt.

Empfehlungen auf Feldebene

Ein vorhergesagter Wert wird auf Feldebene anhand der entsprechenden Empfehlungsregel angezeigt. Informationen zu diesen Regeln für einen Incident finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich. Wenn ein Schwellenwert konfiguriert ist, kann der empfohlene Wert als Feldwert gestempelt oder automatisch ausgefüllt werden. Informationen zu diesen Konfigurationen für einen Incident finden Sie unter Empfehlungs-Framework für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Empfehlungen auf Feldebene



Empfehlungs-Framework konfigurieren

Richten Sie Empfehlungs-Framework ein, damit Benutzer Empfehlungen überprüfen und Aktionen in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich ausführen können.

Informationen zum Einrichten von Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Empfehlungs-Framework mit anderen Anwendungen

Empfehlungs-Framework ist in Service Operations-Arbeitsbereich integriert, um einem Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeit an einem Incident dynamische und kontextbezogene Empfehlungen bereitzustellen.

Empfehlungen sind in mehreren Bereichen für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar. Weitere Informationen zu Empfehlungs-Framework in Service Operations Workspace finden Sie unter Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich.

Request Management

Mit Request Management können Katalogelemente basierend auf definierten Flows angefordert und erfüllt werden.

Request Management-Architektur

Mit Request Management können Katalogelemente basierend auf definierten Flows angefordert und erfüllt werden.

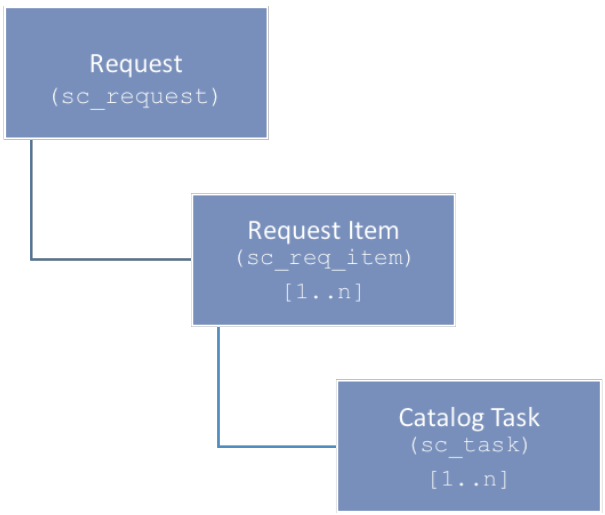
Request Management-Hierarchie

Service Catalog ist der Ausgangspunkt des Request Management-Prozesses. Der Request Management-Prozess wird nur ausgelöst, wenn ein Katalogelement aus der Katalogelement-Tabelle „[sc_cat_item]“ angefordert wird.

Wenn ein Benutzer eine Anforderung für ein Katalogelement sendet, werden Datensätze in der folgenden Hierarchie generiert.

Hinweis:
Variablen sind nur der Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] zugeordnet. Für erweiterte Tabellen werden Variablen nicht unterstützt.

Request Management-Hierarchie



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Beachten Sie Folgendes, wenn Sie Request Management konfigurieren:

- Das Datenmodell unterstützt keinen Datensatzersteller, der Request Management-Objekte generiert, z. B. Anforderung, Anforderungselement und Katalogaufgabe. Verwenden Sie daher keinen Datensatzersteller, um Datensätze in die folgenden Request Management-Tabellen oder ihre Erweiterungen einzufügen:
  - Anforderung [sc_request]
  - Anforderungselement [sc_req_item]
  - Katalogaufgabe [sc_task]
- Schreiben Sie keine Business Rules mit dem `Vor`-Auslöser für die folgenden Tabellen:
  - Anforderung [sc_request]
  - Anforderungselement [sc_req_item]
  - Einkaufswagen [sc_cart]
  - Artikel im Einkaufswagen [sc_cart_item]

Request Management-Prozess

Katalogelemente werden direkt bestellt, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden

Wenn ein Katalogelement direkt bestellt oder angefordert wird, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden, werden die folgenden Schritte ausgeführt:

1. Ein temporärer Einkaufswagen, „sc_cart“, wird erstellt.
2. Das Katalogelement wird zusammen mit den Variablen (vom Benutzer eingegebene Werte) als Datensatz in der Tabelle „Artikel im Einkaufswagen“ [sc_cart_item] zum temporären Einkaufswagen hinzugefügt.
3. Die Variablen werden in den Tabellen „Optionen“ [sc_item_option] und „Variablen-Verantwortlicher“ [sc_item_option_mtom] gespeichert.
4. Der temporäre Einkaufswagen wird durch das Ausführen dieser Schritte ausgecheckt.
   a. Ein Datensatz in der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] wird initialisiert, jedoch nicht in der Datenbank festgeschrieben.
   b. Ein Datensatz in der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] wird initialisiert, jedoch nicht in der Datenbank festgeschrieben.
   c. Die Anforderungsreferenz für den Datensatz der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] wird mit dem Datensatz der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] aktualisiert.
   d. Die Variablendatensätze in den Tabellen „Optionen“ [sc_item_option] und „Variablen-Verantwortlicher“ [sc_item_option_mtom] werden basierend auf dem Datensatz der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] aktualisiert.
   e. Der Datensatz der Tabelle „Anforderungselement“ [sc_req_item] wird in der Datenbank festgeschrieben.
   f. Der Datensatz der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] wird in der Datenbank festgeschrieben.

Die Anforderung wird übermittelt, nachdem das Element in den Einkaufswagen gelegt wurde

Wenn ein Katalogelement dem Einkaufswagen hinzugefügt wird und die Anforderung mithilfe des Bestellvorgangs übermittelt wird, wird der Standard-Einkaufswagen ausgecheckt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle im vorherigen Szenario („Katalogelemente werden direkt bestellt, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden“) genannten Schritte sind anwendbar. Wenn jedoch mehrere Katalogelemente zum Einkaufswagen hinzugefügt werden, werden die Schritte b bis e für jeden Artikel wiederholt.

Die Anfrage wird mithilfe eines Bestellleitfadens übermittelt

Für ein Zwei-Stufen-Bestellleitfaden-Checkout, wird der temporäre Einkaufswagen für alle Artikel verwendet. Für ein Drei-Stufen-Bestellleitfaden-Checkout, wird der Standard-Einkaufswagen für die Artikel verwendet.

Alle im vorherigen Szenario („Katalogelemente werden direkt bestellt, ohne in den Einkaufswagen gelegt zu werden“) genannten Schritte sind anwendbar.

Hinweis:
Der der Anforderung angehängte Basissystem-Workflow enthält Demodaten.

Domain Separation im Request Management

Dies ist ein Überblick über Domänentrennung in Request Management. 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

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Aktivierungsinformationen

Das Plugin „Domänen-Support – Domänenerweiterungs-Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) sollte aktiviert sein, um die Domänentrennung für Request Management zu ermöglichen. Informationen dazu, wie Sie die Aktivierung dieses Plugins anfordern können, finden Sie unter Domänentrennung anfordern .

Funktionsweise der Domänentrennung in Request Management

Erfüller sehen nur Anforderungen, angeforderte Elemente und Katalogaufgaben, die in der Domäne (Mandant) erstellt wurden, die der Erfüller sehen kann. Informationen zur Sichtbarkeit in Domänenhierarchien finden Sie unter Sichtbarkeitsdomänen und Enthält Domänen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänengetrennte Tabellen

- Anforderung [sc_request]
- Angefordertes Element [sc_req_item]
- Katalogaufgabe [sc_task]

Anwendungsfälle

- Ein Benutzer, der der Domäne „Initech“ angehört, sendet eine Anforderung. Nur die Erfüller, die der Domäne „Initech“ oder der globalen Domäne angehören, können diese Anforderung sehen.
- Ein Erfüller, der zu einer übergeordneten Domäne gehört, kann auch Anforderungen, angeforderte Elemente und Katalogaufgaben aller untergeordneten Domänen sehen.
- Ein Erfüller, der einer bestimmten Domäne angehört, kann Anforderungen nur für die Domänen erstellen, auf die er Zugriff hat.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, bestimmt die im aktuellen Datensatz angegebene Domäne die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mitarbeiterbereich für Request Management

Mitarbeiterbereich für Request Management integriert die Plattformfunktionalität, die speziell auf Service Desk-Mitarbeiter von Tier 1 ausgelegt ist, in eine leicht bedienbare Oberfläche. Diese Oberfläche mit mehreren Registerkarten unterstützt die Service Desk-Mitarbeiter dabei, mehrere Incidents, Kataloganforderungen und Katalogaufgaben effizient zu verwalten. Das ITSM Workspace-Plugin (com.snc.agent_workspace.itsm), mit dem das „Service Catalog – Workspace“-Plugin (com.glideapp.servicecatalog.workspace) automatisch aktiviert wird, muss für die Request Management-Flows im Arbeitsbereich aktiviert werden.

Request Management-Kategorien im Arbeitsbereich

- **Anforderung**: Zeigt die aktiven Anforderungen und die angeforderten Elemente an.
- **Katalogaufgabe**: Zeigt die aktiven Aufgaben an, die dem aktuellen Benutzer und mindestens einer der Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind.

Request Management-Formulare im Arbeitsbereich

Die Formularlayouts, UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Clientskripts, die in den folgenden Request Management-Formularen der Plattform verfügbar sind, sind auch in den entsprechenden Workspace-Formularen verfügbar.

- Anforderung
- Anforderungselement
- Katalogaufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ein Variableneditor wird als Popup-Fenster für Anforderungselemente und Katalogaufgaben nur dann angezeigt, wenn er in den Plattformformularen enthalten ist.

Wenn Sie die Ansicht eines Arbeitsbereichsformulars ändern möchten, passen Sie die Arbeitsbereichsansicht im entsprechenden Request Management-Formular in der Plattform-Benutzeroberfläche an.

Kataloganforderung in Agent Workspace erstellen

Sie können eine Kataloganforderung in Agent Workspace erstellen, um dem Service Catalog-Flow aus einem anderen Flow einzugliedern. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Sie können eine Kataloganforderung in Agent Workspace erstellen, um dem Service Catalog-Flow aus einem anderen Flow einzugliedern. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow eine Anforderung erstellen und die Anforderung dem Incident zuordnen. Dies hilft Ihnen beim Verfolgen der Anforderungen, die mit einem Incident verknüpft sind, und umgekehrt.

- Um eine Anforderung mit einem übergeordneten Tabellendatensatz zu verknüpfen, sollte die entsprechende Zuordnungskonfiguration in der verfügbar sein **Katalogverwaltung** > **Übergeordnete Zuordnung anfordern** Untermodul.
- Um eine Datensatzersteller-Anforderung mit einem übergeordneten Tabellendatensatz zu verknüpfen, rufen Sie die Parameter *sysparm_parent_sys_id* und *sysparm_parent_table* von der URL ab, indem Sie die RP.getParameterValue()-Methode im Feld **Skript** des Datensatzerstellers verwenden.
- Für die UI-Aktionen des Typs **Anforderung erstellen** im Arbeitsbereich in der Interaktionstabelle [interaction] müssen die Feldwerte wie folgt lauten:
  - **Arbeitsbereich-Clientskript**:

```
function onClick() {
   var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
   if (!result) {
      // failed form submission
      return;
   }
   result.then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "interaction";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

- Für die UI-Aktionen des Typs **Anforderung erstellen** im Arbeitsbereich in der Incident-Tabelle [incident] müssen die Feldwerte wie folgt lauten:
  - **Bedingung**: `current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")`
  - **Arbeitsbereich-Clientskript**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function onClick() {
   g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
      var params = {};
      params.sysparm_parent_table = "incident";
      params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
      g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1', params);
   });
}
```

Prozedur

1. Initiieren Sie eine Kataloganforderung mit einer beliebigen der folgenden Optionen.

2. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
   Das Bestellbestätigungsfenster wird angezeigt.

   Hinweis:
   Der Wert im Feld **Anforderung für** wird standardmäßig in Abhängigkeit davon festgelegt, wo die Anforderung erstellt wird:

   - Wenn die Anforderung aus einem Incident erstellt wird, wird der Wert auf die Person festgelegt, die den Incident aufgerufen hat.
   - Wenn die Anforderung über eine Interaktion gestartet wurde, wird der Wert auf die Person festgelegt, mit der interagiert wird.

3. **Wahlweise:** Geben Sie die **Lieferinformationen** und **speziellen Anweisungen** an.

4. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
   Die Anforderung wird erstellt und dem übergeordneten Incident zugeordnet.

5. Klicken Sie auf **Schließen**.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie zum Anzeigen der erstellten Anforderung auf **Details anzeigen**.

Integration von Request Management mit Universal-Anforderung

Die Integration von Request Management mit der Anwendung Universal-Anforderung erweitert die Fähigkeiten von Universal-Anforderung. Dank ihr können Ihre Mitarbeiter eine universelle Anforderung erstellen, indem eine Anforderung von einem Katalogelement oder Datensatzersteller übermittelt wird. Durch diese Integration vereinheitlichen Sie die Ticket-Experience und erleichtern die abteilungsübergreifende Übergabe von Anforderungen.

Hinweis:
Um diese Funktionalität zu verwenden, aktivieren Sie die Eigenschaft `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` unter den Eigenschaften von Universal Request in der Anwendung Universal-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Universal Request .

Konfigurieren Sie das Katalogelement oder den Datensatzersteller, um eine universelle Anforderung zu erstellen. Das zugeordnete angeforderte Element (für Katalogelemente) oder der aufgabenbasierte Datensatz (für Datensatzersteller) wird zum primären Ticket für diese universelle Anforderung. Weitere Informationen zu Universal Request finden Sie unter Universal Request erkunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile der Integration mit Universal-Anforderung

Mit der Integration können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie mit der Option **Anforderung erstellen** eine Anforderung direkt aus Universal-Anforderung.
- Übertragen Sie mit der Option **Übertragung** eine Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück in die Universal Request-Warteschlange.
- Konfigurieren Sie ein Katalogelement als universelle Anforderung, und ordnen Sie die Anforderung automatisch als primäres Ticket für die universelle Anforderung zu. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelement oder Datensatzersteller zum Erstellen einer universellen Anforderung konfigurieren .
- Zeigen Sie alle damit verbundenen Anforderungen und Anforderungselemente als zugehörige Liste für eine universelle Anforderung an.
- Mitarbeiter können die Details für ihre universelle Anforderung im Mitarbeiter-Center anzeigen.

Systemanforderungen für die Integration von Request Management mit Universal-Anforderung

Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) installiert haben, um eine universelle Anforderung aus einem Anforderungselement zu erstellen.

Nachdem die Plugins installiert sind, setzen Sie *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* in den Anwendungseigenschaften von Universal-Anforderung auf true. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Universal Request .

Anforderungen über Universal Request erstellen

Erstellen Sie als Weiterleitungsmitarbeiter eine Anforderung aus einer universellen Anforderung, und weisen Sie diese dann der entsprechenden Zuweisungsgruppe zu. Der Anforderungsmanager bearbeitet die angeforderten Elemente und ergreift weitere Maßnahmen, um die Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins installiert sind.

- Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request)
- Plugin „Request Management“ (com.sn_cs_sm_request)

Erforderliche Rolle: routing agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der universellen Anforderung, aus dem Sie eine Anforderung erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Anforderung erstellen**.

Ergebnisse

Eine Anforderung wird erstellt und automatisch der entsprechenden Zuweisungsgruppe zugewiesen. Bei Bedarf können Sie dem Formular „Angefordertes Element“ auch weitere Details hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Formular „Angefordertes Element“ wird die Nummer der universellen Anforderung angezeigt, die zum Erstellen der Anforderung verwendet wurde. Die Nummer des Anforderungselements (RITM#) wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universelle Anforderung“ und in der zugehörigen Liste „Zugeordnete Anforderungen“ angezeigt.

Zuordnung der Status des angeforderten Elements

Ordnen Sie die Status Ihrer angeforderten Elemente den Status der universellen Anforderung (UA) zu, um während des Statusübergangs für angeforderte Elemente eine bessere Benutzer-Experience zu bieten und den Fortschritt der Anforderung nachzuverfolgen.

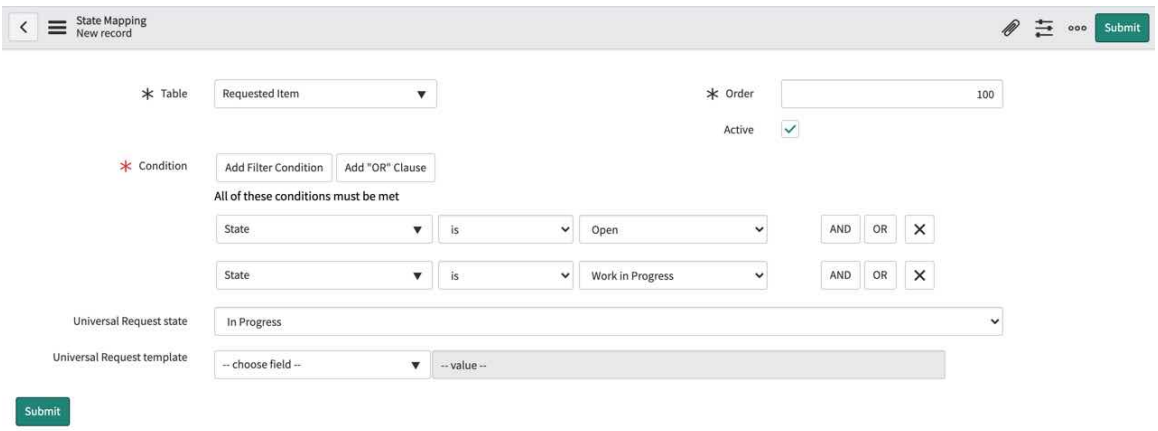
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Zuordnung der Status des angeforderten Elements zum Status der universellen Anforderung wird sichergestellt, dass sich der Status der Anforderung auch im Status der universellen Anforderung widerspiegelt. Während die Anforderung verschiedene Phasen des Lebenszyklus durchläuft, wird auch der Status der universellen Anforderung entsprechend der Änderung aktualisiert.

Angenommen, eine universelle Anforderung enthält ein angefordertes Element als primäres Ticket. Wenn sich der Status der Anforderung von **Offen** in **In Arbeit** ändert, ändert sich der Status der universellen Anforderung von **Neu** in **In Arbeit**.



Die folgende Tabelle enthält die standardmäßige Zuordnung des Status des angeforderten Elements zum Status der universellen Anforderung.

Standardmäßige Zuordnung des Status des angeforderten Elements zum Status der universellen Anforderung

Status des Anforderungselements	UA-Status
Offen	In Bearbeitung
In Bearbeitung	In Bearbeitung
Ausstehend	In Bearbeitung
Geschlossen – vollständig	Abgeschlossen
Geschlossen - übersprungen	Abgeschlossen
Geschlossen – unvollständig	Abgeschlossen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie den Status der Anforderung in „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – übersprungen“ oder „Geschlossen - vollständig“ ändern, ohne den Fall zurück in die Universal Request-Warteschlange oder an eine andere Abteilung zu übertragen, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn für die universelle Anforderung die Option **Benötigt Lösungsüberprüfung** ausgewählt ist, ändert sich der Status der Anforderung in „Geschlossen – unvollständig“, „Geschlossen – übersprungen“ oder „Geschlossen - vollständig“, und der UA-Statusgrund wird in „Antwort bestätigen“ geändert.
- Wenn das Kontrollkästchen **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die universelle Anforderung deaktiviert ist, wird die Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

Hinweis:
Standardmäßig ist **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die universellen Anforderung auf „false“ festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Statuszuordnung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Statuszuordnung“ .

Anforderungen an andere Abteilung übertragen

Übertragen Sie eine Anforderung mit oder ohne Lösung an eine andere Abteilung, um die Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, routing agent, sn_request_write oder sn_hr_core_case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Offene Bestellungen** > **Elemente**.
2. Wählen Sie das Anforderungselement aus, das Sie übertragen möchten.
3. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

Dialogfeld „Ticket übertragen“

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, an die Sie die Anforderung übertragen möchten
Übertragungsgrund	Grund, warum Sie die Anforderung an die Abteilung übertragen
Transfer notes (Transfernotizen)	Kurze Beschreibung des Grunds für die Übertragung des primären Tickets. Diese Hinweise werden vom UA-Weiterleitungsmitarbeiter gelesen, der universelle Anforderungen bearbeitet.
Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren	Option zum Kopieren der Kommentare und Anhänge dieser Anforderung während der Übertragung. Die Option ist automatisch ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

5. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnisse
Das Anforderungselement wird an die ausgewählte Abteilung übertragen.

ITSM-Rollen anfordern – Request Management

Fordern Sie das ITSM-Rollen-Plugin (com.snc.itsm.roles) an, um das Plugin „ITSM-Rollen – Request Management“ ((com.snc.itsm.roles.request_management) zu aktivieren, um mehr Kontrolle über den Zugriff zu erhalten, den verschiedene Service Desk-Mitarbeiter, Techniker und Manager in Ihrem Request Management-Prozess haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „ITSM Roles“ (com.snc.itsm.roles) enthält ein zusätzliches Sicherheitsmodell. Das Sicherheitsmodell bietet verschiedene granulare Rollen über ITSM-Anwendungen hinweg und in ihnen, sodass Sie die Zugriffssteuerungen flexibel einrichten können. Das „ITSM Roles“-Plugin ist standardmäßig in neuen Instanzen verfügbar. Benutzer, die von Madrid oder früheren Versionen upgraden, müssen das Plugin anfordern.

Plugins für ITSM-Rollen

Plugin	Fügt Rollen hinzu
Business-Stakeholder [com.snc_business_stakeholder]	business_stakeholder **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die Rollen „sn_incident_read“, „sn_problem_read“, „sn_change_read“, „sn_request_read“ und „approver_user“.
ITSM-Rollen – Incident Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM-Rollen – Problem Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM-Rollen – Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für ITSM-Rollen (Fortsetzung)

Plugin	Fügt Rollen hinzu
ITSM-Rollen – Request Management [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write **Hinweis:** Die Rolle „sn_request_comment_write“ allein ermöglicht keinen Zugriff auf das Schreiben von Kommentaren. Sie benötigen Schreibzugriff für die Tabelle.

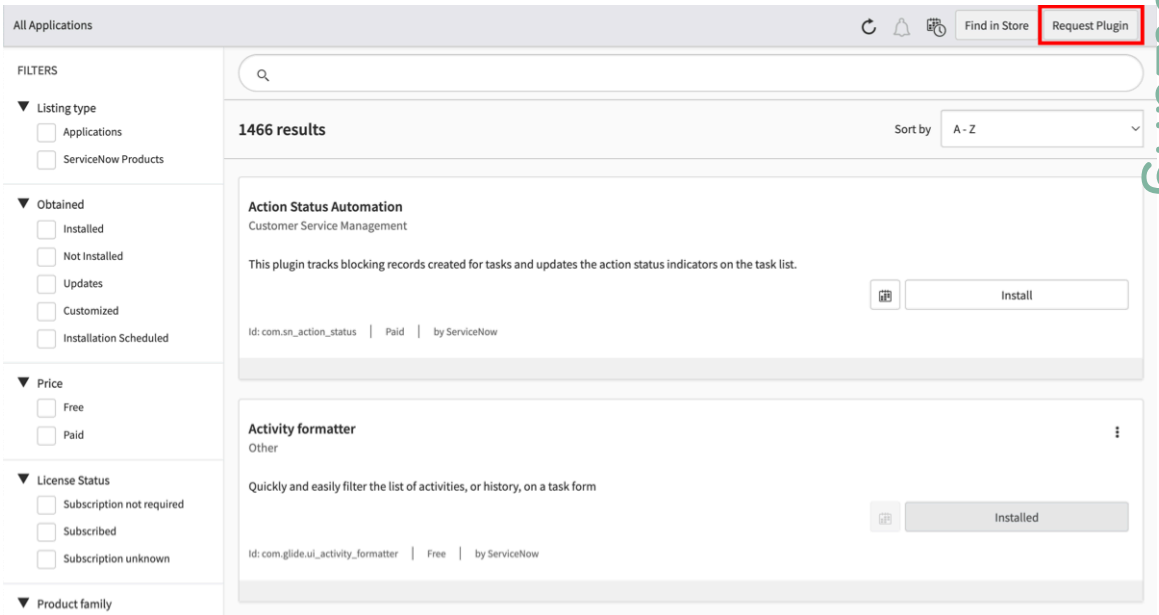
Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktions- oder Test- und Entwicklungsumgebung Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis:
Aktivieren Sie das „ITSM Roles“-Plugin in einer untergeordneten Produktionsumgebung, und testen Sie die Funktionen, bevor Sie die Aktivierung in der Produktionsumgebung anfordern. Wenden Sie sich zur Unterstützung an das Professional Services-Team von ServiceNow.

Prozedur

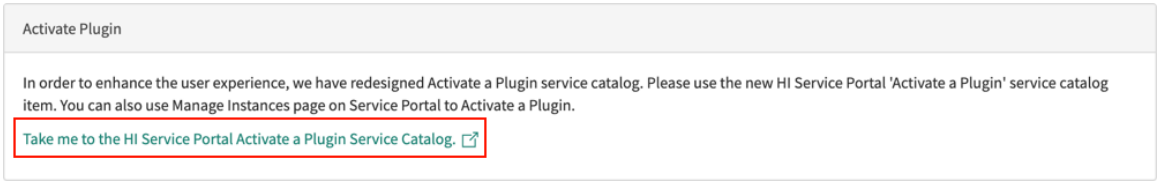
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

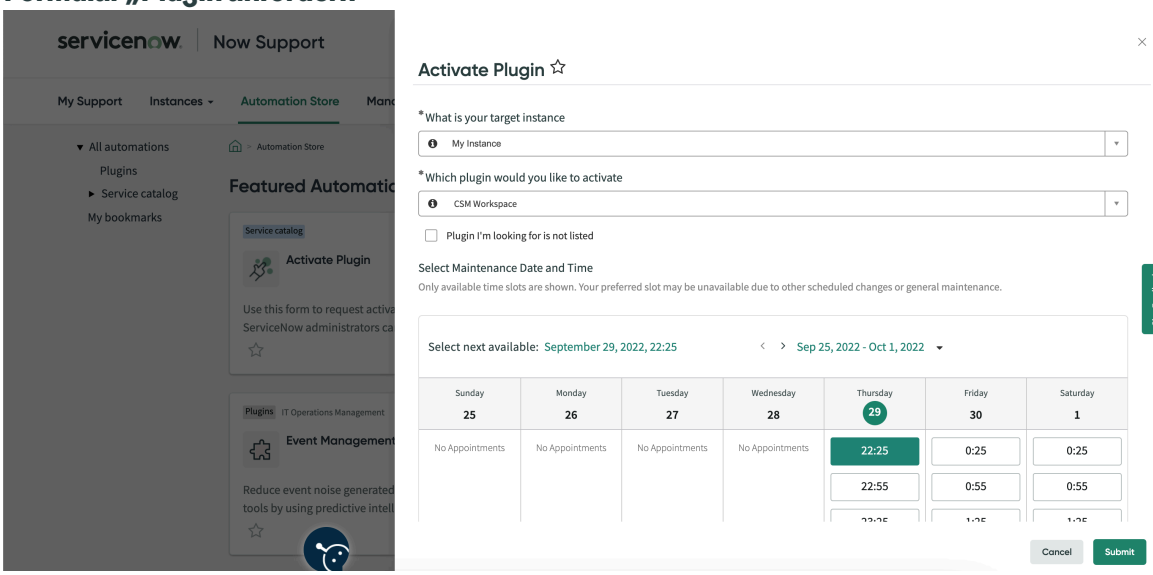
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Plugins aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] im Now Support Knowledge Base.

Mit ITSM-Rollen – Request Management installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „ITSM-Rollen – Request Management“ (com.snc.itsm.roles.request_management) werden mehrere Benutzerrollen installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_request_read	Lesezugriff auf die Anforderung (sc_request) oder das angeforderte Element (sc_req_item) nur für einen Benutzer, der auch ein Genehmiger der Anforderung oder des angeforderten Elements ist **Hinweis:** Da für die Zukunft mit Aktualisierungen der Rolle sn_request_read zu rechnen ist, weisen Sie diese Rolle keinen Benutzern ohne die Rolle business_stakeholder zu.	NA
sn_request_write	Schreibzugriff auf die Anforderung (sc_request) oder das angeforderte Element (sc_req_item)	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Schreibzugriff auf die Kommentare für das angeforderte Element (sc_req_item). **Hinweis:** Die Rolle „sn_request_comment_write“ allein ermöglicht keinen Zugriff auf das Schreiben von Kommentaren. Sie benötigen Schreibzugriff für die Tabelle.	NA

Business-Stakeholder aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business-Stakeholder“ (com.snc.business_stakeholder), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Dieses Plugin installiert die Rolle „Business-Stakeholder“. Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze auf allen ITSM-Produktebenen anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „ITSM-Rollen“ (com.snc.itsm.roles) aktiviert ist, bevor Sie das Plugin „Business Stakeholder“ aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins „IRSM Roles“ finden Sie unter ITSM-Rollen anfordern – Change-Management.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

   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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Business-Stakeholder installiert

Das Plugin „Business-Stakeholder“ (com. SNC. business_stakeholder) installiert die Rolle „Business-Stakeholder“, wenn es aktiviert wird.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business-Stakeholder [business_stakeholder]	Benutzer mit dieser Rolle können Datensätze in allen ITSM-Produkten anzeigen und genehmigen. **Hinweis:** Die Rolle „business_stakeholder“ enthält die folgenden ITSM-Rollen: roles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read und approver_user roles.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Service Builder

Erstellen und bearbeiten Sie Services und Serviceangebote mit der Anwendung ServiceNow® Service Builder. Service Builder ist eine interaktive, geführte Experience zum Erstellen und Bearbeiten von Details zu Services und Serviceangeboten. Service Builder ist eine Funktion von Service-Portfoliomanagement.

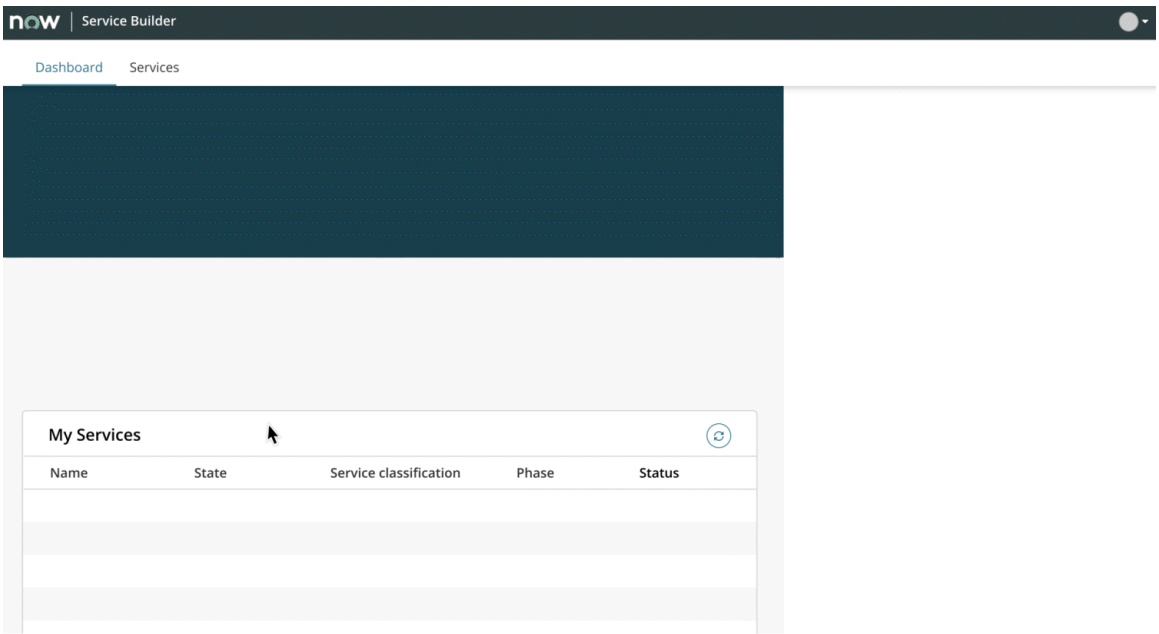
Demo für Service Builder

Hier ist ein kurzes Demo von Service Builder in Aktion. Aktualisieren Sie nach dem Ende Ihren Browser, um das Demo erneut abzuspielen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Builder in Aktion



Übersicht

Erstellen und verwalten Sie Definitionen Ihrer geschäftlichen und technischen Services und Angebote über eine geführte Experience in Service Builder. Sie können Servicedefinitionen jederzeit vor der Veröffentlichung bearbeiten und bereits veröffentlichte Services mithilfe der Versionskontrolle aktualisieren.

Erstellen Sie einen Service über die **Dashboard** -Registerkarte der Startseite, oder überprüfen und bearbeiten Sie eine Liste Ihrer Services und Serviceangebote über die **Services-** Registerkarte. Nachdem Ihre Elemente in Service Builderveröffentlicht wurden, können Sie sie dort und in der übergeordneten Anwendung Service-Portfoliomanagementanzeigen und bearbeiten.

Service Builder-Startseiten-Registerkarten

Registerkarte „Startseite“.	Beschreibung
Dashboard	Die Standardzielseite, auf der Sie einen Business Service oder einen technischen Service erstellen können. Sie können Services, mit denen Sie in den letzten Tagen interagiert haben, auch in der Dashboard-Ansicht anzeigen.
Services	Liste aller Services mit Status, Klassifizierung, Phase, Status und Besitzer. Wenn Sie Bearbeitungszugriff auf die Services und Serviceangebote haben, können Sie sie auf dieser Registerkarte bearbeiten.

Kontextbezogene Anleitung

Kontextbezogene Anleitungen führen Sie durch den Prozess der Erstellung von Services und Serviceangeboten. Wenn Sie ein Element erstellen oder bearbeiten, hilft Ihnen die kontextbezogene Anleitung beim Hinzufügen oder Ändern von Werten auf den Registerkarten Service Builder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Builder Registerkarten

Tab	Definition
Details	Allgemeine Informationen zum Service, z. B. Name, Typ und Klassifizierung.
Team	Informationen zum Serviceteam, einschließlich Besitzer, Delegierter und Geschäftskontakte.
Serviceleistung	Messkriterien für die Serviceleistung.
Angebote verwalten	Allgemeine Informationen zum Serviceangebot. Diese Registerkarte verfügt über eigene Registerkarten, auf denen Sie die Details, das Team, den Betrieb, die Finanzen und die Leistungskriterien des Angebots eingeben oder bearbeiten können.
Überprüfen und absenden	Umfassende Ansicht der von Ihnen erstellten Services und Angebote. Sie können bei Bedarf Änderungen vornehmen. Nach der Überprüfung zur Veröffentlichung übermitteln.

Sie können Ihre Services und Angebote auschecken, um sie zu bearbeiten. Informationen zu den Checkout-Status und zum Genehmigungsprozess finden Sie unter Servicestatus und Genehmigungsprozess in Service Builder.

Service Builder installieren

Sie können die Anwendung Service Builder (com.snc.service_builder) mit der Administratorrolle installieren. Die Anwendung installiert zugehörige Plugins, die noch nicht installiert sind. Außerdem wird das Plugin „Service Builder Components“ installiert, um UI-Komponenten für das Produkt zu aktivieren.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Service Builder.
3. Wählen **Sie Installieren aus**, und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

   Wenn die Anwendung nicht in Ihrer Suche angezeigt wird, fordern Sie sie über den ServiceNow Storean.

   - Besuchen Sie die ServiceNow Store Website.
   - Suchen Sie nach Service Builder.
   - Befolgen Sie die Online-Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Anwendung zu installieren.
     - Wenn sich der **Kompatibilitäts-** Release von dem gewünschten unterscheidet, wählen Sie **Andere App-Versionen**aus.
     - Öffnen Sie die gewünschte Version und wählen Sie dann **Details anzeigen**aus.
     - Wählen **Sie Installieren aus**, und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service Builder installierte Rollen

Rollen werden bei der Aktivierung von ServiceNow® Service-Portfoliomanagement zu Service Builder hinzugefügt.

Rollen

Service Builder ist eine Funktion von Service-Portfoliomanagement. Das zugehörige Plugin (com.snc.service_builder) wird über das Basissystem aktiviert und aktiviert zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind. Die Rollen für Service Builder sind die gleichen wie für Service-Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Service Portfolio Management installierte Komponenten.

Servicestatus und Genehmigungsprozess in Service Builder

Beim Erstellen und Bearbeiten von Services und Serviceangeboten in Service Builder werden verschiedene Status zugewiesen und ändern sich auf dem Weg der Services zur Veröffentlichung (Genehmigung). Sie können die Status sowohl in der Service Builder-Anwendung als auch in ihrer übergeordneten Anwendung Service-Portfoliomanagementanzeigen .

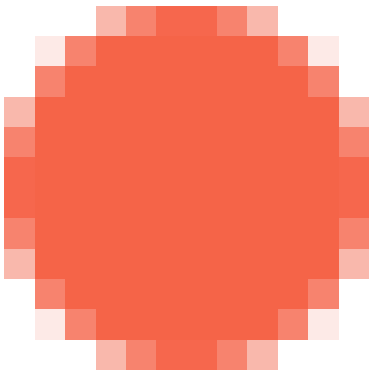
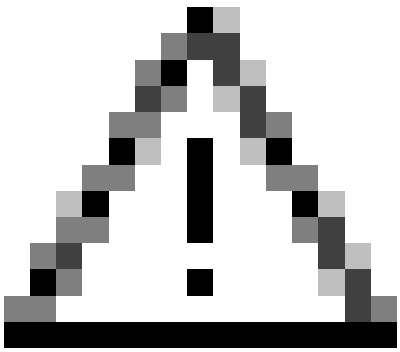
Servicestatus

Status	Beschreibung
Veröffentlicht	Wenn ein neuer Service oder ein neues Angebot erstellt und in Service Builderübermittelt wird, durchläuft das Element einen Genehmigungsprozess, bevor es dem Status „ **Veröffentlicht** “ zugewiesen wird. Der Status „ **Veröffentlicht** “ gibt an, dass das Element die Version ist, die von der Anwendung verwendet wird und für andere verfügbar ist. Wenn Sie ein veröffentlichtes Element bearbeiten, checkt Service Builder das Element automatisch für Sie aus und erstellt eine Kopie, an der Sie arbeiten können. Die Kopie wird in den Status **Entwurf** versetzt. Wenn Sie einen Entwurfsdatensatz bearbeiten und **Abbrechen**auswählen, wird der Datensatz in den Status „ **Veröffentlicht** “ zurückgesetzt.

Entwurf	Ein Service-Element befindet sich in einem der folgenden Szenarien im Status **Entwurf** :
	• Ein neuer Service oder ein neues Angebot wird in Service Builder erstellt und wurde noch nicht übermittelt.
	• Ein vorhandener veröffentlichter Service oder ein veröffentlichtes Angebot wurde zur Bearbeitung in Service Builderausgecheckt .
	  ○ Wenn das Element bearbeitet wird, checkt Service Builder das Element aus und erstellt eine Kopie davon und der zugehörigen Datensätze (Angebote und Abonnenten).
	  ○ Die Kopie befindet sich im Status **Entwurf**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Beschreibung
	Hinweis: Wenn ein Element in Service Builderausgecheckt ist, wird es in [Service-Portfoliomanagementauf eine von zwei Arten angezeigt:  ▪ Ein roter Punkt ( ) befindet sich neben dem Service und zeigt an, dass er schreibgeschützt ist. ▪ Ein klares dreieckiges Warnsymbol () befindet sich neben dem Service und zeigt an, dass es sich um die neue Kopie (den Entwurf) handelt, an der gearbeitet wird. ○ Das veröffentlichte Element verbleibt im Status „ **Veröffentlicht** “, und das Feld **Ausgecheckt** wird auf **True**festgelegt. ○ Nach dem Bearbeiten und Senden des Elements werden die Änderungen am Entwurf mit dem zugehörigen veröffentlichten Element zusammengeführt, und dann wird die Entwurfsversion gelöscht.
Warte auf Freigabe	Nach der Übermittlung Ihres Service oder Serviceangebots durchläuft Ihre Übermittlung einen Genehmigungsprozess. Der Genehmigungs-Flow Ihrer Organisation stellt sicher, dass der Service gemäß Standards wie Namenskonventionen, Beschreibungen, ordnungsgemäßer Verwendung von Zusagen und Leistungskennzahlen (KPIs) erstellt wird. Es ermöglicht auch eine Qualitätsprüfung, um sicherzustellen, dass Services nicht dupliziert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Beschreibung
	Im Folgenden werden die Aufgaben für jede Persona im Genehmigungs-Flow aufgeführt: • Serviceverantwortliche erstellen oder bearbeiten Services und Angebote im Status „ **Entwurf** “ und übermitteln sie dann zur Genehmigung. • Prozessverantwortliche und Portfolioverantwortliche überprüfen und genehmigen Services und Angebote, bevor sie sie zur Veröffentlichung genehmigen. • Prozessbesitzer und Administratoren können auf Flow Designer zugreifen, um den Genehmigungs-Flow entsprechend den Anforderungen der Organisation einzurichten und zu ändern.

Wichtig:

- Sie können ein Element nur bearbeiten, wenn es sich im Status **Entwurf** befindet. Sie können ein veröffentlichtes Element, das ausgecheckt wurde, nicht bearbeiten.
- Ein Element im Status **Entwurf** ist immer inaktiv und wird nicht in einer Suche oder beim Browsen angezeigt.
- Wenn Sie während der Bearbeitung **Abbrechen** auswählen, befindet sich der Datensatz nicht mehr im Status **Entwurf**. Es wird in den Status „ **Veröffentlicht** “ zurückgesetzt, den es hatte, bevor Sie mit der Bearbeitung begonnen haben.
- Sie können die Kennzeichnung „ **Aktiv** “ eines Elements im Status „ **Entwurf** “ nicht ändern.
- Der Genehmigungsprozess ist ab Utah und nach verfügbar. Abhängig von Ihrer Organisation kann der Genehmigungsprozess einige Zeit in Anspruch nehmen. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, wenn Sie Fragen zur Genehmigungsprozesszeit haben.

Servicegenehmigungsprozess

Standardmäßig ist der Genehmigungs-Flow in Service Builder so eingestellt, dass Services automatisch genehmigt werden. Als Administrator können Sie eine Einstellung in Flow Designer aktualisieren, um den mit dem Basissystem gelieferten Genehmigungs-Flow zu aktivieren. Sie können auch einen benutzerdefinierten Flow erstellen, der den Anforderungen Ihrer Organisation am besten entspricht.

Beim Bearbeiten eines Service oder Angebots sieht der standardmäßige Genehmigungs-Flow wie folgt aus:

- Wenn Sie einen Service oder ein Angebot bearbeiten, befindet er sich im Status **Entwurf**.
- Nachdem Sie Ihren Service oder Ihr Angebot übermittelt haben, wechselt dieser in den Status **Warte auf Genehmigung**.
- Nachdem Ihr Service oder Angebot genehmigt wurde, wechselt er in den Status „ **Veröffentlicht** “.
- Wenn Sie **Abbrechen** auswählen, während Sie einen Service oder ein Angebot bearbeiten, werden Ihre Änderungen verworfen, und das Element wird in den Status **Veröffentlicht** zurückgesetzt.

Sie können einen Service oder ein einzelnes Angebot nacheinander bearbeiten (auschecken). Sie können einen Service auschecken, um ihn zu bearbeiten, ohne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die untergeordneten Angebote auszuchecken. Die Angebote verbleiben im Status „Veröffentlicht“, bis sie separat ausgecheckt werden.

Wenn Sie ein Angebot auschecken, um es zu bearbeiten, werden sowohl das Angebot als auch der übergeordnete Service ausgecheckt. Die übrigen untergeordneten Angebote dieses übergeordneten Service verbleiben im Status „Veröffentlicht“. Nachdem Sie das Angebot bearbeitet haben, senden Sie es an den übergeordneten Service (Check-in), damit das Angebot erneut veröffentlicht werden kann (Angebote werden über den übergeordneten Service veröffentlicht).

Erstellen Sie einen Service in Service Builder

Erstellen Sie einen Service in Service Builder, um eigene Business Services, technische Services und Angebote, die sich auf Ihre Daten in Service-Portfoliomanagement beziehen, zu modellieren, zuzuordnen und zu dokumentieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_admin, service_author, service_editor, portfolio_admin oder portfolio_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Service Builder-Framework bietet Ihnen die Möglichkeit, Business Services oder technische Services zu erstellen. Sobald Sie die Art des Service ausgewählt haben, den Sie erstellen möchten, führt Sie der Workflow durch das Hinzufügen von Informationen in einer logischen Reihenfolge:

1. **Details**
2. **Team**
3. **Angebote verwalten**
4. **Überprüfen und veröffentlichen**

Hinweis:
Sie können die Erstellung eines Service jederzeit abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen** (neben der Schaltfläche **Speichern**) klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Service Builder**.
2. Wählen Sie auf der Zielseite den Typ des Service aus, den Sie erstellen möchten – **Business** oder **Technisch**.
3. Sehen Sie sich den Bildschirm „Erste Schritte“ an und wählen Sie dann **Fortsetzen** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Detailformular

Feld	Beschreibung
Servicename	Eindeutiger Name, der die Art des Service widerspiegelt. Der Name sollte technologieunabhängig sein.
Verbrauchertyp	Definition desjenigen, für den der Service bereitgestellt wird
Portfolio	Eine hierarchische Kategorisierung von Services, mit der Sie Ihre Services organisieren und auf jeder Ebene der Portfoliotaxonomie einen Bericht erstellen können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Knoten	Mit Taxonomieknoten können Sie Services in Ihrem Portfolio organisieren und kategorisieren. Services können nur dem Taxonomieknoten der untersten Ebene des Portfolios hinzugefügt werden.
Phase	Die Phase für den Service, den Sie erstellen • **Pipeline**: Der Service wird entworfen und ein Business Case wird erstellt. • **Katalog**: Der Service wurde genehmigt und wird jetzt entworfen oder ist in Betrieb. • **Deaktiviert**: Der Service ist nicht mehr in Betrieb.
Status	Ein eindeutiger Status-Workflow, mit dem Sie jeden Schritt im Lebenszyklus des Service nachverfolgen können
Beschreibung	Eine genaue Beschreibung des Service, die verifiziert, dass er für den Endbenutzer oder Verbraucher nützlich ist
Geschäftsrelevanz	Geschäftsrelevanz für den Service: • **1 – sehr kritisch** • **2 – kritisch** • **3 – weniger kritisch** • **4 – nicht kritisch**
Geschäftsbedürfnis	Die geschäftliche Berechtigung für den Service. Geben Sie zum Beispiel an, wie Kosten gesenkt werden oder die Produktivität der Mitarbeiter erhöht wird.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Team** oder **Continue to Team** (Mit Team fortfahren) aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teamformular

Feld	Beschreibung
Eigentum von	Person, die für den Service verantwortlich ist und ihn jederzeit bearbeiten kann. Diese Person ist der Serviceverantwortliche. Serviceverantwortliche müssen die Rolle „service_author“ innehaben.
Delegierter	Person, die diesen Service bearbeiten und im Namen des Serviceverantwortlichen handeln kann. Delegierte müssen die Rolle „service_editor“ innehaben.
Delivery Manager	Person, die für die tägliche Verwaltung und Bereitstellung dieses Service verantwortlich ist
Manager von Geschäftsbeziehungen	Person, die dem Serviceverantwortlichen Geschäftsanforderungen bereitstellt. Diese Person hilft bei der Definition der Vision, der Strategie und der gewünschten Ergebnisse für den Service und arbeitet eng mit dem Serviceverantwortlichen zusammen.
Geschäftskontakt	Person, die Geschäftsanforderungen für den Service beisteuert oder ein persönliches Interesse an der Serviceleistung hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Lieferant	Lieferant, der helfen kann, diesen Service bereitzustellen und zu unterstützen oder der die Tools oder Technologien zur Verfügung stellen kann, die für die Bereitstellung dieses Service erforderlich sind
Entscheidungsträger	Personen, die ein berechtigtes Interesse an diesem Service haben

7. Wählen Sie die Registerkarte **Angebote verwalten** oder **Continue to Manage Offerings** (Mit Verwaltung der Serviceangebote fortfahren) aus.
   Auf der Registerkarte **Angebote verwalten** werden sowohl die Angebote angezeigt, für die dieser Service bereitgestellt wird, als auch die Art und Weise, wie er für sie bereitgestellt wird. Hier können Sie ein Angebot bearbeiten oder ein neues Angebot erstellen. Sie enthält Registerkarten für die Details, das Team, den Betrieb, die Finanzen und die Leistung des Angebots. Ein Service muss mindestens ein Angebot haben, um veröffentlicht zu werden. Wählen Sie eine Quickinfo ( ) aus, um eine Beschreibung für den Feldeintrag jeder Registerkarte anzuzeigen.
8. Wählen Sie **Continue to Review and Submit** (Zum Überprüfen und Übermitteln fortfahren).
9. Scrollen Sie auf der Seite nach unten, um alle Ihre Einträge zu überprüfen, und nehmen Sie bei Bedarf Änderungen an Ihren Einträgen vor.
10. Wählen Sie **Absenden** aus.

Erstellen Sie ein Serviceangebot in Service Builder

Erstellen Sie ein Serviceangebot, um die Produkte oder Anwendungen zu definieren und anzuzeigen, aus denen Ihr Service in Service Builder besteht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_author oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Serviceangebot stellt dar, wie ein Service bereitgestellt wird und für wen er bestimmt ist. Ein Service muss mindestens ein Angebot haben, um veröffentlicht zu werden.
Der Workflow führt Sie in einer logischen Reihenfolge durch die Erstellung eines Serviceangebots:

1. **Details**
2. **Team**
3. **Betrieb**
4. **Finanzen**

> **Hinweis:**
> Sie können die Erstellung eines Serviceangebots jederzeit abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche **Abbrechen** (neben der Schaltfläche **Speichern**) klicken.

Um einen Service und ein Serviceangebot zu erstellen, muss Ihnen die Rolle service_author zugewiesen sein. Um einen Service oder ein Serviceangebot zu bearbeiten (nicht zu erstellen), muss Ihnen die Rolle service_editor zugewiesen sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Service Builder**.
2. Um ein Serviceangebot hinzuzufügen oder zu bearbeiten, wählen Sie den Service und dann die Registerkarte **Angebote verwalten** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um ein neues Serviceangebot hinzuzufügen, wählen Sie **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Detailformular

Feld	Beschreibung
Angebotsname	Eindeutiger Name für das Angebot, das dem übergeordneten Service zugeordnet ist
Verbrauchertyp	Definition desjenigen, für den das Angebot bereitgestellt wird
Geschäftsrelevanz	Gibt Auskunft über die Bedeutung dieses Angebots für den Geschäftsbetrieb. Der Wert dieses Felds kann zum Auslösen der Geschäftslogik verwendet werden. Beispielsweise können Ihre wichtigsten Angebote eine Sonderbehandlung bei der Notfallwiederherstellung rechtfertigen.
Phase	Die Phase für das Angebot: • **Pipeline**: Das Angebot wird entworfen und ein Business Case wird erstellt. • **Katalog**: Das Angebot wurde genehmigt und wird jetzt entworfen oder ist in Betrieb. • **Deaktiviert**: Das Angebot ist nicht mehr in Betrieb.
Status	Der Status ermöglicht einen eindeutigen Status-Workflow, mit dem Sie jeden Schritt im Lebenszyklus des Serviceangebots nachverfolgen können.
Beschreibung	Eine genaue Beschreibung des Serviceangebots, die für den Endbenutzer oder Verbraucher des Service aufschlussreich ist.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Team** aus, oder klicken **Sie auf Continue to Team**(Weiter mit Team).
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teamformular

Feld	Beschreibung
Eigentum von	Person, die für das Serviceangebot verantwortlich ist und den Service jederzeit bearbeiten kann. Diese Person ist der Serviceverantwortliche. Serviceverantwortliche müssen die Rolle „service_author“ innehaben.
Delegierter	Person, die das Serviceangebot bearbeiten und im Namen des Serviceverantwortlichen handeln kann. Delegierten muss die Rolle „service_editor“ zugewiesen werden.
Delivery Manager	Person, die für die tägliche Verwaltung und Bereitstellung des Serviceangebots verantwortlich ist
Support-Gruppe	Gruppe, die für dieses Serviceangebot durch Experten Support leistet. Diese Gruppe ist normalerweise ein Support-Team der Stufe 2.
Gruppe ändern	Team, das für die Bereitstellung des Change-Managements für das Serviceangebot verantwortlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vendor	Lieferant, der dieses Serviceangebot bereitstellen und unterstützen kann. Dieses Feld hilft beim Anzeigen und Nachverfolgen der Verantwortlichkeit für die Bereitstellung von Serviceangeboten.
Entscheidungsträger	Personen, die ein berechtigtes Interesse an diesem Serviceangebot haben

7. Wählen Sie die Registerkarte **Vorgänge** oder **Continue to Operations** (Mit Vorgängen fortfahren) aus.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorgänge“

Feld	Beschreibung
Ausgewählte Gruppen	Abonnentengruppen, die ein Interesse an diesem Serviceangebot haben
Ausgewählte Abteilungen	Abteilungen, die ein Interesse an diesem Serviceangebot haben
Ausgewählte Standorte	Benutzer nach Ort
Ausgewählte Benutzer	Personen, die von dem Serviceangebot betroffen sind
Ausgewählte Unternehmen	Personen, die von dem Serviceangebot betroffen und in der Tabelle „Kernunternehmen“ definiert sind. Sie stehen für all die Benutzer, die zu einem bestimmten Unternehmen gehören. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie nach unten scrollen, um die verbleibenden Felder in diesem Formular anzuzeigen.
Ausgewählte Zusagen	Wählen Sie Zusagen aus, z. B. Servicelevel-Vereinbarungen und Verfügbarkeitszusagen. Zusagen können in einem Vertrag für dieses Serviceangebot oder basierend auf von Ihrem Unternehmen definierten Standards definiert werden.
Servicelevel-Anforderungen	Servicelevel-Anforderungen für dieses Angebot
Aktiver Vertrag	Aktiver Vertrag, der die Berücksichtigung der Servicezusagen gewährleistet
Zusätzliche Verträge	Unterstützende, sekundäre oder frühere Verträge für das Serviceangebot
Ausgewählte Katalogelemente	Katalogelement, um die Anforderungsaktivität für alle diesem Angebot zugeordneten Katalogelemente nachzuverfolgen. Ein einzelnes Angebot kann mehrere Katalogelemente enthalten.
Angebote, zu denen eine Abhängigkeit besteht	Andere Serviceangebote, von denen Ihr Serviceangebot abhängt. Wenn beispielsweise bei einem anderen Angebot ein Ausfall auftritt, kann dies die Verfügbarkeit Ihres Angebots beeinträchtigen oder sich darauf auswirken.
Anwendungsservices, zu denen eine Abhängigkeit besteht	Gilt für Business Services. Anwendungsservices, von denen das Serviceangebot abhängt
Anwendungsservices, die ich enthalte	Gilt für technische Services. Anwendungsservices, die das Angebot unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie die Registerkarte **Finanzen** oder **Continue to Financials** (Weiter mit Finanzen) aus.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Finanzen“

Feld	Beschreibung
Preismodell	Welchen Preis das Serviceangebot haben soll. Ihre Auswahl bestimmt, welches Feld als Nächstes angezeigt wird.
Preiseinheit	Wenn der Preis auf **Pro Einheit** festgelegt ist, geben Sie die Preiseinheit in dieses Feld ein. Zum Beispiel Lizenz oder Abonnement.
Preis	Wenn das Preismodell auf **Fest** festgelegt ist, geben Sie den Preis in dieses Feld ein. Achten Sie darauf, auch das Währungssymbol einzugeben (z. B. $ für US-Dollar).
Beschreibung der Einheit	Wenn der Preis auf **Pro Einheit** festgelegt ist, können Sie mit diesem Feld beschreiben, was in der Einheit enthalten ist.
Die folgenden Felder werden entsprechend der in Service-Portfoliomanagement ausgewählten Kostenquelle angezeigt. Diese Felder werden als Teil des optionalen Finanz-Plugins für Service-Portfoliomanagement aktiviert. Das erforderliche Plugin für Finanzdaten ist com.snc.financial_management_for_spm. Das erforderliche Plugin für Informationen zu geschätzten Ausgaben ist com.snc.spm.spend. Beide Plugins erfordern ITSM Pro SKU.	
Kostenmodell	Das Kostenmodell, das bestimmt, wie die geschätzten Ausgaben berechnet werden
Angebotskosten	Wenn das Kostenmodell auf **Fest** festgelegt ist, sollten die Kosten die geschätzten Kosten des Angebots pro Zeitraum darstellen.
Zeitraum	Intervall, in dem Sie die geschätzten Ausgaben nachverfolgen möchten (**Tag**, **Monat**, **Quartal**, **Jahr**)
Kosteneinheit	Wenn das Kostenmodell auf **Pro Einheit** festgelegt ist, sollten die Kosten die Kosten pro Einheit darstellen.
Einheiten pro Zeitraum	Die Anzahl der Einheiten pro Zeitraum
Geschätzte Ausgaben	Die geschätzten Ausgaben für diesen Artikel

11. Wählen Sie **Speichern und schließen** aus.

Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM

ServiceNow® Service Operations-Arbeitsbereich ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich mit einer einheitlichen Experience für mehrere IT Service Management- und IT Operations Management-Workflows. Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiter-Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Umgebung, die Tools und den Benutzerzugriff.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden



Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verwenden können.

Referenz



Rufen Sie Details zu Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM -Komponenten wie Rollen und abhängige Anwendungen ab.

Weitere Informationen zu Service Operations-Arbeitsbereich for ITOM finden Sie unter Service Operations Workspace for ITOM .

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Kundenservice und Support

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erkunden

Sie können den Lebenszyklus von Aufgabendatensätzen wie Incidents, Anforderungen und Walk-ups in IT Service Management-Workflows verwalten.

Schlüsselfeatures

Zielseite

Maßgeschneiderte Zielseite für Ihre Service Desk-Mitarbeiter der Stufen 1 und 2. Bietet einer Übersicht über Ausfälle, Serviceankündigungen und Zuweisungen, um Arbeit effizient zu priorisieren. Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 können die von ihrem Vorgesetzten zugewiesenen Leistungs- und Lernaufgaben anzeigen und verwalten.

Incident Management

Service Desk-Mitarbeiter können Incidents mit kontextbezogenen Informationen und gezielten Aktionen effektiv verwalten. Optimieren Sie Untersuchungen und beschleunigen Sie die Lösung von Incidents mit den von Agent Client Collector (ACC) erfassten Metrikdaten.

Maßgeschneiderte Empfehlungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter können Informationen aus ähnlichen Incidents und Wissensartikeln verwenden, um Incidents schneller zu lösen.

Experten in Rufbereitschaft

Service Desk-Mitarbeiter können sich bei Aufgaben mit hoher Priorität an Experten in Rufbereitschaft wenden.

Zusammenarbeit bei Incidents

Service Desk-Mitarbeiter können über den Microsoft Teams-Chat direkt von der Aufgabe aus problemlos mit der anfordernden Person und Kollegen zusammenarbeiten.

Request Management

Service Desk-Mitarbeiter können Anforderungen aus Incidents und Interaktionen erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können auch den gesamten Lebenszyklus von Anforderungen verwalten.

Walk-Up Experience

Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren können Walk-up-Interaktionen, Termine, Lager und Kioske am Walk-up-Servicestandort überprüfen und verwalten.

Onboarding-Experience für angemeldete Benutzer

Alle angemeldeten Benutzer können wichtige Funktionen für die ersten Schritte mit Service Operations Workspace for ITSM anzeigen.

Guided Setup

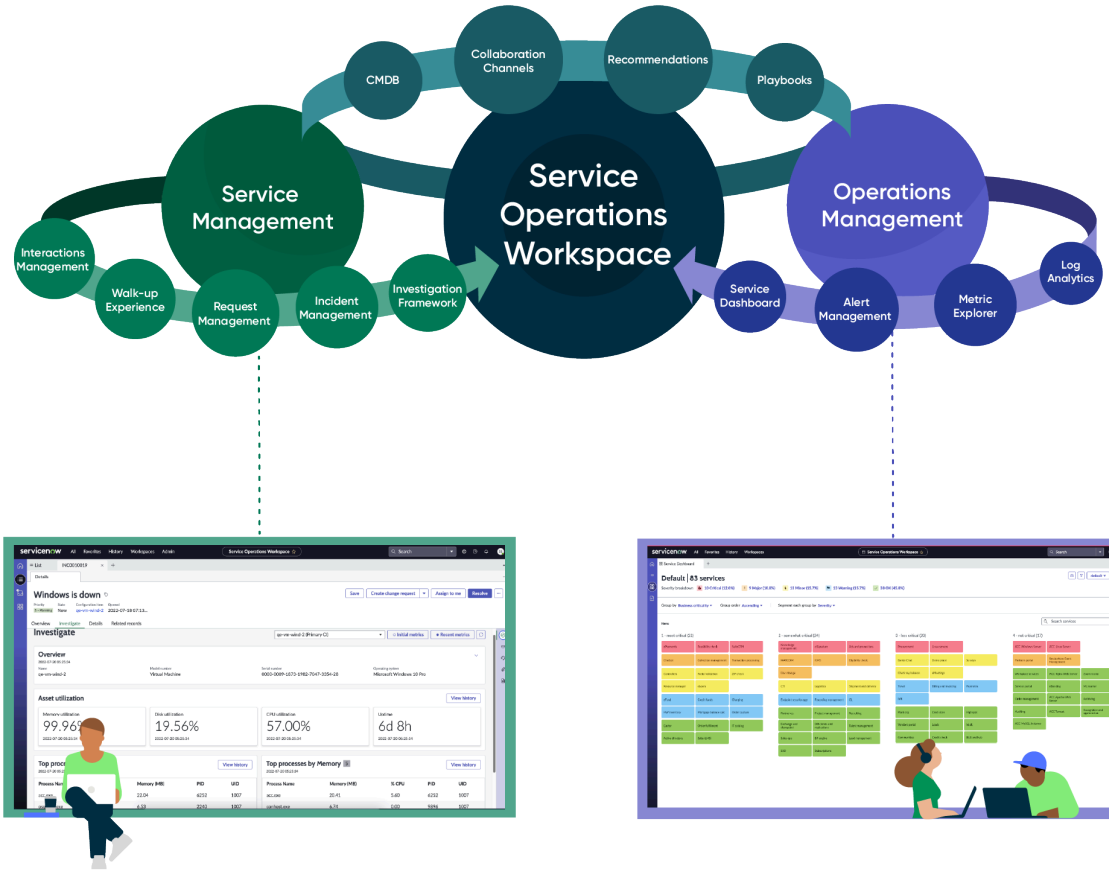
Administratoren können eine geführte Experience für die Erstkonfiguration von Service Operations Workspace for ITSM nutzen.

Informationen zu den wichtigsten Funktionen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMfinden Sie unter Service Operations Workspace for ITOM erkunden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOW-Übersicht

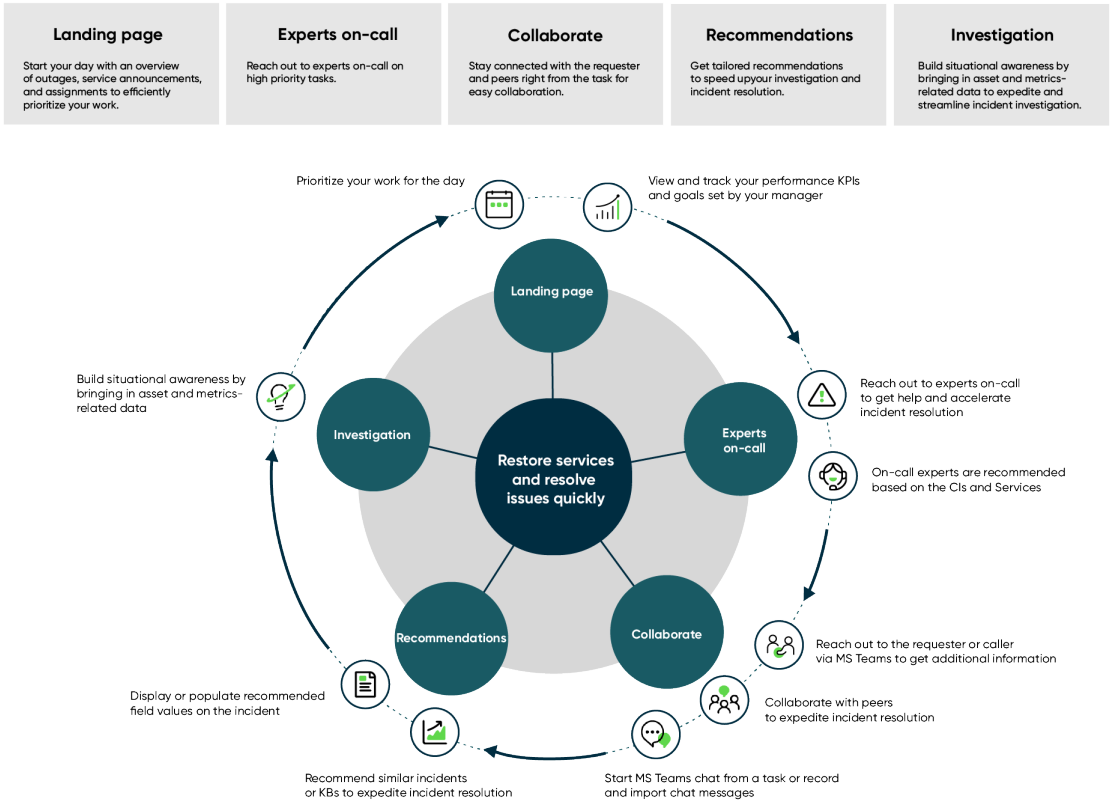
Diagram of SOW Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SOW-Workflow



Experience für Service Desk-Mitarbeiter in Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM

- Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Tag mit einer Übersicht über Zuweisungen, Nichtverfügbarkeiten, Serviceankündigungen und Zuweisungen in Service Operations-Arbeitsbereich beginnen, um die Arbeit basierend auf Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), Prioritätsstufe und Dringlichkeit zu priorisieren.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Incident basierend auf dem gemeldeten Problem erstellen. Da der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf zugehörige Incidents und aktuelle Interaktionen hat, kann er besseren und schnelleren Support leisten. Der Service Desk-Mitarbeiter hat auch über die Incident-Datensatzseite Zugriff auf alle zugehörigen Informationen.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Incident schneller lösen, indem er maßgeschneiderte Empfehlungen verwendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann sich bei Aufgaben mit hoher Priorität an Experten in Rufbereitschaft wenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Service Desk-Mitarbeiter kann direkt von der Aufgabe aus problemlos mit der anfordernden Person und Kollegen zusammenarbeiten.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Change-Anforderung erstellen, um das Problem zu beheben.

Guided Setup zur Implementierung von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM verwenden

Das Guided Setup für Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie bei der Konfiguration von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM für Ihre ServiceNow-Instanz unterstützen. Um Service Operations-Arbeitsbereich für das ITSM Guided Setup zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Adoption-Services** > **Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Benutzeroberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM-Benutzeroberfläche

Sie können durch Service Operations-Arbeitsbereich navigieren, um einen Überblick darüber zu erhalten, wie ein Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben priorisieren und Lösungen bereitstellen kann.

Auf Service Operations-Arbeitsbereich zugreifen

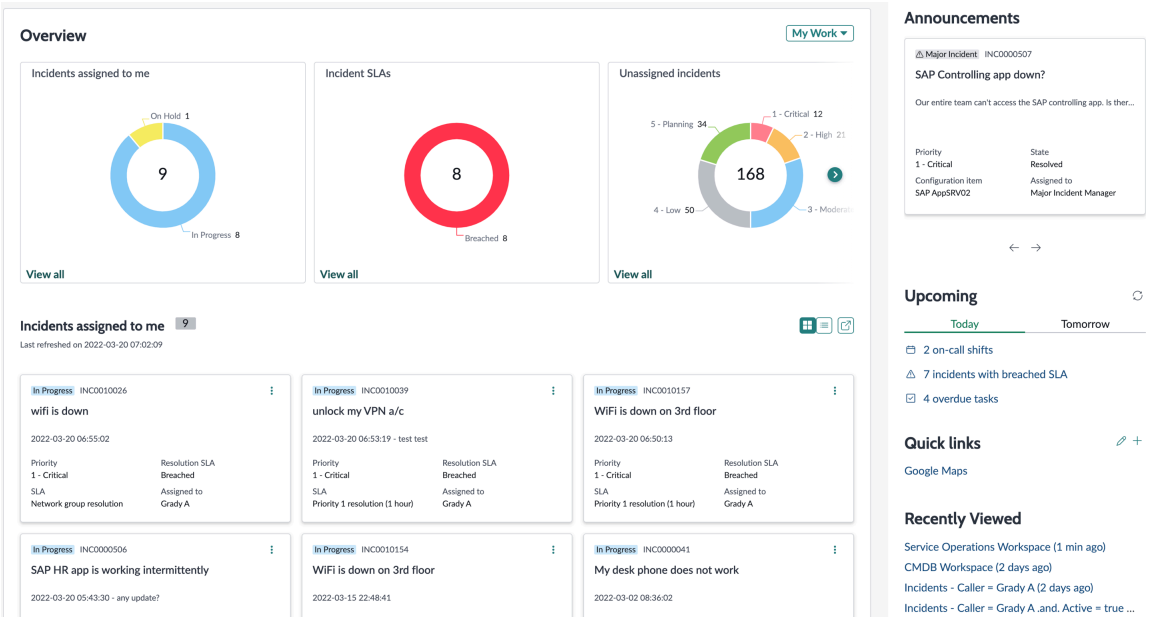
Wählen Sie im Menü **Arbeitsbereiche** die Option **Service Operations Workspace** aus.

Zielseite

Wählen Sie im Menü **Arbeitsbereiche** die Option **Service Operations Workspace** aus und klicken Sie auf das Startseitensymbol ( ).

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Zuweisungen analysieren sowie Ankündigungen und bevorstehende Aufgaben anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 können auch die Leistung analysieren und die zugewiesenen Kurse anzeigen. Informationen zur Zielseite finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM-Zielseite.

Zielseite für Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

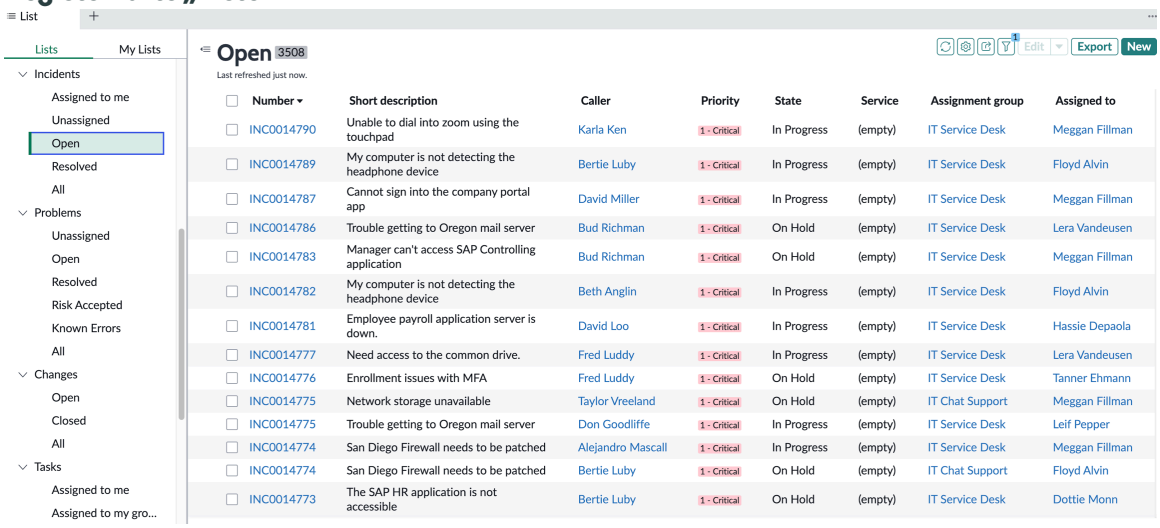
Listen

Wählen Sie im Menü **Arbeitsbereiche** die Option **Service Operations Workspace** aus und klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die einzelnen Listen von Incidents, Katalogaufgaben, Anforderungen, Problemen usw. analysieren und entsprechende Maßnahmen ergreifen.

Auf der Registerkarte **Meine Listen** kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine separate Liste oder eine andere Version der vorhandenen Liste erstellen. Informationen zum Erstellen einer Liste finden Sie unter Gefilterte Liste in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

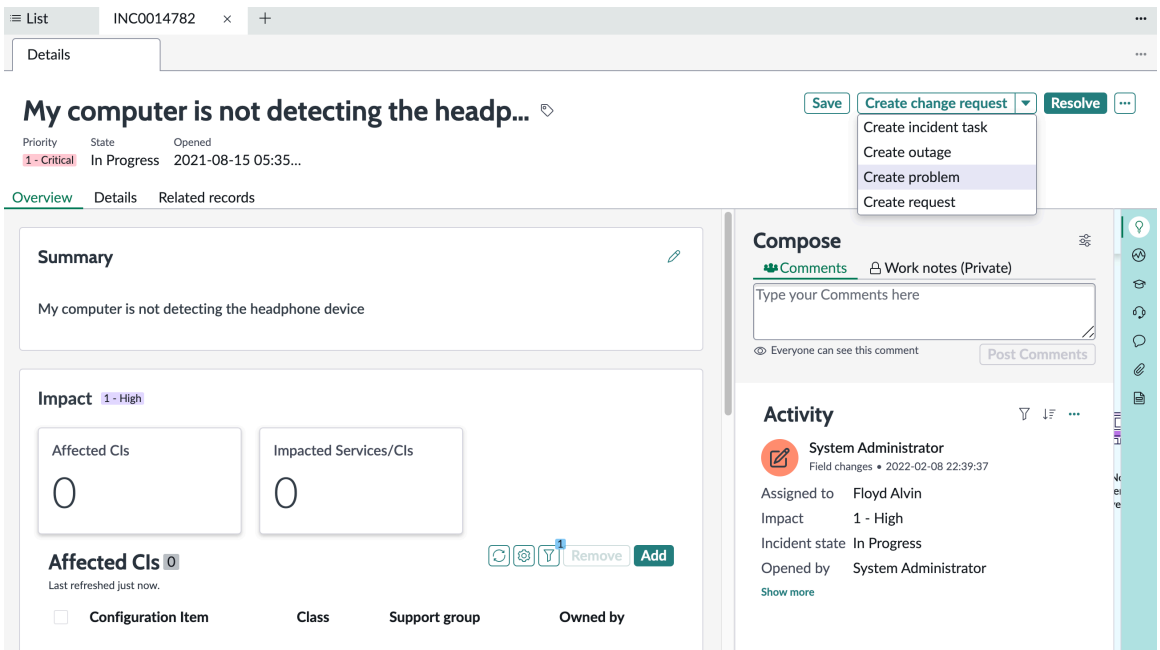
Registerkarte „Liste“



Datensatzansicht

Öffnen Sie einen beliebigen Aufgabendatensatz, um zu ihrer Datensatzansicht zu navigieren.

Datensatzansicht



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Posteingang

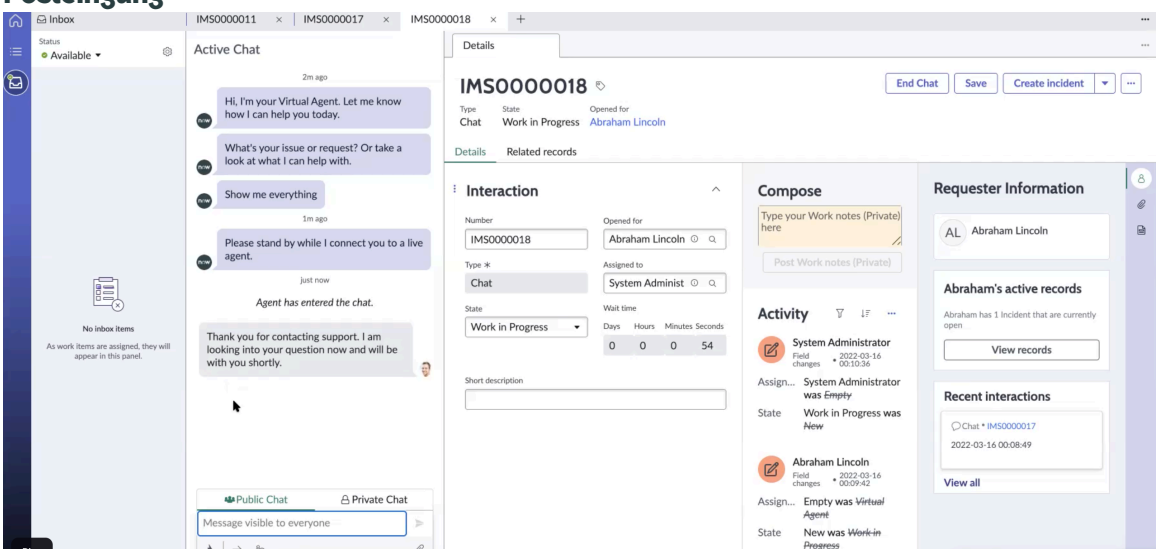
Service Desk-Mitarbeiter können den Status auf „Verfügbar“ oder „Abwesend“ festlegen, um den Posteingang für Chatanforderungen zu öffnen oder zu schließen. Wenn eine anfordernde Person eine Chatunterhaltung von einer beliebigen Serviceportal-Seite aus initiiert, wird die Chatinteraktion im Posteingang aller Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die als Gruppenmitglieder für die Agent Chat-Warteschlange konfiguriert sind. Informationen zur Konfiguration des Posteingangs finden Sie unter Posteingang in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Die folgenden Szenarien sind für die Zuweisung einer Chat-Konversation an einen Service Desk-Mitarbeiter möglich.

- Wenn die automatische Zuweisung von Chat-Konversationen aktiviert ist, wird die Chat-Konversation automatisch dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, ein Interaktionsdatensatz wird in Service Operations-Arbeitsbereich erstellt, und der Service Desk-Mitarbeiter kann die Chat-Konversation fortsetzen. Basierend auf den Optionen, die in der Zuweisungsregel „Chat - Die meiste Kapazität“ ausgewählt wurden, können die Interaktionen als nicht aktive Registerkarten im Posteingang geöffnet werden. Informationen zum Aktivieren der automatischen Zuweisung von Chat-Konversationen mit dieser Zuweisungsregel finden Sie unter Automatische Zuweisung von Interaktionen zu einem Service Desk-Mitarbeiter aktivieren.
- Wenn die automatische Zuweisung von Chatkonversationen nicht aktiviert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Chatkonversation genehmigen oder ablehnen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Chatunterhaltung akzeptiert, wird ein Interaktionsdatensatz in Service Operations-Arbeitsbereich erstellt und der Service Desk-Mitarbeiter kann die Chatunterhaltung fortsetzen.

Wenn die anfordernde Person in Service Portal oder der Service Desk-Mitarbeiter in Service Operations-Arbeitsbereich die Chatunterhaltung beendet, wird die Interaktion geschlossen.

Posteingang



Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM-Zielseite

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen schnellen Einblick in die zugewiesene Arbeit erhalten sowie Ankündigungen und bevorstehende Aufgaben anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rollen

Ein Benutzer muss über die Rolle „itil“ verfügen, um auf die Zielseite zuzugreifen. Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 ist ein ITIL-Benutzer, der einer Service Desk-Gruppe angehört. Eine Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2 ist ein ITIL-Benutzer, der nicht zu einer Service Desk Gruppe gehört. Weitere Informationen zur Weiterleitung von Service Desk-Mitarbeitern der Stufen 1 und 2 auf die jeweilige Zielseite finden Sie unter Service Desk-Mitarbeiter zu Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite weiterleiten.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen diese Zielseite verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen. Sofern nicht anders angegeben, sind verschiedene Abschnitte der Zielseite sowohl für Stufe-1- als auch für Stufe-2-Mitarbeiter verfügbar.

Service Operations-Arbeitsbereich-Anwendungsfälle

Anwender	Anwendungsfall
Stufe-1-Mitarbeiter	• Verschaffen Sie sich vor Beginn des Tages einen schnellen Überblick über die dem Service Desk-Mitarbeiter oder dem Team des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesene Arbeit. • Analysieren Sie Incidents und Katalogaufgaben, bei denen Handlungsbedarf besteht, und navigieren Sie zu den Datensätzen, für die Maßnahmen ergriffen werden sollten. • Überwachen Sie Incidents mit Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die überschritten oder gefährdet wurden, offene P1-Incidents oder solche, die seit 24 Stunden nicht aktualisiert wurden. Informationen zur Verwendung der Funktionen in Personaloptimierung für ITSMfinden Sie im Abschnitt „ **Erkunden Sie die wichtigsten Funktionen“ im** *Personaloptimierung für ITSM* Abschnitt.
Stufe-2-Mitarbeiter	• Verschaffen Sie sich vor Beginn des Tages einen schnellen Überblick über die dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Team des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesene Arbeit. • Analysieren Sie Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Aufgaben, bei denen Handlungsbedarf besteht, und navigieren Sie zu den Datensätzen, für die Maßnahmen ergriffen werden sollten. • Die bevorstehenden Aufgaben und Ankündigungen anzeigen. • Auf die zuletzt angezeigten Elemente zugreifen.

Header-Abschnitt

In diesem Abschnitt werden der Begrüßungstext und die Schichtdetails des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Begrüßungstext auf der Zielseite ändern.

Automatische Übersetzung

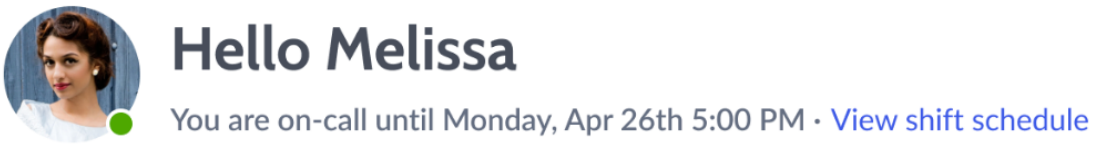
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Header-Abschnitt



Hinweis:
Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 mit der Rolle „sn_shift_planning.agent“ kann zum Schichtplan navigieren, wenn die Anwendung „Shift Planning for Configurable Workspace“ (sn_uib_agent_sp) aktiviert ist.

Schichtzeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters



Übersichtsbereich

In diesem Abschnitt kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Übersicht über verschiedene Zuweisungen der Karten der ersten Ebene erhalten.

Wichtig:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 erhält einen Überblick über die Incidents und Katalogaufgaben, die ihm oder seiner Gruppe zugewiesen sind.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2 erhält einen Überblick über die Incidents, Probleme, Change-Anforderungen und Katalogaufgaben, die ihm oder seiner Gruppe zugewiesen sind.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufen 1 oder 2 kann Aufgaben anzeigen, die von anderen Benutzern an den Service Desk-Mitarbeiter delegiert wurden.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Alle anzeigen für eine Karte auswählt, werden **alle** dieser Karte zugeordneten Datensätze als Karten der zweiten Ebene in einer Raster- oder Listenansicht angezeigt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Ringbereich einer Karte der ersten Ebene auswählt, werden die zugehörigen Kartendetails als Karten der zweiten Ebene in einer Listen- oder Rasteransicht angezeigt.

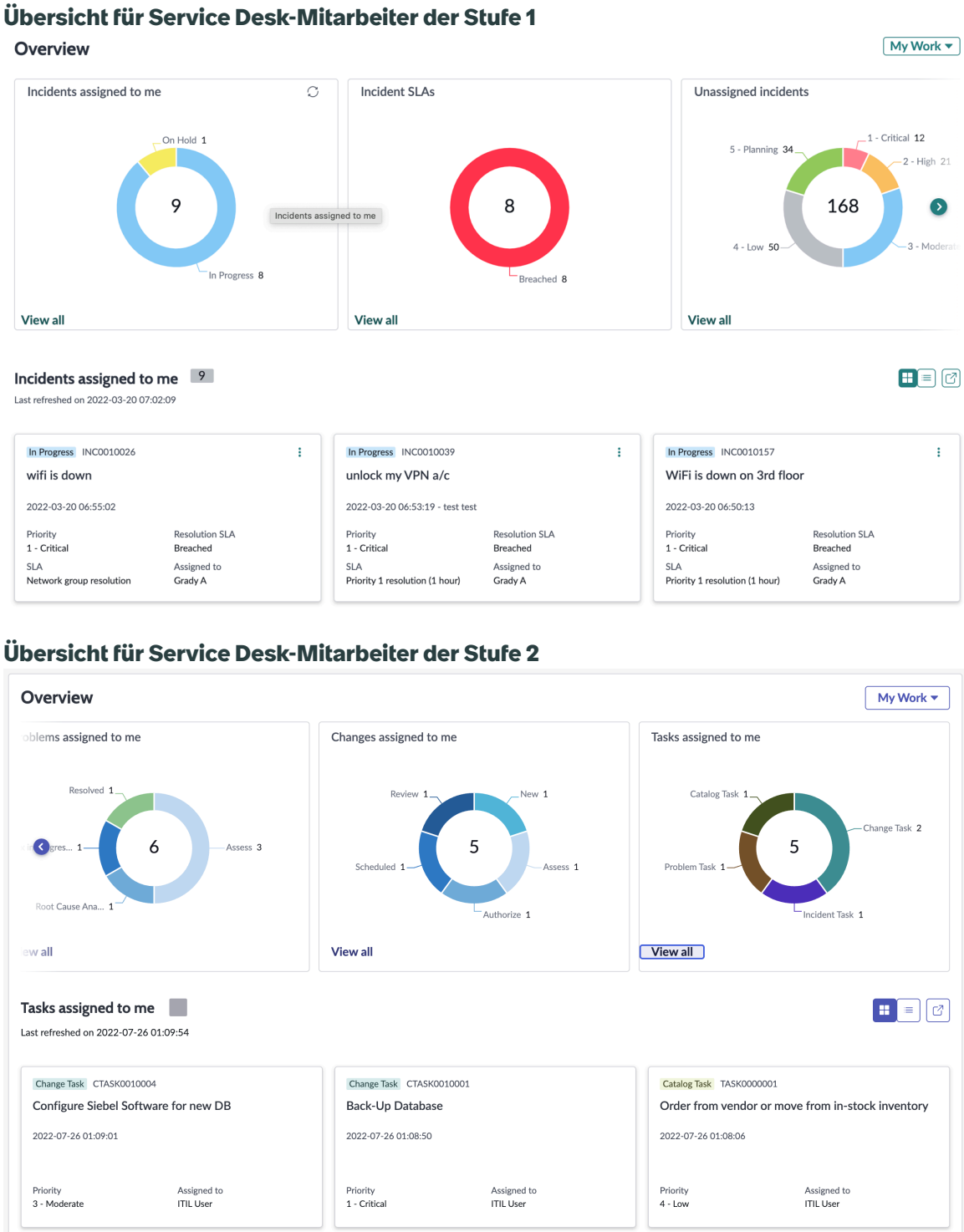
Für die Karten der zweiten Ebene kann ein Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aktionen ausführen:

- Die Datensätze neu zuweisen oder dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
- Die Listenansicht auf einer neuen Registerkarte öffnen.
- Die Listenansicht in verschiedenen Dateiformaten herunterladen oder per E-Mail freigeben.
- Die zur Anzeige in der Listenansicht ausgewählten Spalten bearbeiten.
- Die Spaltenbreite in der Listenansicht zurücksetzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Anpassen dieses Abschnitts finden Sie unter Karten der ersten Ebene im Abschnitt „Übersicht“ ändern und Karten der zweiten Ebene im Abschnitt „Übersicht“ ändern.



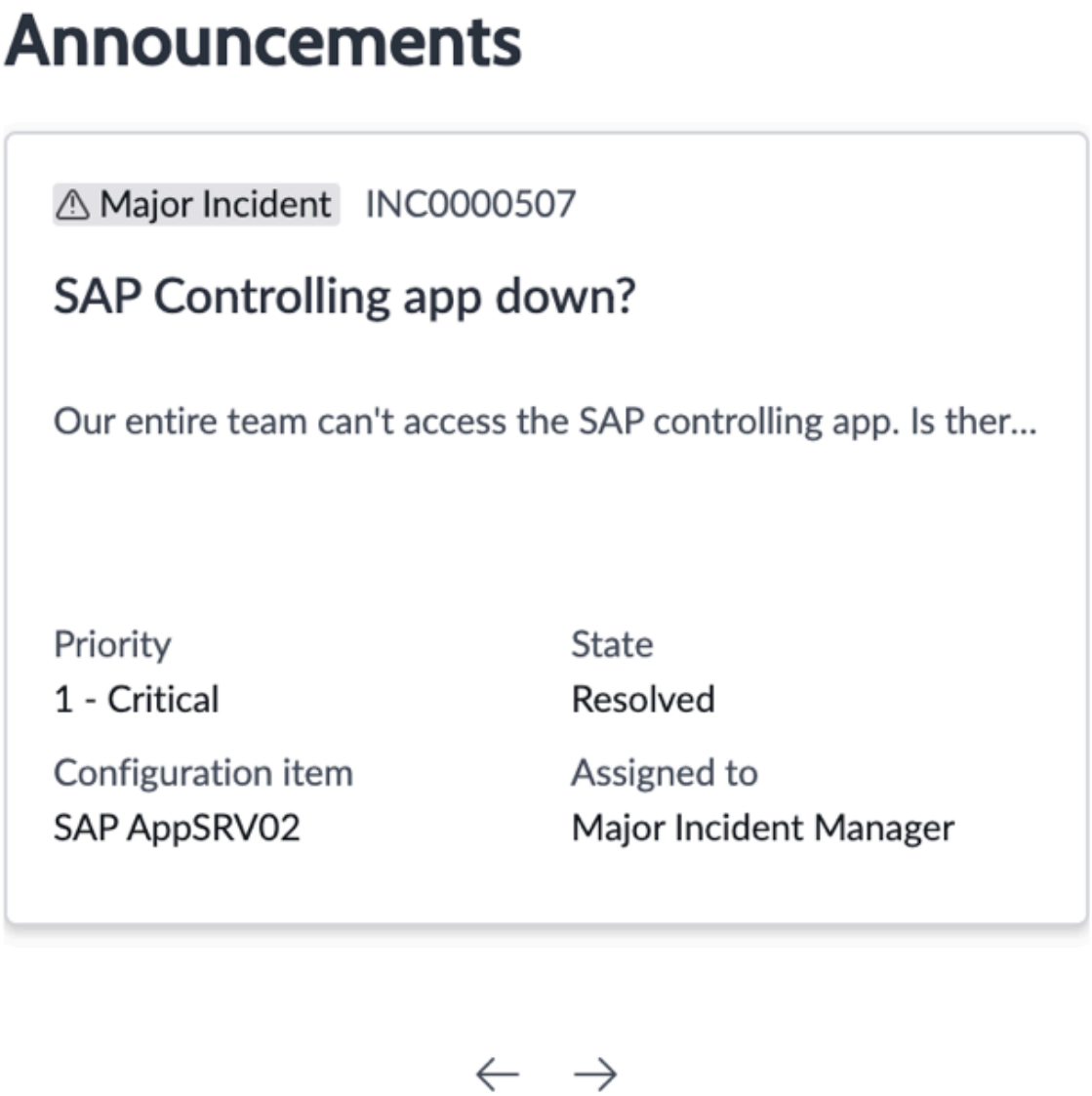
Abschnitt „Ankündigungen“

In diesem Abschnitt werden Service Desk-Mitarbeiter über Ankündigungen informiert. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sie in einer Listenansicht oder Rasteransicht anzeigen.

Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Abschnitt „Ankündigungen“ auf der Zielseite ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Ankündigungen“



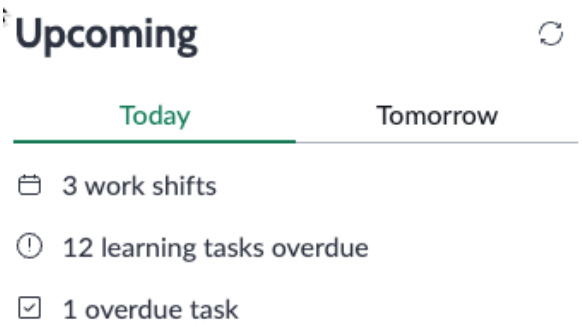
Abschnitt „Bevorstehend“

Dieser Abschnitt erinnert Service Desk-Mitarbeiter an die bevorstehenden Aufgaben des heutigen und morgigen Tages. Wenn für den Aufgabentyp nur ein Datensatz vorhanden ist, wird der Datensatz geöffnet. Wenn für den Aufgabentyp mehrere Datensätze vorhanden sind, wird in einer neuen Registerkarte eine Liste aller Datensätze geöffnet.

Hinweis:
Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auch Aufgaben anzeigen, die von anderen Nutzern an den Service Desk-Mitarbeiter delegiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für ITSM Service Operations-Arbeitsbereich

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter sind und Personaloptimierung für ITSM Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, können Sie im Abschnitt **Bevorstehend** Links zu Ihren bevorstehenden Aufgaben auf einen Blick sehen. • Die Registerkarte **Heute** zeigt Aufgaben, die Sie möglicherweise am aktuellen Tag erledigen möchten. • Die Registerkarte **Morgen** zeigt Aufgaben, die Sie möglicherweise am nächsten Tag erledigen möchten. Sie können den Link auswählen, um auf die Aufgabe zuzugreifen.	

Die folgende Tabelle beschreibt die in diesem Abschnitt angezeigten Aufgaben.

Aufgaben	Beschreibung
Events	Anzahl der Ereignisse wie Schulungen und Urlaube, die mit Ihren Schichten zusammenhängen. **Hinweis:** Wenn Sie einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag am Tag nach dem aktuellen Tag haben, wird im Abschnitt **Bevorstehend** in der Liste **Heute** angezeigt, dass Sie am nächsten Tag einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag haben. Wenn Sie am aktuellen Tag bezahlten Urlaub haben, wird in dieser Liste nicht angezeigt, dass Sie einen bezahlten Urlaubstag haben.
Schichten	Anzahl der Arbeitsschichten.
Fähigkeitenanalyse-Anforderungen	Anzahl der Anforderungen Ihres Managers zur Überprüfung Ihrer Kompetenzen.
Anmeldung für Schichten	Schichten, für die Sie sich anmelden können und die am aktuellen Tag und am Tag nach dem aktuellen Tag fällig sind.

Weitere Informationen zu Personaloptimierung für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Service Operations Workspace – Zeitplanung.

Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Abschnitt „Bevorstehend“ auf der Zielseite ändern.

Abschnitt „Quick-Links“

In diesem Abschnitt werden die konfigurierten Quick-Links angezeigt. Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Einen Quick-Link auf der ITSM-Zielseite hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Quick-Links“



Abschnitt „Zuletzt angezeigt“

In diesem Abschnitt werden alle zuletzt angezeigten Elemente aufgelistet.

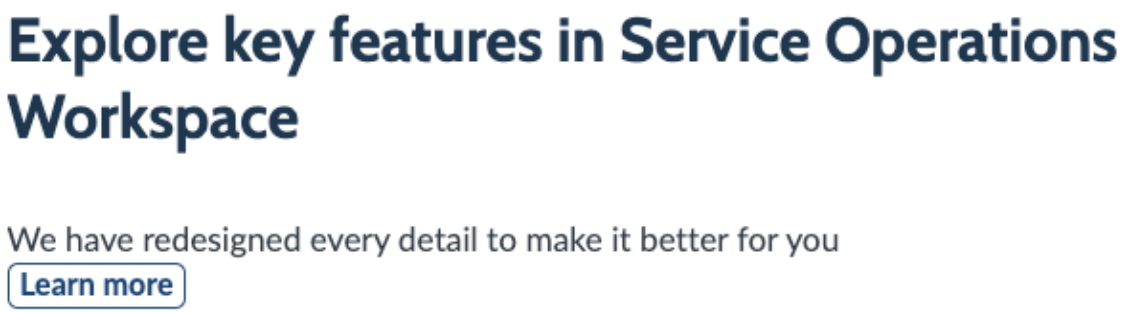
Abschnitt „Zuletzt angezeigt“



Abschnitt „Erkunden Sie Schlüsselfunktionen in Service Operations Workspace“

Bietet eine Onboarding-Experience, indem alle wichtigen Funktionen für die ersten Schritte mit Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM erläutert werden.

Onboarding-Abschnitt



Erkunden Sie die wichtigsten Funktionen in Personaloptimierung für ITSM

Wenn in Service Operations-Arbeitsbereichdas Plugin „Workforce Optimization for ITSM “ (sn_wfo_cfg_itsm) aktiviert ist, können Sie die in der folgenden Tabelle für die einzelnen Abschnitte aufgeführten Aufgaben ausführen.

Automatische Übersetzung

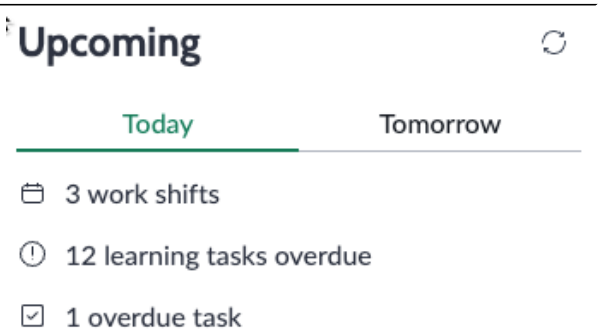
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt in Service Operations-Arbeitsbereich	Aufgabenbeschreibung
Bevorstehend	Zeigen Sie Aufgaben für den aktuellen Tag und den nächsten Tag an.
Ihr letzter Applaus	Sehen Sie sich die fünf letzten Applaus-Aktionen an, die Sie gegeben oder erhalten haben.
Meine Leistung	Analysieren Sie die von Ihrem Manager festgelegten Leistungsziele.
Abschnitt „Mein aktives Learning“	Überwachen Sie die Lernaufgaben, die Sie abschließen müssen.

Abschnitt „Bevorstehend“

Dieser Abschnitt erinnert Service Desk-Mitarbeiter an die bevorstehenden Aufgaben des heutigen und morgigen Tages. Wenn für den Aufgabentyp nur ein Datensatz vorhanden ist, wird der Datensatz geöffnet. Wenn für den Aufgabentyp mehrere Datensätze vorhanden sind, wird in einer neuen Registerkarte eine Liste aller Datensätze geöffnet.

Hinweis:
Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auch Aufgaben anzeigen, die von anderen Nutzern an den Service Desk-Mitarbeiter delegiert wurden.

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter sind und Personaloptimierung für ITSM Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, können Sie im Abschnitt **Bevorstehend** Links zu Ihren bevorstehenden Aufgaben auf einen Blick sehen. • Die Registerkarte **Heute** zeigt Aufgaben, die Sie möglicherweise am aktuellen Tag erledigen möchten. • Die Registerkarte **Morgen** zeigt Aufgaben, die Sie möglicherweise am nächsten Tag erledigen möchten. Sie können den Link auswählen, um auf die Aufgabe zuzugreifen.	

Aufgaben	Beschreibung
Events	Anzahl der Ereignisse wie Schulungen und Urlaube, die mit Ihren Schichten zusammenhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag am Tag nach dem aktuellen Tag haben, wird im Abschnitt **Bevorstehend** in der Liste **Heute** angezeigt, dass Sie am nächsten Tag einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag haben. Wenn Sie am aktuellen Tag bezahlten Urlaub haben, wird in dieser Liste nicht angezeigt, dass Sie einen bezahlten Urlaubstag haben.
Schichten	Anzahl der Arbeitsschichten.
Fähigkeitenanalyse-Anforderungen	Anzahl der Anforderungen Ihres Managers zur Überprüfung Ihrer Kompetenzen.
Anmeldung für Schichten	Schichten, für die Sie sich anmelden können und die am aktuellen Tag und am Tag nach dem aktuellen Tag fällig sind.

Informationen dazu, wie Sie diesen Abschnitt anpassen können, finden Sie unter Abschnitt „Bevorstehend“ auf der Zielseite ändern.

Weitere Informationen zur Zeitplanung in Personaloptimierung für ITSM in Service Operations-Arbeitsbereichfinden Sie unter Service Operations Workspace – Zeitplanung.

Ihr letzter Applaus-Abschnitt

Wenn Sie Personaloptimierung für ITSM für Service Operations-Arbeitsbereich -Service Desk-Mitarbeiter sind, können Sie die fünf letzten Applaus analysieren, die Sie gegeben oder erhalten haben.

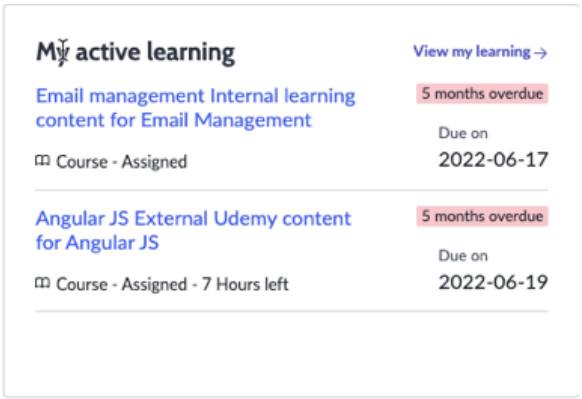
Wichtig:
Wenn Sie Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereich haben und Applaus-Benutzer sind, können Sie Applaudverwenden.

- Um zu Ihrer Profilseite zu navigieren, wählen Sie **Arbeitsbereichsprofil**aus.
- Um zu den Erkennungs-Feeds zu navigieren, wählen Sie **Anerkennung**aus.
- Um einem oder mehreren Teamkollegen Applaus zu geben, wählen **Sie Applaus geben**aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Ihren Teamkollegen in Applaus Service Operations-Arbeitsbereich.

Abschnitt „Mein aktives Learning“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Abschnitt **Mein aktives Learning** werden bis zu drei Learning-Aufgaben angezeigt, die neue, bald fällige oder überfällige Lernpfade und Kurse enthalten können. Diese Aufgaben sind entweder diejenigen, die Ihnen zugewiesen wurden, oder diejenigen, die Sie für die Selbstregistrierung ausgewählt haben. Die Aufgaben werden nach Fälligkeitsdatum sortiert und rot hervorgehoben, wenn sie überfällig sind. Sie können auch die verbleibende Dauer zum Abschließen einer Aufgabe anzeigen, die Sie auswählen und abschließen können.	

Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations Workspace - Learning.

Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace erkunden

MitRecommended Actions for ITSM können Sie umsetzbare Echtzeitempfehlungen für Incidents in Service Operations-Arbeitsbereichkonfigurieren und verwenden. Service Desk-Mitarbeiter können diese Empfehlungen schnell und einfach verwenden, um Kunden zu unterstützen und Probleme zu lösen.

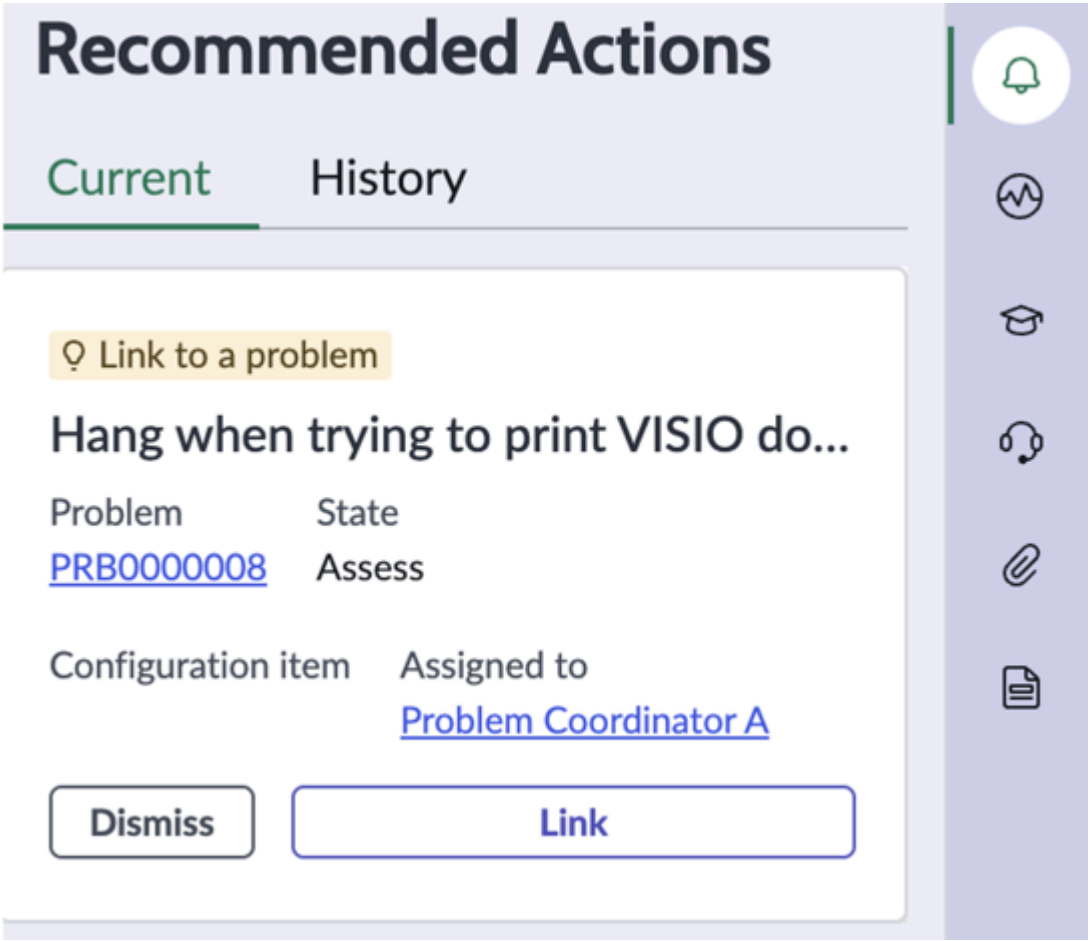
Übersicht

Es gibt zwei Arten, wie Empfehlungen angezeigt werden: als umsetzbare Echtzeitempfehlungen im Seitenbereich und als Empfehlungen auf Feldebene beim Aktualisieren oder Erstellen der Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich.

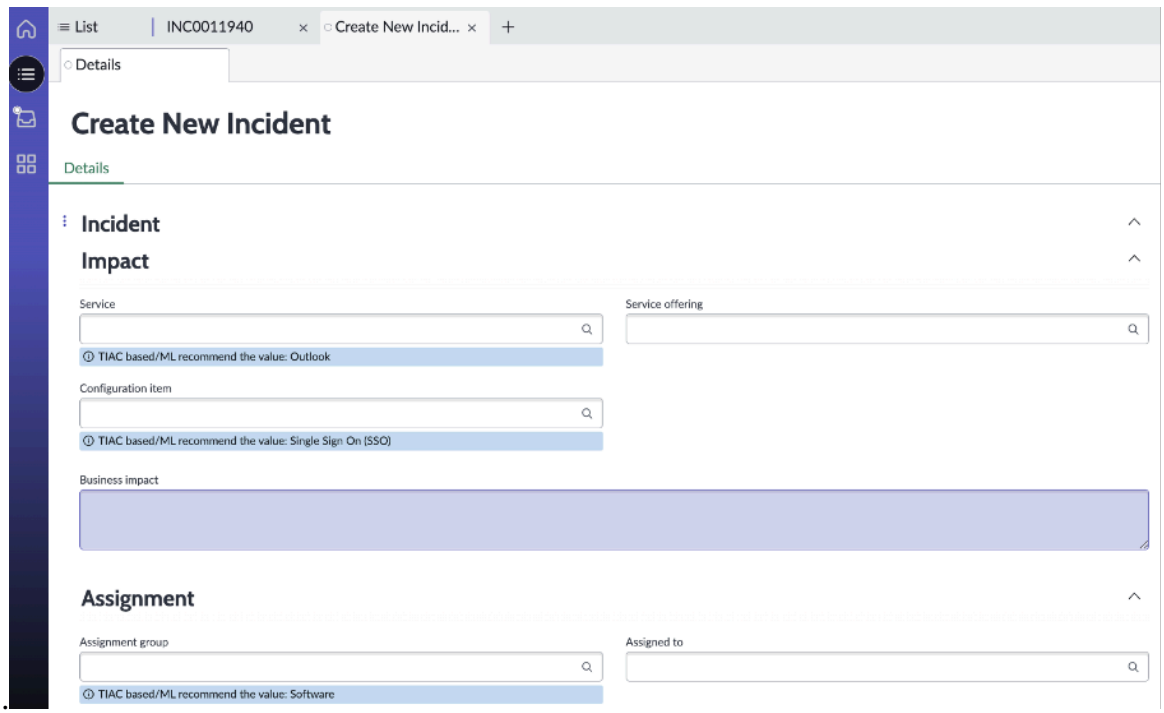
Service Desk-Mitarbeiter können auf empfohlene Aktionen in Service Operations-Arbeitsbereich zugreifen, indem sie im Seitenbereich das Symbol für empfohlene Aktionen (Symbol „ “) auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erhalten Sie leitfadenbasierte Empfehlungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



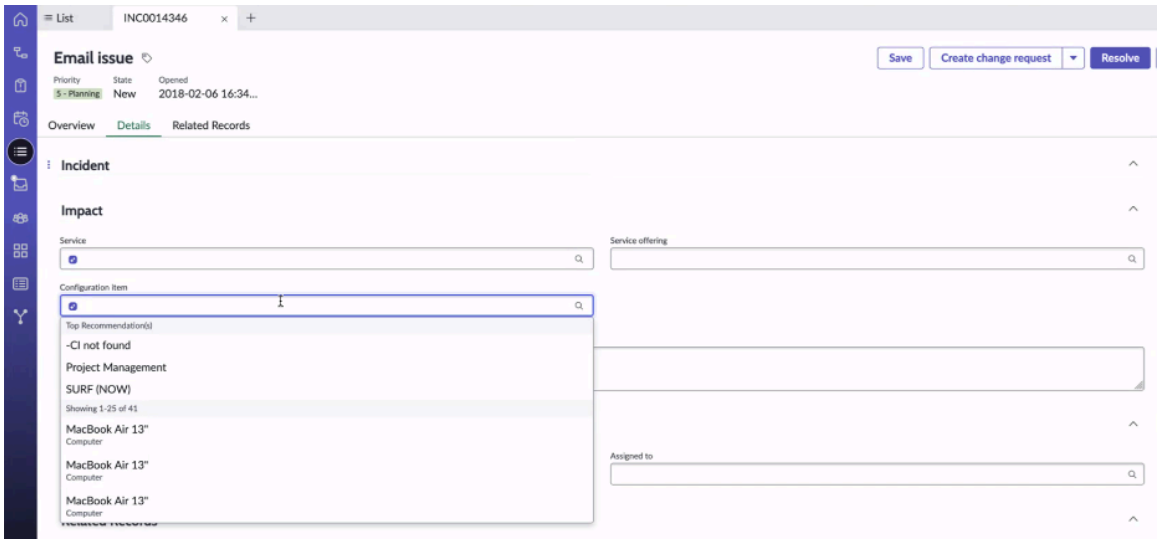
Service Desk-Mitarbeiter können Empfehlungen auf Feldebene in den Feldern eines Incident-Formulars in Service Operations-Arbeitsbereichanzeigen. Wenn Sie mit einer Version vor 4.2 arbeiten, werden die Empfehlungen wie im folgenden Diagramm dargestellt angezeigt.



an.

Ab Version 4.2 werden Feldempfehlungen in einer Dropdownliste angezeigt, wenn Sie in das Feld klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie Feldempfehlungen ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Die Anwendung ITSMRecommended Actions for ITSM unterstützt nur Kunden von [], die Service Operations-Arbeitsbereichverwenden. Weitere Informationen zu Recommended Actions finden Sie unter Configuring Recommended Actions .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Anwendungsdetails

Es gibt zwei Versionen von Recommended Actions – Standard und Erweitert.

Die Standardversion von Recommended Actions for ITSM wird als neue Funktion in Incident-Management für die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich] bereitgestellt, die Teil von Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 ist.

Bestandsbenutzer, die ein Upgrade auf Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 durchgeführt haben, erhalten die Standardversion von Recommended Actions for ITSM standardmäßig als neue Funktion. Neue Benutzer erhalten die Standardversion von Recommended Actions, nachdem sie die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich ITSM (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Storeinstalliert haben.

Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Benutzer das Plugin Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement erwerben.

Hinweis:
Um die erweiterte Version zu erhalten, können Sie das Plugin Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Workflow

Der Workflow für Recommended Actions for ITSM umfasst Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Kontext verwenden – **Incident**: Verwenden Sie den Incident-Kontext, um die Feldvorhersagen im Incident-Formular zu generieren.
2. Regel festlegen: Konfigurieren Sie die Empfehlungen für erforderliche Rollen und Bedingungen.
3. Empfehlungen erstellen: Erstellen Sie Empfehlungen, bei denen Sie einen Ressourcengenerator und Aktionstypen auswählen.
   - Ressourcengenerator erstellen: Ressourcengeneratoren bieten Informationen, die Sie als Eingaben für Aktionen wie Empfehlungsleitfäden und Feldempfehlungen verwenden können. Die in Predictive Intelligence oder Task Intelligence für ITSM konfigurierten trainierten ML-Lösungsmodelle werden als Lösungen im Generatortyp verwendet, um die erforderlichen Empfehlungen für die Incident-Formulare in Service Operations-Arbeitsbereichzu erhalten.

     Hinweis:

     - Die **TI-Empfehlung (Incident-Felder-Wertvorhersage)** ist die einzige Empfehlung, aus der das trainierte Modell stammt Task Intelligence für ITSM. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence für ITSM.
     - Alle verbleibenden Empfehlungen verwenden das trainierte Modell von Predictive Intelligence. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence für Incident-Management.

   - Aktionstyp erstellen: Konfigurieren Sie die Aktionen, die ein Service Desk-Mitarbeiter für die Anleitung Recommended Actions ausführen kann. Aktualisieren Sie Folgendes:
     - Eingabe: Wählen Sie die Eingabefelder aus.
     - Ausgabe: Wählen Sie die Optionen aus, um zu entscheiden, wie die Empfehlungen in den Eingabefeldern aussehen sollen.
     - Aktion: Wählen Sie die Aktionen aus, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden, um die Anleitung auszuführen.

     Hinweis:
     Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM einrichten.

4. In Service Operations-Arbeitsbereicherhalten Sie anleitungsbasierte Empfehlungen oder Empfehlungen auf Feldebene für Incident-Formulare. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace.

Recommended Actions for ITSM – Übersicht

IT Service Management (ITSM) enthält die folgenden Basissystemkomponenten, die zur Konfiguration von Recommended Actions für Incidents in Service Operations-Arbeitsbereichverwendet werden.

Kontexte in Recommended Actions for ITSM

Ein Kontext ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Empfehlungen für eine bestimmte Art von Datensatz anzuzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt werden. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, indem sie basierend auf dem Datensatzkontext Aktionen vorschlagen. Weitere Informationen finden Sie unter Contexts in Recommended Actions .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das ITSM Basissystem wird mit Incident-Kontext geliefert. Weitere Informationen zur Feldbeschreibung dieses Kontexts finden Sie unter Kontexte in Recommended Actions for ITSM.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen eines Kontexts finden Sie unter Create a context in Recommended Actions .

Regeln in Recommended Actions for ITSM

Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten. Eine Regel zeigt Empfehlungen für Agenten mit bestimmten Rollen für Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Rules in Recommended Actions .

Das ITSM Basissystem enthält die folgenden Regeln:

- Aktiver Incident
- Aktiver nicht untergeordneter Nicht-MI-Incident

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen dieser Regeln finden Sie unter Regeln in Recommended Actions for ITSM.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen einer Regel finden Sie unter Create a rule in Recommended Actions .

Empfehlungen in Recommended Actions for ITSM

Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Service Desk-Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen. Eine Empfehlung enthält die Aktion sowie alle relevanten Ressourcen und Eingaben. Weitere Informationen finden Sie unter Recommendations in Recommended Actions .

Weitere Informationen zu Empfehlungstypen finden Sie unter Recommendations in Recommended Actions .

Hinweis:
Informationen zum Erstellen einer Empfehlung finden Sie unter Create a recommendation in Recommended Actions .

Das ITSM Basissystem enthält anleitungsbasierte Empfehlungen und Empfehlungstypen auf Feldebene.

Anleitungsbasierte Empfehlungen

Das ITSM Basissystem enthält diese anleitungsbasierten Empfehlungen:

- Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)
- Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit)
- Ähnlicher schwerwiegender Incident (Trend)
- Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)
- Ähnliche offene PRBs (Ähnlichkeit)
- Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)
- Offene PRBs (CI und Service)
- Offene Incidents (CI und Service)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)
- Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen der anleitungsbasierten Empfehlungen finden Sie unter Anleitungsbasierte Empfehlungen in Recommended Actions for ITSM.

Empfehlungen auf Feldebene

Das ITSM Basissystem enthält die folgenden Empfehlungen auf Feldebene:

- Predictive Intelligence -basierte Empfehlungen:
  - Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)
  - Konfigurationselement (Klassifizierung)
  - Service (Klassifizierung)
- Task Intelligence für ITSM -basierte Empfehlung: Wertvorhersage für Incident-Felder (TI)

Hinweis:
Alle Predictive Intelligence -basierten Empfehlungen, die im Basissystem ITSM enthalten sind, sind standardmäßig inaktiv. Um sie zu aktivieren, navigieren Sie zum Bildschirm „Empfehlungen“, bearbeiten die entsprechende Spalte Aktiv auf die erforderliche Empfehlung von **true**und wählen **Aktualisieren**aus.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen für Empfehlungen auf Feldebene finden Sie unter Empfehlungen auf Feldebene in Recommended Actions for ITSM.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen finden Sie unter Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Ressourcengeneratoren in Recommended Actions for ITSM

Das ITSM Basissystem enthält die folgenden Ressourcengeneratoren:

- Zuweisungsgruppe, die Klassifizierung verwendet.
- Konfigurationselement mit Klassifizierung
- Vorhersagen für Incident-Felder TI
- Ähnliche offene Incidents mit demselben CI und Service
- Öffnen Sie PRBs mit CI und Service
- Schwerwiegenden Incident mit Trend vorschlagen
- Service mit Klassifizierung
- Ähnliche KBs, die Ähnlichkeit verwenden
- Ähnlicher schwerwiegender Incident mit Trend
- Ähnliche offene Incidents, die Ähnlichkeit verwenden
- Ähnliche PRBs, die Ähnlichkeit verwenden
- Gelöste Incidents mit demselben CI und Service
- Ähnliche gelöste Incidents mithilfe von Ähnlichkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen von Ressourcengeneratoren finden Sie unter Ressourcengeneratoren in Recommended Actions for ITSM.

Weitere Informationen zu den Typen von Ressourcengeneratoren finden Sie unter Resource generators in Recommended Actions .

Hinweis:
Informationen zum Erstellen eines Ressourcengenerators finden Sie unter Create a resource generator in Recommended Actions .

Anleitungen

Das ITSM Basissystem enthält die folgenden Anleitungen:

- Offenen Incident verknüpfen
- Offenes Problem verknüpfen
- Link zu schwerwiegendem Incident
- KB anhängen
- Lösung kopieren
- Schwerwiegenden Incident vorschlagen
- [Nicht-ML] Lösung kopieren
- [Nicht-ML] Link zu offenem Incident
- [Nicht-ML] Link zu offenem Problem

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen der Anleitung finden Sie unter Anleitungen in Recommended Actions for ITSM.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen einer Anleitung finden Sie unter Create a guidance in Recommended Actions .

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM konfigurieren

Konfigurieren Sie Service Operations-Arbeitsbereich, damit Service Desk-Mitarbeiter das IT-Erfüllungsvolumen effizienter verwalten können.

Informationen zum Konfigurieren von Service Operations Workspace for ITOM finden Sie unter Service Operations Workspace for ITOM konfigurieren .

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM einrichten

Das Einrichten von Service Operations-Arbeitsbereich ist eine Voraussetzung zur Nutzung der Funktionen durch Service Desk-Mitarbeiter.

1. Erwerben Sie mindestens eine ITSM Standard-Lizenz für ServiceNow IT Service Management-Anwendungen.
2. Installieren Sie Service Operations-Arbeitsbereich ITSM-Anwendungen aus dem ServiceNow® Store. Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Informationen zum Weiterleiten von Service Desk-Mitarbeitern zur Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite finden Sie unter Service Desk-Mitarbeiter zu Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite weiterleiten.
4. Damit die richtigen Benutzer Zugriff auf die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite haben, befolgen Sie die Anleitung unter Service Desk-Gruppen für den Zugriff auf die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite konfigurieren.
5. Um SLA-Informationen auf einer Incident-Datensatzseite anzuzeigen, konfigurieren Sie SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen für Incident-Timer-Konfigurationen. Informationen zur entsprechenden Konfiguration finden Sie unter Anzeige von Servicelevel-Vereinbarungen für einen Incident anpassen.

Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung ´„Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications“ (sn_sow_itsm_cont) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Service Operations Workspace ITSM Applications im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications können Sie IT Service Management-Workflows und -Prozesse optimieren. Sie können den Lebenszyklus von Incidents, Anforderungen und Walk-up-Terminen in Service Operations-Arbeitsbereich effektiv verwalten.

Die folgenden Elemente werden mit Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installiert:

- Store-Anwendungen
- Plugins
- Rolle

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Service Desk-Mitarbeiter zu Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite weiterleiten

Ermöglichen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter, schnell mit der Priorisierung von Aufgaben zu beginnen, indem Sie den Service Desk-Mitarbeiter nach der Anmeldung bei der Instanz Service Operations-Arbeitsbereich zur Zielseite ServiceNow weiterleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist. Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Überlegungen zur Aktivierung von Next Experience.

Stellen Sie sicher, dass der Wert der Eigenschaft *glide.login.home* auf /now/nav/ui/home gesetzt ist. Diese Eigenschaft gibt die Standard-Homepage an, die bei der Anmeldung angezeigt wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 ist ein ITIL-Benutzer, der einer Service Desk-Gruppe angehört.

Eine Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2 ist ein ITIL-Benutzer, der nicht zu einer Service Desk Gruppe gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um den Service Desk-Mitarbeiter zu Service Operations-Arbeitsbereichweiterzuleiten, stellen Sie sicher, dass die itil-Rolle dem Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen ist.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Anwender** und öffnen Sie dann den Benutzerdatensatz für den Außendienstmitarbeiter.

   b. Stellen Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ sicher, dass die Rolle itil hinzugefügt und aktiv ist.

   c. Wenn die itil-Rolle dem Benutzerdatensatz noch nicht hinzugefügt wurde, fügen Sie die itil-Rolle hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

      i. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ die Option **Bearbeiten**aus.

      ii. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Rolle „itil“ aus der Liste **Sammlung** zur Liste **Rollen** hinzu.

      iii. Wählen Sie **Speichern**.

2. Um einen Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 auf die Zielseite der Stufe 1 Service Operations-Arbeitsbereich umzuleiten, stellen Sie sicher, dass der Benutzerdatensatz zu einer Service Desk-Gruppe gehört.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Gruppen** und öffnen Sie eine Service Desk-Gruppe. Zum Beispiel: Service Desk.

   b. Stellen Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ sicher, dass der Service Desk-Mitarbeiter (Benutzer) hinzugefügt wird.

   c. Wenn der Benutzer noch nicht der Service Desk-Gruppe hinzugefügt wurde, fügen Sie den Benutzer hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

      i. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ die Option **Bearbeiten**aus.

      ii. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Rolle „itil“ aus der Liste **Sammlung** zur Liste **Gruppenmitglieder** hinzu.

      iii. Wählen Sie **Speichern**.

   d. Wenn Sie nicht die im Basissystem verfügbare Service Desk-Gruppe verwenden, aktualisieren Sie die Eigenschaft `sn_sow.service_desk_groups` mit der Gruppen-ID des Service Desk-Mitarbeiters, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

      i. Navigieren Sie im Menü **Alle**zu **sys_properties.list**.

      ii. Wählen Sie **Neu**.

      iii. Fügen Sie die Eigenschaft `sn_sow.service_desk_groups` hinzu.

      iv. Geben Sie im Feld **Wert** die sys_id der Benutzergruppe an, der der Service Desk-Mitarbeiter angehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie mehrere Service Desk-Gruppen angeben möchten, fügen Sie eine durch Kommata getrennte Liste mit den sys_ids der Benutzergruppen hinzu.

v. Wählen Sie **Absenden aus**.

3. Um einen Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 2 zur Zielseite der Stufe 2 Service Operations-Arbeitsbereich umzuleiten, aktivieren Sie die Verwendung von Benutzerkriteriendatensätzen anstelle des Felds **Rollen** für UX Framework-Varianten.
   a. Navigieren Sie über das Menü **Alle** zu **sys_properties.list**.
   b. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.ux.user_criteria_enabled` aus.
   c. Geben Sie im Feld Wert den **Werttrue**an.
   d. Wählen Sie **Aktualisieren aus**.

Service Desk-Gruppen für den Zugriff auf die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass die richtigen Benutzer Zugriff auf die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie gilt nur für eine Instanz, auf der Service Operations-Arbeitsbereich 1.1 installiert ist und die auf Washington DCaktualisiert wurde.

Prozedur
1. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft für den Zugriff auf die Zielseite, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren Sie über das Menü **Alle** zu **sys_properties.list**.
   b. Um sicherzustellen, dass die Benutzerkriteriendatensätze anstelle von Rollen für den Zugriff auf die Zielseite verwendet werden, legen Sie die Eigenschaft `glide.ux.user_criteria_enabled` auf `true` fest.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Fügen Sie die erforderlichen Service Desk-Gruppen den Benutzerkriterien der SOW Service Desk-Zielgruppe hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aufbaublöcke** > **Zielgruppen**.
   b. Führen Sie die folgenden Schritte für **SOW Service Desk Audience**aus.
      i. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Einbindungen von **Benutzerkriterien** “ die **Service Desk-Gruppeneinbindung**.
      ii. Fügen Sie für das Feld **Gruppen** die erforderliche Service Desk-Gruppe hinzu, zu der der Service Desk-Mitarbeiter gehört.
      iii. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leiten Sie Service Desk-Mitarbeiter einer bestimmten Gruppe zu um Service Operations-Arbeitsbereich

Aktivieren Sie, dass nur Service Desk-Mitarbeiter bestimmter Benutzergruppen automatisch zu Service Operations-Arbeitsbereich umgeleitet werden, nachdem sie sich bei der Instanz ServiceNow angemeldet haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur die Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der angegebenen Benutzergruppen sind, werden zu Service Operations-Arbeitsbereichumgeleitet. Alle anderen Service Desk-Mitarbeiter werden entweder zur vom Service Desk-Mitarbeiter konfigurierten Zielseite oder zur Now Platform Zielseite weitergeleitet.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü **Alle** zu **user_criteria.list**.
2. Wählen Sie den Datensatz für die **ITIL-Benutzer ohne Administratorrechte** aus.
3. Wählen Sie für das Feld **Gruppen** die erforderlichen Benutzergruppen aus, deren Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf Service Operations-Arbeitsbereichhaben müssen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Stellen Sie sicher, dass jedem Agent die itil-Rolle zugewiesen ist.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Anwender** und öffnen Sie dann den Benutzerdatensatz für den Außendienstmitarbeiter.
   b. Stellen Sie in der Liste „ **Rollen** “ sicher, dass die Rolle **itil** hinzugefügt und aktiv ist.
   c. Wenn die itil-Rolle dem Benutzerdatensatz noch nicht hinzugefügt wurde, fügen Sie die itil-Rolle hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
      i. Wählen Sie in der Liste „ **Rollen“** die Option **Bearbeiten**aus.
      ii. Fügen Sie im Formular „ **Mitglieder bearbeiten**“ die Rolle itil aus der Liste **Sammlung** zur Liste **Rollen** hinzu.
      iii. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Umleitung für alle Agenten auf deaktivieren Service Operations-Arbeitsbereich

Stellen Sie sicher, dass kein Agent automatisch zu Service Operations-Arbeitsbereich umgeleitet wird, nachdem er sich bei der Instanz ServiceNow angemeldet hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü **Alle** zu sys_homepage_destination_rule.list.
2. Wählen Sie den Datensatz der **SOW** -Zielseite aus.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchungs-Frameworks in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten

Richten Sie das Untersuchungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich ein, um die Anzeige der CI-Metrikeninformationen auf der Registerkarte „ **Untersuchung** “ der Incident-Datensätze zu aktivieren.

Untersuchungs-Framework mit Agent Client Collector für Untersuchungen einrichten

Richten Sie das Untersuchungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich mit dem Adapter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ein, um die Anzeige der CI-Metrikinformationen auf der Registerkarte „ **Untersuchung** “ der Incident-Datensätze zu aktivieren.

Sie müssen sicherstellen, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Installieren Sie die Anwendung „Service Operations Workspace ITSM Applications“ (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Store. Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installieren.
- Installieren Sie die Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Client Collector for Investigation installieren.

Hinweis:
Zum Installieren der Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“ ist das ITSM Pro-Abonnementpaket erforderlich.

Agent Client Collector for Investigation installieren

Zum Installieren der Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“ (sn_acc_adapter) benötigen Sie die Administratorrolle.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Service Operations Workspace ITSM Applications im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Release-Kompatibilität.
- Zum Installieren der Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“ ist das ITSM Pro-Abonnementpaket erforderlich.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“ können Sie die CI-Metrikeninformationen für die betroffenen CIs mit der Klasse „ci_computer“ oder „ci_server“ abrufen und anzeigen. Sie können die Anzeige der CI-Metrikendaten mithilfe des Moduls „Investigate Framework“, das zusammen mit dieser Anwendung installiert wird, anpassen und konfigurieren. Die CI-Metrikeninformationen der betroffenen CIs helfen Ihnen, das Problem zu analysieren und zu beheben.

Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“ installiert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Agent Client Collector for Investigation installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“ (sn_acc_adapter) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Untersuchungs-Framework mit Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen einrichten

Richten Sie das Untersuchungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich mit Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation ein, um die Anzeige der CI-Metrikinformationen auf der Registerkarte „ **Untersuchung** “ der Incident-Datensätze zu aktivieren.

Sie müssen sicherstellen, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Installieren Sie die Anwendung „Service Operations Workspace ITSM Applications“ (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Store .

  Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung „Microsoft Endpoint Configuration Manager Spoke“ (sn_ms_epcfgmgr_spk). Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Endpoint Configuration Manager-Spoke und Microsoft SCCM-Integration .
- Installieren Sie die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen.

Installieren Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store -Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Service Operations Workspace ITSM Applications im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen (sn_mecm_adapter) können Sie die CI-Metrikinformationen für die betroffenen CIs mit der Klasse ci_computer oder ci_server auf der Registerkarte **Untersuchung** des Incident-Datensatzes abrufen und anzeigen. Sie können die Anzeige der CI-Metrikendaten mit dem Modul Investigate Framework konfigurieren, das zusammen mit dieser Anwendung installiert wird. Die CI-Metrikeninformationen der betroffenen CIs helfen Ihnen, das Problem zu analysieren und zu beheben.

Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über ServiceNow Storeanfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

CI-Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzeige der Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Sie müssen die folgenden Anforderungen sicherstellen:

- Die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) muss zusammen mit den Untersuchungs-Framework-Anwendungen installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen und Mit Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation installierte Komponenten.
- Microsoft Endpoint Configuration Manager-Spoke [sn_ms_epcfgmgr_spk] muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Endpoint Configuration Manager-Spoke und Microsoft SCCM-Integration.
- Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss mit dem Microsoft-Remote-Desktop angemeldet sein.

Hinweis:
Sie können die Verzögerungszeit in Millisekunden zwischen zwei aufeinanderfolgenden Microsoft Endpoint Configuration Manager-Abfragen konfigurieren, die zum Abrufen und Anzeigen der Metriken an den Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server übermittelt werden. Verwenden Sie dazu die Eigenschaft **Geben Sie die Verzögerung in Millisekunden zwischen zwei MECM-Abfrageübermittlungen an.** (`sn_mecm_adapter.request_query_delay`). Der Standardwert ist 10000.

Systemübersicht konfigurieren – msinfo32-Metriken

Konfigurieren Sie die Systemübersicht – msinfo32-Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `createMSInfo32File`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Geben Sie den folgenden Code im Skriptblock an.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `checkMsInfo32FileExist`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager.
5. Geben Sie den folgenden Code im Skriptblock an.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Write-Host "True"
}else {
   Write-Host "False";
}
```

6. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `fetchMsInfo32File`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager.
7. Geben Sie den folgenden Code im Skriptblock an.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

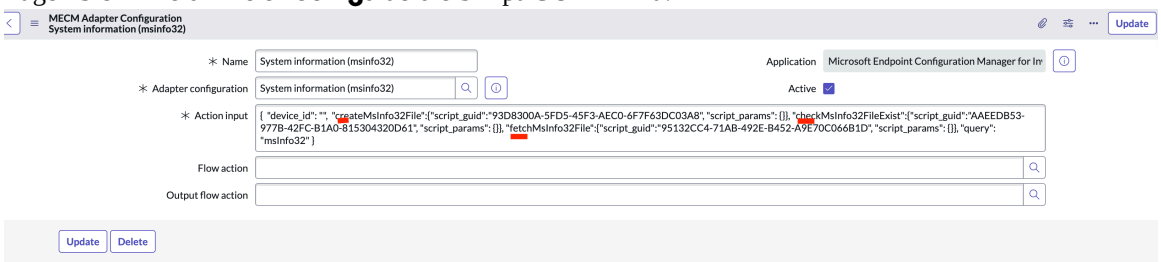
$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
#read msinfo32 data
if($fileExist) {
   Get-Content $filePath;
   Remove-Item $filePath
}else {
   Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
9. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ [sn_mecm_adapter_config].
   Die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ zeigt die Liste der Adapterkonfigurationen an.
10. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen **Systeminformationen (msinfo32)**aus, und bearbeiten Sie sie.
11. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Systemübersicht konfigurieren – dsregcmd-Metriken

Konfigurieren Sie die Systemübersicht – dsregcmd-Metriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

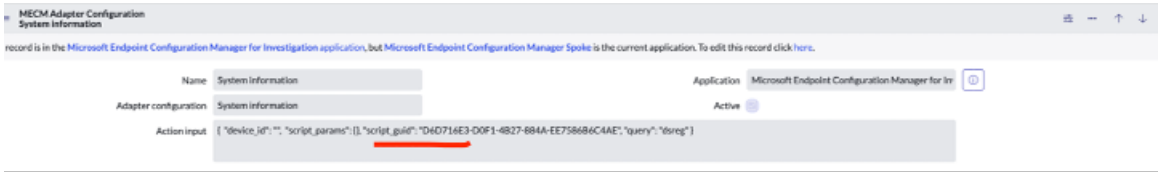
Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `dsregcmd`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Geben Sie den folgenden Code im Skriptblock an.

```
dsregcmd /status
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ [sn_mecm_adapter_config].
   Die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ zeigt die Liste der Adapterkonfigurationen an.
6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen **Systeminformationen**aus, und bearbeiten Sie sie.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Metriken für die Asset-Nutzung

Konfigurieren Sie die Anzeige der Asset-Nutzungsmetriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Wählen Sie das erforderliche CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute. Weitere Informationen finden Sie unter Verifiziert eine CMPivot-Entität.
3. Konfigurieren Sie die Metriken für die Datenträgerauslastung, indem Sie überprüfen, ob die **CMPivot** -Entität Datenträger vorhanden ist und die Attribute **Größe** und **Freier**Speicherplatz aufweist.
4. Konfigurieren Sie die Metriken für die Arbeitsspeicherauslastung.
   a. Stellen Sie sicher, dass die CMPivot-Entität „ **Memory** “ vorhanden ist und das Attribut **TotalPhysicalMemory aufweist**.
   b. Stellen Sie sicher, dass die Entität **OS** CMPivot vorhanden ist und das Attribut **FreePhysicalMemory aufweist**.
5. Konfigurieren Sie die Metriken für die CPU-Auslastung, indem Sie überprüfen, ob die CMPivot-Entität „ **Prozessor** “ vorhanden ist und das Attribut **LoadPercentage aufweist**.
   Wenn die CMPivot-Entität „ **Prozessor** “ nicht vorhanden ist, müssen Sie die Entität dem Hardwarebestand hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweitern Sie den Hardwarebestand.
6. Konfigurieren Sie die Betriebszeitmetriken, indem Sie überprüfen, ob die CMPivot-Entität **OperatingSystem** vorhanden ist und das Attribut **LastBootUpTime aufweist**.

Ergebnisse

Die Metriken zur Asset-Nutzung werden auf der Registerkarte **Untersuchung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt.

Konfigurieren Sie Prozessmetriken

Konfigurieren Sie die Top-Prozesse nach CPU und die Top-Prozesse nach Speichermetriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `GetProcess`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie den folgenden Code im Skriptblock an.

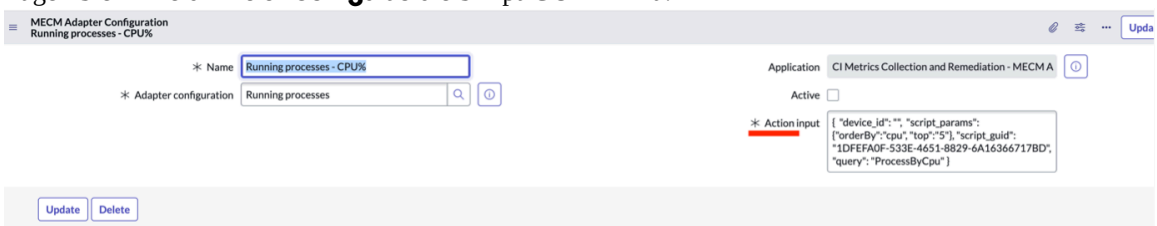
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
   $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select processname,id,ws,cpu -First $top |
 select processname,id, @{l="mem"; e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ [sn_mecm_adapter_config].
   Die Tabelle „MECM-Adapterkonfiguration“ zeigt die Liste der Adapterkonfigurationen an.
6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen die Option **Laufende Prozesse - CPU%**aus, und bearbeiten Sie sie.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen die Option **Laufende Prozesse – MEM**aus, und bearbeiten Sie sie.
10. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Top-Prozesse nach CPU und die Top-Prozesse nach Arbeitsspeicher werden auf der Registerkarte **Untersuchung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt.

Konfigurieren Sie Servicemetriken

Konfigurieren Sie die Servicemetriken für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Wählen Sie das erforderliche CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute. Weitere Informationen finden Sie unter Verifiziert eine CMPivot-Entität.
3. Konfigurieren Sie die Servicemetriken, indem Sie überprüfen, ob die CMPivot-Entität **Services** vorhanden ist und die Attribute **Name**, **DisplayName**, **State**und **ProcessId**aufweist.

Ergebnisse

Die Servicemetriken werden auf der Registerkarte „ **Untersuchung** “ des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt.

Konfigurieren Sie Metriken für angemeldete Benutzer

Konfigurieren Sie die Anzeige der Metriken angemeldeter Benutzer für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Wählen Sie das erforderliche CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute. Weitere Informationen finden Sie unter Verifiziert eine CMPivot-Entität.
3. Stellen Sie sicher, dass die **CMPivot** -Entität LogonSession vorhanden ist und die Attribute **LogonId**, **LogonType**und **StartTime aufweist**.
4. Stellen Sie sicher, dass die **CMPivot** -Entität LoggedOnUser vorhanden ist und die Attribute **Antecedent** und **Dependent**aufweist.

> **Hinweis:**
> Wenn die CMPivot-Entitäten **LogonSession** oder **LoggedOnUser** nicht verfügbar sind, müssen Sie sie dem Hardwarebestand hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweitern Sie den Hardwarebestand.

Ergebnisse

Die Metriken der angemeldeten Benutzer werden auf der Registerkarte **Untersuchung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt.

Konfigurieren Sie Metriken für installierte Anwendungen

Konfigurieren Sie die Anzeige der Metriken der installierten Anwendung für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Wählen Sie das erforderliche CI-Gerät aus, und überprüfen Sie die CMPivot-Entitäten und -Attribute. Weitere Informationen finden Sie unter Verifiziert eine CMPivot-Entität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Stellen Sie sicher, dass die CMPivot-Entität **InstalledSoftware** vorhanden ist und die Attribute **ProductName**, **ProductVersion**und **Publisher**aufweist.

> **Hinweis:**
> Wenn die CMPivot-Entität **InstalledSoftware** nicht verfügbar ist, müssen Sie die Entität dem Hardwarebestand hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweitern Sie den Hardwarebestand.

Ergebnisse

Die Metriken der installierten Anwendung werden auf der Registerkarte **Untersuchung** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt.

Nachbesserungsaktion konfigurieren – Service neu starten

Konfigurieren Sie die Nachbesserungsaktion „Service neu starten“ für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Vorbereitungen

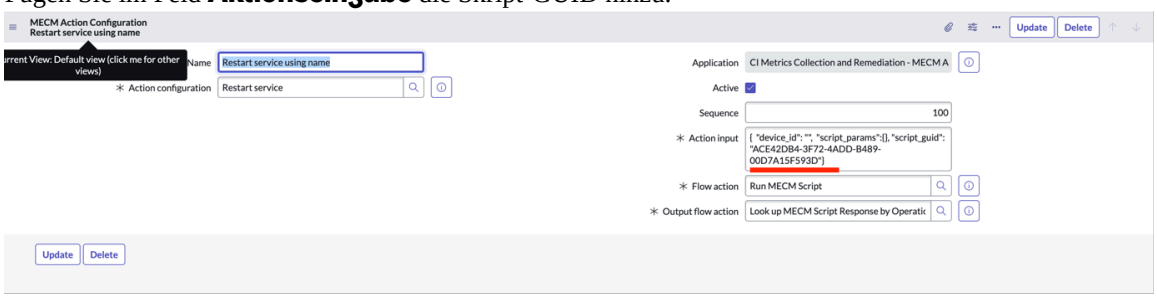
Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen RestartService.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Geben Sie den folgenden Code im Skriptblock an.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ [sn_mecm_action_config].
   Die Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ zeigt die Liste der Aktionskonfigurationen an.
6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen die **Option Service anhand des Namens**neu starten aus, und bearbeiten Sie sie.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachbesserungsaktionen konfigurieren – Prozess beenden

Konfigurieren Sie die Nachbesserungsaktion „Prozess beenden“ für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Vorbereitungen

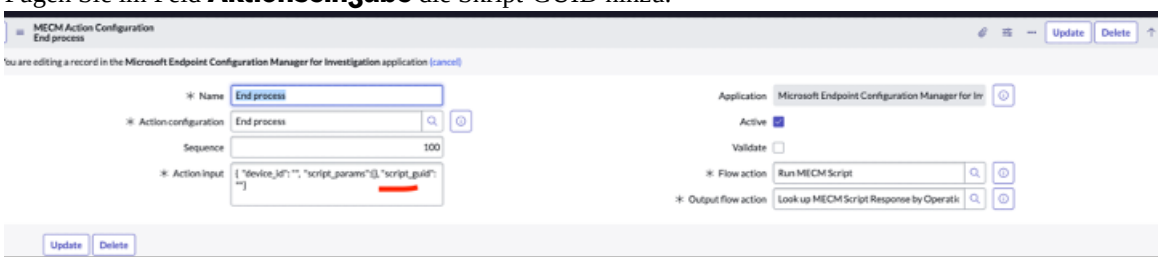
Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Erstellen Sie ein MECM-Skript mit dem Namen `EndProcess`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Geben Sie den folgenden Code im Skriptblock an.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. Rufen Sie die Skript-GUID ab, und kopieren Sie sie.
5. Öffnen Sie die Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ [sn_mecm_action_config].
   Die Tabelle „MECM-Aktionskonfiguration“ zeigt die Liste der Aktionskonfigurationen an.
6. Wählen Sie in der Liste der Konfigurationen **Endprozess**aus, und bearbeiten Sie es.
7. Fügen Sie im Feld **Aktionseingabe** die Skript-GUID hinzu.



8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie ein Skript in Microsoft Endpoint Configuration Manager

Erstellen Sie ein Skript im Microsoft Endpoint Configuration Manager, um die Anzeige der Prozessmetriken auf der Registerkarte „ **Untersuchung** “ des Incident-Datensatzes zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss mit Microsoft Remote Desktop angemeldet sein.

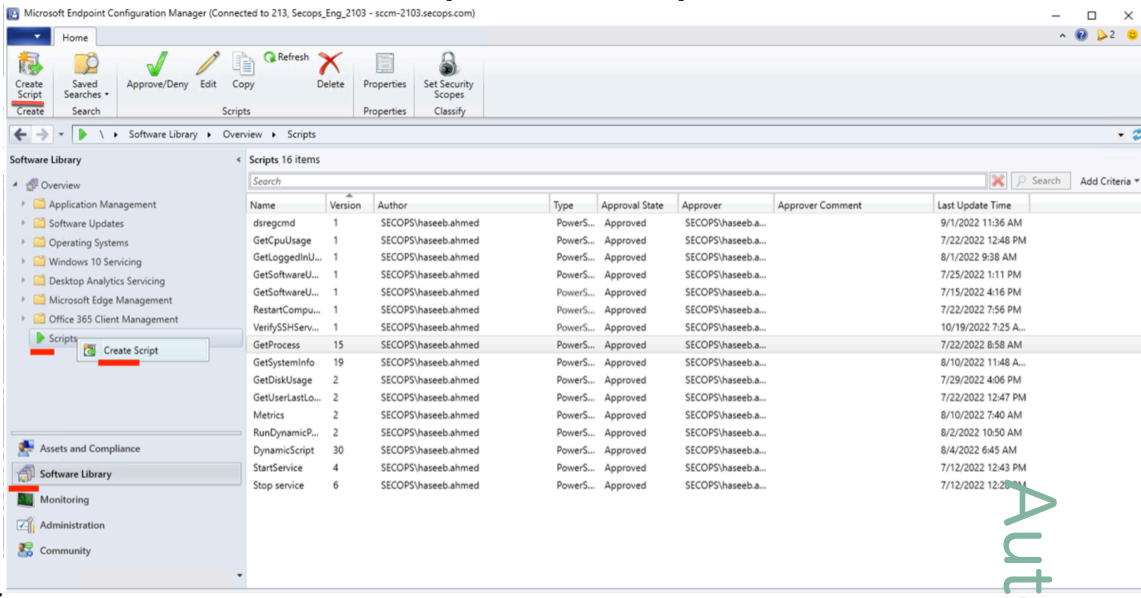
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Wählen Sie im Microsoft Endpoint Configuration Manager **Softwarebibliothek**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Softwarebibliothek“ die Option **Skripts** aus, und klicken Sie auf **Skript erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

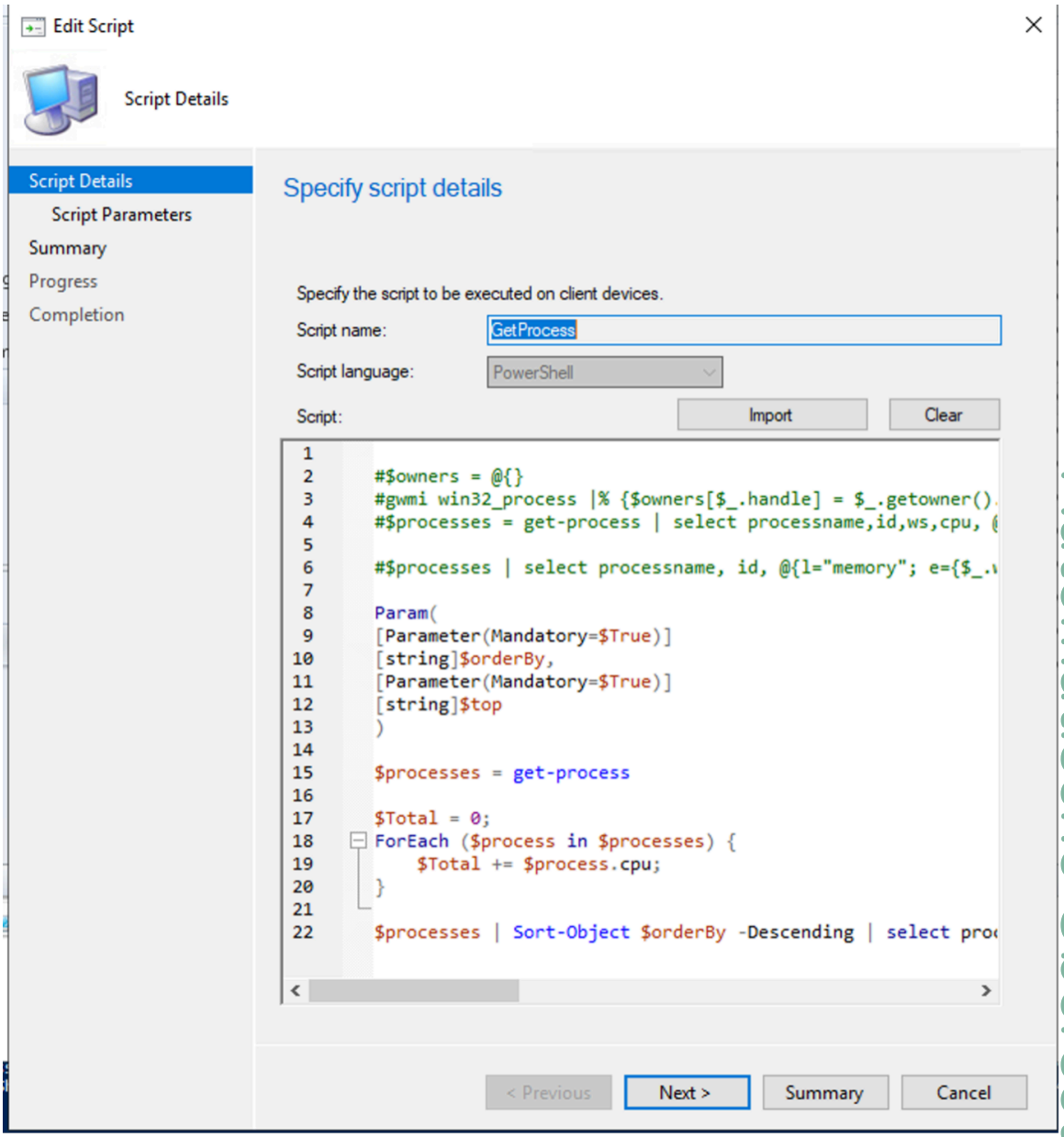
Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf **Skripts** klicken und **Skript erstellen**auswählen.



4. Geben Sie den **Skriptnamen an**.
5. Fügen Sie das Skript im Skriptfeld (Block) hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

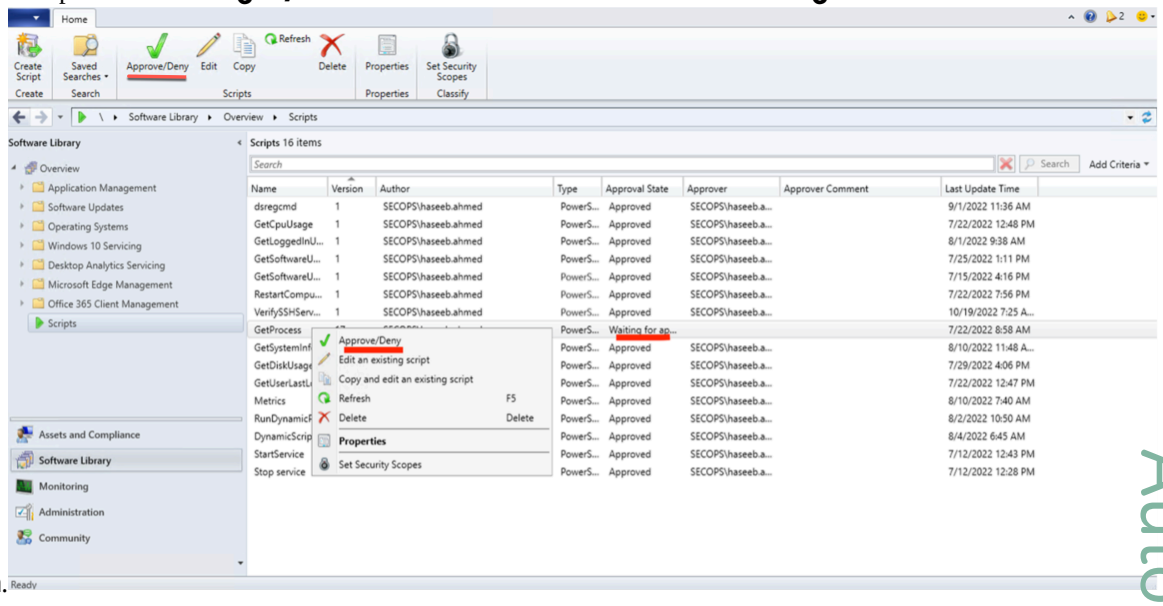


6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Klicken Sie auf **Weiter & Schließen**.
   Ein Skriptdatensatz wird mit dem **GenehmigungsstatusWarte auf Genehmigung**erstellt.
8. Wählen Sie den Skriptdatensatz aus.
9. Wählen Sie die Option **Genehmigen/Ablehnen** aus, und klicken **Sie** dann auf Genehmigen, um das Skript zu genehmigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

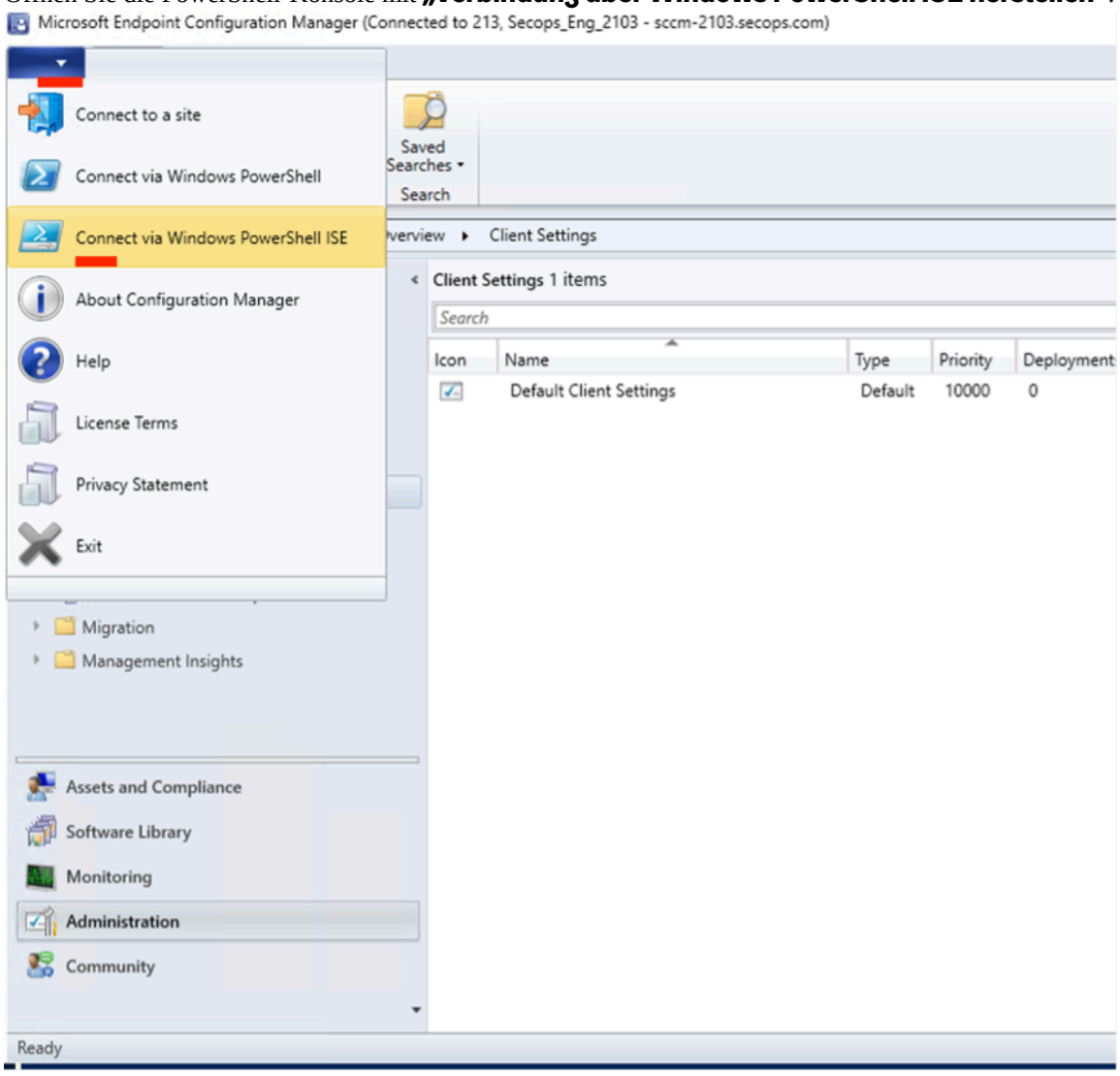
Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf den erstellten Skriptdatensatz klicken, die Option **Genehmigen/Ablehnen** auswählen und dann auf **Genehmigen**



klicken.

10. Rufen Sie die Skript-GUID ab.

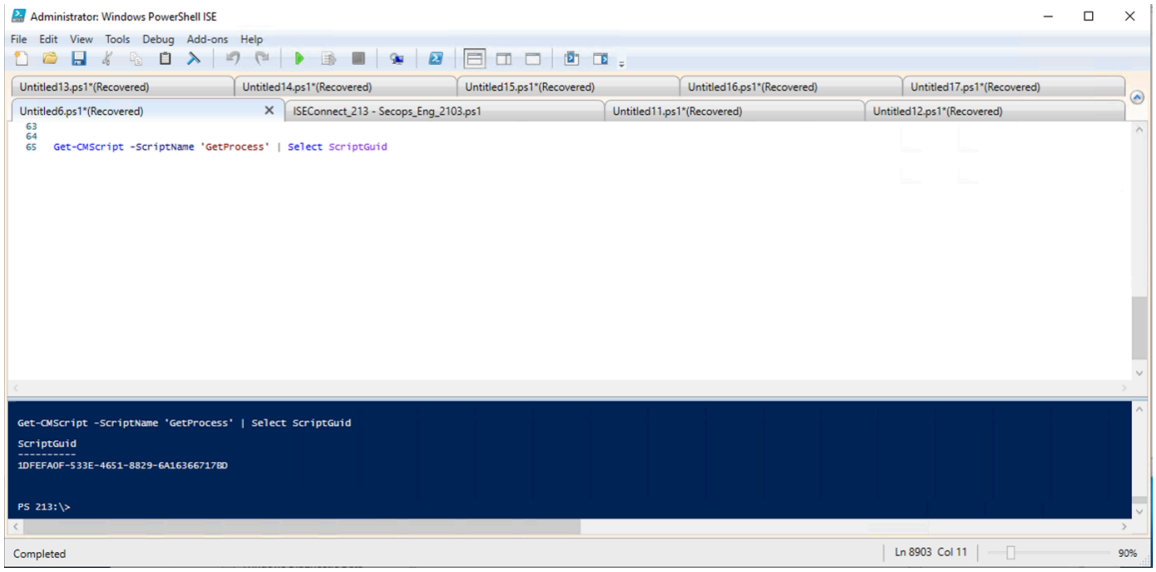
a. Öffnen Sie die PowerShell-Konsole mit **„Verbindung über Windows PowerShell ISE herstellen“**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Rufen Sie die Skript-GUID ab, indem Sie den Befehl `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | ausführen Wählen Sie ScriptGuid aus.`



Erweitern Sie den Hardwarebestand

Erweitern Sie den Hardwarebestand, um die CMPivot-Entität in der CMPivot-Entitätsliste im Microsoft Endpoint Configuration Manager hinzuzufügen.

Vorbereitungen

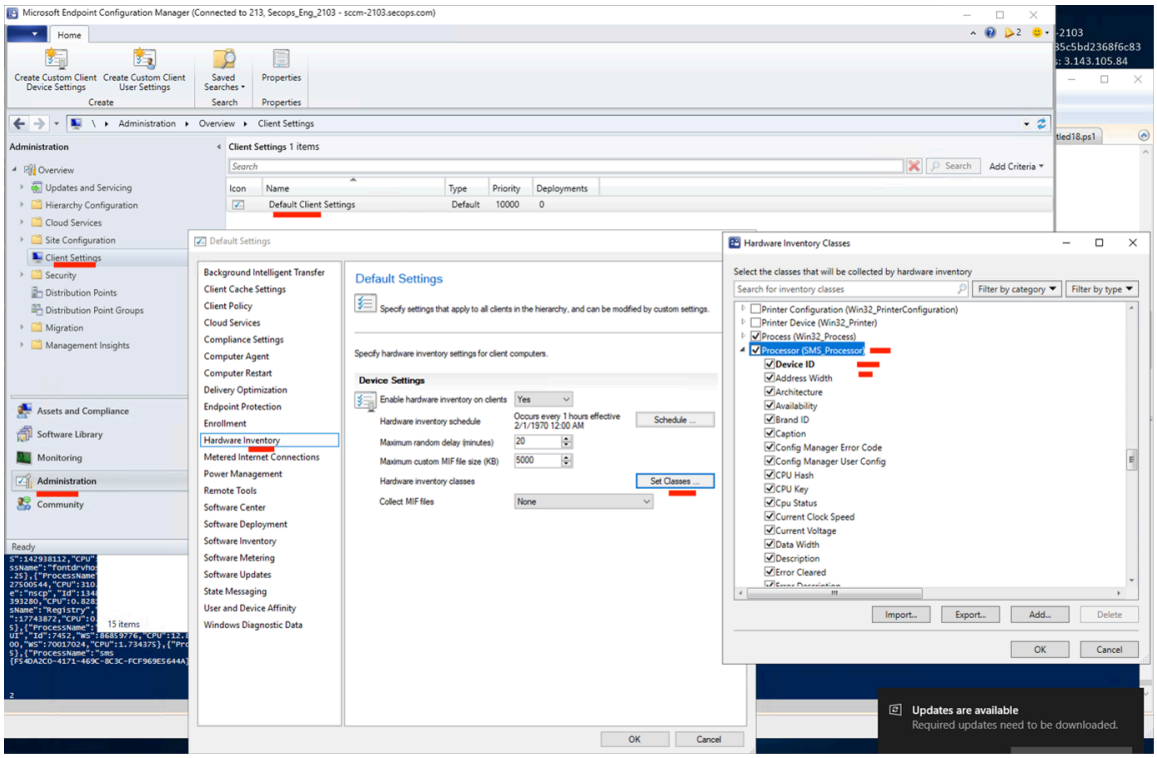
Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss mit Microsoft Remote Desktop angemeldet sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Wählen Sie im Microsoft Endpoint Configuration Manager **Administration**aus.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Administration“ auf **Client-Einstellungen**.
4. Doppelklicken Sie auf **Standardmäßige Client-Einstellungen**, die im rechten Fensterbereich angezeigt werden.
   Das Popup-Fenster „Standardeinstellungen“ wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Fenster „Standardeinstellungen“ die Option **Hardwarebestand**aus.
6. Klicken **Sie auf Klassen festlegen**.
   Ein Popup-Fenster „Hardware-Bestandsklassen“ mit der Liste der Hardware-Bestandsklassen wird angezeigt.
7. Wählen Sie im Fenster „Hardwarebestandsklassen“ die Entität und die erforderlichen Attribute aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Der hinzugefügte Hardwarebestand wird in der CMPivot-Entitätsliste angezeigt, um die erforderlichen Attribute zu überprüfen. Weitere Informationen zum Überprüfen der CMPivot-Entität und der erforderlichen Attribute finden Sie unter Verifiziert eine CMPivot-Entität.

Verifiziert eine CMPivot-Entität

Überprüfen Sie eine CMPivot-Entität und ihre Attribute, um die Anzeige der CI-Metrikinformationen auf der Registerkarte „Untersuchung“ des Incident-Datensatzes zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Der Microsoft Endpoint Configuration Manager-Server muss mit Microsoft Remote Desktop angemeldet sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie den Microsoft Endpoint-Konfigurationsmanager.
2. Wählen Sie im Microsoft Endpoint Configuration Manager die Option **Assets und Compliance**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Assets und Compliance“ die Option **Geräte**aus.
   Die Liste der Geräte wird im rechten Bereich des Fensters angezeigt.
4. Wählen Sie das erforderliche CI-Gerät aus der Liste aus.

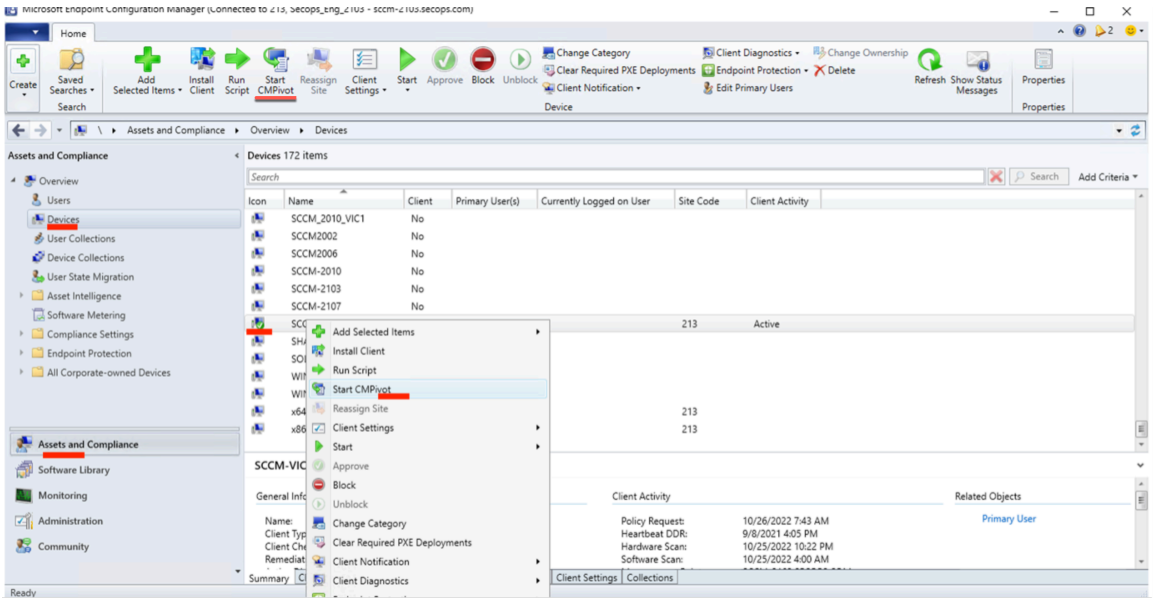
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

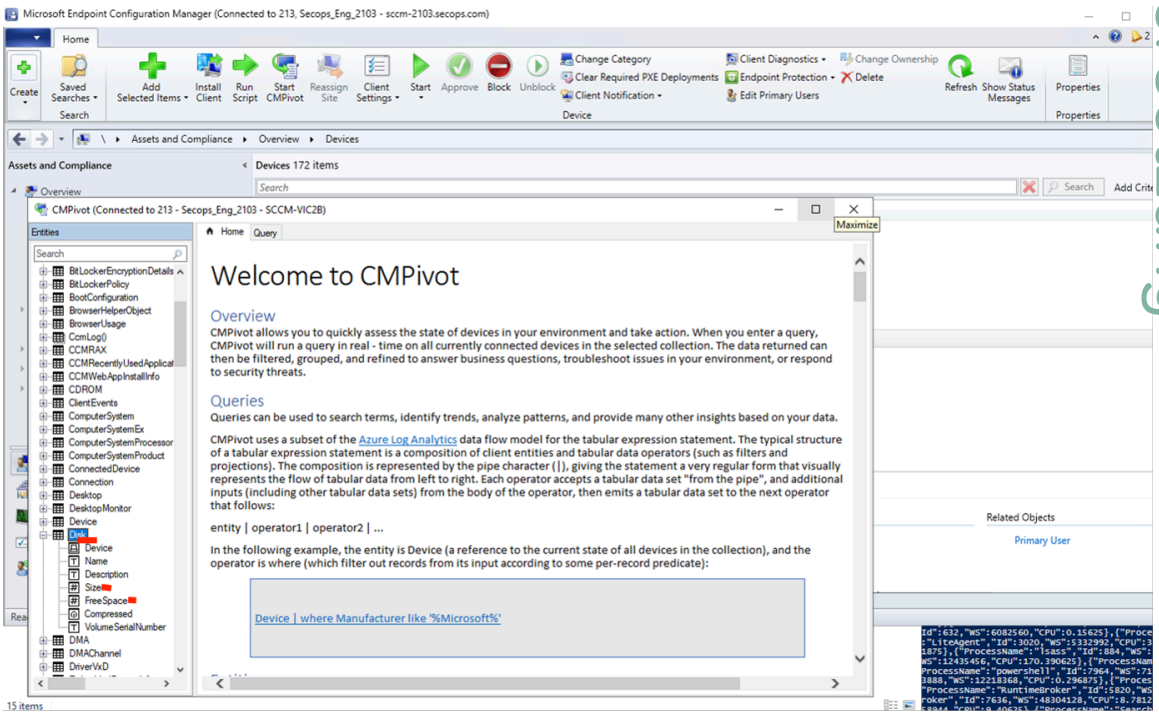
Hinweis:
Das ausgewählte CI-Gerät muss aktiv sein.

Wenn die erforderliche CMPivot-Entität nicht in der Liste angezeigt wird, erweitern Sie den Hardwarebestand, um die CMPivot-Entität der Liste hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweitern Sie den Hardwarebestand.

5. Klicken **Sie auf CMPivot starten**.
   Alternativ können Sie auch mit der rechten Maustaste auf das Gerät klicken und **CMPivot starten auswählen**.



6. Überprüfen Sie die CMPivot-Entität und -Attribute.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie eine Metrikdefinition

Konfigurieren Sie eine Metrikdefinition, um die vorhandenen CI-Metriken des Basissystems zu erstellen oder zu ändern, die auf der Registerkarte Untersuchung angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Metriken und CI-Aktionen** > **Administration** > **Metrikdefinitionen**.
   Die folgenden vorhandenen Metrikdefinitionstabellen werden angezeigt:
   - Asset-Nutzung
   - Installierte Anwendungen
   - Angemeldete Benutzer
   - Ausführen von Prozessen
   - Services
   - Systeminformationen (dsregcmd)
   - Systeminformationen (msinfo32)
   - Systemübersicht
2. Erstellen Sie einen Metrikdefinitionsdatensatz.
   Sie können auch einen vorhandenen Metrikdefinitionsdatensatz auswählen, um den Datensatz zu ändern.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Metrikdefinition“ aus.

Formular „Metrikdefinition“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Metrik
Aktiv	Option zum Aktivieren der Metrikdefinition.
CI-Klasse	Bestimmte CI-Klasse, für die die Metrik gilt.
Beschreibung	Beschreibung der Metrikdefinition.
Schema	Allgemeine Struktur, in der die vom Provider abgerufenen Metriken in der Metriktabelle gespeichert werden.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.
3. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Adapterkonfiguration“ einen Datensatz.
   Mit der Adapterkonfiguration für die Metrikdefinition können Sie den Provider und die Abfrage definieren sowie Flows oder Skripts transformieren.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   Sie können auch einen vorhandenen Adapterkonfigurationsdatensatz auswählen, um den Datensatz zu ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Adapter-Konfiguration“ aus.

Formular „Adapter-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Adapterkonfiguration.
Metrikdefinition	Metrikdefinition, für die die Adapterkonfiguration erstellt wird.
Anbieter	Anbieter für Metriken, z. B. Agent Client Collector oder Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Reihenfolge	Sequenzreihenfolge, in der der Adapterkonfigurationsdatensatz für die Metrikdefinition gilt, wenn mehrere Konfigurationen verfügbar sind. **Hinweis:** Die erste zutreffende Adapterkonfiguration, die auf dem Wert für die **Reihenfolge** basiert, wird nur zum Abrufen der Metriken berücksichtigt.
Zeitbegrenzung für doppelte Anforderungen (Sekunden)	Legt die Anzahl der Sekunden fest, um doppelte Metrikanforderungen zu verhindern, wenn bereits eine ausgeführt wird.
Abfrage	
Abfrageaktion	Typ der Aktion, die zum Abrufen der Metrikdaten vom Provider verwendet wird. Der Wert kann ein Flow oder Skript sein.
Abfrage-Flow/-Skript	Flow oder Skript, mit dem die Metrik vom Provider abgerufen wird. **Hinweis:** Wenn kein Flow oder Skript definiert ist, wird der Standardabfrage-Flow des Anbieters berücksichtigt.
Umwandeln	
Transformationsaktion	Typ der Aktion, die verwendet wird, um die vom Provider abgerufenen Metrikdaten in Ausgabe umzuwandeln. Der Wert kann ein Flow oder Skript sein.
Flow/Skript umwandeln	Flow oder Skript, mit dem die vom Provider abgerufenen Metrikdaten in die Ausgabe umgewandelt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn kein Flow oder Skript definiert ist, wird der Standard-Transformations-Flow des Providers berücksichtigt.

c. Wählen Sie **Absenden** aus.

4. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Providerspezifische Adapterkonfiguration“ einen Datensatz.
Die Tabelle „Providerspezifische Adapterkonfiguration“ ermöglicht Ihnen das Definieren und Konfigurieren der Adapterkonfiguration, z. B. Abfrage oder Befehl, für einen bestimmten Provider, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) für Untersuchungen.

a. Wählen Sie **Neu**.
Sie können auch einen vorhandenen anbieterspezifischen Adapterkonfigurationsdatensatz auswählen, um den Datensatz zu ändern.
Eine Liste der spezifischen Konfigurationstabellen für Anbieteraktionen wird angezeigt, z. B. ACC-Aktionskonfiguration und MECM-Aktionskonfiguration.

b. Wählen Sie den Provider aus, für den Sie eine Adapterkonfiguration erstellen möchten.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Providerspezifische Adapterkonfiguration“ aus.

Providerspezifische Adapterkonfiguration

Feld	Option
Name	Name der Provider-spezifischen Adapterkonfiguration.
Adapterkonfiguration	Adapterkonfiguration, für die die providerspezifische Adapterkonfiguration erstellt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration.
Prüfungsdefinition	Prüfungsdefinition, die für die Ausführung und Behandlung der Ausgabe des Befehls oder der Abfrage verwendet wird. Beispiel: app-ci-metrics-acc-adapter.osquery. **Hinweis:** Dies gilt nur, wenn der Anbieter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ist.
Abfrage/Befehl	Abfrage oder Befehl, die der Provider auf dem Endcomputer ausführt. **Hinweis:** Dies gilt nur, wenn der Anbieter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Option
Aktionseingabe	Eingabeparameter, die für die Flow-Aktion erforderlich sind. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen ist.
Flow-Aktion	MECM-Spoke-Flow-Aktion zum Ausführen des Lesevorgangs auf dem MECM-Gerät. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen ist.
Ausgabe-Flow-Aktion	Flow-Aktion der MECM-Spoke, um die Antwort des Lesevorgangs vom MECM-Server zu suchen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen ist.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

5. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Adapter-Anwendbarkeitsregel“ eine Regel.
Mit der Tabelle „Adapter-Anwendbarkeitsregel“ können Sie konfigurieren, welche CIs für die ausgewählte Adapterkonfiguration gelten.

a. Wählen Sie **Neu**.
Sie können auch einen vorhandenen Datensatz für eine Adapteranwendbarkeitsregel auswählen, um den Datensatz zu ändern.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Adapter-Anwendbarkeitsregel“ aus.

Formular „Adapter-Anwendbarkeitsregel“.

Feld	Beschreibung
Adapterkonfiguration	Adapterkonfiguration, die für die Adapteranwendbarkeitsregel gilt.
CI-Bedingungen	
CI-Klasse	CI-Klasse, die die Adapterkonfiguration anwendet.
Übereinstimmende CI-Klassenerweiterung zulassen	Option zum Anwenden der Konfigurationen auf das untergeordnete Element einer CI-Klasse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
CI-Bedingungen	Bedingungsgenerator, um zu konfigurieren, welche CIs für die Adapterkonfiguration gelten.

c. Wählen Sie **Absenden** aus.

Nächste Maßnahme

Nachdem die neue Metrikdefinition erstellt wurde, führen Sie die UI-Konfiguration für die Anzeige der Metrikdefinition auf der Registerkarte Untersuchen der Incident-Datensatzseite aus. Sie müssen die sys_id der Metrikdefinition abrufen und dem Skript sn_sow.SOWInvestigateConfig hinzufügen. Sie können auch die Anzeige der Metrikdefinition anpassen, z. B. die Bezeichnungen, Einheiten und Schwellenwerte. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

Konfigurieren Sie CI-Aktionen

Konfigurieren Sie das CI Action Framework, um eine neue CI-Aktion hinzuzufügen oder eine vorhandene zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Metriken und CI-Aktionen** > **Administration** > **Aktionen**.
   Diese Tabelle enthält die Liste aller CI-Aktionen.
2. Erstellen Sie eine CI-Aktion.
   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen vorhandenen Aktionsdatensatz auswählen, um den Datensatz zu ändern.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktion“ aus.

Formular „Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der CI-Aktion.
CI-Klasse	CI-Klasse, für die die CI-Aktion gilt, z. B. Computer [cmdb_ci_computer].
Aktiv	Option zum Aktivieren der CI-Aktion.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der CI-Aktion.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.
3. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionsrolle“ eine Rolle hinzu.
   Die zugehörige Liste „Aktionsrolle“ enthält die Liste der Rollen, die für den Zugriff auf und die Ausführung der CI-Aktionen erforderlich sind.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie eine **Rolle aus**.
   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Einschluss der Benutzerkriterienaktion“ ein Benutzerkriterium hinzu.

   Die zugehörige Liste „Einschluss der Benutzerkriterienaktion“ enthält die Liste der Benutzerkriterien, die die CI-Aktion ausführen dürfen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Wählen Sie ein **Benutzerkriterium aus**.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Ausschluss der Benutzerkriterienaktion“ ein Benutzerkriterium hinzu.

   Die zugehörige Liste „Ausschluss der Benutzerkriterienaktion“ enthält die Liste der Benutzerkriterien, die die CI-Aktion nicht ausführen dürfen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Wählen Sie ein **Benutzerkriterium aus**.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionskonfiguration“ einen Datensatz.
   Die zugehörige Liste „Aktionskonfiguration“ enthält eine Liste von Aktionskonfigurationen, die für CI gelten. Sie können mehrere Konfigurationen für eine CI-Aktion basierend auf verschiedenen Anbietern oder CI-Klassen erstellen.

   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen vorhandenen Aktionsdatensatz auswählen, um den Aktionskonfigurationsdatensatz zu ändern.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktionskonfiguration“ aus.

Formular „Aktionskonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktionskonfiguration für die CI-Aktion.
Anbieter	Provider, für den Sie die Aktionskonfiguration erstellen möchten.
CI-Klasse	CI-Klasse, die für die Aktionskonfiguration gilt.
Übereinstimmende CI-Klassenerweiterung zulassen	Option zum Anwenden der Konfiguration auf das untergeordnete Element der CI-Klasse, z. B. Gerät oder Server.
CI-Bedingung	Bedingungsgenerator zum Konfigurieren der CIs, für die die Aktionskonfiguration anwendbar ist.
Aktionstyp	Aktionstyp, der zum Ausführen der CI-Aktion verwendet wird. Es kann sich um einen Flow oder ein Skript handeln.
Flow der Aktionsausführung	Ein Flow, der zum Ausführen der CI-Aktion verwendet wird.
Reihenfolge	Sequenz, in der die Konfiguration anwendbar ist, falls mehrere Konfigurationen für eine CI-Aktion verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die erste zutreffende Adapterkonfiguration, die auf dem Wert für die **Reihenfolge** basiert, wird nur für die Ausführung der CI-Aktion berücksichtigt.
Zeitbegrenzung für doppelte Anforderungen (Sekunden)	Legt die Anzahl der Sekunden fest, um die Ausführung doppelter Aktionsanforderungen zu verhindern, wenn bereits eine Anforderung mit denselben Parametern ausgeführt wird.

c. Wählen Sie **Absenden** aus.

7. Erstellen oder ändern Sie in der zugehörigen Liste „Aktionskonfigurationsschritt“ einen Datensatz.
Die zugehörige Liste „Aktionskonfigurationsschritt“ enthält die Liste der Schritte, die für die Aktionskonfiguration gelten.

a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
Sie können auch einen vorhandenen Datensatz auswählen, um den Schrittdatensatz zu ändern.
Eine Liste der Provider-spezifischen Aktionskonfigurationstabelle wird angezeigt, z. B. Agent Client Collector (ACC) Action Configuration (ACC)-Aktionskonfiguration und Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) Action Configuration (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)-Aktionskonfiguration).

b. Wählen Sie den Provider aus, für den Sie eine Adapterkonfiguration erstellen möchten.
Beispiel: ACC-Aktionskonfiguration für Agent Client Collector für Untersuchungen.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktionskonfigurationsschritt“ aus.

Formular für den Konfigurationsschritt der Aktion

Feld	Beschreibung
Name	Name des Schritts, den Sie für die Aktionskonfiguration erstellen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aktionskonfigurationsschritts.
Sequenz	Schrittsequenz, die ausgeführt wird, wenn für einen Aktionskonfigurationsdatensatz mehrere Schritte vorhanden sind.
Prüfungsdefinition	Prüfungsdefinition, die für die Ausführung und Behandlung der Ausgabe des Befehls verwendet wird. Beispiel: Nachbesserungsaktion. **Hinweis:** Dies gilt nur, wenn der Anbieter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ist.
Befehl	Befehl, der ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn der Anbieter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ ist.
Aktionseingabe	Eingabeparameter, die für die Flow-Aktion erforderlich sind. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen ist.
Flow-Aktion	MECM-Spoke-Flow-Aktion zum Ausführen des Schreibvorgangs auf dem MECM-Gerät. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen ist.
Ausgabe-Flow-Aktion	Flow-Aktion der MECM-Spoke, um die Schreibvorgangsantwort vom MECM-Server zu suchen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn der Anbieter Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen ist.
Validieren	Option zum Validieren des Befehls.
Validierungsskript	Skript, das ausgeführt wird, um zu überprüfen, ob der Befehl eine gültige Ausführung und Ausgabe hat. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die Option **Validieren** ausgewählt ist.
Ausführen	Werte dafür, wie und wann der Befehl validiert werden muss. Sie können die folgenden Werte auswählen: ▪ Einmal: Die Validierung muss einmal ausgeführt werden. ▪ Abfrage: Die Validierung muss mehrmals ausgeführt werden. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn die Option **Validieren** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abrufanzahl	Maximale Anzahl, wie oft die Validierung für den Befehl ausgeführt wird. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Ausführen** auf **Abfrage**festgelegt ist.
Abfrageintervall	Zeitintervall, in dem die Validierung für die Befehlsausführung erneut ausgeführt werden muss. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Ausführen** auf **Abfrage**festgelegt ist.

8. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionsparameter“ einen Datensatz.
   Die zugehörige Liste „Aktionsparameter“ enthält die Liste der Parameter, die zum Ausführen der CI-Aktion erforderlich sind.

   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen vorhandenen Datensatz auswählen, um den Parameterdatensatz zu ändern.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Aktionsparameter“ aus.

Formular „Aktionsparameter“.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Parameters, z. B. Ganzzahl oder Referenz. **Hinweis:** Wenn Sie Referenz auswählen, müssen Sie auch die Referenztabelle angeben.
Bezeichnung	Name des Parameters.
Obligatorisch	Option, um die Anwendbarkeit des Parameters als erforderlich zu kennzeichnen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aktionsparameters.
Standardwert	
Standardwert	Standardwert des Parameters.
Spezifikation der Auswahlliste	
Auswahlmöglichkeiten	Typ der Auswahlliste, die für den Parameter gelten muss. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn das Feld **Typ** auf **Auswahlliste**festgelegt ist.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie müssen das Framework für Nachbesserungsaktionen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Framework für Nachbesserungsaktionen.

Konfigurieren Sie das Framework für Nachbesserungsaktionen

Konfigurieren Sie das Framework für Nachbesserungsaktionen, um eine neue Nachbesserungsaktion hinzuzufügen oder eine vorhandene zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_reacf.sn_remedial_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Nachbesserungsaktionen** > **Administration** > **Nachbesserungsaktionen**.
   Diese Tabelle enthält die Liste der im Basissystem verfügbaren Nachbesserungsaktionen.
2. Erstellen Sie eine Nachbesserungsaktion.
   a. Wählen Sie **Neu**, um einen Datensatz zu erstellen.
   Sie können auch einen vorhandenen Aktionsdatensatz auswählen, um den Aktionsdatensatz zu ändern.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Nachbesserungsaktion“ aus.

Formular „Nachbesserungsaktion“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Nachbesserungsaktion.
Aktion	Aktion, die ausgeführt wird. Sie müssen einen Tabellennamen und einen Datensatz in dieser Tabelle auswählen. **Hinweis:** Sie müssen die Aktionstabelle auswählen, die für das Feld **Anwendbarkeit** des Datensatzes „Nachbesserungsaktionstyp“ definiert ist.
Typ	Typ der Nachbesserungsaktion oder des Flows, z. B. CI-Aktion und Standard-Change.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Nachbesserungsaktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Nachbesserungsaktion.
Zieltabelle	Tabelle, für die die Nachbesserungsaktion gilt.
Zielerweiterungen abgleichen	Option zum Anwenden der Nachbesserungsaktion auf das untergeordnete Element der Zieltabelle.
Zielbedingungen	Bedingungsgenerator zum Konfigurieren der entsprechenden Nachbesserungsaktion für die Zieldatensätze.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Nachbesserungsaktionsparameter“ der Nachbesserungsaktion einen Parameter hinzu.
   Die zugehörige Liste „Nachbesserungsaktionsparameter“ enthält die Liste der Parameter, z. B. `Process ID` und `Assigned to`, die zum Ausführen der Nachbesserungsaktionen erforderlich sind.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Parameter der Nachbesserungsaktion“ aus.

Formular für Nachbesserungsaktionsparameter

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Parameters, z. B. Ganzzahl, boolean Wert oder Referenz. **Hinweis:** Wenn Sie Referenz auswählen, müssen Sie auch die Referenztabelle angeben.
Bezeichnung	Name des Parameters.
Obligatorisch	Option, den Parameter als erforderlich zu kennzeichnen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Parameters.
Für Prüfung auf Gleichzeitigkeit berücksichtigen	Option, um zu bestimmen, ob der Parameter für die Duplikatsprüfung der Nachbesserungsaktion berücksichtigt werden soll.
Standardwert	
Standardwert	Standardwert des Parameters. **Hinweis:** Wenn dieser Wert nicht definiert ist, wird der in den CI Actions Framework-Tabellen angegebene Standardwert berücksichtigt.
Listenspezifikation	
Auswahlmöglichkeiten	Typ der Liste, die für den Parameter gelten muss. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn das Feld **Typ** auf **Auswahlliste**festgelegt ist.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

4. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Nachbesserungsaktionsrollen“ eine Rolle hinzu.
   Rollen der Nachbesserungsaktion enthält die Liste der Rollen, die für den Zugriff auf und die Ausführung der Nachbesserungsaktionen erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Wählen Sie eine **Rolle aus**.

c. Wählen Sie **Absenden** aus.

5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Einschlüsse der Benutzerkriterienaktion“ ein Benutzerkriterium hinzu.
   Die zugehörige Liste „Einschluss der Benutzerkriterienaktion“ enthält die Liste der Benutzerkriterien, die die Nachbesserungsaktion ausführen dürfen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Wählen Sie ein **Benutzerkriterium aus**.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Benutzerkriterien – Aktionsausschlüsse“ ein Benutzerkriterium hinzu.
   Die zugehörige Liste „Ausschluss der Benutzerkriterienaktion“ enthält die Liste der Benutzerkriterien, die die Nachbesserungsaktion nicht ausführen dürfen.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Wählen Sie ein **Benutzerkriterium aus**.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

7. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Nachbesserungsaktionen** > **Administration** > **Typen der Nachbesserungsaktion**.
   Diese Tabelle enthält die Liste der Nachbesserungsaktionstypen, z. B. CI-Aktion und Standard-Change.

8. Erstellen Sie einen Nachbesserungsaktionstyp.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Nachbesserungsaktionstyp“ aus.

Typ der Nachbesserungsaktion

Feld	Beschreibung
Name	Name des Nachbesserungsaktionstyps.
Anwendungsbereich	Liste der Aktionstabellen, in denen der Nachbesserungsaktionstyp anwendbar ist.
Prozessor	Skripteinbindung, die für die Implementierung des Erweiterungspunkts `RemedialActionProvider` verwendet wird, um die Nachbesserungsaktion auszuführen.
Gleichzeitige Ausführung zulassen	Option, um die doppelte gleichzeitige Ausführung von Nachbesserungsaktionen zuzulassen. **Hinweis:** Wenn die Option **Für Prüfung der Gleichzeitigkeit berücksichtigen** für alle Parameter auf false festgelegt ist, sind die doppelten Aktionen standardmäßig zulässig.

   c. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Nachbesserungsaktionen** > **Administration** > **Quelle der Nachbesserungsaktion**.
   Diese Tabelle enthält die Liste der Anwendungen, in denen Sie das Framework für Nachbesserungsaktionen verwenden können.
10. Fügen Sie eine Anwendung hinzu.
    a. Wählen Sie **Neu**.
    b. Fügen Sie den Namen einer Anwendung hinzu, die Sie für das Framework für Nachbesserungsaktionen verwenden möchten.
    c. Wählen Sie **Absenden** aus.

Nächste Maßnahme

Wenn ein Aktionstyp der Nachbesserung erstellt wird, müssen Sie eine Implementierung erstellen oder die erforderlichen Änderungen an der vorhandenen Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts **RemedialActionProvider** vornehmen. Um die neuen oder geänderten Nachbesserungsaktionen anzuzeigen und zu verwenden, müssen Sie die Untersuchungs-UI so konfigurieren, dass die Nachbesserungsaktionen angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Sie können einen Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident arbeitet, in die Lage versetzen, von Empfehlungs-Framework bereitgestellte Vorhersagen anzuzeigen.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Die Funktion Recommended Actions for ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Pro-Paketabonnement ITSM] erwerben.

Hinweis:
Die Best Practice, um die erweiterte Version zu erhalten, besteht darin, das Plugin Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace erkunden.

Sie müssen sicherstellen, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind:

- Installieren Sie die Anwendung „Service Operations Workspace ITSM Applications“ (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Store. Die entsprechenden Installationsinformationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installieren. Mit dieser Installation werden auch die folgenden Empfehlungs-Framework-Anwendungen installiert.

Anwendungen im Empfehlungs-Framework Store

Anwendung	Beschreibung
Empfehlungs-Framework (sn_rf)	Stellt das Framework für dynamische und kontextbezogene Empfehlungen in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich bereit.
Empfehlungen für Incident Management (sn_sow_incident_rf)	Stellt Konfigurationen bereit, z. B. Empfehlungsregeln, um Empfehlungen für einen Incident in Service Operations Workspace vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident“ (com.snc.incident.ml), um die relevante Problemlösungsdefinition zu installieren. Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence for Incident anfordern.
- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Major Incident Management“ (com.snc.incident.mim.ml_solution), um die folgenden IT Service Management-Lösungsdefinitionen zu installieren. Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence for Major Incident Management anfordern.
  - Ähnliche schwerwiegende Incidents
  - Schwerwiegenden Incident vorschlagen
- Installieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Incident Management“ (com.snc.incident.ml_solution), um die folgenden IT Service Management-Lösungsdefinitionen zu installieren. Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence for Incident Management anfordern.
  - Wissensartikel
  - Ähnliche offene Incidents
  - Serviceempfehlung
  - Konfigurationselement-Empfehlung
  - Empfehlungen für Zuweisungsgruppe
  - Ähnliche gelöste Incidents
- Trainieren Sie Lösungsdefinitionen, um Empfehlungen für einen Incident vorherzusagen. Informationen zum Trainieren von Lösungsdefinitionen finden Sie unter Predictive Intelligence.

Empfehlungs-Framework für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Aktivieren Sie Empfehlungen auf Feldebene oder über die kontextbezogene Seitenleiste für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfehlungs-Framework** > **Administration** > **Empfehlungseigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie auf der Seite „Empfehlungseigenschaften“ die Einstellungen für das Empfehlungs-Framework.

Eigenschaften des Empfehlungs-Frameworks

Eigenschaft	Beschreibung
Empfehlungsregel aktivieren/deaktivieren	
Zuweisungsgruppenempfehlung für Incident	Aktiviert die Empfehlung auf Feldebene für das Feld **Zuweisungsgruppe** eines Incidents.
Konfigurationselement-Empfehlung für Incident	Aktiviert die Empfehlung auf Feldebene für das Feld **Konfigurationselement** eines Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Wissensartikel für Incident	Aktiviert die Karte **Wissensartikel**, wenn Sie über die Seitenleiste auf Empfehlungen zugreifen.
Schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen	Aktiviert die Karte **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**, wenn Sie über die Seitenleiste auf Empfehlungen zugreifen.
Relevante Probleme für Incident	Aktiviert die Karte **Relevante Probleme**, wenn Sie über die Seitenleiste auf Empfehlungen zugreifen.
Service-Empfehlung für Incident	Aktiviert die Empfehlung auf Feldebene für das Feld **Service** eines Incidents.
Ähnliche schwerwiegende Incidents für Incident	Aktiviert die Karte **Ähnliche schwerwiegende Incidents**, wenn Sie über die Seitenleiste auf Empfehlungen zugreifen.
Ähnliche offene Incidents für Incident	Aktiviert die Karte **Ähnliche offene Incidents**, wenn Sie über die Seitenleiste auf Empfehlungen zugreifen.
Ähnliche gelöste Incidents für Incident	Aktiviert die Karte **Ähnliche gelöste Incidents**, wenn Sie über die Seitenleiste auf Empfehlungen zugreifen.
Schwellenwert für das Stempeln auf Feldebene festlegen	
Zuweisungsgruppenempfehlung für Zuweisungsgruppe	Schwellenwert für das automatische Ausfüllen einer Empfehlung im Feld **Zuweisungsgruppe**. Wenn der Vorhersagewert größer oder gleich dem angegebenen Schwellenwert ist, wird die Empfehlung automatisch als Feldwert ausgefüllt.
Konfigurationselement-Empfehlung für Konfigurationselement	Schwellenwert für das automatische Ausfüllen einer Empfehlung im Feld **Konfigurationselement**. Wenn der Vorhersagewert größer oder gleich dem angegebenen Schwellenwert ist, wird die Empfehlung automatisch als Feldwert ausgefüllt.
Service-Empfehlung für Service	Schwellenwert für das automatische Ausfüllen einer Empfehlung im Feld **Service**. Wenn der Vorhersagewert größer oder gleich dem angegebenen Schwellenwert ist, wird die Empfehlung automatisch als Feldwert ausgefüllt.

Informationen zu Empfehlungsregeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Recommended Actions for ITSM in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Ermöglichen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident arbeitet, die relevanten Empfehlungen von Recommended Actions for ITSManzuzeigen.

Die Standardversion von Recommended Actions for ITSM wird als neue Funktion in Performance Analytics für Incident-Management (kostenlose Version) für die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich] bereitgestellt, die Teil von Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 ist.

Bestandsbenutzer, die ein Upgrade auf Service Operations-Arbeitsbereich 3.0 durchführen, erhalten die Standardversion von Recommended Actions for ITSM standardmäßig als neue Funktion. Neue Benutzer erhalten die Standardversion von Recommended Actions for ITSM, nachdem sie die Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) aus dem ServiceNow Storeinstalliert haben. Weitere Informationen finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installieren. Dieses Plugin aktiviert die empfohlenen Standardaktionen und bietet die folgenden Empfehlungen:

- Offene Incidents (CI und Service)
- Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)
- Offene PRBs (CI und Service)

Um die erweiterte Version von Recommended Actions for ITSMzu erhalten, müssen Sie das Plugin Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement erwerben.

Hinweis:
Die Best Practice, um die erweiterte Version zu erhalten, besteht darin, das Plugin Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement zu erwerben.

Dieses Plugin bietet die auf Task Intelligence basierende Empfehlung für Incident-Felder: Incident Fields value prediction (TI) (Wertvorhersage für Incident-Felder).

Hinweis:
Die Plugins „Erweiterte empfohlene Aktionen für ITSM“ (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) und „Task Intelligence Admin Console“ (com.sn_ti_admin) werden als Abhängigkeit installiert.

Um Predictive Intelligence -basierte Empfehlungen zu erhalten, installieren Sie außerdem die folgenden Plugins:

- Installieren Sie das Plugin Predictive Intelligence for Incident (com.snc.incident.ml), um die Lösungsdefinition für relevante Probleme – Ähnliche offene PRBs (Similarity) – zu installieren. Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence for Incident anfordern.
- Installieren Sie das Plugin Predictive Intelligence für Management schwerwiegender Incidents (com.snc.incident.mim.ml_solution), um die folgenden IT Service Management Lösungsdefinitionen zu installieren.
  - Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)
  - Ähnlicher schwerwiegender Incident (Trend)

  Informationen zu dieser Plugin-Installation finden Sie unter Predictive Intelligence for Major Incident Management anfordern.
- Installieren Sie das Plugin Predictive Intelligence für Incident-Management (com.snc.incident.ml_solution), um die folgenden IT Service Management Lösungsdefinitionen zu installieren.
  - Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)
  - Konfigurationselement (Klassifizierung)
  - Service (Klassifizierung)
  - Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)
  - Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit)
  - Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)

  Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence for Incident Management anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trainieren Sie Lösungsdefinitionen, um Empfehlungen für einen Incident vorherzusagen. Informationen zum Trainieren von Lösungsdefinitionen finden Sie unter Predictive Intelligence für Incident-Management

Informationen zur Definition der Trainingslösung für die Wertvorhersage für Incident-Felder (TI) finden Sie unter Task Intelligence für ITSM.

Empfehlungs-Framework Veraltet

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Die Funktion Recommended Actions for ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Pro-Paketabonnement ITSM] erwerben.

Hinweis:
Die Best Practice, um die erweiterte Version zu erhalten, besteht darin, das Plugin Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace erkunden.

Recommended Actions for ITSM einrichten

Richten Sie empfohlene Aktionen ein, um relevante Empfehlungen basierend auf dem Incident-Kontext in Service Operations-Arbeitsbereichanzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Regel in Recommended Actions for ITSM.
   ITSM Mit können Sie neue Regeln erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a rule in Recommended Actions .
2. Erstellen Sie eine Empfehlung.

   ITSM Mit können Sie neue Empfehlungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a recommendation in Recommended Actions .
3. Erstellen Sie einen Ressourcengenerator.

   ITSM Mit können Sie neue Ressourcengeneratoren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a resource generator in Recommended Actions .
4. Erstellen Sie Anleitungen und Feldempfehlungen.
   ITSM Mit können Sie Anleitungen und Feldempfehlungen konfigurieren oder erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions .

Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Admin Center ermöglicht Administratoren die zentrale Steuerung der Instanz. Bietet mühelosen, schnellen Zugriff zur Verwaltung aller Anpassungen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für IT Service Management (ITSM) und zusätzliche Plugins, die die Fähigkeiten von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erweitern.

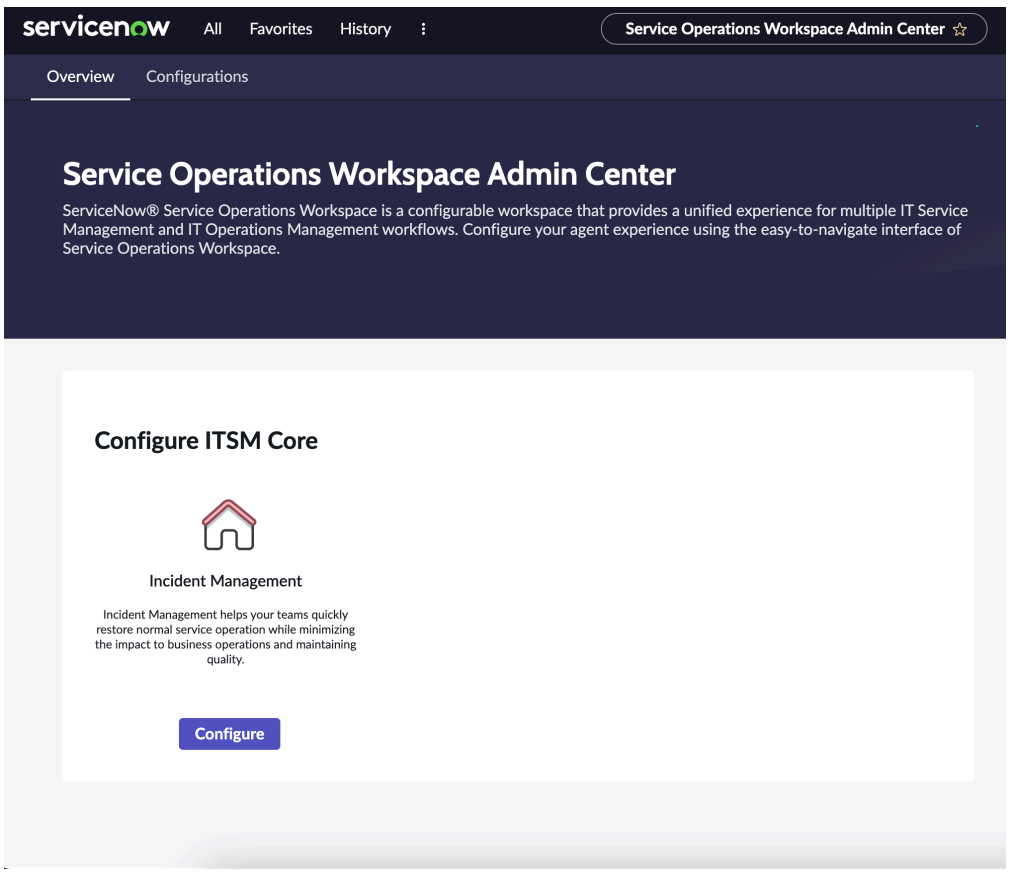
Admin Center stellt eine einzelne Seite bereit, auf der ein Administrator auf alle Plattformfähigkeiten, Anwendungen, Plugins und Hilfe zugreifen kann. Es besteht aus den folgenden Registerkarten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

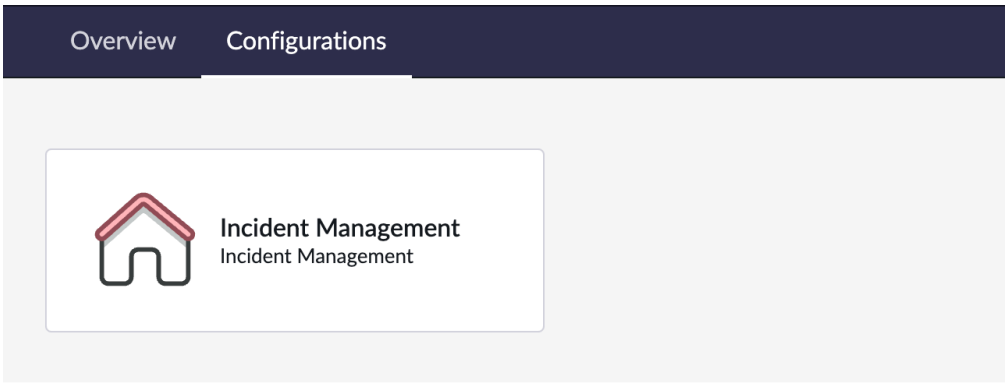
- **Übersicht**: Bietet Zugriff auf alle Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverfügbar sind.
- **Konfigurationen**: Bietet Zugriff auf seitenbezogene Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverfügbar sind. Zum Beispiel die -Zielseite und die Incident-Datensatzseite.

Die folgenden Administratorrollen können auf Admin Centerzugreifen.

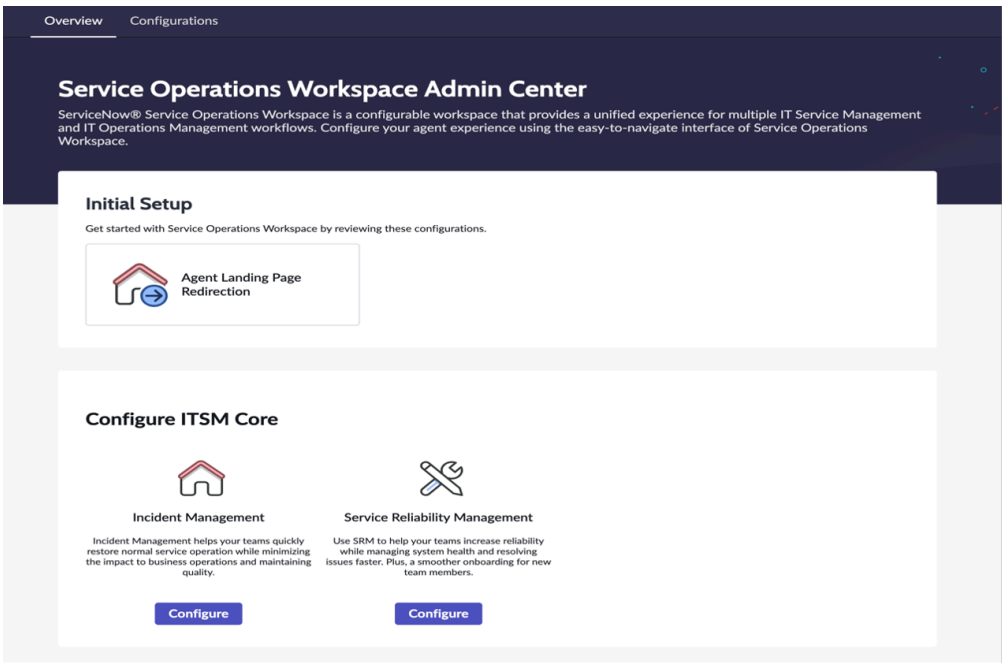
- sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user: Rolle auf granularer Ebene, die für den Zugriff auf Seiten in der Admin Center für die SOW-Konfiguration verwendet wird. Diese Rolle wird auch als SOW-Administratorrolle bezeichnet. Ein SOW-Administrator kann nur Konfigurationen im Zusammenhang mit ServiceNow® Incident-Management durchführen.

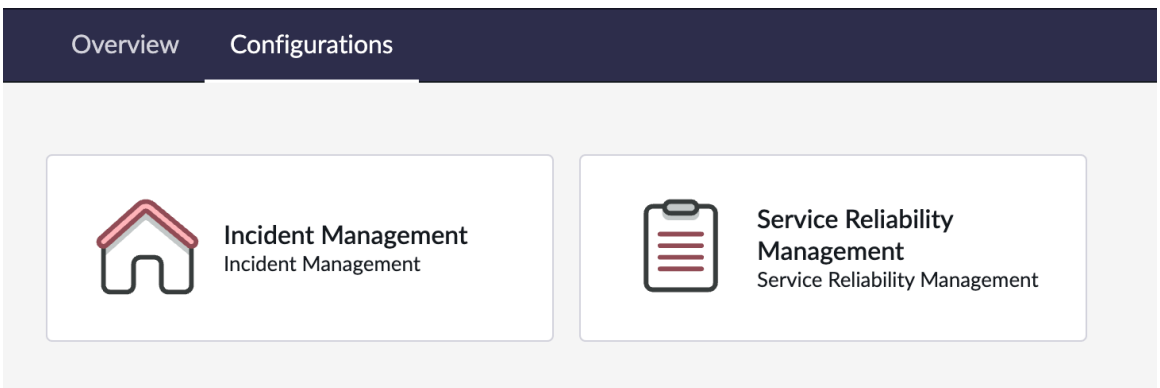


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- admin: Die Rolle „admin“ oder „sys_admin“ hat Zugriff auf alle Seiten in Admin Center. Ein Administrator kann Konfigurationen für alle Module im Admin Centerdurchführen.





© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Durchführen der verschiedenen Anpassungen finden Sie unter Anpassungen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverwalten.

Anpassungen in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverwalten

Von einer einzigen Seite aus können Sie schnell auf alle Anpassungen in Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für ITSMzugreifen und diese verwalten, auf zusätzliche Plugins zugreifen, die die Funktionen von Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM erweitern, und auf die ServiceNow]-Hilfe zugreifen.

Vorbereitungen

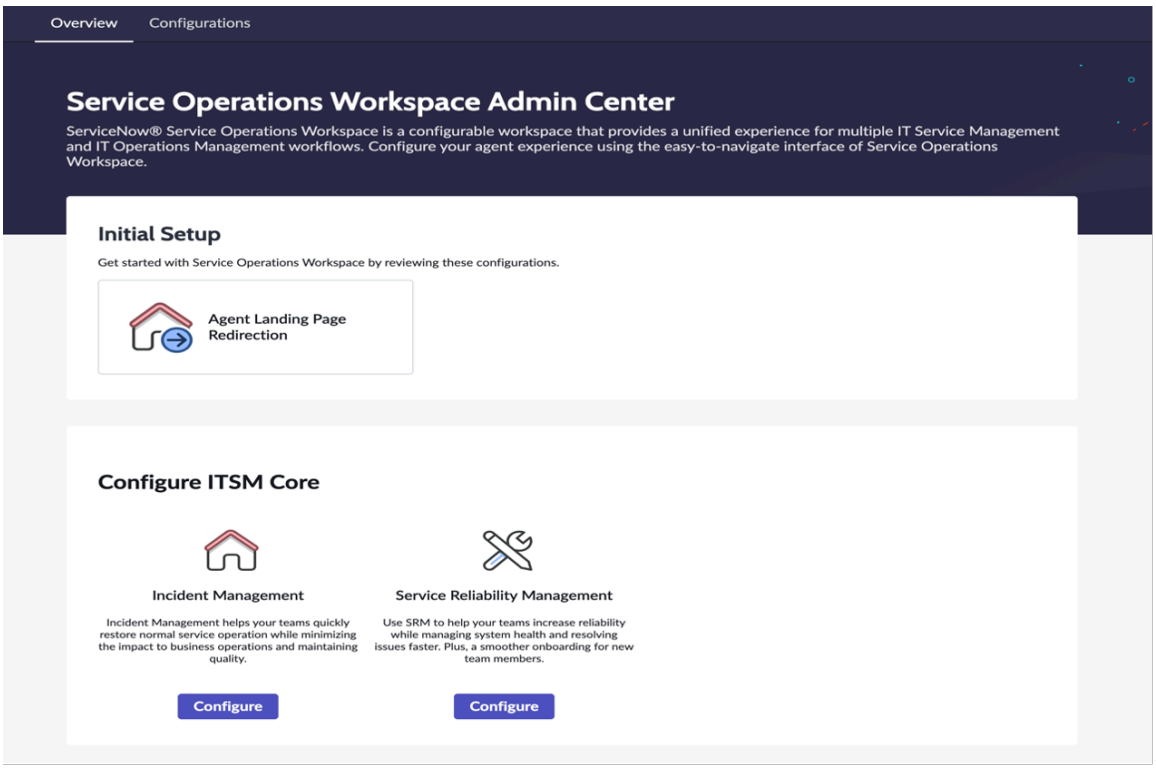
Erforderliche Rolle: sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Admin Center besteht aus den folgenden Registerkarten:

- **Übersicht**: Bietet Zugriff auf alle Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverfügbar sind.
- **Konfigurationen**: Bietet Zugriff auf seitenbezogene Anpassungen, die in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSMverfügbar sind. Zum Beispiel die -Zielseite und die Incident-Datensatzseite.

Admin Center in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM für die Administratorrolle



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Übersicht** im Abschnitt „Erste Einrichtung“ die Option **Agent** -Zielseitenumleitung aus, um die Zielseite des Benutzers Service Operations-Arbeitsbereich zu ändern.

   Informationen zur Agent-Zielseitenumleitung finden Sie unter Service Desk-Mitarbeiter zu Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite weiterleiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurationen** eine der folgenden Optionen aus.

   Informationen zu Zielseitenanpassungen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM-Zielseite anpassen.

   Informationen zu Anpassungen für Incident-Datensatzseiten finden Sie unter Incident-Datensatzseite anpassen.

   Informationen zur Agent-Zielseitenumleitung finden Sie unter Service Desk-Mitarbeiter zu Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite weiterleiten.

   Informationen zu Service Reliability Management und seinen Anpassungen finden Sie im Abschnitt mit unterstützenden Links und DOCS in https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/69b8bf19ebfe1510aa654ee5b55228e1 .

Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM-Zielseite anpassen

Sie können die auf den Unterseiten der im Basissystem verfügbaren Zielseite angezeigten Daten anpassen. Für alle visuellen Stiländerungen müssen Sie eine Kopie dieser Zielseite erstellen und sie bearbeiten.

Begrüßungstext auf der Zielseite ändern

Passen Sie den Begrüßungstext auf der Zielseite an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Serverskript für Daten-Broker „Service Desk-Mitarbeiterschicht abrufen“ ruft die Skripteinbindungen SOWServiceDeskAgentShift auf, um die Schichtinformationen im Begrüßungstext anzuzeigen.

Während der Anzeigetext für die Standardzielseite angepasst werden kann, können die visuellen Stiländerungen am Text nur vorgenommen werden, indem eine Kopie der Zielseiteerstellt wird.

Header-Abschnitt



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Eintrag SOWServiceDeskAgentShift aus.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Skript**.
   Informieren Sie sich über die vorhandenen Funktionen im Skript und darüber, wie sie mit UI Builder aufgerufen werden.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten der ersten Ebene im Abschnitt „Übersicht“ ändern

Passen Sie die in den Karten der ersten Ebene angezeigten Daten im Abschnitt **Übersicht** an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Headerbezeichnung, Datenquelle, Metrik, Gruppierung nach Feld und viewAllQuery für alle Karten anpassen. Beispiel: Mir zugewiesene Katalogaufgabenkarte.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_ux_client_script_include.list**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte für die Stufe 1-Zielseite aus.

   a. Wählen Sie in der Liste „UX-Client-Skript-Einbeziehungen“ die Definiton SowIncidentLandingPageUtils für Client-Skripteinbindungen aus.

   b. Fügen Sie im Formular „UX-Client-Skripteinbindung“ im Feld **Skript** den Code in der Klasse *`ServiceDeskLandingPageUtils`*hinzu.
   Zum Beispiel:

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {
        const evamDef = this.getEvamDef();
        const visualizationConfig = [{
            "id": "incident_assigned",
            "tableName": "incident",
            "tableDisplayValue": "Incident",
            "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9
ad2572f2b47744",
            "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
 "sow_landing_page",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned
 to you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
          },
          {
            "id": "incident_sla",
            "tableName": "task_sla",
            "tableDisplayValue": "Task SLA",
            "myWorkQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2
b477fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=1970-01
-08 00:00:00",
            "myTeamQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2
572f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=true^time_left<=19
70-01-08 00:00:00",
            "listView": 'sow_landing_page',
            "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                "groupByField": "time_left",
                "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],
                "updated_on": "^ORDERBYtime_left",
            },
            {
                "id": "unassigned_incidents",
                "tableName": "incident",
                "tableDisplayValue": "Incident",
                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad25
72f2b47744",
                "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad25
72f2b47744",
                "listView": mode == "your_work" ? "sow_landing_page_assigned" :
 "sow_landing_page",
                "header": await helpers.translate("Unassigned incidents"),
                "groupByField": "priority",
                "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],
                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
            },
            {
                "id": "catalog_tasks",
                "tableName": "sc_task",
                "tableDisplayValue": "Catalog Task",
                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
                "listView": 'sow_landing_page',
                "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Catalog tasks
 assigned to you") : await helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),
                "groupByField": "state",
                "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],
                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
            }
        ];
        return visualizationConfig;
    }
```

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Führen Sie die folgenden Schritte für die Stufe 2-Zielseite aus.

a. Wählen Sie in der Liste „UX-Client-Skripteinbindungen“ die Definition SOWLandingPageTier2Utils für Client-Skripteinbindungen aus.

b. Fügen Sie im Formular „UX-Client-Skripteinbindung“ im Feld **Skript** den Code in der Klasse *`SOWLandingPageTier2Utils`*hinzu.
Zum Beispiel:

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {
        const visualizationConfig = [{
            "id": "incidentAssigned",
            "tableName": "incident",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            "tableDisplayValue": "Incident",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Incidents assigned to
you") : await helpers.translate("Incidents assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        },
        {
            "id": "problemsAssigned",
            "tableName": "problem",
            "tableDisplayValue": "Problem",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Problems assigned to
you") : await helpers.translate("Problems assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        },
        {
            "id": "changesAssigned",
            "tableName": "change_request",
            "tableDisplayValue": "Change Request",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Changes assigned to
you") : await helpers.translate("Changes assigned to your team"),
            "groupByField": "state",
            "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        },
        {
            "id": "taskAssigned",
            "tableName": "task",
            "tableDisplayValue": "Task",
            "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name
=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task^ORsy
s_class_name=sc_task",
            "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^sys_class
_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=change_task
^ORsys_class_name=sc_task",
            "header": mode == 'your_work' ? await helpers.translate("Tasks assigned to
you") : await helpers.translate("Tasks assigned to your team"),
            "groupByField": "sys_class_name",
            "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",
            "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",
        }];
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        return visualizationConfig;
    }
```

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Farbe eines Ringbereichs für Karten der ersten Ebene anpassen

Erstellen Sie eine visuelle Experience, die optimal auf die Ringe in einer Karte der ersten Ebene im Abschnitt **Übersicht** abgestimmt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einer Karte der ersten Ebene hängen die Farben der Ringbereiche von dem Element ab, auf dem die Gruppierung des Rings beruht.

- Stufe 1-Zielseite
  - In der Karte **Mir zugewiesene Incidents** wird der Ring nach dem Status der Incidents gruppiert.
  - In der Karte **Nicht zugewiesene Incidents** wird der Ring nach der Priorität der Incidents gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Katalogaufgaben** wird der Ring nach dem Status der Katalogaufgaben gruppiert.
  - Auf der Karte **Incident-SLAs** wird der Ring nach der Zeit gruppiert, die noch verbleibt, bis die Incidents gegen die SLA verstoßen.
- Stufe 2-Zielseite
  - In der Karte **Mir zugewiesene Incidents** wird der Ring nach dem Status der Incidents gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Probleme** wird der Ring nach dem Status der Probleme gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Changes** wird der Ring nach dem Status der Change-Anforderungen gruppiert.
  - In der Karte **Mir zugewiesene Aufgaben** wird der Ring nach dem Status der Katalogaufgaben gruppiert.

Prozedur

1. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Farbe des Ringbereichs für die folgenden Karten der Stufe 1-Zielseite zu ändern.
  - Mir zugewiesene Incidents
  - Nicht zugewiesene Incidents
  - Mir zugewiesene Katalogaufgaben

a. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Diagrammfarben**

b. Filtern Sie in der Liste „Diagrammfarben“ die Datensätze anhand der Karte, die Sie anpassen möchten, und wählen Sie einen Datensatz aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Incidents** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **incident** und **Element** als **state**.

ii. Um die Farbe der Karte **Nicht zugewiesene Incidents** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **incident** und **Element** als **priority**.

iii. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Katalogaufgaben** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **sc_task** und **Element** als **state**.

c. Wählen Sie im Formular „Diagrammfarben“ im Feld **Farbname** die gewünschte Farbe aus.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Farbe des Ringbereichs für die Karte Incident-SLA der Stufe 1-Zielseite zu ändern.

a. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Berichtsbereiche**.

b. Filtern Sie in der Liste der Bereiche die Datensätze mit **Name** als **task_sla** und **Element** als **time_left**.

c. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus.

d. Wählen Sie im Bereichsformular im Feld **Farbname** die gewünschte Farbe aus.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

3. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Farbe des Ringbereichs für die Stufe 2-Zielseite zu ändern.

a. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Diagrammfarben**

b. Filtern Sie in der Liste „Diagrammfarben“ die Datensätze anhand der Karte, die Sie anpassen möchten, und wählen Sie einen Datensatz aus.

i. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Incidents** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **incident** und **Element** als **state**.

ii. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Probleme** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **problem** und **Element** als **state**.

iii. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Changes** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **change_request** und **Element** als **state**.

iv. Um die Farbe der Karte **Mir zugewiesene Aufgaben** anzupassen, filtern Sie Datensätze mit **Name** als **sc_task** und **Element** als **state**.

c. Wählen Sie im Formular „Diagrammfarben“ im Feld **Farbname** die gewünschte Farbe aus.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Karten der zweiten Ebene im Abschnitt „Übersicht“ ändern

Ändern Sie im Abschnitt **Übersicht** die Daten und das Layout für Karten der zweiten Ebene.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einer EVAM-Definition (Entity View Action Mapper) können Sie eine Datenquelle mithilfe einer Tabelle definieren, z. B. eine Incident- oder Interaktionstabelle, aus der die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten auf den Karten der zweiten Ebene angezeigt werden. Sie können auch mehrere Ansichtsvorlagen pro Datenquelle konfigurieren, um die Anzeige von Daten für Benutzer an die jeweiligen Bedingungen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM – Definitionen**.
2. Wählen Sie die erforderliche EVAM-Definition aus.
   Informationen zur EVAM-Definition finden Sie unter EVAM-Definition erstellen .
3. Um die Datenquelle zu bearbeiten, aus der die Daten angezeigt werden, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „EVAM – Datenquelle M2M“ und bearbeiten Sie die gewünschte Datenquelle, beispielsweise den Tabellennamen wie Incident oder Interaktion.
   Informationen zum Definieren einer Datenquelle finden Sie unter Datenquelle definieren .
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Felder zu konfigurieren, deren Werte auf der Karte angezeigt werden sollen.

   a. Wenn in der zum Definieren der Datenquelle verwendeten Tabelle Felder verfügbar sind (z. B. Incident- oder Interaktionstabelle), führen Sie die folgenden Schritte aus.

      i. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket M2M“ und wählen Sie das gewünschte Konfigurationspaket aus.

      ii. Navigieren Sie im Formular „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket“ zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationen“ und wählen Sie die Konfiguration für die gewünschte Datenquelle aus.

      iii. Fügen Sie im Formular „EVAM-Ansichtskonfiguration“ erforderliche Felder zum Feld **Tabellenfelder** hinzu oder löschen Sie diese.

   b. Wenn in der zum Definieren der Datenquelle verwendeten Tabelle Felder nicht verfügbar sind, führen Sie die folgenden Schritte aus.

      i. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Datenverwaltung** > **Transformationen**.

      ii. Wählen Sie in der Liste „Serverskripte für Daten-Broker“ das Skript Service Desk-EVAM-Daten bearbeiten aus.

      iii. Bearbeiten Sie das Feld **Skript**, um die erforderlichen Felder anzugeben.

5. Um zu konfigurieren, wie die Daten für eine Datenquelle angezeigt werden sollen, bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration und -vorlage, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket M2M“ und wählen Sie das gewünschte Konfigurationspaket aus.

   b. Navigieren Sie im Formular „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket“ zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationen“ und wählen Sie die Konfiguration für die gewünschte Datenquelle aus.

   c. Öffnen Sie im Formular „EVAM – Ansichtskonfiguration“ die Vorlage aus dem Feld **Anzeigevorlage**.

   d. Bearbeiten Sie im Formular „Anzeigevorlage“ das Feld **Vorlage**.
      Informationen zum Bearbeiten einer Vorlage finden Sie unter EVAM-Ansichtsvorlagen definieren .

   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Headerbezeichnung für eine Karte der zweiten Ebene ändern

Ändern Sie die Headerbezeichnung der Karten der zweiten Ebene, die angezeigt wird, wenn Sie im Abschnitt **Übersicht** einen Ringbereich einer Karte der ersten Ebene auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie im Abschnitt „ **Übersicht** “ einen Ringbereich einer Karte der ersten Ebene auswählen, ändert sich die Headerbezeichnung der Karten der zweiten Ebene und entspricht den Daten des Ringbereichs.

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Menü **Alle** zu **sys_ux_client_script_include.list**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte für die Stufe 1-Zielseite aus.

   a. Wählen Sie in der Liste „UX-Client-Skripteinbindung“ die Definition SowIncidentLandingPageUtils für Skripteinbindungen aus.

   b. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Client-Skripteinbindung“ den Wert **labelMap** im Feld **Skript**. Stellen Sie sicher, dass Sie den Code in der Klasse *`SowIncidentLandingPageUtils`*hinzufügen.

   Hier sehen Sie ein Beispiel für Incidents.

```
{
const labelMap = {

      'incident': {

         'state': {

            '1': 'New incidents assigned to me',

            '2': 'In Progress incidents assigned to me',

            '3': 'On Hold incidents assigned to me',

            '6': 'Resolved incidents assigned to me'

         },

         'priority': {

            '1': 'P1 unassigned incidents',

            '2': 'P2 unassigned incidents',

            '3': 'P3 unassigned incidents',

            '4': 'P4 unassigned incidents',

            '5': 'P5 unassigned incidents'

         }
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    },
    'sc_task': {
        'state': {
            '-5': 'Pending catalog tasks assigned to me',
            '1': 'Open catalog tasks assigned to me',
            '2': 'Work in progress catalog tasks assigned to me'
        }
    }
};
```

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Führen Sie die folgenden Schritte für die Stufe 2-Zielseite aus.

a. Wählen Sie in der Liste „UX-Client-Skripteinbindung“ die Definition SOWLandingPageTier2Utils für Skripteinbindungen aus.

b. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Client-Skripteinbindung“ den Wert **labelMap** im Feld **Skript**. Stellen Sie sicher, dass Sie den Code in der Klasse *`SOWLandingPageTier2Utils`*hinzufügen.

Hier ist ein Beispiel.

```
const labelMap = {
    'incident': {
        '1': 'New incidents',
        '2': 'In Progress incidents',
        '3': 'On Hold incidents',
        '6': 'Resolved incidents'
    },
    'change_request': {
        '0': 'In Review changes',
        '-1': 'Implement changes',
        '-2': 'Scheduled changes',
        '-3': 'Authorize changes',
        '-4': 'Assess changes',
        '-5': 'New changes'
    },
    'problem': {
        '101': 'New problems',
        '102': 'Assess problems',
        '106': 'Resolved problems',
        '104': 'Fix in Progress problems',
        '103': 'Root Cause Analysis problems'
    },
    'task': {
        'incident_task': 'Incident tasks',
        'problem_task': 'Problem tasks',
        'change_task': 'Change tasks',
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        'sc_task': 'Catalog tasks',
    }
};

    static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false) {
        if(table === "task") {
            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['sys_class_name'], groupMode);
        }
        return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'], groupMode);
    }

    static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false) {
        if (groupMode)
            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to my team';
        return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to me';
    }
```

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

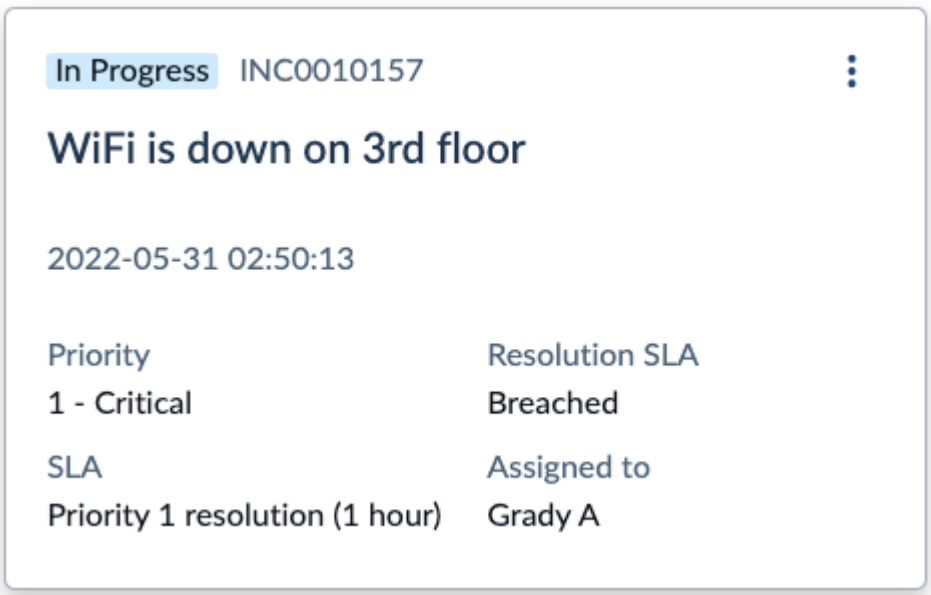
Farbhervorhebungen für Werte in Karten der zweiten Ebene ändern

Passen Sie die Farbe des hervorgehobenen Werts in Karten der zweiten Ebene an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jede Karte der ersten Ebene einer Tabelle wie Incident und Katalogaufgabe können Sie konfigurieren, welcher Feldwert in Karten der zweiten Ebene hervorgehoben werden soll. Beispielsweise wird der Incident-Status für die Karte „Mir zugewiesene Incidents“ hervorgehoben.

Hervorgehobener Wert für die Karte „Mir zugewiesene Incidents“



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.

2. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Eintrag SOWIncidentLandingPageUtility aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Bearbeiten Sie das Feld **Skript**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Abschnitt „Ankündigungen“ auf der Zielseite ändern

Passen Sie eine vorhandene Ankündigung an oder fügen Sie eine Ankündigung für zusätzliche Tabellen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können anpassen, wie die Komponente „Entity View Action Mapper (EVAM)“ für den Abschnitt **Ankündigungen** konfiguriert wird. Während die Daten für die Standardzielseite angepasst werden können, können die visuellen Stiländerungen nur durch Erstellen einer Kopie der Zielseite vorgenommen werden. Im Basissystem sind Ankündigungen und die entsprechenden Datenquellen für die folgenden Tabellen definiert:

- Ausfall [cmdb_ci_outage]
- Bannerankündigung [sys_ux_banner_announcement]
- Incident [incident]

Sie können Ankündigungen für zusätzliche Tabellen hinzufügen, indem Sie zusätzliche Datenquellen in der EVAM-Definition definieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM – Definitionen**.
2. Wählen Sie in der Liste „EVAM-Definitionen“ die Option **SOW - Ankündigungen**aus.
   Informationen zur EVAM-Definition finden Sie unter EVAM-Definition erstellen .
3. Um die Datenquelle einer Ankündigung zu bearbeiten, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „EVAM – Datenquelle M2M“ und bearbeiten die gewünschte Datenquelle.
   Informationen zur Datenquelle finden Sie unter Datenquelle definieren .
4. Um eine Ankündigung für eine zusätzliche Tabelle zu erstellen, fügen Sie eine Datenquelle für diese Tabelle hinzu.
   Informationen zur Datenquelle finden Sie unter „Datenquelle definieren“. Informationen zum Definieren einer Datenquelle finden Sie unter Datenquelle definieren .
5. **Wahlweise:** Um benutzerdefinierte Ankündigungen in den Abschnitt **Ankündigungen** zu integrieren, erstellen Sie eine zusätzliche Bannerankündigungskonfiguration für die Tabelle „Bannerankündigung“ [sys_ux_banner_announcement], indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Erstellen Sie eine Bannerankündigungskonfiguration und die entsprechenden Bannerankündigungen.
      Informationen zum Erstellen einer Bannerankündigungskonfiguration finden Sie unter Next Experience-Bannerankündigungen .

   b. Ordnen Sie die Bannerankündigungskonfiguration der Eigenschaft *sn_sow.banner_announcements_config_id* zu.

      i. Navigieren Sie zu sys_properties.list.

      ii. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_sow.banner_announcements_config_id* aus.

      iii. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die sys_id der Bannerkonfiguration als Eigenschaftswert an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Um zu konfigurieren, wie eine Ankündigung für eine Datenquelle angezeigt werden soll, bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration und -vorlage, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket M2M“ und wählen Sie das gewünschte Konfigurationspaket aus.

   b. Navigieren Sie im Formular „EVAM – Ansichtskonfigurationspaket“ zur zugehörigen Liste „EVAM – Ansichtskonfigurationen“ und wählen Sie eine Konfiguration für die gewünschte Datenquelle aus.

   c. Öffnen Sie im Formular „EVAM – Ansichtskonfiguration“ die Vorlage aus dem Feld **Anzeigevorlage**.

   d. Bearbeiten Sie im Formular „Anzeigevorlage“ das Feld **Vorlage**.
   Informationen zum Bearbeiten einer Vorlage finden Sie unter EVAM-Ansichtsvorlagen definieren .

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Abschnitt „Bevorstehend“ auf der Zielseite ändern

Passen Sie die im Abschnitt **Bevorstehend** angezeigten Daten an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einem Erweiterungspunkt können Sie die benutzerdefinierten Skripts aufrufen, um die Funktionalität des Abschnitts **Bevorstehend** zu erweitern und Anpassungen einfach zu integrieren, ohne den Basiscode ändern zu müssen. Informationen zu Erweiterungspunkten finden Sie unter Geskriptete Erweiterungspunkte erstellen und hinzufügen .

Skriptbasierte Erweiterungspunkte für den Abschnitt „Bevorstehend“ im Basissystem

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_sow.UpcomingLinkProvider	Ruft eine Liste der bevorstehenden Aufgabendatensätze (Changes, Incident, Anforderungen und überfällige Aufgaben) für den gleichen Tag und den nächsten Tag ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ die **Option sn_sow.UpcomingLinkProvider aus**.
3. Erstellen Sie eine Implementierung über den zugehörigen Link **Implementierung erstellen** oder bearbeiten Sie eine Implementierung aus der zugehörigen Liste „Implementierungen“.

Kopie der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite erstellen

Nehmen Sie visuelle Stiländerungen an den Unterseiten in der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite vor.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ui_builder_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „ **Experiences** “ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Zeigen Sie im Abschnitt „ **Seiten und Varianten** “ unter „ **Home**“ auf **Service Desk-Zielseite – SNC**, und wählen Sie das ⋮ aus.
4. Wählen Sie **Variante** „Duplikat“ aus.
   - Eine Kopie der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite wird, zusammen mit ihren Unterseiten, im Abschnitt **Varianten** erstellt.
   - Die Kopie der Zielseite wird im Bereich des aktuell angemeldeten Benutzers erstellt.
5. Um die Seite oder eine ihrer Unterseiten zu bearbeiten, passen Sie ihre Komponenten an. Informationen zu Komponenten finden Sie unter Mit Komponenten arbeiten .

Konfigurieren Sie die Zielseite Service Operations-Arbeitsbereich .

Ändern Sie die Zielseite von Service Operations-Arbeitsbereich, um sicherzustellen, dass die Kunden die Seite anzeigen können, die sie regelmäßig verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „UX-Anwendungen“ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Wählen Sie für das Feld Administratorbereich das Symbol ⓘ anzeigen aus.
4. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
5. Bearbeiten Sie auf der Seite „UX-App-Konfiguration Service Operations-Arbeitsbereich “ das Feld **Zielpfad**, um die Zielseite zu ändern.
   Um den Benutzer zur Homepage Service Operations-Arbeitsbereich umzuleiten, geben Sie den Wert *`home`*ein. Um den Benutzer zur Listenseite Service Operations-Arbeitsbereich umzuleiten, geben Sie den Wert *`list`*ein.

Datensatzerstellung über das neue Registerkartenmenü in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Passen Sie die Datensätze an, die über das neue Registerkartenmenü auf allen Seiten von Service Operations-Arbeitsbereich erstellt werden können.

Vorbereitungen

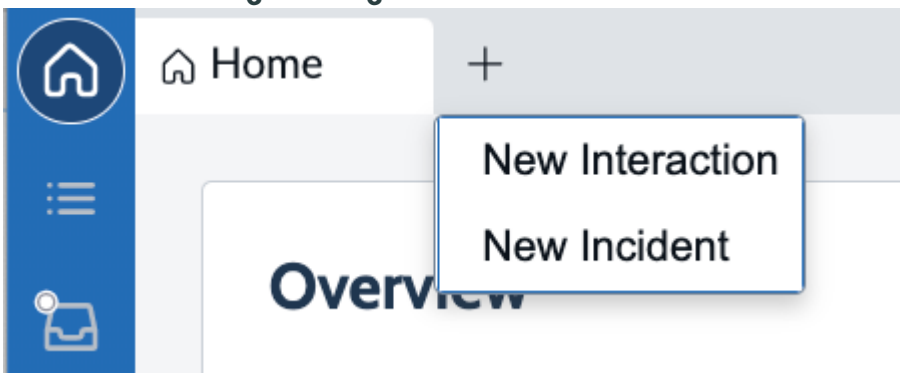
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig kann ein Interaktions- oder Incident-Datensatz über das neue Registerkartenmenü auf allen Seiten von Service Operations-Arbeitsbereich erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzerstellung über Registerkarten



Sie können den JSON-Wert anpassen, um eine Vielzahl von Optionen bereitzustellen. Verwenden Sie diese Methode beispielsweise, um einen Wissensartikel direkt aus dem neuen Registerkartenmenü zu erstellen. Weitere Informationen zur Erstellung von Wissensartikeln finden Sie unter Wissensmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie in der Liste der UX-Anwendungen den Eintrag **Service Operations Workspace** aus.
3. Wählen Sie im Formular „UX-Anwendung“ in der zugehörigen Liste „UX-Seiteneigenschaften“ die Eigenschaft `chrome_tab` aus.
4. Wenn das Feld **Typ** auf der Seite „UX-Seiteneigenschaften“ auf **json** festgelegt ist, bearbeiten Sie das Feld **Wert**, um beispielsweise Routen oder Tabellen hinzuzufügen oder zu löschen.
   Um eine neue Option hinzuzufügen, z. B. zum Erstellen eines Wissensartikels, fügen Sie ein neues JSON-Objekt im Objekt `newTabMenu` hinzu. Geben Sie den Namen und die Aktion an, die ausgeführt wird, wenn Sie die Option als Schlüssel-Wert-Paar im Objekt `newTabMenu` auswählen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Posteingang in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Ermöglichen Sie es einem Service Desk-Mitarbeiter, über Serviceportal initiierte Chatunterhaltungen zu empfangen und zu beantworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin „Advanced Work Assignment“ (com.glide.awa).
2. Installieren Sie das Plugin „Agent Chat“ (com.glide.interaction.awa).
3. Konfigurieren Sie die Agent Chat-Warteschlange.
   Beispielsweise können Sie Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen hinzufügen, die die eingehenden Chat-Konversationen bearbeiten können. Informationen zum Konfigurieren von Warteschlangen finden Sie unter Warteschlangen für Arbeitselemente und Agent Chat einrichten.

Automatische Zuweisung von Interaktionen zu einem Service Desk-Mitarbeiter aktivieren

Akzeptieren Sie Chat-Konversationen für einen Service Desk-Mitarbeiter automatisch, ohne sie im Posteingang annehmen oder ablehnen zu müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Zuweisungsregeln**.
2. Wählen Sie die Zuweisungsregel „Chat – Die meiste Kapazität“ aus.
   Informationen zu AWA-Zuweisungsregeln finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren .
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste „Bearbeitung automatisch zuweisen“ die folgenden Aufgaben aus.

   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Automatische Zuweisung von Arbeitselementen aktivieren**.

   b. Wählen Sie in der Liste **Anzeigeoptionen** den erforderlichen Wert aus.

   - Posteingangskarte: Akzeptiert die Interaktionen und fügt sie dem Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters hinzu. Der Mitarbeiter kann die akzeptierte Interaktion aus dem Posteingang öffnen.
   - Registerkarte „Posteingangkarte“ und „Arbeitsbereich“: Akzeptiert die Interaktionen und öffnet eine Registerkarte für jede akzeptierte Interaktion.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie ein Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich, indem Sie das Formularlayout oder zugehörige Listen der klassischen Now Platform Benutzeroberfläche ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Aufgabendatensatz, z. B. ein Problem oder ein Incident, verfügt in Service Operations-Arbeitsbereich über die folgenden bearbeitbaren Ansichten.

- Die Ansicht beim Erstellen des Datensatzes.
- Die Registerkartenansicht **Details** nach dem Speichern des Datensatzes.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, z. B. in einem Incident oder Problem, in der klassischen Now Platform -Benutzeroberfläche.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

3. Wählen Sie im Aufgabendatensatzformular, z. B. in einem Incident-Formular, das Symbol für zusätzliche Aktionen (Symbol für) aus, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Verschieben Sie die erforderlichen Felder und zugehörigen Listen aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Incident-Datensatzseite anpassen

Sie können die Registerkarte **Übersicht** und den kontextbezogenen Seitenbereich für einen Incident anpassen.

Die Registerkarte „Übersicht“ für einen Incident anpassen

Ändern Sie die Registerkarte „ **Übersicht** “ einer Incident-Datensatzseite, um die Zusammenfassung und andere Informationen des Incidents für einen Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen.

Vorbereitungen
Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können anpassen, welche Felder in den verschiedenen Abschnitten der Registerkarte „ **Übersicht** “ angezeigt werden, z. B. Zusammenfassung, Ursache und Lösung. Passen Sie die Felder an, indem Sie die **SOW-Incident-Overview-** Ansicht im Incident-Formular mithilfe des Formularlayouts oder der Formulardesignfunktion im Now Platformkonfigurieren.

Hinweis:
Sie dürfen nur die Felder in der **SOW-Incident-Overview-** Ansicht konfigurieren, die auch in der **Service Operation Workspace** -Ansicht im Incident-Formular im Now Platformverfügbar sind.

Verwenden Sie für eine erweiterte Anpassung der Registerkarte „ **Übersicht** “ mit dem SRP-Datensatz das folgende Verfahren.

Prozedur

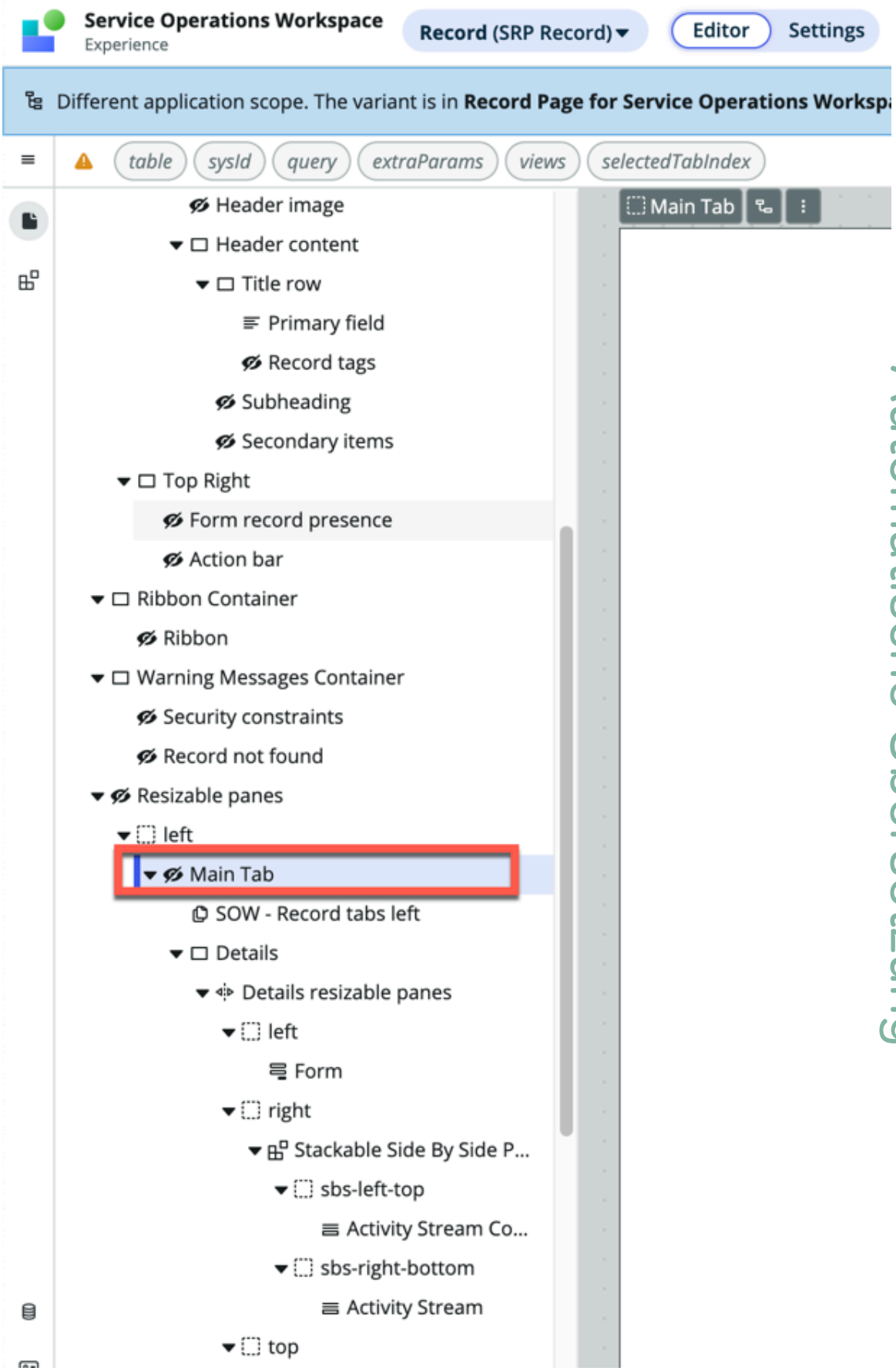
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Seiten und Varianten unter **Datensatz**die Option **SRP-Datensatz**aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, müssen Sie vom **Datensatz SNC** in UI Builder navigieren, um die Registerkarte „ **Übersicht** “ einer Incident-Datensatzseite anzupassen.

4. Wählen Sie unter **Inhalt** auf der Ebene **Textkörper** die **Option Hauptregisterkarte**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptregisterkarte

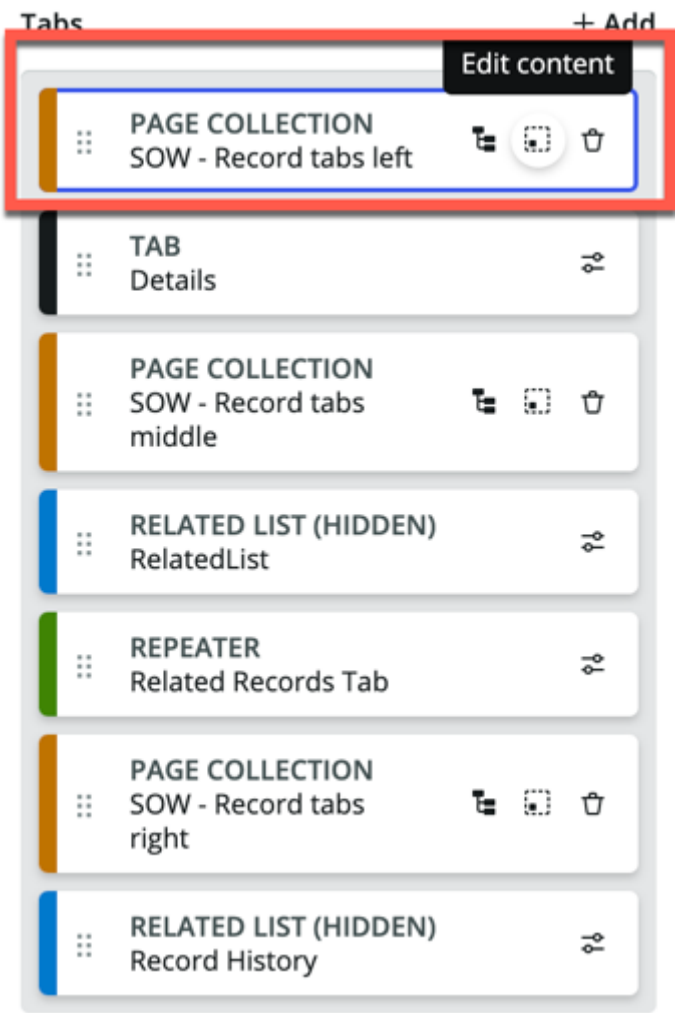


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

5. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die **linke Registerkarte „Seitensammlung SOW – Datensatzregisterkarten“,** und wählen Sie das Symbol „Inhalt bearbeiten“ (Symbol „ ⬚ “) aus.



6. Zeigen Sie unter **Übersicht**auf die Variante **Incident-Übersicht – SNC**, und wählen Sie das Optionensymbol (⋮) aus.

7. Wählen Sie das Symbol für duplizierte Varianten (⧉ duplizierte Varianten) aus.
Die Seite zur Erstellung von Varianten wird angezeigt.

8. Geben Sie als Namen Incident-Übersicht – SNC-Kopie ein.

Ein Fehler wird für das Feld **Bedingungen** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Beheben Sie diesen Fehler, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

   a. Schließen Sie die Variantenerstellungsseite.

   b. Zeigen Sie unter **Übersicht**auf die **SNC-Variante „Incident-Übersicht“**, wählen Sie das Optionensymbol (⋮) und anschließend **Einstellungen anzeigen**aus.

   c. Wählen Sie **Offene Datensätze**und dann **Varianten-Datensatz**aus.
   Der SNC-Datensatz „Incident-Übersicht“ wird angezeigt.

   d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren und speichern Sie die Informationen aus dem Feld **„Bildschirmbedingung“**, und entfernen Sie die Informationen.
   Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** verwenden Sie in den späteren Schritten.

   e. Wählen **Sie Speichern aus**, und schließen Sie den Datensatz.

   f. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 9.
   Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

   g. Öffnen Sie den SNC-Datensatz „Incident-Übersicht“ erneut.

   h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten **Bildschirmbedingungsinformationen** ein.

   i. Wählen **Sie Speichern aus**, und schließen Sie den Datensatz.

10. Wählen Sie auf der Seite zur Erstellung von Varianten die Registerkarte **Einstellungen** aus.
    Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
11. Bearbeiten Sie den Wert **Reihenfolge**, um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern.
    Die Variante mit der niedrigsten Nummer ist die Standardkonfiguration.
12. **Wahlweise:** Fügen Sie die Kriterien hinzu, um eine Seite oder Registerkarte in **Variantenbedingungen**anzuzeigen.
13. Wählen Sie **Speichern**.
14. Wählen Sie die Registerkarte „ **Editor** “ aus, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zur Anpassung der Registerkarte „ **Übersicht** “ zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Ebene Textkörper der **StrukturInhalt** neben dem Hauptseitenbereich von UI Builderaus.

b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten.

Passen Sie die Registerkarte „Untersuchung“ für einen Incident an

Ändern Sie die Registerkarte „ **Untersuchung** “ einer Incident-Datensatzseite.

Vorbereitungen

Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

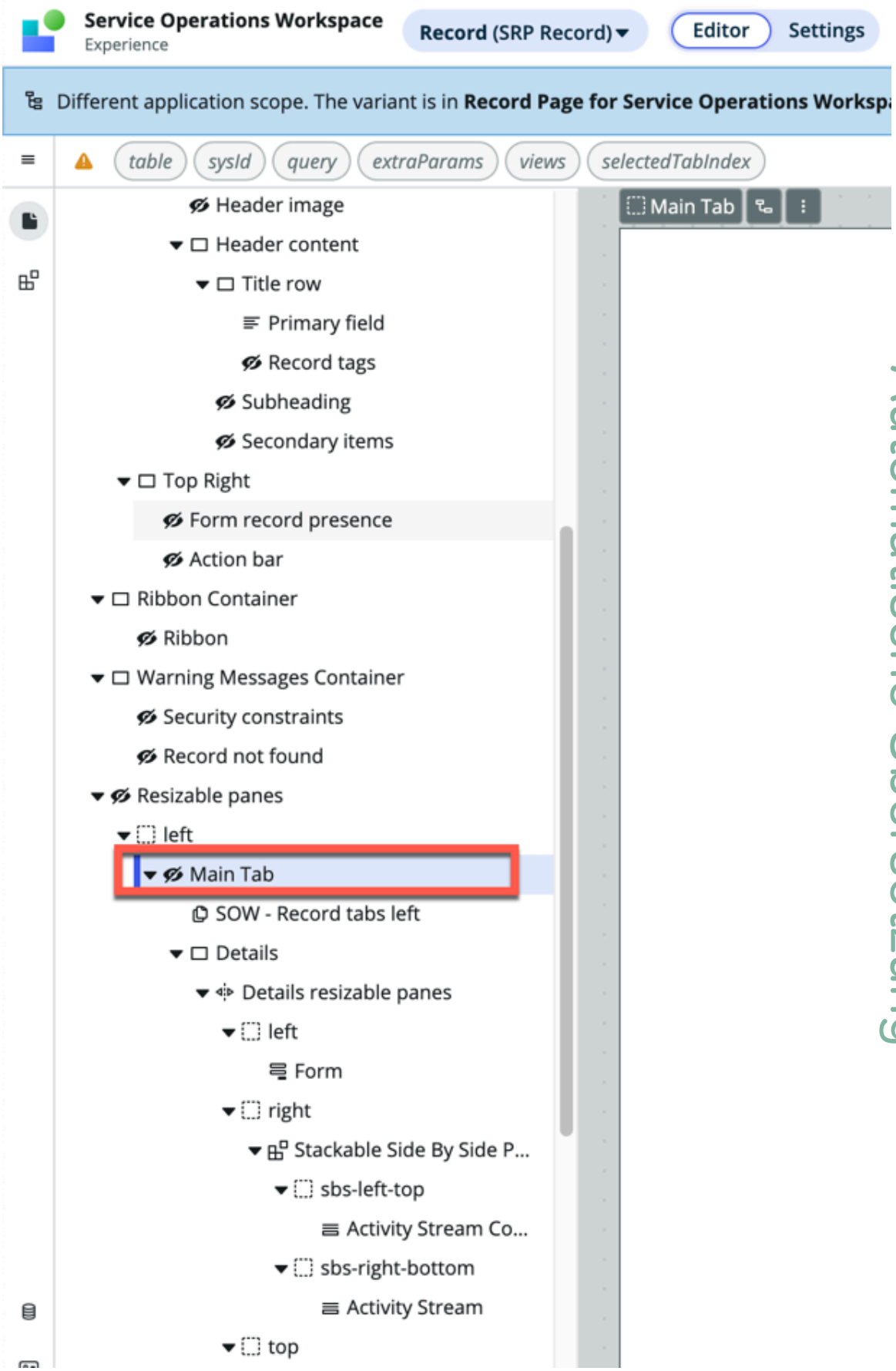
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „ **Experiences** “ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** unter **Datensatz**die Option **SRP-Datensatz**aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, müssen Sie in **UI Builder** von **Datensatz SNC** navigieren, um die Registerkarte **Untersuchung** einer Incident-Datensatzseite anzupassen.

4. Wählen Sie unter **Inhalt** auf der Ebene **Textkörper** die **Option Hauptregisterkarte**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

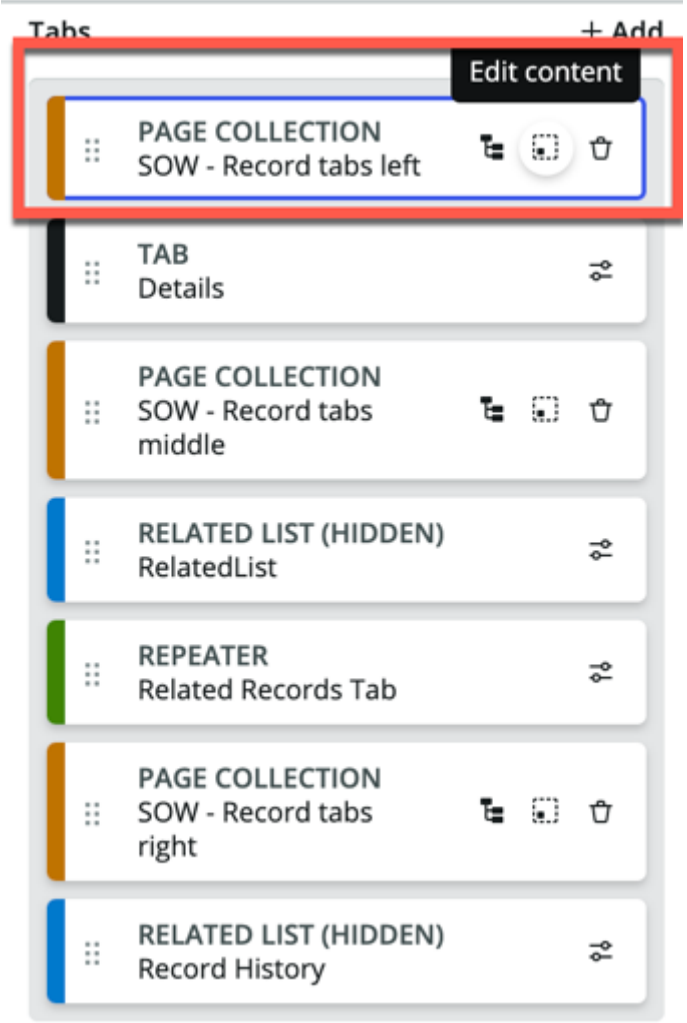
Hauptregisterkarte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie die Schaltfläche **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
6. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die **linke Registerkarte Seitensammlung SOW - Datensatzregisterkarten** und wählen Sie das Symbol Inhalt bearbeiten (Inhalt bearbeiten) aus.



7. Zeigen Sie unter „ **Untersuchung**“ auf **SOW – SNC** -Variante untersuchen, und wählen Sie das Optionensymbol ( ) aus.
8. Wählen Sie das Symbol „ **Variante** duplizieren“ (Symbol „ “) aus.
   Die Seite zur Erstellung von Varianten wird angezeigt.
9. Geben Sie als **Namen** SOW untersuchen – SNC-Kopie ein.

   Ein Fehler wird für das Feld **Bedingungen** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Um diesen Fehler zu beheben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

    a. Schließen Sie die Variantenerstellungsseite.

    b. Zeigen Sie unter „ **Untersuchung**“ auf **SOW untersuchen – SNC** -Variante, wählen Sie das Optionensymbol (⋮) und dann **Einstellungen anzeigen**aus.

    c. Wählen Sie **Offene Datensätze** aus, und wählen Sie dann **Varianten-Datensatz**aus.
    Der SOW-Untersuchungs-SNC-Datensatz wird angezeigt.

    d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren und speichern Sie die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** und entfernen Sie die Informationen.
    Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** verwenden Sie in den späteren Schritten.

    e. Wählen Sie **Speichern**.

    f. Wiederholen Sie die Schritte von Schritt 6 bis Schritt 9.
    Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

    g. Öffnen Sie den SOW-Untersuchungs-SNC-Datensatz erneut.

    h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten **Bildschirmbedingungsinformationen** ein.

    i. Wählen **Sie Speichern aus**, und schließen Sie den Datensatz.

11. Wählen Sie auf der Seite zur Erstellung von Varianten die Registerkarte **Einstellungen** aus.
12. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
13. Um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern, bearbeiten Sie den Wert für **Reihenfolge**.
    Die Variante mit der niedrigsten Nummer ist die Standardkonfiguration.
14. **Wahlweise:** Fügen Sie die Kriterien hinzu, um eine Seite oder Registerkarte in **Variantenbedingungen**anzuzeigen.
15. Wählen Sie **Speichern**.
16. Wählen Sie die Registerkarte „ **Editor** “ aus, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zur Anpassung der Registerkarte „ **Untersuchung** “ zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Ebene **Textkörper** der Struktur **Inhalt** links neben dem Hauptseitenbereich von UI Builder aus.

b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten.

Passen Sie das Playbook für Nachbesserungsaktionen für einen Incident an

Passen Sie das Playbook für Nachbesserungsaktionen an, das im kontextbezogenen Seitenbereich einer Incident-Datensatzseite angezeigt wird.

Vorbereitungen

Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

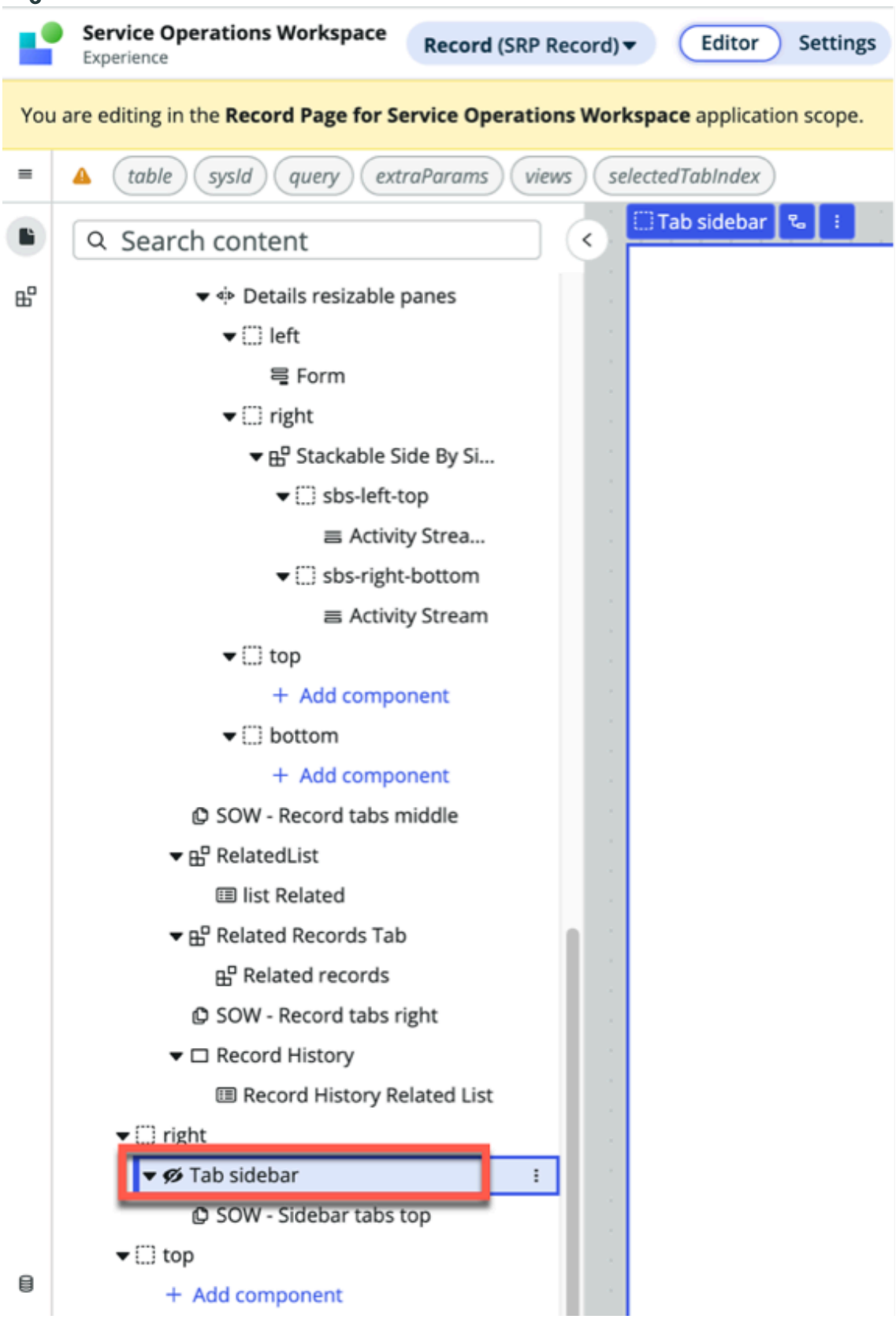
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „ **Experiences** “ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Seiten und Varianten** unter **Datensatz**die Option **SRP-Datensatz**aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, müssen Sie in **UI Builder** von **Datensatz – SNC** navigieren, um das Playbook für Nachbesserungsaktionen anzupassen.

4. Wählen Sie unter **Inhalt** auf der **Textebene** die **Registerkarte Seitenleiste**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten-Seitenleiste

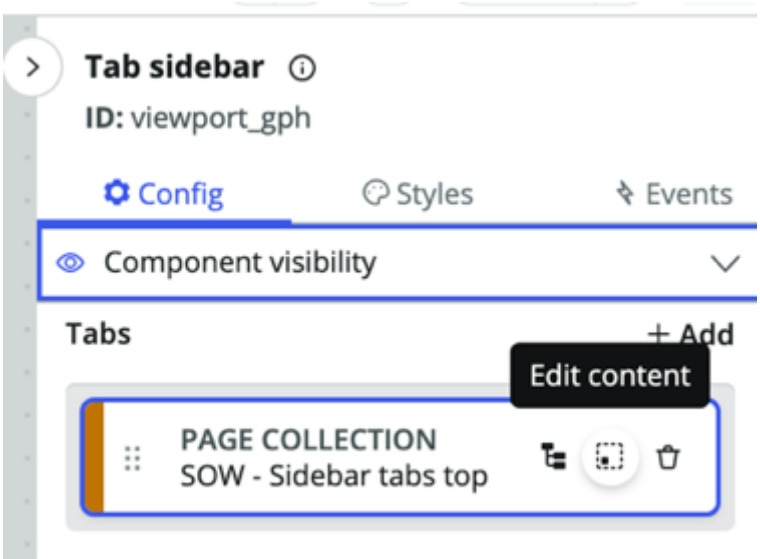


Automatische Übersetzung

5. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie die Schaltfläche **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die **obere Registerkarte Seitensammlung SOW – Sidebar-Registerkarten**, und wählen Sie das Symbol Inhalt bearbeiten (Inhalt bearbeiten) aus.



7. Zeigen Sie unter **„Playbook“**auf die **Playbook-SNC** -Variante, und wählen Sie das Optionensymbol ( ) aus.

8. Wählen Sie das Symbol „ **Variante** duplizieren“ (Symbol „ “) aus.
Die Seite zur Erstellung von Varianten wird angezeigt.

9. Geben Sie als **Namen**Playbook – SNC-Kopie ein.

Ein Fehler wird für das Feld **Bedingungen** angezeigt.



10. Um diesen Fehler zu beheben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Schließen Sie die Variantenerstellungsseite.

   b. Zeigen Sie unter **Playbook**auf die **Playbook-SNC** -Variante, wählen Sie das Optionensymbol ( ) und dann **Ansichtseinstellungen**aus.

   c. Wählen Sie **Offene Datensätze** aus, und wählen Sie dann **Varianten-Datensatz**aus.
   Der Playbook-SNC-Datensatz wird angezeigt.

   d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren und speichern Sie die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** und entfernen Sie die Informationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** verwenden Sie in den späteren Schritten.

e. Wählen Sie **Speichern**.

f. Wiederholen Sie die Schritte von Schritt 6 bis Schritt 9.
Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

g. Öffnen Sie den Playbook-SNC-Datensatz erneut.

h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten **Bildschirmbedingungsinformationen** ein.

i. Wählen **Sie Speichern aus**, und schließen Sie den Datensatz.

11. Wählen Sie auf der Seite zur Erstellung von Varianten die Registerkarte **Einstellungen** aus.
12. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie die Schaltfläche **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
13. Um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern, bearbeiten Sie den Wert für **Reihenfolge**.
Die Variante mit der niedrigsten Nummer ist die Standardkonfiguration.
14. **Wahlweise:** Fügen Sie die Kriterien hinzu, um eine Seite oder Registerkarte in **Variantenbedingungen**anzuzeigen.
15. Wählen Sie **Speichern**.
16. Wählen Sie die Registerkarte „ **Editor** “ aus, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zum Anpassen des Playbooks für Nachbesserungsaktionen zu beginnen.
    a. Wählen Sie die Ebene **Textkörper** der Struktur **Inhalt** links neben dem Hauptseitenbereich von UI Builder aus.
    b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten.

Die Incident-Datensatzinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anpassen

Ändern Sie die Incident-Datensatzinformationen, die im kontextbezogenen Seitenbereich einer Incident-Datensatzseite angezeigt werden.

Vorbereitungen

Die Demodaten sollten installiert sein.

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Prozedur

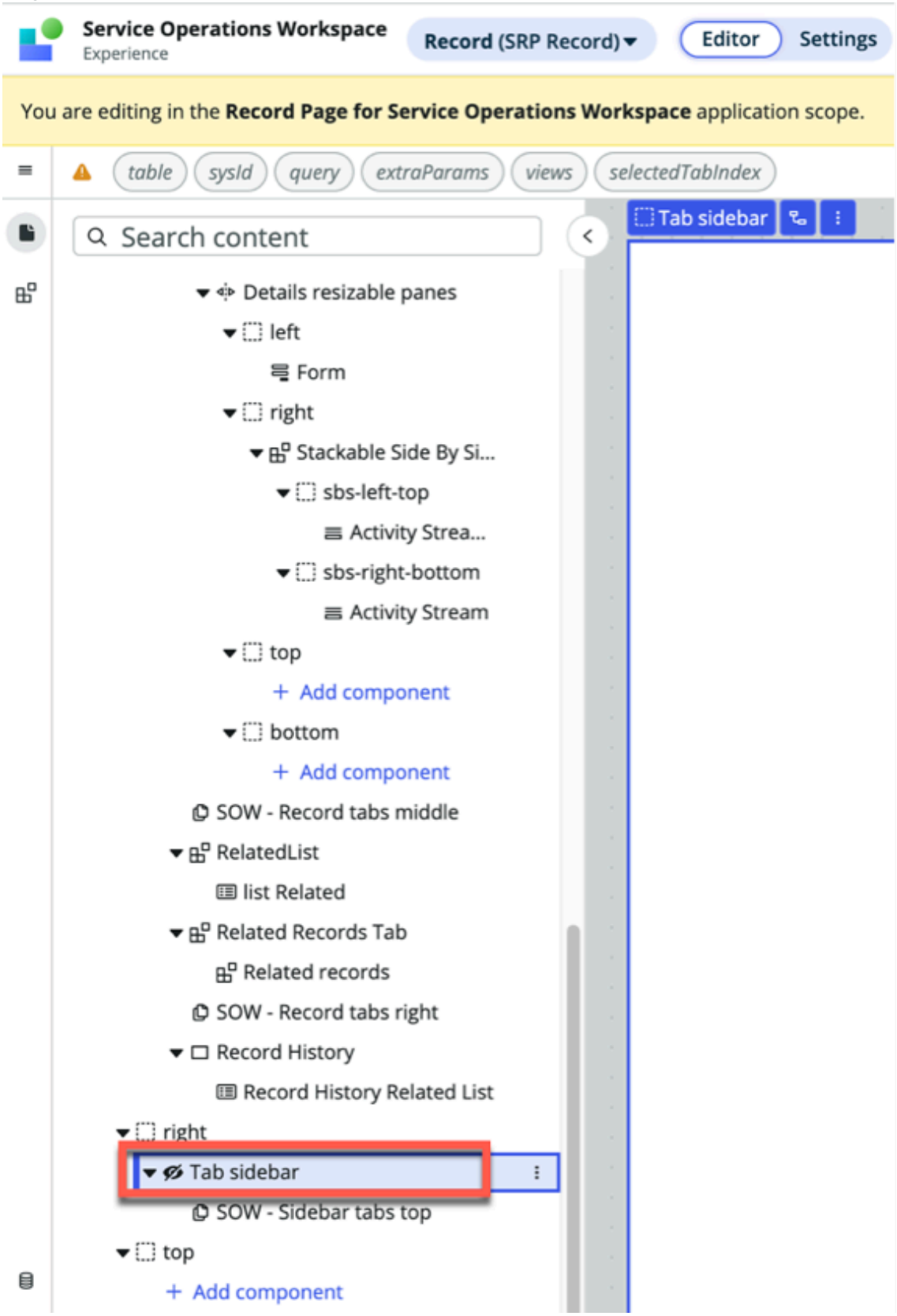
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Seiten und Varianten unter **Datensatz**die Option **SRP-Datensatz**aus.

Hinweis:
Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, müssen Sie vom **Datensatz SNC** in UI Builder navigieren, um die Incident-Datensatzinformationen anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie unter **„Inhalt“**auf der **Textebene** die Registerkarte „Registerkarten- **Seitenleiste“**aus.

Registerkarten-Seitenleiste

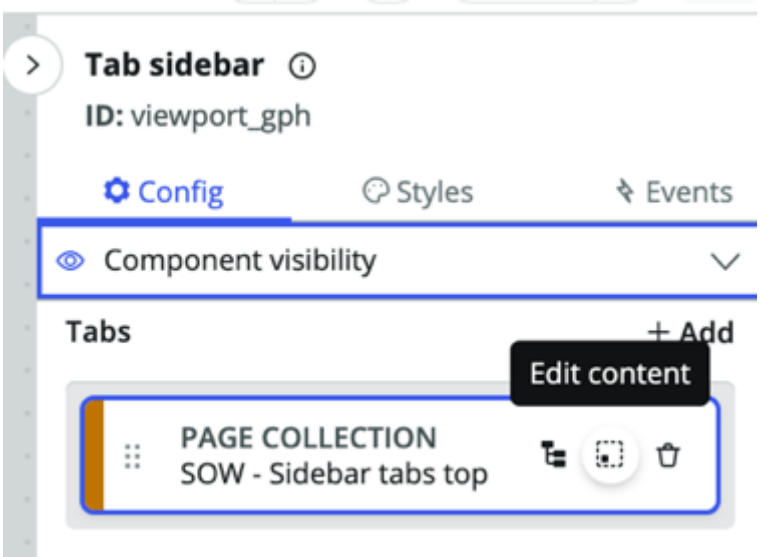


Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Zeigen Sie im Abschnitt „Konfiguration“ unter „Registerkarten“ auf die **obere Registerkarte Seitensammlung SOW – Sidebar-Registerkarten**, und wählen Sie das Symbol zum Bearbeiten von Inhalten (Symbol zum von Inhalten) aus.



6. Zeigen Sie unter „ **Datensatzinformationen**“ auf die Variante „ **Datensatzinformationen – SNC** “, und wählen Sie das Optionensymbol ( ) aus.

7. Wählen Sie das Symbol für duplizierte Varianten (duplizierte Varianten) aus.
Die Seite zur Erstellung von Varianten wird angezeigt.

8. Geben Sie den Namen als Datensatzinformationen SNC-Kopie ein.

Ein Fehler wird für das Feld **Bedingungen** angezeigt.



9. Um diesen Fehler zu beheben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Schließen Sie die Variantenerstellungsseite.

   b. Zeigen Sie unter „ **Datensatzinformationen**“ auf die Variante „ **Datensatzinformationen – SNC** “, wählen Sie das Optionensymbol ( ) und dann **Einstellungen anzeigen**aus.

   c. Wählen Sie **Offene Datensätze** und dann **Varianten-Datensatz**aus.
   Der SNC-Datensatz Datensatzinformationen wird angezeigt.

   d. Bearbeiten Sie den Datensatz, kopieren und speichern Sie die Informationen im Feld **Bildschirmbedingung** und entfernen Sie die Informationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Informationen aus dem Feld **Bildschirmbedingung** verwenden Sie in den späteren Schritten.

e. Wählen Sie **Speichern**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 9.
Für das Feld **Bedingungen** wird kein Fehler angezeigt.

g. Öffnen Sie den SNC-Datensatz Datensatzinformationen erneut.

h. Bearbeiten Sie den Datensatz, und fügen Sie die zuvor kopierten **Bildschirmbedingungsinformationen** ein.

i. Wählen **Sie Speichern aus**, und schließen Sie den Datensatz.

10. Wählen Sie auf der Seite zur Erstellung von Varianten die Registerkarte **Einstellungen** aus.
Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen.
11. Bearbeiten Sie den Wert für die **Reihenfolge**, um die Anzeigereihenfolge der Varianten zu ändern.
Die Variante mit der niedrigsten Nummer gilt als Standardkonfiguration.
12. **Wahlweise:** Fügen Sie die Kriterien hinzu, um eine Seite oder Registerkarte in **Variantenbedingungen**anzuzeigen.
13. Wählen Sie **Speichern**.
14. Wählen Sie die Registerkarte „ **Editor** “ aus, um mit der Bearbeitung der Seitenkomponenten zur Anpassung der Incident-Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich zu beginnen.
    a. Wählen Sie die Ebene Textkörper der **StrukturInhalt** neben dem Hauptseitenbereich von UI Builderaus.
    b. Bearbeiten Sie die Seite, indem Sie die Komponenten nach Bedarf konfigurieren.

    Informationen zum Arbeiten mit Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten.

Anzeige von Servicelevel-Vereinbarungen für einen Incident anpassen

Konfigurieren Sie die Anzeige von Informationen zu Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) auf der Incident-Datensatzseite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Die folgenden SLA-Timer-Konfigurationen zeigen die Antwort- und die Lösungs-SLA für einen Incident an.

- Reaktion auf Incidents
- Incident-Lösung

Sie sollten SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen für diese Timer-Konfigurationen konfigurieren. Informationen dazu, wie Sie diese Zuordnungen konfigurieren können, finden Sie unter Konfigurieren Sie den SLA-Timer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Eintrag **SOWIncidentInfo** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie im Feld **Skript** die Anzeigeinformationen für SLAs.

```
getSLAConfig: function() {
      var config = [{
            "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
         },
         {
            "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
            "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
            "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
         }
      ];
      return config;
   },
```

Informationen dazu, wie die SLA-Informationen für einen Incident angezeigt werden, finden Sie unter Informationen zur Servicelevel-Vereinbarung für einen Incident anzeigen.

Inline-Bearbeitung für Listen in Service Operations-Arbeitsbereich aktivieren

Ermöglichen Sie schnelle Aktualisierungen für Feldwerte in einer Liste in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) installiert ist, sollten Sie die Inline-Listenbearbeitung aktivieren, um Asset-Aktionen für ein Konfigurationselement (CI) aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ eines Incidents anzugeben.

Prozedur

1. Navigieren Sie über das Menü **Alle** zu **sys_properties.list**.
2. Legen Sie für die Eigenschaft *glide.lists.inline_editing_enabled* das Feld **Wert** auf true fest.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Registerkarte „Untersuchen“ anpassen

Sie können die Anzeige der CI-bezogenen Metrikinformationen auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes anpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: script_include_admin

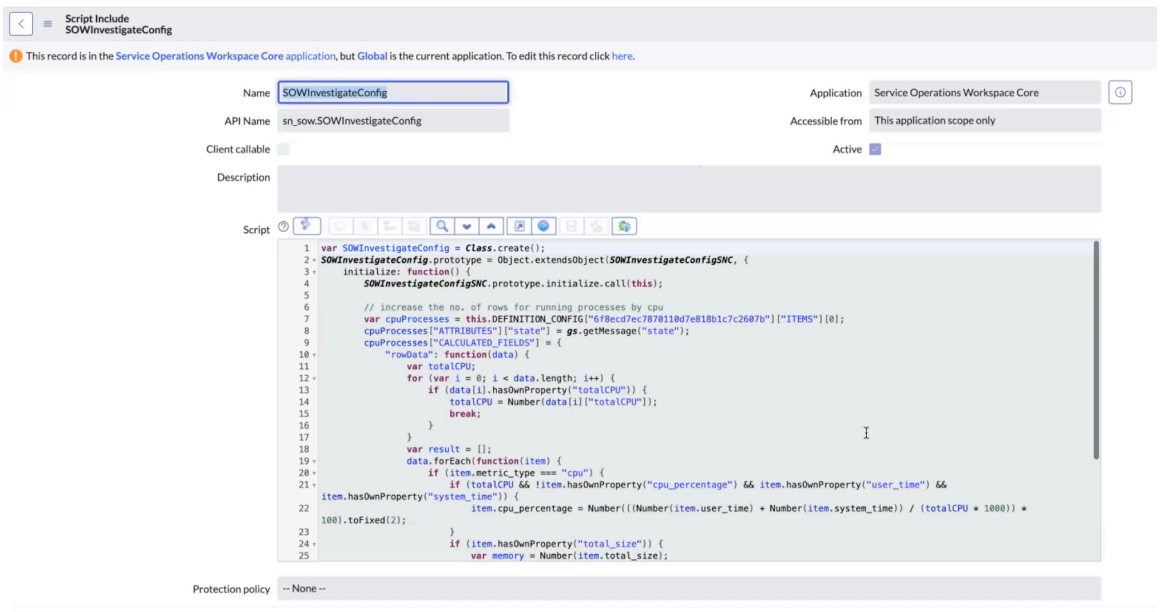
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie diese Aufgabe, um die Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes anzupassen und zu konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf der Registerkarte Untersuchen können Sie CI-Metrikinformationen hinzufügen, entfernen oder die Ansicht anpassen. Entfernen Sie beispielsweise Metriken für die Asset-Nutzung, oder fügen Sie der Registerkarte „Untersuchung“ eine neue Metrik hinzu.
- Ändern Sie die Schwellenwerte (Warnung oder kritisch) der Metriken.
- Ändern Sie die Bezeichnungsnamen der Metriken.
- Ändern Sie die Einheiten, in denen die Metrikwerte angezeigt werden.
- Fügen Sie den Metrik-Informationskarten Zeilen und Spalten hinzu oder entfernen Sie sie daraus.
- Fügen Sie die Nachbesserungsaktionsbezeichnungen hinzu, entfernen Sie sie, oder benennen Sie sie um.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie in der Liste der Skripteinbindungen die **Option sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC aus**.
3. Kopieren Sie die erforderliche Funktion aus dem Feld **Skript**.
4. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ die Option **sn_sow.SOWInvestigateConfig** aus. Siehe zum Beispiel den Screenshot für den Skripteinbindungsdatensatz sn_sow.SOWInvestigateConfig.



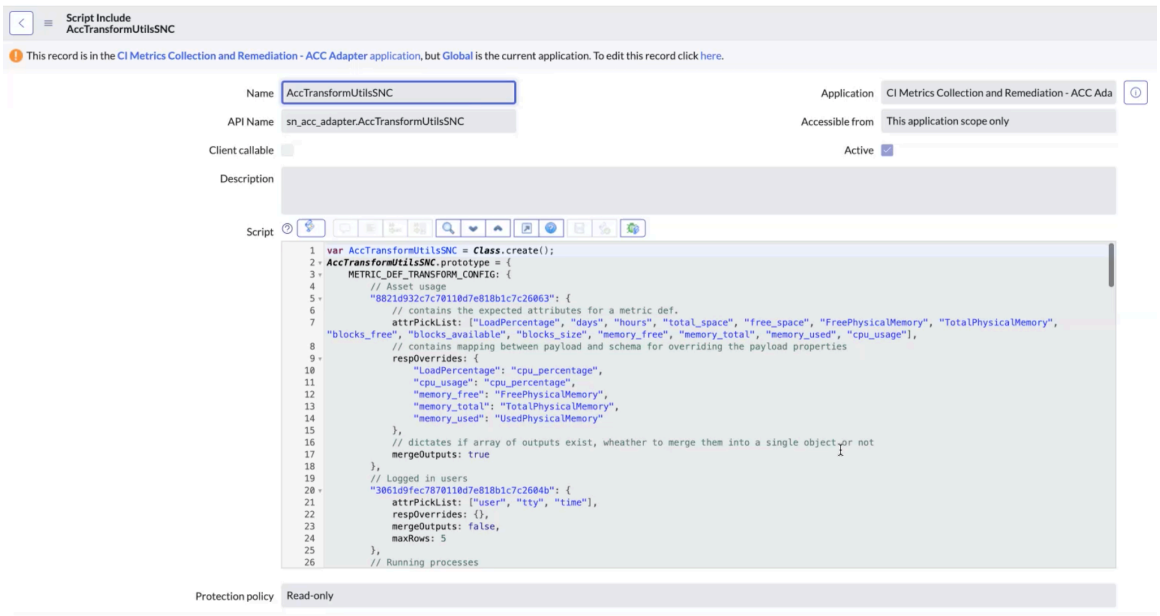
5. Fügen Sie im Feld **Skript** die erforderliche Funktion ein, und bearbeiten Sie sie, um die UI-Elemente anzupassen, die in den verschiedenen Abschnitten der Registerkarte **Untersuchen** angezeigt werden. Der Skripteinbindungsdatensatz sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC enthält die Konfiguration, die zum Rendern der Registerkarten-UI „Untersuchen“ erforderlich ist. Verwenden Sie diesen Skripteinbindungsdatensatz als Referenz, um die Konfiguration nach Bedarf zu überschreiben, indem Sie den Skripteinbindungsdatensatz sn_sow.SOWInvestigateConfig verwenden.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Provider-spezifischen Skripteinbindungs-SNC-Datensatz aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC** für Agent Client Collector für Untersuchungen (ACC)
- **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtilsSNC** für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM)

8. Kopieren Sie die erforderliche Funktion aus dem Feld **Skript**.
9. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Provider-spezifischen Skripteinbindungsdatensatz aus.
   - **sn_acc_adapter.AccTransformUtils** für Agent Client Collector für Untersuchungen (ACC)
   - **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils** für Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

   Siehe zum Beispiel den Screenshot für den Skripteinbindungsdatensatz sn_acc_adapter.AccTransformUtils.



10. Fügen Sie im Feld Skript das **Skript** ein, und bearbeiten Sie es, um die Anzeige der Metrikinformationen in der benutzerdefinierten Benutzeroberfläche der Registerkarte **Untersuchen** zu konfigurieren.
    Der Skripteinbindungsdatensatz sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC enthält die Konfiguration, z. B. welche Daten gespeichert werden sollen und wie viele Daten auf der Registerkarten-UI „Untersuchen“ angezeigt werden müssen. Verwenden Sie diesen Skripteinbindungsdatensatz bei Bedarf als Referenz zum Überschreiben der Konfiguration mithilfe des Skripteinbindungsdatensatzes sn_acc_adapter.AccTransformUtils.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes in Service Operations-Arbeitsbereich auf das Symbol zum Abrufen der neuesten Metriken ( ), um die Anpassungen zu aktualisieren und anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich.

Sammlungsregeln für die Registerkarte „Untersuchen“ konfigurieren

Konfigurieren Sie die Sammlungsregeln, und ordnen Sie die Regeln den Metrikdefinitionen im Modul „Investigate Framework“ zu. Mit dieser Konfiguration können Sie definieren, wann die CI-bezogenen Metrikinformationen auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes automatisch abgerufen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Agent Client Collector for Investigation (sn_acc_adapter) und Investigation Framework (sn_invest_fwk) müssen auf der Instanz installiert sein, um das Modul „Investigate Framework“ anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Client Collector for Investigation installieren.

Das Plugin „Agent Client Collector Framework“ (sn_agent) muss auf der Instanz installiert sein, und Agent Client Collector muss auf dem betroffenen CI installiert sein. Diese Installationen sind erforderlich, um die Registerkarte **Untersuchen** im Incident-Datensatz und die CI-bezogenen Metrikinformationen anzuzeigen, die auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes angezeigt werden. Weitere Informationen zum Plugin „Agent Client Collector Framework“ und zur Installation finden Sie unter Agent Client Collector Framework und Agent Client Collector-Installation .

Erforderliche Rolle: sn_cimaf.sn_cimaf_admin oder sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Metriken und CI-Aktionen** > **Administration** > **Sammlungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Auslöserbedingungen sind Bedingungen, unter denen die Sammlungsregel aktiviert wird. Diese Bedingungen lösen das automatische Abrufen der CI-bezogenen Metrikinformationen auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes aus.

Formular Sammlungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Sammlungsregel.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Sammlungsregel. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Auslösebedingungen	
Quelltabelle	Tabelle, in der die Sammlungsregel gilt. Wählen Sie für diese Aufgabe **Incident** aus.
CI-Feld	Typ des CI, das für die Quelltabelle gilt. Wählen Sie für diese Aufgabe **Konfigurationselement** aus.
Tabellenbedingungen	Bedingungsgenerator zum Definieren der Kriterien für die Felder im Zusammenhang mit den Incidents, unter denen die Sammlungsregel ausgelöst wird.
CI-Klasse	Klasse des betroffenen CI, das dem Incident zugeordnet ist.
CI-Bedingungen	Bedingungsgenerator, mit dem die Kriterien für die Felder im Zusammenhang mit dem CI definiert werden, unter dem die Sammlungsregel ausgelöst wird.
Übereinstimmende CI-Erweiterungen zulassen	Option zum Aktivieren der Auswahl der untergeordneten CI-Klassen, die der ausgewählten CI-Klasse zugeordnet sind. Wenn die **CI-Klasse** beispielsweise mit **cmbi_ci_computer**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	festgelegt ist und die Option **Allow matching CI extensions** (Übereinstimmende CI-Erweiterungen zulassen) ausgewählt ist, können Sie CI-Klassen wie den Server cmbi_ci_computer auswählen, der ein untergeordnetes CI von cmbi_ci_computer ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Sammlungsregel wird erstellt.
5. Klicken Sie auf den Datensatz der Sammlungsregel.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Collection Rule Metric Associations“ (Sammlungsregelmetrikzuordnungen) auf **Neu**.
   Verwenden Sie die zugehörige Liste „Collection Rule Metric Associations“ (Sammlungsregelmetrikzuordnungen), um die Sammlungsregel der Metrikdefinition (Informationen) zuzuordnen.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Collection Rule Metric Associations“ (Sammlungsregelmetrikzuordnungen)

Feld	Beschreibung
Sammlungsregel	Sammlungsregel, die Sie der Metrikdefinition zuordnen möchten.
Metrikdefinition	Metrikdefinition, die Sie der Sammlungsregel zuordnen möchten. Die Metrikdefinition ist die CI-bezogene Metrikinformation, für die Sie die Erfassungsregel implementieren möchten.

Hinweis:
Sie können mehrere Sammlungsregeln mit mehreren Metrikdefinitionen konfigurieren.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Sammlungsregel wird erstellt und der Metrikdefinition zugeordnet. Wenn die Erfassungsregel ausgelöst wird, wird die zugeordnete Metrikdefinition abgerufen und auf der Registerkarte **Untersuchen** des Incident-Datensatzes angezeigt. Die konfigurierte Sammlungsregel wird nur ausgelöst, wenn das Feld **Konfigurationselement** im Incident-Datensatz geändert wird.

Registerkarte „Datensatzseite“ in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzeigereihenfolge einer Datensatzseiten-Registerkarte in Service Operations Workspace.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Datensatzseiten (Incident, Problem, Change usw.) in Service Operations-Arbeitsbereich verfügen über mehrere Registerkarten. Einige Registerkarten, z. B. die Registerkarte „ **Übersicht** “ der Incident-Datensatzseite, sind spezifisch für eine Datensatzseite. Nur wenige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

andere Registerkarten sind auf mehreren Datensatzseiten in mehreren Arbeitsbereichen vorhanden, z. B. die Registerkarte „ **Details** “. Die Registerkarte Details ist Incident-, Change-, Problem- und anderen Datensatzseiten in mehreren Arbeitsbereichen zugeordnet.

Wenn Sie die Reihenfolge einer allgemeinen Registerkarte auf mehreren Datensatzseiten und Arbeitsbereichen ändern, gelten die Änderungen für alle diese Datensätze und Arbeitsbereiche.

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Menü **Alle** zu **sys_ux_app_route.list**.
2. Wählen Sie in der Liste „UX-App-Routen“ den Registerkartendatensatz aus, den Sie ändern möchten.
   - So ändern Sie die Reihenfolge einer allgemeinen Registerkarte. Wählen Sie beispielsweise auf der Registerkarte „ **Details** “ die Option **Datensatzdetails-Registerkarte**aus. Alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen gelten für die Registerkarte **Details** auf allen zugehörigen Datensatzseiten in mehreren Arbeitsbereichen.
   - So ändern Sie die Reihenfolge einer datensatzseitenspezifischen Registerkarte. Beispiel: Auf der Registerkarte **Übersicht** der Incident-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereichwählen Sie **Übersicht**, deren **App-KonfigurationService Operations Workspace** und dessen **übergeordnetes MacroponentDatensatzseiten**-Registerkarten ist. Alle vorgenommenen Änderungen gelten nur für die Registerkarte **Übersicht** der Incident-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich.
3. Ändern Sie im Formular „UX-App-Route“ das Feld **Reihenfolge**. Wenn das Formular „UX-App-Route“ das Feld Reihenfolge nicht enthält, fügen Sie das Feld Reihenfolge dem Formular hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Felds zum Formular finden Sie unter Show or hide fields on a form .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Kontextbezogene Seitenbereich-Registerkarten in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Fügen Sie Registerkarten aus dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, der auf allen Datensatzseiten in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar ist, oder entfernen Sie diese.

Vorbereitungen

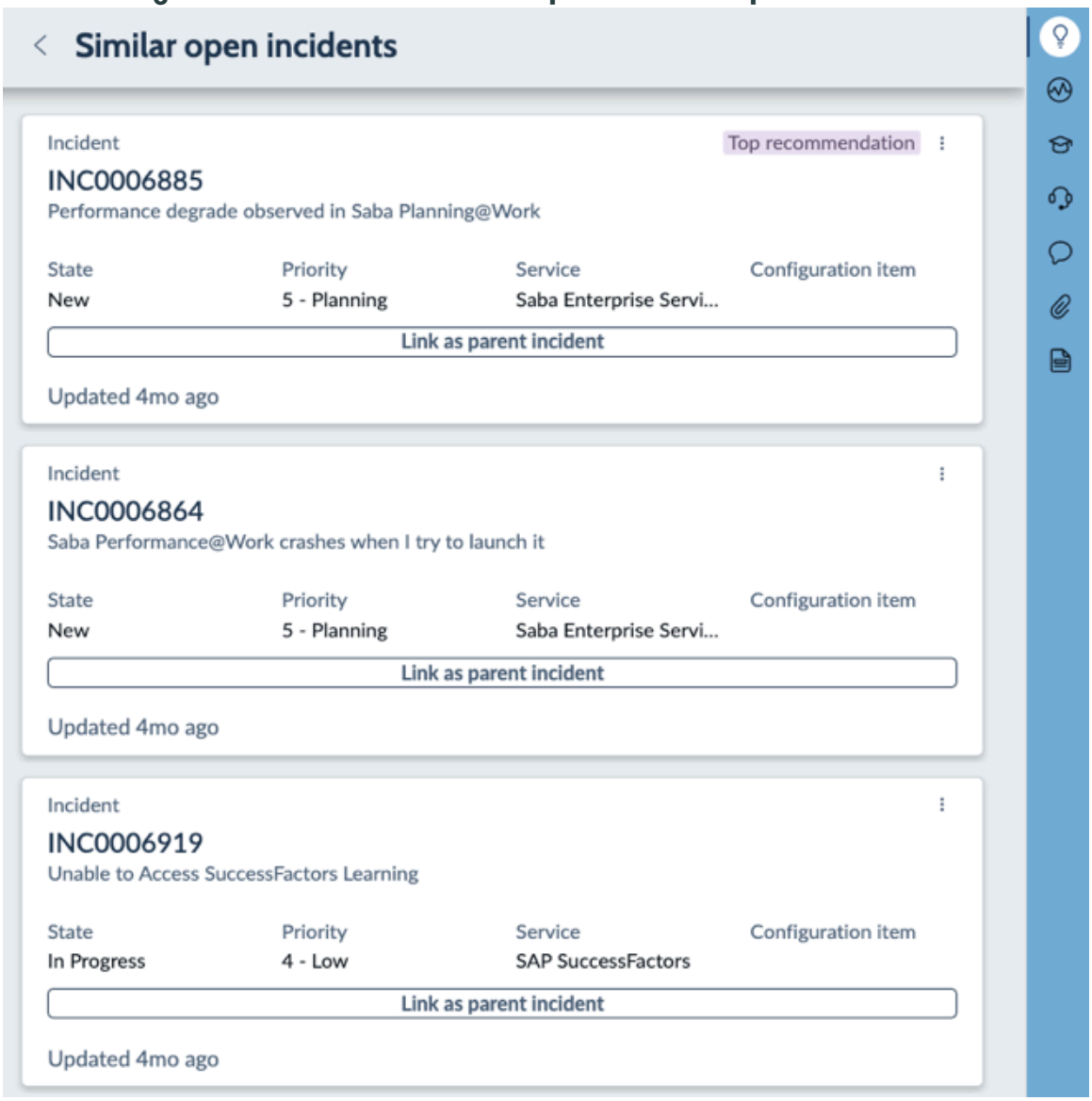
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig haben alle Datensatzseiten in Service Operations-Arbeitsbereich, z. B. Incident- und Interaktionsdatensatzseite, einen kontextbezogenen Seitenbereich mit mehreren Registerkarten. Auf diesen Registerkarten können Sie mehrere Aufgaben ausführen, z. B. die Datensatzinformationen anzeigen, über Microsoft Teams zusammenarbeiten, Empfehlungen anzeigen usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontextbezogener Seitenbereich in Service Operations Workspace



Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Wählen Sie in der Liste Seiten und Varianten die Option **SRP-Datensatz**aus.
4. Navigieren Sie links im Bereich UI Builder zu **Textkörper** > **Größenanpassbare Bereiche** > **Rechts**und wählen Sie **Registerkarten-Seitenleiste**aus.
5. Navigieren Sie rechts neben UI Builder zu **Konfig** > **Registerkarten**, und wählen Sie die **SOW-Seitenleisten-Registerkarten oben**aus.
6. Wählen Sie das Symbol öffnen“ aus, um die Registerkartenkonfiguration zu öffnen.
   Die Seiten und Varianten, die der kontextbezogenen Seitenleiste zugeordnet sind, werden angezeigt. Wählen Sie beispielsweise Agent Assist SNC aus, um die Option Agent Assist in der Seitenleiste hinzuzufügen.
7. Bearbeiten Sie die Bildschirmbedingung für den UX-Bildschirm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie links auf der Seite ☰ aus, und navigieren Sie zu **Entwickler** > **Variantendatensatz öffnen**.

b. Bearbeiten Sie im UX- **Bildschirmformular** das Feld Bildschirmbedingung, um Datensätze hinzuzufügen oder zu löschen und die Registerkarte an die gewünschte Position zu bringen.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Sie werden zur Seite „Dashboards“ weitergeleitet.

8. Bearbeiten Sie das Bildschirmbedingungs-Skript für den UX-Bildschirm, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Wählen Sie die zuvor geöffnete Registerkarte der Seite UI Builder aus, z. B. die SNC-Registerkartenseite „Agent Assist“.

b. Wählen Sie links auf der Seite ☰ aus, und navigieren Sie zu **Entwickler** > **Variantendatensatz öffnen**.

c. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „UX-Bildschirmbedingungen“ im UX-Bildschirmformular den zugehörigen Datensatz.

d. Bearbeiten Sie das Feld **Skript**, um Bedingungen für Datensätze, für die die Registerkarte verfügbar sein soll, hinzuzufügen oder zu löschen.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ im kontextbezogenen Seitenbereich für den erforderlichen Datensatztyp.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Der Administrator muss sich in der globalen Domäne befinden, um die Tabellenkonfigurationen von Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereichbearbeiten zu können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie der Bildschirmbedingung eine Datensatztabelle hinzu oder entfernen Sie sie daraus, und aktualisieren Sie die sys_id für den Datensatz, um die Registerkarte „Agent Assist“ für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Wichtig:
Verwenden Sie diesen Prozess, wenn Sie eine SOW-Version vor 4.0 verwenden. Wenn Sie die Version nach 4.0 verwenden, können Sie die **SOW-Seitensammlung Registerkarten der Seitenleiste** verwenden, um die Registerkarte „Agent Assist“ zu aktivieren oder zu deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld `sys_ux_screen_type.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Filtersymbol ( ), geben Sie **[Name] [enthält] [Agent Assist]** und **[Anwendung] [ist] [Service Operations Workspace]**ein und wählen Sie **Ausführen**aus.
4. Wählen Sie den Link **Agent Assist** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **UX-Bildschirme** die Option **Agent Assist SNC**aus.
6. Um die Bildschirmbedingung und die sys_id zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Bildschirm“ das Feld **Bildschirmbedingung**, und fügen Sie die Datensatztabellen hinzu, in denen die Registerkarte angezeigt werden soll.
   Sie können beispielsweise den folgenden Code für den Interaktionsdatensatz hinzufügen.

   ```
   controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
   ```

   b. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ aktivieren möchten, fügen Sie die sys_id der entsprechenden Tabellenkonfiguration in **Macroponent-Konfiguration**



   hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Um die Registerkarte „Agent Assist“ für eine Datensatztabelle zu deaktivieren, entfernen Sie die Datensatztabelle aus dem Feld **Bildschirmbedingung** und die sys_id der entsprechenden Tabellenkonfiguration aus dem Feld **Macroponent-Konfiguration** und wählen dann **Aktualisieren**aus.

Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich

Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist, um die erforderlichen Suchergebnisse auf der Registerkarte „Agent Assist“ anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Administrator muss sich immer in der globalen Domäne befinden, um die Tabellenkonfigurationen von Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereichbearbeiten zu können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie die Tabellenkonfiguration, um die erforderlichen Suchergebnisse zu erhalten.

Informationen zum Erstellen einer Tabellenkonfiguration finden Sie unter Configure table for a contextual search .

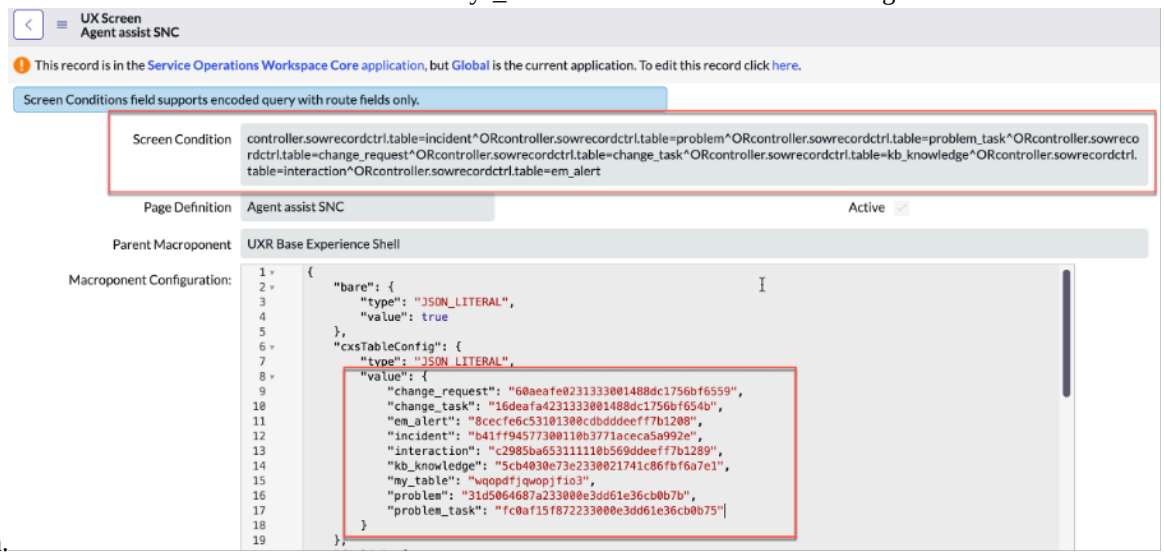
Wichtig:
Verwenden Sie diesen Prozess, wenn Sie eine SOW-Version vor 4.0 verwenden. Wenn Sie die Version nach 4.0 verwenden, können Sie die **SOW-Seitensammlung Registerkarten der Seitenleiste** verwenden, um die Registerkarte „Agent Assist“ zu aktivieren oder zu deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld `sys_ux_screen_type.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
3. Wählen Sie das Filtersymbol ( ), geben Sie **[Name] [enthält] [Agent Assist]** und **[Anwendung] [ist] [Service Operations Workspace]**ein und wählen Sie **Ausführen**aus.
4. Suchen Sie nach einem Namen, der **„Agent Assist“** enthält, und „Anwendung“ ist der Name des Arbeitsbereichs: **Service Operations Workspace**.
5. Wählen Sie den Link **Agent Assist** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **UX-Bildschirme** die Option **Agent Assist SNC**aus.
7. So fügen Sie die Eigenschaft und die relevante Sys-ID der Tabellenkonfiguration in der **Macroponent-Konfiguration hinzu**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie den neuen Tabellennamen und die sys_id der erforderlichen Tabellenkonfiguration ein.



> **Hinweis:**
> Um die sys_id zu kopieren, navigieren Sie zu **Kontextsuche** >**Tabellenkonfiguration**. Klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf die erforderliche Tabellenkonfiguration, und wählen **Sie Copy_sysid aus**.

b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Registerkarte „Agent Assist“ finden Sie unter Konfigurieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich.

Konfigurieren Sie Suchressourcen für eine Interaktion

Sie können zusätzliche Suchressourcen für eine Interaktion konfigurieren, um Service Desk-Mitarbeiter bei der schnellen Lösung der Interaktion zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder interaction_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte** > **Interaktion (SOW)**.
2. Bearbeiten Sie den SOW-Datensatz (Search Context Interaction).
   a. Suchen Sie im Feld **Sucher** nach einer Ressource oder einer Kombination von Ressourcen, und wählen Sie die Suchressource aus, die Sie hinzufügen möchten.
   b. Aktualisieren Sie das Feld Suchertext mit dem Namen, den Sie der Suchressource geben möchten.
   c. Speichern oder aktualisieren Sie den Datensatz.
   Die neu hinzugefügte Suchressource kann im Fenster „Agent Assist“ im Suchressourcenfilter ausgewählt werden.

Empfehlungen für Supportgruppen in Rufbereitschaft anpassen

Konfigurieren Sie die Empfehlungen für Supportgruppen, die im Bereich **Experten in Rufbereitschaft** für einen Incident angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Skripteinbindungen“ den Eintrag **OnCallUtilsSow** aus.
3. Um die Empfehlungen der Supportgruppe zu konfigurieren, ändern Sie das Feld **Skript**.
   Informationen dazu, wie diese Gruppen für einen Incident verfügbar sind, finden Sie unter Experten in Rufbereitschaft in Service Operations-Arbeitsbereich.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
 if(!table || !sysId) {
  return {};
 }

 var recommendedGroups = {};
 var gr = new GlideRecord(table);
 if (gr.get(sysId)) {
  var self = this;

  if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
   fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
    if (watchField.field == "assignment_group" && !recommendedGroups[watchField.value +
""] && self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
     recommendedGroups[watchField.value + ""] = gs.getMessage("Recommended based on
assignment group");
    } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
     var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
     if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
      if (cmdbCiGr.support_group && !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] = gs.getMessage("Recommended
based on affected CI");
      }
     }
    } else if (watchField.field == "business_service") {
     var businessServiceGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
     if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
      if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group + "")) {
       recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
      }
     }
    }
   });
  }
 }

 return recommendedGroups;
}
```

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp für Problem oder Change in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Konfigurieren Sie einen Aufgabentyp, der während der Problem- oder Change-Erstellung verwendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Problemaufgabe bzw. Change-Aufgabe erweitern, um Ihren eigenen Aufgabentyp hinzuzufügen, können Sie das untergeordnete Element der Problem- oder Change-Aufgabe als Zieltabelle festlegen. Abhängig von den Standardwerten, die Sie im untergeordneten Element der Problemaufgabe oder Change-Aufgabe festlegen, müssen Sie keine Werte übergeben.

Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü **Alle** zu **sn_sow_interceptor_record_type_selector.list** .
2. Klicken Sie in der Liste „Datensatztypauswahlen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datensatztypauswahl“

Feld	Beschreibung
Betrifft	Tabelle, für die der Aufgabentyp gilt. Wählen Sie „Problemaufgabe“ [problem_task] oder „Change-Aufgabe“ [change_task] aus.
Reihenfolge	Reihenfolge des Aufgabentyps im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ oder „Change-Aufgabe erstellen“.
Anwendung	Umfang der Anwendung.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aufgabentyps.
Titel	Kartentitel, der im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ oder „Change-Aufgabe erstellen“ angezeigt wird.
Beschreibung	Kartenbeschreibung.
Zieltabelle	Tabelle, in der der Datensatz erstellt werden soll, wenn dieser Aufgabentyp verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn die im Feld **Gilt für** ausgewählte Tabelle keine untergeordneten Tabellen hat.
Werte	Standardwerte, die beim Erstellen eines Datensatzes mit diesem Aufgabentyp ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeige von Datensätzen der anfordernden Person in einer Interaktion konfigurieren

Stellen Sie für eine Interaktion sicher, dass zugehörige Datensätze einer anfordernden Person wie für Service Operations-Arbeitsbereich vorgesehen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Zeigen Sie die Reihenfolge der EVAM-Ansichtskonfiguration des Prädikats „My Requests - Requested item“ (Meine Anforderungen – Angefordertes Element) an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zu einer anfordernden Person gehörenden Datensätze werden angezeigt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Informationen der anfordernden Person in einer Interaktion anzeigt. Informationen zu Aktionen eines Service Desk-Mitarbeiters in einer Interaktion finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Interaktion arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**.
2. Wählen Sie in der Liste der EVAM-Ansichtskonfigurationen den Eintrag **SOW Related Tasks** (SOW, Verwandte Aufgaben) aus.
3. Bearbeiten Sie die Reihenfolge so, dass sie kleiner als die der EVAM-Ansichtskonfiguration des Prädikats „My Requests - Requested item“ (Meine Anforderungen – Angefordertes Element) ist.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aufgabendatensatzinformationen auf der Registerkarte „MS Teams-Import“ konfigurieren

Passen Sie die Aufgabendatensatzfelder an, die angezeigt werden, wenn Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung anzeigen oder importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

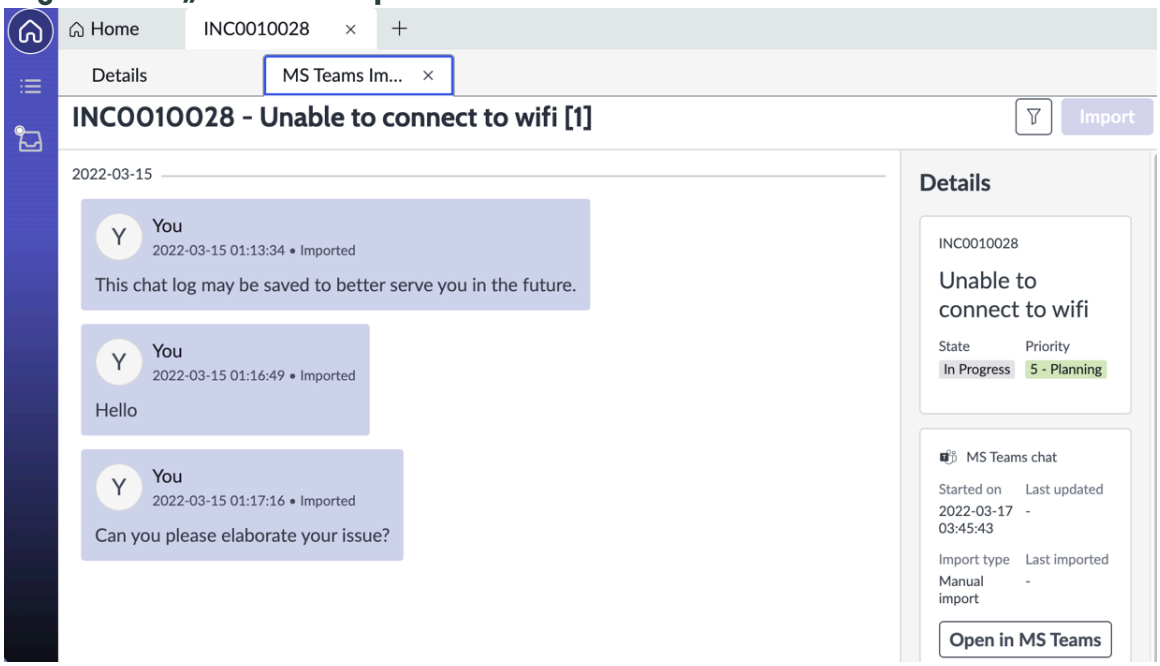
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung für einen Aufgabendatensatz anzeigen oder importieren, werden die Datensatzdetails im Abschnitt **Details** der Registerkarte **MS Teams-Import** angezeigt. Diese Details werden im Feld **Skript** einer Implementierung konfiguriert, die dem Aufgabendatensatz im Erweiterungspunkt „sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler“ entspricht.

Informationen zur Zusammenarbeit an einem Aufgabendatensatz per Microsoft Teams-Chat finden Sie unter An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „MS Teams-Import“



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Eintrag **sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler** aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Implementierungen“ eine Implementierung aus, die dem Aufgabendatensatz zugeordnet ist, und ändern Sie das Feld **Skript**.
4. Bearbeiten Sie das Feld **Skript**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktualisierungsdauer für die Benutzerpräsenz in Service Operations-Arbeitsbereich angeben

Definieren Sie die Dauer, nach der die Benutzerpräsenz für alle Zusammenarbeitskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich aktualisiert werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaft *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* gibt die Aktualisierungsdauer der Benutzerpräsenz für alle Zusammenarbeitskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich an. Wenn die Aktualisierungsdauer der Benutzerpräsenz jedoch auch für einen einzelnen Zusammenarbeitskanal definiert ist, wird das Maximum dieser beiden Werte für diesen Kanal berücksichtigt.

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Szenario, in dem die Aktualisierungsdauer der Benutzerpräsenz individuell für Microsoft Teams und auch für alle Zusammenarbeitskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich definiert wird.

- Der Eigenschaftswert *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* ist auf 240 Sekunden festgelegt. Informationen zum Definieren der Aktualisierungsdauer der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerpräsenz für Microsoft Teamsfinden Sie unter Cache-Dauer für den Benutzerpräsenzstatus konfigurieren .

- Der Eigenschaftswert *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* ist auf 180 Sekunden festgelegt.

In diesem Fall wird der für die Eigenschaft *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* angegebene Wert berücksichtigt, um die Benutzerpräsenz in Microsoft Teams zu aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie über das Menü **Alle** zu **sys_properties.list**.
2. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* aus.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Dauer an, nach der die Benutzerpräsenz aktualisiert werden soll.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

KI-Suche in Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM

Intelligente Abfragefunktionen ermöglichen es Ihnen, schnell die benötigten Antworten zu finden. Mit dem Suchfeld Next Experience in der zentralen Navigation können Sie mehrere Datensatztypen durchsuchen und zwischen Ergebnissen der globalen Suche und Ergebnissen aus den Arbeitsbereichsanwendungen wechseln, auf die Sie zugreifen können.

Informationen zu KI-Suchefinden Sie unter AI Search .

Informationen zum Installieren und Konfigurieren von KI-Suche in Next Experiencefinden Sie unter AI Search für Next Experience installieren .

Die folgenden Konfigurationen werden für die KI-Suche -Experience in Service Operations-Arbeitsbereichhinzugefügt.

- Eine Suchanwendungskonfiguration, [AIS]. Informationen zu Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen . Um das Kartenlayout der KI-Suche -Ergebnisse zu ändern, können Sie die EVAM-Definition KI-Suche für Next Experienceändern. Suchen Sie nach einem EVAM-Konfigurationspaket, und fügen Sie es hinzu. Informationen zur EVAM-Definition finden Sie unter EVAM-Definition konfigurieren .
- Ein Suchprofil. Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter AI Search-Profile .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

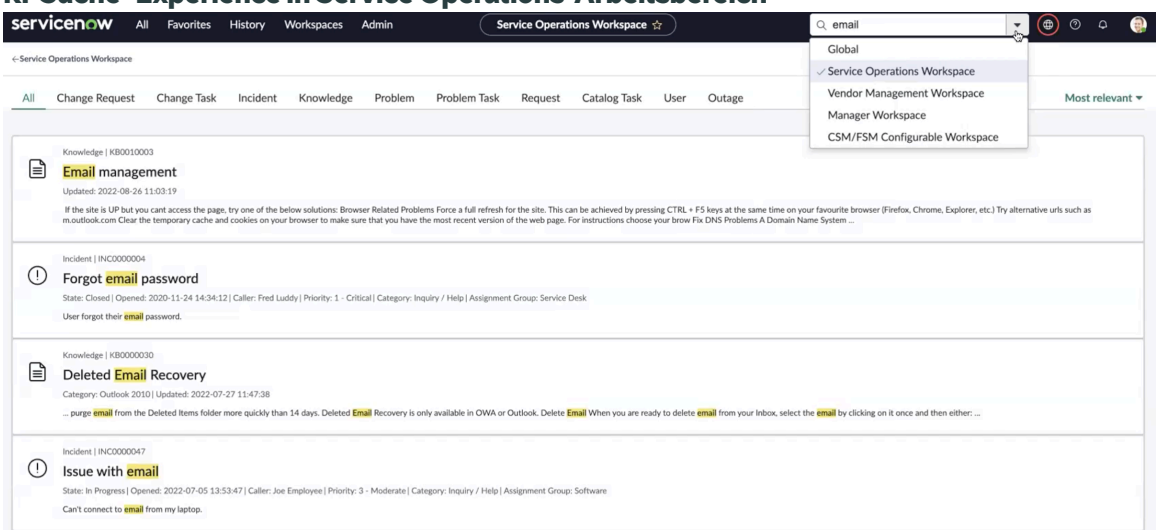
Hinweis:

- Die ExperienceKI-Suche ist in Service Operations-Arbeitsbereich ab Version 1.3 verfügbar.
- KI-Suche für Service Operations-Arbeitsbereich Version 1.3 ist kompatibel mit SR - PlatformX - Search - AI Search for Next Experience Bundle - v2.0. Verwenden Sie für alle Upgrade-Szenarien das Guided Setup for Zing to KI-Suche Migration-Modul, und stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - Neue Suchquellen sollten indiziert werden.
  - Das Suchprofil muss veröffentlicht werden.
  - KI-Suche sollte aktiviert sein.

  Informationen zur Verwendung von Guided Setup für die Migration von Zing zu KI-Suche finden Sie unter AI Search für Next Experience konfigurieren .
- Stellen Sie sicher, dass die Suchmaschine auf KI-Suchefestgelegt ist. Um KI-Suchefestzulegen, stellen Sie sicher, dass der Wert der UX-Seiteneigenschaft *`globalSearchDataConfigId`* auf die sys_id von KI-Suchefestgelegt ist, `6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f`.

- Genius-Ergebnisse zeigen die relevantesten Informationen und Aktionen für eine Suchabfrage mithilfe von Genius-Ergebniskarten an. Die Genius-Ergebniskarten werden neben den regulären Suchergebnissen angezeigt. Weitere Informationen zu Genius-Ergebnissen finden Sie unter Genius Results . Standardmäßig unterstützt Service Operations-Arbeitsbereich die Genius-Ergebniskonfiguration für Q&A. Wenn sie nicht aktiv ist, stellen Sie Folgendes sicher:
  - Stellen Sie sicher, dass die Version KI-Suche für Next Experience 3.0 oder höher ist.
  - Stellen Sie sicher, dass sich die Q&A Genius-Ergebniskonfiguration im Status „Aktiv“ befindet. Weitere Informationen zu den Q&A Genius-Ergebniskonfigurationen finden Sie unter Genius Result configurations in the base system .

KI-Suche -Experience in Service Operations-Arbeitsbereich



Sie können die Experience KI-Suche anpassen, indem Sie eine Datenquelle hinzufügen, ein Suchprofil bearbeiten usw., indem Sie das KI-Suche Guided Setup verwenden. Informationen zur Verwendung dieses Guided Setups finden Sie unter AI Search konfigurieren .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Benachrichtigungen in Service Operations-Arbeitsbereich

Passen Sie Benachrichtigungen an, die an einen Agenten gesendet werden, um über verschiedene Änderungen informiert zu werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, notification_provider_admin oder admin

Für Delegierungsbenachrichtigungen muss das Plugin „Notification Provider for Next Experience“ (com.glide.notification.provider.next.experience) installiert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Außendienstmitarbeiter wird in den folgenden Szenarien benachrichtigt:

- Eine Change-Anforderung, ein Incident oder ein Problem, die bzw. das einem Agent zugewiesen wurde, hat Updates.
- Eine Aufgabe wird an den Außendienstmitarbeiter delegiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Benachrichtigungsauslöser**.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Delegierungsbenachrichtigung zu ändern:
   a. Wählen Sie in der Liste der Benachrichtigungsauslöser die Option **Delegierungsbenachrichtigung**aus.
   b. Bearbeiten Sie die erforderlichen Benachrichtigungsinformationen, z. B. an wen sie gesendet werden soll, wann sie gesendet werden soll, Header und Inhalt.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Benachrichtigungen für Incident-, Problem- und Change-Updates zu ändern:
   a. Wählen Sie aus der Liste der Benachrichtigungsauslöser eine der folgenden Optionen aus:
      - Incident-Benachrichtigung
      - Problembenachrichtigung
      - Change-Benachrichtigung

      Informationen zu Standardbenachrichtigungsformaten finden Sie unter Standardbenachrichtigungsformate.
   b. Bearbeiten Sie die erforderlichen Informationen, z. B. die Benachrichtigungskategorie, an wen sie gesendet werden soll und wann sie gesendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Beachten Sie beim Bearbeiten dieser Benachrichtigungen die folgenden Informationen:

- Sie können den Benachrichtigungsheader nicht bearbeiten.
- Das Feld **Kategorie** der einzelnen Benachrichtigungstypen muss mit dem entsprechenden Benachrichtigungstyp übereinstimmen, damit die Benachrichtigungen für Agenten richtig kategorisiert werden. Zum Beispiel muss das Feld **Kategorie** für **Incident** -Benachrichtigungen Incident sein. Dadurch wird sichergestellt, dass die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen kategorisiert wird und die Service Desk-Mitarbeiter alle Benachrichtigungen, die unter einer bestimmten Kategorie kategorisiert sind, einfach ein- und ausschalten können.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ermöglichen Sie Anbietern von Computer-Telefonie-Integrationen, mit zu interagieren Service Operations-Arbeitsbereich

Ermöglichen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter (mit der Rolle „sn_openframe_user“), eingehende Anrufe zu empfangen und ausgehende Anrufe über die CTI-Schnittstelle (Computer Telephony Integration) zu tätigen.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die folgenden Plugins.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

Weitere Informationen zum Installieren und Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die CTI-Integration hilft einem Service Desk-Mitarbeiter, einen Benutzer über die Telefonnummer im Benutzerprofil und auf den Kontaktkarten anzurufen. Die Anwendung ServiceNow verwendet die OpenFrame-API, wenn ein Agent einen Anruf initiiert. Die OpenFrame-API hilft dem Now Platform®, mit den -Connectors zu kommunizieren, z. B. einem Amazon -Connector, der bereits in der Anwendung konfiguriert ist.

Weitere Informationen zur CTI-Integration finden Sie unter Integrating with Computer Telephony Integration (CTI) .

Weitere Informationen zu den verschiedenen OpenFrame-APIs finden Sie unter openFrameAPI - Client .

Prozedur

1. Aus dem **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *sn_sow.default_call_from_contact_page*.
3. Geben Sie im Feld **Wert**CTIan.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Standard-Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie einzelne Datensatzseiten, um Informationen anzuzeigen und die Anpassung einfach zu aktualisieren.

Eine Standard-Datensatzseite (Standard Record Page, SRP) ist das Basisformat, in dem Datensätze in der Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt werden. Diese Datensatzseiten verfügen über Container, Komponenten, modale Elemente und andere Layouts, die die Datensatzinformationen anzeigen.

Service Operations-Arbeitsbereich enthält Incidents, Fälle und Aufgaben, die ein Agent für die tägliche Arbeit benötigt. SRP bietet eine grundlegende Struktur, die Datensatzinformationen anzeigt, z. B. eine Kommunikationsschnittstelle und Lösungsvorschläge. Es bietet die folgenden Konstrukte, die bei der Anpassung helfen:

- Voreinstellungen: Voreinstellungen sind die vorkonfigurierten Zuordnungen auf den Datensatzseiten. Wenn Sie der Datensatzseite eine neue Komponente hinzufügen, werden die mit der Komponente verknüpften Voreinstellungen auch der Datensatzseite hinzugefügt. Sie können Voreinstellungen für Komponenten konfigurieren, indem Sie das Sperrsymbol einer Konfiguration. Eine Kopie oder ein Duplikat der Komponente enthält diese voreingestellten Werte.
- Controller: Controller sind die Basisskripts, die bei der Implementierung der Funktionalität einer Datensatzseite helfen. Wenn Sie eine Kopie oder ein Duplikat der Datensatzseite erstellen, erstellt SRP einen Verweis auf den ursprünglichen Controller. Sie können die Basisfunktionalität der Datensatzseite nicht ändern. Sie können die Datensatzseite jedoch mit den Skripts und Status entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

Hinweis:

- Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, können Sie die Incident-Datensatzseite mit „ **Datensatz – SNC** “ in der UI Builderändern.
- ServiceNow rät davon ab, die Incident-Datensatzseite mit Methoden wie **Datensatz SNC** oder **SRP-Datensatz**anzupassen. Daher werden Anpassungen von Datensatzseiten nicht unterstützt.

Hinzufügen von deklarativen Aktionen auf der Standard-Datensatzseite

Hinzufügen deklarativer Aktionen auf der Incident-Seite und den Registerkarten innerhalb der Incident-Datensatzseite mithilfe der Standarddatensatzseite (Standard Record Page, SRP) im Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Deklarative Aktionen helfen Ihnen, die in der Service Operations-Arbeitsbereichverfügbaren Listenaktionen, zugehörigen Listenaktionen und Feld-Decorators zu ändern. Weitere Informationen zum Erstellen deklarativer Aktionen und zu deren Verwendung finden Sie unter Declarative actions .

Zusammen mit den Anpassungen für deklarative Aktionen ändert die SRP- oder Standard-Datensatzseite auch die Add-on-Ereignisse in den Incident-Datensätzen und die Registerkarten innerhalb der Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_ux_addon_event_mappings.list**.
2. Wechseln Sie in der Liste „UX-Add-on-Event-Zuordnungen“ zur erforderlichen Event-Zuordnung.
   Sie können zwei Arten von Zuordnungen für deklarative Aktionen hinzufügen.
   - Deklarative Aktionszuordnungen ohne Verwendung des übergeordneten Macroponent. Diese Option verwendet die Controller für die Zuordnungen.
   - Deklarative Aktionszuordnung unter Verwendung der Quellelement-ID und des übergeordneten Macroponent. Bei dieser Option werden die Controller nicht verwendet.

   Wenn Sie beispielsweise die deklarative Aktion des Formulars ändern möchten, um einen Change zu erstellen, wechseln Sie zur **Aufgabe Formular Change erstellen,** für die das **übergeordnete Macroponent** leer ist. Ebenso können Sie die deklarative Aktion für Inline-Registerkarten innerhalb eines Incidents hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise eine deklarative Aktion hinzufügen möchten, um der Liste „Zugehörige Datensätze“ eine Change-Anforderung hinzuzufügen, wechseln Sie zu **SOW Zugehörige Liste Change-Anforderung** hinzufügen, für die das **übergeordnete Macroponent** leer ist.

   Hinweis:
   Um den Registerkarten für Seitensammlungen wie der Übersicht eine deklarative Aktion hinzuzufügen, fügen Sie behandelte Ereignisse in der Tabelle UI Builderhinzu. Ordnen Sie dieses Event dem Event in der Liste der UX-Add-on-Event-Zuordnungen zu, indem Sie die Quellelement-ID verwenden.

3. Fügen Sie die folgenden Informationen hinzu, um die Aktion zu ändern.

Feld	Beschreibung
Quellkomponente	Die Komponente gibt das Quell-Event aus. Zum Beispiel die Aktionsleiste.
Deklarative Quellaktion	Deklarative Aktionen, die als Quell-Event verwendet werden
Controller	Ein Controller, der das Ziel-Event behandelt. Beispiel: Formular.
Ziel-Event	Behandeltes Event, auf das die Zuordnung in `Target Payload mapping` abzielt
Zuordnung der Zielnutzlast	Die Bindung des Containers und der Typ des Events

Benutzerdefinierte modale Migration auf Standard-Datensatzseite

Ändern Sie die modalen Container auf einer Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standarddatensatzseite (SRP) bietet Optionen zum Ändern der verschiedenen in Service Operations-Arbeitsbereichverwendeten modalen Elemente. Sie können die modalen Elemente in der Seitensammlung duplizieren und entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die Option **Service Operations Workspace**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Abschnitt „ **Seiten und Varianten** “ unter „ **Datensatz**“ die Option **SRP-Datensatz**aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, können Sie in **UI Builder** von **Datensatz SNC** navigieren, um die Registerkarte **Übersicht** einer Incident-Datensatzseite zu ändern.

4. Navigieren Sie links von UI Builderzu **Modale Elemente und Popovers** > **Modale Fenster**, und wählen Sie **Modaler Container (Viewport) aus**.
5. Navigieren Sie rechts von UI Builderzu **Konfigs** > **Seitensammlung**.
   Unter Seitensammlungen sind zwei Optionen verfügbar.
   - Modale Elemente der Datensatzseite: Wählen Sie diese Option aus, um modale Elemente für alle Experiences zu ändern.
   - Modale Elemente für SOW-Datensatzseite: Wählen Sie diese Option aus, um die in Service Operations-Arbeitsbereichverwendeten modalen Elemente zu ändern.
6. Wählen Sie die Symbol, um die bereitgestellten Varianten zu öffnen.
7. Wählen Sie das Symbol  erstellen aus, um eine Seite zu erstellen oder einer Seite eine neue Variante hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Seite und Variante finden Sie unter Learn UI Builder by example

Ändern Sie die Datensatzseite in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite

Konfigurieren Sie die Reihenfolgennummer und die Bildschirmbedingungen einer Datensatzseite mithilfe der Standard-Datensatzseite (SRP) in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Datensatzseite enthält eine Bestellnummer, die aktiv oder inaktiv sein kann. Eine Standarddatensatzseite muss aktiv sein und die niedrigste Bestellnummer haben. Service Operations-Arbeitsbereich zeigt den Datensatz mit der niedrigsten aktiven Bestellnummer als Standard-Datensatzseite an.

SRP bietet auch Möglichkeiten zum Hinzufügen von Bildschirmbedingungszuordnungen, wenn eine Seite angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die Option **Service Operations Workspace**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „ **Seiten und Varianten** “ unter „ **Datensatz**“ die Option **SRP-Datensatz**aus.

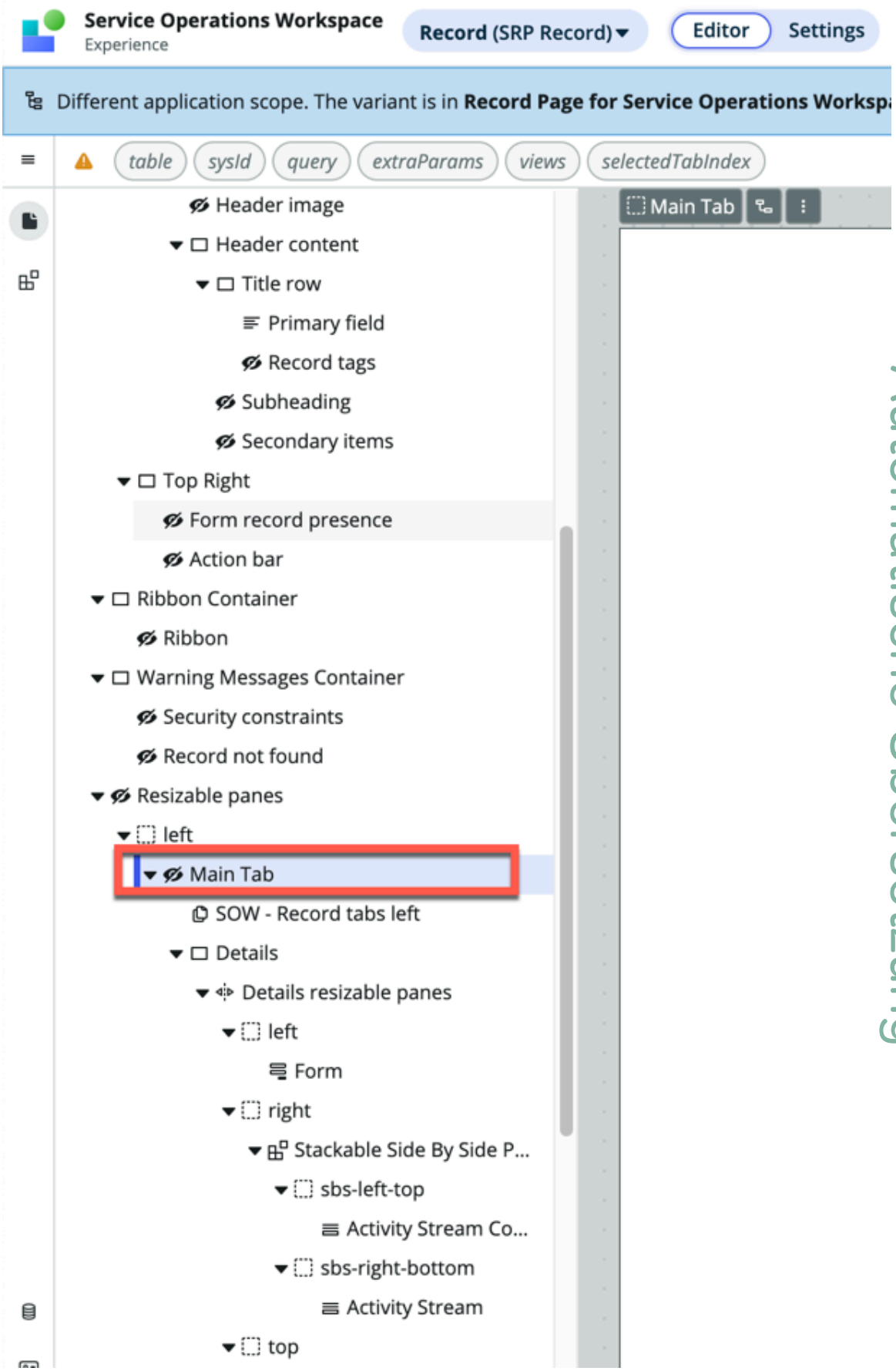
> **Hinweis:**
> Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, können Sie von **Datensatz-SNC** in **UI Builder** navigieren, um eine Datensatzseite zu ändern.

4. Wählen Sie unter **Inhalt**auf der **Textebene** die Option **Hauptregisterkarte**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptregisterkarte



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn sich die neue Kopie in einem anderen Anwendungsbereich befindet, wählen Sie Vor der Bearbeitung **im ursprünglichen Bereich** bearbeiten aus.



6. Navigieren Sie von rechts auf der Seite zu **Konfig** > **Registerkarten**.
Der SRP-Datensatz verfügt über vier Arten von Registerkarten für die Anpassung.
   - Seitensammlung: Enthält die Seiten und Varianten, die der Datensatzseite zugeordnet sind.
   - Inline-Registerkarten: Inline-Registerkarten und die Registerkarte „Seitensammlung“ enthalten den Code für eine Seite.
   - Zugehörige Liste: Enthält die Details der Datensätze, die dem Datensatz zugeordnet sind. Die zugehörige Liste ist eine statische Registerkarte, und Sie können die Reihenfolge dieser Registerkarte nicht ändern.
   - Repeater-Registerkarten: Enthält die Details der Registerkarten, die auf der Seite wiederholt werden. Die Repeater-Registerkarte ist eine statische Registerkarte, und Sie können die Reihenfolge dieser Registerkarte nicht ändern.

   Diese Registerkarten helfen beim Ändern des Seitenlayouts. Wenn Sie beispielsweise eine Registerkarte hinzufügen möchten, die vor der Registerkarte **Details** angezeigt wird, können Sie die **Registerkarten SOW - Record links**ändern. Um eine Registerkarte nach der Registerkarte **Details** hinzuzufügen, können Sie auf ähnliche Weise die **Mitte der Registerkarten SOW - Record**ändern.

7. Um die Seiten und Varianten auf den einzelnen Registerkarten zu ändern und anzuzeigen, wählen Sie das .
8. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ die gewünschte Seite aus.
Wählen Sie beispielsweise auf der Registerkarte Seitensammlung die Option Incident-Übersicht SNC aus.

   Hinweis:
   Die Daten, Ereignisse und Zuordnungen auf den Registerkarten **Konfiguration** und **Ereignisse** können nicht geändert werden.

9. Wählen Sie oben auf der Seite das Menüsymbol aus.
10. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Reihenfolge des Datensatzes zu ändern.
    a. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** 

.
    b. Um die Anzeigereihenfolge des Datensatzes zu ändern, bearbeiten Sie den Wert für **Reihenfolge**.
    Die Variante mit der niedrigsten Reihenfolge wird als Standardkonfiguration betrachtet.
11. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Variantenreihenfolge zu ändern.
    a. Navigieren zu **Entwickler** > **Variantensammlungs-Datensatz öffnen**.
    b. Ändern Sie in der Liste „UX-Bildschirme“ das Feld `Order`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Standardvariante hat den niedrigsten Reihenfolgewert.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

12. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die **Bildschirmbedingungen** der Datensatzseite zu ändern.

a. Navigieren zu **Entwickler** > **Variantendatensatz öffnen**.
Die Bedingungen des Bildschirms werden im Feld *`Screen Condition`* angezeigt.

b. Um eine neue UX-Bildschirmbedingung zu ändern oder hinzuzufügen, navigieren Sie zur Liste der UX-Bildschirmbedingungen.

c. Wählen Sie die Bildschirmbedingung aus.

d. Aktivieren Sie das Feld *`Scripted Condition`*.

e. Ändern Sie die Felder *`Script`* und *`Parameter Mapping`*, um die Bildschirmbedingungen gemäß Ihren Anforderungen festzulegen.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ im kontextbezogenen Seitenbereich für den erforderlichen Datensatztyp mithilfe der Standarddatensatzseite (SRP) in Service Operations-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Der Administrator muss sich in der globalen Domäne befinden, um die Tabellenkonfigurationen von Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereichbearbeiten zu können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie der Bildschirmbedingung eine Datensatztabelle hinzu oder entfernen Sie sie daraus, aktualisieren Sie die sys_id für den Datensatz, und aktualisieren Sie die Skriptbedingungen, um die Registerkarte „Agent Assist“ für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Wichtig:
Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, beachten Sie Konfigurieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich.

Prozedur

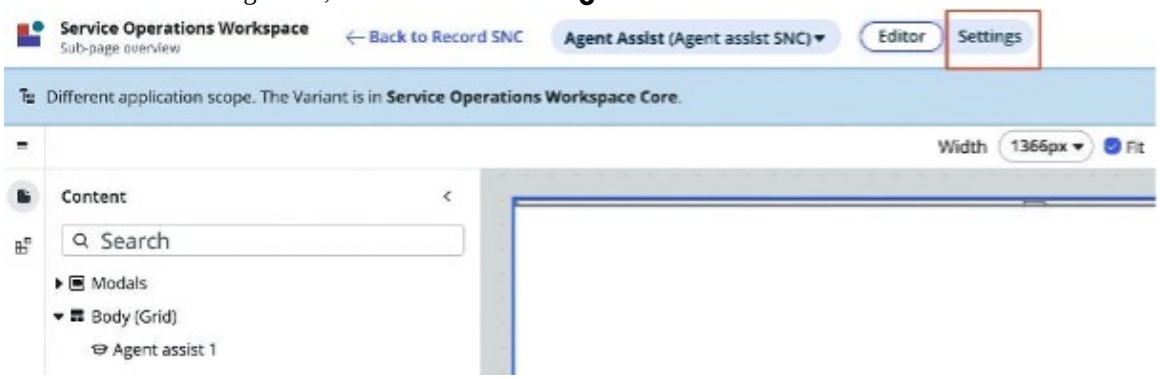
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.

2. Wählen Sie in der Liste „Seitensammlungen“ die **Option SOW-Seitenleisten-Registerkarten oben**aus.

Hinweis:
Die **obere Seitensammlung der SOW-Seitenleisten-Registerkarten** wird auf der SRP-Datensatzseite Service Operations-Arbeitsbereich verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ im Abschnitt „Datensatz“ die Option **Agent Assist SNC**aus.
4. Wählen Sie Einstellungen aus, um in den **Einstellungsmodus** zu wechseln.

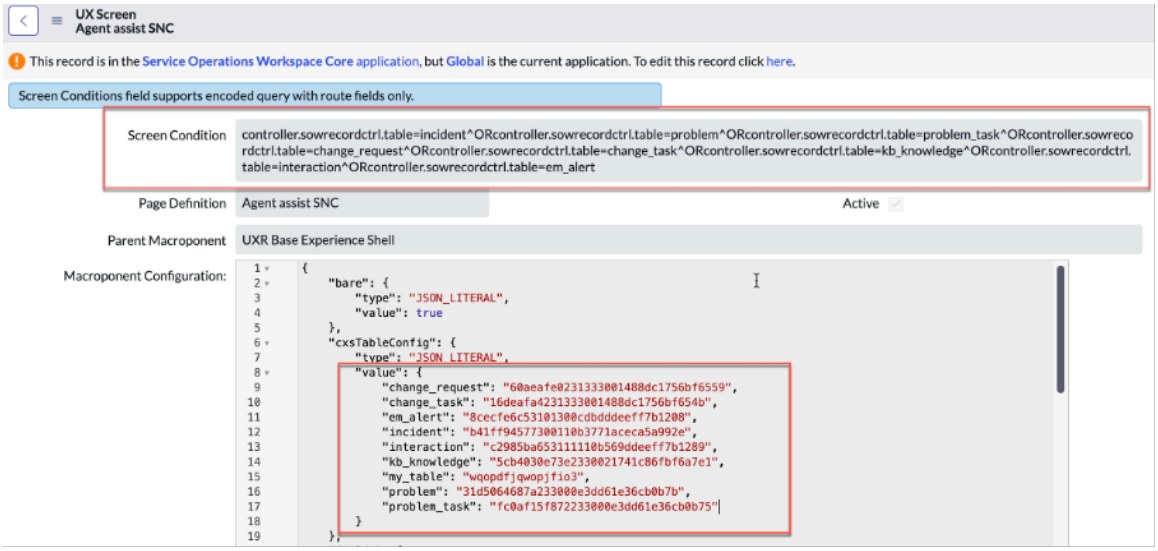


5. So aktualisieren Sie die Skriptbedingungen:
   a. Wählen Sie das Symbol für **geskriptete** Bildschirmbedingungen (Symbol für) aus, um die Skriptbedingungen zu öffnen.
   b. Wählen Sie in der Spalte **Aktiv** die Option **True**aus.
   c. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ für eine Datensatztabelle aktivieren möchten, fügen Sie das erforderliche Skript zum Feld **Skript** hinzu, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   d. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ für eine Datensatztabelle deaktivieren möchten, entfernen Sie das Skript aus dem Feld **Skript** und wählen **Aktualisieren**aus.
6. Um die Bildschirmbedingungen und die sys_id zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „ **Datensätze öffnen** “ die Option **Variantendatensatz**aus.
   b. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Bildschirm“ das Feld **Bildschirmbedingung**, und fügen Sie die Datensatztabellen hinzu, in denen die Registerkarte angezeigt werden soll.
      Sie können beispielsweise den folgenden Code für den Interaktionsdatensatz hinzufügen.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=change_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.sowrecordctrl.table=interaction
```

   c. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ aktivieren möchten, fügen Sie die relevante sys_id der Tabellenkonfiguration in **Macroponent-Konfiguration hinzu**.
      Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite.
   d. Wenn Sie die Registerkarte „Agent Assist“ deaktivieren möchten, entfernen Sie die sys_id der entsprechenden Tabellenkonfiguration in **Macroponent-Konfiguration**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite

Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist, um die erforderlichen Suchergebnisse auf der Registerkarte Agent Assist mithilfe der Standard Record Page (SRP) in Service Operations-Arbeitsbereichanzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die Tabellenkonfiguration mit, um die erforderlichen Suchergebnisse zu erhalten.

Informationen zum Erstellen einer Tabellenkonfiguration finden Sie unter Configure table for a contextual search .

Wichtig:
Wenn Sie eine Version vor 4.0 verwenden, Bearbeiten Sie die Tabellenkonfiguration für Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich.

Prozedur

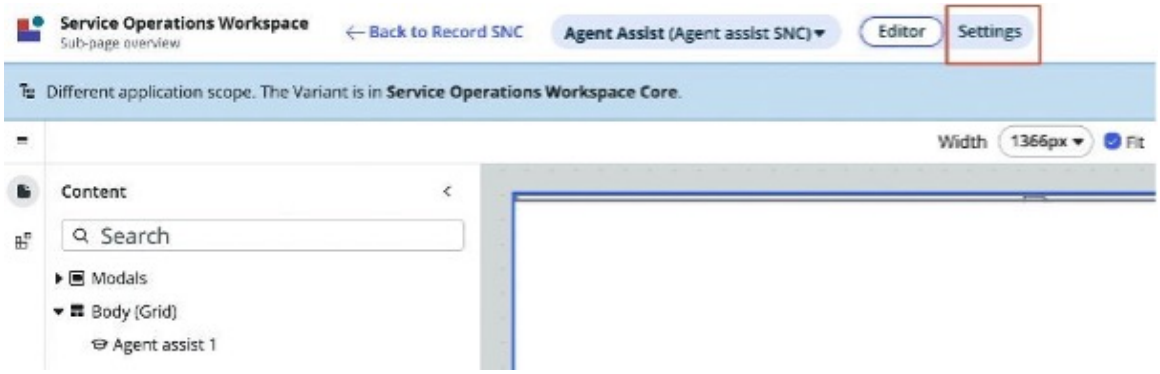
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Seitensammlungen“ die **Option SOW-Seitenleisten-Registerkarten oben**aus.

   Hinweis:
   Die **obere Seitensammlung der SOW-Seitenleisten-Registerkarten** wird auf der SRP-Datensatzseite Service Operations-Arbeitsbereich verwendet.

3. Wählen Sie in der Liste „Seiten und Varianten“ im Abschnitt „Datensatz“ die Option **Agent Assist SNC**aus.
4. Wählen Sie Einstellungen aus, um in den **Einstellungsmodus** zu wechseln.

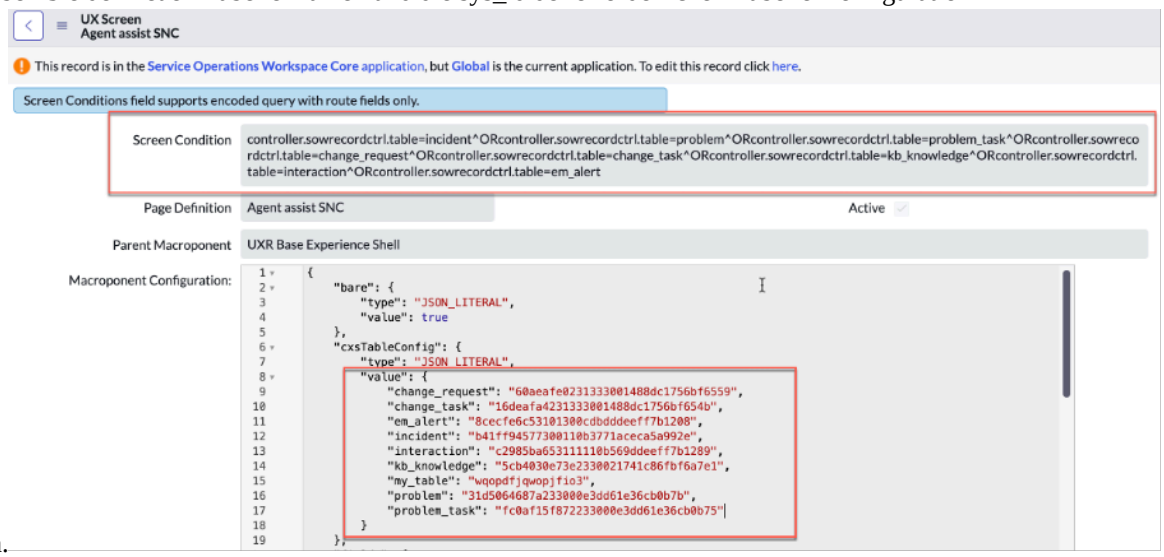
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Datensätze öffnen“ die Option **Variantendatensatz**aus.
6. Fügen Sie im UX-Bildschirmformular die Eigenschaft und die Sys-ID auf der Registerkarte **Macroponent-Konfiguration hinzu**.

   a. Geben Sie den neuen Tabellennamen und die sys_id der erforderlichen Tabellenkonfiguration ein.



> **Hinweis:**
> Um die sys_id zu kopieren, navigieren Sie zu **Kontextsuche** >**Tabellenkonfiguration**. Klicken Sie dann mit der rechten Maustaste auf die erforderliche Tabellenkonfiguration, und wählen **Sie Copy_sysid aus**.

   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Registerkarte „Agent Assist“ finden Sie unter Konfigurieren Sie die Registerkarte „Agent Assist“ in Service Operations-Arbeitsbereich mithilfe der Standard-Datensatzseite.

Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereichinstallieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereich (com.snc.universal_request) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store -Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Universal-Anforderung installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereich installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Universal-Anforderung (com.snc.universal_request).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über ServiceNow Storeanfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe für Service Operations-Arbeitsbereichinstallieren

Sie können die Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task) installieren, wenn Sie die Rolle eines Administrators innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die -Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit UR-Aufgabe installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit UR-Aufgabe für Service Operations-Arbeitsbereich installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM verwenden

Service Operations-Arbeitsbereich bietet eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management-Workflows durch Integration mit verschiedenen Anwendungen.

Informationen zur Verwendung von Service Operations-Arbeitsbereich für ITOM finden Sie unter Service Operations Workspace for ITOM verwenden .

Einen Quick-Link auf der ITSM-Zielseite hinzufügen

Verweisen Sie über die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite schnell auf eine URL.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Quick-Links** auf „Quick-Link hinzufügen“ (+).
3. Geben Sie im Feld **URL** die URL an, auf die Sie verweisen möchten.
4. Geben Sie im Feld **Anzeigetext** den Text an, den Sie für die URL anzeigen möchten.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Gefilterte Liste in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren

Erstellen Sie eine gefilterte Liste oder filtern Sie eine bereits vorhandene Liste.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

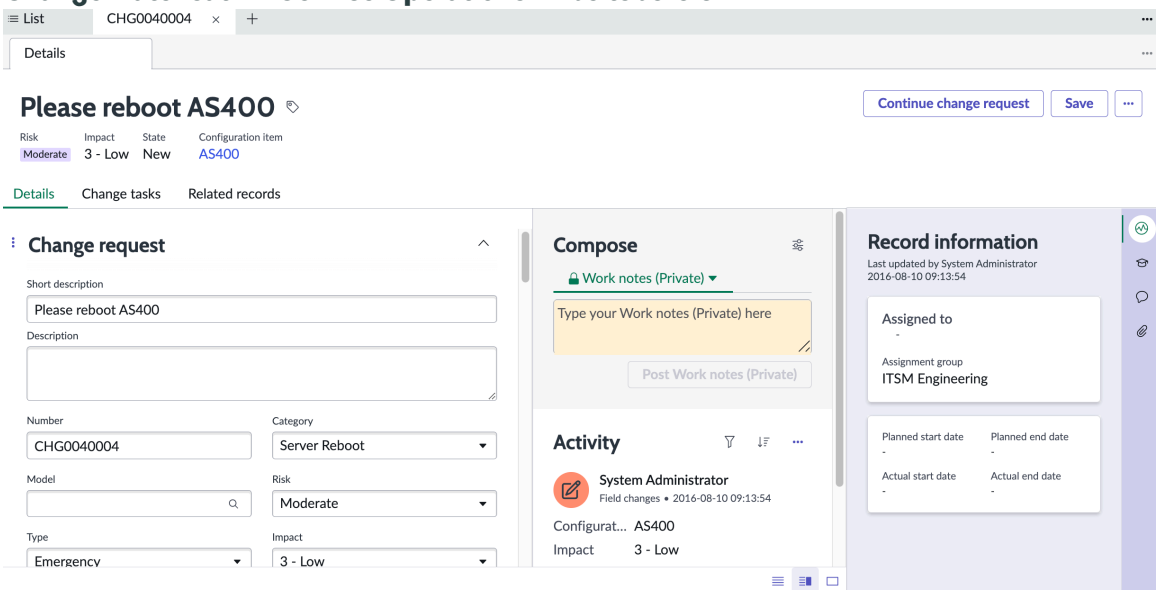
1. Wählen Sie in der primären Navigation in Service Operations-Arbeitsbereich das Menü **Liste** und dann die Registerkarte **Meine Listen** aus.
2. Klicken Sie auf **Neue Liste**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine andere Version der vorhandenen Liste zu erstellen.
   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Neue Liste“ die Registerkarte **Von vorhandener beginnen** aus.
   b. Geben Sie die erforderlichen Details an.
4. Um Ihre eigene Liste zu erstellen, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie im Dialogfeld „Neue Liste“ die Registerkarte **Selbst erstellen** aus.
   b. Geben Sie die erforderlichen Details an.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Wenn eine Änderung an Ihrer Infrastruktur oder einem Business Service erforderlich ist, können Sie eine Change-Anforderung erstellen und in Service Operations-Arbeitsbereich nachverfolgen.

Change-Datensatz in Service Operations-Arbeitsbereich



Registerkarte „Details“

In diesem Abschnitt werden detaillierte Informationen zu Change-Anforderungen angezeigt. Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt finden Sie unter Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Informationen zum Konfigurieren der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Im Abschnitt **Verfassen** können Sie Arbeitsnotizen für die Change-Anforderung hinzufügen.

Registerkarte „Change-Aufgaben“

In diesem Abschnitt werden Change-Aufgaben angezeigt, die der Change-Anforderung zugeordnet sind. Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Dieser Abschnitt bietet eine Listenansicht der Datensätze, die der Change-Anforderung zugeordnet sind, z. B. betroffene CIs und Ausfälle. Sie können einen Datensatz hinzufügen, einen Datensatz erstellen oder ihn aus der Change-Anforderung entfernen.

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie auf die folgenden Informationen zugreifen:

- Datensatzinformationen für die Change-Anforderung.
- Agent Assist und Suche nach relevanten Datensätzen sowie Ausführung der erforderlichen Aktionen.

Informationen zu Change-Management finden Sie unter Change Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Verfolgen Sie Änderungen an einem unterstützten Konfigurationselement (CI) nach. Verwenden Sie ein Change-Anforderung-Formular, um Informationen wie den Grund für den Change, den Typ, die Priorität und das Risiko aufzuzeichnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit der Erstellung eines Problems zu beginnen.

2. Wählen Sie das Change-Modell aus, das Sie erstellen möchten, und klicken Sie auf **Weiter**.

   Informationen zu Change-Modellen finden Sie unter Change-Modelle.

Option	Bezeichnung
Normal	Jede Serviceänderung, bei der es sich um keinen im Voraus genehmigten Change und auch keinen Notfall-Change handelt.
Vorgenehmigt	Ein zuvor autorisierter Change, der als risikoarm und relativ gängig gilt und anhand eines festgelegten Verfahrens oder einer festgelegten Arbeitsanweisung implementiert wird.
Notfall	Ein Notfall-Change, der Gruppen- und Peer-Review sowie die Genehmigung umgeht und direkt in den Autorisierungsstatus zur Genehmigung durch die CAB-Genehmigungsgruppe übergeht.

Hinweis:

- Sie können den Change-Typ filtern und danach suchen.
- Wenn Sie eine Change-Anforderung aus einer Interaktion erstellen, sind nur vorab genehmigte Change-Typen verfügbar.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Overview (Übersicht) aus.

   Sie müssen die ersten Details des Change auf der Registerkarte Übersicht angeben.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Change.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Change.
Begründung	Grund für die geplante Change-Anforderung, der den Genehmigern hilft, ihre Entscheidung zu treffen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Die Change-Anforderung wird zusammen mit den Abschnitten „ **Umfang und Auswirkung**“, **„Zuweisung“**, „ **Zeitplan“**, **„Risikobewertung“**und **„Change-Aufgabe** “ erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen **Sie** im Abschnitt „ **Umfang und Auswirkung** “ die Option Bereich hinzufügen aus.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Umfang hinzufügen“.

Feld	Beschreibung
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), für das der Change gilt. Sie können jeden beliebigen CI-Typ einer Change-Anforderung zuordnen, einschließlich Serviceangebote. Sie bietet auch detaillierten Zugriff auf SLA- und Verfügbarkeitsanforderungen.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Service	Der Business Service, den Sie für die Change-Anforderung bereitstellen möchten.
Kategorie	Die Kategorie des Changes, z. B.**Hardware**, **Netzwerk**oder **Software**.
Aktualisieren Sie die Auswirkungsservices	Wenn Sie die betroffenen Services aktualisieren, werden die zugehörigen Listen „Betroffene Services/Konfigurationselemente“, „Geschäftsanwendungen“ und „Serviceangebote“ basierend auf den betroffenen CIs aktualisiert. Die Datensätze in den zugehörigen Listen sind jeweils spezifisch, auch wenn ein einziges betroffenes CI die Ursache sein kann.

   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Wählen Sie im Abschnitt „ **Zuweisung** “ die Option **Zuweisen** aus.

   a. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die dem Change zugewiesen ist. Sie können das Feld **Zuweisungsgruppe** automatisch basierend auf der für das jeweilige Konfigurationselement (CI) verfügbaren Supportgruppe ausfüllen. Wenn das CI keine Change-Gruppe hat, wird das Feld mit der Change-Gruppe gefüllt, die für Serviceangebote verfügbar ist. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	on CI/SO (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird ausgelöst, wenn Incidents, Probleme oder Change-Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Die folgenden Eigenschaften geben das Feld an, dessen Wert das Feld **Zuweisungsgruppe** füllt: ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* Diese Change-Eigenschaft gibt an, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* Diese Change-Eigenschaft gibt an, mit welchem Serviceangebot das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. **Hinweis:** Der Standardwert für die Eigenschaften ist für Incidents oder Probleme die Supportgruppe bzw. für Change-Anforderungen die Change-Gruppe. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird als Teil des Entwicklungs-Plugins ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) bereitgestellt und ist nur für Neukunden verfügbar.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Change-Anforderung zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird der Change automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Change behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Change, falls zutreffend. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Arbeitsnotizen-Informationen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.

b. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Wählen Sie **Zeitplan** aus, um die Implementierung für den Change zu planen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

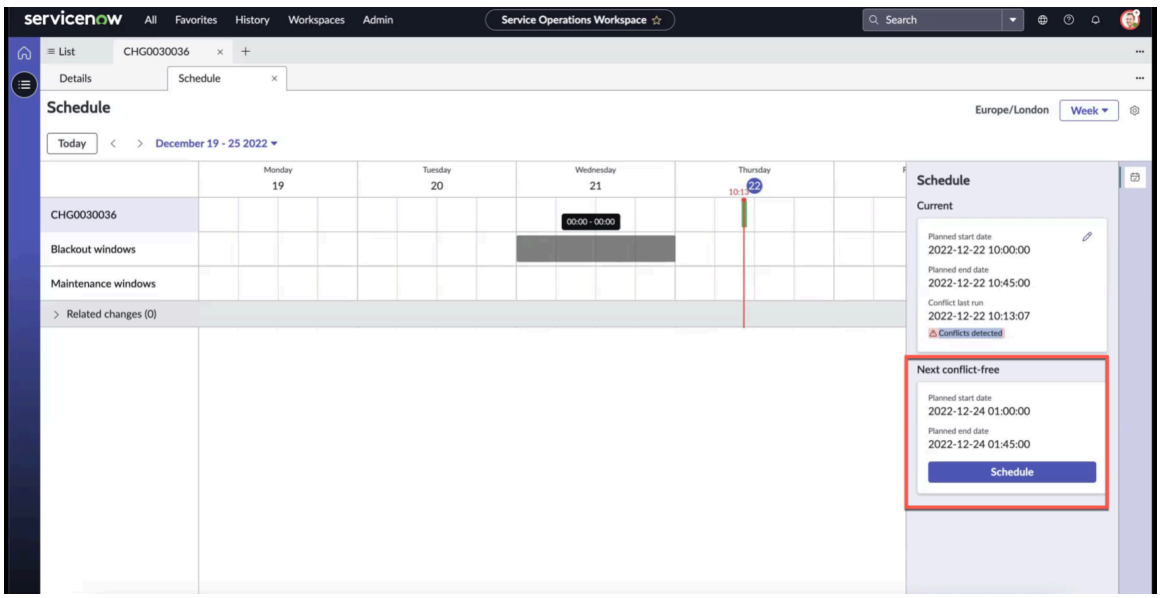
a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zeitplan

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Datum, an dem mit der Bearbeitung des Change begonnen werden soll.
Geplantes Enddatum	Datum, an dem der Change abgeschlossen sein soll. Wenn der Aufgabentyp **Implementierung**lautet, müssen die Werte für**Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum**innerhalb des geplanten Start- und Enddatums liegen, das in der Change-Anforderung angegeben ist.
Tatsächliches Startdatum	Startdatum der Implementierung.
Konfliktstatus	Status des Konflikts.
Tatsächliches Enddatum	Datum, an dem der Change implementiert wurde.
Letzte Konfliktanalyse	Datum, an dem der Konflikt zuletzt ausgeführt wurde.

b. Wählen Sie **Zeitplan aus**.

Wählen Sie **Zeitplan** unter „ **Nächste konfliktfreie Karte** “ aus, um die Implementierung des Change bei einem Konflikt neu zu planen.



c. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus, um die Change-Details anzuzeigen.

8. Wählen Sie **Risikobewertung** aus, um das Risiko für den Change zu bewerten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Risiko wird berechnet und in Datensatzinformationen angezeigt.

Der zuletzt bewertete Risikowert wird zusammen mit dem Zeitstempel angezeigt.

9. Wählen Sie im Abschnitt „ **Change-Aufgabe** “ die Option **Neu** aus.
Weitere Informationen zum Erstellen einer Change-Aufgabe finden Sie unter Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

10. Wählen Sie **Anforderungsgenehmigung** aus, wenn die Change-Anforderung bereit ist, in den nächsten Status verschoben zu werden.

    Der Status wird basierend auf dem Typ der Change-Anforderung vorwärts verschoben:

    - Status „Bewerten“: Genehmigung auf Gruppenebene für eine normale Change-Anforderung. Genehmigungsdatensätze werden automatisch basierend auf den Change-Genehmigungsrichtlinien generiert. Sie können Peer Reviews und technische Überprüfungen des vorgeschlagenen Changes durchführen.
    - Autorisieren-Status: Genehmigung durch die Business-Stakeholder oder durch das Change Advisory Board erforderlich.
    - Status „Geplant“: Vorab genehmigte Standard-Changes.

    Hinweis:
    Um den Change-Datensatz per E-Mail zu senden, klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) im Inhaltsrahmen, und wählen Sie **E-Mail** aus. Sowohl der Benutzer, der den Change angefordert hat, als auch der Benutzer, der ihm zugewiesen ist, werden automatisch in die Liste der Empfänger aufgenommen.

    Um den Kalender anzuzeigen, klicken Sie auf **Kalender anzeigen** in der Titelleiste des Change Request-Formulars.

11. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Change-Anforderung arbeiten

Ändern Sie bei Bedarf ein unterstütztes Konfigurationselement (CI) und schließen Sie die Change-Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Change Request.

   Informationen zum Erstellen einer Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

2. Führen Sie auf der Seite des Change-Datensatzes eine der folgenden Aktionen aus.

Change-Aufgaben in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Wenn Sie ein anderes Team oder einen anderen Service Desk-Mitarbeiter um Hilfe bitten müssen, erstellen Sie eine Change-Aufgabe und weisen sie zu. Beispielsweise kann es Aufgaben geben, um den Change zu planen, zu implementieren und die Arbeit zu testen und zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Change Request.
2. Klicken Sie auf der Seite des Change-Datensatzes auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen Sie dann die Option **Change-Aufgabe erstellen** aus.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Change-Aufgabe erstellen“ den Aufgabentyp aus.
   Standardmäßig sind die folgenden Aufgabentypen verfügbar. Informationen zum Erstellen zusätzlicher Aufgabentypen finden Sie unter Aufgabentyp für Problem oder Change in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
   - Planung
   - Implementierung
   - Tests
   - Überprüfen
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Create New Change Task“ (Neue Change-Aufgabe erstellen)

Name	Definition
Kurzbeschreibung	Eine Zusammenfassung der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Change Request	Zugehörige Change-Anforderung.
Status	Status der Change-Aufgabe: ○ **Ausstehend**: Offen und nicht zugewiesen ○ **Offen**: Offen und nicht zugewiesen ○ **In Arbeit**: Offen und aktiv bearbeitet ○ **Geschlossen**: Inaktiv und geschlossen. Hierfür müssen Abschlusscode und Abschlussnotizen bereitgestellt werden. ○ **Abgebrochen**
Konfigurationselement	Konfigurationselement (CI) oder Service, auf das bzw. den sich die Change-Aufgabe bezieht.
Typ	Typ der Change-Aufgabe: **Planung**, **Implementierung**, **Testen** oder **Review**. Der Standardworkflow generiert Aufgaben vom Typ **Review**.
Warten	Option, um anzugeben, ob die Change-Aufgabe angehalten ist. Geben Sie Text unter **Grund für Warten** ein, wenn eine Change-Aufgabe in die Warteschleife gestellt wird.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der die Change-Aufgabe zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Definition
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Change-Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel gilt, wird die Change-Aufgabe automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Zeitplan	
Geplantes Startdatum	Datum, an dem Sie mit der Bearbeitung der Aufgabe beginnen möchten.
Geplantes Enddatum	Datum, an dem die Change-Aufgabe abgeschlossen sein soll. Beim Aufgabentyp **Implementierung** müssen die Werte **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** innerhalb des geplanten Start- und Enddatums liegen, die im Change Request angegeben sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Change-Aufgabe arbeiten

Schließen Sie die Change-Aufgabe ab, die wiederum bei der Lösung des zugehörigen Change hilft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

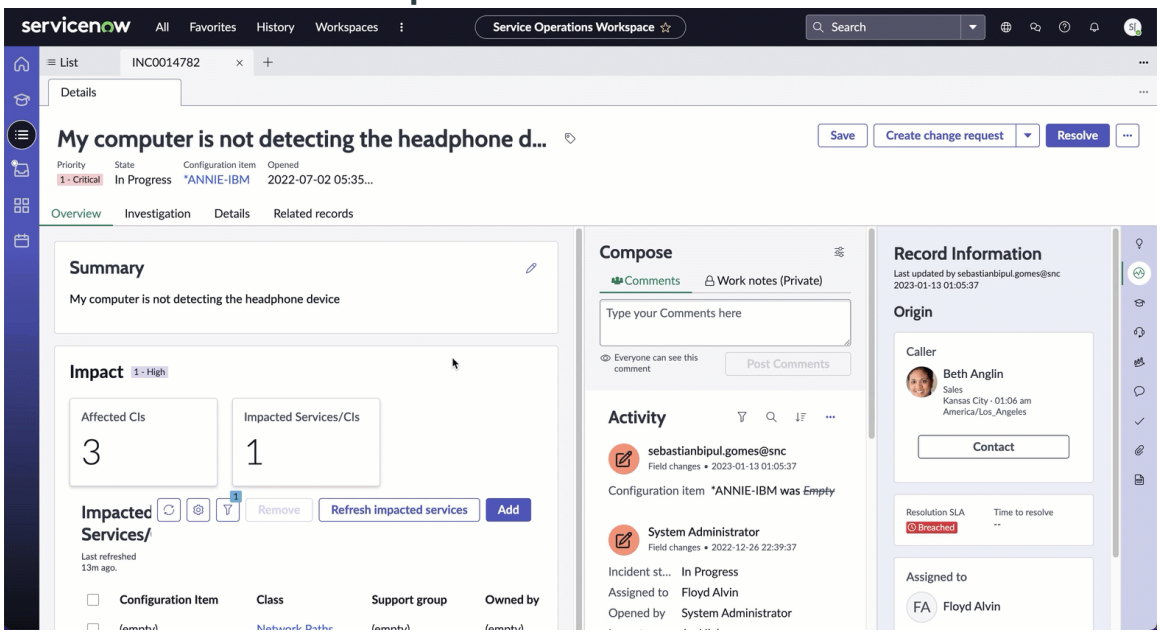
1. Öffnen Sie einen Change.
2. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Change-Aufgaben** die erforderliche Change-Aufgabe.
3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Datensätze zu suchen und zu bearbeiten, die zur schnellen Lösung der Change-Aufgabe beitragen.
   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Agent Assist-Symbol ( ).
   b. Suchen Sie nach einer Ressource und führen Sie die erforderliche Aktion aus.
4. Um die Change-Aufgabe zu löschen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen Sie **Löschen** aus.

Incident-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können Ihre Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Datensatz in Service Operations-Arbeitsbereich



Registerkarte Übersicht

Diese Registerkarte zeigt die folgenden Informationen zu einem Incident an:

- Summary
- Betroffene CIs
- Betroffene CIs und Services
- Ursache
- Lösung

Im Abschnitt Verfassen können Sie Kommentare und Arbeitsnotizen für den Incident hinzufügen.

Die Abschnitte Übersicht zeigen die Feldinformationen zusammen mit den Feldbezeichnungen an (auch im Lesemodus).

Sie können die Anzeige der Informationen auf der Registerkarte **Übersicht** anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter .

Registerkarte „Untersuchung“

Auf dieser Registerkarte können Sie betroffene CIs mit der Klasse ci_computer oder ci_server, die den Incidents zugeordnet sind, untersuchen. Auf der Registerkarte werden die Metrikinformationen des zugehörigen primären CI oder eines ausgewählten betroffenen CI angezeigt, was Ihnen bei der Analyse und Behebung des Problems hilft. Sie können die verschiedenen Nachbesserungsaktionen auf dieser Registerkarte verwenden, um die CI-bezogenen Probleme zu beheben.

Standardmäßig zeigt die Registerkarte Metrikinformationen des primären betroffenen CI an, das dem Incident zugeordnet ist. Sie können aber auch die Informationen für jedes betroffene CI mit der Klasse ci_computer oder ci_server, das dem Incident zugeordnet ist, auswählen und anzeigen. Informationen zum Einrichten des Untersuchungs-Frameworks finden Sie unter Untersuchungs-Frameworks in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Registerkarte ist nur sichtbar, wenn die Adapter Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) installiert und konfiguriert sind.
- Die Registerkarte zeigt die Metrikinformationen für das CI nur unter den folgenden Bedingungen an:
  - Agent Client Collector oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) ist für das zugehörige CI installiert. Dies hilft beim Abrufen der Metrikdaten für das CI.
  - Die zugeordnete CI-Klasse ist ein CMDB-CI-Computer.
- Diese Funktion unterstützt nur die Betriebssysteme macOS, Windows und Linux.

Sie können auch die Anzeige der Metrikinformationen auf dieser Registerkarte anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

Weitere Informationen zu den auf dieser Registerkarte angezeigten Metriken finden Sie unter Registerkarte „Untersuchungsmerkmale“.

Registerkarte „Details“

Auf dieser Registerkarte werden detaillierte Informationen zu dem Incident angezeigt. Beispiele: Kurzbeschreibung, Zuweisungsdetails und zugehörige Datensätze. Informationen zur Konfiguration der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Im Abschnitt **Verfassen** können Sie Kommentare und Arbeitsnotizen für den Incident hinzufügen.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Diese Registerkarte bietet eine Listenansicht für die dem Incident zugeordneten Datensätze. Zum Beispiel Aufgaben-SLAs und betroffene CIs.

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie Empfehlungen anzeigen, mithilfe von Microsoft Teams zusammenarbeiten und sich an Experten in Rufbereitschaft wenden, um eine schnellere Lösung von Incidents zu erreichen.

Informationen zu Incident-Management finden Sie unter Incident-Management.

Nachbesserungsaktionen mit Playbook

Beheben Sie die CI-bezogenen Probleme mithilfe der Nachbesserungsaktionen mit Playbook auf der Registerkarte „Untersuchen“.

Die Registerkarte Untersuchen enthält die folgenden Arten von Nachbesserungsaktionen zur Lösung von CI-bezogenen Problemen:

- Prozess beenden
- Service neu starten

Diese Nachbesserungsaktionen sind auf der Registerkarte Untersuchen nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anwendung „Untersuchungs-Framework“ [sn_invest_fwk] ist installiert und konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Untersuchungs-Frameworks in Service Operations-Arbeitsbereich einrichten und Konfigurieren Sie das Framework für Nachbesserungsaktionen.
- Die Nachbesserungsaktionen sind so konfiguriert, dass sie in der Benutzeroberfläche von angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

Nachbesserungsaktionen verwenden Playbooks, um CI-Probleme zu lösen. Playbook bietet Ihnen eine interaktive Benutzeroberfläche, um die Nachbesserungsaktionen Schritt für Schritt zu führen und auszuführen. Mit einem Playbook können Sie jeden Ausführungsschritt des Nachbesserungsprozesses steuern. Playbook ist im kontextbezogenen Seitenbereich der Seite „Incident-Datensatz“ verfügbar. Wenn eine Nachbesserungsaktion ausgeführt wird, wird dieser Nachbesserungsprozess einem Playbook hinzugefügt. Sie können dann im kontextbezogenen Seitenbereich das Playbook-Symbol ( ) auswählen, um das Playbook in einem separaten Bereich zu öffnen und den Prozess auszuführen. Im Playbook-Bereich werden die folgenden Registerkarten angezeigt:

- Aktuell: Zeigt die aktuelle Liste der Playbooks an, die die Nachbesserungsaktion auslösen, einschließlich Prozessen und Services mit dem Status Neu und In Bearbeitung.
- Verlauf: Zeigt die Verlaufsliste von Playbooks an, einschließlich Prozessen und Services mit dem Status **Abgeschlossen**, **Abgebrochen**oder **Fehlgeschlagen**.

Sie können ein laufendes Playbook für Prozess beenden oder Service-Nachbesserungsaktion neu starten abbrechen. Um ein Nachbesserungsaktions-Playbook abzubrechen, wählen Sie das Nachbesserungsaktions-Playbook aus, wählen dann das Menüsymbol ( ) und wählen dann die Option **Aktion** abbrechen aus. Nachdem das Nachbesserungsaktions-Playbook abgebrochen wurde, wird auch die entsprechende Aktion abgebrochen. Dann wird der Status der Nachbesserungsaktion auf der Registerkarte „Verlauf“ des Playbook-Bereichs als „ **Abgebrochen** “ angezeigt. Um den Grund für den Abbruch anzuzeigen, wählen Sie im Playbook die Option **Grund** anzeigen aus. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- Die Nachbesserungsaktion befindet sich bereits im Status „ **Abgebrochen** “.
- Der entsprechende CI-Aktionsdatensatz der Nachbesserungsaktion wird bereits ausgeführt.
- Die Change-Anforderung wurde für Aktionen, die CIs vom Typ „Server“ zugeordnet sind, bereits in den Status „Implementieren“ verschoben.

Der Abschnitt „Nachbesserungsaktionen“ auf der Registerkarte Untersuchen enthält auch die Registerkarten **Aktuell** und **Verlauf**, um die Liste der durchgeführten Nachbesserungsaktionen anzuzeigen. Standardmäßig wird in diesem Abschnitt die Liste der Nachbesserungsaktionen für das primäre CI oder das aktuelle CI angezeigt. Sie können den Umschalter Für **alle CIs in diesem Incident durchgeführte Aktionen** anzeigen umschalten, um die Liste der Nachbesserungsaktionen für alle CIs anzuzeigen, die dem Incident zugeordnet sind.

Playbook ist nur verfügbar, wenn sowohl die Anwendung Remedial Action Framework [com.snc.sn_reacf] als auch die Anwendung Investigation Framework [sn_invest_fwk] installiert und konfiguriert sind und die Nachbesserungsaktionen ausgelöst werden. Weitere Informationen zu Playbook finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können keine gleichzeitigen oder doppelten Nachbesserungsaktionen ausführen, wenn eine Nachbesserungsaktion für einen Prozess oder Service für ein Gerät oder einen Server vom Typ CI ausgeführt wird. Sie können auch keine gleichzeitigen oder doppelten Nachbesserungsaktionen für dasselbe CI ausführen, bis die Ausführung der vorherigen Nachbesserungsaktion abgeschlossen ist. Sie können dieses Verhalten ändern und die gleichzeitige Ausführung der Nachbesserungsaktion **zulassen**, indem Sie die Option Gleichzeitige Ausführung zulassen für den Nachbesserungsaktionstyp auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Framework für Nachbesserungsaktionen.

Prozess beenden

Die Nachbesserungsaktion „ **Prozess** beenden“ ist mit den folgenden Metrik-Informationskarten verfügbar:

- Top-Prozesse nach Arbeitsspeicher
- Top-Prozesse nach CPU

Wählen Sie das CI aus, und wählen Sie dann Prozess beenden aus, um den auf dem CI ausgeführten **Prozess** zu stoppen. Der Nachbesserungsprozess wird dann dem Playbook hinzugefügt. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Playbook-Symbol ( ) aus, um das Playbook in einem separaten Bereich zu öffnen und den Prozess auszuführen. Sie können die Nachbesserungsaktion Prozess beenden für die folgenden CI-Klassen ausführen:

- Gerät: Für diese CI-Klasse wird ein zweistufiger Prozess ausgeführt, bei dem Sie die Benutzergenehmigung einholen müssen, bevor der Korrekturprozess Prozess beenden ausgeführt werden kann. Nach der Genehmigung können Sie den -Prozess direkt auf dem Gerät stoppen, das auch als Endpunkt bezeichnet wird.
- Server: Für diese CI-Klasse müssen Sie eine Change-Anforderung erstellen, bevor die Nachbesserungsaktion Prozess beenden mit einer Standard-Change-Anforderung ausgeführt werden kann. Sie müssen auch zusätzliche Informationen angeben, um eine Change-Anforderung zu erstellen.

Service neu starten

Die **Nachbesserungsaktion Service** neu starten ist mit der Metrik-Informationskarte Services verfügbar.

Wählen Sie das CI aus, und wählen Sie dann **Service** neu starten aus, um die auf dem CI ausgeführten Services neu zu starten. Der Nachbesserungsprozess wird dann dem Playbook hinzugefügt. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Playbook-Symbol ( ) aus, um das Playbook in einem separaten Bereich zu öffnen und den Prozess auszuführen. Sie können die Nachbesserungsaktion Service neu starten für die folgenden CI-Klassen ausführen:

- Gerät: Für diese CI-Klasse wird ein zweistufiger Prozess ausgeführt, bei dem Sie die Benutzergenehmigung einholen müssen, bevor der Fehlerkorrekturprozess Service neu starten ausgeführt wird. Nach der Genehmigung können Sie die Dienste auf dem Gerät, das auch als Endpunkt bezeichnet wird, direkt neu starten.
- Server: Für diese CI-Klasse müssen Sie eine Change-Anforderung erstellen, bevor Sie die Nachbesserungsaktion mit einer Standard-Change-Anforderung ausführen können. Sie müssen auch zusätzliche Informationen angeben, um eine Change-Anforderung zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Verfolgen Sie die Untersuchung, mögliche Lösungen und die Lösung eines Problems für einen Kunden nach.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit der Erstellung eines Incidents zu beginnen.

2. Füllen Sie im Formular die Felder auf der Registerkarte **Details** aus.

Formular „Neuen Incident erstellen“

Feld	Beschreibung
Incident	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incidents.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Nummer	Automatisch generierte eindeutige Nummer zur Identifizierung des Incident-Datensatzes.
Anrufer	Benutzer, der Sie mit einem Problem kontaktiert hat. Beginnen Sie mit der Eingabe des Vornamens des Anrufers, um ihn aus einer Liste mit entsprechenden Namen auszuwählen, oder suchen Sie danach und wählen Sie den Benutzer aus.
Standort	Standort des Anrufers.
Kanal	Kommunikationsmodus, der vom Benutzer zum Erstellen des Incidents gewählt wurde.
Status	Verschiedene Status, durch die der Incident während seines Lebenszyklus fortschreitet.
Auswirkung	Die Auswirkung eines Incidents, Problems oder Change auf die Geschäftsprozesse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dringlichkeit	Wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Geschäftsauswirkungen hat.
Priorität	Wie schnell sollte der Service Desk die Aufgabe angehen? Die Priorität basiert auf Auswirkung und Dringlichkeit.
Auswirkung	
Service	Betroffener Geschäftsservice.
Konfigurationselement	Betroffenes Konfigurationselement.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Geschäftsauswirkung	Auswirkung des Incidents.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an diesem Incident arbeiten soll. Wenn Sie keinen Wert angeben, wird der Incident automatisch basierend auf Zuweisungsregeln zugewiesen.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der an diesem Incident arbeiten soll. **Hinweis:** Wenn sich die **Zuweisungsgruppe** ändert, wird das Feld **Zugewiesen an** gelöscht.
Notizen	
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Anmerkungen sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Incident behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Incidents, falls zutreffend.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugehörige Datensätze	
Übergeordneter Incident	Zugeordneter übergeordneter Incident, der den aktuellen Incident zu einem untergeordneten Incident macht. **Hinweis:** Wenn der übergeordnete Incident gelöst wurde, wird der untergeordnete Incident auch als gelöst markiert.
Problem	Alle zugehörigen Problemdatensätze.
Change Request	Alle zugehörigen Change-Anforderungen.
Verursacht durch Change	Zugehörige Change-Anforderung, die die Erstellung des Incidents veranlasst hat.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einem Incident arbeiten

Wenn das Lösen des Incidents das Erstellen eines Problems, eines Change, einer Serviceanfrage oder Ähnliches umfasst, kann diese Erstellung direkt über den Incident-Datensatz erfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.

   Informationen zum Erstellen eines Incidents in Service Operations Workspace finden Sie unter Incident in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

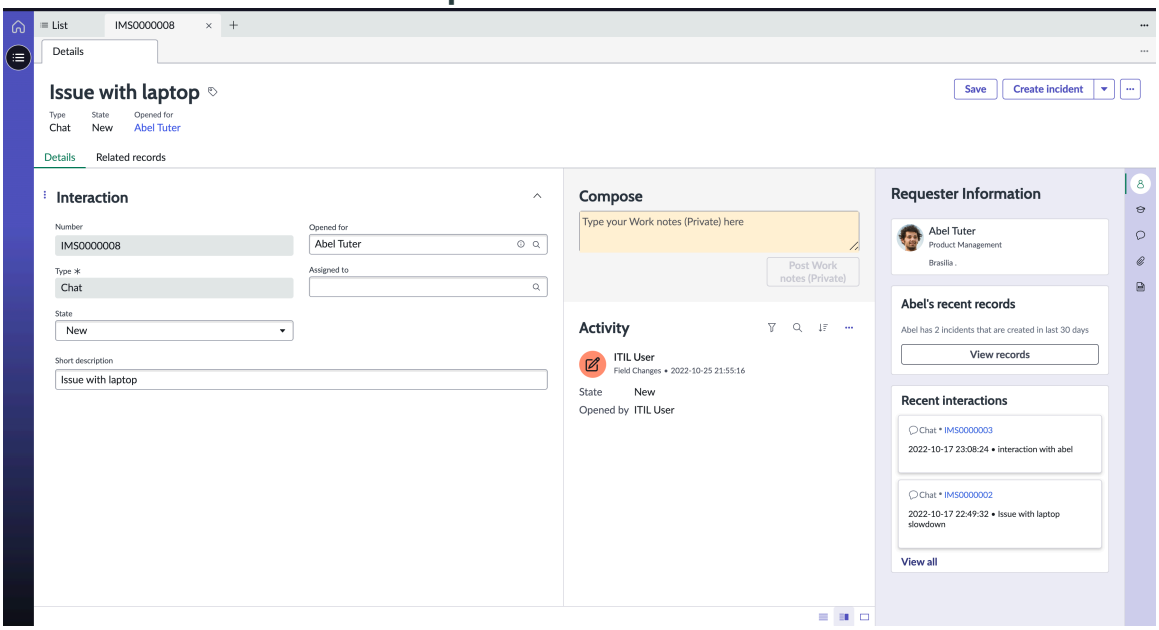
2. Führen Sie auf der Seite des Incident-Datensatzes eine der folgenden Aktionen aus.

Interaktionsmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich

Interaktionen sind ein zentraler Ort für alle Kommunikationskanäle in Service Operations-Arbeitsbereich. Sie können schneller auf eingehende Chat-, Telefon-, Walk-up- und Messaging-Interaktionen reagieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsdatensatz in Service Operations-Arbeitsbereich



Registerkarte „Details“

Diese Registerkarte zeigt detaillierte Informationen zu einer Interaktion an. Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt finden Sie unter Interaktionen in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Im Abschnitt **Verfassen** können Sie Arbeitsnotizen für die Interaktion hinzufügen.

Informationen zum Konfigurieren der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Diese Registerkarte bietet eine Listenansicht der mit der Interaktion verknüpften Datensätze, z. B. Aufgaben im Zusammenhang mit dieser Interaktion, Interaktionen im Zusammenhang mit der anfordernden Person und Aufgaben im Zusammenhang mit der anfordernden Person. Sie können einen Datensatz zu einer Interaktion hinzufügen, darin erstellen oder daraus entfernen.

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie Informationen zum Datensatz und zur anfordernden Person anzeigen, Anhänge hinzufügen und Vorlagen zur Wiederverwendung erstellen.

Informationen zu Interaktionsmanagementfinden Sie unter Interaction Management .

Interaktionen in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Verfolgen Sie eine Interaktion nach, d. h. einen zentralen Ort für alle Kommunikationskanäle. Jede Interaktion stellt eine Anforderung von Unterstützung über einen Kommunikationskanal dar, beispielsweise einen Anruf oder einen Chat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit dem Erstellen einer Interaktion zu beginnen.

2. Füllen Sie im Formular die Felder auf der Registerkarte **Details** aus.

Formular „Create New Interaction" (Neue Interaktion erstellen)

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Interaktion.
Typ	Modus, über den die Interaktion gestartet wurde. Zum Beispiel Chat, Telefon oder Walk-Up.
Status	Zustand der Interaktion.
Geöffnet für	Name des Benutzers, der die Interaktion gestartet hat.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Interaktion zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Interaktion
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die sich auf die Interaktion beziehen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Interaktion arbeiten

Arbeiten Sie an Konversationen mit Kunden, um Probleme zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Interaktion.
2. Führen Sie auf der Seite des Interaktionsdatensatzes eine der folgenden Aktionen aus.

Wissensmanagement in Service Operations-Arbeitsbereich

Wissensartikel bieten Mitarbeitern Informationen wie Selbsthilfe, Problembehandlung und Aufgabenlösung.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann an seinen veröffentlichten und unveröffentlichten Artikeln, Feedback-Aufgaben, gekennzeichneten Aufgaben und Übersetzungsaufgaben arbeiten. Informationen zu Wissensartikeln finden Sie unter Using Knowledge Management .

Hinweis:
Die Liste der Übersetzungsaufgaben des Service Desk-Mitarbeiters ist nur verfügbar, wenn das Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2" (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert ist.

Service Desk-Mitarbeiter können auch Wissensblöcke verwenden, um Inhalte in Wissensartikeln wiederzuverwenden. Informationen zu Wissensblöcken finden Sie unter Knowledge blocks .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Liste der Wissensblöcke ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Blocks“ (com.snc.knowledge_blocks) aktiviert ist.

Arbeiten Sie an einem Wissensartikel in Service Operations-Arbeitsbereich

Geben Sie Informationen mithilfe eines Wissensartikels in Ihrer Organisation frei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Wissensartikel in Service Operations-Arbeitsbereich.
2. Führen Sie auf der Datensatzseite eine der folgenden Aktionen aus.

On-Call Scheduling in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie On-Call Scheduling in Service Operations-Arbeitsbereich, um Ihre Schichten und Zeitpläne anzuzeigen und zu verwalten.

Übersicht

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren Zeitplan und die Zeitpläne Ihres Kollegen anzeigen, eine Abwesenheit von] beantragen, eine Vertretung vorschlagen und Ihre Benachrichtigungseinstellungen festlegen.

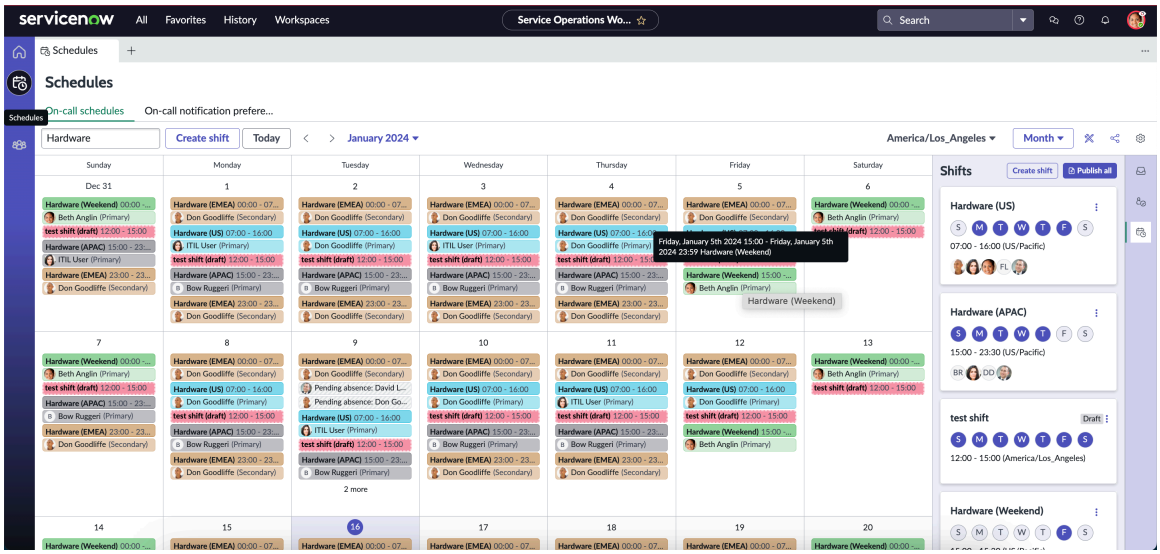
Als Schichtmanager können Sie Schichten anzeigen und verwalten, Abwesenheitsanträge genehmigen oder ablehnen, und Lücken und Konflikte lösen. Sie können auch Benachrichtigungseinstellungen, Zustellkanäle, Eskalationsauslöserregeln, und Richtlinien für Ihre Gruppe verwalten.

Als Bereitschaftsadministrator können Sie Schichten anzeigen und verwalten, Abwesenheitsanträge genehmigen oder ablehnen, und lösen Lücken und Konflikte. Sie können auch Benachrichtigungseinstellungen, Zustellkanäle, Eskalationsauslöserregeln, und Richtlinien für jede Gruppe verwalten.

Zeitpläne in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie das Menü „ **Zeitpläne** “ auf der Startseite, um auf On-Call Scheduling für Service Operations-Arbeitsbereichzuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „Rufbereitschafts-Zeitpläne“

Diese Registerkarte zeigt alle Zeitpläne und Schichten in einer Kalender- oder Zeitleistenansicht an. Sie können die Ansicht als Tages-, Wochen-, oder Monatsansicht, und Filter basierend auf Ihren Gruppen oder Zeitzonen anpassen.

Auf dieser Registerkartekönnen Sie Ihre Arbeit, Schichten, und Ruhezeitanforderungen oder] verwalten.

Benachrichtigungseinstellungen für Rufbereitschaft

OAuf dieser Registerkarte können Sie [] Ihre bevorzugten Benachrichtigungsmethoden definieren, um Warnungen zu erhalten, wenn ein Ticket an Sie eskaliert wird.

Sie können die Regeln für Eskalationsbenachrichtigungen und die Zustellkanäle definieren, die verwendet werden, um diese Benachrichtigungen zu erhalten.

Teams in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwenden Sie das **Teams-** Menü ( ) in Service Operations-Arbeitsbereich, um alle Teams anzuzeigen. Wählen Sie eine Teamkarte aus, um den Zeitplan eines Teams anzuzeigen und zu verwalten, Eskalationsrichtlinien, und Teameinstellungen für eine ausgewähltezu definieren. Dieser überprüft, ob Ihr Team weiß, wer Rufbereitschaft hat, ist rechenschaftspflichtig, und ist vertraulich] und [, wer kritische Warnungen oder Incidents sind bestätigt.

Verwenden Sie die Registerkarte „ **Zeitplan** “, um Schichtenund für Ihr Team zu erstellen und zu verwalten. Dieser überprüft, ob die richtige Person verfügbar ist, um schnell auf Incidents und kritische Warnungen zu reagieren. Sie können auch Teammitglieder, Beschreibung, und die Kontaktinformationen Ihres Teams hinzufügen oder bearbeiten.

Verwenden Sie die Registerkarte **Eskalationsauslöser und** -richtlinien, um eine Eskalationsrichtlinie und die Auslöserregeln festzulegen, die befolgt werden sollen , wenn ein Incident vorliegt. Sie weisen diese Richtlinien und Auslöserregeln, zusammen mit den Benachrichtigungseinstellungen, einem Team zu.

Verwenden **Sie die Registerkarte „Einstellungen für Rufbereitschaftsteam** “, um die Schichteinstellungen für eine Gruppe zu bearbeiten. Sie können den Schichtmanager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und den Starttag der Woche hinzufügen, Einstellungen für Abwesenheitsanträge und Schichtüberschneidung, und Eskalationsregelns für Schichtüberschneidungen festlegen .

Kontextbezogener Seitenbereich

Use On-Call Scheduling im kontextbezogenen Seitenbereich, wenn Sie einen Incident öffnen. Sie können auch experts on Anruf- und Eskalationsnachverfolgung für jeden anderen Datensatz konfigurieren, wenn erforderlichist.

Greifen Sie auf Experten in Rufbereitschaft mit dem Symbol für Experten in Rufbereitschaft ( ) zu, um die empfohlenen Fachexperten anzuzeigen und bei Bedarf zu kontaktieren.

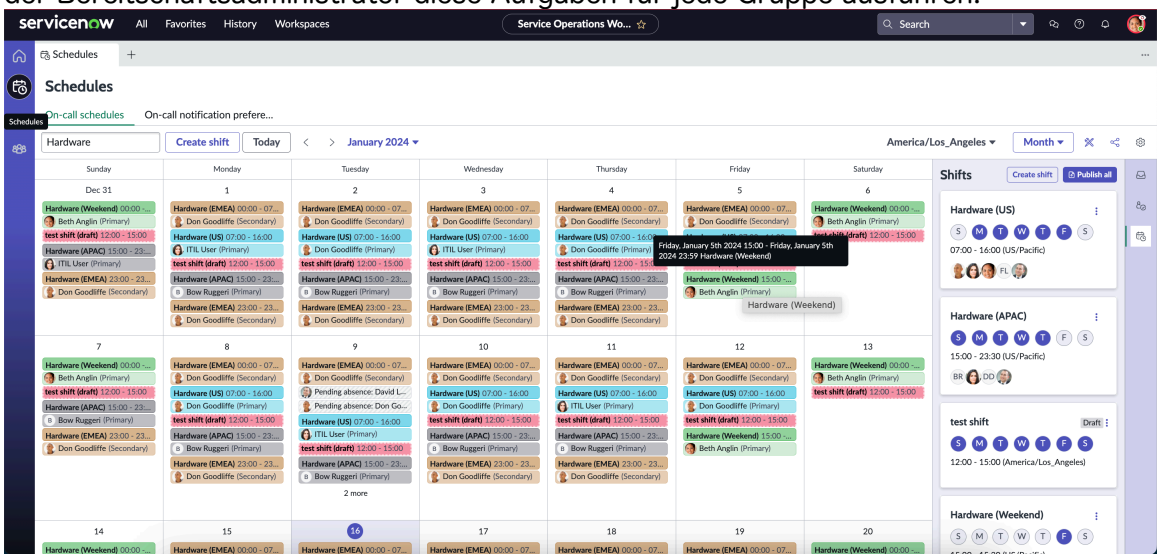
Um die Eskalationsdetails und die dynamische Nachverfolgung einer Rufbereitschaftseskalation anzuzeigen, wählen Sie das Symbol für Rufbereitschaftseskalationen ( ) aus dem kontextbezogenen Seitenbereich aus.

Zeitplanung in Service Operation Workspace

Zeigen Sie Zeitpläne, Schichten und Ruhezeitanforderungen an, und verwalten Sie sie.

Das Menü „**Zeitpläne** “ hilft Service Desk-Mitarbeitern, die tägliche Arbeit anzuzeigen und zu verwalten, Abwesenheiten zu beantragen und Abwesenheitsabdeckungen vorzuschlagen.

Schichtmanager können Zeitpläne, Schichten, Teammitglieder, Eskalationsauslöserregeln und Richtlinien für ihre Gruppe erstellen und verwalten. Sie können auch Auszeitanträge genehmigen oder ablehnen sowie Konflikte und Lücken für ihre Gruppe lösen. Währenddessen kann der Bereitschaftsadministrator diese Aufgaben für jede Gruppe ausführen.



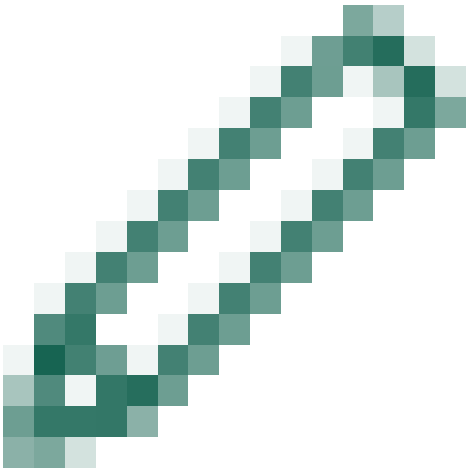
Feld	Beschreibung
Feld „Teams“.	Wählen Sie alle Schichten einer bestimmten Gruppe aus, und zeigen Sie sie an. Sie können auch in das Suchfeld eingeben.
Schicht erstellen	Erstellen Sie eine neue Schicht. Sie können den Namen, das Sterndatum, das Enddatum, die Vorkommen und die Wiederholung anpassen oder eine vordefinierte Vorlage verwenden.
Heute	Zeigt alle Aktivitäten des aktuellen Tags an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

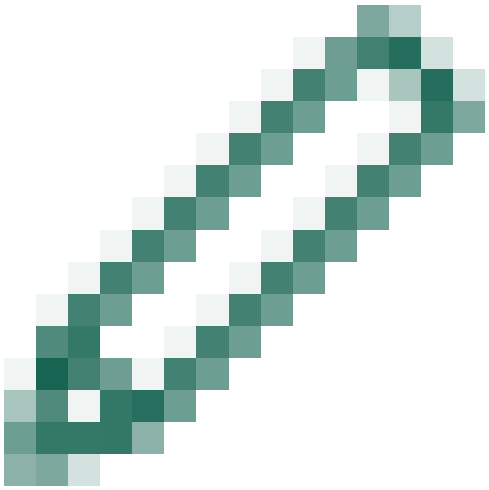
Feld	Beschreibung
Monat	Wählen Sie aus, und springen Sie zu einem bestimmten Monat.
Zeitzone	Wählen Sie eine Zeitzone für die Schicht aus.
Ansicht	Dropdown zur Auswahl der Zeitleistenansicht oder Kalenderansicht. Sie müssen auch entscheiden, ob Sie die Tages-, Wochen- oder Monatsansicht bevorzugen.
Allgemeine Einstellungen	Anzuzeigende Filter: • Abstände • Konflikte • Schichtmitglieder • Ausstehende Abwesenheiten • Genehmigte Abwesenheiten • Schichtentwürfe
Kalender freigeben	Um die iCal-URL oder ICS-Datei für andere Mitglieder freizugeben und einen Kalender zu abonnieren. Sie können die bevorzugte Schicht aus der Dropdownliste auswählen, um zur Abonnementseite zu wechseln. **Hinweis:** Diese Option ist nur für Washington DC und spätere Versionen verfügbar. Für Vancouver und frühere Releases haben Sie die Möglichkeit, eine E-Mail mit dem Abonnementlink zu senden.
Schichtkarte	Wählen Sie eine Schicht aus, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste, um Schichtdetails anzuzeigen und auf Folgendes zuzugreifen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• Schicht bearbeiten () • Weitere Optionen ()

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schicht bearbeiten ()	• Dient zum Anzeigen und Bearbeiten von Schichtdetails wie Startzeit, Datum, Zeitzone usw. • Zum Hinzufügen, Löschen und Bearbeiten der Mitglieder in einer Schicht. Sie können auch Responder-Ebenen und Rotationsdetails hinzufügen/löschen. • Dient zum Öffnen und Bearbeiten der Eskalationsrichtlinien im Teamdatensatz.
Weitere Optionen ()	• Um Abdeckung bereitzustellen • So planen Sie zusätzliche Zeit ein • Zum Planen der Abwesenheit
Erforderliche Aktionen	Zeigt eine Liste der bevorstehenden Aufgaben an, die Ihnen zugewiesen sind. • Für einen Service Desk-Mitarbeiter kann dies die bevorstehende Schicht oder die Abwesenheit sein, die er geplant hat. • Für den Manager kann dies eine Liste von Lücken und Konflikten sowie eine Anforderung von arbeitsfreier Zeit für die bevorstehende Schicht sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Ihre Arbeit, und planen Sie die Abwesenheit

Abwesenheit beantragen und Abdeckung für eine Schicht bereitstellen. Sie können auch Überstunden für eine Schicht anfordern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

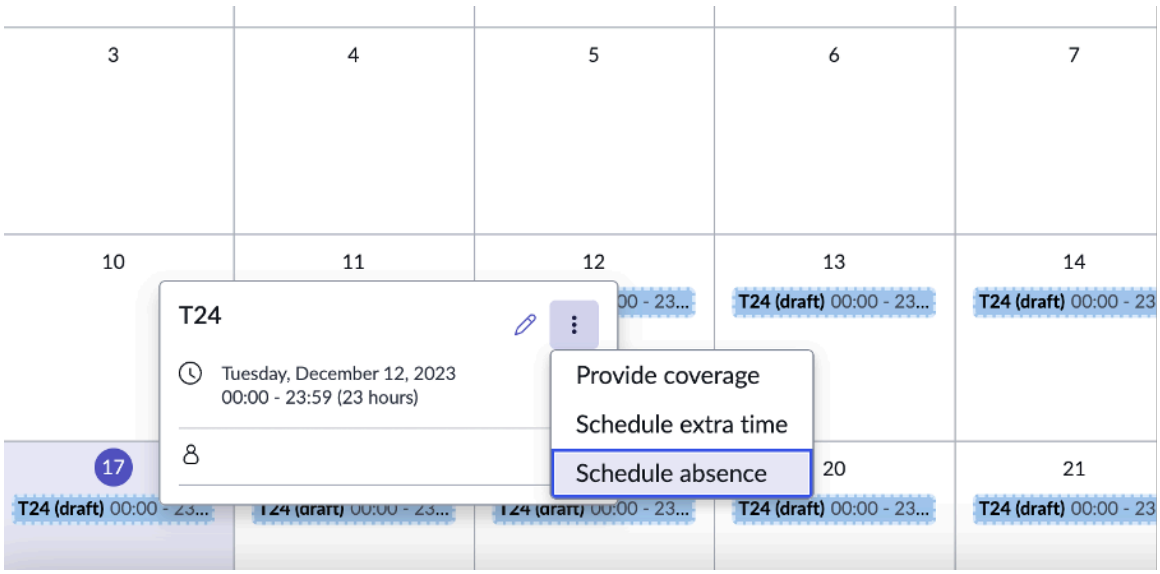
Sie können eigene Auszeiten planen und ein geeignetes Dienstplanmitglied als Vertretung vorschlagen. Dies hilft Schichtmanagern und Bereitschaftsadministratoren, Schichten zu planen und sicherzustellen, dass die Mitglieder jederzeit verfügbar sind, um auf Incidents und Eskalationen zu reagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

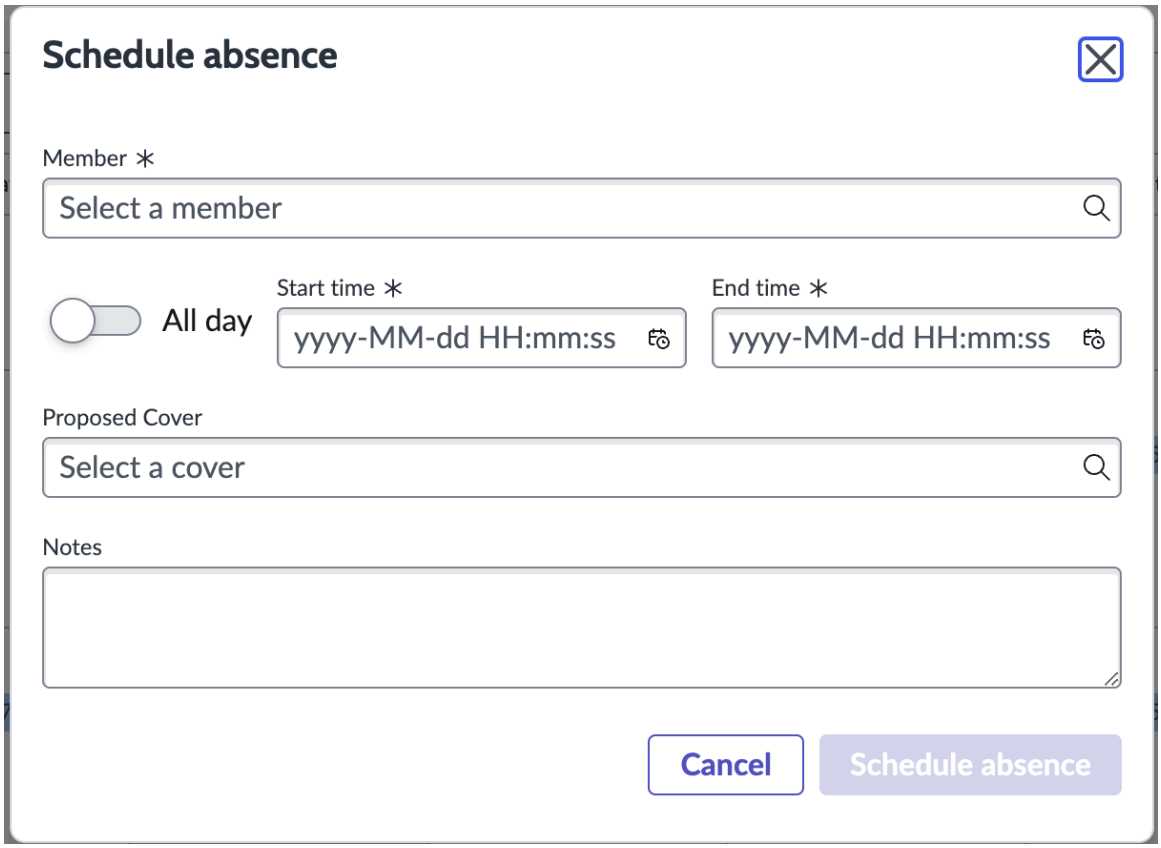
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb**.
2. Klicken Sie auf das Menü **Zeitplan**, um Ihren Kalender anzuzeigen.
   Sie können auch Folgendes tun, um Ihren Kalender anzuzeigen:
   - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb**.
   - Klicken Sie auf der Startseite auf das **Teams** -Menü, und wählen Sie ein Team aus.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Zeitplan** aus, um alle Zeitpläne für das Team anzuzeigen.
3. Wählen Sie eine Schichtkarte aus, und klicken Sie auf das Symbol „ ⋮ “, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schichtkarte.



4. Wählen Sie **Abwesenheit planen** aus, um die Abwesenheit für die Schicht anzufordern, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Mitglied
   - Ganztägige Umschaltfläche
   - Startzeit und Endzeit
   - Vorgeschlagene Abdeckung
   - Notizen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie **auf Abwesenheit planen**.

Schicht erstellen und bearbeiten

Schichtmanager können mit dem Menü „ **Zeitplan** “ oder „ **Teams** “ in Service Operations-Arbeitsbereicheine neue Schicht erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Schicht zu erstellen und zu bearbeiten:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb** , und wählen Sie aus. Wählen Sie ein Team aus, um Details anzuzeigen, und klicken Sie auf die Registerkarte „ **Zeitpläne** “.
- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb** und wählen Sie aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

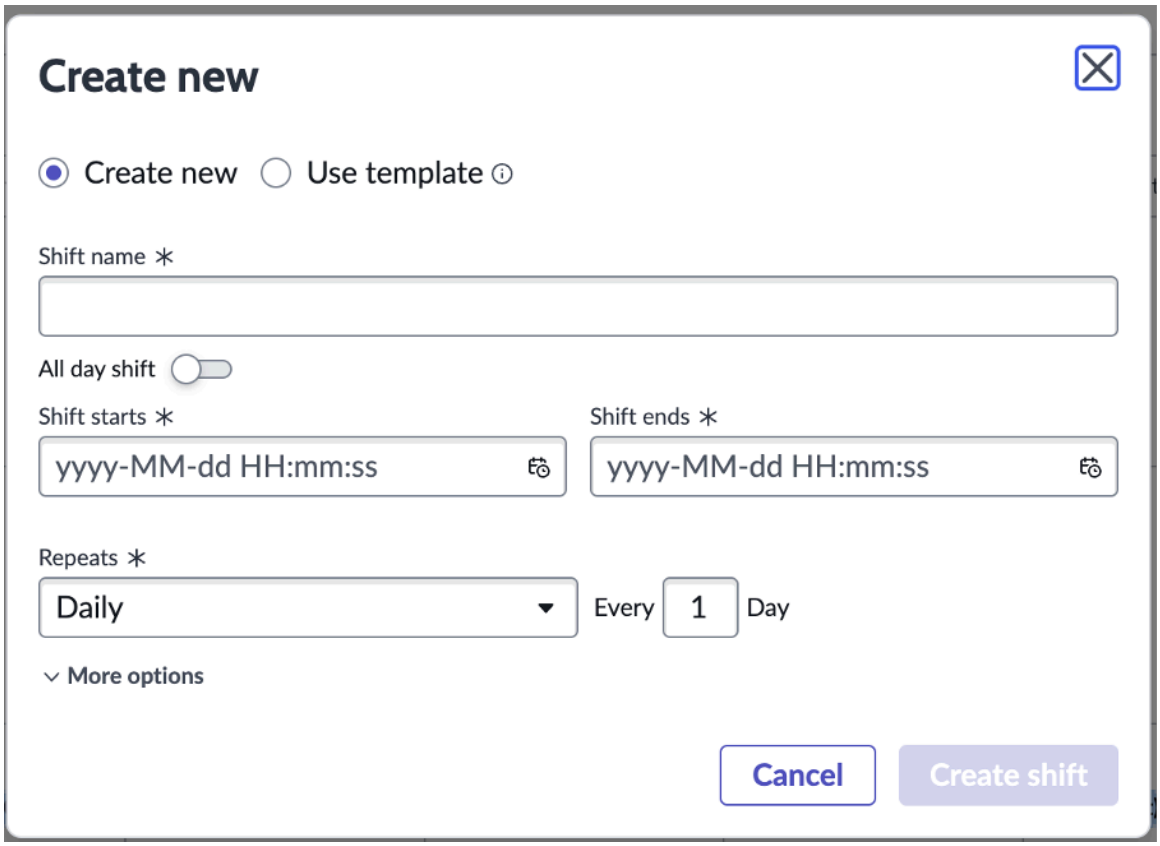
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Seite „ **Zeitpläne** “ auf **Schicht erstellen,** und geben Sie Werte für die folgenden Felder im Formular **„Neue Schicht erstellen** “ ein:

   Wenn Sie **Neu erstellen**auswählen, geben Sie die folgenden Details an und klicken auf **Schicht erstellen**:



Schicht erstellen

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name für die Schicht.
Ganztägige Schicht	Umschalter für ganztägige Zusage.
Schicht beginnt	Datum und Uhrzeit, zu der die Schicht beginnt.
Schichtende	Datum und Uhrzeit, zu der die Schicht endet.
Wiederholen	Schichtwiederholung. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Nie ○ Täglich ○ Wöchentlich
Jede/n/s	Wie oft der Vorgang wiederholt werden soll. Die Anzeige hängt vom ausgewählten Zeitrahmen ab.
Weitere Optionen	
Zeitzone	Benutzerzeitzone.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Feiertagskalender	Für den Feiertag zu verwendender Zeitplan.
Wird wiederholt bis	Datum und Uhrzeit bis zum Ende der Wiederholung.

Füllen Sie unter **Schichtvorlage verwenden**die entsprechenden Felder aus.

Erstellt eine Schicht mithilfe einer Schichtvorlage

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name für die Schicht.
Vorlage/Zeitplan	Vorhandene Vorlagen für Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ 24 x 7 ○ Ruhezeiten (Workday 8:00–17:00) ○ Ruhezeiten (Workday 9:00–17:00) ○ Workday 8:00–17:00 Uhr ○ Workday 9:00–17:00 Uhr

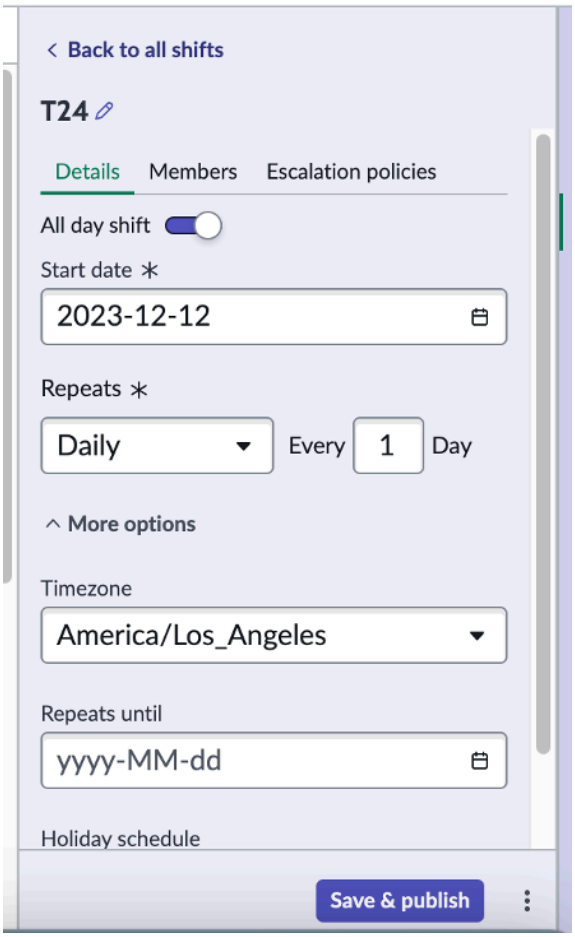
Sie haben erfolgreich eine neue Schicht erstellt.

2. Um eine Schicht zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schichtkarte und wählen Sie das Symbol aus
Schichtdetails werden im Seitenbereich geöffnet.
3. In den Schichtdetails im Seitenbereich können Sie die folgenden Schichtdetails aktualisieren:

Schicht bearbeiten

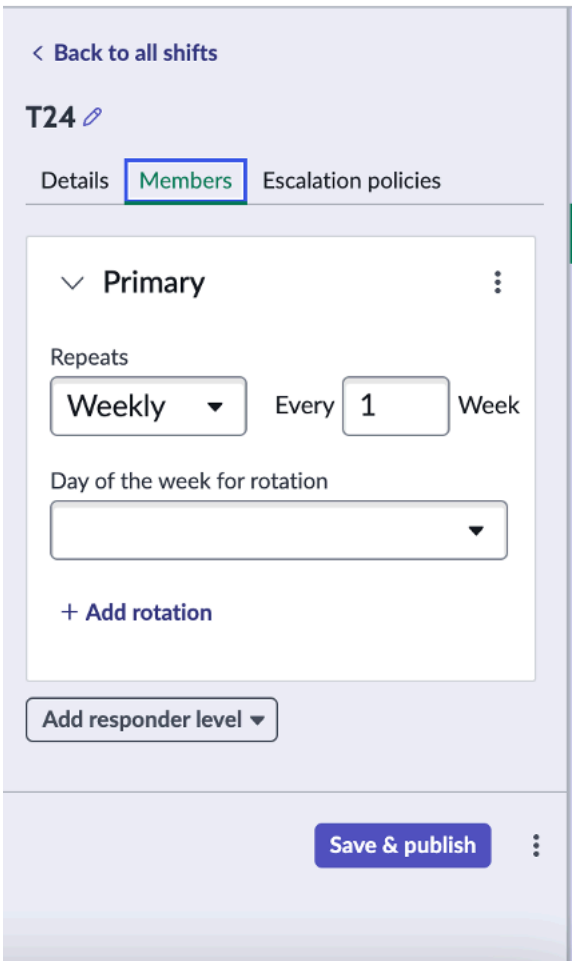
Feld	Beschreibung
Registerkarte **Details**	Aktualisieren Sie die Schichtdetails:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 ○ Ganztägige Schicht ○ Schicht beginnt ○ Schichtende ○ Wiederholen ○ Zeitzone ○ Feiertagskalender ○ Wird wiederholt bis
Registerkarte**Mitglieder**	Aktualisieren Sie die Schichtdetails:

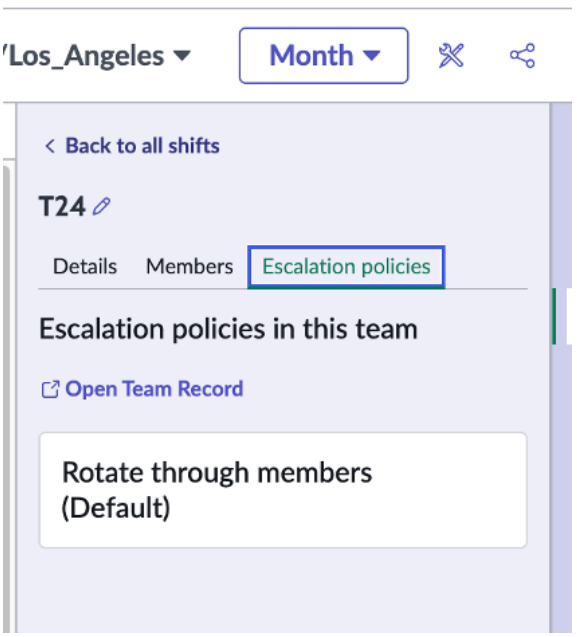
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 ○ Wird jede Woche wiederholt ○ Wochentag für die Rotation ○ Rotation hinzufügen ○ Responder-Ebene hinzufügen/löschen/ umbenennen
Registerkarte**„Eskalationsrichtlinien** “	Zeigen Sie die Eskalationsrichtlinie an, und klicken Sie auf „Teamdatensatz **öffnen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	“, um zum Teamdatensatz zu wechseln. 

4. Klicken Sie nach dem Aktualisieren der Schichtdetails auf **Speichern und veröffentlichen**, um die Änderungen zu speichern.
5. Klicken Sie auf das Symbol , um die Schicht in den Entwurfsmodus zu ändern, zu löschen oder die ausgewählte Schicht zu deaktivieren/aktivieren.
6. Klicken Sie **auf Zurück zu allen Schichten**, um alle Schichten für ein ausgewähltes Team anzuzeigen.

   Sie können auch auf klicken, um die Schichtfarbe zu ändern.

Schichten in Service Operation Workspace verwalten

Akzeptieren oder lehnen Sie Abwesenheitsanträge ab, und lösen Sie Lücken und Konflikte, indem Sie Abdeckung bereitstellen und zusätzliche Zeit für eine Schicht planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

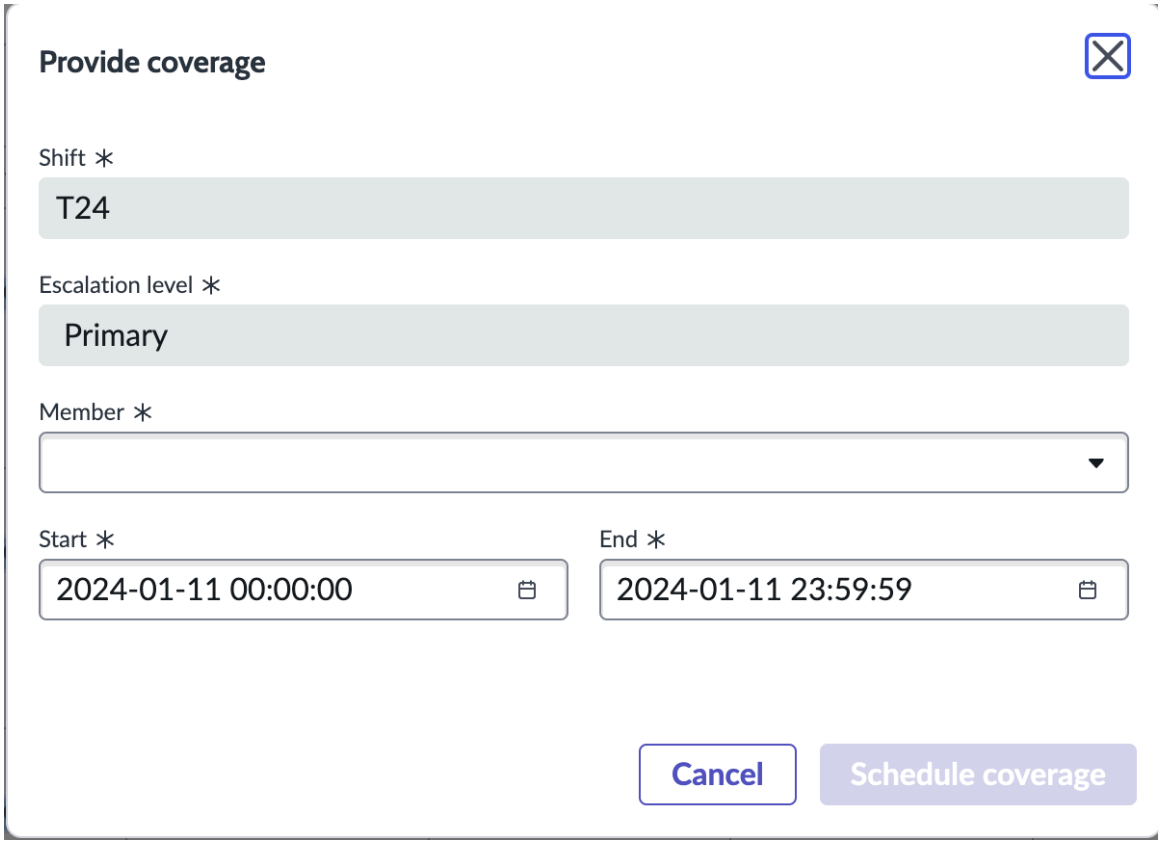
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb**.
2. Klicken Sie auf das **Zeitplansymbol**, um alle Abwesenheitsanträge, Lücken und Konflikte in einer Schicht anzuzeigen.
   Alle Abwesenheitsanforderungen werden im Abschnitt „ **Erforderliche Aktionen** “ angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**, und bestätigen Sie dies, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
4. Wählen Sie bei Lücken oder Konflikten die Schichtkarte aus, und klicken Sie auf das Symbol „ “, oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schichtkarte.
5. Klicken Sie auf **Abdeckung bereitstellen**, um ein Mitglied der Schicht zu ersetzen.
   Geben Sie die folgenden Details an, und klicken Sie auf **Abdeckung bereitstellen**:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitglied: Name des Mitglieds
- Starten
- Ende

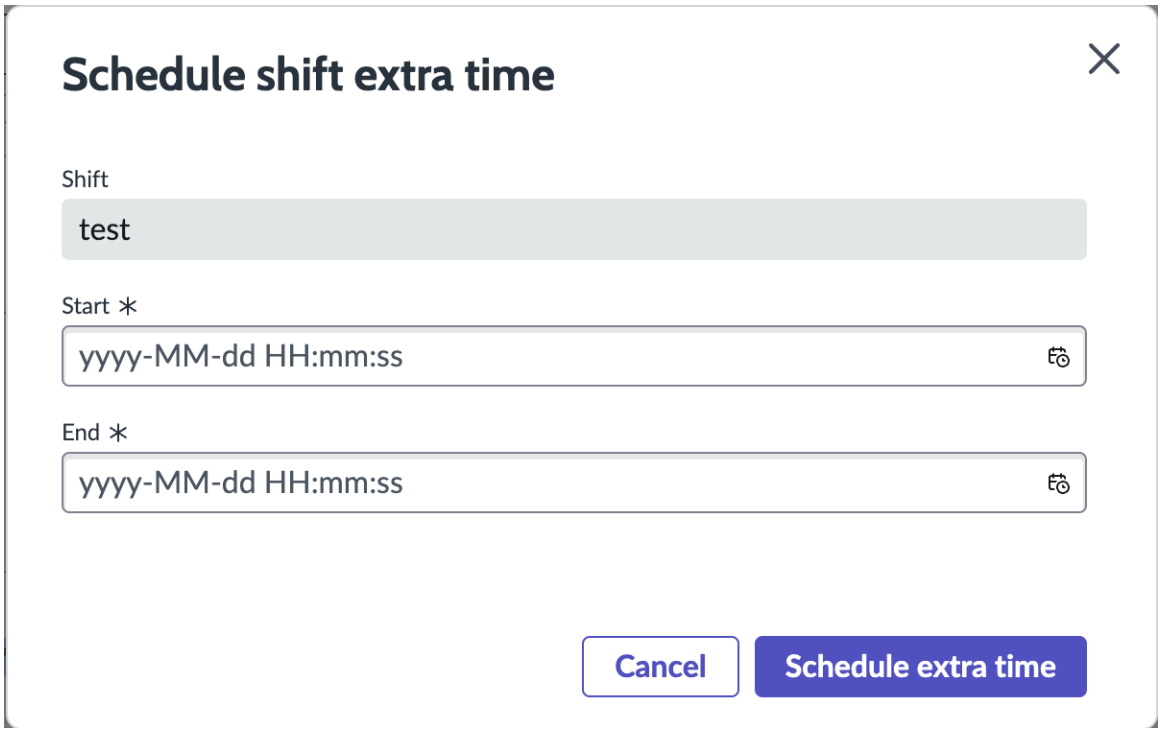


6. Klicken Sie auf **Zusätzliche** Arbeitszeit planen, um längere Arbeitszeiten zu erhalten, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Starten
   - Ende

   Klicken Sie **auf Zusätzliche Zeit planen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Schichtkarte, und klicken Sie auf **Abwesenheit löschen**, um die genehmigte Abwesenheitsanforderung aus dem Kalender zu entfernen.

Erstellen Sie eine Benachrichtigungseinstellungsregel

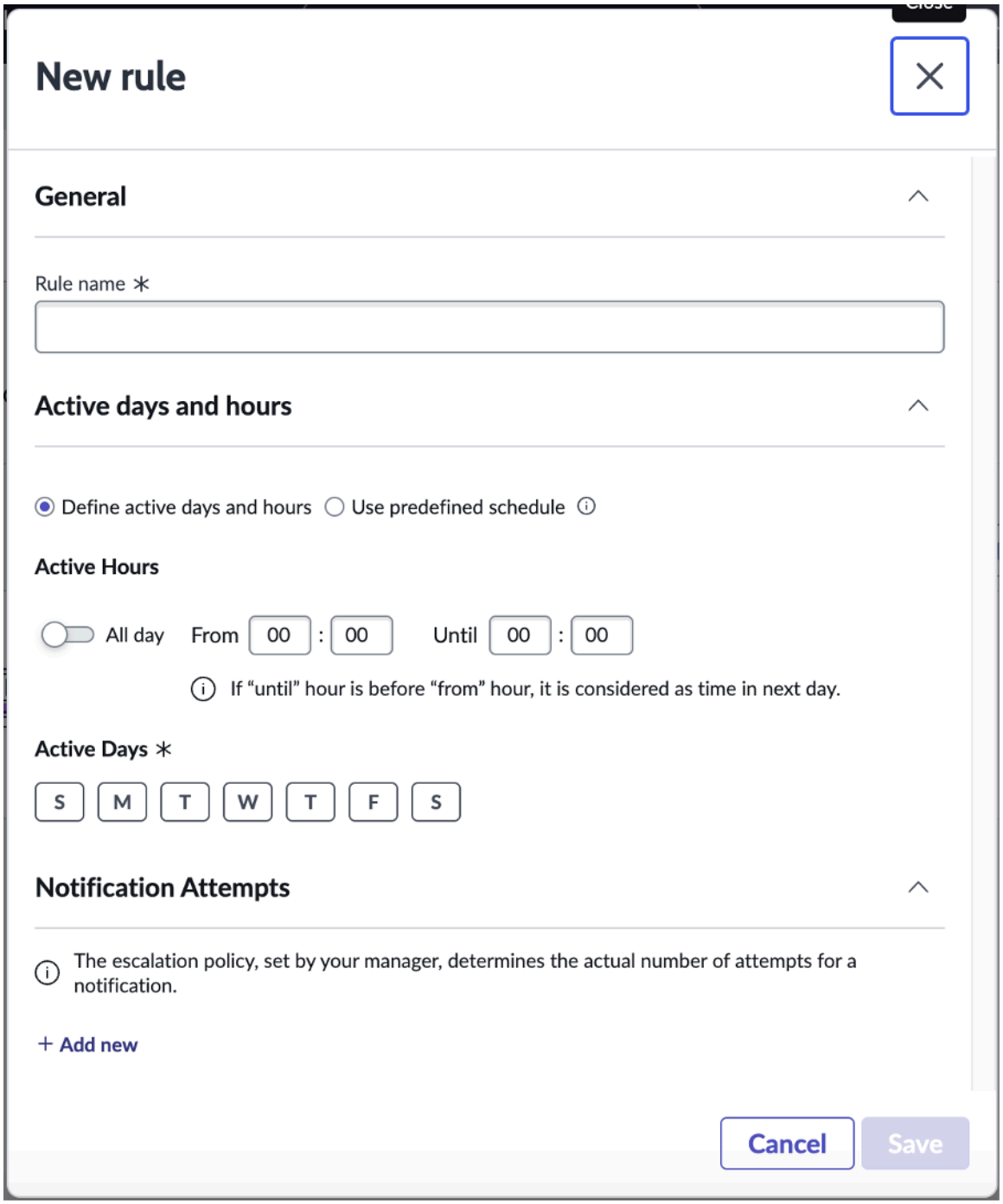
Definieren Sie Ihre bevorzugten Benachrichtigungsmethoden und Zustellkanäle für den Empfang von Warnungen, wenn ein Eskalationsticket ausgelöst wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan**.
3. Klicken Sie auf der Seite „ **Zeitpläne** “ auf die Registerkarte **Benachrichtigungseinstellungen für Rufbereitschaft**.
4. Um Ihre bevorzugte Benachrichtigung zu definieren, klicken Sie auf **Neu erstellen**, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Regelname
   - Wählen **Sie Aktive Tage und Stunden definieren** aus, um die Regel mit den folgenden Details anzupassen:
     - Auswahlfeld „Ganztägig“.
     - Von und Bis
     - Detail zu aktiven Tagen
     - Aktive Tage
     - Benachrichtigungsversuch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

- Wählen **Sie Bevorzugten Zeitplan verwenden** aus, um einen vorhandenen Zeitplan wiederzuverwenden und die erforderlichen Details anzugeben.
- Klicken Sie unter **Benachrichtigungsversuche**auf **Neu** hinzufügen, und wählen Sie aus den folgenden Optionen Ihre bevorzugte Methode aus:
  - Slack
  - MS Teams
  - E-Mail-IDs

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie die Einstellung für das Rufbereitschaftsteam über das Menü „Teams“.

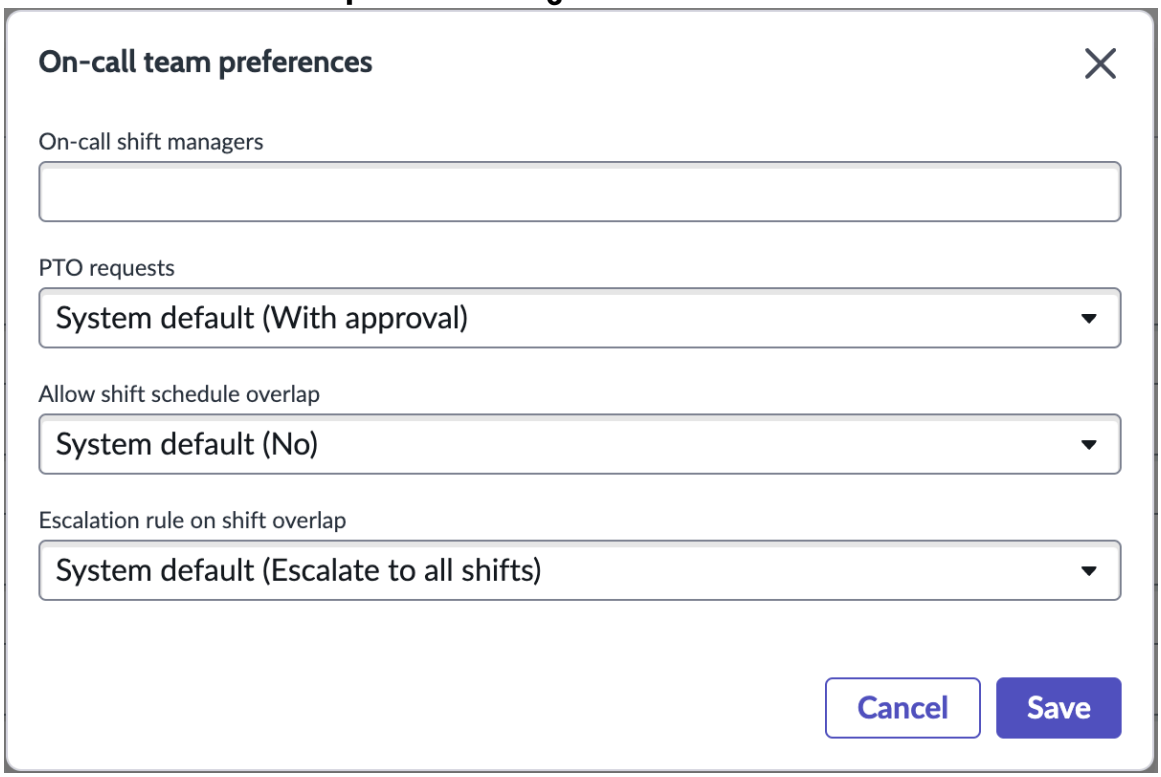
Verwenden Sie das Menü „ **Teams** “, um die Rufbereitschaftseinstellungen für ein ausgewähltes Team zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb**.
2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams** .
3. Wählen Sie eine zu öffnende Teamkarte aus.
4. Wählen **Sie im Header die Option Einstellungen für Rufbereitschaftsteam** aus.



5. Wählen Sie einen **Rufbereitschafts-Schichtmanager** aus dem Listenmenü aus.
6. Wählen Sie eine Option für **Anfragen** nach bezahltem Urlaub aus dem Listenmenü aus.
7. Wählen Sie eine Option für **Bevorzugter Starttag der Woche** aus dem Listenmenü aus.

Hinweis:
Diese Option ist nur für den Release „Washington DC“ und höher verfügbar.

8. Wählen Sie eine Option für **Überschneidung von Schichtzeitplänen zulassen** aus dem Listenmenü aus.
9. Wählen Sie eine Option für **Eskalationsregel bei Schichtüberschneidung** für das Listenmenü aus.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Zustellkanal bearbeiten

Regeln und Zustellkanäle bearbeiten.

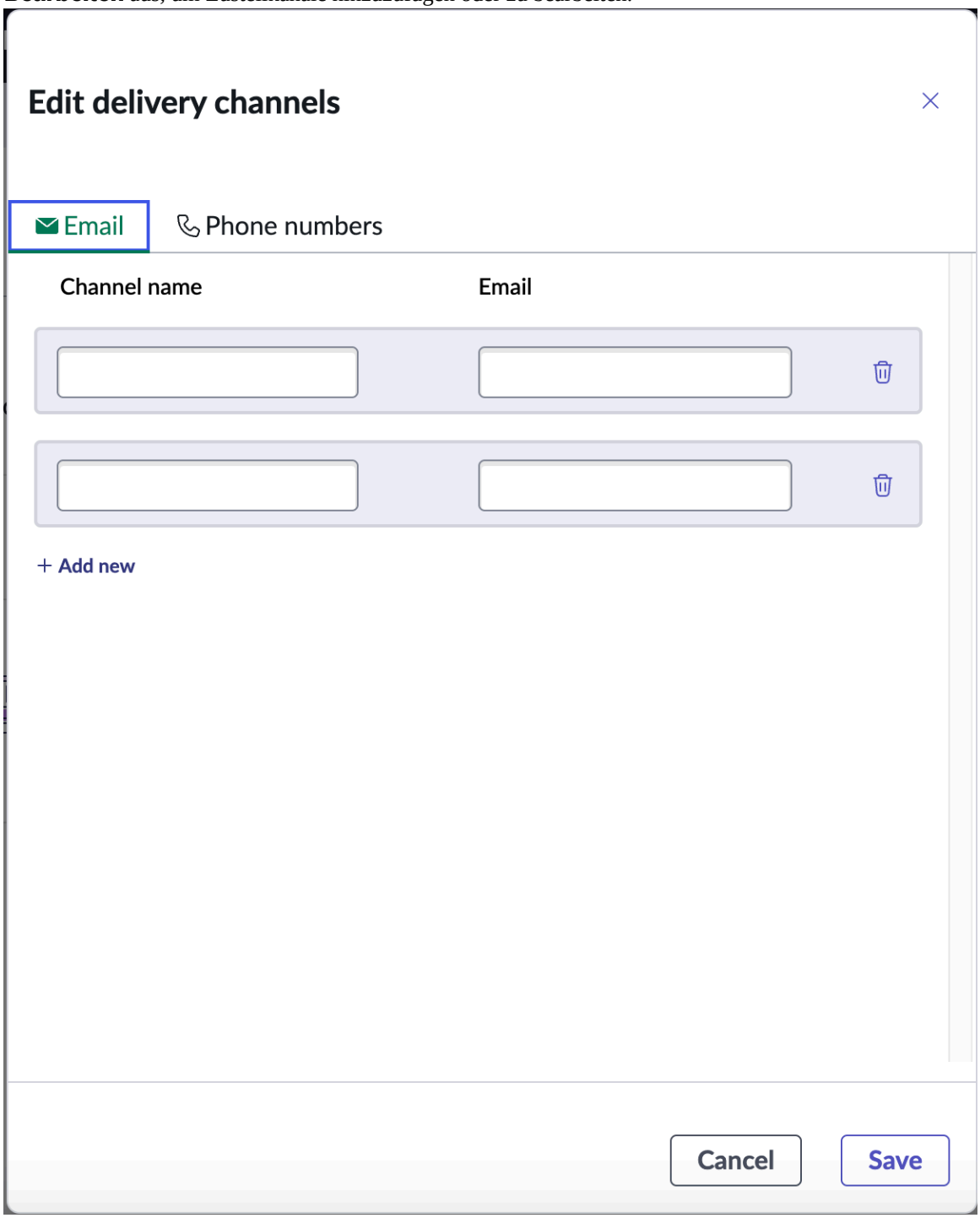
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan**.
3. Klicken Sie auf der Seite „ **Zeitpläne** “ auf **Benachrichtigungseinstellungen,** und wählen Sie **Bearbeiten** aus, um Zustellkanäle hinzuzufügen oder zu bearbeiten.



4. Klicken Sie auf **Neu** hinzufügen, um einen neuen Kanal hinzuzufügen, und geben Sie einen Namen und eine E-Mail-ID an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Telefonnummern** aus, um Telefonnummern hinzuzufügen und zu bearbeiten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen zu übernehmen.

Eskalationsauslöser und -richtlinien

Auslöserregeln erstellen und bearbeiten.

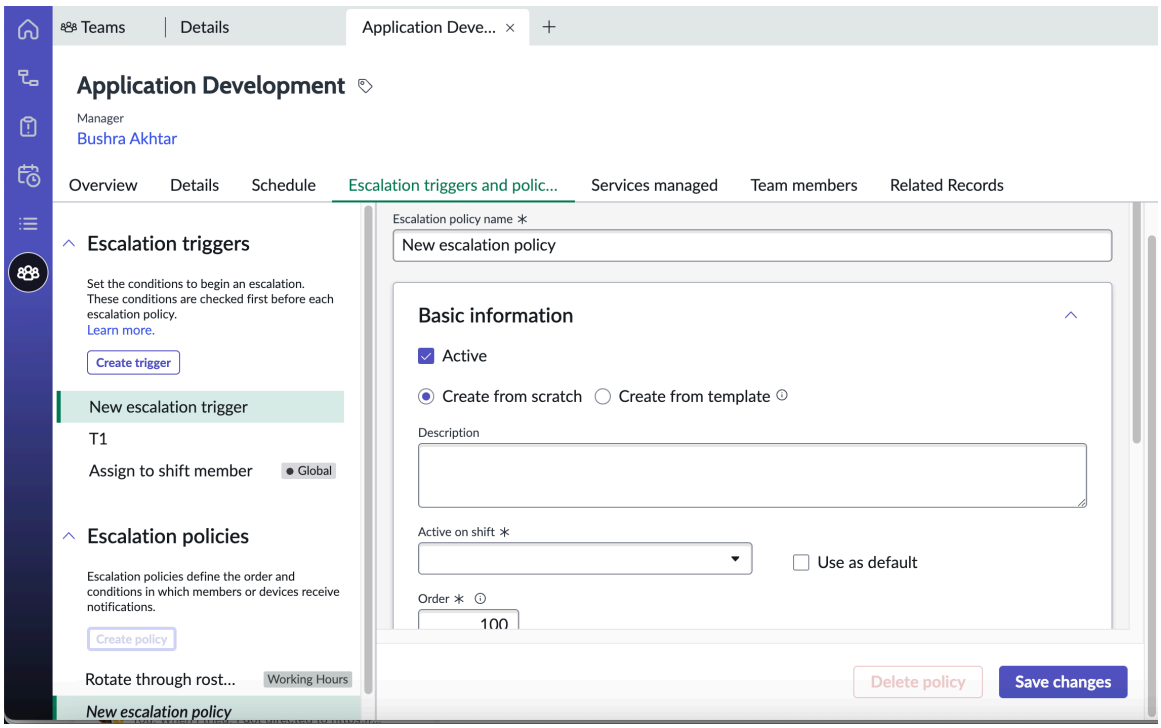
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, Eskalationsauslöser und -richtlinien zu erstellen und zu bearbeiten. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb** und:

- Menü „Zeitpläne“:
  - Klicken Sie auf das Menü **Zeitplan**, wählen Sie eine Schichtkarte aus, und klicken Sie auf das Symbol .
  - Wählen Sie die Registerkarte **Eskalationsrichtlinien** aus, und klicken Sie auf Teamdatensatz **öffnen**.
- Teams-Menü:
  - Klicken Sie auf das Menü „ **Teams** “, wählen Sie in der Dropdownliste **Alle Schichten** aus, und wählen Sie eine Schichtkarte aus.
  - Klicken Sie auf die Registerkarte **Eskalationsauslöser und** -richtlinien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Bereich unter „ **Eskalationsrichtlinien“ die Option Richtlinieerstellen**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

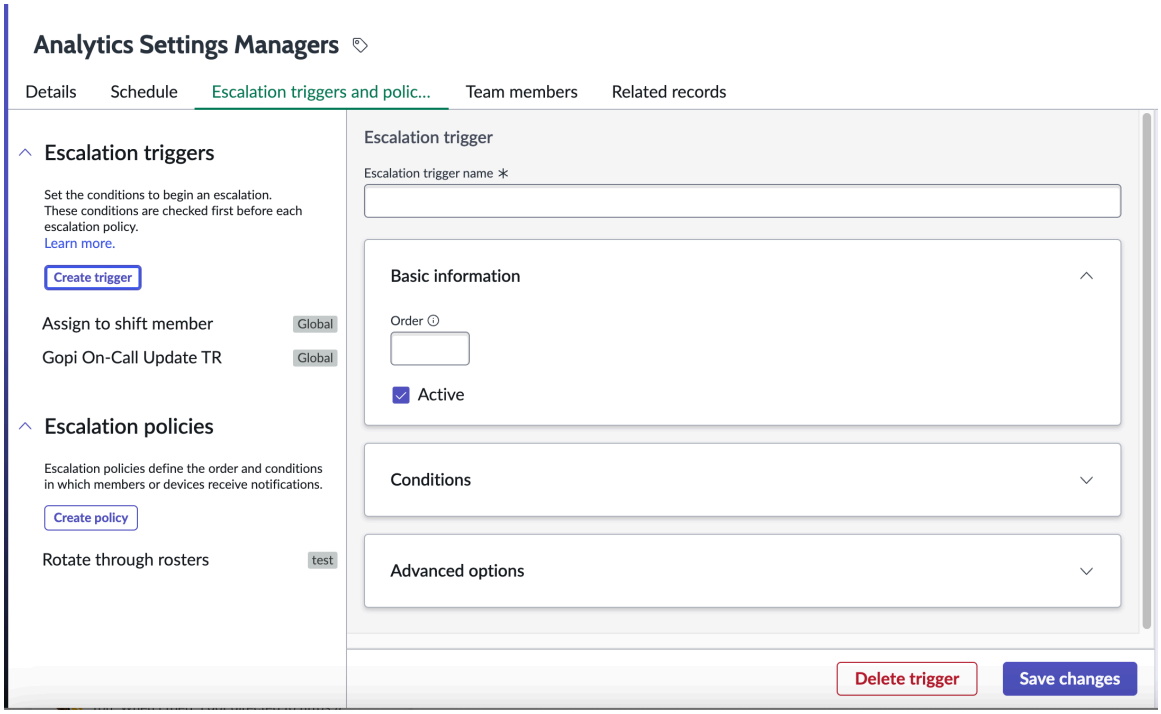


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Richtlinie zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Von Grund auf neu erstellen oder Aus Vorlage erstellen	Erstellen Sie Ihre eigene Richtlinie, oder verwenden Sie eine von Ihrem Administrator erstellte Vorlage.
Beschreibung	Geben Sie eine Textbeschreibung der Richtlinie ein.
Aktiv in Schicht	Wählen Sie aus dem Listenmenü aus. Legen Sie dies mithilfe des Kontrollkästchens als Standard fest.
Reihenfolge	Wählen Sie eine Ausführungsreihenfolge aus. Wenn in einem Team mehrere Eskalationsauslöser vorhanden sind, wird zuerst der mit der kleineren Bestellnummer geprüft.
Regeln	Legen Sie die Bedingungen für die Richtlinie fest, indem Sie eine Tabelle und einen Bedingungssatz auswählen. Diese Bedingungen werden überprüft, nachdem die Eskalation durch einen Eskalationsauslöser gestartet wurde. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird die Richtlinie ausgeführt.
Eskalationsschritte	Fügen Sie mithilfe des Modals Eskalationsschritte hinzu. Wählen Sie **Fertig** aus, wenn Sie fertig sind.
Eskalationsbenachrichtigungen	Legen Sie die Benachrichtigungsbedingungen für die Richtlinie fest. Überschreiben der Benutzereinstellungen umschalten, manuell festlegen oder eine Vorlage verwenden.
Benachrichtigungsschritt hinzufügen	Wählen Sie E-Mail, Anruf oder SMS aus. Sie können beliebig viele Versuche hinzufügen. Wählen Sie **Fertig** aus, wenn Sie fertig sind.

3. Um der Richtlinie weitere Eskalationsebenen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Eskalationsebene**hinzufügen.
4. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
5. **Wahlweise:** Um dem Team eine weitere Eskalationsrichtlinie für eine andere Kategorie von Warnungen oder Incidents hinzuzufügen, klicken **Sie auf Richtlinie**hinzufügen.
6. Klicken Sie zum Erstellen von Auslöserregeln im linken Bereich auf **Eskalationsauslöser**, und wählen **Sie Auslöser erstellen**aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Formular „Eskalationsauslöser“.

Feld	Beschreibung
Name des Eskalationsauslösers	Geben Sie den Namen des Auslösers ein.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Auslöser zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Reihenfolge	Wählen Sie eine Ausführungsreihenfolge aus. Wenn in einem Team mehrere Eskalationsauslöser vorhanden sind, wird zuerst der mit der kleineren Bestellnummer geprüft.
Regeln	Legen Sie die Bedingungen für den Auslöser fest, indem Sie eine Tabelle und einen Bedingungssatz auswählen. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, werden Eskalationsauslöser für Schichten im SRM-Team ausgelöst.

8. Wählen **Sie Änderungen speichern aus**.

Erstellen Sie Eskalationsauslöserregeln und -richtlinie aus dem Teamdatensatz

Navigieren Sie zum Teamdatensatz, um neue Richtlinien- und Auslöserregeln zu erstellen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager, rota_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Zeitplan**.
3. Klicken Sie auf der Seite „ **Zeitpläne** “ mit der rechten Maustaste auf die Schichtspanne, und wählen Sie das aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support in Rufbereitschaft für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können ermitteln, welche Mitglieder einer Supportgruppe Rufbereitschaft haben und verfügbar sind, und sie kontaktieren, um ein Problem zu lösen.

Support in Rufbereitschaft für einen Incident

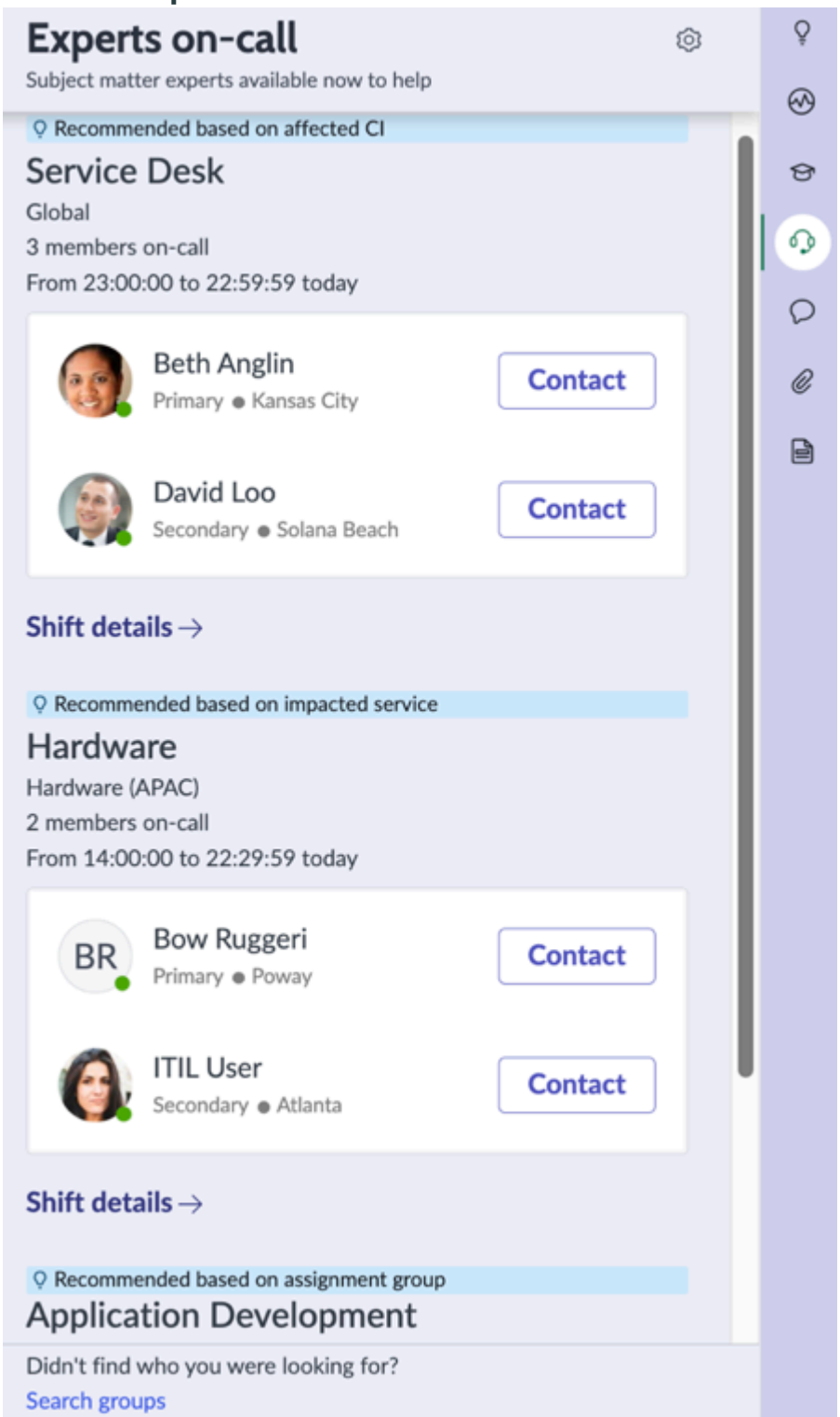
Basierend auf Supportgruppen, die allen Services und CIs des Incidents zugeordnet sind, werden im Bereich **Experten in Rufbereitschaft** drei Empfehlungen für die Rufbereitschaft in der folgenden Reihenfolge angezeigt:

- Supportgruppe, die dem primären Service zugeordnet ist, d. h. das Feld **Service**
- Supportgruppe, die dem primären Configuration Item zugeordnet ist, d. h. das Feld **Configuration Item**
- Top-Supportgruppe der betroffenen Services aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services/CIs“.
- Top-Supportgruppe der betroffenen CIs aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“.
- Zuweisungsgruppe eines Außendienstmitarbeiters, d. h. das Feld **Zuweisungsgruppe**

Für jedes dieser Felder werden Rufbereitschaftsinformationen wie Schichtnamen und Mitglieder in Rufbereitschaft angezeigt. Für jedes Mitglied in Rufbereitschaft können Sie die Kontaktinformationen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereich für Experten in Rufbereitschaft



Informationen zu On-Call Scheduling finden Sie unter Zeitplanung für die Rufbereitschaft.

Experten in Rufbereitschaft in Service Operations-Arbeitsbereich

Zeigen Sie die relevanten Schichtdetails an, wenden Sie sich an Rufbereitschaftsmitglieder, um das Problem zu lösen, und verfolgen Sie die Rufbereitschaftseskalation dynamisch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergewissern Sie sich, dass die Eskalationsprotokollierung, d. h. die Eigenschaft *com.snc.on_call_rotation.log_escalations*, aktiviert ist, um die Nachverfolgungsseite für die Rufbereitschaftseskalation anzuzeigen. Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaften für On-Call Scheduling.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die relevanten Schichtdetails anzuzeigen, Mitglieder in Rufbereitschaft zu kontaktieren und andere relevante Aufgaben zu erledigen.

   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Experten in Rufbereitschaft ().
   Informationen dazu, wie Rufbereitschaftsempfehlungen konfiguriert werden können, finden Sie unter Empfehlungen für Supportgruppen in Rufbereitschaft anpassen.
   Drei Rufbereitschaftsempfehlungen werden basierend auf Supportgruppen angezeigt, die allen Services und CIs des Incidents in der folgenden Reihenfolge zugeordnet sind:
   - Supportgruppe, die dem primären Service zugeordnet ist, d. h. das Feld **Service**
   - Supportgruppe, die dem primären Configuration Item zugeordnet ist, d. h. das Feld **Configuration Item**
   - Top-Supportgruppe der betroffenen Services aus der zugehörigen Liste „Betroffene Services/CIs“.
   - Top-Supportgruppe der betroffenen CIs aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“.
   - Zuweisungsgruppe des Außendienstmitarbeiters, d. h. das Feld **Zuweisungsgruppe**

   b. Um detaillierte Schichtinformationen anzuzeigen, z. B. alle Mitglieder in Rufbereitschaft sowie die Start- und die Endzeit, klicken Sie auf **Schichtdetails**.
   Wenn für eine Supportgruppe in dieser Schicht kein Mitglied in Rufbereitschaft verfügbar ist, können Sie die nächste Schicht mit Mitgliedern in Rufbereitschaft anzeigen.

   c. Um eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung mit einem Mitglied in Rufbereitschaft zu beginnen, klicken Sie neben den Mitgliedsdetails auf **Kontakt** und dann auf **Teams-Chat starten**.

   Hinweis:
   Sie können die Benutzerpräsenz anzeigen, bevor Sie das Rufbereitschaftsmitglied kontaktieren.

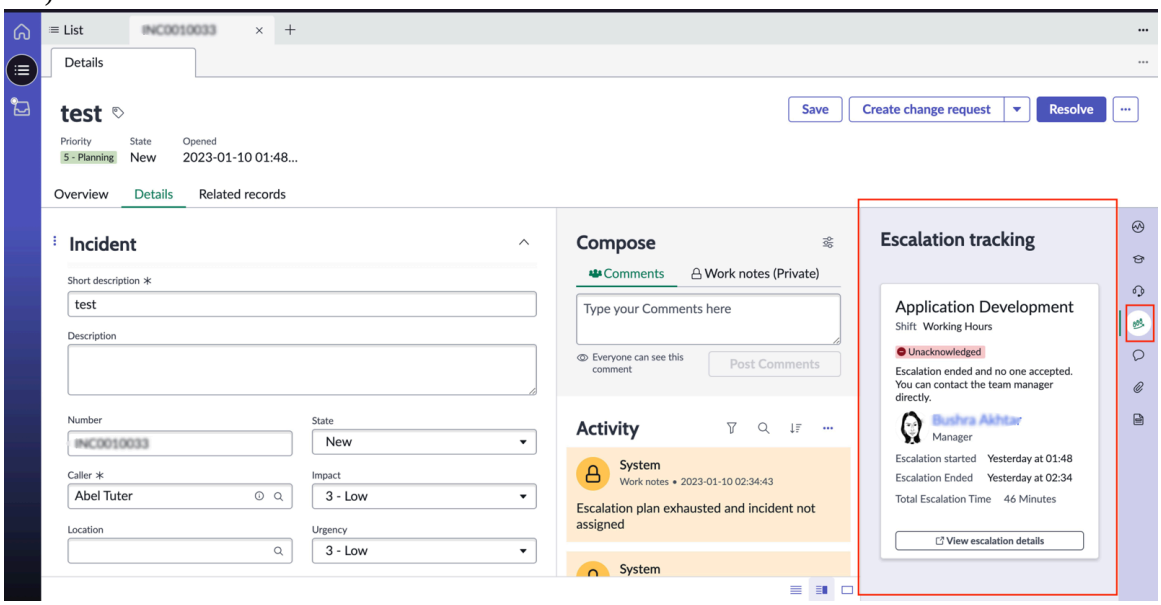
   Informationen zum Microsoft Teams -Chat finden Sie unter An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten.

   d. Um die Anzeigeeinstellungen im Bereich **Experten in Rufbereitschaft** zu konfigurieren, klicken Sie auf das Einstellungssymbol () und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Um Schichten ohne Rufbereitschaftsmitglieder auszublenden, verwenden Sie den Umschalter **Schichten ohne Rufbereitschaft ausblenden**. Wenn kein Mitglied in Rufbereitschaft für alle Supportgruppen verfügbar ist, können Sie nach anderen Gruppen suchen und deren Mitglieder in Rufbereitschaft anzeigen.
   - Um das für den aktuellen Benutzer konfigurierte Standardformat für Datum und Uhrzeit zu verwenden, verwenden Sie den Umschalter **Standardformate für Datum und Uhrzeit verwenden**.

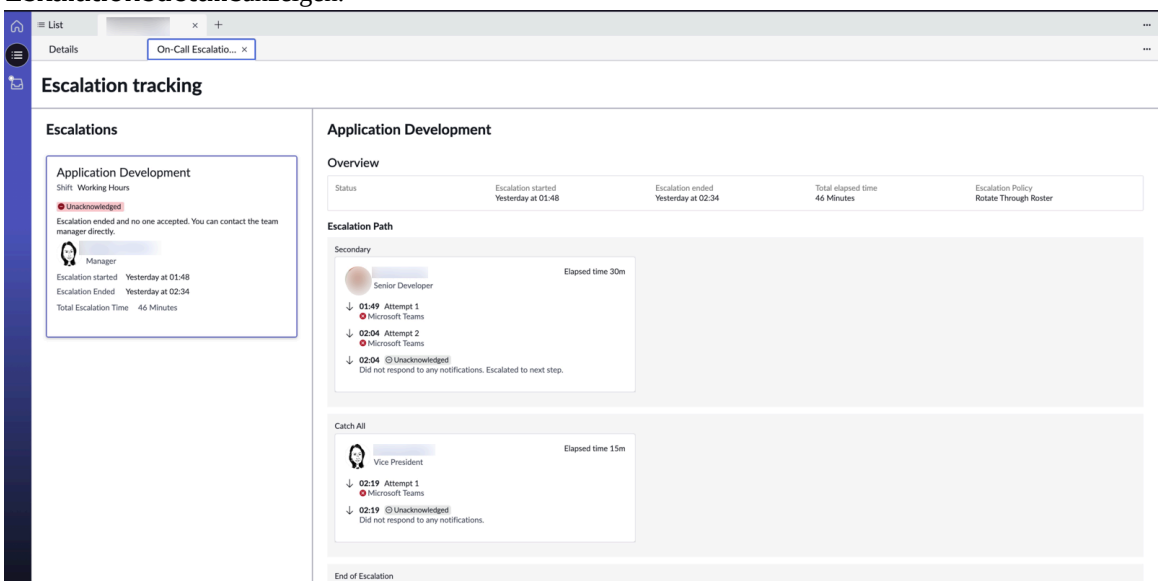
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um die dynamische Nachverfolgung einer Rufbereitschaftseskalation anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol ( ).



4. Um detaillierte Informationen zur Nachverfolgung der Eskalation anzuzeigen, klicken Sie auf **Eskalationsdetails**anzeigen.



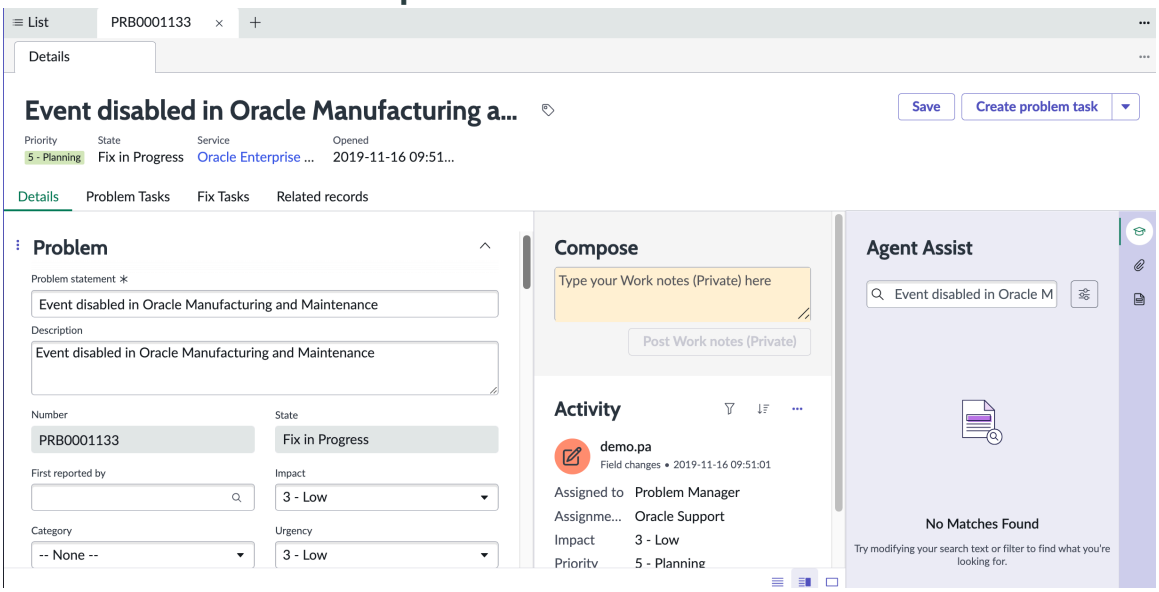
Problem-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Wenn Sie wiederkehrende Incidents oder einen schwerwiegenden Incident haben, können Sie ein Problem erstellen, um die Ursache der Incidents zu identifizieren und zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problemdatensatz in Service Operations-Arbeitsbereich



Registerkarte „Details“

In diesem Abschnitt werden die Detailinformationen zu einem Problem angezeigt. Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt finden Sie unter Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Im Abschnitt **Verfassen** können Sie Arbeitsnotizen für das Problem hinzufügen.

Alle Felder, die in Now Platform im Problemformular verfügbar sind, sind auch in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar. Im Problemformular in Service Operations-Arbeitsbereich ist jedoch das Feld **Status** schreibgeschützt. Informationen zu Statusübergängen eines Problems finden Sie unter Lebenszyklus eines Problems.

Informationen zur Konfiguration der Felder auf dieser Registerkarte finden Sie unter Aufgabendatensatzformular in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Registerkarte „Problemaufgaben“

In diesem Abschnitt werden Problemaufgaben angezeigt, die diesem Problem zugeordnet sind. Problemaufgaben werden erstellt, wenn Sie Hilfe von anderen Teams benötigen, um eine Lösung für das Problem zu finden. Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.

Registerkarte „Korrekturaufgaben“

In diesem Abschnitt werden Korrekturaufgaben angezeigt, die mit dem Problem verbunden sind. In Service Operations Workspace werden nur Change-Anforderungen als Korrekturaufgaben konfiguriert. Informationen zur Eigenschaft **List of related task records (comma-separated) to track as fixes for this Problem** (Liste der zugehörigen Aufgabendatensätze (durch Kommata getrennt), die als Behebung für dieses Problem verfolgt werden sollen), in der die Korrekturaufgaben konfiguriert sind, finden Sie unter Problem Management-Eigenschaften.

Hinweis:
In diesem Abschnitt werden nur die Change-Anforderungen angezeigt, die auf der Registerkarte „Korrekturaufgaben“ erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

In diesem Abschnitt werden die folgenden Datensätze angezeigt, die sich auf das Problem beziehen. Sie können einen Datensatz erstellen und ihn zu einem Problem hinzufügen oder daraus entfernen.

- Incidents
- Betroffene CIs
- Ausfälle
- Von Agent Assist angehängtes Wissen

Kontextbezogener Seitenbereich

In diesem Abschnitt können Sie auf Agent Assist zugreifen, nach relevanten Datensätzen suchen und die erforderlichen Aktionen ausführen.

Informationen zu Problem-Management finden Sie unter Problem-Management.

Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Untersuchen Sie die Ursache von wiederkehrenden oder schwerwiegenden Incidents und stellen Sie eine dauerhafte Lösung bereit, um zu verhindern, dass sie erneut auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder problem_coordinator

Im Folgenden sind die Bedingungen zum Erstellen eines Problems über eine Interaktion aufgeführt:

- Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
- Wählen Sie die **Problemeigenschaft Erstellung von Problemen aus Interaktionen zulassen** (`glide.problem.interaction.allow_create`) aus **Problem** > **Eigenschaften**.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit der Erstellung eines Problems zu beginnen.

2. Füllen Sie im Formular die Felder auf der Registerkarte **Details** aus.

Formular zum Erstellen eines neuen Problems

Feld	Beschreibung
Problem	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nummer	[Automatisch generiert]. Eindeutige Nummer, die den Problemdatensatz identifiziert.
Zuerst gemeldet von	Aufgabe, die dieses Problem zuerst identifiziert hat. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Kategorie und Unterkategorie	Gruppe, zu der das Problem gehört, z. B. Software oder Hardware. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.
Status	Für Kunden, die mit einer Version vor Madrid arbeiten, stehen folgende Status zur Verfügung: **Offen**, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Kunden, die mit einer Version ab Madrid arbeiten, wird das neue Statusmodell angewendet, und das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. Informationen zu Statusübergängen eines Problems finden Sie unter Lebenszyklus eines Problems. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Auswirkung	Auswirkungen, die das Problem auf den Geschäftsbetrieb hat.
Dringlichkeit	Der Umfang, zu dem die Lösung eines Problems verzögert werden kann.
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte. Das Feld **Priorität** wird automatisch auf die Werte **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt.
Auswirkung	
Service	Geschäftsservice, z. B. E-Mail oder IT-Services, für den das Problem gilt.
Serviceangebot	Besteht aus mindestens einer Servicezusage, die die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verpackungsoptionen des Servicelevels eindeutig festlegt. Mit dem Serviceangebot können Sie verschiedene Funktionen und ihre Leistungsniveaus für einen bestimmten Service abrufen.
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich das Problem bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der das Problem zugewiesen ist. Sie können das Feld **Zuweisungsgruppe** automatisch basierend auf der für das jeweilige Konfigurationselement (CI) verfügbaren Supportgruppe ausfüllen. Wenn das CI keine Supportgruppe hat, wird das Feld mit der Supportgruppe gefüllt, die für Serviceangebote verfügbar ist. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird ausgelöst, wenn Incidents, Probleme oder Change-Anforderungen erstellt oder aktualisiert werden und wenn die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** leer sind. Die folgenden Eigenschaften geben das Feld an, dessen Wert das Feld **Zuweisungsgruppe** füllt: ○ *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name*: Diese Problemeigenschaft gibt an, mit welchem CI-Feld das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird. ○ *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* Diese Problemeigenschaft gibt an, mit welchem Serviceangebot das Feld **Zuweisungsgruppe** gefüllt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Der Standardwert für die Eigenschaften ist für Incidents oder Probleme die Supportgruppe bzw. für Change-Anforderungen die Change-Gruppe. Die Geschäftsregel **Populate Assignment Group based on CI/SO** (Zuweisungsgruppe auf Grundlage von CI/SO füllen) wird als Teil des Entwicklungs-Plugins ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) bereitgestellt und ist nur für Neukunden verfügbar. ○ Wenn Sie kein Upgrade auf Quebec oder höher durchgeführt haben, ist dieses Plugin standardmäßig nicht verfügbar. Sie können eine Hi-Anforderung zur Installation des Plugins einreichen.
Zugewiesen an	Problemkoordinator, dem das Problem zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsregel zutrifft, wird das Problem automatisch dem entsprechenden Benutzer oder der entsprechenden Gruppe zugewiesen.
Notizen	
Arbeitsnotizen	Informative Hinweise zu der am Problem durchgeführten Arbeit.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einem Problem arbeiten

In Service Operations-Arbeitsbereich können Sie Probleme erstellen und aktualisieren, Datensätze mit dem Problem verknüpfen und Problemaufgaben erstellen. Um den Problemlebenszyklus zu verwalten und eine dauerhafte Korrektur anzuwenden, verwenden Sie die klassische (Now Platform) Experience.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, problem_coordinator oder höher (zum Verwalten des Lebenszyklus eines Problems), problem_admin (zum Löschen des Problems)

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem.
   Informationen zum Erstellen eines Problems in Service Operations Workspace finden Sie unter Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
2. Um den Lebenszyklus des Problems zu verwalten, klicken Sie auf **Problem fortsetzen**.
   Sie werden zur Benutzeroberfläche von Now Platform weitergeleitet, wo Sie Statusübergänge vornehmen können. Informationen zu Statusübergängen eines Problems finden Sie unter Lebenszyklus eines Problems.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um eine Problemaufgabe zu erstellen, die dem Problem zugeordnet ist, klicken Sie auf **Problemaufgabe erstellen**.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Problemaufgabe finden Sie unter In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen.
4. Um eine Change-Anforderung aus dem Problem zu erstellen, wenn die Ursache eines Problems eine Änderung Ihrer Infrastruktur oder eines Business Service erfordert, wählen Sie in der Dropdown-Liste neben **Problemaufgabeerstellen die Option Change-Anforderung erstellen aus**.
   Informationen zum Erstellen einer Change-Anforderung finden Sie unter Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.
   Die erstellte Change-Anforderung wird nicht auf der Registerkarte **Korrekturaufgaben** angezeigt.
5. Um eine mit dem Problem verknüpfte Nichtverfügbarkeit zu erstellen, wählen Sie in der Dropdownliste neben **Problemaufgabe erstellen** den Eintrag **Nichtverfügbarkeit erstellen** aus.
6. Wenn Sie sich selbst das Problem zuweisen möchten, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
7. Um das Problem zu löschen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen Sie **Löschen** aus.
8. Um Wissensartikel oder beliebige Datensätze anzuhängen, die zur schnellen Lösung des Problems beitragen, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Agent Assist-Symbol ( ).
   b. Suchen Sie nach einer Ressource und führen Sie die erforderliche Aktion aus.
   Die hier angehängten Wissensartikel werden auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt.
9. Um einen Anhang zu einem Problem hinzuzufügen, klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Anhänge ( ).
10. Um Vorlagen zur Wiederverwendung zu erstellen, klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Vorlagen ( ).

In Service Operations-Arbeitsbereich eine Problemaufgabe erstellen

Wenn Sie ein anderes Team oder einen anderen Service Desk-Mitarbeiter um Hilfe bitten müssen, erstellen Sie eine Problemaufgabe und weisen sie zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder problem_coordinator

Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid — State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), um auf die Problemaufgabe-Typen zuzugreifen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem.
2. Klicken Sie auf der Problemdatensatzseite auf **Problemaufgabe erstellen**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Problemaufgabe erstellen“ den Problemaufgabentyp aus.
   - Ursachenanalyse: Aufgaben, um die Ursache eines Problems zu untersuchen und eine Lösung für das Problem zu finden.
   - Allgemein: Andere Aufgaben als Ursachenanalyse-Aufgaben.

   Informationen zum Erstellen zusätzlicher Aufgabentypen finden Sie unter Aufgabentyp für Problem oder Change in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen neuer Problemaufgaben

Feld	Beschreibung
Problemaufgabe	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Problemaufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Problemaufgabe.
Nummer	[Automatisch generiert]. Nummer, die den Problemaufgaben-Datensatz identifiziert.
Typ	Der Problemaufgabentyp.
Problem	ID-Nummer des Problems, für das die Problemaufgabe erstellt wurde.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Problemaufgaben dem Problem zugeordnet werden müssen. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Status	Für Kunden, die mit einer Version vor Madrid arbeiten, stehen folgende Status zur Verfügung: **Offen**, **Ausstehender Change**, **Known Error** sowie **Geschlossen** oder **Gelöst**. Für Kunden, die mit einer Version ab Madrid arbeiten, wird das neue Statusmodell angewendet, und das Feld **Status** ist schreibgeschützt. Der Feldwert ändert sich, wenn das Problem von einem Status in einen anderen Status übergeht. Die verfügbaren Status sind: **Neu**, **Bewerten**, **Ursachenanalyse**, **Korrektur in Bearbeitung**, **Gelöst** und **Geschlossen**. Informationen zu Statusübergängen einer Problemaufgabe finden Sie unter Lebenszyklus einer Problemaufgabe. **Hinweis:** Um auf den neuen Statusverwaltungsprozess zuzugreifen, aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice — Madrid“ (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Priorität	Wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Problemaufgabe abgeschlossen sein muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Configuration Item	
Konfigurationselement	Configuration Item (CI), auf das sich die Problemaufgabe bezieht. Die CI-Klasse des ausgewählten Configuration Items gibt den Typ des Problems an, z. B. Hardware, Netzwerk oder Datenbank.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Gruppe, der die Problemaufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Problemanalyst, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Notizen	
Arbeitsnotizen (privat)	Informationen über die an der Problemaufgabe durchgeführten Arbeiten.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

In Service Operations-Arbeitsbereich an einer Problemaufgabe arbeiten

In Service Operations-Arbeitsbereich können Sie Problemaufgaben erstellen und aktualisieren. Um den Lebenszyklus einer Problemaufgabe zu verwalten und das zugehörige Problem zu unterstützen, sollten Sie die klassische (Now Platform) Experience verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder problem_task_analyst (zum Ändern des Status oder zum Löschen der Problemaufgabe)

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Problem.
   Weitere Informationen finden Sie unter Problem in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen. Informationen zum Erstellen eines Problems in Service Operations-Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Problemaufgaben** die erforderliche Problemaufgabe.
3. Um den Lebenszyklus der Problemaufgabe zu verwalten, klicken Sie auf **Problemaufgabe fortsetzen**.
   Sie werden zur Benutzeroberfläche von Now Platform weitergeleitet, wo Sie Statusübergänge vornehmen können. Informationen zu Statusübergängen einer Problemaufgabe finden Sie unter Lebenszyklus einer Problemaufgabe.
4. Wenn Sie sich selbst die Problemaufgabe zuweisen möchten, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
5. Um die Problemaufgabe zu löschen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen Sie **Löschen** aus.
6. Um Wissensartikel oder beliebige Datensätze anzuhängen, die zur schnellen Lösung der Problemaufgabe beitragen, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Agent Assist-Symbol ( ).
   b. Suchen Sie nach einer Ressource und führen Sie die erforderliche Aktion aus.
   Die hier angehängten Wissensartikel werden auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Um einen Anhang zu einer Problemaufgabe hinzuzufügen, klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Anhänge ( ).
8. Um Vorlagen zur Wiederverwendung zu erstellen, klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Vorlagensymbol ( ).

Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann dynamische und kontextbezogene Empfehlungen anzeigen und relevante Aktionen ausführen.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Die Funktion Recommended Actions for ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Pro-Paketabonnement ITSM] erwerben.

Hinweis:
Die Best Practice, um die erweiterte Version zu erhalten, besteht darin, das Plugin Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace erkunden.

Empfehlungen sind in mehreren Bereichen für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar.

Empfehlungen aus der Seitenleiste für einen Incident

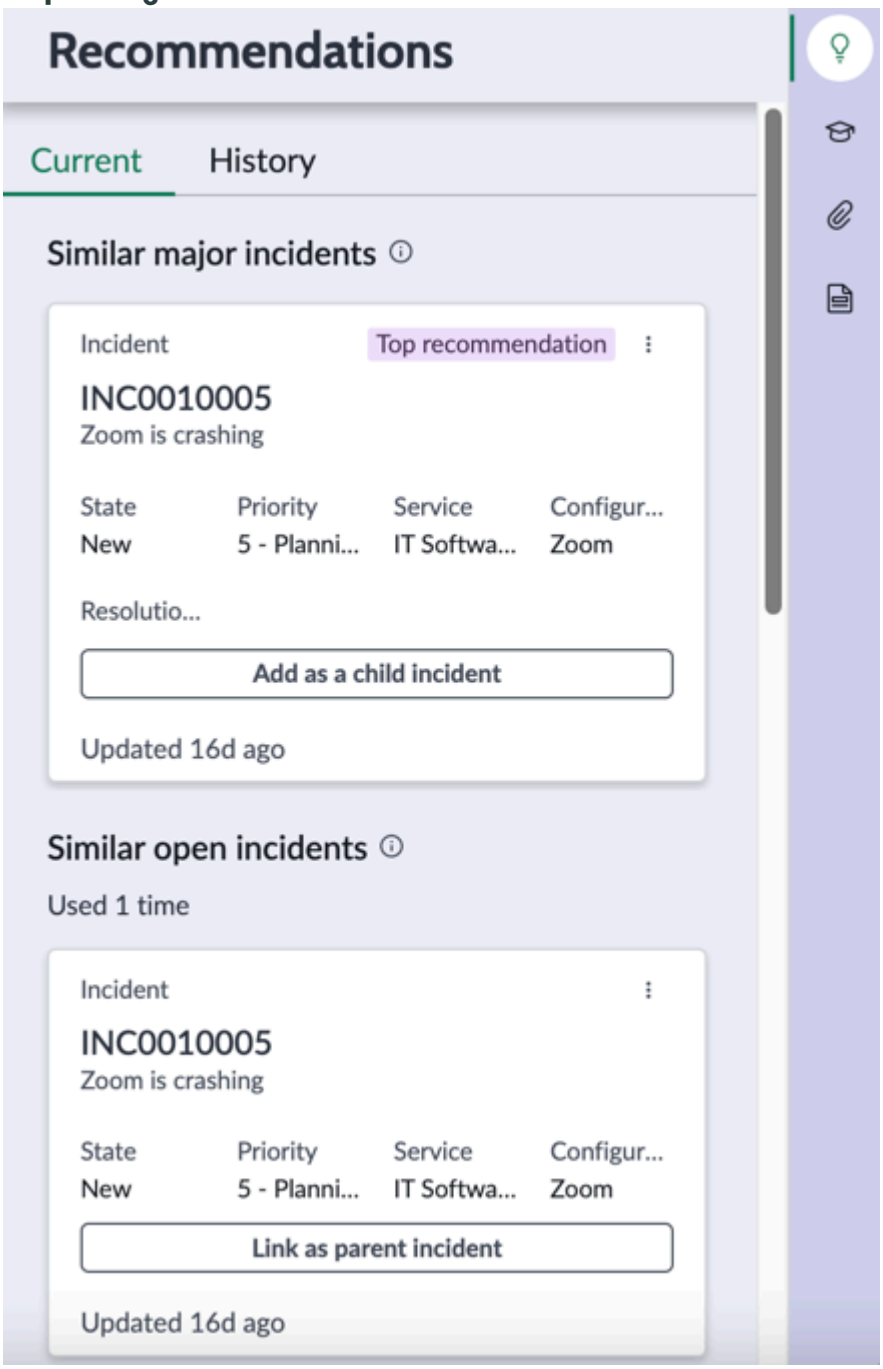
Über die Seitenleiste eines Incidents können Sie auf den Bereich **Empfehlungen** zugreifen, in dem Sie Empfehlungen in einem der folgenden Formate konfigurieren und gruppieren können.

- Datensatzkarte: Es sind relevante Datensatzdetails einer Tabelle und entsprechende Aktionen verfügbar.
- Nachrichtenkarte: Es sind eine von der Empfehlung abgeleitete Nachricht und entsprechende Aktionen verfügbar. Zum Beispiel die Karte **Schwerwiegenden Incident vorschlagen**.

Hinweis:
Alle Karten derselben Empfehlungsregel werden zusammen gruppiert. Beispielsweise werden für die Regel „Ähnliche offene Incidents“ für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich alle relevanten Incidents als Karten unter **Ähnliche offene Incidents** gruppiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen aus der Seitenleiste



Informationen zu verfügbaren Kartengruppen für einen Incident und ihren Abhängigkeiten von Empfehlungsregeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich.

Wenn Sie auf eine Karte oder ihre Datensatznummer klicken, werden auf einer neuen Registerkarte detaillierte Informationen zu dieser Karte und ihren Aktionen angezeigt.

Jede Karte hat eine primäre Aktion und mehrere andere Aktionen. Für jede Aktion, die Sie auf der Karte ausführen, werden die Empfehlungen neu berechnet. Sie können eine Empfehlung verwerfen, wenn sie nicht relevant ist. Wenn Sie auf einer Karte eine primäre Aktion ausführen, wird sie außerdem von der Registerkarte **Aktuell** auf die Registerkarte **Verlauf** verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Basierend auf der Priorität wird die erste Karte der obersten Kartengruppe als oberste Empfehlung oben im Bereich **Empfehlungen** angezeigt.

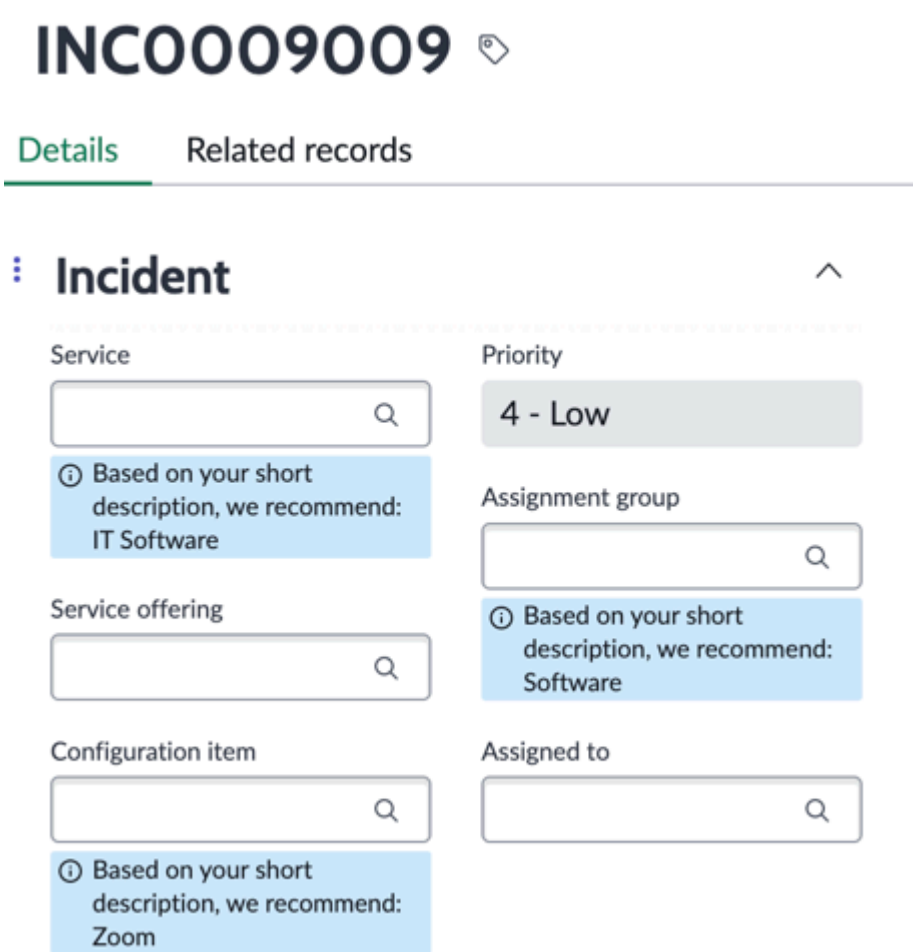
Empfehlungen auf Feldebene für einen Incident

Ein vorhergesagter Wert wird für diese Felder auf der Registerkarte **Details** eines Incidents angezeigt.

- Zuweisungsgruppe
- Konfigurationselement
- Service

Diese Werte werden basierend auf einer Empfehlungsregel für jedes Feld vorhergesagt. Informationen zu diesen Regeln finden Sie unter Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich. Wenn ein Schwellenwert konfiguriert ist, kann der empfohlene Wert als Feldwert gestempelt oder automatisch ausgefüllt werden. Informationen zur entsprechenden Konfiguration finden Sie unter Empfehlungs-Framework für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Empfehlungen auf Feldebene



Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace

In Service Operations-Arbeitsbereicherhalten Sie anleitungsbasierte Empfehlungen oder Empfehlungen auf Feldebene für Incident-Formulare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erhalten Sie leitfadenbasierte Empfehlungen

Erhalten Sie im Seitenbereich umsetzbare Echtzeitempfehlungen, um Kundenprobleme zu beheben und Incidents schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Wichtig:

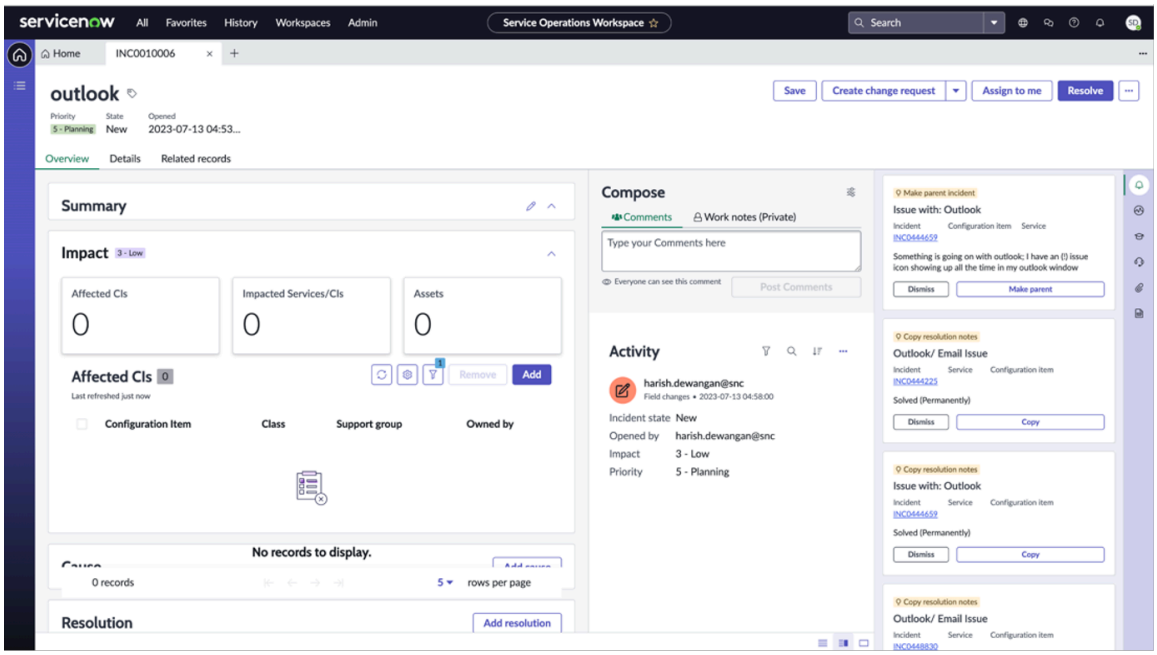
Benutzer, die itil oder sn_incident_write im Basissystem ITSM haben, können die Empfehlungen anzeigen und verwenden. Diese Rollen (itil und sn_incident_write) umfassen auch die folgenden beiden Rollen:

- sn_nb_action.next_best_action_user: Zum Anzeigen der Empfehlung.
- sn_gd_guidance.guidance_user: So verwenden Sie die Empfehlung

Erforderliche Rolle: itil, admin, sn_incident_write

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für den Servicebetrieb.**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für „Recommended Actions“ (Symbol) aus. Abhängig von der eingegebenen Kurzbeschreibung oder Beschreibung werden Empfehlungen angezeigt.



4. Überprüfen Sie die Karten „Recommended Actions“, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Empfehlung zu akzeptieren, wählen Sie die Aktionsschaltfläche auf der Karte aus.
   - Um eine Empfehlung aus dem kontextbezogenen Seitenbereich zu entfernen, wählen Sie auf der Karte **Verwerfen** aus.

Rufen Sie Feldempfehlungen ab

Rufen Sie beim Erstellen oder Aktualisieren von Incidents Incident-Feldempfehlungen in Service Operations-Arbeitsbereich ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

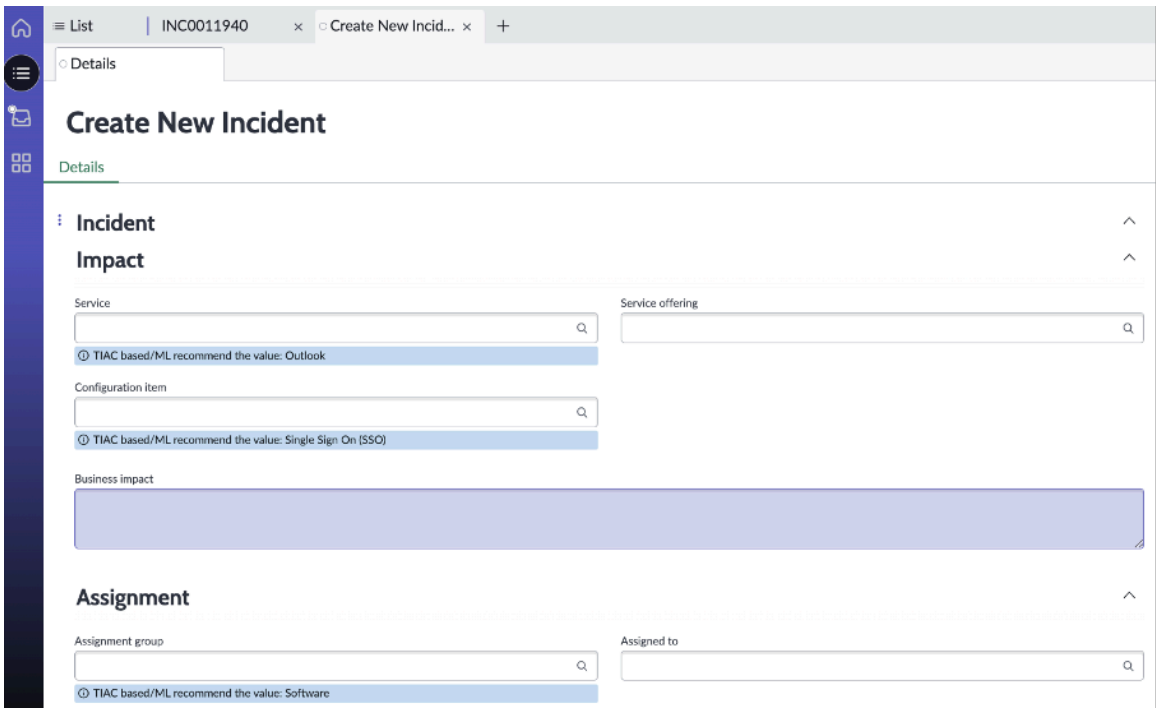
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Feldempfehlungen sind nur in der Anwendung Advanced Recommended Actions for ITSM verfügbar, für die das Pro-Paketabonnement ITSM erforderlich ist.
- Die mit Feldempfehlungen verknüpften Empfehlungen müssen aktiv sein.
- Die Feldempfehlungen müssen in der Recommended Actionskonfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Create a field recommendation in Recommended Actions .

Prozedur

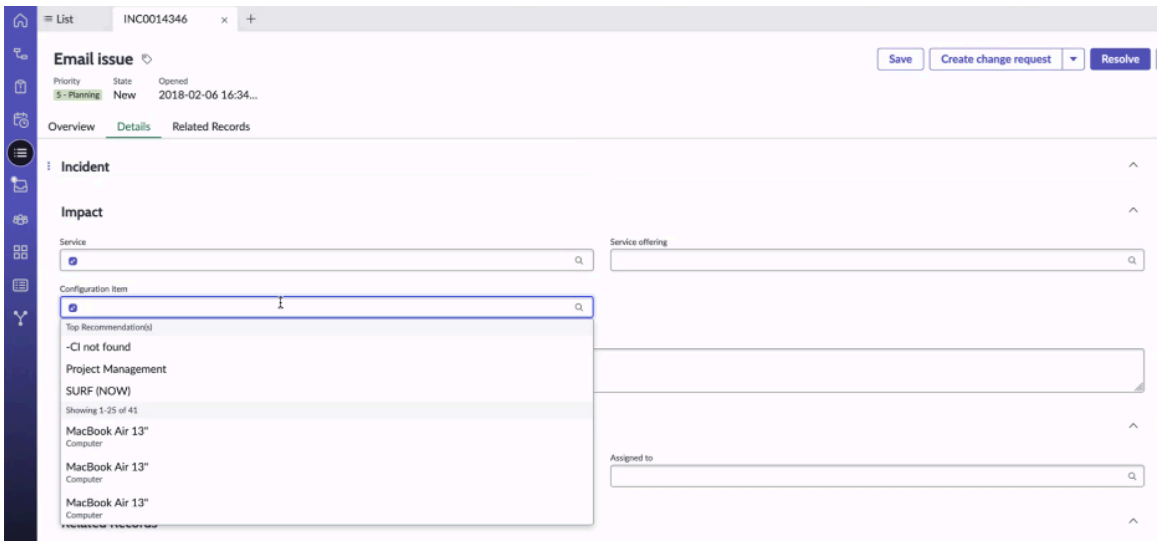
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um mit der Erstellung eines Incidents zu beginnen.
3. Geben Sie in den Feldern **Beschreibung** und **Kurzbeschreibung** eine Beschreibung und eine Kurzbeschreibung für den Incident ein.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Feldempfehlungen abzurufen:
   - Wenn Sie eine Version vor 4.2 verwenden, drücken Sie die Tabulatortaste, um die Feldempfehlungen aufzurufen.

     Die Felder werden basierend auf der in der Empfehlung definierten Ausgabe automatisch ausgefüllt oder empfohlen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie eine Version nach 4.2 verwenden, wählen Sie die erforderlichen Felder aus, um die Feldempfehlungen in der Dropdown-Liste anzuzeigen.



Request Management in Service Operations-Arbeitsbereich

Service Operations-Arbeitsbereich for Request Management integriert die Plattformfunktionalität für Tier-1-Mitarbeiter in eine Schnittstelle mit mehreren Registerkarten, mit der Service Desk-Mitarbeiter mehrere Incidents, Kataloganforderungen und Katalogaufgaben effizient verwalten können.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie in Service Operations-Arbeitsbereich eine Kataloganforderung erstellen, um einen Kataloganforderungs-Flow von einem anderen IT Service Management-Flow aus zu initiieren. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow heraus eine Anforderung erstellen und diese dem Incident zuordnen, um die mit einem Incident verbundenen Anforderungen leichter nachverfolgen zu können und umgekehrt. Sie können auch an Katalogaufgaben arbeiten und den Status der Aufgaben aktualisieren sowie Genehmigungen von Anforderungen und angeforderten Elementen verwalten.

Die Anwendung „Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications“ (sn-sow-itsm-cont), die die Anwendung „Request Management for Service Operations Workspace“ (sn_sow_req) automatisch installiert, sollte für die Request Management-Flows in Service Operations-Arbeitsbereich installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installieren.

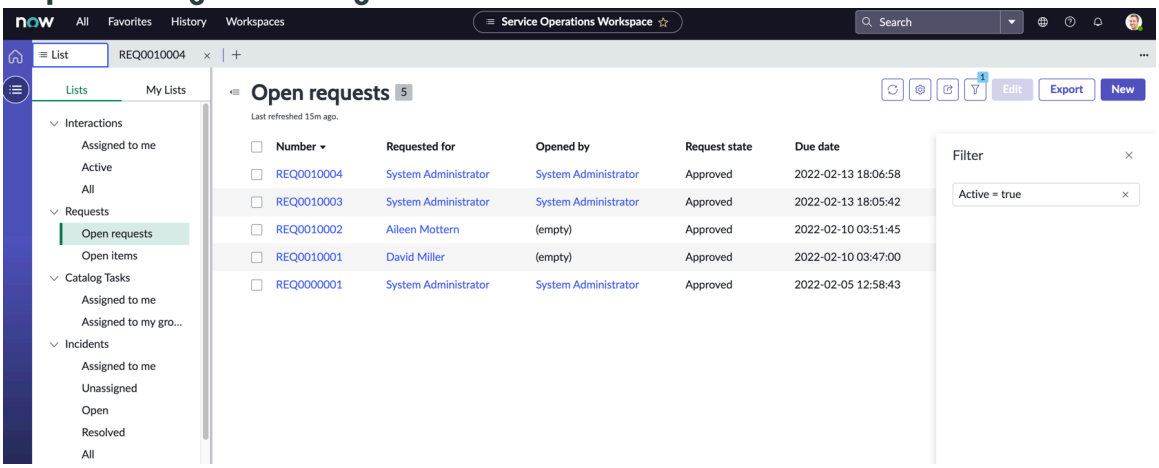
Request Management-Kategorien in Service Operations-Arbeitsbereich

Die folgenden Request Management-Kategorien sind in Service Operations-Arbeitsbereichverfügbar:

- **Anforderung**: Ermöglicht Ihnen das Anzeigen aktiver Anforderungen und angeforderter Elemente.
- **Katalogaufgabe**: Ermöglicht Ihnen das Anzeigen der aktiven Aufgaben, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen sind, und der aktiven Aufgaben, die den Zuweisungsgruppen des aktuellen Benutzers zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Request Management-Kategorien



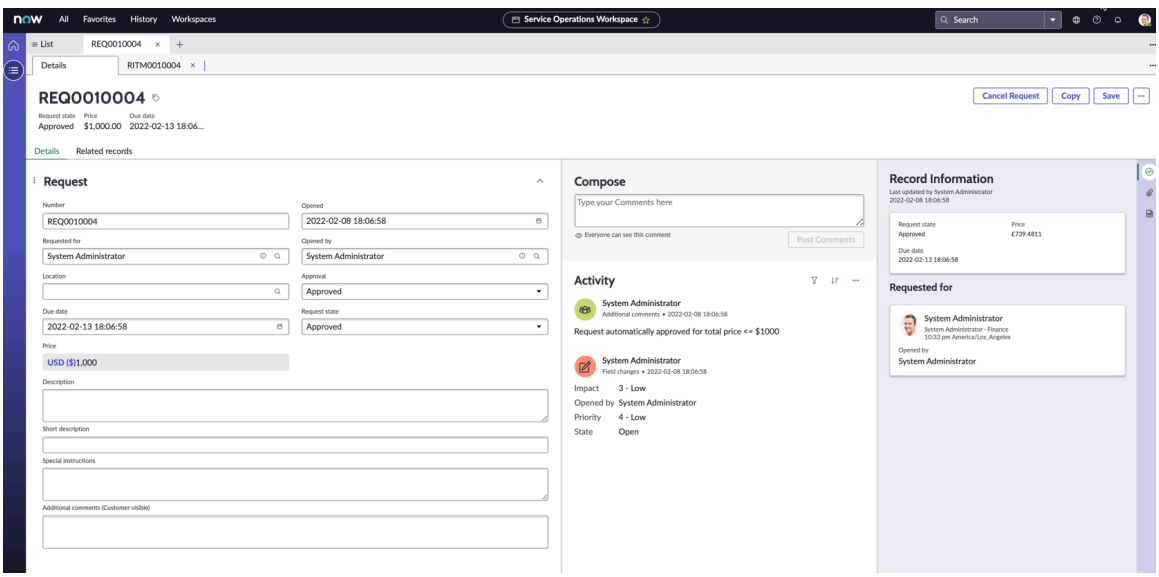
Request Management-Formulare in Service Operations-Arbeitsbereich

Die Formularlayouts, UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Clientskripts, die in den folgenden Request Management-Formularen in der Now Platform-UI verfügbar sind, sind auch in den entsprechenden Service Operations-Arbeitsbereich-Formularen verfügbar.

- Anforderung
- Anforderungselement
- Katalogaufgabe

Anforderungsformular

Sie können das Anforderungsformular in Service Operations-Arbeitsbereich anzeigen und Datensatzinformationen wie Anforderungsstatus, Preis, Fälligkeitsdatum für eine Anforderung, ein angefordertes Element oder eine Aufgabe im Abschnitt „Datensatzinformationen“ nachverfolgen.



Hinweis:
Ein Variableneditor wird als Popup-Fenster für Anforderungselemente und Katalogaufgaben nur dann angezeigt, wenn er in den Plattformformularen enthalten ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Ansicht eines beliebigen Service Operations-Arbeitsbereich-Formulars ändern, indem Sie die Service Operations-Arbeitsbereich-Ansicht im entsprechenden Request Management-Formular in der Now Platform-Benutzeroberfläche anpassen.

Change-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie eine Kataloganforderung in Service Operations-Arbeitsbereich, um einen Kataloganforderungs-Flow von einem anderen IT Service Management-Flow aus zu initiieren. Beispielsweise können Sie aus einem Incident-Flow heraus eine Anforderung erstellen und diese dem Incident zuordnen (und umgekehrt), um die mit einem Incident verbundenen Anforderungen leichter nachverfolgen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
2. Initiieren Sie eine Kataloganforderung von einem Incident oder einem Interaktionsdatensatz aus.
3. Wählen Sie **Jetzt bestellen** aus.
   Der Wert im Feld **Anforderung für** wird standardmäßig in Abhängigkeit davon festgelegt, wo die Anforderung erstellt wird:
   - Wenn die Anforderung aus einem Incident erstellt wird, wird der Wert auf die Person festgelegt, die den Incident aufgerufen hat.
   - Wenn die Anforderung über eine Interaktion gestartet wurde, wird der Wert auf die Person festgelegt, mit der interagiert wird.
4. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Seite „Bestellbestätigung“ im Feld **Lieferinformationen** die Versandadresse an.
5. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Seite „Bestellbestätigung“ im Feld **Spezielle Anweisungen** zusätzliche Informationen an.
6. Wählen Sie **Zur Kasse** aus.
   Die Anforderung wird erstellt und dem übergeordneten Incident zugeordnet.
7. Wählen Sie **Schließen** aus.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie die erstellte Anforderung an, indem Sie **Details anzeigen** auswählen.

ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können eine verbundene Experience für Benutzer in Service Operations-Arbeitsbereich durch ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams erstellen.

Die Zusammenarbeit mit Microsoft Teams ist für die folgenden Aufgabendatensätze in Service Operations-Arbeitsbereich verfügbar.

- Incident
- Problem
- Change
- Anforderung
- Interaktion

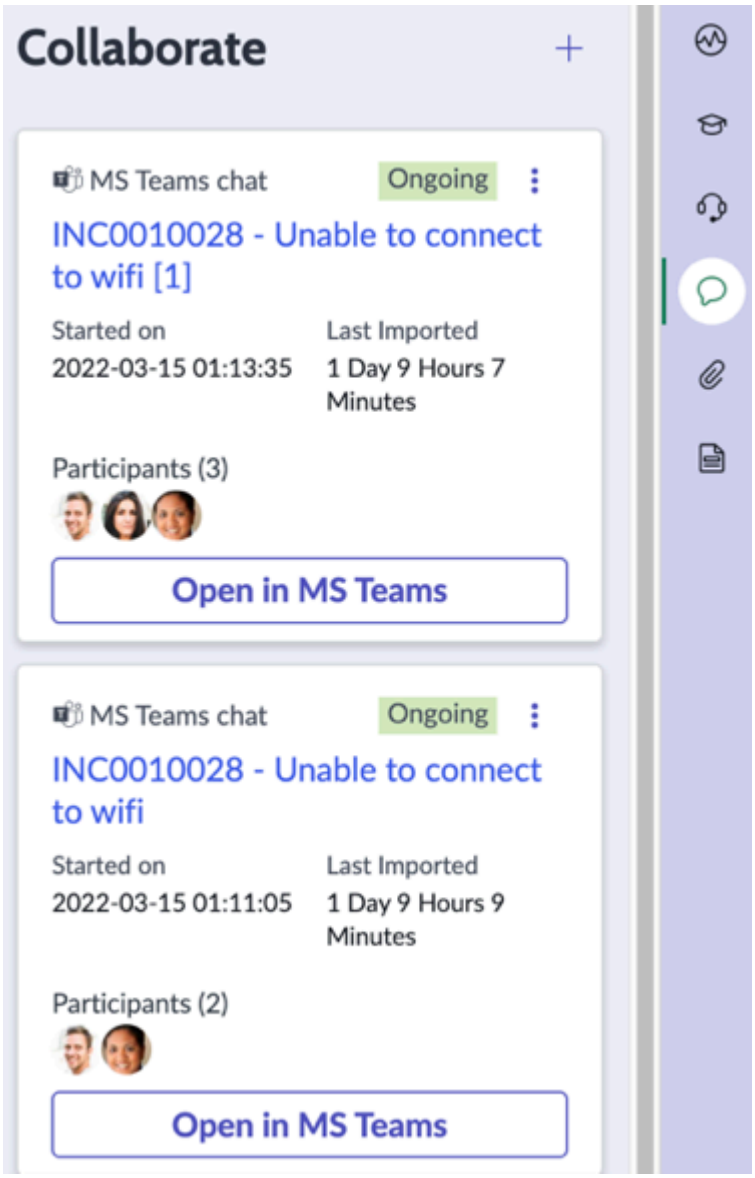
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Bereich **Zusammenarbeit** des Aufgabendatensatzes können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:

- Den Verlauf von Chatunterhaltungen im Zusammenhang mit dem Datensatz anzeigen.
- Eine Chatunterhaltung aus dem Datensatz einleiten.
- Nachrichten aus einer vorhandenen Chatunterhaltung in den Datensatz importieren.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Benutzerpräsenz anzeigen, bevor er den Benutzer kontaktiert. Informationen zur Aktualisierungsdauer für die Benutzerpräsenz in Service Operations-Arbeitsbereich finden Sie unter Aktualisierungsdauer für die Benutzerpräsenz in Service Operations-Arbeitsbereich angeben.

Zusammenarbeitsbereich über die Seitenleiste



Weitere Informationen zu den Integrationen von Service Operations-Arbeitsbereich bis ServiceNow mit Microsoft Teamsfinden Sie unter ServiceNow for Microsoft Teams .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten

Bieten Sie Benutzern eine verbundene Experience, indem Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung von einem Aufgabendatensatz aus starten oder den Chat in den Aufgabendatensatz importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Microsoft Teams-Chatunterhaltung für einen Aufgabendatensatz anzeigen oder importieren, werden die Datensatzdetails im Abschnitt **Details** der Registerkarte **MS Teams-Import** angezeigt. Informationen zum Konfigurieren dieser Details finden Sie unter Aufgabendatensatzinformationen auf der Registerkarte „MS Teams-Import“ konfigurieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, z. B. einen Incident.
2. Klicken Sie in Sidebarauf das Symbol für die Zusammenarbeit ().
3. Um eine Chat-Konversation anzuzeigen, klicken Sie im Chat auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ⋮) und wählen **Chat anzeigen**aus.
4. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um eine Chatunterhaltung zu starten.
   a. Klicken Sie im Bereich „ **Zusammenarbeit** “ auf das Pluszeichen (+)und wählen **Sie Microsoft Teams-Chat starten**aus.
   b. Geben Sie im Dialogfeld „ **Microsoft Teams-Chat starten** “ die Teilnehmer an.
   c. **Wahlweise:** Um weitere Chatoptionen anzugeben, klicken Sie auf **Weitere Chatoptionen anzeigen,** und geben Sie einen Client an.

      (Optional) Sie können die Anwendung Microsoft Teams oder die Webanwendung Microsoft Teams auswählen.
   d. Klicken Sie auf **Chat starten**.
      - Eine Chatunterhaltung wird in Microsoft Teams initiiert.
      - Alle automatischen Chats werden automatisch in den Bereich **Zusammenarbeit** importiert.
5. Um eine Chat-Konversation anzuzeigen, klicken Sie im Chat auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ⋮) und wählen **Chat anzeigen**aus.
6. Um eine Chatunterhaltung zu importieren, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

   Importierte Chats werden im Aktivitätenstrom des Aufgabendatensatzes angezeigt.

Service-Level-Management in Service Operations-Arbeitsbereich

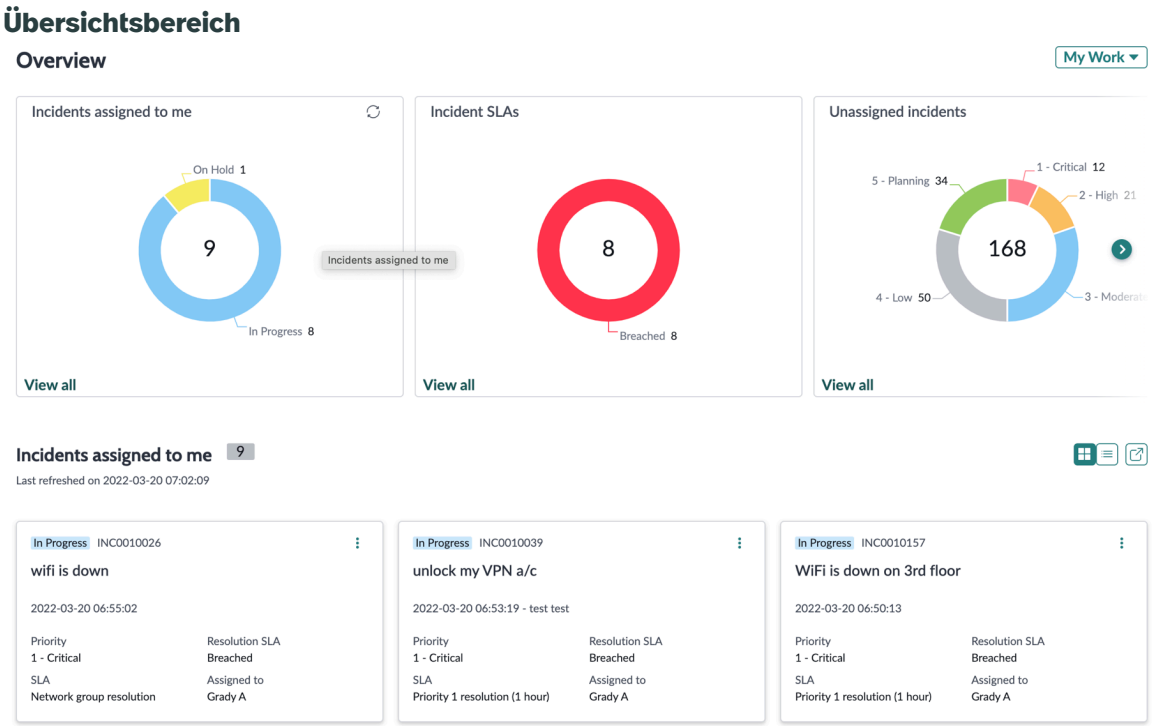
Sie können auf die Informationen der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für einen Incident über die Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite und die Incident-Datensatzseite zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Informationen auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite

Auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite können Sie auf die Karte **Incident-SLAs** klicken, um Incidents nach ihren SLAs gruppiert anzuzeigen. Diese Karte zeigt SLA-Details nur für Incidents an, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind. Informationen zu möglichen Anpassungen für diese Karte finden Sie unter Farbe eines Ringbereichs für Karten der ersten Ebene anpassen.



Informationen zur Überwachung von SLAs finden Sie unter Servicelevel-Vereinbarung (SLA) überwachen.

Informationen zur Servicelevel-Vereinbarung für einen Incident anzeigen

Überwachen Sie Service Level Agreements (SLAs) für Aufgaben, die auf einer Incident-Datensatzseite angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Die folgenden SLA-Timer-Konfigurationen zeigen die Antwort- und die Lösungs-SLA für einen Incident an.

- Reaktion auf Incidents
- Incident-Lösung

Sie sollten SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen für diese Timer-Konfigurationen konfigurieren. Informationen dazu, wie Sie diese Zuordnungen konfigurieren können, finden Sie unter Konfigurieren Sie den SLA-Timer.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Incident-Datensatzseite.

2. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Datensatzinformationen ( ).

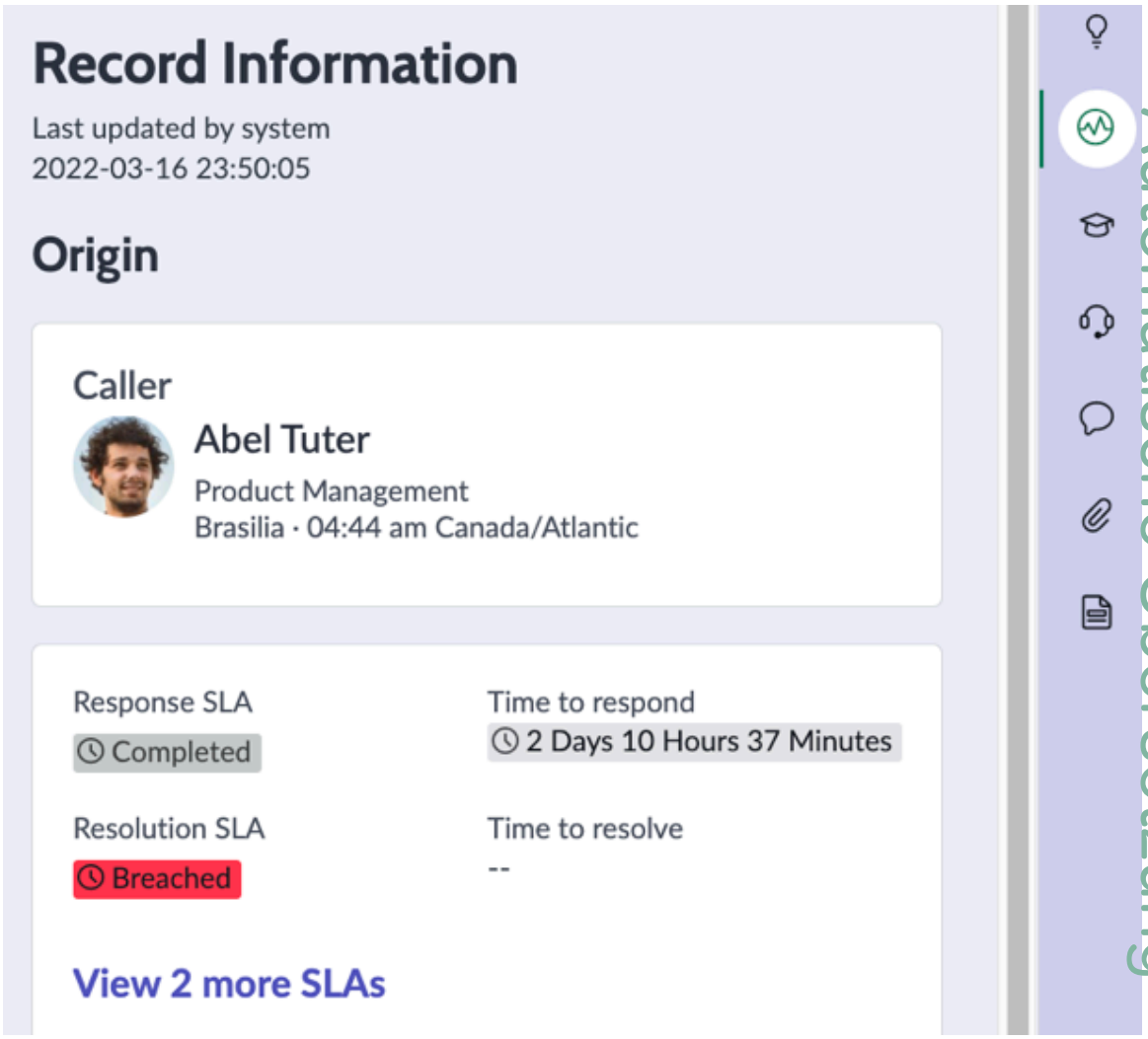
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Antwort- und die Lösungs-SLA werden angezeigt.
- Bei mehreren SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen für die Timer-Konfigurationen „Reaktion auf Incidents“ und „Incident-Lösung“ wird nur ein Antwort- und ein Lösungs-SLA-Datensatz angezeigt, mit Zuordnung zur niedrigsten Rangfolge.
- Nachdem die SLA abgeschlossen ist, wird die Zeit für die Reaktion und die Lösung des Incident angezeigt.

Informationen zum Konfigurieren der Anzeige von SLA-Informationen finden Sie unter Anzeige von Servicelevel-Vereinbarungen für einen Incident anpassen.

SLA-Informationen für einen Incident



Automatische Übersetzung

3. **Wahlweise:** Um alle SLAs im Zusammenhang mit dem Incident anzuzeigen, klicken Sie auf **Weitere SLAs anzeigen**.
   Eine Liste aller Aufgaben-SLAs wird angezeigt.

Walk-Up Experience-Verwaltung in Service Operations-Arbeitsbereich

Verwalten Sie Ihre Walk-up-Interaktionen und Walk-up-Warteschlangen in Service Operations-Arbeitsbereich.

Als Walk-up-Mitarbeiter können Sie Service Operations-Arbeitsbereich verwenden, um Ihre zugewiesenen Walk-up-Interaktionen zu verwalten. Sie können Incidents öffnen, wenn ein Problem nicht am Walk-up-Standort gelöst wird. Sie können auch direkt über den Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Catalog eine Anforderung für Hardware oder Software erstellen, wenn ein Asset nicht im Lager des Walk-up-Standorts verfügbar ist.

Als Walk-up-Mitarbeiter können Sie die folgenden Aktivitäten ausführen.

- Greifen Sie auf den persönlichen Posteingang zu, um Walk-up-Kanalzuweisungen anzuzeigen.
- An parallelen oder mehreren Interaktionen gleichzeitig arbeiten
- Interaktionen zu Incidents oder Anforderungen hochstufen
- Rufen Sie nach dem Zufallsprinzip eine Walk-up-Interaktion nach dem Zufallsprinzip aus der Warteschlange ab und bearbeiten Sie sie.
- Agent Assist verwenden, um die Erfüllung zu beschleunigen
- Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Walk-up-Interaktionen, geplanten und bevorstehenden Termine, Walk-up-Standorte und Kioske an.
- Verfügbare Assets anzeigen und Anforderungen aus einem lokalen Lager erfüllen
- Incidents und Anforderungen bei Bedarf erstellen
- Weisen Sie Walk-up-Interaktionen bei Bedarf neu zu, übertragen Sie sie und modifizieren Sie sie.

Walk-Up Experience-Listen

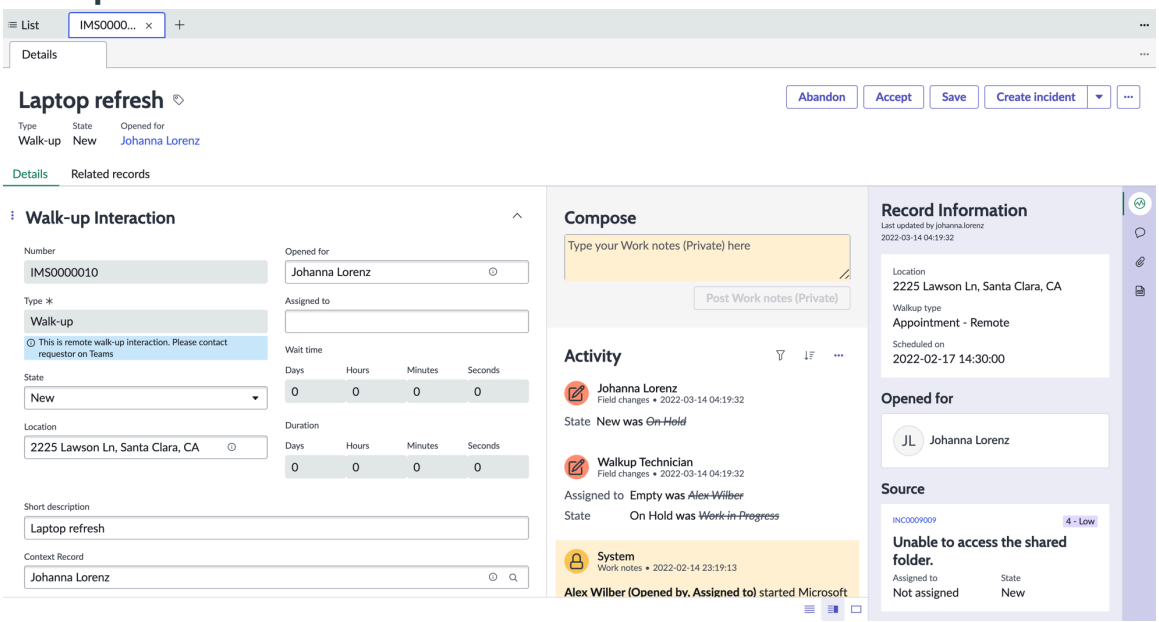
Listenelement	Beschreibung
Meine Lager	Lager und Assets, die den Ihnen zugewiesenen Walk-up-Standorten zugeordnet sind.
Walk-up-Standorte	Walk-up-Standorte, die Ihnen zugewiesen sind.
Standortkioske	Verfügbare Kioske an einem Walk-up-Standort. Wählen Sie einen Kiosk zum Einchecken aus.
Meine zugewiesenen Walk-ups	Walk-up-Interaktionen, die Ihnen zur Lösung oder Erfüllung von Anforderungen zugewiesen sind. Diese Interaktionen befinden sich im Status „In Bearbeitung“.
Offen – Nicht zugewiesen	Liste aller offenen und nicht zugewiesenen Walk-up-Interaktionen für Ihre Standorte. Diese Interaktionen befinden sich im Status „Neu“, „In der Warteschlange“ oder „In Bearbeitung“.
Geschlossene Walk-ups	Alle geschlossenen Walk-up-Interaktionen. Geschlossene Interaktionen haben entweder den Status „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen verworfen“.
Termine	Alle bevorstehenden Walk-up-Termine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Walk-up-Interaktion in Service Operations-Arbeitsbereich erkunden

Erkunden Sie die verschiedenen Abschnitte einer Walk-up-Zuweisung.

Walk-up-Interaktionsdatensatz



Registerkarte „Details“

Zeigen Sie Details einer Walk-up-Interaktion an.

- Walk-up-Interaktion: Zeigen Sie Details der Walk-up-Interaktion an, z. B. Nummer, Status, Walk-up-Standort und Grund für den Walk-up-Besuch.
- Verfassen: Schreiben Sie Arbeitsnotizen für sich selbst.
- Aktivität: Zeigen Sie die für diesen Datensatz ausgeführten Aktivitäten an.
- Datensatzinformationen: Zeigen Sie Informationen zum Termin an.
- Geöffnet für: Zeigen Sie die Informationen der anfordernden Person an.
- Quelle: Zeigen Sie die Quelle des Walk-up-Interaktionsdatensatzes an.

Hinweis:
Der Abschnitt „Quelle“ wird nur angezeigt, wenn ein Walk-up-Termin durch einen Incident erstellt wird. Weitere Details finden Sie unter Termin über Incident erstellen.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“

Zeigen Sie Details der zugehörigen Datensätze an.

- Verwandte Aufgaben
- Aufgaben des Anwenders

An Walk-up-Interaktion in Service Operations Workspace arbeiten

Verwalten Sie Ihre Walk-up-Termine in Service Operations Workspace.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Seitenleiste **Posteingang** aus.
3. Legen Sie Ihren Status als **Verfügbar** fest.
   Eine Walk-up-Interaktionsaufgabe wird automatisch in Ihren Posteingang verschoben, wenn Ihnen noch keine Walk-up-Interaktionen zugewiesen sind.
4. Wählen Sie **Akzeptieren** aus.
5. Wählen Sie auf der Detailseite eine der folgenden Optionen aus.

6. Wenn Ihnen bereits Interaktionen zugewiesen sind, navigieren Sie zu **Lists** > **Walk-Up** > **Meine zugewiesenen Walk-ups**.
7. Wählen Sie in der Walk-up-Liste **Location Kiosk** (Standort – Kiosk) aus.
8. Wählen Sie in der Liste einen Kiosk aus, der dem Standort zugewiesen ist.
9. Wählen Sie auf der Seite **Walk-up-Standort – Kiosk** die Option **Einchecken** aus.

   Hinweis:
   Walk-up-Standortkioske werden nur angezeigt, wenn die Option „Kiosk anzeigen“ aktiviert ist.

10. Wählen Sie auf der Seite **Meine zugewiesenen Walk-ups** die Ihnen zugewiesene Walk-up-Interaktion aus.
11. Nachdem Sie die Anforderung erfüllt oder gelöst haben, legen Sie den Status der Walk-up-Interaktion auf **Geschlossen – vollständig** fest.

Termin über Incident erstellen

Planen Sie einen Termin im Namen einer anfordernden Person über einen Incident-Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
2. Wählen Sie unter **Incidents** die Option **Offen** oder **Mir zugewiesen** aus.
3. Wählen Sie den Incident aus, für den Sie einen Termin planen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Option **Walk-up-Termin buchen** aus.
6. Geben Sie im Fenster Walk-up-Terminbuchung die erforderlichen Details ein, um im Namen der anfordernden Person einen Termin zu buchen.
7. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

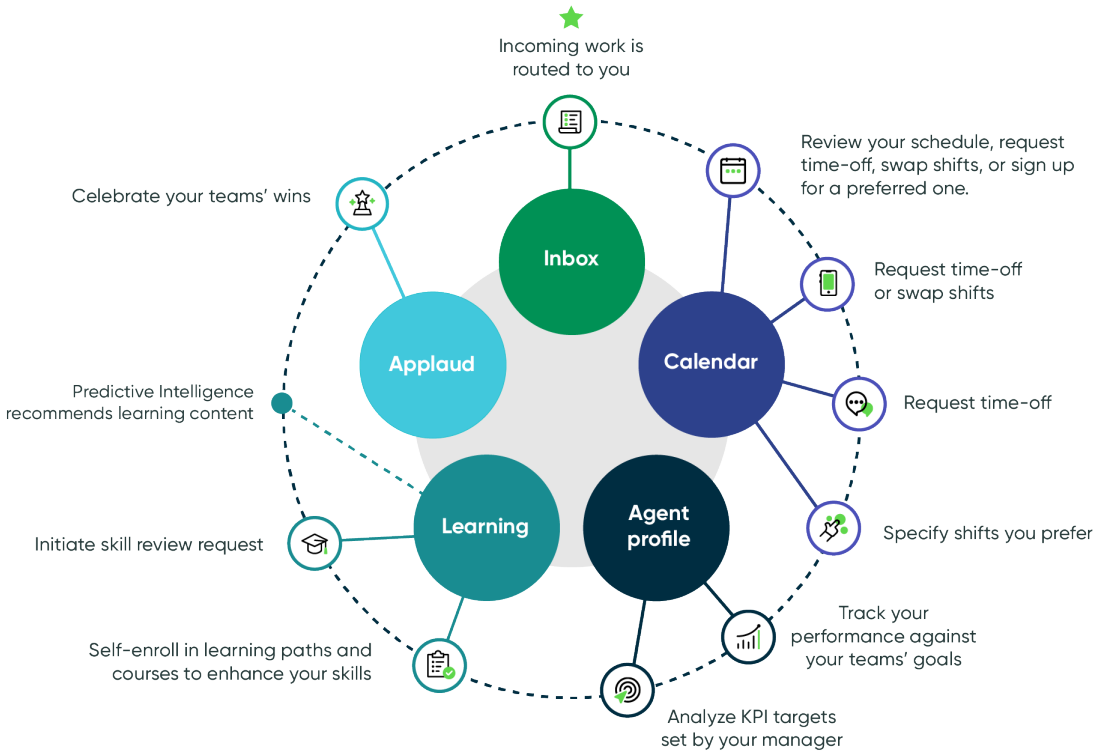
Ergebnisse

- Ein Walk-up-Termindatensatz wird erstellt.
- Die Option **Walk-up-Termin** wird auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** für diesen Incident angezeigt. Sie können alle Walk-up-Termine im Zusammenhang mit dem Incident anzeigen.
- Die anfordernde Person wird über den Termin benachrichtigt. Die anfordernde Person kann den auf der Homepage erstellten Termin auch unter dem Widget Meine aktiven Artikel anzeigen.

Personaloptimierung für ITSM im Service Operations-Arbeitsbereich

Verwalten Sie Ihren Zeitplan mit der Personaloptimierung für ITSM-Zeitplanung in Service Operations-Arbeitsbereich. Verwenden Sie Coaching, um zugewiesene Schulungen zu durchlaufen und abzuschließen.

Die folgende Abbildung zeigt den Agent-Workflow zwischen den verschiedenen Modulen in Personaloptimierung für ITSM.



Überwachen Sie die von Ihrem Manager festgelegten Ziele, zeigen Sie Lernaufgaben an, die Sie abschließen müssen, und verfolgen Sie bevorstehende Elemente auf der Service Operations-Arbeitsbereich-Zielseite. Weitere Informationen finden Sie unter Service Operations Workspace-Zielseite.

Profil in Service Operations-Arbeitsbereich aufrufen

Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus Ihrer Arbeit, indem Sie in Service Operations-Arbeitsbereich auf Ihr Profil zugreifen. Sie können nachverfolgen, wie viele Fälle und Interaktionen Sie geschlossen haben und wie viele Sie gerade bearbeiten. Sie können auch die Rollen und Gruppen, denen Sie angehören, und Informationen zu Ihrem Manager und Ihren Teamkollegen anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Greifen Sie auf Ihr Profil zu, um beispielsweise folgende Informationen zu analysieren:

- Leistungskennzahlen, die für Sie am wichtigsten sind, und Performance Analytics-Ziele, die Ihr Manager für Sie festgelegt hat. Informationen zu Performance Analyticsfinden Sie unter Performance Analytics-Ziele .
- Ausstehende Schulungen, die Ihnen zugewiesen wurden, und deren Fälligkeit
- Ihnen zugewiesenen Servicekanäle und deren aktuelle Nutzung
- Kompetenzen und Kompetenzniveaus, die Sie derzeit verwenden, sowie Kompetenzlücken, die Sie beheben möchten
- Bevorstehender bezahlter Urlaub.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.

   Wenn Sie auf das Startseitensymbol ( ) klicken, können Sie den Status Ihrer Arbeit, die Organisationsleistung, den aktuellen Status von Incidents und nicht zugewiesene Incidents auf der Service Operations Workspace-Zielseite anzeigen.

2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

Service Operations-Arbeitsbereich – Zeitplanung

Verwalten Sie Ihren Zeitplan mit Service Operations-Arbeitsbereich.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie das Service Operations Workspace-Dashboard verwenden, um Events wie Schulungen und Auszeiten anzuzeigen, die sich auf die Schichten des Service Desk-Mitarbeiters beziehen, oder wie viele Arbeitsschichten Sie am aktuellen Tag und am Tag nach dem aktuellen Tag haben.

Hinweis:
Wenn Sie einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag am Tag nach dem aktuellen Tag haben, wird im Abschnitt **Bevorstehend** in der Liste **Heute** angezeigt, dass Sie am nächsten Tag einen bevorstehenden bezahlten Urlaubstag haben. Wenn Sie am aktuellen Tag bezahlten Urlaub haben, wird in dieser Liste nicht angezeigt, dass Sie einen bezahlten Urlaubstag haben.

Zeitpläne mit Service Operations-Arbeitsbereich verwalten

Über den Kalender in Service Operations-Arbeitsbereichkönnen Sie in Ihrem Zeitplan nachschlagen, ein Event mit einem benutzerdefinierten Event-Typ erstellen, die Abwesenheit für eine Bereitschafts- oder Arbeitsschicht beantragen oder mit Kollegen die Arbeitsschicht tauschen.

Vorbereitungen

- Wenn Ihr Systemadministrator die Systemeigenschaft `sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break` aktiviert hat, können Sie die Start- und Endzeit Ihrer Pause in einer Schichtspanne bearbeiten.
- Wenn Ihr Systemadministrator die Systemeigenschaft `sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break` aktiviert hat, können Sie Ihre Pausenzeit in einer Schichtspanne hinzufügen oder entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die von einem Kollegen angefragte Schicht übernehmen können, erteilen Sie Ihre Zustimmung zu dem Tausch. Wenn Sie eine Abwesenheit für eine Bereitschaftsschicht beantragen, können Sie auch einen Mitarbeiter vorschlagen, der die Schicht übernimmt.
Sie können Service Desk-Mitarbeiter im Teamkalender auch nach Teammitglied, Standort, Kompetenzen, Schichtplan oder Ereignissen filtern.

Sie können:

- Tauschen Sie Schichten mit Service Desk-Mitarbeitern, die sich in Ihrer Zuweisungsgruppe befinden.
- Fügen Sie den Event-Typen „Meeting“ oder „Schulung“ Teilnehmer hinzu.
- Bearbeiten oder löschen Sie Besprechungs- oder Schulungsereignistypen, die Sie erstellt haben.
- Bearbeiten oder löschen Sie Arbeitsereignistypen, wenn Sie als angemeldeter Benutzer angemeldet sind und das Ereignis Ihnen zugewiesen wurde.

Hinweis:
Wenn Sie ein Event vom Typ „Meeting“ oder „Schulung“ erstellen, ist der angemeldete Benutzer immer Teil der Teilnehmerliste und kann nicht entfernt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“.
   Rufen Sie den Zeitplan auf:
   - Zeigen Sie Ihren Zeitplan an, indem Sie auf die Registerkarte **Mein Kalender** klicken. Verwenden Sie dann die  , um den Zeitplan auszuwählen, den Sie nach Tag, Woche oder Monat anzeigen möchten.
   - Zeigen Sie den Zeitplan eines anderen Service Desk-Mitarbeiters an, indem Sie auf die Registerkarte **Teamkalender** klicken. Klicken Sie dann auf den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters, um die Arbeits- und Pausenzeiten dieses Mitarbeiters anzuzeigen.

   Hinweis:
   Sie können den Zeitplan für die primäre Zuweisungsgruppe und die Rufbereitschaftsgruppe anzeigen, der Sie angehören.

3. Erstellen Sie ein Ereignis mit einem benutzerdefinierten Ereignistyp.
   Sie können Events von benutzerdefinierten Event-Typen erstellen, bearbeiten oder löschen, die Ihr Systemadministrator für den Agent-Zugriff aktiviert hat.
   a. Klicken Sie auf **Neu**, und wählen Sie den Namen des benutzerdefinierten Event-Typs aus.
   b. Füllen Sie im Formular für benutzerdefinierte Event-Typen die erforderlichen Felder aus.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Um das Event zu bearbeiten, wählen Sie das Event und dann das Bearbeitungssymbol () aus, um die erforderlichen Änderungen vorzunehmen und das Event zu speichern. Um sie zu löschen, wählen Sie das Löschsymbol.
4. Erstellen Sie eine Anfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können in der Anforderung von arbeitsfreier Zeit die Funktion **Verfassen** verwenden, um mit Ihrem Vorgesetzten zu kommunizieren.
- Sie können in der Schichttauschanforderung die Funktion **Verfassen** verwenden, um mit Ihren Mitarbeitern zu kommunizieren.

Aufgabe	Aktion
Schichttausch anfragen	Erstellen Sie einen Schichttausch oder tauschen Sie, indem Sie eine Schicht auswählen. So erstellen Sie einen Schichttausch: **a.** Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie **Shift Swap** (Schichttausch) aus. **b.** Geben Sie die Detailinformationen zur anfordernden Person ein. Ihr Name wird automatisch im Feld **Anforderer** eingetragen. **i.** Wählen Sie im Feld **Datum** das Datum aus, für das Sie die Schicht tauschen möchten. **ii.** Wählen Sie im Feld **Schicht** die zu tauschende Schicht aus. Wenn Sie nur eine Schicht für das ausgewählte Datum haben, ist dieses Feld automatisch ausgefüllt. **c.** Füllen Sie die Detailinformationen für den Service Desk-Mitarbeiter aus, mit dem Sie die Schicht tauschen möchten. **i.** Wählen Sie im Feld **Agent** den Namen des Außendienstmitarbeiters aus. **ii.** Wählen Sie im Feld **Datum** das Datum aus, für das Sie die Schicht tauschen möchten. **iii.** Wählen Sie im Feld **Schicht** die zu tauschende Schicht aus. Wenn Sie nur eine Schicht für das ausgewählte Datum haben, ist dieses Feld automatisch ausgefüllt. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**. So tauschen Sie durch Auswählen einer Schicht: **a.** Wählen Sie eine Schicht im Kalender aus, und klicken Sie auf das Schichttausch-Symbol. **b.** Wählen Sie im Schichtmenü für Ihre Schicht die Schicht aus, die Sie mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter tauschen möchten. Diese Informationen werden automatisch gefüllt, wenn Sie die Anforderung über das Schichtwechsel-Symbol öffnen. **c.** Wählen Sie im Feld **Service Desk-Mitarbeiter** für die angeforderte Schicht den Service Desk-Mitarbeiter aus, mit dem Sie tauschen möchten. **d.** Wählen Sie im Schichtmenü für die angeforderte Schicht die Schicht des Service Desk-Mitarbeiters aus, mit dem Sie tauschen möchten. **e.** Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
Abwesenheit für eine Arbeitsschicht beantragen	Erstellen Sie einen neuen Abwesenheitsantrag, oder wählen Sie eine Arbeitsschicht aus, für die Sie eine Abwesenheit beantragen möchten. So erstellen Sie einen neuen Ruhezeitantrag: **a.** Klicken Sie auf **Neu**, und wählen Sie **Abwesenheit**. **b.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie Ihre Abwesenheit beginnen möchten. **c.** Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Abwesenheit beenden möchten. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**. So erstellen Sie einen Antrag aus einer Arbeitsschicht: **a.** Wählen Sie die Arbeitsschicht im Kalender aus, für die Sie eine Abwesenheit beantragen möchten, und klicken Sie auf das Symbol „Abwesenheit beantragen“ ( ). Startdatum und Startzeit sowie Enddatum und Endzeit werden automatisch eingetragen. **b.** Geben Sie in das Feld **Titel** einen Namen für die Arbeitsschicht ein. **c.** Geben Sie im Feld „Beschreibung“ einen Grund für den Abwesenheitsantrag ein. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**. **Hinweis:** ◦ Um eine Arbeitsschicht zu bearbeiten, wählen Sie den Schichtbereich aus, für den Sie die Pausenzeit bearbeiten möchten. Wählen Sie dann in der Arbeitsschicht das Bearbeitungssymbol ( ), bearbeiten Sie die gewünschten Pausenzeiten, und klicken Sie auf **Speichern**. ◦ Wenn Sie Ihren Urlaubsantrag bearbeiten, nachdem Sie ihn gesendet haben, ändert sich der Antrag in den Status **Angefordert**.
Abwesenheit für eine Bereitschaftsschicht beantragen	Erstellen Sie eine neue Anforderung für arbeitsfreie Zeit bei der Rufbereitschaft oder wählen Sie eine Arbeitsschicht aus, für die Sie arbeitsfreie Zeit beantragen möchten. **Hinweis:** Die Voreinstellungen für die Genehmigung von bezahltem Urlaub werden für jede Bereitschaftsgruppe vom Administrator festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für eine Benutzergruppe konfigurieren. Die Eigenschaft `com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required` muss auf `true` festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für On-Call Scheduling. So erstellen Sie einen neuen Antrag:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	a. Klicken Sie auf **Neu** und wählen Sie die Option **On Call Time Off** (Abwesenheit von Rufbereitschaft) aus. **b.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie Ihre Abwesenheit beginnen möchten. **c.** Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Abwesenheit beenden möchten. **d.** Wählen Sie im Feld **Gruppe** die Gruppe des Service Desk-Mitarbeiters aus, den Sie als Ersatz vorschlagen. **e.** Wählen Sie im Feld **Vorgeschlagene Abdeckung** den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus, der die Schicht übernehmen kann. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**. So erstellen Sie einen Antrag von einer Rufbereitschaftsschicht aus: **a.** Wählen Sie im Kalender eine Bereitschaftsschicht aus, für die Sie eine Abwesenheit beantragen möchten. **b.** Klicken Sie auf das Symbol „Abwesenheit beantragen“ ( ). Startdatum und Startzeit, Enddatum und Endzeit sowie die Gruppe werden automatisch eingetragen. **c.** Wählen Sie im Feld **Vorgeschlagene Abdeckung** den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus, der die Schicht übernehmen kann. **d.** Beantragen Sie die Abwesenheiten. **e.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Schichttauschanfrage wird in die Genehmigungswarteschlange des Service Desk-Mitarbeiters verschoben, mit dem Sie den Tausch angefordert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Schichttausch genehmigen oder ablehnen

Der Antrag auf Auszeit wird in die Genehmigungswarteschlange Ihres Vorgesetzten verschoben. Weitere Informationen zu Genehmigungen finden Sie unter Zeitplan Ihrer Teams nachverfolgen und verwalten

Schichttausch in Service Operations Workspace genehmigen oder ablehnen

Sie können einen von Ihrem Kollegen angefragten Schichttausch genehmigen, wenn Sie für den betreffenden Zeitraum verfügbar sind. Sie können ihn ablehnen, wenn Sie in dieser Zeit nicht arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Zeitplan“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichtgenehmigungen**.
4. Wählen Sie die Anfrage aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
5. Sehen Sie sich die Detailinformationen zu dem angefragten Schichttausch an, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um die Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Wenn Sie einen Schichttausch genehmigen, verschiebt die Anwendung die Anfrage in die Genehmigungswarteschlange Ihres Vorgesetzten. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan Ihrer Teams nachverfolgen und verwalten.

Mithilfe von ITSM Virtual Agent Abwesenheit anfragen

Automatisieren Sie Abwesenheitsanträge mit ITSM Virtual Agent. Geben Sie in den Chatbot Stichwörter ein, um Ihre Anfrage zu erstellen und zu senden, die dann automatisch zur Genehmigung an Ihren Manager weitergeleitet wird. Sie können Abwesenheitsanträge auch mithilfe von Natural Language Understanding stellen.

Vorbereitungen

Das Plugin „ITSM Virtual Agent Conversation Topics“ (com.snc.itsm.virtualagent) muss aktiviert sein.

Hinweis:
Um Schichten und Zeitpläne zu durchsuchen, müssen Sie das Textverzeichnis für die Tabelle „Thema“ [sys_cs_topic] generieren, bevor Sie ITSM Virtual Agent für Abwesenheitsanträge verwenden können.

Bevor Sie Natural Language Understanding für Abwesenheitsanträge verwenden können, muss das NLU-Modell für Urlaubsanträge trainiert und veröffentlicht werden.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Serviceportal-Homepage**.
2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol.
3. Führen Sie im Chatfenster einen der folgenden Schritte aus, um die Anforderung zu erstellen:
   - Wenn Sie Stichwörter verwenden möchten, geben Sie *`Abwesenheit`*, *`Urlaub`* oder ähnliche Stichwörter ein.
   - Um Natural Language Understandingzu verwenden, geben Sie eine Äußerung ein.
4. Wählen Sie das Thema „Anforderung von arbeitsfreier Zeit“ aus.
   Der Kalender wird mit der Meldung „When do you want to start your time off?“ (Wann soll Ihre Abwesenheit beginnen?) angezeigt.
5. Wählen Sie Startdatum und die Startzeit für Ihren Abwesenheitsantrag aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
   Der Kalender wird mit der Meldung „When do you want to end your time off?“ (Wann möchten Sie Ihre Abwesenheit beenden?) angezeigt.
6. Wählen Sie das Enddatum und die Endzeit für Ihren Abwesenheitsantrag aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.
   Die Meldung „Would you like to enter the reason for your time off?“ (Möchten Sie den Grund für Ihre Abwesenheit eingeben?) wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Ja**, geben Sie den Grund für die geplante Abwesenheit ein, und bestätigen Sie Ihre **Eingabe**.
   Die Meldung „Your time-off request has been submitted and is in your manager's approval queue“ (Der Abwesenheitsantrag wurde eingereicht und befindet sich in der Genehmigungswarteschlange Ihres Vorgesetzten) wird angezeigt.
8. Sie können den übermittelten Antrag in Ihrem Kalender sehen, indem Sie auf **Übermittelte Anforderung (Anforderungsnummer) anzeigen** klicken.

In Service Operations-Arbeitsbereich für Arbeitsschicht einstempeln oder ausstempeln

Mit Service Operations-Arbeitsbereich können Sie sich für Arbeitsschichten ein- und ausstempeln. Sie können Detailinformationen wie Anwesenheitszeiten und Arbeitszeitzusammenfassungen nachverfolgen, um zu erfahren, wie genau Sie Ihre Zeitpläne einhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Einstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich anmelden oder Ihren Status in Service Operations-Arbeitsbereich auf **Verfügbar** setzen. Das Ausstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich von Service Operations-Arbeitsbereich abmelden oder Ihren Status auf **Offline** oder **Pause** setzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Posteingangssymbol ( ).
   - Um sich für eine Schicht einzustempeln, setzen Sie Ihren Status auf **Verfügbar**.
   - Um sich für eine Schicht auszustempeln, setzen Sie Ihren Status auf **Offline** oder **Pause**.

Ergebnisse
Sie können Ihre Anwesenheitszeiten und deren Einhaltung in den Listen **Listen** > **Zeitplaneinhaltung** > **Anwesenheitszeit** und **Arbeitszeitzusammenfassung** anzeigen.

Für bevorzugte Schichten anmelden

Geben Sie eine oder mehrere Schichten in einem Zeitplan an, für die Sie sich anmelden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benachrichtigungen erhalten, wenn Ihr Vorgesetzter einen Zeitplan für die Anmeldung zur Verfügung stellt. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der Zeitplan, der für die Anmeldung geöffnet ist, am aktuellen Tag fällig ist oder bald fällig ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplan-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Sign up shifts (Schichtanmeldung)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Stichwörter verwenden, um die Zeitpläne zu durchsuchen und alle Zeitpläne mit aktiven Schichten für Ihre Zuweisungsgruppen anzuzeigen, für die Sie sich anmelden können. Verwenden Sie die Paginierung, um durch alle verfügbaren Zeitpläne zu scrollen.

Der aktuelle Status jedes Zeitplans wird auf jeder Karte als Hervorhebung angezeigt. Die folgende Tabelle beschreibt den hervorgehobenen Wert.

Hervorgehobener Wert	Beschreibung
Verfügbar	Schichten für den Zeitplan sind für die Anmeldung verfügbar.
Entwurf	Schichten, die Sie für die Anmeldung in Betracht gezogen, den Anmeldungsprozess jedoch nicht abgeschlossen haben.
Abgeschlossen	Eine oder mehrere bevorzugte Schichten innerhalb des Zeitplans wurden übermittelt.
Unvollständig abgeschlossen	Der Zeitplan enthält derzeit keine Schichten, für die Sie sich anmelden könnten.
Vollständig abgeschlossen	Der Zeitplan hat mindestens eine bevorzugte Schicht, für die Sie sich angemeldet haben.

4. Wählen Sie das Symbol für überlappende arbeitsfreie Zeiten ( , um zu analysieren, ob sich die von Ihnen beantragte oder genehmigte Abwesenheit mit dem Zeitplan überschneidet, der Ihnen für die Anmeldung zur Verfügung steht.
5. Um sich für Ihre bevorzugten Schichten anzumelden, wählen **Sie Schichten hinzufügen**.
   Sie können sich nur für Schichten im Zeitplan anmelden, die noch nicht veröffentlicht wurden.
   Das Popup „Schichten hinzufügen“ wird angezeigt. Sie können mithilfe der Suchleiste nach Schichten suchen und Schichten auswählen, die als Entwurf gespeichert werden sollen.

   Sie können sich für eine maximale Anzahl von Schichten anmelden, die Ihr Administrator in der Systemeigenschaft *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup* festgelegt hat.
6. Um die ausgewählten Schichten für die Anmeldung zu speichern, wählen Sie Schichten **speichern** und dann **Als Entwurf speichern aus**.
7. Wählen Sie das Pluszeichen (+) aus, und melden Sie sich für zusätzliche Schichten an.
   Wenn Sie mehr als eine Schicht haben, können Sie sie neu anordnen, indem Sie die Pfeile nach oben oder unten auf der Karte für jede Schicht verwenden.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.
   Alle Schichten, die Sie zur Anmeldung hinzugefügt haben, werden übermittelt.

Service Operations-Arbeitsbereich – Learning

Verwenden Sie Service Operations-Arbeitsbereich Learning, um Lernkurse und -pfade zu überprüfen und abzuschließen.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Empfehlungen zu Kursen oder Pfaden erhalten, die Sie belegen möchten, Lernpfade und Kurse abschließen und Ihrem Kompetenzsatz nach Abschluss Kompetenzen hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Verwenden Sie die Registerkarte **Übersicht**, um Ihre aktiven oder abgeschlossenen Lernaufgaben, die von Ihnen kürzlich verwendeten Kompetenzen und Empfehlungen anzuzeigen, die auf Ihren früheren Aktivitäten basieren.

Abschnitt	Beschreibung
Mein aktives Learning	Zeigen Sie die Lernaufgaben an, die Lernpfade und Kurse enthalten können. • Dazu gehören diejenigen, die Ihnen Ihr Manager zugewiesen hat, und diejenigen, die Sie für die Selbstregistrierung ausgewählt haben. • Sie sind nach dem Fälligkeitsdatum sortiert und zeigen die Dauer bis zum Abschluss der Aufgabe und den Abschlussfortschritt an. • Sie können **Alle aktiven Lerninhalte** anzeigen auswählen, um alle Ihre aktiven Aufgaben anzuzeigen.
In den letzten 90 Tagen abgeschlossene Learning-Aufgaben	Überwachen Sie den Status der registrierten Lernpfade und Kurse, die Sie in den letzten 90 Tagen abgeschlossen haben.
Meine Fähigkeiten	Analysieren Sie, über wie viele Kompetenzen Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt in Ihrem Kompetenzsatz verfügen, einschließlich der Kompetenzen, die Sie kürzlich verwendet haben.
Könnte Ihnen gefallen	Sehen Sie sich Empfehlungen an, die Ihnen basierend auf Ihren früheren Aktivitäten oder denen Ihres Teams, auf Trends und Kurse, die Ihrer Bibliothek kürzlich hinzugefügt wurden, gefallen könnten.

Erkannt

Verwenden Sie die **Registerkarte „** Erkennen“ für folgende Aufgaben:

- Durchsuchen Sie den Kurskatalog, oder filtern Sie ihn basierend auf festgelegten Kriterien, um die Anzeige auf das für Sie relevante zu beschränken.
- Analysieren Sie Details für einen Kurs und Pfad, z. B. die Zeit, die für den Abschluss benötigt wird, oder die Kompetenzen, die Sie kürzlich erworben haben.
- Erhalten Sie Schulungsempfehlungen basierend auf Ihren früheren Aktivitäten oder den Aktivitäten Ihrer Teams, denen Sie angehören. Der Inhalt ist in verschiedene Kategorien gruppiert. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungsgruppierung.
- Wählen Sie **„Empfohlene**Schulung durchsuchen“ aus, wählen Sie dann aus, und melden Sie sich für das gewünschte Kurselement an.

Mein Learning

Verwenden Sie die Registerkarte **Mein Learning** für folgende Aufgaben:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren Sie Kurse oder Pfade, deren Abschluss noch aussteht, und wann sie fällig sind. Sie können sie auch nach Fälligkeitsdatum sortieren.
- Sehen Sie sich Kurse an, die Ihnen zugewiesen wurden oder für die Sie sich registriert haben und die Sie abgeschlossen haben.
- Verwenden Sie den Filter **Zugewiesen und** registriert, um die Suche einzugrenzen.

Nehmen Sie an einer Umfrage teil, oder überprüfen Sie die Kompetenzen, die Sie Ihren Kompetenzen hinzufügen möchten. Sie können Umfragen erhalten, die für jede Gruppe verfügbar sind, der Sie angehören. Sie können eine Kopie der Umfrage erstellen und daran arbeiten, um sie abzuschließen.

Erkennung von Lernpfaden und Kurselementen in Service Operations-Arbeitsbereich

Durchsuchen Sie Kurse oder Lernpfade, und wählen Sie diejenigen aus, die für Sie von Interesse sind. Sie können sie auch mit Predictive Intelligence erkennen, das Empfehlungen basierend auf früheren Aktivitäten bereitstellt.

Service Operations-Arbeitsbereich verwendet Predictive Intelligence, um alle Kurse und Lernpfade zu erkennen und vorzuschlagen, die Sie basierend auf den Lernaktivitäten der Teams, denen Sie angehören, und Ihren vorherigen Lernaktivitäten belegen möchten.

Melden Sie sich bei Learning an, um an einem Lernkurs teilzunehmen oder einen Lernpfad abzuschließen

Wenn Sie sich für einen Lernkurs oder Lernpfad anmelden, erstellt die Anwendung eine Lernaufgabe. Sie können den Fortschritt des Kurses oder Pfads mithilfe der Lernaufgabe nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Learning-Symbol .
3. **Wählen** Sie die Registerkarte Erkennen aus.
4. Wählen Sie einen Kurs oder Pfad aus, für den Sie sich anmelden möchten.
5. Wählen **Sie Registrieren aus**.

Lernaufgaben mit Service Operations-Arbeitsbereich abschließen

Erweitern Sie Ihre Kompetenzen, indem Sie Lernaufgaben aus internen oder externen Lerninhalten abschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Learning-Symbol .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Mein Learning** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Details des Pfads und der Kurselemente anzeigen, an denen Sie arbeiten.

- Wählen Sie die Registerkarte **aktiv** aus, um alle Aufgaben anzuzeigen, die Sie noch nicht gestartet haben oder die in Bearbeitung sind.
  - Die Aufgaben werden hervorgehoben, um anzuzeigen, welche Aufgaben am aktuellen Tag fällig, bald fällig oder überfällig sind. Außerdem wird angezeigt, wie lange der Kurs überfällig ist. Die zuletzt erstellten Aufgaben sind als **Neu** hervorgehoben.
  - Sie können auch sehen, welche Aufgaben Sie selbst registriert haben und welche Aufgaben Ihnen zugewiesen wurden, und Sie können auch den Fortschritt der einzelnen Kurse oder Pfade anzeigen.
  - Sie können die Aufgaben filtern, um entweder alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben oder alle Aufgaben anzuzeigen, bei denen Sie sich registriert haben, oder beides.
  - Sie können die Aufgabe nach dem Datum sortieren, an dem die Aufgabe fällig ist.
- Wählen Sie die Registerkarte **Abgeschlossen** aus, um die Liste der Aufgaben anzuzeigen, sortiert nach dem Datum, an dem sie abgeschlossen wurden.

4. Schließen Sie eine Lernaufgabe ab.
   Die mit den Aufgaben verknüpften Kompetenzen werden Ihren Kompetenzen hinzugefügt.

Kompetenzen überprüfen und Ihren Kompetenzen hinzufügen

Bewerten Sie die Fähigkeitskompetenz für eine vorhandene Kompetenz, oder fügen Sie eine neue Kompetenz hinzu, und fordern Sie eine Genehmigung an, um diese Kompetenzen in Ihren Kompetenzen zu aktualisieren. Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Ihr Manager eine Kompetenzüberprüfung anfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_skillreview.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn Ihr Manager eine Anforderung zur Kompetenzüberprüfung initiiert oder genehmigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Senden Sie eine Anforderung, um eine aktualisierte Fähigkeitskompetenz zu überprüfen oder eine neue Kompetenz zu überprüfen, die zu Ihren Kompetenzen hinzugefügt werden soll.
4. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.
   Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn Ihr Manager eine Anforderung zur Kompetenzüberprüfung abschließend genehmigt oder ablehnt.

An einer Umfrage in Service Operations-Arbeitsbereich teilnehmen

Lassen Sie sich benachrichtigen, wenn Ihnen eine Umfrage zugewiesen wird. Füllen Sie die Umfrage aus, um Feedback zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_cfg_itsm.employee

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auf Umfragen oder Ihre Bewertungen antworten. Sie können auf Umfragen zugreifen, die für jede Gruppe verfügbar sind, der Sie angehören.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Greifen Sie auf Ihr Profil zu.
   Weitere Informationen zum Zugriff auf Ihr Profil finden Sie unter Auf Ihr Profil in Service Operations Workspacezugreifen.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Bewertungen**.
4. Gehe zu **Umfragen** > **Offen**.
5. Wählen Sie im Feld **Metriktyp** die Umfrage aus, die Sie beantworten möchten.

   Hinweis:
   Sie können auch auf das Benachrichtigungssymbol klicken und die Umfrage auswählen.

   Sie werden 7 Tage vor, am Vortag und an dem Tag benachrichtigt, an dem Sie die Umfrage ausfüllen können.

6. Wählen Sie **An Umfrage teilnehmen** aus.
7. Schließen Sie die Umfrage ab.

Geben Sie Ihren Teamkollegen in Applaus Service Operations-Arbeitsbereich

Erkennen Sie Ihre Teamkollegen bei jeder Gelegenheit an, z. B. wenn sie erfolgreich mit Ihnen zusammengearbeitet haben. Fügen Sie eine Nachricht hinzu, um sie wissen zu lassen, was sie besonders gemacht haben. Sie können auch andere Benutzer benachrichtigen, die den Applaus sehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil und sn_applaud.user oder sn_wfo_cfg_itsm.employee

Dies ist eine Übersicht über Applaud für Service Desk- Personaloptimierung für ITSM Mitarbeiter Applaudieren für Service Desk-Mitarbeiter in Workforce Optimization for ITSM



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Homepage Service Operations-Arbeitsbereich die Option **Arbeitsbereich-Profil**aus.
   Ihre Profilseite wird angezeigt. Sie können die fünf besten Applaus-Anlässe analysieren und „ **Anerkennung** “ auswählen, um zur Seite „Anerkennungsaktivitäts-Feed“ zu navigieren.

   Hier können Sie:

   - Zeigen Sie alle Antworten und Kommentare für einen Erkennungsbeitrag an.
   - Sie können den Feed nach dem Erstellungsdatum in der aufsteigenden oder absteigenden Reihenfolge sortieren, in der er erstellt wurde.
   - Löschen Sie einen Erkennungsbeitrag oder einen Kommentar zur Erkennung.
     - Wenn Sie einen Beitrag löschen, werden alle Kommentare und Reaktionen auf den Beitrag gelöscht.
     - Wenn Sie einen Kommentar löschen, werden die Reaktionen auf den Kommentar gelöscht.
   - Schränken Sie die Anzeige der Erkennungs-Feeds mithilfe von Filtern ein.

2. Wählen **Sie Applaus geben aus**.
   Gehen Sie im Popup **Geben Sie Ihren Teamkollegen Applaus** wie folgt vor:

   a. Wählen Sie im Feld **An** mindestens einen Teamkollegen aus, den Sie anerkennen möchten.

   b. Wählen Sie im Feld „Anlass“ die **Anlässe** aus, die Sie anerkennen möchten.

   > **Hinweis:**
   > Wenn Sie aus einem beliebigen Anlass Ihrer Wahl applaudieren möchten, wählen **Sie Eigenen Anlass hinzufügen**aus. **Geben Sie im Feld Benutzerdefinierter Anlass** den Namen des Anlasses ein.

   c. **Wahlweise:** **Fügen Sie im Feld Benutzerdefinierte Nachricht** Details hinzu, warum Sie sie erkennen möchten.

   d. **Wahlweise:** **Geben Sie im Feld Andere Personen** benachrichtigen die Namen anderer Teammitglieder ein, die über diese Erkennung informiert werden möchten.
   Wenn Sie nicht möchten, dass die die Erkennung öffentlich sichtbar macht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf öffentlicher Anerkennungstafel ausblenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen **Sie Applaus geben aus**.

Hinweis:
Um das Banner Next Experience und die E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie die Benachrichtigungseinstellungen Next Experience aktivieren.

Informationen zum Einrichten von:

- Die Einstellungen für Banner-Benachrichtigungen finden Sie unter Configure Next Experience notification preferences .
- Die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen finden Sie unter Enable email digest in Next Experience .
- Die Empfänger und ihre Manager erhalten standardmäßig ein Banner und eine E-Mail-Benachrichtigung.
- Jeder in der benachrichtigten Liste erhält die Banner- und E-Mail-Benachrichtigungen.
- Im Banner können Sie die Benachrichtigung auswählen, um die Details des Applauses anzuzeigen. Sie können einen Kommentar hinzufügen, auf den Kommentar einer anderen Person antworten oder einen Kommentar mit „Gefällt mir“ markieren.
- Wenn die E-Mail generiert wurde:
  - In einer Benachrichtigung für einen Applaus können Sie den Link auswählen, um den Applaus zu öffnen.
  - In einer Benachrichtigung für einen Kommentar können Sie **Kommentar** auswählen, um den Applaus zu öffnen und den Kommentar anzuzeigen.

    Wenn ein Benutzer einen Applaus kommentiert, wird eine Benachrichtigung an den Benutzer gesendet, der den Applaus gegeben hat, sowie an den Empfänger des Applauses.

  Sie können auch einen „Daumen hoch“ geben, um zu zeigen, dass Ihnen die Anerkennung gefällt.

Analysieren Sie die Erkennungsaktivität Ihrer Teamkollegen in Service Operations-Arbeitsbereich

Zeigen Sie die Anerkennungsaktivität aller Ihrer Teamkollegen an. Zeigen Sie die Teammitglieder an, für die Sie applaudiert haben, und diejenigen, von denen Sie Applaus erhalten haben. Sie können alle Erkennungsaktivitäten in Ihrer Organisation anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil und sn_applaud.user oder sn_wfo_cfg_itsm.employee

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Startseite im Abschnitt **Ihr aktueller Applaus** die Option **Anerkennung**aus.
2. Analysieren Sie auf der Seite mit dem **Aktivitäts-Feed** für die Erkennung die Erkennungsaktivität.
   Sie können den Feed nach dem Erstellungsdatum in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren, in der er erstellt wurde.

   a. Wählen **Sie** die Registerkarte Sie aus.
   Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Analysieren Sie alle Aktivitäten für den Applaus, den Sie gegeben oder von jemandem erhalten haben.
- Schränken Sie die Anzeige der Aktivitäts-Feeds basierend auf dem Anlass ein, ob die Anerkennung gegeben oder empfangen wurde, und dem Zeitraum, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Alle** aus.
Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Analysieren Sie alle Aktivitäten für den Applaus, den Ihr Team gegeben oder erhalten hat.
- Schränken Sie die Anzeige der Aktivitäts-Feeds basierend auf den Teammitgliedern und dem Zeitraum ein, für den Sie die Aktivität anzeigen möchten.

3. Analysieren Sie im Abschnitt „ **Neueste Beitragende** “ die Teamkollegen, die zuletzt zu den Anerkennungen beigetragen haben.

Zusammenarbeit in Service Operations-Arbeitsbereich

Collaboration-Services bieten eine Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, um die Incidents zu lösen. Sie können einen Chat starten oder Telefonkonferenzen über einen Service Provider abhalten, um mit Stakeholdern zu kommunizieren.

Informationen zum Starten eines Chats [Microsoft Teams finden Sie unter An einem Aufgabendatensatz mithilfe von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich zusammenarbeiten.

Notify in Service Operations-Arbeitsbereich

Notify in Service Operations-Arbeitsbereich bietet Unterstützung für SMS, Telefon und die Service Provider auf Now Platform für die interne Kommunikation mit Teammitgliedern und die externe Kommunikation mit Kunden und Auftragnehmern.

Verwenden Sie Twilio, um Konferenzanrufe in Service Operations-Arbeitsbereich] zu tätigen.

Verwenden Sie Twilio, um Telefonkonferenzen mit Stakeholdern zu planen, um Incidents in Service Operations-Arbeitsbereichzu lösen.

Stellen Sie sicher, dass Twilio für die Durchführung von Konferenzanrufen von Service Operations-Arbeitsbereichkonfiguriert ist. Informationen zum Konfigurieren von Twilio finden Sie unter Configure Notify with Twilio .

Starten und Ende einer Telefonkonferenz von Twilio in Service Operations-Arbeitsbereich

Starten Sie eine Telefonkonferenz mit Twilio, um mit anderen an der Lösung eines Incidents zu arbeiten. Beenden Sie den Anruf, wenn das Gespräch beendet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.

2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.

3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus, und wählen Sie dann das Pluszeichen (+) aus.
7. Wählen **Sie Telefonbesprechung starten aus**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Telefonkonferenz starten“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel für die Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Geben Sie die Liste der Teilnehmer für den Konferenzanruf an.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

9. Wählen Sie **Start** aus.

   Bei mehr als 50 Teilnehmern wird die Telefonkonferenz im asynchronen Modus initiiert, und dem Konferenzanruf werden bald im Hintergrund einige zusätzliche Teilnehmer hinzugefügt. So können Sie ohne Unterbrechung weiterarbeiten.

10. Am Ende des Gesprächs beenden Sie den Anruf.
    a. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
    b. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Anruf verlassen die Option Anrufbeenden**aus.

Einer Telefonkonferenz von Twilio in Service Operations-Arbeitsbereichbeitreten oder diese verlassen

Treten Sie einer vorhandenen Telefonkonferenz Twilio bei, um an einer Diskussion zur Lösung eines Incidents teilzunehmen. Sie können den Anruf verlassen, ohne andere Teilnehmer zu beeinträchtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol () aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Treten Sie dem Anruf bei oder verlassen Sie ihn.
   - Um dem Anruf beizutreten, wählen Sie An **Anruf teilnehmen**aus.
   - Um den Anruf zu verlassen, wählen **Sie Anruf verlassen**aus.

Vorhandenen Twilio -Anruf in Service Operations-Arbeitsbereichverwalten

Fügen Sie Teilnehmer in einer Twilio -Telefonkonferenz hinzu, oder schalten Sie sie stumm.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Anruf Teilnehmer hinzu.
   a. Wählen Sie **Besprechungsoptionen aus**.
   b. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.
   c. Geben Sie die Teilnehmer in das Feld **Teilnehmer** hinzufügen ein.
   d. Geben Sie im Feld **Kurze Nachricht für Teilnehmer** hinzufügen eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.
   e. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.
8. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
9. **Wahlweise:** Schalten Sie Teilnehmer stumm, um Hintergrundrauschen zu vermeiden, indem Sie das Stummschaltungssymbol ( ) auswählen.

Konferenzanruf von Twilio in Service Operations-Arbeitsbereicherneut initiieren

Starten Sie eine Twilio -Telefonkonferenz erneut, die beendet wurde, um die Lösung eines Incidents zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie im Abschnitt „ **Abgeschlossene** Anrufe“ die Schaltfläche **Erneut initiieren aus**.

Aufzeichnung einer Telefonkonferenz aus Twilio in Service Operations-Arbeitsbereichanzeigen

Zeigen Sie Details für eine aufgezeichnete Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich an, indem Sie auf den zugehörigen Konferenzdatensatz als Referenz zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anrufe** im Abschnitt **Abgeschlossene Anrufe** die Schaltfläche **Aufzeichnung** anzeigen aus.

Ergebnisse
Sie können die Liste aller Konferenzanrufaufzeichnungen anzeigen, die sich auf den Incident-Datensatz beziehen.

Webex für Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereichverwenden

Verwenden Sie Webex, um die Telefonkonferenzen mit den Stakeholdern zu planen und die Incidents in Service Operations-Arbeitsbereichzu lösen.

Starten Sie eine Telefonkonferenz mit Webex in Service Operations-Arbeitsbereich

Starten Sie eine Telefonkonferenz mit Webex aus, um auf die Lösung eines Incidents hinzuarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** und dann das Pluszeichen (+) aus.
7. Wählen **Sie Webex-Meeting starten aus**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Telefonkonferenz starten

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zur Auswahl der Konferenzbrücke.
Titel	Option zur Bereitstellung eines Titels für die Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern für den Konferenzanruf.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

9. Wählen Sie **Start** aus.

Fügen Sie einem vorhandenen Webex -Anruf in Service Operations-ArbeitsbereichTeilnehmer hinzu.

Fügen Sie einen Teilnehmer einer Telefonkonferenz hinzu, um an der Diskussion zur Lösung des Incidents teilzunehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol () aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie **Besprechungsoptionen aus**.
9. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.
10. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern für den Konferenzanruf.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

11. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.

Konferenzanruf von Webex in Service Operations-Arbeitsbereicherneut initiieren

Starten Sie erneut eine Telefonkonferenz, um die Lösung eines Incidents zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie unter „ **Abgeschlossene** Anrufe“ die **Option Anruf erneut initiieren aus**.

Verwenden Sie Zoom, um Konferenzanrufe in Service Operations-Arbeitsbereich] zu tätigen.

Verwenden Sie Zoom, um die Telefonkonferenzen mit den Stakeholdern zu planen und die Incidents in Service Operations-Arbeitsbereichzu lösen.

Starten Sie eine Telefonkonferenz mit Zoom in Service Operations-Arbeitsbereich

Starten Sie eine Telefonkonferenz mit Zoom, um auf die Lösung eines Incidents hinzuarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus, und wählen Sie dann das Pluszeichen (+) aus.
7. Wählen **Sie Zoom-Meeting starten aus**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Telefonkonferenz starten

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zur Auswahl der Konferenzbrücke.
Titel	Option zur Bereitstellung eines Titels für die Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern für den Konferenzanruf.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

9. Wählen Sie **Start** aus.

Zoom Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereichverwalten

Fügen Sie Teilnehmer in einer Zoom Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereichhinzu, oder schalten Sie sie stumm.

Fügen Sie einem vorhandenen Zoom -Anruf in Service Operations-ArbeitsbereichTeilnehmer hinzu.

Fügen Sie einen Teilnehmer einer Telefonkonferenz hinzu, um an der Diskussion zur Lösung des Incidents teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol () aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie **Besprechungsoptionen aus**.
9. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.
10. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern für den Konferenzanruf.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

11. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.

Einer Telefonkonferenz von Zoom in Service Operations-Arbeitsbereichbeitreten

Treten Sie einer vorhandenen Telefonkonferenz bei, um an der Diskussion zur Lösung eines Incidents teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie auf der Karte **Aktiv** die **Option An Anruf teilnehmen**aus.

Hinweis:
Sie können den Chatverlauf anhand des Teilnehmernamens und des Betreffs des Chats durchsuchen.

Teilnehmer einer Zoom -Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereichstummschalten

Treten Sie einer vorhandenen Telefonkonferenz bei, um an der Diskussion zur Lösung eines Incidents teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Schalten Sie Teilnehmer stumm, um Hintergrundrauschen zu vermeiden, indem Sie das Stummschaltungssymbol ( ) auswählen.

Zoom Konferenzanruf in Service Operations-Arbeitsbereichverlassen

Verlassen Sie eine aktive Telefonkonferenz. Der Anruf ist weiterhin mit anderen Teilnehmern aktiv.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol () aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen **Sie Anruf verlassen aus**.

Telefonkonferenz [Zoom in Service Operations-Arbeitsbereichbeenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol () aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie Dropdown-Menü **Anruf verlassen** aus.
9. Wählen Sie **Anruf**beenden aus.

Konferenzanruf von Webex in Service Operations-Arbeitsbereicherneut initiieren

Starten Sie erneut eine Telefonkonferenz, um die Lösung eines Incidents zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz mit einer aktiven Telefonkonferenz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie unter „ **Abgeschlossene** Anrufe“ die **Option Anruf erneut initiieren aus**.

Verwenden Sie Microsoft Teams, um Konferenzanrufe in Service Operations-Arbeitsbereich] zu tätigen.

Verwenden Sie Microsoft Teams, um die Telefonkonferenzen mit den Stakeholdern zu planen und die Incidents in Service Operations-Arbeitsbereichzu lösen.

Starten Sie eine Telefonkonferenz mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich

Starten Sie eine Telefonkonferenz aus Microsoft Teams, um auf die Lösung eines Incidents hinzuarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus, und wählen Sie dann das Pluszeichen (+) aus.
7. Wählen **Sie MS Teams-Meeting starten aus**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Telefonkonferenz starten

Feld	Beschreibung
Konferenzbrücke	Option zur Auswahl der Konferenzbrücke.
Titel	Option zur Bereitstellung eines Titels für die Telefonkonferenz
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern für den Konferenzanruf.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

9. Wählen Sie **Start** aus.

Microsoft Teams Telefonkonferenzen in Service Operations-Arbeitsbereichverwalten

Fügen Sie Teilnehmer in einer Microsoft Teams Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereichhinzu, oder schalten Sie sie stumm.

Fügen Sie einem vorhandenen Microsoft Teams -Anruf in Service Operations-ArbeitsbereichTeilnehmer hinzu.

Fügen Sie einen Teilnehmer einer Telefonkonferenz hinzu, um an der Diskussion zur Lösung des Incidents teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einem aktiven Konferenzanruf aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie **Besprechungsoptionen aus**.
9. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teilnehmer hinzufügen

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern für den Konferenzanruf.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems ein, das in der Telefonkonferenz besprochen werden soll.

11. Wählen **Sie Teilnehmer hinzufügen aus**.

Einer Telefonkonferenz von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereichbeitreten

Treten Sie einer vorhandenen Telefonkonferenz bei, um an der Diskussion zur Lösung eines Incidents teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einem aktiven Konferenzanruf aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie auf der Karte **Aktiv** die **Option An Anruf teilnehmen**aus.

Teilnehmer einer Microsoft Teams -Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereichstummschalten

Schalten Sie einen Teilnehmer an einer Telefonkonferenz stumm, um unnötige Unterbrechungen im Hintergrund zu vermeiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einem aktiven Konferenzanruf aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit ( ) aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Schalten Sie Teilnehmer stumm, um Hintergrundrauschen zu vermeiden, indem Sie das Stummschaltungssymbol ( ) auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams Konferenzanruf in Service Operations-Arbeitsbereichverlassen

Verlassen Sie eine aktive Telefonkonferenz. Der Anruf ist weiterhin mit anderen Teilnehmern aktiv.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einem aktiven Konferenzanruf aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen **Sie Anruf verlassen aus**.

Telefonkonferenz [Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereichbeenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einem aktiven Konferenzanruf aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie die aktive Anrufkarte aus.
8. Wählen Sie Dropdown-Menü **Anruf verlassen** aus.
9. Wählen Sie **Anruf**beenden aus.

Konferenzanruf von Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereicherneut initiieren

Starten Sie erneut eine Telefonkonferenz, um die Lösung eines Incidents zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident mit einem aktiven Konferenzanruf aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Anrufe** aus.
7. Wählen Sie unter „ **Abgeschlossene** Anrufe“ die **Option Anruf erneut initiieren aus**.

Aufzeichnung einer Telefonkonferenz aus Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereichanzeigen

Zeigen Sie Details für eine aufgezeichnete Telefonkonferenz in Service Operations-Arbeitsbereich an, indem Sie auf den zugehörigen Konferenzdatensatz als Referenz zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie den Incident-Datensatz aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Zusammenarbeit () aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anrufe** im Abschnitt **Abgeschlossene Anrufe** die Schaltfläche **Aufzeichnung** anzeigen aus.

Chat aus Sidebar in Service Operations-Arbeitsbereichinitiieren

Starten Sie einen Sidebar -Chat, um an der Lösung eines Incidents zu arbeiten.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zur Konfiguration von Sidebarfinden Sie unter Sidebar .

Erforderliche Rolle: itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Navigieren zu **Incidents** > **Offen**.
4. Wählen Sie einen Incident aus.
5. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Option **Zusammenarbeit** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Registerkarte **Chat** aus, und wählen Sie dann das Pluszeichen (+) aus.
7. Wählen **Sie Sidebar-Diskussion starten aus**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Sidebar-Diskussion starten

Feld	Beschreibung
Betreff	Option zur Bereitstellung eines Titels für die Sidebar-Diskussion. **Hinweis:** Die Chatanzahl wird am Anfang des Betreffs angezeigt.
Teilnehmer hinzufügen	Optionen zum Hinzufügen von Teilnehmern für die Sidebar-Diskussion.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Geben Sie eine kurze Zusammenfassung des Problems an, das in der Sidebar-Diskussion besprochen werden soll.

9. Wählen **Sie Diskussion beginnen aus**.

Hinweis:
Wenn der Anrufer die Nachrichten nicht innerhalb von 24 Stunden liest, wird eine E-Mail als Erinnerung gesendet, die Nachrichten anzuzeigen und das Gespräch fortzusetzen.

Computer-Telefonie-Integration in Service Operations-Arbeitsbereich

Service Operations-Arbeitsbereich stellt einen Service Desk-Mitarbeiter (mit der Rolle „sn_openframe_user“) bereit, der eingehende Anrufe entgegennimmt und ausgehende Anrufe über die CTI-Schnittstelle (Computer Telephony Integration) tätigt.

Das OpenFrame-Fenster ist für Agenten mit den folgenden Rollen verfügbar.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- Administrator

Nach dem Erhalt der erforderlichen Rolle muss CTI in Service Operations-Arbeitsbereich vom Administrator aktiviert werden. Weitere Informationen zum Aktivieren von CTI im Service Operations-Arbeitsbereichfinden Sie unter Ermöglichen Sie Anbietern von Computer-Telefonie-Integrationen, mit zu interagieren Service Operations-Arbeitsbereich.

Nach der CTI-Integration kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Benutzer unter der Telefonnummer im Benutzerprofil und in den Kontaktkarten über eine der folgenden Optionen anrufen:

Hinweis:

Die standardmäßigen CTI-Fenster der Anwendung in den folgenden Abbildungen dienen nur zu Demozwecken.

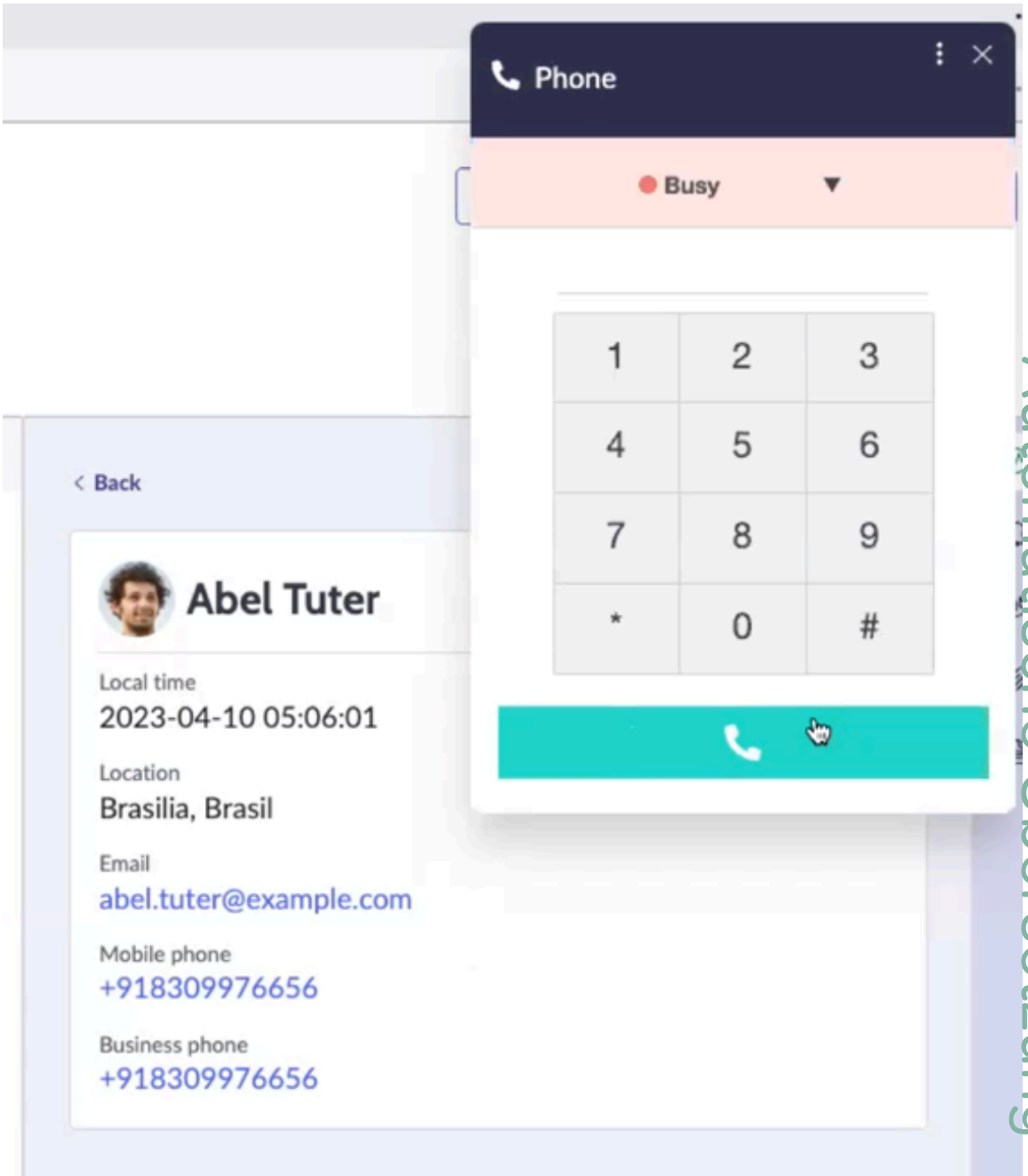
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die erforderlichen Connectors für die Kommunikation enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datensatzinformationen aus dem kontextbezogenen Seitenbereich eines Datensatzes.

CTI-Aufruf aus Datensatzinformationen

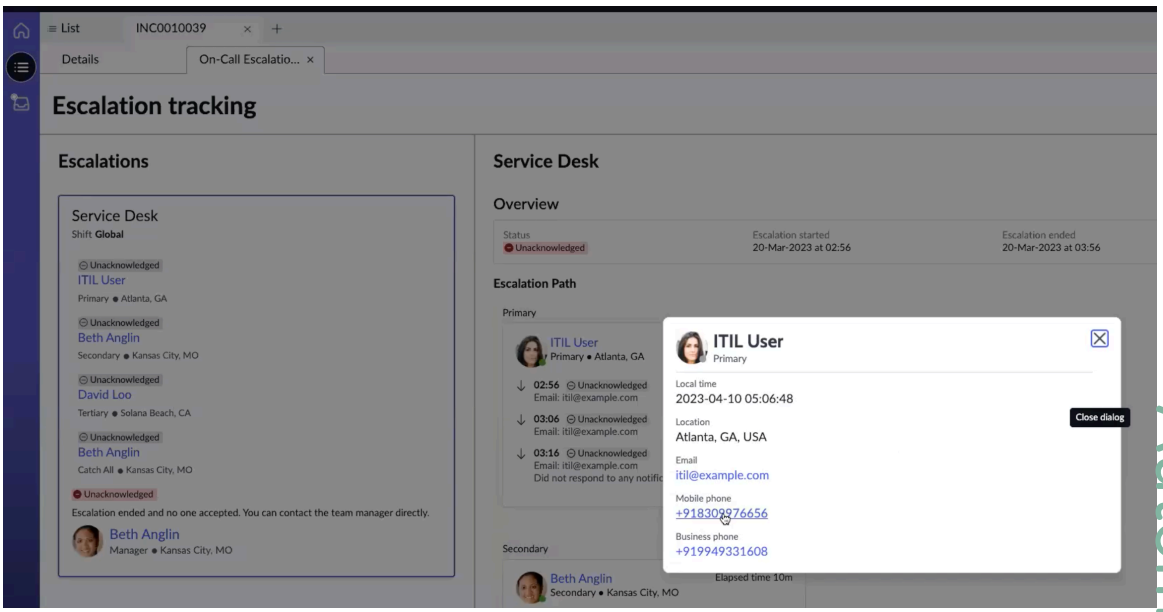


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rufbereitschaftseskalation.

CTI-Anruf aus einer Bereitschaftseskalation



Service Desk-Mitarbeiter Chat in Service Operations-Arbeitsbereich

MitService Operations-Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter an allen Incidents arbeiten, die mit dem Chat Service Desk-Mitarbeiter erstellt wurden.

Ein Anwendungsadministrator kann Service Desk-Mitarbeiter in die Anwendung ServiceNow integrieren, indem er das Plugin „com.glide.interaction.awa“ installiert. Weitere Informationen zum Installieren und Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

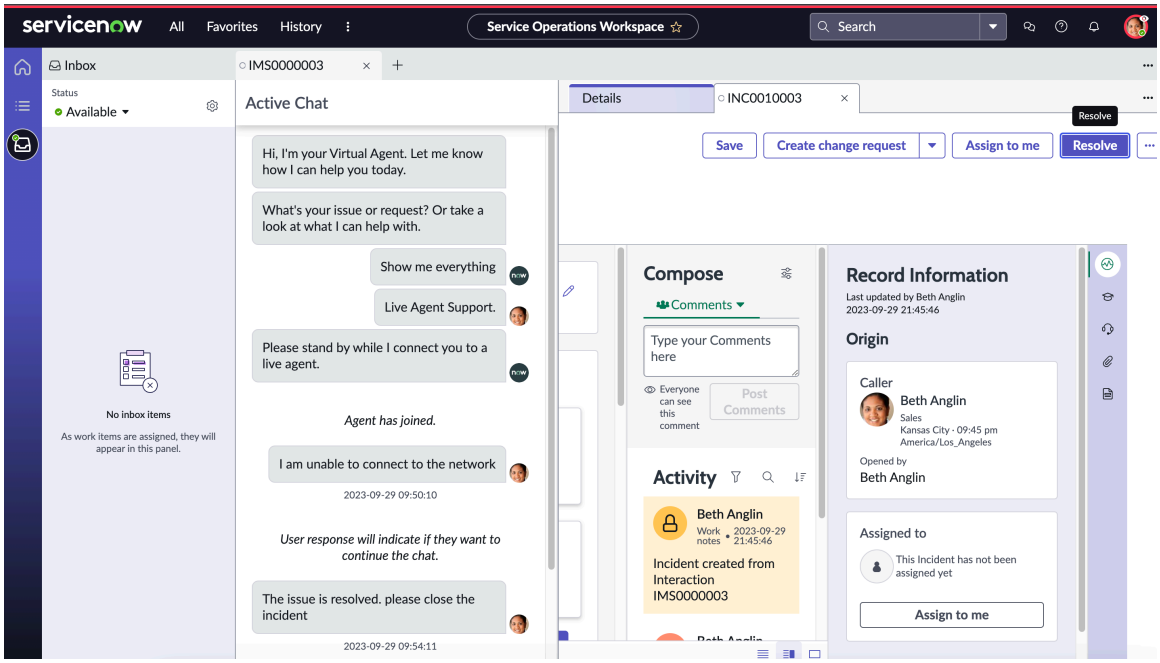
Nach der Installation des Plugins wird ein Posteingangssymbol wird in der Seitenleiste des Fensters Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt.

Standardmäßig lautet der Status des Agent „Offline“. Um die Kommunikation zu starten, muss der Service Desk-Mitarbeiter den Status in Verfügbar ändern.

Wenn der Kunde einen Incident über Service Desk-Mitarbeiter meldet (z. B. über Serviceportal), wird automatisch ein Incident im Posteingang erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann gleichzeitig an dem Incident arbeiten und mit dem Benutzer chatten, um das Problem zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter in SOW



Weitere Informationen zur Chat-Integration von Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter Move from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat .

Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Die universelle Anforderung ist eine Aufgabe, die eine anfordernde Person aus einer der folgenden Quellen erstellt: Mitarbeiterbereich, Service Operations-Arbeitsbereichoder mithilfe eines Virtual Agent -Chats.

Verwenden Sie Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereich, um universelle Anforderungen anzuzeigen, zu erstellen, zu bearbeiten und zu lösen.

Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereicherstellen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie im Namen der anfordernden Person universelle Anforderungen aus der Anwendung Universal-Anforderung erstellen, um Probleme nachzuverfolgen und zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_uni_req.routing_agent oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Universelle Anforderung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die für die universelle Anforderung generiert wird.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der universellen Anforderung
Geöffnet von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die universelle Anforderung erstellt hat
Geöffnet für	Der Benutzer, der diese universelle Anforderung angefordert hat
Primäre Aufgabe	Die Aufgabennummer, z. B. eine Incident- oder HR-Fallnummer, die der universellen Anforderung zugeordnet ist
Kontakttyp	Das Kontaktmedium, aus dem die universelle Anforderung erstellt wurde.
Priorität	Identifiziert, wie schnell der Service Desk die Anforderung bearbeiten soll.
Status	Status der universellen Anforderung.
Auswirkung	Die Auswirkung ist ein Messwert für die Auswirkungen eines Incidents, Problems oder Changes auf Geschäftsprozesse.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der universellen Anforderung zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, der der universellen Anforderung zugewiesen ist
Benötigt Lösungsüberprüfung	Wenn diese Option aktiviert ist und der Service Desk-Mitarbeiter der Abteilung das primäre Ticket schließt, wird die universelle Anforderung nicht geschlossen. Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung** und der Statusgrund ändert sich in **Antwort bestätigen**. Dadurch wird der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 (Weiterleitungsmitarbeiter) benachrichtigt, die im primären Ticket angegebene Lösung entweder anzunehmen oder abzulehnen, bevor die universelle Anforderung für die anfordernde Person geschlossen wird.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Anforderung.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die UR-Anforderung gelöst werden kann oder Schritte, die gegebenenfalls zu ihrer Lösung unternommen wurden. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Informationen in Arbeitsnotizen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.
Abschnitt „Abschlussinformationen“	
Abgeschlossen	Datum und Uhrzeit des Schließens der universellen Anforderung.
Geschlossen von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die Anforderung geschlossen hat.
Abschlussnotizen	Angabe darüber, wie oder warum die universelle Anforderung geschlossen wurde.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Universal-Anforderung in Service Operations-Arbeitsbereichabbrechen

Brechen Sie Universal-Anforderung ab, wenn das Problem bereits gelöst wurde oder Sie die Anforderung nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine universelle Anforderung nur abbrechen, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Sie können eine universelle Anforderung nur im Status „ **Neu** “ oder „ **In Bearbeitung** “ abbrechen. Wenn die universelle Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die Stakeholder gesendet, die der Anforderung zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Wählen Sie aus der Liste der offenen universellen Anforderungen diejenige aus, die Sie abbrechen möchten.
5. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Abgebrochen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Person in **Geöffnet für** versucht, die Anforderung abzubrechen, muss sie den Grund für den Abbruch eingeben.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Verwenden Sie Agent Assist in Service Operations-Arbeitsbereich, um ähnliche offene und geschlossene universelle Anforderungen, Wissensartikel, Katalogelemente und angeheftete Artikel zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sn_uni_req.routing_agent oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Wählen Sie die universelle Anforderung aus der Liste aus.
5. Klicken Sie in **Agent Assist**auf das Einstellungssymbol ( ), und wählen Sie Ihre Ressource aus der Liste aus.
   - Ähnliche geschlossene universelle Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen universellen Anforderungen, die geschlossen sind
   - Universelle Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen universellen Anforderungen, die verfügbar sind
   - Knowledge & Katalog: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel und Katalogelemente
   - Wissensartikel: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel
   - Katalogelemente: zum Anzeigen aller zugehörigen Katalogelemente
   - Angeheftete Artikel: zum Anzeigen aller zugehörigen angehefteten Artikel

Übertragen Sie ein primäres Ticket in Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können ein primäres Ticket an Universal-Anforderung, den Servicesatz (Abteilung) oder den Service entweder mit oder ohne Lösung übertragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, die Service Desk-Mitarbeiter der Zuweisungsgruppe oder die Service Desk-Mitarbeiter im primären Ticket können diese Aufgabe ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Öffnen Sie die primäre Aufgabe, die Sie an einen Universal-Anforderungweiterleiten möchten.
5. Wählen Sie **Übertragung aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.
   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Übertragungsnotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den Service Desk-Mitarbeiter übergeben möchten.
   - **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

   Hinweis:
   Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

7. Wählen Sie **Übertragung aus**.

Schränken Sie den Zugriff auf universelle Anforderungen in ein oder heben Sie die Beschränkung auf Service Operations-Arbeitsbereich

Markieren Sie eine universelle Anforderung als eingeschränkt oder nicht beschränkt, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Weiterleitungsmitarbeiter, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Navigieren Sie zu der universellen Anforderung, die Sie als beschränkt markieren möchten.
5. Wählen Sie im Formular die Schaltfläche **Beschränken** aus.

Markieren Sie die universelle Anforderung in als nicht beschränkt Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können eine eingeschränkte universelle Anforderung als nicht beschränkt markieren, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine vertraulichen Informationen enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Service Operations Workspace**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste **Liste** aus.
3. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Offen**.
4. Navigieren Sie zu der universellen Anforderung, die Sie als nicht beschränkt markieren möchten.
5. Wählen Sie im Formular die **Schaltfläche Einschränkung** aufheben aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe in Service Operations-Arbeitsbereich verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können mit der Anwendung UR-Aufgabe Aufgaben für Mitarbeiter erstellen und die Anforderungsauflösung verwalten.

Erstellen Sie in eine UR-Aufgabe für eine UR-Anforderung Service Operations-Arbeitsbereich

Erstellen Sie eine UR-Aufgabe für eine Anforderung, und weisen Sie sie einem Mitarbeiter zu, oder erstellen Sie mit UR-Aufgabe mehrere Aufgaben für eine Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie das Ticket, für das Sie eine UR-Aufgabe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

UR-Aufgabe-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die für die UR-Aufgabe generiert wird.
Übergeordnet	Nummer des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung
Übergeordnete Zuweisungsgruppe	Gruppe, die dem übergeordneten Fall oder der übergeordneten Anforderung zugewiesen ist.
Parent Assigned to (Übergeordnetes Element zugewiesen an)	Service Desk-Mitarbeiter, der primär für die Bearbeitung des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung verantwortlich ist
Typ	Typ der Aufgabe, die zugewiesen wird.
Mitarbeiterformular	Obligatorisches Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist.
Umfrageinstanz	Link zum ausgefüllten Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist und das Feld **Status** auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.
Vorlage	Aufgabenvorlage zum automatischen Ausfüllen des Aufgabenformulars.
Status	Status der UR-Aufgabe.
Priorität	Wert, mit dem identifiziert wird, wie schnell der Service Desk die Anforderung angehen muss.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der UR-Aufgabe zugewiesen ist. Dieses Feld ist für die Aufgabentypen **Bei Abschluss markieren** und **Prüfliste** verfügbar. Andere Aufgabentypen erfordern eine obligatorische Aktualisierung des Felds **Zugewiesen an** mit der **Zuweisungsgruppe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: E-Mail-Benachrichtigungen werden nur für die beiden Aufgabentypen gesendet.
Zugewiesen an	Mitarbeiter, dem der UR-Aufgabe zugewiesen ist.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter die Aufgabe voraussichtlich abschließt
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn sich der Aufgabenstatus ändert
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change. Die Informationen in diesem Feld sind für den Kunden sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die UR-Aufgabe gelöst werden kann oder welche Schritte zur Lösung auszuführen sind, falls zutreffend. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Informationen in den Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.

4. Wählen Sie eine der folgenden Antworten aus.

Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den mit ServiceNow Service Operations-Arbeitsbereich installierten Komponenten.

Informationen zu Komponenten, die mit Service Operations-Arbeitsbereich for ITOM installiert werden, finden Sie unter Service Operations Workspace for ITOM-Referenz .

Mit Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Applications installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung „Service Operations Workspace ITSM Applications“ (sn-sow-itsm-cont) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen, Plugins und ServiceNow Store-Anwendungen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Operations-Arbeitsbereich-Benutzer [sn_sow.sow_user]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf grundlegende Abläufe in Service Operations-Arbeitsbereich und ihre Ausführung.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
UX-Framework – Benutzerkriterien [com.glide.ux.user_criteria]	UX-Framework für Benutzerkriterien.
Dynamische zugehörige Datensätze für konfigurierbaren Arbeitsbereich [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Framework zum Anzeigen des kontextbezogenen dynamischen Abschnitts „Zugehörige Datensätze“ in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Datensatzseite für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_record]	Datensatzansicht, die in verschiedenen Anwendungen in Service Operations-Arbeitsbereichverwendet wird. Diese Ansicht enthält detaillierte Datensatzinformationen wie Aktionen und zugehörige Datensätze.
Quick-Links-Komponente für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_quick_links]	Framework zum Erstellen und Verwalten einer Liste benutzerdefinierter Hyperlinks in Service Operations-Arbeitsbereich.
Service Operations-Arbeitsbereich Zentral [sn_sow]	Kernfähigkeiten und Arbeitsbereichskonfigurationen für Service Operations-Arbeitsbereich.
Change-Management für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_chg]	Change-Erstellungsprozess in Service Operations-Arbeitsbereich.
Collaboration-Services für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_collab]	Zusammenarbeit zwischen Peers und der anfordernden Person mit Microsoft Teams in Service Operations-Arbeitsbereich.
Incident-Management für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_inc]	Optimierter und automatisierter Prozess der Reaktion auf Incidents, um auf ein ungeplantes Ereignis oder eine Serviceunterbrechung zu reagieren und Services in Service Operations-Arbeitsbereich wiederherzustellen.
Empfehlungen für Incident-Management [sn_sow_incident_rf]	Konfigurationen zur Vorhersage von Empfehlungen für einen Incident, z. B. Empfehlungsregeln, in Service Operations-Arbeitsbereich. Verwenden Sie Informationen aus ähnlichen Incidents und Wissensartikeln, um Incidents schneller zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendung	Beschreibung
Interaktionsmanagement für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_interaction]	Optimierter Interaktionsprozess, um über einen Kommunikationskanal (Chat, Telefongespräch oder Walk-up) in Service Operations-Arbeitsbereich zu antworten.
Interceptor-UI für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_interceptor]	Interceptor-Benutzeroberfläche zum Erstellen eines Aufgabentyps für Change und Problem in Service Operations-Arbeitsbereich.
Service Operations-Arbeitsbereich ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	Allgemeine Konfigurationen, die für IT Service Management-Anwendungen in Service Operations-Arbeitsbereich gemeinsam verwendet werden.
Zeitplanung für die Rufbereitschaft für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_on_call]	Support in Rufbereitschaft für Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich.
Problem-Management für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_problem]	Problemerstellungsprozess zur Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die durch signifikante oder wiederkehrende Incidents in Service Operations-Arbeitsbereich gemeldet wird.
Request Management für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_req]	Anforderungserstellungsprozess und Support für den gesamten Lebenszyklus von Anforderungen in Service Operations-Arbeitsbereich.
Walk-Up Experience für Service Operations-Arbeitsbereich [sn_sow_walkup]	Setup für Walk-up-Warteschlangen, Lager und Termine in Service Operations-Arbeitsbereich.
Empfehlungs-Framework [sn_rf]	Framework für die Erstellung kontextbezogener, umsetzbarer und dynamischer Empfehlungen in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.
Service Level Management Experience for Workspace [sn_sla]	Sammelt Serviceanforderungen und überwacht und erstellt Berichte mit Verweis auf vereinbarte Servicelevel (SLAs) in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.
Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center [sn_sow_admin]	Bietet schnellen Zugriff auf Konfigurationen von anpassbaren Seiten in Service Operations-Arbeitsbereich und empfiehlt das zusätzliche Setup, das zur Erweiterung der Fähigkeiten von Service Operations Workspace erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendung	Beschreibung
Arbeitsbereich für den Servicebetrieb ITSM Admin Center [sn_sow_itsm_admin]	Bietet schnellen Zugriff auf ITSM-bezogene Konfigurationen in Service Operations-Arbeitsbereich.

Mit Agent Client Collector for Investigation installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung „Agent Client Collector for Investigation“ (sn_acc_adapter) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und ServiceNow Store-Anwendungen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Metrikbenutzer [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf und die Ausführung von grundlegenden Vorgängen im Metrics Collector Framework, z. B. das Anzeigen der Metrikdefinition.	Keine
Metrikadministrator [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Benutzer können die Anwendung installieren, Tabellen hinzufügen, konfigurieren sowie die Metrikdefinition anzeigen.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Investigate Framework-Administrator [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Benutzer können die Anwendung „Investigation Framework“ installieren und Investigate Framework-Module verwalten.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Framework für Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf]	Kern-Framework-Fähigkeiten und -Konfigurationen für die Anwendung „Agent Client Collector für Untersuchungen“, einschließlich Framework für API-Daten und CI-Aktionen. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Metrics and CI Actions Framework installierte Komponenten
Untersuchungs-Framework [sn_invest_fwk]	Framework zur Analyse der betroffenen CIs anhand der Metrikinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendung	Beschreibung
Framework für Nachbesserungsaktionen [com.snc.sn_reacf]	Framework zur Behebung oder Lösung der CI-bezogenen Probleme. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Remedial Actions Framework installierte Komponenten.

Mit Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung „Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen“ (sn_mecm_adapter) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und ServiceNow Store -Anwendungen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Metrikbenutzer [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf und die Ausführung von grundlegenden Vorgängen im Metrics Collector Framework, z. B. das Anzeigen der Metrikdefinition.	Keine
Metrikadministrator [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Benutzer können die Anwendung installieren, Tabellen hinzufügen, konfigurieren sowie die Metrikdefinition anzeigen.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Investigate Framework-Administrator [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Benutzer können die Anwendung „Investigation Framework“ installieren und Investigate Framework-Module verwalten.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Framework für Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf]	Core-Framework-Fähigkeiten und -Konfigurationen für die Anwendung Microsoft Endpoint Configuration Manager für Untersuchungen, einschließlich Framework für API-Daten und CI-Aktionen. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Metrics and CI Actions Framework installierte Komponenten.
Untersuchungs-Framework [sn_invest_fwk]	Framework zur Analyse der betroffenen CIs anhand der Metrikinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendung	Beschreibung
Framework für Nachbesserungsaktionen [com.snc.sn_reacf]	Framework zur Behebung oder Lösung der CI-bezogenen Probleme. Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Remedial Actions Framework installierte Komponenten.

Mit Remedial Actions Framework installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung „Remedial Actions Framework“ (com.snc.sn_reacf) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Benutzer der Nachbesserungsaktion [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf die Tabelle mit der Ausführung der Nachbesserungsaktion und das Beheben von CI-bezogenen Problemen mithilfe von Nachbesserungsaktionen. **Hinweis:** itil-Rolle enthält diese Rolle.	cmdb_read
Administrator der Nachbesserungsaktion [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	Ermöglicht Benutzern den Lese- und Schreibzugriff auf alle Konfigurationstabellen für Nachbesserungsaktionen.	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

Installierte Tabellen

Tabellen	Beschreibung
Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action]	Liste der Nachbesserungsaktionen (Definitionen), z. B. Prozess beenden – Gerät, Service neu starten – Server usw.
Parameter der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_parameter]	Liste der Parameter, die zum Ausführen der Nachbesserungsaktionen erforderlich sind, z. B. Prozess-ID, Zugewiesen an usw.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen	Beschreibung
Rolle der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_role]	Liste der Rollen, die für den Zugriff auf und die Ausführung von Nachbesserungsaktionen erforderlich sind.
Einschluss der Aktion „Benutzerkriterien“. [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	Liste der Benutzerkriterien, die die Nachbesserungsaktion ausführen dürfen.
Aktionsausschluss für Benutzerkriterien [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	Liste der Benutzerkriterien, die die Nachbesserungsaktion nicht ausführen dürfen.
Typ der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_type]	Liste der Nachbesserungsaktionstypen, z. B. CI-Aktion und Standard-Change.
Quelle der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_origin]	Liste der Anwendungen, in denen das Remedial Action Framework verwendet wird.
Ausführung der Nachbesserungsaktion [sn_reacf_remedial_action_execution]	Liste der Ausführungsdatensätze, die bei der Ausführung für jede Nachbesserungsaktion erstellt werden. Der Datensatz wird verwendet, um den Fortschritt nachzuverfolgen und die Informationen zu pflegen. Der Datensatz enthält Informationen wie die ausgeführte Nachbesserungsaktion, Parameterwerte, den Aktionsausführungsdatensatz, den übergeordneten Datensatz, den Zieldatensatz, den aktuellen Status, den Benutzer, der die Nachbesserungsaktion ausgeführt hat, und den Ursprung. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.

Mit Metrics and CI Actions Framework installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Metrics and CI Actions Framework (sn_cimaf), einschließlich Benutzerrollen und ServiceNow Store -Anwendungen, werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Benutzer von Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf und das Lesen von Metrik-, Aktionsanforderungs- und Aktionsausgabetabellen.	cmdb_read

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: itil-Rolle enthält diese Rolle.	
Administrator für Metriken und CI-Aktionen [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Ermöglicht Benutzern den Lese- und Schreibzugriff auf alle Konfigurationstabellen für Metriken und CI-Aktionen.	• sn_cimaf.sn_cimaf_read • flow_operator

Installierte Tabellen

Tabellen	Beschreibung
Anbieter [sn_cimaf_provider]	Liste der Anbieter, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Metrikdefinition [sn_cimaf_metric_definition]	Liste der Metrikdefinitionen, z. B. Asset-Nutzung, laufende Prozesse usw.
Adapterkonfiguration [sn_cimaf_adapter_config]	Liste der Konfigurationen für den Adapter. Sie können den Provider definieren, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), Abfrage- und Transformations-Flows oder Skripts.
Adapteranwendbarkeitsregel [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	Liste der Adapteranwendbarkeitsregeln, mit der Sie konfigurieren können, für welche CIs die ausgewählte Adapterkonfiguration gilt.
Providerspezifische Adapterkonfiguration [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	Liste der Adapterkonfiguration für einen bestimmten Anbieter, z. B. Agent Client Collector (ACC) oder Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Sammlungsregel [sn_cimaf_collection_rule]	Liste der Erfassungsregeln, mit denen Sie konfigurieren können, wann die Metriken automatisch erfasst werden sollen.
Zuordnung der Sammlungsregelmetrik [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	Liste der Datensätze, die für die Zuordnung der Sammlungsregeln zu Metrikdefinitionen erstellt werden.
Metrik [n_cimaf_metric]	Liste der abgerufenen Metriken. Der Metrikdatensatz enthält Informationen wie Metrikdefinition, CI, Zeitstempel und die tatsächliche Metriknutzlast. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.
Aktion [sn_cimaf_action]	Liste der CI-Aktionen wie „Prozess beenden“ oder „Service neu starten“ usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen	Beschreibung
Aktionsrolle [sn_cimaf_action_role]	Liste der Rollen, die für den Zugriff auf und die Ausführung der CI-Aktionen erforderlich sind. **Hinweis:** Eine CI-Aktion kann mehreren Rollen zugeordnet werden.
Einschluss der Benutzerkriterienaktion [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	Liste der Benutzerkriterien, die die CI-Aktion ausführen dürfen.
Ausschluss der Benutzerkriterienaktion [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	Liste der Benutzerkriterien, die die Aktion nicht ausführen dürfen. **Hinweis:** Diese Tabelle hat Priorität gegenüber den Konfigurationstabellen „Aktionsrolle“ und „Einschluss der Benutzerkriterien“.
Aktionskonfiguration [sn_cimaf_action_config]	Liste der Aktionskonfigurationen, die für CI gelten. Sie können mehrere Konfigurationen für eine CI-Aktion basierend auf verschiedenen Anbietern oder CI-Klassen erstellen.
Aktionsparameter [sn_cimaf_action_parameter]	Liste der Parameter, die zum Ausführen der CI-Aktion erforderlich sind.
Aktionskonfigurationsschritt [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	Liste der sequenziellen Schritte, die für eine Aktionskonfiguration ausgeführt werden sollen.
Aktionsanforderung [sn_cimaf_action_request]	Liste der CI-Aktionsausführungsdatensätze. Der Datensatz enthält Informationen wie Parameter, CI-Details, CI-Aktion und aktuellen Status. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.
Aktionsausgabe [sn_cimaf_action_output]	Liste der Ausgabedatensätze der CI-Aktion. Jeder Datensatz ist mit dem Datensatz in der Aktionsanforderungstabelle verknüpft. Der Datensatz enthält Informationen wie den Aktionsanforderungsdatensatz, den Aktionskonfigurationsschritt, die Payload, den Status und die Anforderungs-ID. **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt.

Empfehlungsregeln für einen Incident in Service Operations-Arbeitsbereich

Empfehlungen für einen Incident basieren auf Regeln, die in Empfehlungs-Framework definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungs-Framework ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung nicht mehr verfügbar. Die Funktion Recommended Actions for ITSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Um die erweiterte Version zu erhalten, müssen Sie das Plugin Advanced Recommended Actions for ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) installieren und das Pro-Paketabonnement ITSM] erwerben.

Hinweis:
Die Best Practice, um die erweiterte Version zu erhalten, besteht darin, das Plugin Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) zu installieren und das ITSM Pro-Paketabonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace erkunden.

Damit jede Empfehlungsregel funktioniert, installieren Sie das entsprechende Plugin, das die entsprechende Lösungsdefinition installiert. Basierend auf dieser Lösungsdefinition prognostiziert die Empfehlungsregel Werte oder Datensätze für einen Incident.

Informationen zu den Plugins und den entsprechenden Lösungsdefinitionen finden Sie unter Empfehlungs-Framework in Service Operations-Arbeitsbereich konfigurieren.

Weitere Informationen zu Lösungsdefinitionen finden Sie unter und.

Empfehlungsregeln für Empfehlungen auf Feldebene in einem Incident-Formular

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Incident-Feld, in dem die Empfehlung verfügbar ist
Empfehlungen für Zuweisungsgruppe	Incident-Zuweisung Sagt Werte für das Feld **Zuweisungsgruppe** basierend auf der Kurzbeschreibung des Incidents vorher.	Zuweisungsgruppe
Konfigurationselement	Incident-Konfigurationselement Sagt Werte für das Feld **Konfigurationselement** basierend auf der Kurzbeschreibung des Incidents vorher.	Konfigurationselement
Serviceempfehlungsregel	Incident-Service Sagt Werte für das Feld **Incident Configuration Item** (Incident-Konfigurationselement) basierend auf der Kurzbeschreibung des Incidents vorher.	Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungsregeln für Kartengruppen im Bereich „Empfehlungen“

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Zugeordnete Kartengruppe im Bereich „Empfehlungen“	Primäre Aktion für die Kartengruppe	Andere Aktionen für die Kartengruppe
Wissensartikel	Ähnliche Wissensartikel Sagt Wissensartikel vorher, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann.	Wissensartikel	Anhängen: Hängt den empfohlenen Wissensartikel an den aktuellen Incident an. Auf der Incident-Datensatzseite wird dieser Artikel in der Liste „Angehängte Wissensartikel“ der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt.	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.
Schwerwiegenden Incident vorschlagen	Empfehlung für schwerwiegenden Incident Empfiehlt, dass der aktuelle Incident als schwerwiegender Incident vorgeschlagen wird.	Schwerwiegenden Incident vorschlagen	Schwerwiegenden Incident vorschlagen: Schlägt den aktuellen Incident als schwerwiegenden Incident vor. Das Feld **Schwerwiegender Incident – Status** wird für den Incident auf **Vorgeschlagen** gesetzt.	Ähnliche Incidents anzeigen: Zeigt eine Liste ähnlicher Incidents an, die sich auf den aktuellen Incident beziehen. Nachdem Sie ähnliche Incidents angezeigt haben, können Sie entscheiden, ob der aktuelle Incident als schwerwiegender Incident vorgeschlagen werden kann.
Relevante Probleme	Ähnliche offene Probleme Sagt relevante Probleme vorher, mit denen der Incident verknüpft werden kann.	Relevante Probleme	Problem verknüpfen: Verknüpft das empfohlene Problem mit dem aktuellen Incident. Auf der Incident-Datensatzseite wird dieses Problem im Abschnitt **Zugehörige Datensätze** der Registerkarte **Details** angezeigt.	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungsregeln für Kartengruppen im Bereich „Empfehlungen“ (Fortsetzung)

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Zugeordnete Kartengruppe im Bereich „Empfehlungen“	Primäre Aktion für die Kartengruppe	Andere Aktionen für die Kartengruppe
Ähnliche schwerwiegende Incidents	Empfehlung für schwerwiegenden Incident Sagt ähnliche aktive schwerwiegende Incidents vorher, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann.	Ähnliche schwerwiegende Incidents	Als untergeordneten Incident hinzufügen: Fügt dem aktuellen Incident den empfohlenen Incident als übergeordnetes Element hinzu. Auf der aktuellen Incident-Datensatzseite wird dann der übergeordnete Incident im Abschnitt **Zugehörige Datensätze** der Registerkarte **Details** angezeigt.	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.
Ähnliche offene Incidents	Ähnliche offene Incidents Sagt ähnliche offene Incidents vorher, mit denen der aktuelle Incident verknüpft werden kann.	Ähnliche offene Incidents	Als übergeordneten Incident verknüpfen: Fügt dem aktuellen Incident den empfohlenen Incident als übergeordnetes Element hinzu. Auf der aktuellen Incident-Datensatzseite wird dann der übergeordnete Incident im Abschnitt **Zugehörige Datensätze** der Registerkarte **Details** angezeigt.	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.
Ähnliche gelöste Incidents	Ähnliche gelöste Incidents Sagt ähnliche gelöste Incidents zur Unterstützung von Untersuchungs- und Lösungsprozessen für Incidents vorher.	Ähnliche gelöste Incidents	Incident verknüpfen: Verknüpft den empfohlenen Incident mit dem aktuellen Incident. Auf der aktuellen Incident-Datensatzseite wird dann der verknüpfte Incident als übergeordneter Incident im Abschnitt **Zugehörige Datensätze**	Verwerfen: Verwirft die Empfehlung und verschiebt sie zur Registerkarte **Verlauf** im Bereich **Empfehlungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungsregeln für Kartengruppen im Bereich „Empfehlungen“ (Fortsetzung)

Empfehlungsregel	Lösungsdefinition	Zugeordnete Kartengruppe im Bereich „Empfehlungen“	Primäre Aktion für die Kartengruppe	Andere Aktionen für die Kartengruppe
			der Registerkarte **Details** angezeigt.	

Recommended Actions for ITSM – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu verschiedenen Formularfeldern und Komponenten, die mit Recommended Actions for ITSMinstalliert werden.

Kontexte in Recommended Actions for ITSM

Das ITSM Basissystem enthält den folgenden Kontext.

Kontext	Beschreibung
Incident-Kontext	Dadurch werden alle gültigen Empfehlungen für Incidents basierend auf den aktiven Empfehlungen in Service Operations-Arbeitsbereichangezeigt .

Regeln in Recommended Actions for ITSM

ITSM Basissystem enthält die folgenden Regeln.

Regel	Beschreibung
Aktiver Incident	Hier werden alle gültigen Empfehlungen angezeigt, wenn die Empfehlung aktiv ist.
Aktiver nicht untergeordneter Nicht-MI-Incident	Dadurch werden alle gültigen Empfehlungen angezeigt, wenn der Incident aktiv ist, keinen untergeordneten Incident hat und kein schwerwiegender Incident ist.

Anleitungsbasierte Empfehlungen in Recommended Actions for ITSM

ITSM Das Basissystem von enthält die folgenden anleitungsbasierten Empfehlungen.

Empfehlung	Beschreibung
Aktiver Incident	Hier werden alle gültigen Empfehlungen angezeigt, wenn die Empfehlung aktiv ist.
Offene PRBs (CI und Service)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Es werden die Probleme angezeigt, die über ein übereinstimmendes Configuration Item oder Service mit dem aktuellen Incident-Datensatz verfügen und innerhalb der letzten sieben Tage erstellt wurden. Für einen Incident werden höchstens fünf Empfehlungen für diesen Typ angezeigt. Wählen Sie die Aktion **Link zu Problem** aus, um den Incident dem empfohlenen Problem zuzuordnen.
Offene Incidents (CI und Service)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Es werden die offenen Incidents angezeigt, die über ein übereinstimmendes Configuration Item oder Service mit dem aktuellen Incident-Datensatz verfügen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlung	Beschreibung
	innerhalb der letzten sechs Monate erstellt wurden. Für einen Incident werden höchstens fünf Empfehlungen für diesen Typ angezeigt. Wählen Sie Als **übergeordnete** Aktion festlegen aus, um den Incident zum übergeordneten Element des empfohlenen Incidents zu machen.
Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Es werden die gelösten Incidents angezeigt, die über ein übereinstimmendes Configuration Item oder Service mit dem aktuellen Incident verfügen und innerhalb der letzten sechs Monate erstellt wurden. Für einen Incident werden höchstens fünf Empfehlungen für diesen Typ angezeigt. Wählen Sie die Aktion „ **Lösung** kopieren“ aus, um die Lösung zu kopieren und den Incident dem empfohlenen gelösten Incident zuzuordnen.
Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit mit Trend werden Incidents als Empfehlungen zurückgegeben. Wählen **Sie Als schwerwiegenden Incident** vorschlagen aus, um den Incident als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen.
Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit werden KB-Artikel als Empfehlungen zurückgegeben. Wählen Sie **KB** anhängen aus, um den KB-Artikel an den aktuellen Incident anzuhängen.
Ähnlicher schwerwiegender Incident (Trend)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit mit Trend werden schwerwiegende Incidents als Empfehlungen zurückgegeben. Wählen Sie **Link Major incident as Parent (Schwerwiegenden Incident als** übergeordnetes Element verknüpfen) aus, um den empfohlenen schwerwiegenden Incident mit dem aktuellen Incident zu verknüpfen. Der aktuelle Incident wird zum untergeordneten Element des empfohlenen schwerwiegenden Incidents.
Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit werden offene Incidents zurückgegeben. Wählen Sie **Als übergeordneten** Incident verknüpfen aus, um den empfohlenen Incident mit dem aktuellen Incident zu verknüpfen. Der aktuelle Incident wird zum untergeordneten Incident des empfohlenen offenen Incidents.
Ähnliche offene PRBs (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf dem Ähnlichkeitsmodell werden offene Probleme zurückgegeben. Wählen Sie **Link Problem als übergeordnetes Problem aus**, um den aktuellen Incident mit dem empfohlenen offenen Problem zu verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlung	Beschreibung
	Der aktuelle Incident verfügt über ein Problemfeld, das mit dem empfohlenen Problem verknüpft wird.
Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)	Gibt anleitungsbasierte Empfehlungen zurück. Basierend auf der Ähnlichkeit werden gelöste Incidents zurückgegeben. Wählen Sie **Lösung** kopieren aus, um die Lösung der gelösten empfohlenen Incidents in den aktuellen Incident zu kopieren.

Empfehlungen auf Feldebene in Recommended Actions for ITSM

Das ITSM-Basissystem ITSM enthält die folgenden Empfehlungen auf Feldebene.

Empfehlung	Beschreibung
Service (Klassifizierung)	Gibt Predictive Intelligence -basierte Feldempfehlungen zurück. Dies gibt Feldvorhersagen im Feld „Service“ des aktuellen Incidents zurück.
Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)	Gibt Predictive Intelligence -basierte Feldvorhersagen im Feld „Zuweisungsgruppe“ des aktuellen Incidents zurück.
Konfigurationselement (Klassifizierung)	Gibt Predictive Intelligence -basierte Feldvorhersagen im Feld „Configuration Item“ des aktuellen Incidents zurück.
Wertvorhersage für Incident-Felder (TI)	Gibt Task Intelligence für ITSM -basierte Feldvorhersagen in den Feldern „Service-Zuweisungsgruppe“, „Konfigurationselement“ des aktuellen Incidents zurück.

Anleitungen in Recommended Actions for ITSM

ITSM Das Basissystem enthält die folgenden Anleitungen.

Leitfaden	Beschreibung
Offenen Incident verknüpfen	Service Desk-Mitarbeiter können den aktuellen Incident mit einem vorhandenen offenen Incident verknüpfen, indem sie im empfohlenen Datensatz auf den Link Mit diesem Incident verknüpfen klicken. Dadurch wird der offene Incident als übergeordnetes Element des aktuellen Incidents festgelegt.
Offenes Problem verknüpfen	Service Desk-Mitarbeiter können den aktuellen Fall mit einem vorhandenen offenen Problem verknüpfen, indem sie im empfohlenen Datensatz auf Link zu diesem Problem klicken. Dadurch wird das offene Problem als übergeordnetes Element des aktuellen Incidents festgelegt.
Link zu schwerwiegendem Incident	Service Desk-Mitarbeiter können den aktuellen Fall mit einem vorhandenen schwerwiegenden Incident verknüpfen, indem sie in einem empfohlenen Datensatz auf Link zu diesem schwerwiegenden Incident klicken, wodurch der schwerwiegende Incident als übergeordnetes Element des aktuellen Incidents festgelegt wird.
KB anhängen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den KB-Artikel an den aktuellen Incident anzuhängen.
Lösung kopieren	Kopiert die Auflösung der gelösten Lösung in den aktuellen Incident.
Schwerwiegenden Incident vorschlagen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, empfohlene Incidents als schwerwiegende Incidents vorzuschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leitfaden	Beschreibung
[Nicht-ML] Lösung kopieren	Diese Anleitung wird nur für Nicht-ML-Empfehlungen verwendet. Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Lösungen der gelösten Incidents in den aktuellen Incident zu kopieren.
[Nicht-ML] Link zu offenem Incident	Diese Anleitung wird speziell nur für Nicht-ML-Empfehlungen verwendet. Service Desk-Mitarbeiter können die offenen Incidents mit dem aktuellen Incident verknüpfen.
[Nicht-ML] Link zu offenem Problem	Diese Anleitung wird speziell nur für Nicht-ML-Empfehlungen verwendet. Service Desk-Mitarbeiter können die offenen Probleme mit dem aktuellen Incident verknüpfen.

Ressourcengeneratoren in Recommended Actions for ITSM

ITSM Das -Basissystem enthält die folgenden Ressourcengeneratoren.

Ressourcengenerator	Beschreibung
Zuweisungsgruppe, die Klassifizierung verwendet	Die Empfehlung **„Zuweisungsgruppe (Klassifizierung)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen im Feld „Zuweisungsgruppe“ des aktuellen Incidents zurückzugeben.
Konfigurationselement mit Klassifizierung	Die Empfehlung **– Configuration Item (Klassifizierung)**, verwendet diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen im Feld „Configuration Item“ des aktuellen Incidents zurückzugeben.
Vorhersagen für Incident-Felder TI	Die Empfehlung - **Incident Fields value prediction (TI)**- verwendet diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen in den Feldern Zuweisungsgruppe, Konfigurationselement und Service des aktuellen Incidents zurückzugeben.
Öffnen Sie PRBs mit CI und Service	Die Empfehlung **– Open PRBs (CI & service) (Offene PRBs (CI & Service))**verwendet diesen Ressourcengenerator, um Probleme mit demselben CI und Service zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.
Schwerwiegenden Incident mit Trend vorschlagen	Die Empfehlung **„Schwerwiegenden Incident vorschlagen (Trend)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um Incidents zurückzugeben, die als schwerwiegender Incident vorgeschlagen werden können.
Gelöste Incidents mit demselben CI und Service	Die Empfehlung **„Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um gelöste Incidents mit demselben CI und Service zurückzugeben, deren Lösung mit dem aktuellen Incident verknüpft werden kann.
Service mit Klassifizierung	Die -Empfehlung **Service (Klassifizierung)**verwendet diesen Ressourcengenerator, um Feldvorhersagen im Feld Service des aktuellen Incidents zurückzugeben.
Ähnliche KBs, die Ähnlichkeit verwenden	Die Empfehlung **„Ähnliche KB-Artikel (Ähnlichkeit)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um KB-Artikel als Empfehlungen zurückzugeben, die dem aktuellen Incident angefügt werden können.
Ähnlicher schwerwiegender Incident mit Trends	Die Empfehlung **„Ähnlicher schwerwiegender Incident (Trend)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um schwerwiegende Incidents zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.
Ähnliche offene Incidents, die Ähnlichkeit verwenden	Die Empfehlung **„Ähnliche offene Incidents (Ähnlichkeit)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um offene Incidents zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcengenerator	Beschreibung
Ähnliche offene Incidents mit demselben CI und Service	Die Empfehlung **„Ähnliche gelöste Incidents (CI und Service)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um offene Incidents mit demselben CI und Service zurückzugeben.
Ähnliche PRBs, die Ähnlichkeit verwenden	Die Empfehlung **„Ähnliche offene PRBs (Ähnlichkeit)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um Probleme zurückzugeben, die mit dem aktuellen Incident verknüpft werden können.
Ähnliche gelöste Incidents mithilfe von Ähnlichkeit	Die Empfehlung **„Ähnliche gelöste Incidents (Ähnlichkeit)“**verwendet diesen Ressourcengenerator, um gelöste Incidents zurückzugeben, deren Lösung in den aktuellen Incident kopiert werden kann.

Registerkarte „Untersuchungsmerkmale“

Die Registerkarte „Untersuchung“ zeigt CI-Metrikinformationen zusammen mit verschiedenen Optionen an. Verwenden Sie die Optionen und die Metrikinformationen, um die Daten anzuzeigen, die zur Lösung der CI-bezogenen Probleme beitragen.

Sie können die folgenden Dropdown-Optionen auswählen, um die Metrikinformationen für das CI anzuzeigen:

- Anfängliche Metriken: Metrikinformationen des betroffenen CI, die aus dem Zeitraum von 30 Minuten vor bis 30 Minuten nach der Erstellung des Incident abgerufen werden. Die Metrikinformationen des CI werden nur angezeigt, wenn das CI im Zeitraum von einer Stunde ausgefüllt wird. Sie können die Eigenschaft `sn_sow.initial_metric_fetch_window` konfigurieren, um den einstündigen Zeitraum anzupassen.

  Hinweis:
  Anfängliche Metriken sind nur für das primäre CI verfügbar.

- Aktuelle Metriken: Aktuelle Metrikinformationen, die für das betroffene CI verfügbar sind. Standardmäßig ist die Option **Letzte Metrik** ausgewählt.

Hinweis:
Die Metrikinformationen für das CI werden unter einer der folgenden Bedingungen abgerufen:

- Wenn das primäre CI aktualisiert oder dem Incident hinzugefügt wird. Sie können auch konfigurieren, wann und wie die Metrikinformationen für ein CI abgerufen werden, indem Sie die Sammlungsregel konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sammlungsregeln für die Registerkarte „Untersuchen“ konfigurieren.
- Wenn Sie auf das Symbol „Neueste Metriken abrufen“ klicken (), um die neuesten Metriken bei Bedarf zu aktualisieren, abzurufen und anzuzeigen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie Daten unter „Aktuelle Metriken“ anzeigen.

Die Metrikdaten enthalten die folgenden Informationen:

- Übersicht: Zeigt Übersichtsinformationen des CI an, z. B. Name, Betriebssystem und Modellnummer aus den Datenbankdatensätzen ServiceNow und dem CMDB-CI-Computer mithilfe der Glide-Datensatzabfrage. Das Feld **Name** enthält einen mit einem Hyperlink verknüpften Wert. Wenn Sie darauf klicken, wird der CI-Datensatz auf einer separaten Registerkarte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Systeminformationen: Klicken Sie hier, um die Systeminformationen für das ausgewählte CI in einem separaten modalen Fenster anzuzeigen. Das Modal „Systeminformationen“ enthält die folgenden Daten:
  - Microsoft-System (msinfo32): Zeigt Informationen zum Computer und eine umfassende Ansicht der Hardwareressourcen, der Systemübersicht, der Komponenten und Softwareumgebungen an, die zur Diagnose der Computerprobleme verwendet werden können. Sie können bei Bedarf auch bestimmte Systemparameter suchen und anzeigen.
  - Azure (dsregcmd): Zeigt Informationen zum Status des CI-Geräts an, das von Azure Active Directory (Azure AD) verwaltet wird. Diese Informationen werden zur Diagnose und Fehlerbehebung des Geräts verwendet. Das Datum und die Uhrzeit des letzten Abrufs der Informationen werden ebenfalls angezeigt. Bei Bedarf können Sie auch alle Geräteparameter suchen und anzeigen.

Hinweis:
Sie können diese Option nur verwenden, wenn der Adapter „Agent Client Collector für Untersuchungen“ (sn_acc_adapter) in das Untersuchungs-Framework integriert ist.

- Geräteintegrität: Wählen Sie diese Option aus, um die Konsole Digitale Endanwender-Experience für das ausgewählte CI auf einer separaten Registerkarte in der Incident-Ansicht zu starten. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter alle verfügbaren Metriken für das ausgewählte CI anzeigen, die von DEXerfasst wurden. Dieser Link ist nur sichtbar, wenn das ausgewählte CI den Typ „Gerät“ hat, der auch als „Endpunkt“ bezeichnet wird, und das ausgewählte CI aktiv von DEXüberwacht wird.

Hinweis:
DEX erfordert eine separate -Berechtigung.

Weitere Informationen finden Sie unter .

- Asset-Nutzung: Nutzung der Assets für das CI. Die folgenden Informationen werden zusammen mit Datum und Uhrzeit angezeigt:
  - Arbeitsspeicherauslastung: Menge des im CI verwendeten Arbeitsspeichers. Der Wert wird in Prozent angezeigt.
  - Datenträgerauslastung: Datenträgerauslastung der logischen Laufwerke für das betroffene CI. Der Wert wird in Prozent angezeigt.
  - CPU-Auslastung: CPU-Auslastung für das CI. Der Wert wird in Prozent angezeigt.
  - Betriebszeit: Betriebszeit (Startzeit) der Assets. Die Tage und die Zeit, seit denen die Assets betriebsbereit sind.

Hinweis:
Die folgenden Metriken sind basierend auf den Schwellenwerten farbcodiert, um die Stufe „Warnung“ oder „Kritisch“ hervorzuheben:

Farbcodierungsmetriken für Asset-Nutzungsmetriken

Metriken zur Asset-Nutzung	Warnung (gelber Farbcode)	Kritisch (roter Farbcode)
Arbeitsspeicherauslastung	Größer oder gleich 80	Größer oder gleich 95
Festplattenauslastung	Größer oder gleich 80	Größer oder gleich 95
CPU-Auslastung	Größer oder gleich 80	Größer oder gleich 95

Sie können diese Schwellenwerte jedoch bei Bedarf auch anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Untersuchen“ anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Häufigste Prozesse nach CPU: Häufigste Prozesse, sortiert nach der CPU-Auslastung der Prozesse im betroffenen CI.

  Hinweis:
  Die Metriken für Top-Prozesse nach CPU sind basierend auf den Schwellenwerten farbcodiert, um die kritische Ebene hervorzuheben, wenn der Wert größer oder gleich 90 ist. Sie können diese Werte jedoch bei Bedarf auch anpassen.

- Häufigste Prozesse nach Speicher: Häufigste Prozesse, sortiert nach der Speicherauslastung der Prozesse im betroffenen CI.

  Hinweis:
  Die Metriken für die Top-Prozesse nach Speicher sind basierend auf den Schwellenwerten farbcodiert, um die kritische Ebene hervorzuheben, wenn der Wert größer oder gleich 90 ist. Sie können diese Werte jedoch bei Bedarf auch anpassen.

- Services: Liste der Services (Gerät oder Server), die auf dem betroffenen CI ausgeführt werden.
- Angemeldete Benutzer: Liste der angemeldeten Benutzer im betroffenen CI.
- Installierte Anwendungen: Liste der auf dem CI installierten Anwendungen.

Verwenden Sie die Schaltfläche **Verlauf anzeigen**, um die historischen Metrikdaten für das CI auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen. Sie können den Zeitbereich aus den Dropdown-Optionen auswählen, um die Verlaufsdaten für diesen Zeitraum anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen der Verlaufsdaten von CI-Metriken.

Anzeigen der Verlaufsdaten von CI-Metriken

Zeigen Sie die Verlaufsdaten der CI-Metriken für den ausgewählten Zeitraum an.

Verwenden Sie die Option **Verlauf** anzeigen auf der Registerkarte Untersuchen, um die Verlaufsdaten der verschiedenen CI-Metriken auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.

Hinweis:

Sie können die Funktionen der Registerkarte „Verlauf“ nur verwenden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Anwendungsversion muss „Tokyo“ Patch 8 oder höher sein.
- Die Anwendung Data Visualizations Core muss auf Version 23.2.4 aktualisiert werden, wenn Sie Utah, Version oder höher, verwenden.

Auf der Registerkarte „Verlauf“ können Sie Folgendes tun:

- Wählen Sie den Zeitbereich aus, um die Verlaufsdaten der CI-Metriken anzuzeigen.
- Zeigen Sie die grafische Darstellung der folgenden CI-Metriken (farbcodiert) in Scatter-Plots für den ausgewählten Zeitbereich zusammen mit den kritischen Schwellenwerten an:
  - CPU-Auslastung
  - Festplattenauslastung
  - Arbeitsspeicherauslastung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie mit Ihrem Mausgerät auf einen Datenpunkt (der ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Uhrzeit darstellt) im Scatter-Plot, um die Werte der Metriken zusammen mit dem Datum anzuzeigen, an dem die Metrikdaten abgerufen wurden.

- Klicken Sie auf einen Datenpunkt (der ein bestimmtes Datum oder eine bestimmte Uhrzeit darstellt) im Punktdiagramm, um die Daten aller CI-Metriken im Abschnitt „Metriken-Snapshot“ zusammen mit Datum und Uhrzeit anzuzeigen.

Mit Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereich installierte Komponenten

Universal-Anforderung wird in Service Operations-Arbeitsbereich aktiviert, wenn Sie das Plugin Universal-Anforderung (com.snc.universal_request) aktivieren.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]	Richten Sie Universal Request-Rollen für Universal-Anforderung für Service Operations-Arbeitsbereichein, und konfigurieren Sie sie.
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	Universelle Anforderungen erstellen, bearbeiten, anzeigen und lösen.
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Behandeln Sie Interaktionen und erstellen Sie universelle Anforderungen aus Interaktionen.

Mit UR-Aufgabe für Service Operations-Arbeitsbereich installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung UR-Aufgabe werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_uni_task.admin]	Anwendung UR-Aufgabe anzeigen und konfigurieren	Keine
Berichtsansicht [sn_uni_task.report_view]	Auf UR-Aufgabe-Berichte zugreifen und sie anzeigen	Keine
Mitarbeiterformularadministrator [sn_uni_task.emp_form_admin]	Mitarbeiterformulare erstellen und verwalten	survey_admin
Mitarbeiterformularersteller [sn_uni_task.emp_form_creator]	Mitarbeiterformulare erstellen und ändern	survey_creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_uni_task.template_admin	Erstellen und verwalten Sie UR-Aufgabe -Vorlagen	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task]	Speichert Datensatzdetails zu UR-Aufgaben für eine abteilungsspezifische Tabelle.
UR-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Speichert die Liste der Aufgabentypen für jede abteilungsspezifische Tabelle.
Katalogaufgabenkonfiguration [sn_uni_task_catalog_task_config]	Speichert Detailinformationen zu Katalogelementen der abteilungsspezifischen Tabelle.
Basis-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Dient als Basistabelle für die Konfigurationstabellen für alle Aufgabentypen.
Mitarbeiterformular [sn_uni_task_employee_form]	Speichert die Mitarbeiterformular-Datensätze, die für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ erstellt wurden.
Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Speichert die Rollen, die die Antworten ausgefüllter Mitarbeiterformulare für jede abteilungsspezifische Tabelle anzeigen können.
UR-Aufgabenvorlage [sn_uni_task_template]	Speichert die Vorlagen für UR-Aufgaben mit vordefinierten Feldwerten, die auf UR-Aufgabe-Formulare angewendet werden können.
UR-Aufgabe – Dynamische Vorlagenzuordnung [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Speichert die dynamischen Vorlagenzuordnungen zwischen UR-Aufgabe-Feldern und Feldern der übergeordneten Tabelle.

Service-Portfoliomanagement

ServiceNow® Service-Portfoliomanagement ermöglicht Ihnen, Ihren IT-Geschäftsbetrieb zu verbessern und die Kundenanforderungen zu erfüllen, indem Sie Ihre IT-Services mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats dokumentieren und verwalten.

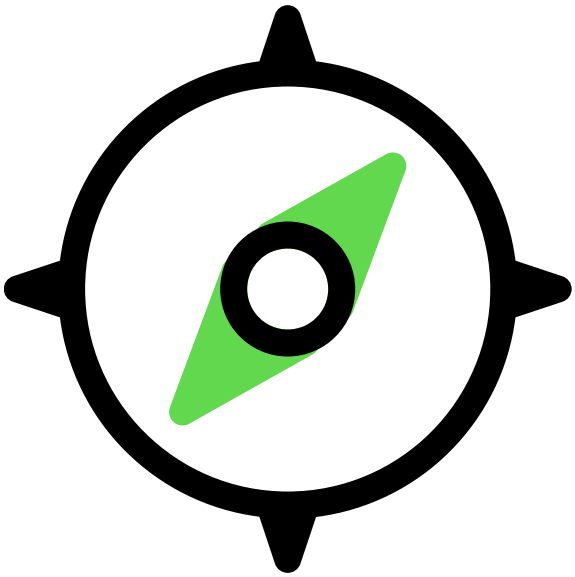
Übersicht

Mit Service-Portfoliomanagement können Portfoliobesitzer und Servicebesitzer Services, Serviceangebote und Portfolios erstellen und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

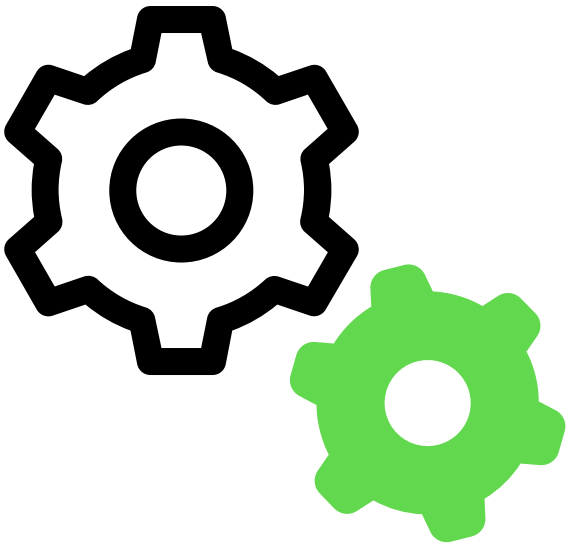
Erste Schritte

erkunden



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Service-Portfoliomanagement.

Konfigurieren



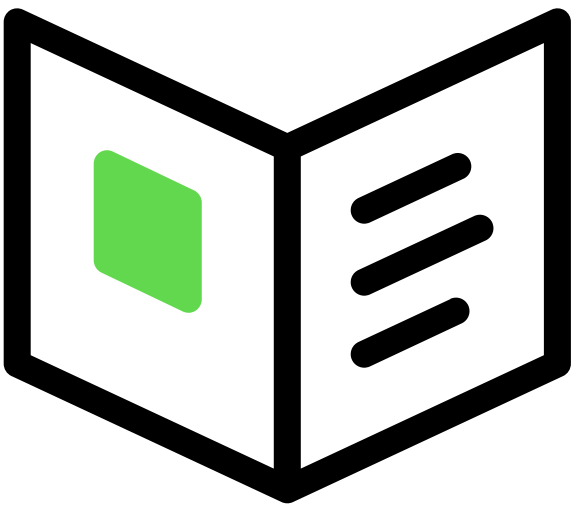
Konfigurieren Sie Serviceangebote, Zusagen, Abonnements und den Servicekatalog.

Arbeiten mit



Verwenden Sie Service-Portfoliomanagement, um Services, Serviceangebote, Portfolios und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) zu erstellen und zu verwalten.

Referenz



Rufen Sie Informationen zur Verwaltung von Service-Portfoliomanagement ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Fragen in der Service Portfolio Management-Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Now Support.

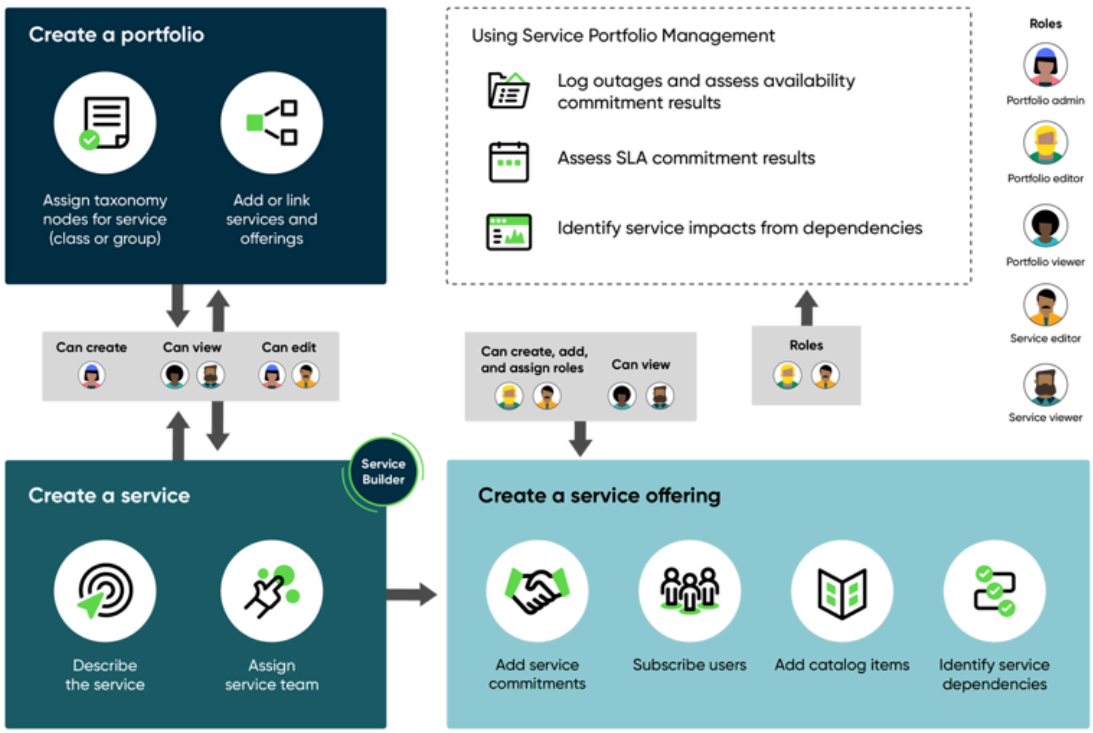
Service-Portfoliomanagement erkunden

Mit der Anwendung Service-Portfoliomanagement können Sie Services mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats dokumentieren und verwalten.

Schlüsselfunktionen

Verwalten Sie das gesamte Portfolio an IT-Services, das Ihrem Unternehmen zur Verfügung steht. Wenden Sie Module und Funktionen an, um jeden Service basierend auf dem Geschäftsbedürfnis zu begründen, indem Sie sicherstellen, dass sie den maximalen Wert innerhalb der verwalteten Risiken und Kosten bieten.

Übersicht über Service Portfolio Management



Organisation

- Konzentrieren Sie sich nicht länger auf IT-Assets und die damit verbundenen Kosten, sondern auf Services, für die Sie einen Preis festsetzen, und die Sie mit Geschäftsnutzen verknüpfen können. Wandeln Sie Ihre IT-Organisation von einer Geschäftskostenstelle zu einem Service Provider mit Mehrwert sowie mit Transparenz in Betrieb und Ausgaben um.
- Richten Sie IT-Services an strategischen Geschäftszielen aus.
- Erfüllen Sie die Serviceanforderungen Ihrer Kunden und Endbenutzer.
- Treffen Sie bessere Entscheidungen bezüglich Erstellung, Verbesserung, Bereitstellung und Außerkraftsetzung von Services.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbessern Sie die Produktivität der IT-Support-Mitarbeiter, indem sie sich stärker auf die Services konzentrieren, die den größten Geschäftsnutzen bieten.
- Erhöhen Sie die Kosteneffizienz, indem Sie doppelte Services konsolidieren, leistungsschwache Services verbessern und geringwertige, unnötige oder nicht verwendete Services zurückziehen.
- Dokumentieren Sie die verschiedenen angebotenen Services anhand eines standardisierten, strukturierten Formats. Verknüpfen Sie Angebote mit Elementen in einem verbraucherfreundlichen Service Catalog.
- Definieren Sie Serviceangebote, und das System beginnt automatisch, die Leistung anhand definierter Metriken für operative Serviceangebote zu überwachen. Wenn Ausfälle auftreten, verarbeitet die Plattform die Verfügbarkeitsverfolgung.

Anwender

Portfoliomanager und Serviceverantwortliche können Folgendes tun:

- Erstellen, organisieren und verwalten Sie IT-Serviceportfolios.
- Optimieren Sie den Wert von Services, um Kundenanforderungen zu erfüllen.
- Entwerfen Sie eine Pipeline von Services, die die Anforderungen der Organisation erfüllt.
- Verhindern unnötiger Serviceduplizierung und -überlappung
- Identifizieren und deaktivieren Sie Services von geringem Wert, damit Ressourcen erneut bereitgestellt werden können.

Phasen

Das Serviceportfolio besteht normalerweise aus Services in einer von drei Phasen.

Servicephasen

Servicepipeline	• Services, die noch nicht betriebsbereit oder zur Verwendung verfügbar sind. • Services, die zur Eignungsprüfung vorgeschlagen sind oder bereits auf ihre Eignung geprüft werden. • Services, die für die Analyse und Verwaltung des zukünftigen Wachstums und der Zeitachse für jeden Service von Vorteil sind.
Service Catalog	• Services, die betriebsbereit und zur Verwendung verfügbar sind, sowie Services in der Phase Design und Entwicklung. • Diese Services sind in der Regel in einem Anforderungskatalog enthalten.
Zurückgezogene Services	• Services, die nicht mehr funktionieren oder nicht mehr zur Verwendung verfügbar sind. • Diese Services können wichtige Verlaufsinformationen enthalten.

Zur Verbesserung Ihrer Service-Portfoliomanagement-Experience können Sie die Anwendung Digital-Portfoliomanagement (DPM) aktivieren. DPM bietet eine umfassende Ansicht der mit Service-Portfoliomanagement erstellten Portfolios. Portfoliomanager und Serviceverantwortliche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

greifen auf eine integrierte und intuitive grafische Benutzeroberfläche zu, um Portfolios und Services an einem zentralen Ort zu verwalten und zu überwachen.

Weitere Informationen zu DPMfinden Sie unter Digital Portfolio Management.

Themen in diesem Abschnitt

Service-Portfoliomanagement – Übersicht

Mit der Anwendung Service-Portfoliomanagement kann Ihre Organisation Services mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats dokumentieren und verwalten.

Service-Portfoliomanagement – Beschreibung

Service-Portfoliomanagement ist eine zentralisierte Anwendung, die jene Informationen zusammenfasst, die Portfoliomanager und Serviceverantwortliche für folgende Aufgaben benötigen.

- Entwerfen einer Pipeline von Services, die die größten Anforderungen der Organisation erfüllt
- Verhindern unnötiger Serviceduplizierung und -überlappung
- Identifizieren und Deaktivieren von Services von niedrigem Wert, damit Ressourcen erneut bereitgestellt werden können

Mit der Anwendung „Service-Portfoliomanagement“ können Sie Portfolios von IT-Services erstellen, organisieren und verwalten. Die Anwendung optimiert den Wert von Services und reduziert deren Kosten, damit Sie Ihren IT-Geschäftsbetrieb optimieren und die Kundenanforderungen erfüllen können. Ein Serviceportfolio enthält Informationen zur Organisation von Services und Daten zu jedem Service, einschließlich Status und zugehörigen Elementen.

Serviceportfolios weisen in der Regel drei Phasen auf:

- Servicepipeline: Services, die noch nicht betriebsbereit oder zur Verwendung verfügbar sind. Diese Services werden normalerweise vorgeschlagen oder auf ihre Eignung geprüft. In dieser Phase können Sie das zukünftige Wachstum und die Zeitachse für jeden Service analysieren und verwalten.
- Service Catalog: Services, die betriebsbereit und zur Verwendung verfügbar sind, sowie Design und Entwicklung. Diese Services erscheinen in der Regel in einem Anforderungskatalog.
- Zurückgezogene Services: Services, die nicht mehr betriebsbereit oder zur Verwendung verfügbar sind. Diese Services können wichtige Verlaufsinformationen enthalten.

Mit Service-Portfoliomanagement können Sie das gesamte Portfolio der IT-Services verwalten, die für Ihre Organisation verfügbar sind. Wenden Sie Module und Funktionen an, um jeden Service auf Grundlage der Geschäftsbedürfnisse zu begründen, indem Sie sicherstellen, dass Sie maximalen Wert innerhalb vertretbarer Risiken und Kosten bieten.

Service-Portfoliomanagement – Benutzer

Organisationen, die einen Mehrwert für das Geschäft schaffen und die Kundenbedürfnisse durch IT-Services erfüllen möchten. Service Portfolio Management ist in der Regel ein wichtiges Ziel für etablierte IT-Organisationen und Betriebe, die Kunden oder Benutzern einen hervorragenden Support bieten möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teams, die Serviceportfolios erstellen, verwalten und überwachen. Im Team gibt es strategische Rollen sowie operative Rollen. In den meisten Organisationen können Personen mehr als eine Rolle übernehmen und häufig Rollen mit anderen teilen.

Portfolioverantwortlicher

Strategische Rolle, die an der Verantwortlichkeit für ein Portfolio beteiligt ist. Diese Person verfügt über eine allgemeine Autorität und Rechenschaftspflicht für ein gesamtes IT-Serviceportfolio, normalerweise auf CIO-Ebene. Das Ziel des Portfolioverantwortlichen besteht in der Bereitstellung eines Portfolios, das der Organisation einen Mehrwert bietet. Pro Portfolio gibt es nur einen Portfolioverantwortlichen.

Portfolio-Manager

Operative Rolle, die mit den allgemeinen administrativen Fähigkeiten für ein Portfolio verbunden ist. Der Portfoliomanager erstellt und bearbeitet Portfoliodatensätze aller Typen.

Serviceverantwortlicher

Strategische Rolle, die an der Verantwortlichkeit für Services beteiligt ist. Normalerweise befindet sich diese Person auf geschäftsführender Ebene in der IT und verfügt für einen bestimmten Service und seine Angebote über den gesamten Lebenszyklus über eine End-to-End-Verantwortlichkeit. Diese Person ist oft für mehr als einen Service verantwortlich und kann sogar für einen bestimmten Servicebereich verantwortlich sein. Serviceverantwortliche sind nicht maßgeblich am täglichen Betrieb des Service beteiligt.

Servicemanager

Operative Rolle, die an der Verwaltung eines Service beteiligt ist. Normalerweise ist diese Person auf der geschäftsführender Ebene im IT-Bereich tätig und für die tägliche Bereitstellung und den Betrieb eines Service verantwortlich. Gelegentlich sind der Serviceverantwortliche und der Servicemanager dieselbe Person.

Prozessverantwortlicher

Strategische Rolle außerhalb der Verantwortlichkeit für ein Portfolio oder einen Service und der einhergehenden Verwaltung. Diese Person ist für die Definition und Entwicklung der Services, Taxonomie, Richtlinien, Verfahren, Governance, Rollen und Verantwortlichkeiten im Zeitablauf verantwortlich. Das Ziel des Prozessverantwortlichen besteht darin, die Services und Portfolios der Organisation zur Reife zu bringen und zu verwalten.

Prozessmanager

Operative Rolle außerhalb der Verantwortlichkeit für ein Portfolio oder einen Service und der einhergehenden Verwaltung. Diese Person ist für die Einheitlichkeit der Portfolios und Services in der gesamten IT-Organisation verantwortlich. Diese Person stellt auch sicher, dass Richtlinien, Verfahren und Governance gemäß den Vorgaben des Prozessverantwortlichen eingehalten werden. Gelegentlich sind der Prozessverantwortliche und der Prozessmanager dieselbe Person.

Vorteile von Service-Portfoliomanagement

Eine Liste der Vorteile finden Sie unter den wichtigsten Funktionen in Service Portfolio Management erkunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement capabilities

Die Anwendung „Service-Portfoliomanagement“ ist ein leistungsstarkes Tool, mit dem Sie Ihre Serviceportfolios in einem zeitbewussten Ansatz erfolgreich planen, entwerfen, erstellen und implementieren können.

Merkmale und Funktionen von Service-Portfoliomanagement

Portfoliomanager und -verantwortliche können auf die vielen Vorteile der Service-Portfoliomanagement-Anwendung zugreifen, einschließlich der folgenden Systemfunktionen:

- Überprüfen und verwenden Sie Beispiele für IT-Serviceportfolioinhalte, die über das Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket-Plugin (com.snc.spm.content) bereitgestellt werden. Diese Daten bieten eine beschleunigte Wertschöpfungslösung für das Entwerfen, Erstellen und Implementieren eines Serviceportfolios.
  - Aktivieren Sie diesen Beispielinhalt, um eine Servicetaxonomie zu erstellen, auf deren Grundlage Sie Standardportfolios mit optimaler Taxonomie erstellen.
  - Zeigen Sie eine Liste der servicebezogenen Taxonomieknoten an, die Beispiele für Servicedaten, Angebote, Katalogelemente und die von Ihnen gemeinsam genutzten Beziehungen bereitstellen. Die Beispieldaten enthalten auch Links zu Peripheriedaten, z. B. Anbieter, Lieferanten, Verträge, Servicelevel-Vereinbarungsdefinitionen (Service Level Agreement, SLA), Kostenmodelle und mehr.
- Erstellen und verwalten Sie Portfolios.
- Fügen Sie einem Portfolio neue Services hinzu.
- Erstellen und überwachen Sie Servicekategorien und Servicezeilen.
- Erstellen und verwalten Sie die gesamte Portfoliotaxonomie.
- Erstellen und verwalten Sie Serviceknoten innerhalb der Taxonomie, um eine optimale Organisation zu gewährleisten.
- Greifen Sie auf die Anwendung „Digital-Portfoliomanagement“ zu, um die Integrität und Leistung des Portfolios zu überwachen und zu verwalten. Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über alle Informationen, die sich auf ein bestimmtes Portfolio und seine Komponentenservices beziehen, und fassen Sie sie zusammen. Weitere Informationen finden Sie unter Digital Portfolio Management.

Serviceverantwortliche profitieren von den folgenden Systemfunktionen und können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Zeigen Sie eine Liste der Services an, die Servicedaten, Angebote, Katalogelemente und die von Ihnen gemeinsam genutzten Beziehungen bereitstellen. Sie können auch auf Links zu Peripheriedaten zugreifen, z. B. Anbieter, Lieferanten, Verträge, SLA-Definitionen, Kostenmodelle und mehr.
- Greifen Sie auf die Anwendung „DPM“ zu, um Services zu überwachen und zu verwalten.
- Fügen Sie neue Services hinzu und vergleichen Sie sie, um Redundanzen zu identifizieren.
- Bewerten Sie die Services im Hinblick auf ihre geschäftliche Eignung.
- Integrieren Sie die entsprechenden Datenelemente aus Serviceanforderungen, Beschreibungen und Beziehungen in einen Servicedatensatz. Zum Beispiel Daten von Benutzern oder Gruppen, Kostenmodelle, SLAs, Lieferanten und andere zugehörige Services.
- Etablieren Sie Governance und Management von Lebenszyklusstatus und Genehmigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integrieren Sie Change-Management, um für die Entwicklung neuer Services Genehmigungen zu erhalten und aufzuzeichnen.
- Fügen Sie Services zu einem Service Catalog hinzu.
  - Erstellen Sie einen Katalogelement-Stub aus dem Serviceangebot.
  - Verknüpfen Sie Katalogelemente mit Serviceangeboten.
  - Zeichnen Sie die Anforderungserfüllung auf.
  - Erstellen Sie Berichte für Services und Angebotsverbrauch basierend auf der Anforderungserfüllung.
  - Verknüpfen Sie Angebote und Katalogelemente.
- Bewerten Sie den Wert eines bestimmten Service oder Angebots anhand von Indikatoren und Daten, z. B. Ausgaben, Aufgaben und CSAT-Punktzahlen.
- Integrieren Sie Services in das Plattform-Benchmarking-Framework mit Benchmarks.

Integration mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)

Verbessern Sie die Servicemessung und -bewertung mithilfe von IT Service Management -Aufgabenformularen, einschließlich Problemen, Changes, Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) und Incidents.

Verweisen Sie direkt auf ein Serviceangebot als Ziel eines Problems, Changes oder Incidents, um die Übereinstimmung mit CSDM zu gewährleisten. Das System filtert verfügbare Angebote basierend auf dem ausgewählten Service.

Zeigen Sie das Referenzfeld **Servicemodell** an, das den Service- und Angebotsformularen zur Integration mit CSDM hinzugefügt wurde, und definieren Sie es.

Wenn das Aktivierungs-Plugin CSDM installiert ist, können Sie die Verwendung von CSDM -Lebenszyklusfeldern in Service-Portfoliomanagement] aktivieren. Die Verwendung der Lebenszyklus-Felder CSDM hilft Ihnen, den End-to-End-Lebenszyklus von Services und Serviceangeboten zu verwalten. Die gemeinsam genutzten Feldnamen bieten Ihnen Konsistenz und Ausrichtung, wenn Sie andere ServiceNow® -Anwendungen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards .

Service-Portfoliomanagement-Services

Konfigurieren Sie IT-Services in Ihren Portfolios, um den größten Wert für Ihre Organisation zu schaffen. Die in Ihren Portfolios definierten IT-Services können an einer bestimmten Anwendung ausgerichtet sein, müssen es aber nicht. In Ihren Portfolios definierte IT-Services können in einem Anforderungskatalog dargestellt werden, müssen es aber nicht.

Die Phase und der Status eines Service zeigen die Lebenszyklusposition des Service an. Sie können die Services nach Phase und Status mit Plattformlisten und -berichten anzeigen, verfolgen und überwachen. Die Listen können auch zurückgezogene Services zu Anzeigezwecken enthalten.

Jeder Servicedatensatz hat eine eindeutige Nummer, die den Datensatz identifiziert.

Um die Bedeutung oder Auswirkung der einzelnen Services auf die Vorgänge in Ihrer Organisation widerzuspiegeln, können Sie eine Relevanzstufe für diese Services auswählen. Sie können beispielsweise eine hohe Stufe für einen Service auswählen, der die Verkaufsfunktion über die Website der Organisation unterstützt. Sie können dann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine niedrigere Stufe für einen Service auswählen, der interne Drucktätigkeiten für die Mitarbeiter der Organisation bereitstellt.

Geschäftsservices

Geschäftsservices stellen die Struktur der Taxonomie Ihres Serviceportfolios dar. Sie können Abhängigkeiten für diese Arten von Services erstellen und zugehörige Service- und Angebotsdetails über die Abhängigkeitsregisterkarten der zugehörigen Liste auf den Formularen „Service“ und „Serviceangebot“ anzeigen und verwalten.

Erstellen Sie Angebote als untergeordnete Elemente von Services. Angebote werden in der Tabelle „Serviceangebote“ [service_offering] erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceangebote.

Sie können Services über zugehörige Formularlisten als **Services I Abhängig von** oder **Von mir abhängige Services** kennzeichnen.

Technische Services

Obwohl technische Services nicht als Teil der Taxonomie Ihres Serviceportfolios hinzugefügt werden, können Sie dennoch einen Einblick in diese Services erhalten, indem Sie sie im zugehörigen Listenabschnitt des Serviceformulars als **Services I Abhängig von** oder **Von mir abhängige Services** hinzufügen.

Informationen zum Erstellen oder Ändern von Services finden Sie unter Service Portfolio Management-Services erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zu Serviceangeboten finden Sie unter Service Portfolio Management Serviceangebote.

Informationen zum Abonnieren eines Serviceangebots für Benutzer finden Sie unter Serviceangebote für Benutzer abonnieren in Service Portfolio Management.

Service-Portfoliomanagement-Portfolios

Ein Serviceportfolio bietet eine allgemeine Übersicht über Ihre derzeit verfügbaren Services, mögliche zukünftige Services und Services, die in der Vergangenheit vorhanden waren. Sie können die Auswirkungen von Services auf Ihr Unternehmen bewerten und sie in einem einzelnen Portfolio oder mehreren Portfolios mit eindeutigen Taxonomiestrukturen, Besitzern und Marktumfang verwalten.

Portfolio-Übersicht

Erhalten Sie wertvolle Informationen über Ihre Serviceportfolios, einschließlich einer Gesamtleistungspunktzahl und geschätzter Ausgaben. Dieses Wissen hilft Ihnen, die Budgetierung für Ihre Services zu planen und fundierte Entscheidungen über das Hinzufügen neuer Services und das Zurückziehen von Services zu treffen, die Ihrem Unternehmen keinen Nutzen mehr bieten.

Stellen Sie sich ein Serviceportfolio als einen Container vor, der eine hierarchische Organisation von definierbaren Knoten, Services und Serviceangeboten enthält. Taxonomie in Service-Portfoliomanagement bezieht sich auf die Klassifizierung Ihrer Portfolioebenen und zugehöriger Services (veraltete Portfolios verwenden Ebenen; siehe **Hinweis**). Normalerweise ist die Taxonomie von einer allgemeinen Perspektive bis hinunter zu einer bestimmten Ebene, z. B. ein Serviceangebot, strukturiert. Mit dieser dynamischen Taxonomiestruktur können Sie Ihre Serviceportfolios auf verschiedene Arten organisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Informationen zu Taxonomieebenen finden Sie im Abschnitt „Portfoliostrukturen“.

Für die Verwendung von Service-Portfoliomanagementsind mehrere Plugins erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter „Service Portfolio Management aktivieren“.

Portfolioadministration

Als portfolio_admin-Benutzer können Sie ein einzelnes Serviceportfolio oder mehrere Portfolios erstellen. Wenn Ihre Organisation mehrere Unternehmen hat, können Sie mehrere Portfolios definieren, um sie nach Geschäftsstandort, Lieferant oder Chief Information Officer (CIO) zu trennen. Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können Services zu Portfolios hinzufügen und aus diesen entfernen.
- Legen Sie fest, wie Services in einem Portfolio kategorisiert werden.
- Aktualisiert die Portfoliotaxonomie.
- Aktualisiert die Portfoliodetails.
- Aktualisieren von Services und Serviceangeboten (die Rolle „service_editor“ hat ebenfalls Zugriff).
- Services neu überordnen (die Rolle „service_editor“ hat ebenfalls Zugriff).

Portfoliostrukturen

Vor dem Release [Utah hat Service-Portfoliomanagement eine Portfoliostruktur bereitgestellt. Ab Release Utah können Bestandskunden von der veralteten -Struktur zur verbesserten Standardstruktur wechseln, indem sie über eine Systemeigenschaft wählen.

Als Bestandskunde werden durch die Aktivierung der Standardportfoliostruktur alle Ihre Serviceportfolios aktualisiert. Ihre vorhandenen Portfolios bleiben intakt, aber Leistungsmetriken, Punktzahlen und Gewichtungen sind nicht mehr verfügbar. Mit den verbesserten Standardserviceportfolios können Sie KPI-Gruppen (Leistungskennzahlen) in Digital-Portfoliomanagement (DPM) verwenden, um Berichte über Services, Knoten und Portfolioleistung zu erstellen.

Die Standardportfoliostruktur bietet neue Features und Funktionen für Ihre Serviceportfolios, sodass Sie:

- Erstellen Sie Portfoliostrukturen, die mehrere unterschiedliche Tiefen im selben Portfolio haben.
- Aktualisieren Sie Ihre Portfoliostrukturen im Laufe der Zeit, um die Tiefe in den Bereichen des Portfolios nach Bedarf hinzuzufügen oder zu entfernen.
- Arbeiten Sie in Ihren vorhandenen Portfolios in der neuen Struktur, auch wenn „Ebenen“ entfernt wurden.

Der portfolio_admin kann zu navigieren **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Upgrade auf Standardportfolio** um auf die Systemeigenschaft [standard_portfolio_construct.turn_on] zuzugreifen. Nur bestehende Kunden sehen diesen Menüpfad. Neue Kunden erhalten standardmäßig die Standardportfoliostruktur, sodass dieser Menüpfad nicht verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Nach dem Upgrade auf das Standardportfolio:

- Sie können nicht zur alten Portfoliostruktur zurückkehren.
- Sie haben keinen Zugriff auf die Leistungspunktzahl in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, da Gewichtungen und Leistungsmetriken nicht mehr verfügbar sind.

Überlegungen zur Struktur von Standard- und Legacy-Serviceportfolios

Wählen Sie die Standard-Serviceportfolios aus	Nicht teilnehmen – Legacy-Serviceportfolios beibehalten
• Verwenden Sie Knoten-zu-Knoten-Beziehungen, um Serviceportfolios mit unterschiedlicher Tiefe in einem einzigen Portfolio zu erstellen (keine mehreren Ebenen). • Erstellen Sie Berichte zu Services, Knoten und Portfolioleistung mithilfe von KPI-Gruppen in DPM.	• Datensätze mit Ebenen sind erforderlich, daher weisen Sie einer Ebene Knoten zu und verweisen dann auf den übergeordneten/untergeordneten Knoten. • Bericht mit Portfolioleistungsmetriken, Punktzahlen und Gewichtungen von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (und nicht KPI-Gruppen von DPM).

Wenn Sie sich anmelden, wird ein Dialogfeld mit diesen wichtigen Aspekten und Überlegungen angezeigt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie teilnehmen möchten (Ja oder Nein).

Service-Portfoliomanagement konfigurieren

Konfigurieren Sie die Einstellungen für Service-Portfoliomanagement.

Service-Portfoliomanagement aktivieren

Das Plugin „Service-Portfoliomanagement Core“ (com.snc.service_portfolio_core) ist standardmäßig für Benutzer mit ITSM-SKUs verfügbar. Sie können zusätzlich verfügbare zugehörige Plugins für erweiterte Features und Funktionen aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Plugin [Service-Portfoliomanagement Foundation [com.snc.service_portfolio] kann Ihre Organisation Portfolios, Taxonomien, Services und Serviceangebote mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats dokumentieren. Es enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins. Das Foundation-Plugin ist sofort einsatzbereit und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Allgemeine Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement.

Zugehörige Plugins für Service-Portfoliomanagement Foundation

Plugin	Beschreibung
Service-Portfoliomanagement Zentral	Fügt die Serviceangebotstabelle [service_offering] der Configuration Management Database (CMDB) hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Plugins für Service-Portfoliomanagement Foundation (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.snc.service_portfolio_core]	Standardmäßig für Benutzer mit ITSM-SKUs verfügbar.
Servicekatalog-Kernanwendungen [com.glideapp.servicecatalog]	Ermöglicht Integrationen in die Anwendung Servicekatalog und ihren Fähigkeiten.
Bericht-Engine – nutzt Zusammenfassungstabelle für Berichte [com.glideapp.summary_report_engine]	Fügt die Systemeigenschaft „glide.report_summary_engine“ hinzu und aktiviert die Reporting-Engine der Zusammenfassungssätze für alle Berichte innerhalb von Service-Portfoliomanagement.

Mehrere zusätzliche Plugins bieten erweiterte Funktionalität für Service-Portfoliomanagement Foundation. Aktivieren Sie diese Plugins, um Ihre Erfahrung zu verbessern.

Zusätzliche Plugins für Service-Portfoliomanagement Foundation-Funktionalität

Plugin	Beschreibung
Service-Portfoliomanagement-SLA-Zusagen [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Fügt Service-Portfoliomanagement Unterstützung für SLA-Zusagen hinzu. Umfasst Demodaten.
Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket [com.snc.spm.content]	Bietet beispielhafte Taxonomiemetadaten, komplett mit Portfolio, Ebenen und Knoten. Demodaten enthalten Services und Serviceangebote, einschließlich zugehöriger Elemente, z. B. SLAs, Incidents, Changes und mehr. Umfasst Demodaten.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Mit Service-Portfoliomanagement installiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement-Aktivierungsverwaltung

Service-Portfoliomanagement enthält mehrere Plugins, um die Organisation, Dokumentation und Verwaltung von Serviceportfolios in Ihrer IT-Geschäftsabteilung zu ermöglichen.

Administratoren können Plugins aktivieren und Systembenutzern bestimmte Service-Portfoliomanagement-Rollen zuweisen.

Service-Portfoliomanagement-Produktanwendungenen

Die folgenden Produktanwendungs-Plugins sind verfügbar:

Name	Beschreibung
Service-Portfoliomanagement Zentral [com.snc.service_portfolio_core]	Fügt die Serviceangebotstabelle [service_offering] der Configuration Management Database (CMDB) hinzu. Standardmäßig für ITSM-SKUs verfügbar.
Service-Portfoliomanagement Foundation (com.snc.service_portfolio)	Ermöglicht Ihrem Unternehmen das Dokumentieren von Portfolios, Taxonomien, Services und Serviceangeboten mithilfe eines standardmäßigen und strukturierten Formats. Sie können dieses Plugin über die Benutzeroberfläche von Now Platform installieren.
Service-Portfoliomanagement Foundation Demo Data (com.snc.service_portfolio.demo_data)	Fügt Demodaten für Service-Portfoliomanagement und Zusagen in Bezug auf Servicelevel-Vereinbarungen hinzu **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin Service Portfolio Management SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) vor dem Release New York installiert haben, wird von diesem Plugin die neuere Version aktiviert.

Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket

Sie können auch das Plugin „Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket“ [com.snc.spm.content] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und bietet beispielhafte Taxonomiemetadaten, komplett mit Portfolio, Taxonomieebenen und -knoten. Benutzer können sich zu Demonstrationszwecken Services und Serviceangebote ansehen, einschließlich zugehöriger Elemente wie SLAs, Incidents, Changes und mehr.

Portfoliomanager profitieren vom Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket, da es ein nützliches Beispiel dafür bietet, wie Serviceportfolios und Services in der Anwendung erstellt werden. Dieses Beispiel führt zu einer schnelleren Modellierung des Serviceportfolios eines Unternehmens. Oft müssen Portfoliomanager dem Unternehmen auch schnell ein Beispiel für eine Portfoliostruktur bereitstellen, um die Entscheidungsfindung hinsichtlich des Geschäftsansatzes zu beschleunigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement-Benutzer und -Rollen

IT-Teams arbeiten zusammen, um Serviceportfolios zu erstellen, zu verwalten und zu überwachen. Das Team kann aus strategischen, unterstützenden Benutzern sowie aus operativen Benutzern und Benutzern für die kritischen alltäglichen Aufgaben bestehen. Die Zuweisung von Rollen ist abhängig von den Zuständigkeiten und Aufgaben jedes Teammitglieds.

Typische Benutzer Service-Portfoliomanagement .

Ein Team von Mitarbeitern arbeitet zusammen, um Serviceportfolios zu erstellen, zu verwalten und zu überwachen. Das Team kann sowohl aus strategischen als auch aus operativen Rollen bestehen. Teammitglieder können an mehr als einer Rolle teilnehmen und teilen häufig Rollen mit anderen. Hier sind die typischen Rollen, die Service-Portfoliomanagementverwenden.

Portfolioverantwortlicher

Strategische Rolle, in der die Person die allgemeine Autorität und Verantwortlichkeit für ein gesamtes IT-Serviceportfolio hat, normalerweise auf CIO-Ebene. Das Ziel des Portfolioverantwortlichen besteht in der Bereitstellung eines Portfolios, das der Organisation einen Mehrwert bietet. Für jedes Portfolio gibt es nur einen Portfolioverantwortlichen.

Portfolio-Manager

Operative Rolle, die mit den allgemeinen administrativen Fähigkeiten für ein Portfolio verbunden ist. Diese Rolle erstellt und bearbeitet Portfolio-Datensätze aller Typen.

Servicebesitzer

Strategische Rolle, die Services besitzt. Normalerweise befindet sich diese Person auf geschäftsführender Ebene in der IT und verfügt für einen bestimmten Service und seine Angebote über den gesamten Lebenszyklus über eine End-to-End-Verantwortlichkeit. Diese Person ist oft für mehr als einen Service verantwortlich und kann sogar für einen bestimmten Servicebereich verantwortlich sein. Serviceverantwortliche sind nicht maßgeblich am täglichen Betrieb des Service beteiligt.

Servicemanager

Operative Rolle, die Services verwaltet. Normalerweise ist diese Person auf der geschäftsführender Ebene im IT-Bereich tätig und für die tägliche Bereitstellung und den Betrieb eines Service verantwortlich. Gelegentlich sind der Serviceverantwortliche und der Servicemanager dieselbe Person.

Prozessverantwortlicher

Strategische Rolle außerhalb der Verantwortlichkeit für ein Portfolio oder einen Service und der einhergehenden Verwaltung. Diese Person ist für die Definition und Entwicklung der Services, Taxonomie, Richtlinien, Verfahren, Governance, Rollen und Verantwortlichkeiten im Zeitablauf verantwortlich. Das Ziel des Prozessverantwortlichen besteht darin, die Reife des Service Portfolio Managements für das Unternehmen voranzubringen.

Prozessmanager

Operative Rolle außerhalb der Verantwortlichkeit für ein Portfolio oder einen Service und der einhergehenden Verwaltung. Diese Person ist dafür verantwortlich, die Einheitlichkeit der Portfolios und der Services innerhalb der Portfolios in der gesamten IT-Organisation sicherzustellen. Diese Person stellt auch sicher, dass die Richtlinien, Verfahren und Governance eingehalten werden, wie vom Prozessverantwortlichen festgelegt. Gelegentlich sind der Prozessverantwortliche und der Prozessmanager dieselbe Person.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollenbeschreibungen

Administratoren und Portfolioadministratoren weisen Systembenutzern Rollen basierend auf Funktionen, Aufgaben und Zuständigkeiten zu. Benutzer können basierend auf zugewiesenen Rollen die erforderlichen Funktionen innerhalb des Serviceportfolios, der Taxonomien, der Services und der Serviceangebote ausführen, für die sie verantwortlich sind.

Administratorrollen

Rolle	Beschreibung
Administrator [admin]	• Weist anderen Benutzern Service-Portfoliomanagement -Rollen zu. • Weisen Sie Benutzern Rollen basierend auf individuellen Zugriffsanforderungen zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen zu.
Portfolioadministrator [portfolio_admin]	Weist anderen Benutzern Service-Portfoliomanagement -Rollen zu.

Nicht-Administratorrollen

Rolle	Beschreibung
Portfolio owner (Portfolioverantwortlicher) [portfolio_editor]	• Strategische Rolle mit allgemeiner Befugnis und Verantwortlichkeit für ein gesamtes IT-Serviceportfolio. • In der Regel handelt es sich um eine Person der Führungsebene. • Ziel ist die Bereitstellung eines Portfolios, das der Organisation einen Mehrwert bietet. • Weist Benutzern Rollen basierend auf individuellen Zugriffsanforderungen zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen zu. • Liest und aktualisiert das gesamte Portfolio, für das er verantwortlich ist. • Hat keinen Zugriff auf Taxonomien in anderen Portfolios, die ihm nicht gehören.
Portfolioadministrator [portfolio_admin]	Operative Rolle, die anderen Benutzern Rollen zuweist.
Portfoliomanager [portfolio_admin]	• Operative Rolle, die mit den allgemeinen administrativen Fähigkeiten für ein Portfolio verbunden ist. • Erstellt, bearbeitet und löscht Portfoliodatensätze aller Art, einschließlich Taxonomieebenen, Knoten, Services, Serviceangebote, Beziehungen und Leistungskriterien für das gesamte Unternehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht-Administratorrollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Serviceverantwortliche [portfolio_viewer] und [service_editor] und [portfolio_admin]	• Strategische Rolle, die Services besitzt. • Üblicherweise befindet sich ein geschäftsführender Mitarbeiter in der IT. • Hat End-to-End-Verantwortlichkeit für einen bestimmten Service und seine Angebote während des gesamten Lebenszyklus. • Besitzt häufig mehr als einen Service und kann sogar einen Servicebereich besitzen. • Kann alle Portfolios und vorhandene Taxonomie-Assets, Services und Serviceangebote lesen, aber nur Services und Serviceangebote aktualisieren, die er besitzt oder delegiert. • Kann Abonnentengruppen, Standorte, Abteilungen, Unternehmen und Benutzer hinzufügen. • Ein übergeordneter Service oder der Serviceverantwortliche können nicht geändert werden. • Nicht am täglichen Betrieb des Service beteiligt.
Serviceverantwortlicher-Delegierter [portfolio_viewer] und [service_editor]	• Operative Rolle, die an der Verwaltung eines Service beteiligt ist. Diese Person wird als Editor einer Reihe von Services festgelegt, die potenziell für mehrere Serviceverantwortliche delegiert werden. • Delegierte von Serviceverantwortlichen können Portfolios und vorhandene Taxonomieassets, Services und Serviceangebote lesen. Sie können jedoch nur Services und Serviceangebote aktualisieren, die sie delegieren. • Serviceverantwortliche können keine anderen übergeordneten Services zuweisen oder den Serviceverantwortlichen ändern. • Kann Abonnentengruppen, Standorte, Abteilungen, Unternehmen und Benutzer hinzufügen.
Servicemanager [portfolio_admin]	• Operative Rolle, die Services verwaltet. • In der Regel auf geschäftsführender Ebene in der IT, ist er für die tägliche Bereitstellung und den Betrieb eines Service verantwortlich. • Gelegentlich sind der Serviceverantwortliche und der Servicemanager dieselbe Person.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht-Administratorrollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Prozessverantwortlicher	• Strategische Rolle außerhalb der Verantwortlichkeit für ein Portfolio oder einen Service und der einhergehenden Verwaltung. • Verantwortlich für die Definition und Entwicklung von Services, Taxonomie, Richtlinien, Verfahren, übergeordneten Elementen, Governance, Rollen und Verantwortlichkeiten im Laufe der Zeit. • Das primäre Ziel besteht in der Verbesserung der Verwaltung von Serviceportfolios.
Prozessmanager	• Operative Rolle außerhalb der Verantwortlichkeit für ein Portfolio oder einen Service und der einhergehenden Verwaltung. • Verantwortlich für konsistente Portfolios und Services in der gesamten IT-Organisation. • Stellt sicher, dass die Richtlinien, Verfahren und Governance gemäß den Festlegungen des Prozessverantwortlichen eingehalten werden. • Gelegentlich sind der Prozessverantwortliche und der Prozessmanager dieselbe Person.

Weitere Informationen zu Rollentiteln und -tabellen finden Sie unter Mit Service-Portfoliomanagement installiert. Eine Übersicht über Rollen mit Now Platformfinden Sie unter Benutzeradministration .

Richten Sie Services und Zusagen in ein Service-Portfoliomanagement

Richten Sie Services und Zusagen in Service-Portfoliomanagement ein, um Services zu definieren und ihre Leistung anhand von Verfügbarkeitszusagen zu verfolgen. Sie können die Leistungsinformationen in Echtzeit an Ihre Stakeholder weiterleiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

Prozedur

1. Definieren Sie Serviceangebote und -zusagen.
   Erstellen Sie Datensätze zum Serviceangebot, die unterschiedliche Servicelevel für einen vorhandenen Service definieren. Sie können beispielsweise zwei Niveaus des Desktopsupport in Ihrer Organisation anbieten. Sie bieten ein Standardangebot für Upgrades und Virenschutz an und ein Executive-Angebot, das auch eine Verfügbarkeitsgarantie beinhaltet. Erstellen Sie einen vollständigen Satz von Serviceangeboten mit Servicezusagen, die die Besonderheiten des Angebots definieren.
2. Definieren Sie den Umfang der Serviceangebote.
   Umfang in Service-Portfoliomanagement bezieht sich auf die detaillierten Serviceparameter, die die Grenzen eines Service definieren. Definieren Sie spezifische zusätzliche Services im Zusammenhang mit dem Service als **Im Umfang enthalten** oder **Nicht im Umfang enthalten**. Anweisungen zum Anwenden von Umfangsdefinitionen auf Services finden Sie unter Umfang für einen Service übernehmen.
3. Konfigurieren Sie den Preis für das Serviceangebot.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jedes Serviceangebot kann ein Preismodell und eine Preiseinheit haben. Werte werden im übergeordneten Service festgelegt und von den Angeboten übernommen. Der tatsächliche Preis pro Einheit, der für den Service berechnet wird, wird im Angebot festgelegt. Informationen zur Preismodellierung finden Sie unter Preismodelle und Einheiten für Serviceangebote festlegen und Preis für das Service-Portfoliomanagement-Serviceangebot.

4. Konfigurieren Sie den Service Catalog für den Endbenutzer.
   Alle in den vorherigen Schritten erstellten Daten werden auf der Servicekatalogseite für einen Service angezeigt. Das Layout ist nicht konfigurierbar, ein Administrator kann jedoch steuern, wie der Service kategorisiert wird und wer den Service im Katalog aufrufen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog -Administration .

5. Abonnieren Sie Serviceangebote.
   Mit Service-Portfoliomanagementkönnen Serviceverantwortliche verschiedene Geschäftsentitäten für Serviceangeboteabonnieren.

6. **Wahlweise:** Melden Sie sich bei der aktualisierten Systemeigenschaft des Verfügbarkeitsrechners [com.snc.availability.v2] an.
   Diese aktualisierte Eigenschaft des Verfügbarkeitssystems [com.snc.availability.v2] bietet verbesserte Berechnungen und Wartung. Weitere Informationen finden Sie unter ..

Service-Portfoliomanagement-Beispielinhaltspaket

Aktivieren Sie das Plugin „Service-Portfoliomanagement-Taxonomieinhaltspaket“ (com.snc.spm.content), um auf ein Beispiel für eine Portfoliostruktur und eine Servicetaxonomie zuzugreifen. Diese Beispieldaten bieten eine Demonstration, die Benutzer verwenden können, um die Erstellung und Verwaltung eines Serviceportfolios zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Daten des Service-Portfoliomanagement-Taxonomieinhaltspakets werden am besten in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt. Details zum Zugriff auf diesen Arbeitsbereich über ein Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Abonnement finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Das Plugin „Service-Portfoliomanagement-Taxonomieinhaltspaket“ (com.snc.spm.content) enthält Demodaten und bietet Beispiele für Taxonomiestruktur-Metadaten. Benutzer können Portfolios und zugehörige Taxonomien schnell und effizient implementieren.

Sie erhalten Zugriff auf eine Beispielliste von Services, die Beispiele für Servicedaten, Angebote, Katalogelemente und die Beziehungen bereitstellt, die sie zueinander haben. Erstellen Sie Verknüpfungen zu Beispieldaten für die Peripherie, z. B. Lieferanten und Verträge, SLA-Definitionen, Kostenmodelle und mehr.

Verwenden Sie die Beispieldaten nach dem Laden als Ausgangspunkt für die Erstellung und Verwaltung Ihrer Serviceportfolios. Sie können Beispielinhalte im **Serviceportfolios**-Modul der Service-Portfoliomanagement-Anwendung als **Beispiel für ein IT-Serviceportfolio** anzeigen. Alternativ können Benutzer diese Daten in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzeigen, wenn sie dieses Modul abonniert haben und es aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Beispiele für Service-Portfoliomanagement-Inhalte für IT-Serviceportfolio anzeigen

Öffnen Sie den Beispielinhalt für ein IT-Serviceportfolio in Service-Portfoliomanagement, sehen Sie ihn sich an und analysieren Sie ihn, um Ihr Serviceportfolio zu planen und zu erstellen. Betrachten Sie die Beispielstruktur als Ausgangspunkt. Sie können Elemente hinzufügen oder die Struktur an die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin, service_editor oder service_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispieleinhalte für ein IT-Serviceportfolio bieten nutzbare Daten in Form von Portfolios, Taxonomieebenen und Taxonomieknoten. Sie bieten auch Demodaten in Form von Services, Serviceangeboten, Incidents, Zusagen und mehr.
Beispielinhalte für ein IT-Serviceportfolio können von jedem Benutzer, dem eine Service-Portfoliomanagement-Rolle zugewiesen ist, angezeigt werden. Nur Benutzer mit der Rolle „Portfolioadministrator“ [portfolio_admin] oder „Serviceeditor“ [service_editor] können die Ebenen und Knoten eines Serviceportfolios basierend auf der Struktur und dem dargestellten Beispielinhalt erstellen und verwalten.

Sie können den Beispielinhalt im **Service Portfolios**-Modul in der Service-Portfoliomanagement-Anwendung anzeigen. Der Beispielinhalt wird am besten in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt, vorausgesetzt, Sie haben das Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Plugin (com.spm_owner_workspace) abonniert und aktiviert.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Zugriff auf Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Service Portfolio Management**.
2. Um das Beispiel für das IT-Serviceportfolio anzuzeigen, wählen Sie entweder **Arbeitsbereich**des Serviceverantwortlichen, sofern aktiviert, oder **Serviceportfolios**aus.
   Klicken Sie im Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen auf **Alle Services**, um die Beispielliste der servicebezogenen Taxonomieknoten anzuzeigen. Alternativ können Sie im Formular „Serviceportfolio“ in der Plattformansicht **Beispiel für IT-Serviceportfolio** und dann die zugehörige Liste „Taxonomieknoten“ auswählen, um die Beispielliste der servicebezogenen Knoten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie die Ergebnisse.
   Eine Liste der Beispiele für Knoten für IT-Services wird angezeigt, einschließlich:
   - Softwaremanagement
   - Hardwaresupport
   - IT-Management und -Beratung
   - Netzwerksupport
   - Data Center Management
   - Softwaresupport
4. Wählen Sie in der Plattformansicht einen servicebezogenen Taxonomieknoten aus, oder erweitern Sie einen Service in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, um zugehörige Informationen anzuzeigen.
5. Untersuchen Sie das Beispiel für ein IT-Serviceportfolio und seine Taxonomieebenen und -knoten, um die grundlegende Struktur zu verstehen.

Arbeiten mit Service-Portfoliomanagement

In Service-Portfoliomanagement können Sie Services und Serviceangebote erstellen und Serviceportfolios zuweisen.

Portfolios erstellen

Sie können ein einzelnes Serviceportfolio oder mehrere Serviceportfolios mit jeweils einer eigenen Taxonomiestruktur erstellen. Das Erstellen eines Serviceportfolios bietet einen Überblick über Ihre derzeit verfügbaren IT-Services, welche Services in der Zukunft verfügbar sein können und welche Services in der Vergangenheit vorhanden waren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie ein Serviceportfolio, bevor Sie Taxonomieebenen und -knoten definieren. Nachdem Sie das Serviceportfolio erstellt haben, können Sie es innerhalb der Plattform bearbeiten und seine Leistung in Digital-Portfoliomanagement (DPM)überwachen.

Wichtig:
Bestandskunden können die verbesserte Portfoliostruktur nutzen, indem sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement** > **Administration** > **Konfiguration** > **Neues Portfolio-Opt-in**. Die verbesserte Struktur verwendet Knoten und verwendet keine Ebenen und gewichteten Punktzahlen aus Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Nachdem Kunden sich für die verbesserte Portfoliostruktur entschieden haben, gibt es keine Option mehr, zur vorherigen Struktur zurückzukehren. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management Portfolios. Für neue Kunden gilt standardmäßig die verbesserte Portfoliostruktur.

Hinweis:
Das folgende Verfahren spiegelt die **erweiterte SPM-** Benutzeransicht wider.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceportfolios** , und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Serviceportfolio“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Art des Serviceportfolios widerspiegelt, z. B. IT-Serviceportfolio.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Serviceportfolio.
Beschreibung	Umfassende Details zum Serviceportfolio, z. B. Software- und Netzwerk-Supportstufen.
Marktumfang	Detaillierte Serviceparameter, die die Grenzen eines Service definieren. Zum Beispiel, wer die Portfolioservices verwendet.
Serviceportfoliobesitzer	Person, die das Portfolio besitzt, normalerweise auf Ebene des Chief Information Officer (CIO). Diese Person hat die Rolle „portfolio_editor“ und kann nur eigene Portfolios anzeigen und aktualisieren.
Serviceportfolio-Manager	Person mit der Rolle „portfolio_admin“, die berechtigt ist, das Serviceportfolio zu verwalten. Der portfolio_admin kann Portfolio-Datensätze aller Typen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen, einschließlich: ○ Portfolios ○ Taxonomieebenen und -knoten ○ Services und Serviceangebote ○ Beziehungen ○ Leistungskriterien
Leistungspunktzahl	Die aktuelle Leistungspunktzahl für das gesamte Serviceportfolio
Serviceangebote automatisch erstellen	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein 1:n-Angebot erstellt, wenn Sie einen Service erstellen oder einem Serviceportfolio hinzufügen.

Wichtig:
Die folgenden Leistungsfelder werden nur angezeigt, wenn Sie das veraltete Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden. Weitere Informationen zur Einstellung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichenfinden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Oberer Schwellenwert der Leistungspunktzahl	Festgelegter Prozentsatz für den oberen Schwellenwert, oberhalb dessen sich die Indikatoren in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen von Gelb in Grün ändern. Zusätzlich zur Farbänderung ist der Standardprozentsatz **80**.
Unterer Schwellenwert der Leistungspunktzahl	Festgelegter Prozentsatz für den unteren Schwellenwert, unterhalb dessen sich die Indikatoren in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen von Gelb in Rot ändern. Zusätzlich zur Farbänderung ist der Standardprozentsatz **60**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standard-Leistungsmetriken hinzufügen	Option zum Hinzufügen von fünf Metriken, wenn Sie ein Serviceportfolio erstellen. Sie können auch darauf verzichten, die Metriken hinzuzufügen, indem Sie das Kontrollkästchen deaktivieren. Folgende Standardmetriken werden hinzugefügt: ○ Verfügbarkeit ○ Kundenzufriedenheit ○ Kritische Incidents ○ Aktivität ○ Nicht eingehaltene Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) **Hinweis:** Dieses Feld wird in Serviceportfolio-Datensätzen ausgeblendet. Sie wird nur angezeigt, wenn Sie einen Datensatz erstellen.
Leistungsmetriken für neue Angebote gleichmäßig gewichten	Wenn dieses Feld aktiv ist, wird jedes Mal, wenn ein Angebot als Teil eines Portfolios erstellt wird, die Leistungsgewichtung aller Metriken gleichmäßig verteilt. Beispielsweise wird jede Standardmetrik mit 20 % gewichtet.

Die Details zu den**geschätzten Ausgaben** für das Portfolio werden angezeigt, wenn Sie mit Finanzmanagement integriert haben und das Feld **Geschätzte Ausgaben Kostenmodell** im Serviceangebotsformular konfiguriert haben.

3. Wählen Sie **Absenden**, um Ihr Serviceportfolio zu speichern, oder wählen Sie nach der Bearbeitung **Aktualisieren** aus.
   Das neu erstellte Serviceportfolio wird in der Modulliste **Serviceportfolios** angezeigt.
4. Wählen Sie den Namen des neu erstellten Serviceportfolios in der Liste aus.
   Die zugehörigen Listen „Taxonomieknoten“, „Portfoliometriken“ und „Taxonomieknoten-Gewichtungen“ werden im Formular „Serviceportfolio“ angezeigt. Detaillierte Informationen zum Erstellen und Hinzufügen von Taxonomieknoten in Ihrer Serviceportfoliostruktur finden Sie unter Service Portfolio Management-Taxonomie.

Service-Portfoliomanagement-Taxonomie

Service-Portfoliomanagement verwendet ein Taxonomie-Framework zum Organisieren und Verwalten von Services in einem Portfolio.

Portfoliostrukturen

Vor dem Release [Utah wurde von Service-Portfoliomanagement eine Portfoliostruktur mit Taxonomieebenen und -knoten bereitgestellt. Ab Release Utah können Bestandskunden von der veralteten -Struktur zur verbesserten Standardstruktur wechseln, indem sie sich über eine Systemeigenschaft anmelden. Die verbesserte Standardportfoliostruktur verwendet keine Ebenen im Taxonomie-Framework mehr. Vielmehr werden nur Knoten verwendet.

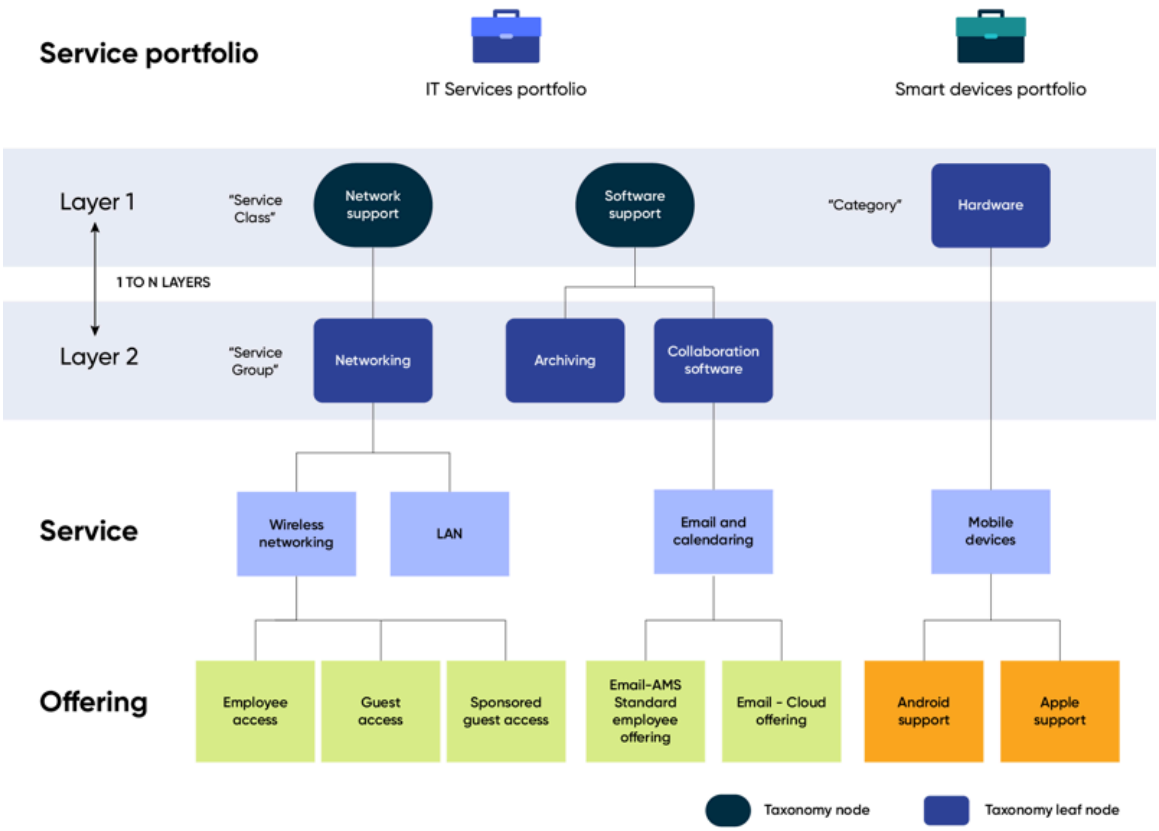
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den beiden Arten von Portfoliostrukturen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Portfolios.

Legacy-Portfoliostrukturtaxonomie

Wenn Sie in einer veralteten Portfoliostruktur arbeiten, kann Ihr Taxonomie-Framework in etwa wie in diesem Beispiel aussehen.

Beispiel für die Taxonomie einer veralteten Portfoliostruktur



In diesem Beispiel gibt es zwei Serviceportfolios – IT-Serviceportfolio und Portfolio für intelligente Geräte.

- Unter den Serviceportfolios befinden sich die Ebenen. Sie können 1 bis N Ebenen haben, und sie können ein Taxonomieknoten oder ein Taxonomieblattknoten oder beides sein.
- Unter den Ebenen und Blattknoten befinden sich die Services und Serviceangebote.

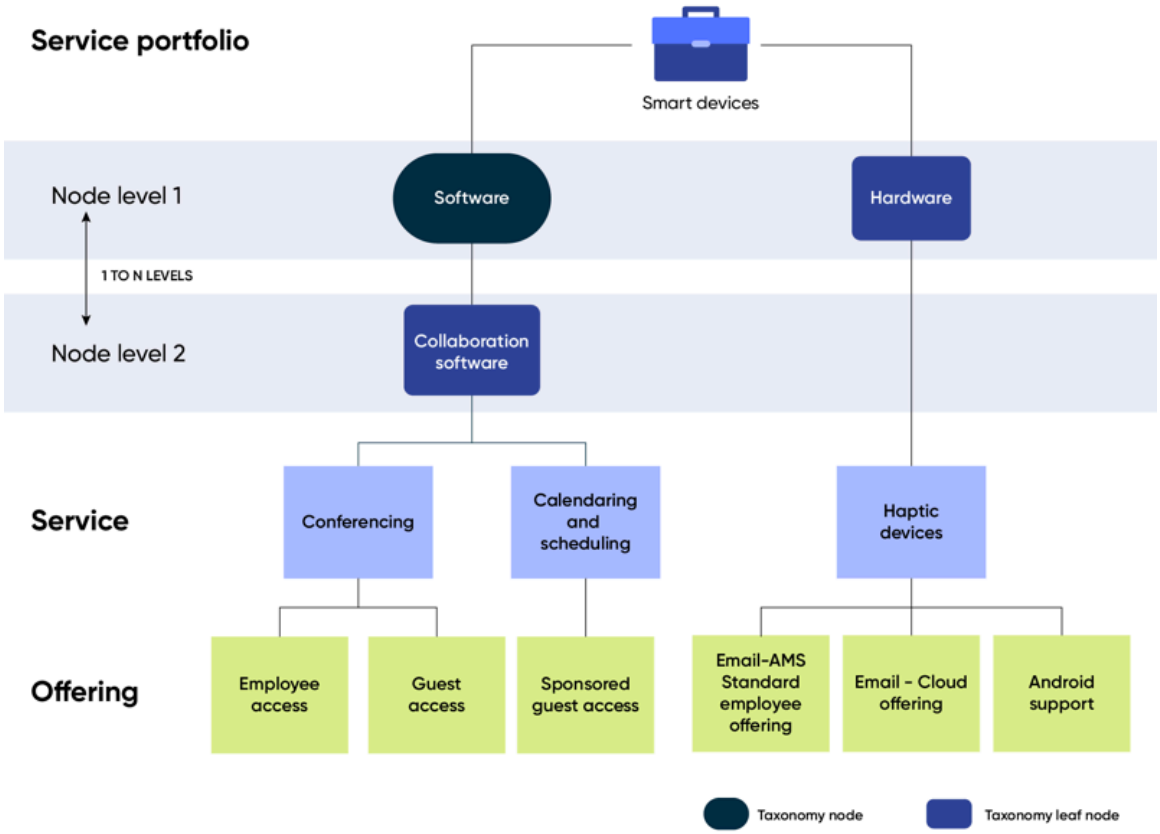
Standardtaxonomie für Portfoliostruktur

Wenn Sie die verbesserte Standardportfoliostruktur verwenden, kann Ihr Taxonomie-Framework in etwa wie in diesem Beispiel aussehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Standardtaxonomie einer Portfoliostruktur



In diesem Beispiel gibt es oben ein Serviceportfolio – intelligente Geräte.

- Unterhalb des Serviceportfolios befindet sich die Knotenebene.
  - Sie können 1 bis N Knotenebenen haben.
  - Eine Knotenebene kann sowohl einen Taxonomieknoten als auch einen Blattknoten enthalten.
  - Weisen Sie mehrere Knoten (statt Ebenen) zu, um mehr Flexibilität bei der Strukturierung Ihrer Serviceportfolios zu erhalten. Beispielsweise kann ein einzelnes Portfolio über Knoten-zu-Knoten-Beziehungen mehrere Ebenen der Tiefe aufweisen.
- Unterhalb der Taxonomieknotenebenen befinden sich die Services und Serviceangebote.

Hinweis:
Sie können eine visuelle Beziehungszuordnung von Knoten, Services und Serviceangeboten in Digital-Portfoliomanagement (DPM)sehen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Digital-Portfoliomanagement.

Zugehörige Informationen

Taxonomieknoten erstellen

Taxonomieebenen-Definitionen erstellen

Beziehungszuordnungen anzeigen

Taxonomieebenen-Definitionen erstellen

Erstellen Sie eine unbegrenzte Anzahl von Taxonomieebenen, um Ihr Serviceportfolio zu organisieren, zu bezeichnen und zu verwalten. Taxonomieebenen stellen die höchsten Containerebenen Ihres Serviceportfolios dar. Jede Ebene unterstützt Zweige oder Knoten,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die untergeordnete Knoten oder Services in einer hierarchischen Struktur von oben nach unten enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Öffnen des Moduls **Definitionen der Taxonomieebene** wird eine Liste aller vorhandenen Ebenen angezeigt, die für alle Serviceportfolios definiert sind.

Standardmäßig wird der Name des der Taxonomieebene zugeordneten Serviceportfolios in der ersten Spalte **Serviceportfolio** der Liste aufgeführt. Das Serviceportfolio ist das übergeordnete Element der Taxonomieebene. Vorhandene Taxonomieebenen werden in der Spalte **Name** angezeigt und chronologisch in der Spalte **Reihenfolge** sortiert. Ihre Ebene mit der Reihenfolgennummer 100 ist immer oben, gefolgt von der Nummer 200 usw.

Ordnen Sie Taxonomieebenen immer mit einem übergeordneten Serviceportfolio zu. Beispielebenen für ein IT-Serviceportfolio können die folgenden Taxonomieebenen enthalten:

- Serviceklasse
- Servicegruppe

Wenn die Beispieldaten für das Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket-Plugin [com.snc.spm.content] in Ihrer Instanz aktiviert sind, überprüfen Sie die bereitgestellten Taxonomiedaten, um ein Verständnis dafür zu erhalten, wie Sie Ihre Taxonomieebenen am besten definieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel-Inhaltspaket für Service Portfolio Management aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Service Portfolio ManagementTaxonomie-Layer-Definitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Alternativ können Sie zum Bearbeiten einer vorhandenen Definition einer Taxonomieebene den Namen der Definition der Taxonomieebene auswählen, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Formularfelddaten nach Bedarf.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder bearbeiten Sie sie.

Definitionen der Taxonomieebene

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der den Zweck der Taxonomieebene definiert, z. B. „Stufe“ wie in „Software-Supportstufe“ oder „Netzwerk-Supportstufe“.
Reihenfolge	Wert, der die hierarchische Ebene darstellt, auf der die Taxonomieebene vorhanden ist. 1 ist die höchste Ebene, wobei jede chronologische Zahl auf einer unteren Ebene folgt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Reihenfolge der Ebenen ist gesperrt und kann nicht geändert werden, wenn ein Knoten für eine beliebige Ebene in einem Serviceportfolio erstellt wird. Knoten können nicht zu Ebenen hinzugefügt werden, wenn die Ebenenreihenfolge eine Lücke aufweist.
Service-Portfolio	Serviceportfolio, dem die Taxonomieebene zugeordnet ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Zweck der Taxonomieebene.

4. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihr Serviceportfolio zu speichern, oder klicken Sie nach dem Bearbeiten einer Taxonomieebene auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf die neu erstellte Definition der Taxonomieeben in der Liste.
   Die zugehörigen Listen „Taxonomieknoten“ und „Portfoliometriken“ werden im Formular „Serviceportfolio“ angezeigt. Detaillierte Informationen zum Erstellen und Hinzufügen von Taxonomieknoten in Ihrer Serviceportfoliostruktur finden Sie unter Service Portfolio Management-Taxonomie.

Taxonomieknoten erstellen

Erstellen Sie eine unbegrenzte Anzahl von Knoten oder Verzweigungen, und fügen Sie sie den Taxonomieebenen Ihres Serviceportfolios hinzu. Durch die Konfiguration von Taxonomieknoten können Sie erfolgreich ein sehr detailliertes und organisiertes Serviceportfolio erreichen, das mehrere Elementebenen enthält – von allgemein bis spezifisch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie nach Bedarf neue Knoten hinzu, bearbeiten Sie vorhandene Knoten, ordnen Sie Knoten neu über oder löschen Sie Knoten. Sie können einen Knoten einem anderen Knoten auf derselben Taxonomieebene neu überordnen.

In Service-Portfoliomanagement enthalten Taxonomieknoten innerhalb der konfigurierten Taxonomieebene normalerweise Servicetypen. Diese Typen fungieren als Container für untergeordnete Knoten oder Services. Beispiele für ein IT-Serviceportfolio könnten die folgenden Taxonomieknoten enthalten:

- Data Center Management
- Hardwaresupport
- Softwaremanagement

Wenn die Beispieldaten für das Service-Portfoliomanagement-Taxonomie-Inhaltspaket-Plugin [com.snc.spm.content] in Ihrer Instanz aktiviert sind, überprüfen Sie die bereitgestellten Taxonomiedaten, um ein Verständnis dafür zu erhalten, wie Sie Ihre Taxonomieebenen am besten definieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel-Inhaltspaket für Service Portfolio Management aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service-Portfoliomanagement** > **Taxonomieknoten** , und wählen Sie **Neu**aus.
   Um einen vorhandenen Taxonomieknoten zu bearbeiten, wählen Sie den Namen des Taxonomieknotens aus, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Formularfelddaten nach Bedarf. Um einen vorhandenen Knoten zu löschen, wählen Sie **Löschen**aus.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder bearbeiten Sie sie.

Taxonomieknoten

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der den Zweck des Knotens definiert.
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Zweck des Taxonomieknotens.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Knotens.
Serviceportfolio	Serviceportfolio, dem dieser Taxonomieknoten zugeordnet ist.
Taxonomieebene	Taxonomieebene, der dieser Knoten zugeordnet ist.
Übergeordnet	Taxonomieknoten, dem der Taxonomieknoten zugeordnet ist. Verwenden Sie dieses Formularfeld, um einen Knoten auf derselben Taxonomieebene neu überzuordnen.
Eigentum von	Verantwortlicher des Taxonomieknotens.
Gültig ab	Das Datum, ab dem der Taxonomieknoten gültig ist.
Gültig bis	Das Datum, ab dem der Taxonomieknoten nicht mehr gültig ist.
Leistungspunktzahl **Hinweis:** Wird mit einem Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Abonnement angezeigt.	Neueste Leistungspunktzahl für diesen Knoten. Die Leistungspunktzahl wird durch ein nächtliches Skript berechnet. **Hinweis:** Nur ein Administrator kann bei Bedarf die Punktzahl ändern.

3. **Übermitteln** Sie Ihren Taxonomieknoten.
   Alternativ können Sie nach dem Bearbeiten eines vorhandenen Taxonomieknotens **Aktualisieren** auswählen.
4. Bearbeiten oder definieren Sie die Taxonomieknoten-Gewichtungen.
   Wenn verfügbar, wählen Sie den zugehörigen Link Gewichtungen **bearbeiten** aus, um vorhandene Gewichtungen untergeordneter Services oder untergeordneter Knoten zu bearbeiten. Alternativ können Sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement** > **Taxonomieknoten** und suchen nach einem Knoten in der Liste. Wählen Sie aus, um das Formular zu öffnen.

Hinweis:
Der zugehörige Link Gewichtungen bearbeiten wird mit einem Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen**-Abonnement** angezeigt. Gewichtungswerte für zugeordnete untergeordnete Knoten werden auf Serviceangebotsebene über den zugehörigen Link **Metrikgewichtungen bearbeiten** im Serviceangebotsformular angegeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Geben Sie Gewichtungswerte für jeden zugehörigen untergeordneten Knoten an.
   Die Gesamtgewichtung muss 100 Prozent ergeben. Weitere Informationen zu Gewichtungen und zur Angabe von Gewichtungswerten finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.
6. Überprüfen Sie die Datensätze der zugehörigen Liste.
   Abhängig vom Typ des Knotens, ob es sich um einen Blattknoten oder einen Nicht-Blattknoten handelt, zeigen zugehörige Listen die folgenden zugeordneten Daten an.

Option	Bezeichnung
Taxonomieknoten	Liste aller zugehörigen untergeordneten Knoten. Sie können einen vorhandenen untergeordneten Knoten bearbeiten, indem Sie einen Taxonomieknotennamen auswählen. Erstellen Sie einen neuen untergeordneten Knoten, indem Sie auf **Neu** klicken und das Formular **Taxonomieknoten** ausfüllen.
Services	Liste aller zugehörigen Services, die für Blattknoten angezeigt wird. Bearbeiten Sie die Liste, indem Sie **Bearbeiten** auswählen und Änderungen im Formular vornehmen. Sie können einen Service in der zugehörigen Liste auswählen, um ihn zu ändern und zu aktualisieren. Erstellen Sie einen neuen zugeordneten Service, indem Sie auf **Neu** klicken und das Formular **Service** ausfüllen. Siehe Services erstellen.

Services erstellen

Erstellen Sie Services, die Ihrer internen Organisation und externen Kunden und Benutzern zugutekommen und einen Mehrwert bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Vorkommen der Tabellen- und der Referenzfeldbezeichnung **Business Service** wurden im gesamten Produkt in **Service** geändert. Zum Beispiel hat sich das Formular „Business Service“ in das Formular „Service“ geändert.

Hinweis:
Diese Änderung gilt nur für neue Instanzen und wirkt sich nicht auf vorhandene aktualisierte Instanzen aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services** , und wählen Sie **Neu**aus.
   Alternativ können Sie zum Bearbeiten eines vorhandenen Service den Namen des Service auswählen, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Formularfelddaten nach Bedarf. Um einen vorhandenen Service zu löschen, wählen Sie im Header des Formulars die Schaltfläche **Löschen** aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceformular-Header

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Art des Service widerspiegelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Serviceportfolio	Serviceportfolio, dem dieser Service zugeordnet ist.
Taxonomieknoten	Taxonomieblattknoten innerhalb eines Portfolios, dem dieser Service zugeordnet ist.
Phase	Phase, in der sich der Service befindet. Verfügbare Werte sind: **Pipeline**, **Katalog** und **Deaktiviert**.
Status	Status des Service pro Phase.
Kurzbeschreibung	Servicetyp. Verfügbare Werte sind: **Business Service**, **Technischer Service** und **Anwendungsservice**.
Eigentum von	Für diesen Service zuständiger Serviceverantwortlicher in der Organisation.
Delivery Manager	Der Bereitstellungsmanager für den Service.
Business Relation Manager	Der Beziehungsmanager für diesen Service.

Wichtig:
Die folgenden beiden Felder werden nur angezeigt, wenn Sie das veraltete Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden. Weitere Informationen zur Einstellung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichenfinden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Leistungspunktzahl	Neueste Leistungspunktzahl. Wird ausgefüllt, nachdem der Service aktiv ist. Die Leistungspunktzahl wird von einem nächtlichen Skript berechnet und kann nicht geändert werden.
CSAT-Punktzahl	Punktzahl für Kundenservice-Feedback

3. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceformular-Registerkarte „Allgemein“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte eindeutige Identifikation für einen neuen Servicedatensatz. Ihr Wert besteht aus einer „BSN“-Zeichenfolge und einer eindeutigen Nummer. Andere Formulare und Skripts können auf diese Identifikation verweisen. Das Feld **Nummer** ist in der Formularansicht des Serviceportfolios sichtbar. **Hinweis:** Das Feld **Nummer** in Servicedatensätzen, die vor dem Hinzufügen des Felds erstellt wurden, ist null.
Version	Version des Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aliase	Andere Namen, die für diesen Service verwendet werden.
Serviceklassifizierung	Servicetyp. Verfügbare Werte sind: **Business Service**, **Technischer Service** und **Anwendungsservice**.
Verbrauchertyp	Typ des Verbrauchers. Verfügbare Werte: **Intern**, **Extern** sowie **Intern und Extern**.
Startdatum	Das Datum, an dem der Service verfügbar ist.
Enddatum	Das Datum, an dem der Service zurückgezogen wird.
Datum der letzten Überprüfung	Das Datum, an dem der Service zuletzt überprüft wurde.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Team** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceformular-Registerkarte „Team“

Feld	Beschreibung
Delegierter	Person, die berechtigt ist, den Service im Namen des Serviceverantwortlichen zu verwalten.
Geschäftskontakt	Person, die für Probleme im Zusammenhang mit diesem Service kontaktiert wird.
Lieferant	Der Lieferant, der diesen Service anbietet.
Entscheidungsträger	Personen, die Interesse an diesen Service haben oder von ihm betroffen sind

7. Wählen Sie die Registerkarte **Geschäftsbedürfnis** aus.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceformular-Registerkarte „Geschäftsbedürfnis“

Feld	Beschreibung
Geschäftsbedürfnis	Geschäftsbedürfnis, das dieser Service unterstützt.
Business-Relevanz	Die Relevanzstufe, die die Wichtigkeit des Service in Ihrer Organisation definiert.

9. Klicken Sie, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben, mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Speichern** aus.
   Die zugehörigen Listen für den Service werden angezeigt. Zugeordnete anzeigen oder neu erstellen:
   - Angebote
   - Im Umfang
   - Nicht im Umfang enthalten
   - Services I Abhängig von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Von mir abhängige Services
- Incidents
- Problems
- Change Requests
- Andere Aufgaben
- Wissensartikel
- Knotengewichtungen des Serviceangebots
- Verbesserungsinitiativen

10. Wählen Sie **Absenden**, um Ihren Service zu speichern, oder klicken Sie nach dem Bearbeiten eines Service auf **Aktualisieren**.

Umfang für einen Service übernehmen

Definieren Sie die Grenzen eines Service mit Umfangsdetails, um bestimmte Serviceansichten zu gestatten oder zu verweigern. Elemente außerhalb des Umfangs definieren, was ein Service nicht bereitstellen kann, und Elemente innerhalb des Umfangs definieren, was ein Service bereitstellt. Beispielsweise können nächtliche Sicherungen für den Service „Desktop-Support“ im Umfang enthalten sein, die „Notfallwiederherstellung“ jedoch nicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Definitionen für „Im Umfang enthalten“ und „Nicht im Umfang enthalten“ werden auf der Seite des Service Catalogs angezeigt, die Benutzer sehen, wenn sie auf den Service Catalog zugreifen.

Um die Liste der Umfangseinträge in Ihrem System anzuzeigen, geben Sie `service_scope.list` im Navigator ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services**.
2. Wählen Sie den Namen eines Service aus, für den Sie den Umfang definieren möchten.
   Nur ein übergeordneter Service kann einen Umfang haben.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Im Umfang enthalten“ oder „Nicht im Umfang enthalten“ **Neu**, um eine neue Definition zu erstellen, oder wählen Sie **Bearbeiten**, um den Umfang der Liste „Im Umfang enthalten“ oder „Nicht im Umfang enthalten“ für den Service hinzuzufügen.
   Konfigurieren Sie den Umfang mit allem, was für den Service relevant ist und hilft, die Grenzen des Service zu definieren.
4. Geben Sie dem Umfangselement einen beschreibenden Namen und geben Sie Details im Feld **Beschreibung** an.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Serviceangebote

Ein Serviceangebot wird von einem Service abgeleitet und beschränkt den übergeordneten Service auf ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis und eine bestimmte Leistungsstufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceangebote und -zusagen

Angebotsdatensätze definieren unterschiedliche Leistungsstufen für einen vorhandenen Service. Sie können beispielsweise zwei Niveaus des Desktopsupport in Ihrer Organisation anbieten. Sie können ein Standardangebot für Upgrades und Virenschutz sowie ein Executive-Angebot mit enthaltener Verfügbarkeitsgarantie anbieten.

Zu den Serviceangebotstypen gehören Business Service-Angebote und technische Serviceangebote.

Erstellen Sie einen vollständigen Satz an Serviceangeboten, die durch Zusagen definiert sind, die die Besonderheiten des Angebots definieren. Jeder Service muss mindestens ein definiertes Angebot haben, um in die Katalogphase zu wechseln. Dies liegt daran, dass Sie in Serviceangeboten Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) definieren und Metriken sammeln.

Ausführliche Informationen zu SLAs, einschließlich SLA-Definitionen und -Ergebnissen, finden Sie unter Service Level Management.

Preise für Serviceangebote

Jedes Serviceangebot kann ein Preismodell und eine Preiseinheit haben. Verwenden Sie diese Preisdaten zum Erstellen von Katalogelementen.

Abonnements von Serviceangeboten

Sie können unterschiedliche Entitäten für ein Serviceangebot abonnieren. Diese Daten werden dann verwendet, um die Gesamtzahl der Abonnenten im Angebotsformular zu bestimmen.

Technische Serviceangebote

Technische Serviceangebote können als geerbte Beziehungen zu Business Services und -angeboten angezeigt werden. Sie sind nicht in Metrikmodellen enthalten und nutzen nicht das Gewichtungsmodell.

Übergeordnete Serviceangebotstypen neu zuordnen

Sie können den Servicetyp des übergeordneten Elements eines Serviceangebots ändern. Beispielsweise können Sie das übergeordnete Element eines Angebots von einem Geschäftsservice zu einem technischen Service ändern oder umgekehrt. Angebote können nicht in einen Anwendungsservice geändert werden. Einige wichtige Informationen und Richtlinien zur erneuten Beziehungszuordnung von Serviceangebotstypen lauten:

- Wenn Sie das übergeordnete Angebot von einem Geschäftsservice in einen technischen Service ändern, erhalten Sie eine Nachricht, die Sie darüber informiert, dass die Leistungsbewertung für technische Serviceangebote nicht verfügbar ist.
- Wenn Sie eine erneute Beziehungszuordnung von einem Servicetyp zu einem anderen durchführen, gelten vorhandene Gewichtungsregeln.
- Wenn Sie versuchen, eine erneute Beziehungszuordnung durchzuführen und sich der übergeordnete Service in der Katalogphase mit nur einem Angebot befindet, erhalten Sie eine Meldung, dass Sie diese Änderung nicht vornehmen können.
- Wenn die Metrikgewichtung im übergeordneten Service >0 ist, erhalten Sie eine Nachricht, in der Sie aufgefordert werden, die Daten anzupassen, bevor Sie eine erneute Beziehungszuordnung für das Angebot ausführen. Sie können erst dann eine erneute Beziehungszuordnung des Angebots für einen anderen Servicetyp durchführen, wenn die Gewichtung des Angebots für den vorherigen Servicetyp auf 0 festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceangebotsthemen in diesem Abschnitt

Serviceangebot erstellen

Erstellen Sie Serviceangebote, um Services zu definieren und zu dokumentieren, die Leistung anhand festgelegter Verfügbarkeitszusagen zu verfolgen und die Leistungsinformationen in Echtzeit an Ihre Endbenutzer weiterzuleiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portfolio_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Häufig sind Daten, die für einen Service und seine untergeordneten Angebote definiert sind, identisch. Zum Beispiel kann dieselbe Person für einen Service und seine Angebote verantwortlich sein, wie im Feld **Eigentum von** im Formular **Service** definiert. Die Flexibilität besteht jedoch darin, dass definierte Daten zwischen Services und untergeordneten Angeboten unterschiedlich sind, wenn die Organisation dies wünscht. Zum Beispiel kann eine Person für den Service verantwortlich sein, während eine andere Person für das untergeordnete Angebot verantwortlich ist.

Verknüpfen Sie Serviceangebote mit Katalogelementen, die für die Bereitstellung eines Service erforderlich sind. Jedes Serviceangebot hat Zusagen, die wiederum Servicelevel-Vereinbarungen beinhalten.

Ein Serviceangebot besteht aus einer Reihe von Servicezusagen, die das Serviceniveau in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang und Preisgestaltung eindeutig definieren. Beispielsweise kann eine Organisation zwei Niveaus des Desktopsupport in Ihrer Organisation anbieten. Ein Standardangebot an Upgrades und Virenschutz. Und ein Executive-Angebot mit den Standardzusagen plus einer Art von Verfügbarkeitsgarantie, z. B. 98 % Verfügbarkeit von 8 bis 17 Uhr an Wochentagen.

Wenn ein Angebot erstmals einem Service hinzugefügt wird, werden einige Feldwerte des Angebotsformulars aus dem übergeordneten Servicedatensatz geerbt. Dabei handelt es sich um folgende Formularfelder: **Eigentum von**, **Geschäftsrelevanz**, **Bereitstellungsmanager** und **Delegierter**. Wenn ein Angebot hinzugefügt wird und der übergeordnete Servicedatensatz leere Feldwerte enthält, sind diese Felder auch im Angebotsdatensatz leer. Wenn Sie ein Angebot zum ersten Mal in einen Service einfügen, überschreiben die Feldwerte des übergeordneten Servicedatensatzes alle vorhandenen Werte im Angebotsdatensatz. Sie können die Felder bei Bedarf aktualisieren, nachdem Sie das Angebot hinzugefügt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote** , und wählen Sie **Neu**aus. Alternativ können Sie zum Bearbeiten eines vorhandenen Serviceangebots den Namen des Serviceangebots wählen, um das Formular zu öffnen. Ändern Sie die Formularfelddaten nach Bedarf. Um einen vorhandenen Service zu löschen, wählen Sie im Header des Formulars die Schaltfläche **Löschen** aus.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Angebotsformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Art des Service widerspiegelt.
Übergeordnet	Der übergeordnete Service

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Phase	Phase, in der sich der Service befindet. Verfügbare Werte sind: **Pipeline**, **Katalog** und **Deaktiviert**.
Status	Status des Service pro Phase.
Beschreibung	Beschreibung des Service.
Eigentum von	Für diesen Service zuständiger Serviceverantwortlicher in der Organisation. **Hinweis:** Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.

Wichtig:
Die folgenden drei Felder werden nur angezeigt, wenn Sie das veraltete Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden. Weitere Informationen zur Einstellung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichenfinden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Leistungspunktzahl	Neueste Leistungspunktzahl. Wird ausgefüllt, nachdem der Service aktiv ist. Die Leistungspunktzahl wird durch ein nächtliches Skript berechnet. **Hinweis:** Nur ein Administrator kann bei Bedarf die Punktzahl ändern.
CSAT-Punktzahl	Punktzahl für Kundenservice-Feedback
Gesamtzahl Abonnenten	Anzahl der Abonnements für dieses Serviceangebot. Die Gesamtzahl der Abonnenten wird von einem nächtlichen Skript berechnet. **Hinweis:** Nur ein Administrator kann bei Bedarf die Punktzahl ändern.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein**, um den Abschnitt „Allgemein“ des Formulars auszufüllen.

Feld	Beschreibung
Aliase	Andere Namen, die für diesen Service verwendet werden.
Business-Relevanz	Der Grad, der die Relevanz dieses Serviceangebots für das Geschäft beschreibt. Sie können eine Bedarfsantwortstrategie auf diesen Wert stützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.
Verbrauchertyp	Typ des Verbrauchers. Verfügbare Werte: **Intern** und **Extern**.
Serviceklassifizierung	Servicetyp. Verfügbare Werte sind: **Business Service**, **Technischer Service** und **Anwendungsservice**.
Version	Die Version des Serviceangebots.
Startdatum	Das Datum, an dem der Service verfügbar ist.
Enddatum	Das Datum, an dem der Service zurückgezogen wird.
Standort	Physischer Standort des Service.

Wichtig:
Die folgenden beiden Felder werden nur angezeigt, wenn Sie das veraltete Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden. Weitere Informationen zur Einstellung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichenfinden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

CSAT-Umfragehäufigkeit	Wie oft eine Kundenumfrage gesendet wird.
CSAT-Umfrage zuletzt gesendet	Zeitpunkt, an dem die letzte Kundenzufriedenheitsumfrage gesendet wurde.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Team**, um den Abschnitt „Team“ des Formulars auszufüllen.

Feld	Beschreibung
Bereitstellungsmanager	Der Bereitstellungsmanager für diesen Service. **Hinweis:** Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.
Delegierter	Person, die berechtigt ist, den Service zusammen mit dem Serviceverantwortlichen zu verwalten. **Hinweis:** Dieser Wert wird aus dem übergeordneten Servicedatensatz übernommen, Sie können ihn jedoch aktualisieren.
Support-Gruppe	Die Gruppe, die den Service verwaltet.
Vendor	Der Lieferant, der diesen Service anbietet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Entscheidungsträger	Personen, die Interesse an diesen Service haben oder von ihm betroffen sind

5. Wählen Sie die Registerkarte **Preis**, um den Abschnitt „Preis“ des Formulars auszufüllen.

Feld	Beschreibung
Preismodell	Die Preisstruktur für ein Serviceangebot gemäß Definition im übergeordneten Service. Das Feld **Preismodell** ist schreibgeschützt. Dieser Wert wird im übergeordneten Service festgelegt.
Preiseinheit	Kurzer Name der Einheit für diesen Service. Wird angezeigt, wenn für **Pro Einheit** der Typ **Preismodell** im übergeordneten Service ausgewählt ist. Das Feld **Preiseinheit** ist schreibgeschützt. Dieser Wert wird im übergeordneten Service festgelegt.
Preis	Preis und Währung.
Beschreibung der Einheit	Ausführlichere Beschreibung einer Einheit dieses Angebots

6. Wählen Sie die Registerkarte **Vorgänge**, um den Abschnitt „Vorgänge“ des Formulars auszufüllen.

Feld	Beschreibung
Vertrag	Zugeordnete Vertragsnummer.
Wartungsplan	Die Zeit, während der die Wartung geplant ist.
Servicelevel-Anforderung	Das Feld erfasst die Anforderungen, die die Servicelevel-Vereinbarungen und Servicelevel-Ziele für den Service enthalten.
Voraussetzungen	Voraussetzungen für dieses Serviceangebot
Kompatibilitätsabhängigkeiten	Kompatibilitätsabhängigkeiten für dieses Serviceangebot
Überwachungsanforderungen	Anforderungen zur Überwachung dieses Serviceangebots

7. Wählen Sie die Registerkarte **Geschätzte Ausgaben**, um den Abschnitt „Geschätzte Ausgaben“ anzuzeigen.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Wert für das Feld **Kostenmodell** aus.
   Die Auswahlmöglichkeiten umfassen die Standardeinstellungen **Keine**, **Fest** und **Pro Einheit**. Zeigen Sie die schreibgeschützten Daten im Feld **Geschätzte Ausgaben** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Wichtig:**
> Dieser Schritt ist optional, da er nur gilt, wenn Sie das veraltete Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden. Weitere Informationen zur Einstellung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichenfinden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

9. Klicken Sie, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben, mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen Sie im Popup-Menü die Option **Speichern** aus.
   Die **zugehörigen Links** und zugehörigen Listen für das Angebot werden angezeigt.
10. **Wahlweise:** Unter **Zugehörige Links** können Sie eine Angebotsverbesserungsinitiative erstellen, die Angebots-Metrik-Gewichtungen bearbeiten und das Angebot abonnieren, indem Sie den zugehörigen Link wählen.

> **Wichtig:**
> Dieser Schritt ist optional, da er nur gilt, wenn Sie das veraltete Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden. Weitere Informationen zur Einstellung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichenfinden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

11. Zugehörige zugehörige Listen und Elemente anzeigen.
    Zugeordnete anzeigen oder neu erstellen:
    - Servicezusagen
    - Serviceangebote I Abhängig von
    - Von mir abhängige Serviceangebote
    - Ausfälle
    - Incidents
    - Problems
    - Change Requests
    - Sonstige Aufgaben
    - Wissensartikel
    - Katalogelemente
    - Abonniert von Gruppe
    - Abonniert von Standort
    - Abonniert von Abteilung
    - Abonniert von Benutzer
    - Abonniert von Unternehmen
    - Leistungsmetriken
    - Verbesserungsinitiativen
12. Wählen Sie **Absenden**, um Ihr Serviceangebot zu speichern, oder wählen Sie **Aktualisieren**, nachdem Sie ein Serviceangebot bearbeitet haben.

Einem Serviceangebot eine Servicezusage hinzufügen

Servicezusagen sind spezifische Services, die die eindeutigen Verfügbarkeitsgarantien, den Umfang und die Preisgestaltung für ein Serviceangebot definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicezusagen definieren die erwartete Stufe eines Service. Ein Serviceangebot wird von einem Service abgeleitet, der den übergeordneten Service auf ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis abstimmt. Ein Serviceangebot besteht aus einer Reihe von Servicezusagen, die das Serviceangebot eindeutig definieren. Um Servicezusagen zu erstellen, benötigt jeder Service mindestens ein zugeordnetes Serviceangebot.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
   Alternativ können Sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement** > **Zusagen**.
2. Öffnen Sie einen Serviceangebotsdatensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Servicezusagen“ **Neu**.
4. Geben Sie der Zusage einen beschreibenden Namen.
   Sie können jede Art von Service angeben.
5. Wählen Sie den **Typ** der Zusage in der Liste aus.

Option	Bezeichnung
Verfügbarkeits- oder Wartungsfenster	Wird in der Systemverarbeitung verwendet. Wenn Sie **Wartungsfenster** auswählen, ist das Feld **Zeitplan** erforderlich. Erstellt Verfügbarkeitsdatensätze für das Serviceangebot basierend auf den Ausfällen für dieses Angebot. Wenn eine Verfügbarkeitszusage vorhanden ist und ein Ausfall für ein Serviceangebot mit der Verfügbarkeitszusage erstellt wird, beginnt die Verfügbarkeitszusage mit der Verfolgung von Zeit und Verfügbarkeit.
Antwortzeit, Lieferung oder Sonstiges	Zeigen Sie zusätzliche Informationen im Service Catalog an. Diese Informationen beschreiben die Art der Servicezusage, die der Benutzer von einem bestimmten Serviceangebot erwarten kann. Diese Servicezusagentypen bieten keine zusätzliche Funktionalität oder eine Homepage-Anzeige.
Maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall	Garantie, wie lange es dauert, das System vom Wiederherstellungspunkt wiederherzustellen. Legen Sie die Wiederherstellungszeit im Feld **Zeitbetrag** fest, der bei Auswahl dieses Zusagentyps angezeigt wird. Dieses Feld ist mit Lieferantenticketerstellung verfügbar. **Hinweis:** Diese Servicezusagentypen bieten keine zusätzliche Funktionalität oder eine Homepage-Anzeige.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Ziel für Wiederherstellungspunkt	Garantie, wie oft Backups durchgeführt werden. Legen Sie das Sicherungsintervall im Feld **Zeitbetrag** fest, das bei Auswahl dieses Zusagentyps angezeigt wird. Dieses Feld ist mit Lieferantenticketerstellung verfügbar. **Hinweis:** Diese Servicezusagentypen bieten keine zusätzliche Funktionalität oder eine Homepage-Anzeige.
SLA	Ermöglicht Zusagen, die durch eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) definiert werden, die nachverfolgt, ob ein Lieferant für einen bestimmten Prozentsatz der Zeit ein bestimmtes Serviceniveau bereitstellt. Die SLA-Ergebnisse werden automatisch berechnet und können auf der Homepage „Meine Services – SLAs“ oder durch Navigieren zu angezeigt werden **Services** > **Serviceangebote SLAs** > **SLA-Ergebnisse**.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie für diese Servicezusage einen **Vertrag** aus.
   Diese Information wird bei der Erstellung von Lieferantenkreditdatensätzen verwendet.

   Tipp:
   Wenn Sie keine Aufgaben-SLAs für Incidents im Zusammenhang mit Servicezusagen sehen, wenden Sie sich an Ihren Administrator. Wenn „ **Vertrag** “ im Feld „Referenz“ des Incidents eingegeben wird, muss das Feld „Referenzqualifizierer verwenden“ auf „ **Erweitert**“ festgelegt werden, und die globale Business Rule `contractFilter` muss im Feld „ **Referenzqual**.“ eingegeben werden.

7. Geben Sie die Informationen ein, um das vom Lieferanten geschuldeten Guthaben für Vertragsverletzungen zu berechnen.
   Diese Felder sind mit Lieferantenticketerstellung verfügbar:
   - **Strafbetrag für Bruch**: Betrag, der pro Zeiteinheit für einen Verstoß festgesetzt wird.
   - **Pro**: Zeiteinheit, die zur Berechnung des Gesamtkredits für einen Verstoß verwendet wird.
   - **Bußgeldzeit für Vertragsbruch**: Menge der freien Zeit, die der Lieferant pro Verstoß zur Verfügung stellt.
8. Füllen Sie das Formular aus, und wählen Sie **Absenden**.
   Das Serviceangebotsformular wird geöffnet, und die neue Zusage wird in der zugehörigen Liste „Servicezusage“ angezeigt.
9. Wählen Sie **Neu**, um eine weitere Servicezusage hinzuzufügen, oder klicken Sie auf **Bearbeiten**, um diesem Angebot eine bestehende Zusage hinzuzufügen.

Ein Serviceangebot für Benutzer abonnieren

Lassen Sie Benutzer ein Serviceangebot abonnieren, damit sie es aus dem Katalog bestellen können. Sie können auch Angebote für Unternehmen, Standorte, Gruppen und Abteilungen abonnieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: com.snc.service_portfolio

Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abonnenten definieren, für wen ein Serviceangebot bestimmt ist. Lassen Sie Benutzer Serviceangebote abonnieren, damit sie Katalogelemente im Zusammenhang mit dem Serviceangebot anzeigen und anfordern können. Wenn ein Service beispielsweise für Video-Telekonferenzen vorgesehen ist, gibt es möglicherweise zwei Angebote – eines für eine persönliche Kommunikationsplattform und eines für ein Webinar. Um eine der beiden Optionen auszuwählen, müssen Benutzer die Option aus dem Katalog bestellen. Um zu bestellen, müssen sie diesem Serviceangebot als Abonnent hinzugefügt werden.

Das Basissystem zählt die Anzahl der Abonnenten pro Angebot und pro Service. Außerdem können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit (CSAT) an Abonnenten senden, um Feedback zum Serviceangebot zu erhalten. Sie können die Häufigkeit festlegen, mit der die Umfragen pro Intervall gesendet werden sollen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
2. Wählen Sie ein Serviceangebot aus, dem Sie Abonnenten hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste *Abonniert durch Benutzer* (Registerkarte) und dann **Bearbeiten**aus. Alternativ können Sie eine der anderen zugehörigen Listen (Registerkarten) auswählen, um Gruppen, Standorte, Abteilungen oder Unternehmen zu abonnieren.
4. Wählen Sie den Abonnentennamen aus der **Sammlung** aus, und verschieben Sie ihn in die **Liste Abonniert von Benutzer**.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie Katalogelemente für Abonnenten von Serviceangeboten

Als Serviceverantwortlicher oder Abonnent eines Serviceangebots können Sie unabhängig von der Angebotsphase oder dem Status ein oder mehrere Katalogelemente für Ihren Service erstellen. Sie können auch ein vorhandenes Katalogelement mit einem Serviceangebot verknüpfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: com.snc.service_portfolio oder service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die zugehörige Liste (Registerkarte), die **von Abonnenten bestellt werden kann**, in einem Serviceangebot, um:

- Verknüpfen Sie ein vorhandenes Katalogelement mit einem Serviceangebot.
- Erstellen Sie Katalogelemente für ein Serviceangebot.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
2. Öffnen Sie ein Serviceangebot, mit dem Sie ein Katalogelement verknüpfen oder zu dem Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Artikel, die von Abonnenten bestellt werden** können aus.
4. **Wahlweise:** Verknüpfen Sie ein Katalogelement mit einem vorhandenen Serviceangebot.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um eine Liste der Katalogelemente anzuzeigen, die Sie mit dem Serviceangebot verknüpfen können. Die Liste der Katalogelemente enthält Datensatzersteller. Um eine Liste der Datensatzersteller anzuzeigen, öffnen Sie eine neue Registerkarte, und geben Sie `sc_cat_item_producer.list` in das Navigationsfeld Filter ein.

b. Verschieben Sie das Katalogelement aus der Liste **Sammlung** in die Liste **Artikel, die von Abonnenten bestellt werden**können.

c. Nachdem Sie alle Katalogelemente verschoben haben, die Sie mit dem Serviceangebot verknüpfen möchten, wählen **Sie Speichern**aus.

5. Erstellen Sie ein Katalogelement für das Serviceangebot.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Katalogelementformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Katalogelement.
Kataloge	Die Kataloge, zu denen dieses Element gehört.
Kategorie	Kategorie für das Element. Durch das Hinzufügen des Katalogs können andere nach diesem Element suchen.
Status	Status des Katalogelements. Beim Erstellen eines Katalogelements können Sie das **Feld** Status nicht bearbeiten. Der Status ändert sich in **Entwurf**, nachdem Sie **Absenden**ausgewählt haben.
Ausgecheckt	Name der Person, die das Katalogelement zur Bearbeitung ausgecheckt hat.
Verantwortlicher	Besitzer des Katalogelements.
Erfüllungsautomatisierungsebene	Der Erfüllungsgrad des Katalogelements.
Elementdetails	
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die auf der Servicekatalog-Homepage, in den Suchergebnissen und in der Titelleiste des Bestellformulars angezeigt wird.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Katalogelements. Sie können Videos, Bilder, Links zu internen Knowledge Base (KB)-Artikeln und Links zu externen Informationsquellen einbetten.
Meta	Durch Kommas getrennte Liste von Tags, die für die Suche nach dem Katalogelement verwendet werden. Verwenden Sie Kommas zwischen Stichwörtern, um bei der Suche bessere Ergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Katalogelemente konfigurieren .
Prozess-Engine	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Hinweis: Sie können einen Wert nur für eines dieser Felder angeben.	
Flow	Flow, der die Erfüllung des Katalogelements definiert.
Workflow	Workflow, der die Erfüllung des Katalogelements definiert.
Ausführungsplan	Ausführungsplan, der die Lieferung des Katalogelements definiert.
Bild	
Symbol	Bild neben dem Katalogelement im Katalog. Die Abmessungen des Symbols betragen 27 x 27 Pixel. Wenn kein Bild hochgeladen wird, befindet sich das Standardsymbol neben dem Katalogelement. Ihr hochgeladenes Bild überschreibt das Standardbild, das in gespeichert iställe- images/service_catalog/generic_small.gif.
Bild	Bild des Artikels.
Preisgestaltung	
Preis	Preis für das Katalogelement. Wählen Sie die Währung aus der Liste aus.
Wiederkehrender Preis	Wiederkehrender Preis für das Katalogelement. Beispielsweise könnte ein Wartungsservice einen monatlich wiederkehrenden Preis haben.
Wiederkehrende Preishäufigkeit	Zeitrahmen für Wiederholung, z. B. **„Monatlich** “ oder **„Jährlich“**.
Portaleinstellungen	
Verwenden Sie diese Einstellungen, um das Verhalten des Katalogelements in Serviceportalzu konfigurieren.	
Anforderungsmethode	Einstellung, die die Bezeichnung für die Schaltfläche „ **Jetzt** bestellen“ und die Bestellungs-Experience steuert. ▪ **Bestellen**: ▪ Schaltflächen-Bezeichnung: **Jetzt bestellen** ▪ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ▪ Lieferinformationen: Bearbeitbar **Hinweis:** Diese Einstellung ist die Standardeinstellung. ▪ **Anforderung**: ▪ Schaltflächen-Bezeichnung: **Anfordern** ▪ Bestätigungsdialogfeld: Angezeigt ▪ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Codezugriffsanforderung verwendet werden, in der die Lieferinformationen vorgegeben sind. ▪ **Absenden**:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Schaltflächen-Bezeichnung: **Absenden** ▪ Bestätigungsdialogfeld: Nicht angezeigt ▪ Lieferinformationen: Nicht angezeigt Diese Einstellung kann in Szenarien wie einer Passwortzurücksetzungsanforderung verwendet werden, in der keine weiteren Anforderungsinformationen erforderlich sind.
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche In den **Einkaufswagen** nicht für den Artikel angezeigt. Wenn die **Instanzoption** „In den Einkaufswagen“ anzeigen des Widgets auf **false**festgelegt ist, wird diese Einstellung ignoriert. Diese Einstellung ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode** auf **Anfordern** oder **Absenden** festgelegt ist. Wenn in Upgrade-Szenarien das Feld **Kein Einkaufswagen** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie die *Skripteinbindung***CatalogPortalSettingsMigration** aus, um diese Einstellung auf das Feld „In den **Einkaufswagen“ ausblenden** auf der Registerkarte Portaleinstellungen zu aktualisieren. **Hinweis:** Dieses Feld gilt für ein Katalogelement und einen Bestellleitfaden.
Menge ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Liste **Menge** nicht für das Katalogelement angezeigt. **„Menge ausblenden** “ ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **Anforderungsmethode „Anfordern** “ oder „ **Absenden**“ ist. Wenn bei Aktualisierungskunden das Feld **Keine Menge** in der Plattform ausgewählt ist, führen Sie das Migrationsskript *CatalogPortalSettingsMigration* aus, um diese Einstellung auf das Feld **Menge ausblenden** auf der Registerkarte **Portaleinstellungen** zu aktualisieren. **Hinweis:** ▪ Gilt für ein Katalogelement. ▪ Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Lieferzeit ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Feld **Lieferzeit** nicht für das Katalogelement angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	„Lieferzeit ausblenden “ ist standardmäßig ausgewählt, wenn die **AnforderungsmethodeAbsenden**lautet. **Hinweis:** ▪ Gilt für ein Katalogelement. ▪ Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
„Zu Wunschliste hinzufügen“ ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Zu Wunschliste** hinzufügen nicht für das Katalogelement angezeigt. Wenn die Wunschliste für das Katalogelement inaktiv ist oder die Instanzoption für das Portal-Widget auf **false**festgelegt ist, wird diese Einstellung für das Element überschrieben. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.
Anhang ausblenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Schaltfläche **Anhänge** hinzufügen nicht für das Katalogelement angezeigt. **Hinweis:** ▪ Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller. ▪ Ein Bestellleitfaden erbt diese Einstellung von dem enthaltenen Katalogelement.
Obligatorischer Anhang	Wenn diese Option ausgewählt ist, muss für das Katalogelement ein Anhang hinzugefügt werden. **Hinweis:** Gilt für ein Katalogelement und einen Datensatzersteller.

6. **Absenden**.
   Wählen Sie vor dem Absenden Testen aus, um das Ergebnis anzuzeigen.

Berichterstellung für Services und Serviceangebote

Sehen Sie, was sich auf Ihre Services und Serviceangebote auswirkt, und erstellen Sie einen Bericht, indem Sie die zugehörigen Listeninformationen in Service-Portfoliomanagementverwenden.

Serviceverantwortliche können Service Level Agreements (SLA) nachverfolgen, wenn ein Incident (oder ein Problem oder ein Change) auf ihr Serviceangebot in einer der folgenden zugehörigen Listen verweist: Betroffene Services oder Betroffene Configuration Items (CIs). Portfolioadministratoren können Indikatoren und Berichte für Serviceangebote erstellen, um einen umfassenden Überblick über die Auswirkungen auf die einzelnen Serviceangebote zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen für Angebotsdatensätze

Im Serviceangebotsdatensatz gibt es drei kürzlich hinzugefügte zugehörige Listen, die sich auf Ihre Serviceangebote auswirken:

- Alle Incidents
- Alle Problems
- Alle Changes

Wie impliziert, ruft jede zugehörige Liste alle Incidents, alle Probleme und alle Changes ab, denen das Serviceangebot als Teil dieser Bereiche hinzugefügt wurde:

- Serviceangebotsfeld im Datensatz
- Zugehörige Liste „Betroffene CIs“ im Datensatz
- Zugehörige Liste der betroffenen Services des Datensatzes

Sie können auch jede zugehörige Liste filtern, um bestimmte Elemente zu finden.

SLA-Zusageberichte

Wenn ein Serviceangebot dem betroffenen Service oder der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ hinzugefügt wird, wird die SLA-Verletzungsmeldung für dieses Angebot ausgelöst. Der Auslöser tritt auch dann auf, wenn das Angebot nicht im Serviceangebotsfeld des Datensatzes aufgeführt ist.

Preis für das Service-Portfoliomanagement-Serviceangebot

Serviceangebote erben die Preisstruktur des zugehörigen übergeordneten Service. Wenn das Preismodell für die einzelnen Serviceangebote in Service-Portfoliomanagement im übergeordneten Service pro Einheit definiert ist, muss jedem Serviceangebot auch eine zugehörige Preiseinheit zugeordnet sein. Der tatsächliche Preis für diese Einheit wird im Datensatz zum Serviceangebot festgelegt.

Sie können Informationen zum Serviceangebot regelmäßig als Teil der Datenzertifizierung und des Workflows überprüfen. Sie können beispielsweise eine Zertifizierung einrichten, um die Preise für Ihre Serviceangebote zu validieren.

Prognostizieren Sie die Servicenutzung und -kosten für eine Geschäftsperiode, um Ihr zukünftiges Geschäft mit der Showback- Funktionalität von Finanzmanagementzu planen.

Um einen Serviceangebotspreis festzulegen, navigieren Sie zu **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote** und wählen Sie ein Angebot aus, für das eine definierte Preisstruktur vorhanden ist. Geben Sie den **Preis** für die Servicepreiseinheit ein, und aktualisieren Sie den Datensatz. Sie können auch eine optionale Beschreibung in das Feld **Beschreibung der Einheit** des Datensatzes zum Serviceangebot eingeben.

Preismodelle und Einheiten für Serviceangebote festlegen

Definieren Sie die Preisstruktur für ein Serviceangebot, um entweder ein Pro-Einheit-Preismodell oder ein Festpreismodell zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portfolio_admin oder service_editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Serviceangebote**.
2. Wählen Sie ein Serviceangebot aus der Liste der Serviceangebote aus.
3. Definieren Sie das **Preismodell**.
   Die Auswahlmöglichkeiten sind **Pro Einheit** und **Fest**. Wenn Sie **Pro Einheit** auswählen, wird das Feld **Preiseinheit** angezeigt.
4. Geben Sie den Namen einer Einheit ein, die für die Preisgestaltung verwendet werden soll, z. B. `Service`, `Server`oder `Person`.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ausfälle protokollieren

Protokollieren Sie Ausfälle, um die Verfügbarkeit Ihrer Servicezusage anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service-Portfoliomanagement verfolgt und meldet Ausfälle für alle Serviceangebote, die Verfügbarkeitszusagen enthalten.

De Ausfall wird verwendet, um die Verfügbarkeit des Angebots zu bewerten, und wird in den für dieses Angebot generierten Berichten angezeigt. Es gibt drei Arten von Ausfällen:

- **Ausfall**: Ungeplante Ausfälle, z. B. durch Hardware- oder Netzwerkprobleme. Die einzige Art von Ausfällen, die bei der Berechnung der Verfügbarkeit eines Service berücksichtigt wird.
- **Geplanter Ausfall**: Notwendige Ausfälle aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten oder Upgrades.
- **Verschlechterung**: Zeigt ein Problem an, das sich auf einen Service auswirkt, der nicht zu einer Unterbrechung dieses Services führt.

Ausfalldatensätze können sich auf mehrere Konfigurationselemente (Configuration Item, CI) beziehen. Sie können einen einzelnen Ausfall mit mehreren CI-Datensätzen verknüpfen, indem Sie die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ verwenden.

Hinweis:
Ein Ausfall muss erstellt und gespeichert werden, bevor Sie eine CI-Beziehung hinzufügen oder einen Ausfall über die zugehörige Liste Betroffene CIs mit mehreren CI-Datensätzen verknüpfen können.

Zeigen Sie einen eindeutigen **Ausfallnummer**-Bezeichner für Ihre Ausfalldatensätze an. Zeigen Sie die Spalte „Ausfallnummer“ in der Datensatzliste „Ausfalltabellen“ und im Formular „Ausfall“ an.

Hinweis:
Das Plugin „Outage Numbering“ (com.snc.outage_numbering) muss aktiviert sein, um Zahlendaten einzuführen. Das Plugin wird automatisch für alle Instanzen und Upgrades aktiviert, mit Ausnahme derer, die bereits eine Nummernpräfixspalte in der Ausfalltabelle haben. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Activate Outage Numbering plugin [KB0823685] (Plugin Outage Numbering aktivieren) in der HI Knowledge Base, oder Sie wenden sich an Kundenservice und Support, wenn das Plugin nicht aktiv ist und Sie zum Feld des Basissystems wechseln möchten.

Wenn ein Ausfall für einen Service geöffnet wird, fügt das System der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ im Ausfallformular alle untergeordneten Angebote hinzu, was die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbarkeit aller untergeordneten Angebote beeinflusst. Ein Popup benachrichtigt Sie, dass der Ausfall alle untergeordneten Angebote betrifft. Die Angebote können bei Bedarf aus der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ entfernt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service-Portfoliomanagement** > **Ausfälle**.
2. Wählen Sie **Neu**, um einen Ausfall zu erstellen, oder suchen Sie das Serviceangebot im Feld **Konfigurationselement** der Liste mit den Ausfalldatensätzen, um es zu bearbeiten.
   - Wenn Sie einen neuen Ausfall erstellen, wird das Formular „Ausfall“ geöffnet.
   - Wenn Sie einen vorhandenen Ausfall bearbeiten, wählen Sie den Ausfall im Feld **Typ** aus.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Typ** nach Bedarf oder wählen Sie **Keine** aus.
4. Geben Sie den gewünschten Text in das Feld **Nachricht** ein.
5. Definieren Sie die Länge des Ausfalls, indem Sie Datums- und Uhrzeitangaben zu **Beginn** und **Ende** im Kalender machen, oder geben Sie die **Dauer** als Funktion von Tagen und Stunden ein.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formular-Header, um den Datensatz zu speichern, oder klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um einen vorhandenen Ausfalldatensatz zu bearbeiten.

   Hinweis:

   Wenn eine einzelne Ausfallzeit mehrere Serviceangebote beeinflusst, können Sie diese Angebote der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ hinzufügen.

7. Um ein zugeordnetes betroffenes CI hinzuzufügen, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Alle betroffenen CIs werden in der Konfigurationsklasse **Serviceangebot** aufgeführt.
8. Wählen Sie ein einzelnes CI oder eine Gruppe von CIs aus.
   Aktivieren Sie das Feld neben dem CI-Namen, und wählen **Sie Add Selected**(Ausgewählte hinzufügen) aus. Alternativ können Sie alle aufgeführten betroffenen CIs dem Ausfalldatensatz hinzufügen, indem **Sie Alle**hinzufügen auswählen.
9. Schließen Sie das Listenfenster „Betroffene Configuration Items hinzufügen“.
   Das CI oder die CIs werden der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ hinzugefügt.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verfügbarkeitsergebnisse anzeigen

Zeigen Sie Verfügbarkeitsberechnungen für Zusagen für Serviceangebote und Anwendungsservices an. Nachdem die Zusagen in Service-Portfoliomanagementeingerichtet wurden, können Sie die Ergebnisse in einem automatisierten Bericht anzeigen, den Sie einrichten.

Übersicht

Nachdem einem Serviceangebot oder einem Anwendungsservice eine Verfügbarkeitszusage hinzugefügt wurde, generiert Service-Portfoliomanagement ein Jahr lang Verfügbarkeitsdatensätze für dieses Element und diese Zusage, beginnend mit dem vorherigen Jahr. Die Serviceverfügbarkeit basiert auf der Verfügbarkeit der Angebote, für die ein Rollup zum Service durchgeführt wird. Wenn ein Ausfall aktualisiert wird, werden auch die zugehörigen Verfügbarkeitsdatensätze aktualisiert, sodass Sie die Auswirkungen des Ausfalls bewerten und Ausfalldatensätze verwalten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement führt eine tägliche Aufgabe aus, um die Verfügbarkeitsberichte für Zusagen zu generieren, und verwendet die Systemzeitzone.

Informationen zum Hinzufügen von Verfügbarkeitszusagen finden Sie unter Einem Serviceangebot eine Zusagehinzufügen.

Verfügbarkeitsrechner

Beginnend mit dem Release Washington DC können Sie einen Verfügbarkeitsrechner *[com.snc.availability.v2]* verwenden, um Leistung, Berechnungen und Wartung zu verbessern.

Der Verfügbarkeitsrechner wurde im Vergleich zu seinem Vorgänger neu gestaltet, um sicherzustellen, dass Sie die aktuellsten und genauesten Verfügbarkeitsdaten für den gewünschten Zeitraum sehen.

Service-Portfoliomanagement erstellt Verfügbarkeitsdatensätze am ersten des Zeitraums, sodass Sie die Verfügbarkeit im weiteren Verlauf des Zeitraums anzeigen können. Diese Echtzeitdaten sind besonders wertvoll, wenn Sie sich auf ein bestimmtes Maß an Verfügbarkeit für Ihre Kunden festgelegt haben.

Außerdem aktualisiert der verbesserte Rechner den Datensatz, wenn Ausfälle erstellt werden. Sie können beispielsweise mit einer Verfügbarkeit von 100 % beginnen und dann bei einem Ausfall basierend auf der Ausfalldauer auf 99,95 % aktualisiert werden. Sie und Ihre Kunden können sich bei Ausfällen auf genaue Verfügbarkeitsdaten verlassen, ohne wiederholte Neuberechnungen von Ausfällen ohne Enddatum (wie beim vorherigen Rechner) durchführen zu müssen.

Hier sind die Optionen für den Verfügbarkeitszeitraum, aus denen Sie auswählen können, wenn Sie den aktualisierten Verfügbarkeitsrechner verwenden:

- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Jährlich
- Letzte 7 Tage
- Letzte 30 Tage
- Letzte 12 Monate

Neue Kunden erhalten automatisch den aktualisierten Verfügbarkeitsrechner, aber bestehende Kunden müssen die Eigenschaft auf „wahr“ festlegen, um teilnehmen zu können.

Um die aktualisierte Systemeigenschaft auf „wahr“ festzulegen, müssen Administratoren Folgendes tun:

- Geben Sie sys_properties.list in den Filternavigator ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**.
- Wählen Sie die Option **für die Textsuche aus**.
- Geben Sie die **Verfügbarkeit** in das **Suchfeld** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
- Suchen Sie die Option *[com.snc.availability.v2]*, und legen Sie ihren Wert auf „true“ fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbarkeitsberichte für Anwendungsservices

Um Verfügbarkeitsberichte für Anwendungsservices anzuzeigen, müssen Sie Verfügbarkeitszusagen erstellen und einem Anwendungsservice mit dem *[cmdb_ci_service_auto table]*zuordnen .

Verwenden Sie in *[cmdb_ci_service_auto table]cmdb_ci* das Feld [] im Feld *service_offering_commitment*, um einen Anwendungsservice einer Verfügbarkeitszusage zuzuordnen.

Generieren Sie Verfügbarkeitsergebnisse

Um die Verfügbarkeitsergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Verfügbarkeit**, und wählen Sie dann den zugehörigen Datensatz aus der Liste aus.

Felder und Berechnungen für die Serviceverfügbarkeit

Feld	Beschreibung	Berechnungen
Anzeigename	Name des Konfigurationselements (CI) und Verfügbarkeit für die Zusage. Sie können dieses Feld nicht bearbeiten.	Nicht zutreffend.
Serviceangebot	Betroffenes Angebot für diese Verfügbarkeit.	Nicht zutreffend.
Servicezusage	Betroffene Zusage für diese Verfügbarkeit.	Nicht zutreffend.
Starten	Start des Verfügbarkeitsintervalls. Wenn Sie mit der Maus auf dieses Feld zeigen, wird die Dauer angezeigt.	Nicht zutreffend.
Ende	Ende des Verfügbarkeitsintervalls. Wenn Sie mit der Maus auf dieses Feld zeigen, wird die Dauer angezeigt.	Nicht zutreffend.
Zugesagte Verfügbarkeit	Erwartete Gesamt-Serviceverfügbarkeit für die Zusage in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	Ende des Zeitraums bis Anfang des Zeitraums.
Ausfall	Akzeptable Ausfallzeit für den Zeitplan der Zusage für dieses Intervall, angegeben in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	Ende des geplanten Zeitraums zu Beginn des geplanten Zeitraums, multipliziert mit dem Prozentsatz der Zusage.
Ausfallzeit	Ausfallzeit der Uhr (unabhängig vom Zeitplan), angegeben in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	Ausfallende bis Ausfallstart.
Verfügbarkeit in %	Prozentsatz der Verfügbarkeit für das gesamte Intervall (unabhängig vom Zeitplan).	(Verfügbare Betriebszeit minus Gesamtausfallzeit) geteilt durch die verfügbare Betriebszeit.
Ausfälle gesamt	Gesamtzahl der Ausfallzeiträume in diesem Intervall (zeitplanunabhängig).	Anzahl der Ausfälle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Berechnungen für die Serviceverfügbarkeit (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Berechnungen
	Hinweis: Wenn sich ein ungeplanter Ausfall (ganz oder teilweise) mit einem geplanten Ausfall überschneidet, wird die sich überschneidende ungeplante Ausfallzeit nicht auf die Gesamtausfallzeit angerechnet. Diese Logik gilt für das CI und die betroffenen CIs im Ausfalldatensatz.	
Zugesagte Verfügbarkeit in %	Verfügbarkeit im Zeitplan dieser Zusage.	(Zugesagte Betriebszeit minus zugesagte Ausfallzeit) geteilt durch die zugesagte Betriebszeit.
Geplante Ausfallzeit	Auf den Zeitplan dieser Zusage angerechnete Ausfallzeit in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.	(Ausfallstart minus Ausfallende) in geplanter Zeit.
Erlaubte Ausfälle	Anzahl der auf den Zeitplan der Zusage in diesem Intervall angerechneten Ausfallzeiträume.	Anzahl der Ausfälle in der geplanten Betriebszeit.
Erfüllte Zusage	Wenn dieses Feld markiert ist, wurde die Verfügbarkeitszusage erfüllt.	„True“ oder „False“, je nachdem, ob der Prozentsatz der Verfügbarkeitszusage höher ist als die Servicezusage.
Mittlere Zeit zwischen Ausfällen (MTCF)	Durchschnittliche Zeit zwischen Zusagenausfällen für ein CI.	Basisformel: Gesamtbetriebszeit im Zeitraum geteilt durch die Anzahl der Ausfälle im Zeitraum (Zugesagte Ausfallzeiträume), wobei Gesamtbetriebszeit im Zeitraum = (Zugesicherte Betriebszeit minus zugesicherte Ausfallzeit) ist.
Durchschnittliche Zeit bis zur Wiederherstellung des Service (MTRS)	Durchschnittliche Dauer von Zusagenausfällen für ein CI.	Grundformel: Gesamtdauer (Zusageausfallzeit) geteilt durch die Anzahl der Ausfälle im Zeitraum (Zusageausfallzeiträume).
Hinweis: Weitere Informationen zu Berechnungen für MTRF und MTRS finden Sie unter KB1505841 .		

Archivierungsregeln für eine bessere Leistung

Beginnend mit dem Release Vancouver sind Archivierungsregeln standardmäßig aktiviert. Service-Portfoliomanagement verwendet eine regelmäßige Aufgabe namens Tabellenbereinigung, um ältere Datensätze aus Tabellen in der Instanz zu archivieren, um die Tabellengrößen und die Abfrageleistung handhabbar zu halten. Damit Sie schnellere Datenergebnisse erhalten, verwendet Service-Portfoliomanagement den Tabellenbereinigungsauftrag, um Verfügbarkeitsdaten zu archivieren, die älter als drei Jahre sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services in großen Mengen konvertieren

Konvertieren Sie mehrere Services aus der Hauptservicetabelle von Configuration Management Database (CMDB) in eine der dedizierten untergeordneten Tabellen für einen Business Service oder für einen technischen Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sys_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Services einzeln konvertieren, aber um den manuellen Aufwand zu reduzieren, können Sie mehrere Services gleichzeitig aus der Servicetabelle „CMDB“ [cmdb_ci_service] in eine der dedizierten untergeordneten Tabellen konvertieren:

- Business Service-Tabelle [cmdb_ci_service_business]
- Technische Servicetabelle [cmdb_ci_service_technical]

Wenn Sie einen Service konvertieren, bleiben der Datensatz und alle seine Beziehungen intakt.

Hinweis:
Serviceangebote können nicht konvertiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services**.
2. Wählen Sie den Service oder die Services aus, die Sie konvertieren möchten.
   Wenn Ihre Organisation das Feld „Serviceklassifizierung“ für geschäftliche und technische Services verwendet, können Sie nach Serviceklassifizierung filtern.
3. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen**aus, und wählen Sie **dann In Business Servicekonvertieren oder In technischen Service konvertieren aus**.
4. Wählen Sie bei der Eingabeaufforderung **OK**, um mit der Konvertierung der Services fortzufahren, oder wählen Sie **Abbrechen**.

   Hinweis:
   Wenn ein ausgewähltes Element nicht konvertiert werden kann, wird eine Warnmeldung ist angezeigtund [ ] angezeigt.

5. **Wahlweise:** Konvertieren Sie einen Service, während Sie sich im Servicedatensatz befinden.
   Wenn Sie ein Service-Wil im Servicedatensatz konvertieren möchten, finden Sie die Konvertierungsoptionen unter **„Zugehörige Links“**. Wenn die Konvertierungsoptionen nicht sichtbar sind, befinden Sie sich möglicherweise in einem Datensatz, der sich nicht in der Servicetabelle CMDB [cmdb_ci_service] befindet.

Ergebnisse von Servicelevel-Vereinbarungen (SLA)

Service-Portfoliomanagement nutzt die Service-Level-Management-Anwendung und enthält ein Modul zur Verwaltung der Definitionen und Ergebnisse Ihrer Servicelevel-Vereinbarungen.

Sie können SLA-Definitionen in der Anwendung Service-Portfoliomanagement anzeigen, ändern oder erstellen. Sie können auch SLA-Ergebnisse anzeigen, ändern oder erstellen. Informationen zur SLA-Definition und -Konfiguration finden Sie unter Servicelevel-Vereinbarungsdefinition und SLA-Definitionen erstellen. Vollständige detaillierte Informationen zu SLAs finden Sie unter Service Level Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald Sie Servicezusagen für Ihre Serviceangebote definiert haben, können Sie die SLA-Ergebnisse überwachen, um die Leistung zu verwalten, indem Sie eine tägliche Aufgabe zum Generieren der SLA-Ergebnisse ausführen.

Aktivieren Sie das Plugin com.snc.service_portfolio.sla_commitment, um die Unterstützung der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für Service-Portfoliomanagement zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management aktivieren.

Um SLA-Ergebnisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Service-Portfoliomanagement** > **Service Level Management** > **SLA-Ergebnisse** , und wählen Sie **Neu**aus. Alternativ können Sie zum Bearbeiten eines vorhandenen SLA-Ergebnisses auf den Namen des SLA-Ergebnisses klicken, um das SLA-Ergebnisformular zu öffnen. Ändern Sie die Formularfelddaten nach Bedarf.

Formular „SLA-Ergebnis“

Feld	Beschreibung
Serviceangebot	Wählen Sie das Serviceangebot aus, für das Sie einen SLA-Ergebnisdatensatz erstellen oder ändern möchten.
Servicezusage	Wählen Sie die Servicezusage aus, um den SLA-Ergebnisdatensatz anzuwenden.
Start	Geben Sie das Startdatum für dieses SLA-Ergebnisintervall an.
Ende	Geben Sie das Enddatum für dieses SLA-Ergebnisintervall an.
Unternehmen	Geben Sie das Unternehmen an, für das der SLA-Ergebnisdatensatz erstellt wird.
Erforderlicher SLA-Prozentsatz	Geben Sie den Prozentsatz der Aufgaben ein, die im Zuge dieses SLA erfüllt werden müssen.

Hinweis:
Die folgenden Felder zeigen SLA-Ergebnisdaten an, wenn verfügbar:

- **Gesamtaufgaben** – Gesamtanzahl der Aufgaben im Zusammenhang mit diesen Serviceangebot für dieses SLA.
- **Verletzt** – Anzahl der Aufgaben, die zu einer Verletzung des SLA in diesem Intervall führten.
- **Erfüllt** – Anzahl der Aufgaben, die dieses SLA in diesem Intervall erfüllt haben.
- **Insgesamt erfüllt in %** – Für das gesamte Intervall erzielter SLA-Prozentsatz.

Hinweis:
Wenn eine SLA-Definition für eine bestimmte Aufgabe ausgelöst wird, wird ein Aufgaben-SLA-Datensatz generiert, der alle Nachverfolgungsdaten für das jeweilige SLA für diesen Datensatz enthält. Informationen zum Erstellen einer SLA-Aufgabe oder zum Ändern einer vorhandenen Aufgabe finden Sie unter Aufgaben-SLA-Tabelle.

Service-Portfoliomanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Rollen, Listen und Formularen zum Konfigurieren und Verwalten von Service-Portfoliomanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement installiert

Service-Portfoliomanagement Core ist standardmäßig für Benutzer mit ITSM-SKUs aktiv. Service-Portfoliomanagement Foundation wird über den Administrator aktiviert und ermöglicht Ihnen das Dokumentieren von Portfolios, Taxonomien, Services und Serviceangeboten mithilfe eines standardisierten, strukturierten Formats.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Service-Portfoliomanagement-Plugins

Mit den folgenden beiden Plugins können Sie die vollständige Funktionalität von Service-Portfoliomanagementnutzen:

- Service-Portfoliomanagement Kern [com.snc.service_portfolio_core]
- Service-Portfoliomanagement Foundation [com.snc.service_portfolio]

Das Plugin Service-Portfoliomanagement Foundation aktiviert automatisch das Plugin Service-Portfoliomanagement Core. Jedes Plugin installiert unabhängig einen Satz von Rollen und Tabellen.

Wenn Sie Service Builder aus dem ServiceNow Storeinstallieren, wird das zugehörige Plugin [com.snc.service_builder] automatisch installiert. Service Builder verwendet denselben Rollensatz wie Service-Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Service Builder.

Service-Portfoliomanagement Zentral

Mit Service-Portfoliomanagement Core installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Portfolioadministrator [portfolio_admin]	Ermöglicht Benutzern: • Services und Serviceportfolios einrichten, erstellen, bearbeiten und löschen. • Verwalten Sie Portfolios einschließlich zugehöriger Zusagen und Verfügbarkeiten. • Aktualisieren Sie Taxonomieknoten, Services, Serviceangebote und neu übergeordnete Services.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager
Serviceeditor [service_editor]	Ermöglicht Benutzern das Bearbeiten von Services und Serviceangeboten, für die sie	service_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	verantwortlich sind oder deren Delegierter sie sind.	
Service-Viewer [service_viewer]	Ermöglicht Benutzern, alle Services und Serviceangebote anzuzeigen.	cmdb_read

Mit Service-Portfoliomanagement Core installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Angebot [service_offering]	Erweitert die Tabelle [cmdb_ci_service].

Service-Portfoliomanagement Foundation

Mit Service-Portfoliomanagement Foundation installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Portfolio-Editor [portfolio_editor]	Ermöglicht Benutzern: • Services und Serviceportfolios bearbeiten und löschen. • Aktualisieren Sie Portfolios, Taxonomieknoten, Services, Serviceangebote und Services neu überordnen.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
Portfolio-Viewer [portfolio_viewer]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Portfolios, Taxonomieknoten, Services und Serviceangeboten.	service_viewer
Serviceadministrator [service_admin]	Ermöglicht Benutzern das Einrichten, Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Services und Serviceangeboten.	service_author
Serviceautor [service_author]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Services und Serviceangeboten, deren Besitzer sie sind oder die sie erstellt haben.	service_editor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement Foundation installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
SPM-Serviceportfolio [spm_service_portfolio]	Wird zum Erstellen oder Ändern eines Serviceportfolios verwendet.
Definition der SPM-Taxonomieebene [spm_taxonomy_layer_definition]	Wird verwendet, um die Reihenfolge einer Taxonomieebene zu definieren, die einem Serviceportfolio zugeordnet ist. **Hinweis:** Verwenden Sie diese Tabelle mit der veralteten Portfoliostruktur. Die Standardportfoliostruktur verfügt nicht über Taxonomieebenen. Weitere Informationen finden Sie unter Service-Portfoliomanagement-Portfolios.
SPM-Taxonomieknoten [spm_taxonomy_node]	Wird verwendet, um einen Taxonomieknoten zu erstellen oder zu ändern, der einem Serviceportfolio zugeordnet ist.
Unternehmens-Serviceabonnement [service_subscribe_company]	Wird verwendet, um Serviceangebots-Abonnements einem bestimmten Unternehmen zuzuordnen.
Serviceumfang [service_scope]	Wird verwendet, um benutzerdefinierte Grenzwerte für die Servicelevel eines Service zu speichern.
Abteilungs-Serviceabonnement [service_subscribe_department]	Wird verwendet, um Serviceangebots-Abonnements einer bestimmten Abteilung zuzuordnen.
Service-Verfügbarkeit [service_availability]	Wird zum Speichern der berechneten Verfügbarkeitsdatensätze eines Service verwendet.
Systembenutzer-Serviceabonnement [service_subscribe_sys_user]	Wird zum Erstellen eines Moduls verwendet, mit dem Sie Abonnenten nach einzelnen Benutzern kategorisieren können.
Sc Cat Item Subscribe Mtom sc_cat_item_subscribe_mtom	Wird verwendet, um ein Katalogelement zu erstellen und es für das Abonnement verfügbar zu machen.
Sc Cat Item Subscribe No Mtom sc_cat_item_subscribe_no_mtom	Wird verwendet, um ein Element zu erstellen, ohne es für das Abonnement verfügbar zu machen.
Serviceabonnement-Standort service_subscribe_location	Wird verwendet, um anzugeben, wo sich ein Serviceangebot befindet, nach der tatsächlichen physikalischen Adresse.
Sc Cat Item Service sc_cat_item_service	Wird verwendet, um einen Artikel im Service Catalog einzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement Foundation installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Serviceangebot-Zusage service_offering_commitment	Wird zum Erstellen und Konfigurieren von Servicezusagen verwendet, indem die Reihenfolge angegeben und Serviceangebote zugeordnet werden.
Service im Umfang service_in_scope	Wird verwendet, um Services im Umfang zu erstellen und zu definieren und die Umfangsparameter anzugeben.
Service Subscribe Sys User Grp service_subscribe_sys_user_grp	Wird zum Erstellen eines Moduls verwendet, mit dem Sie Abonnenten nach Gruppe kategorisieren können.
Servicezusage service_commitment	Wird verwendet, um Datensätze aus der zugehörigen Liste **Servicezusagen** im Formular „Serviceangebote“ zu speichern.
Service außerhalb Umfang service_out_scope	Wird verwendet, um nicht im Umfang enthaltene Services zu erstellen und definieren und die Umfangsparameter anzugeben.

Referenz zu Service-Portfoliomanagement und CSDM

Servicedaten beziehen sich aufeinander und verwenden verschiedene Anwendungen auf unterschiedliche Weise. Service-Portfoliomanagement verweist auf das Framework Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM), um servicebezogene Daten in einer einzigen Ansicht zusammenzuführen.

Da die beiden ServiceNow® -Produkte von Service-Portfoliomanagement und Digital-Portfoliomanagement (DPM) eng mit dem CSDMübereinstimmen, ist es hilfreich, die allgemeinen Begriffe und Lebenszyklusfelder zu kennen, wenn Sie in diesen Anwendungen arbeiten.

CSDM -Lebenszyklusfelder

Nach der Installation des Aktivierungs-Plugins [CSDM (*com.snc.cmdb.csdm.activation*) können Sie die Lebenszyklusfelder CSDM] in Service-Portfoliomanagementverwenden. Nachdem das Plugin installiert wurde, können Sie die Feldnamen sehen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Services**. Sie müssen die Ansicht auf Serviceportfolio festlegen.

Feldnamen mit und ohne das CSDM-Aktivierungs-Plugin

Feldname ohne das CSDM-Plugin	Feldname mit CSDM-Plugin
Phase	Lebenszyklusphase
Status	Lebenszyklusstatus

Die Verwendung der Lebenszyklus-Felder CSDM hilft Ihnen, den End-to-End-Lebenszyklus von Services und Serviceangeboten zu verwalten. Die gemeinsam genutzten Feldnamen bieten Ihnen Konsistenz und Ausrichtung, wenn Sie andere ServiceNow® -Anwendungen verwenden. Weitere Informationen zu CSDMfinden Sie unter First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Begriffe aus CSDM, die in Service-Portfoliomanagement und DPM häufig verwendet werden

Allgemeine CSDM-Begriffe, die in Service Portfolio Management und in DPM verwendet werden

Benennung	Definition	Hinweise
Portfolio	Sammlung von Services, Produkten, Projekten oder Anwendungen.	Dient dazu, ähnliche Elemente für ein Unternehmen gemeinsam zu verwalten. Portfolios können nach Zielen, Fähigkeiten und Organisationen wie Projekten oder Services gruppiert werden.
Geschäftsfähigkeit	Allgemeine Fähigkeiten, die ein Unternehmen benötigt, um ein Geschäftsmodell umzusetzen oder eine Aufgabe zu erfüllen.	Wird normalerweise im Kontext der Ausführung einer oder mehrerer spezifischer Aufgaben beschrieben, um Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zum Beispiel das Bedarfsmanagement oder die Finanzplanung.
Service	Mittel, um Kunden einen Mehrwert zu bieten, indem Kunden die Erzielung bestimmter Ergebnisse ermöglicht wird, ohne dass sie bestimmte Kosten und Risiken tragen müssen.	Hat normalerweise drei Aspekte: • Interaktion • Angebot • Servicesystem ServiceNow bietet drei grundlegende Servicetypen an: • Business • Technisch • Anwendung Kunden können diese Basistypen erweitern, um sie an die Servicetypen in ihrer Organisation anzupassen.
Business Service	Ein Servicetyp, der geschäftlichen Benutzern angeboten wird und normalerweise eine oder mehrere geschäftliche Fähigkeiten verbessert.	In der Regel von Geschäftskunden bestellbar. Geschäftskunden können über den ServiceNow® Servicekatalog die gewünschten Angebots- und Servicezusagestufen auswählen. Beispiel: Beschaffung, Versand und Finanzen.
Technischer Service	Ein Servicetyp, der für Serviceverantwortliche veröffentlicht wird und normalerweise einen Business- oder Anwendungsservice verbessert	In der Regel von Serviceverantwortlichen bestellbar. Serviceverantwortliche können das gewünschte Angebot und die zugesagten Servicestufen über den Servicekatalog auswählen. Beispiel: Computer, Speicher und Netzwerke.
Anwendungsservice	Ein Servicetyp, bei dem es sich um die logische Darstellung	Beispiele für Anwendungsservices sind Hosting, Datensicherung und Wiederherstellung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe, die in Service Portfolio Management und in DPM verwendet werden (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Hinweise
	eines bereitgestellten Anwendungsstapels handelt.	**Hinweis:** Es gibt keine 1:1-Beziehung zwischen Anwendung und Anwendungsservices.
Anwendung	Alle bereitgestellten Programme, Module oder Programmgruppen, die in einer Computerinfrastruktur bestimmte Funktionen bereitstellen.	Definiert das Verhalten und verfügt über bestimmte Funktionen, die damit verknüpft sind. Anwendungen sind normalerweise erkennbare Funktionalitäten, z. B. Apache Web Server.
Geschäftsanwendung	Steht für alle Software- und Infrastrukturumgebungen (Entwicklung, Test, Produktion), die für die Bereitstellung einer Funktionalität konfiguriert sind.	Dient zur Steigerung der Produktivität und zur präzisen Ausführung anderer Geschäftsfunktionen. Beispiel: Dell Online.
Servicekatalog	Bietet eine Verbrauchsartikel-Ansicht der verfügbaren Produkte, Services, Optionen für Servicezusagen und Angebote.	Hilft bei der Verwaltung der Services, auf die ein Benutzer ggf. zugreifen kann. Außerdem sind Kataloge der Ausgangspunkt für den Zugriff auf verfügbare Services. Zum Beispiel der IT-Servicekatalog.
Serviceangebot	Schichtung eines Service nach Fähigkeit, Verfügbarkeit, Preisgestaltung und Paketierungsoptionen.	Für einen bestimmten Service können verschiedene Leistungsniveaus und Funktionen verfügbar gemacht werden. Zum Beispiel ITSM Standard und ITSM Pro.
Servicezusage	Definiert Verpflichtungen zur Servicebereitstellung, auf die sich der Verbraucher und der Anbieter geeinigt haben.	Oft werden sie in Form von Verträgen wie Servicelevel-Vereinbarungen, Vereinbarungen auf Betriebsebene und Verträgen mit Drittparteien festgehalten. Servicezusagen umfassen bestimmte Leistungsmerkmale, die ein Angebot von einem anderen unterscheiden.
Konfigurationselement (Configuration Item, CI)	Physische und logische Komponenten einer Infrastruktur, die aktuell oder in Kürze der Konfigurationsverwaltung unterliegen.	Ein einzelnes Modul wie ein Server, eine Datenbank oder ein Router oder ein komplexeres Element wie ein vollständiges System. Zum Beispiel ein Webserver, eine Datenbank oder eine Infrastruktur.
Asset	Ein Element, dessen finanzieller Wert nachverfolgt wird.	Viele Assets sind CIs und umgekehrt, aber das ist nicht immer der Fall. Assets haben einen Lebenszyklus mit finanziellen Aspekten, z. B. Microsoft Office 365.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine CSDM-Begriffe, die in Service Portfolio Management und in DPM verwendet werden (Fortsetzung)

Benennung	Definition	Hinweise
Betriebsmodell	Eine abstrakte und idealerweise visuelle Darstellung (Modell), wie ein Unternehmen seinen Kunden oder Begünstigten einen Mehrwert bietet.	Stellt normalerweise die verschiedenen Elemente der Funktionsweise einer Organisation dar. Es umfasst in der Regel Strategiepositionen wie das Innovationsmodell, den Grad der intelligenten Automatisierung, die Branchenausrichtung, Anbieterbereitstellungsmodelle und die Geschäftserwartungen der IT.

Domain Separation und Service-Portfoliomanagement

Die Domänentrennung wird in Service-Portfoliomanagement 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: Basis*

Die Supportstufe ist „Basis“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers (SP) übertragen werden.
- Die Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen verwenden die Domäne alle zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie mandantenübergreifend funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein SP den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client die Antwort des SP sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

*Alle Komponenten von Service Portfolio Management (SPM) und des Arbeitsbereichs des Serviceverantwortlichen (SOW) sind in den Releases ab New York domänengetrennt. Wenn Sie Financial Management für das SPM-Plugin für geschätzte Ausgaben verwenden, kann pro Instanz nur ein Steuerkalender definiert werden. Wenn dieses Plugin aktiviert ist, kann pro Instanz nur ein einziger Ansatz für die Kostenmodellierung in Bezug auf Serviceangebote verwendet werden (entweder mit dem Financial Management-Modul oder mit lokalen Daten). Es ist nicht möglich, für verschiedene Domänen verschiedene Ausgabenmodelle zu wählen.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

ServiceNow® Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bietet eine integrierte Service-Portfoliomanagement -Experience. Wenn Sie Portfoliomanager oder Serviceverantwortlicher sind, können Sie Portfolios und Services in einer integrierten Benutzeroberfläche verwalten und überwachen.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin bestehende Kunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, aber Kunden, die sich für die neue Standardportfoliostruktur entscheiden, müssen Digital-Portfoliomanagement (DPM)implementieren. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement. Informationen zum Ablauf finden Sie unter Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) .

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ist als separates Abonnement verfügbar und Teil der Service-Portfoliomanagement Premium-Erfahrung.

Überwachen und analysieren Sie, wie Ihre Services abschneiden und welche Services überprüft werden müssen. Sie können auch Daten aus den Anwendungen Vendor Management Workspace, Contract Management, SLA Contracts, Risk Management und Continual Improvement Management (CIM) integrieren, um schnell über eine zentrale Stelle auf Daten zuzugreifen.

Schlüsselfunktionen

Alle Daten an einem Ort

Verwalten Sie die Leistung Ihrer Services. Bewerten Sie die Leistung anhand von Werten, um sicherzustellen, dass Ihre Services die Investition rechtfertigen.

Umfassendes Layout für Serviceleistungen

Analysieren Sie Serviceleistungsmetriken mit einem umfassenden Layout aller Informationen zu einem Service und den zugehörigen Angeboten.

Integrierte Anwendungsdaten

Verwenden Sie zusammengefasste Daten aus mehreren Anwendungen, und bewerten Sie die Serviceleistung anhand qualitativer und quantitativer Metriken.



Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erkunden

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bietet Portfolio- und Serviceverantwortlichen eine integrierte und grafisch intuitive Benutzererfahrung zur Verwaltung und Überwachung von Portfolios und Services.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren



Funktionsweise von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ist eine schreibgeschützte Benutzeroberfläche, die auf dem Service-Portfoliomanagement Premium-Plugin (com.snc.spm) bereitgestellt wird. Von Service-Portfoliomanagement Premium werden Metriken zu Serviceangeboten erfasst. Die diesbezüglichen Berechnungen werden für übergeordnete Services und Taxonomieknoten zu Leistungspunktzahlen und anderen Metriken summiert, die in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt werden. Anhand von Performance Analytics-Indikatoren werden diese Daten erfasst, und von Service-Portfoliomanagement Premium werden die Performance Analytics-Daten als Eingabemetriken zur Berechnung der Leistungspunktzahlen eines Serviceangebots herangezogen. Diese Indikatoren können auch Daten zu einem Serviceangebot nachverfolgen, ohne diese in die Leistungspunktzahl des Angebots einzubinden.

Benutzer können neue Metrikdefinitionen erstellen oder die in der Basissystemanwendung bereitgestellten Metrikdefinitionen verwenden. Weisen Sie Serviceportfolios Metriken zu und definieren Sie Gewichtungen für jede Metrik auf Angebotsebene, um die Leistung präziser zu machen. Tägliche Aufgaben berechnen dann die Leistungspunktzahl des Angebots und fassen die Punktzahlen für den Service und andere zugehörige Taxonomieknoten zusammen, um sie in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu überwachen.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen – Browseranforderungen

ServiceNow-Arbeitsbereiche bieten keine Unterstützung für Mobilgeräte und ab Release Orlando keine Unterstützung für Internet Explorer oder Microsoft Edge. Verwenden Sie stattdessen Microsoft Edge-

Automatische Übersetzung

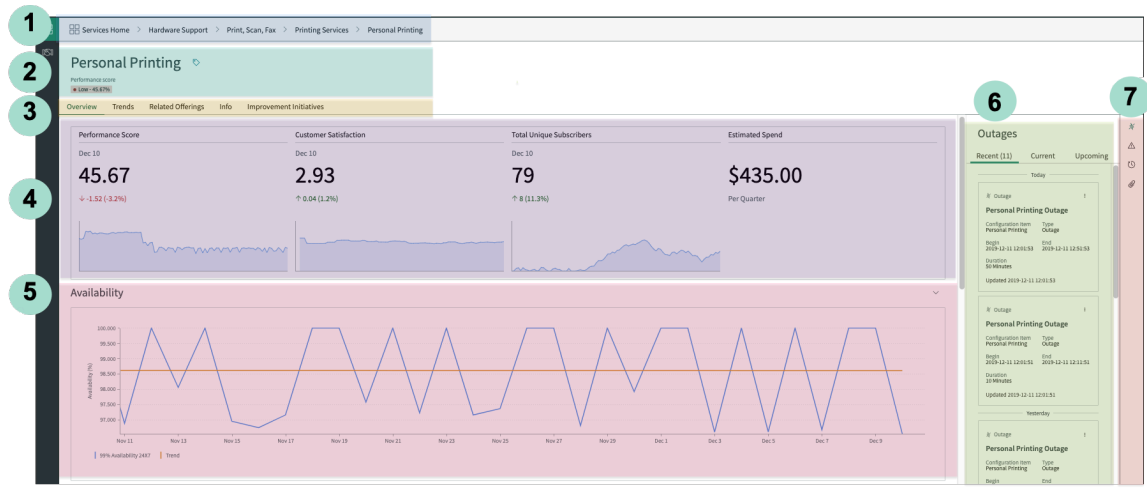
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Chromium oder einen anderen unterstützten Browser (siehe Unterstützte Browser). Wenn Sie New York oder einen früheren Release nutzen und Internet Explorer 11 oder Microsoft Edge mit einem beliebigen Arbeitsbereich verwenden, z. B. ServiceNow® CSM-Mitarbeiterbereich oder ServiceNow® Arbeitsbereich für Lieferantenmanager, müssen Sie zu einem neueren Browser migrieren, bevor Sie ein Upgrade mindestens auf Release Orlando durchführen. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Internet Explorer 11 Performance [KB0683275] in der Now Support Knowledge Base.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen Übersicht

Verwalten und überwachen Sie Ihre Services mit Premium-Funktionen. Details zu Serviceangeboten im Arbeitsbereich anzeigen:

Details zu Serviceangeboten



Nummer	Agent Workspace-Funktion	Beschreibung
1	Registerkarten	Über die Registerkarten der Benutzeroberfläche können Sie einfach zwischen servicebezogenen Datensätzen navigieren. • Alle Services werden auf der Registerkarte **Services – Startseite** geöffnet. • Die zum jeweiligen Serviceangebot gehörenden Details werden auf Unterregisterkarten geöffnet. Zeigen Sie Detailinformationen zur niedrigsten Hierarchie-Ebene an, um mehr über alle zugehörigen Serviceangebote zu erfahren.
2	Formularheader	Der Formularheader enthält eine kurze Zusammenfassung des Serviceangebots und eine zugehörige Leistungspunktzahl. Sofern verfügbar, werden Einzelheiten zu den geschätzten Ausgaben im Formularheader angezeigt.
3	Menü „Zugehörige Elemente“	Im Menü „Zugehörige Elemente“ können servicebezogene Informationen angezeigt werden. Klicken Sie auf ein Element, um die zugehörigen Informationen anzuzeigen.
4	Menüband	Die Komponenten des Menübands zeigen die Leistungspunktzahlen von Serviceangeboten, die Kundenzufriedenheit und die Trends hinsichtlich der Gesamtzahl der Abonnenten an. Daten zu geschätzten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nummer	Agent Workspace-Funktion	Beschreibung
		Ausgaben können, sofern vorhanden, ebenfalls angezeigt werden.
5	Formularbereich	Wenn Sie auf der Seite einen Bildlauf nach unten durchführen und Detailinformationen zu den Daten anzeigen, werden zusätzliche servicebezogene Informationen abgerufen. Zu diesen Informationen gehören die Verfügbarkeit von Serviceangeboten, SLA-Verstöße, Kundenzufriedenheit, Stabilität und Aktivität.
6	Details im kontextbezogenen Seitenbereich	Hier werden spezifische Datendetails angezeigt. Klicken Sie auf die Symbole, um Details zu **Ausfällen**, **kritischen Incidents**, **Change-Anforderungen** oder **Anhängen** anzuzeigen.
7	Kontextbezogener Seitenbereich	Im kontextbezogenen Seitenbereich werden abhängig vom ausgewählten Symbol spezifische Daten angezeigt.

Integration mit Gemeinsames Servicedatenmodell

Verbessern Sie Ihre Messung und Bewertung, indem Sie Services verwenden und Referenzen auf mehreren IT Service Management-Aufgabenformularen anbieten, darunter:

- Problem
- Change
- Management kontinuierlicher Verbesserungen
- Incident

Verweisen Sie direkt auf ein Serviceangebot als Ziel eines Problems, Change oder Incident, um die Übereinstimmung mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) zu gewährleisten. Das System filtert verfügbare Angebote basierend auf dem ausgewählten Service.

Zeigen Sie das Referenzfeld **Modell-ID** des Servicemodells in den Service- und Angebotsformularen an, und definieren Sie es, um die Integration mit CSDM durchzuführen.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen enthält ein Metrikmodell in der Service-Portfoliomanagement Premium-Plattformanwendung, das zum Messen der Leistung von Serviceangeboten herangezogen wird. Diese Leistungsmetriken werden dann über einen Gewichtungsmechanismus für Services und Taxonomieknoten aggregiert.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Kunden, die sich für die neue Standardportfoliostruktur entscheiden, verwenden Metriken, die aus Leistungskennzahlen (KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM)berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Metrikdefinitionen

Wenn aktiviert, erfasst Service-Portfoliomanagement Premium Serviceangebotsmetriken, wodurch Berechnungen für übergeordneten Services und Taxonomieknoten zu Leistungspunktzahlen und anderen Metriken zusammengefasst werden können. Alle Metrik-Konfigurationen werden in der Plattformanwendung durchgeführt. Serviceverantwortliche können diese Leistungspunktzahlen und Metriken über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzeigen. Die folgenden **Metrikdefinitonen** werden mit dem Plugin Service-Portfoliomanagement Premium (com.snc.spm) installiert:

Aktivität

Der Metrikindikator stammt aus der Serviceportfolio-bezogenen Katalogaktivität. Die Metrik wird aus erfüllten Anforderungselementen berechnet, die von mit Serviceangeboten verbundenen Katalogelementen abgeleitet sind.

Verfügbarkeitsdiagramm

Der Metrikindikator steht für die Service-Portfoliomanagement-Verfügbarkeit und wird aus Ausfalldatensätzen berechnet.

Hinweis:
Wenn für ein Serviceangebot mehr als eine Verfügbarkeitszusage vorhanden ist, muss mindestens eine für Trendzwecke als primär festgelegt werden. Nur eine Verfügbarkeitszusage wird für die Berechnung der Leistungspunktzahl berücksichtigt und durch die Kennzeichnung **In Leistungspunktzahl verwenden** festgelegt. Zusätzliche Features sind:

- Erstellung von spezifischen Verfügbarkeitsdefinitionen zum Beschreiben der Verfügbarkeiten von Serviceangeboten
- Direkte Verknüpfung einer Serviceangebotszusage mit einer Verfügbarkeitsdefinition
- Verwalten der Verfügbarkeitsstatistiken zu Ausfällen

Verletztes SLA

Der Metrikindikator stammt aus einem SLA-Datensatz, basierend auf einem verletzten SLA. Berechnungen hängen von der Aktivierung des Plugins „Service Portfolio Management – SLA-Zusagen“ (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) ab, das die folgenden Features aktiviert:

- Erstellung von spezifischen SLA-Definitionen zum Beschreiben der aktivierten SLAs für Serviceangebote
- Direkte Verknüpfung einer Serviceangebotszusage mit einer SLA-Definition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwaltung von SLA-Statistiken zu Verstößen

Hinweis:
Wenn für ein Angebot mehrere SLA-Zusagen vorhanden sind, muss mindestens eine für die Verwendung in der Leistungsbewertung als primär festgelegt werden. Nur eine SLA-Zusage wird für die Berechnung der Leistungspunktzahl berücksichtigt und durch die Kennzeichnung **In Leistungspunktzahl verwenden** festgelegt.

Kundenzufriedenheit

Berechnungen werden aus Umfragen tabelliert, die an eindeutige Abonnenten eines Angebots gesendet werden.

Kritische Incidents

Der Metrikindikator wird aus einer Kombination der Anzahlen von täglichen P1-Incidents und schwerwiegenden Incidents berechnet. Sie müssen die Unter- und Obergrenze für diese Metrik aktualisieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Leistungsgewichtung für Serviceangebote.

Hinweis:
Vor dem Release Quebec wurde die Metrik **Kritische Incidents** als **Stabilität** bezeichnet und als Widget mit einzelner Punktzahl im Arbeitsbereich auf der Registerkarte **Trends** dargestellt. Die Daten werden derzeit als Zeitreihendiagramm angezeigt. Der Standardzeitrahmen für die Metrikleistung in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen beträgt 30 Tage, mit Ausnahme der Metrik **Kritische Incidents**, mit der alle offenen schwerwiegenden Incidents und P1-Incidents pro Tag abgebildet werden.

Leistungsgewichtung für Serviceangebote

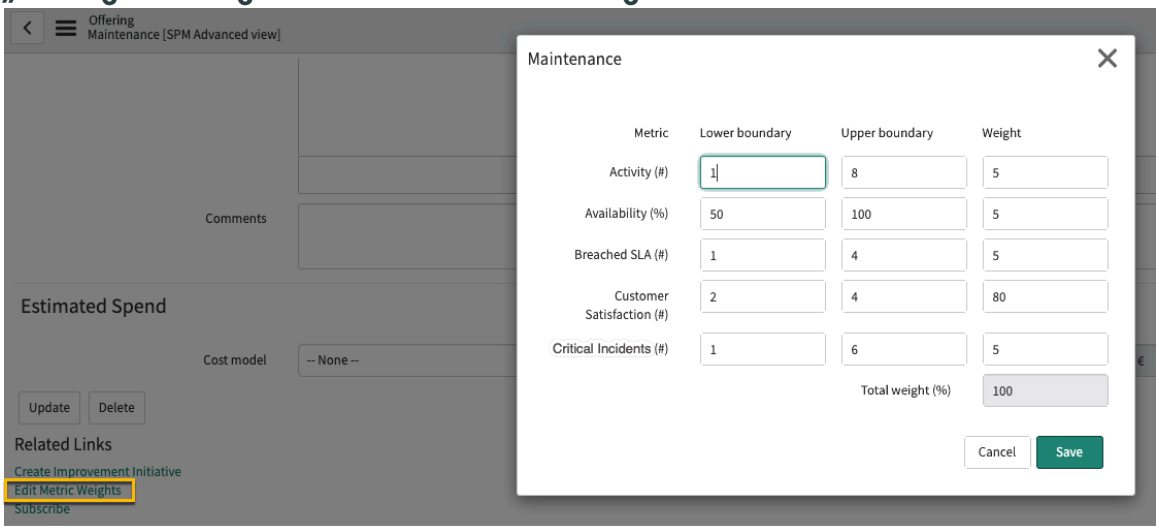
Serviceverantwortliche können die Einbeziehung und Gewichtung von Serviceangebotsmetriken variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Metriken werden normalisiert und gewichtet, um die Leistung eines Angebots zu bestimmen. Metriken werden nur für Serviceangebote mit einem Betriebsstatus verwaltet. Die Gewichtungen müssen 100 Prozent ergeben.

Sie können die Metrikgewichtung in der Service-Portfoliomanagement Premium-Plattformanwendung auf 0 festlegen, um eine Serviceangebotsmetrik, für die keine Daten oder nur unzuverlässige Daten vorliegen, aus Leistungsberechnungen auszuschließen.

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Gewichtungen bearbeiten** im Formular **Serviceangebot**, um die oberen und unteren Grenzwerte für jede Metrik zu bearbeiten. Im Pop-up-Fenster **Wartung** können Sie Anpassungen für jedes einzelne Serviceangebot vornehmen. Die oberen und unteren Grenzen definieren, wie eine Metrik an einer Skala von 0 bis 100 Prozent gemessen und normalisiert wird. Um eine Punktzahl von 100 % für negative Metriken zu erhalten, z. B. für „Kritische Incidents“, muss die Punktzahl unter der Untergrenze liegen oder ihr entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Metrikgewichtungen bearbeiten“ für Serviceangebote



Leistungsgewichtung von Serviceangebot zu Service

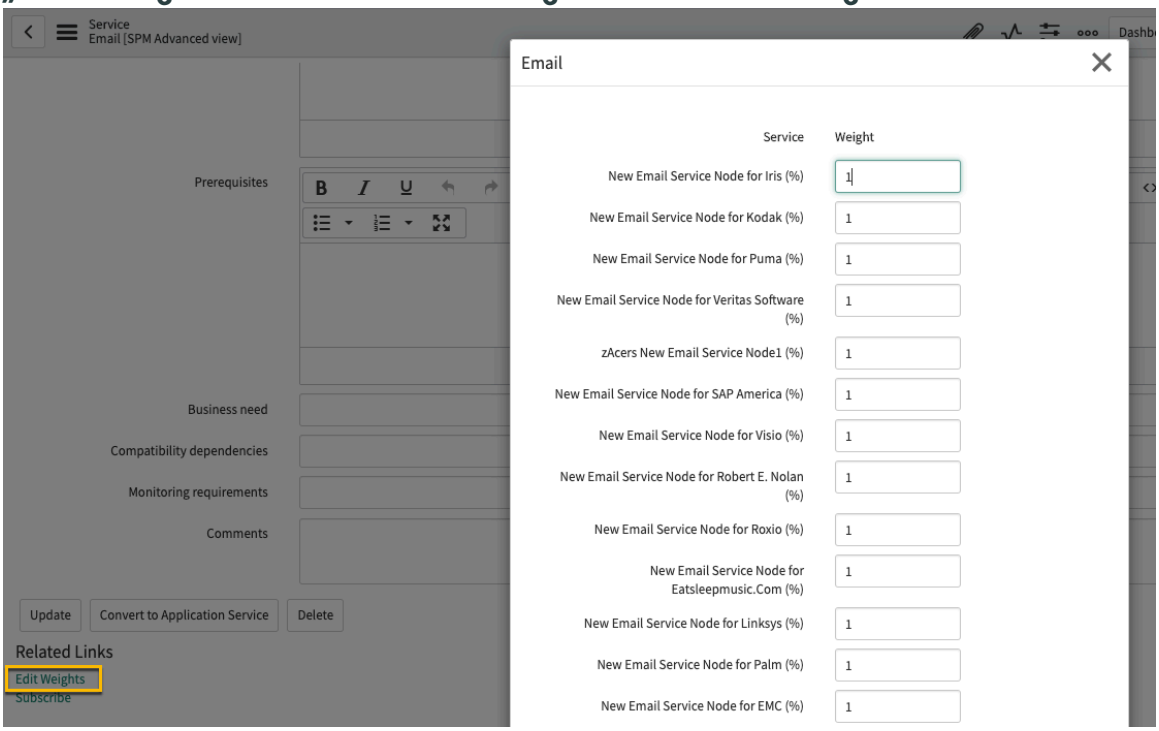
Serviceverantwortliche können die Einbeziehung und Gewichtung von Serviceangeboten in Serviceleistung variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Die Leistung des Serviceangebots wird gewichtet und kombiniert, um die Leistung eines Service zu bestimmen. Nur Angebote mit einem Betriebsstatus werden verwendet, um zur Serviceleistung beizutragen.

Legen Sie eine Serviceangebotsgewichtung auf 0 fest, um sie von den Leistungsberechnungen des übergeordneten Service auszuschließen.

Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Gewichtungen bearbeiten** im Formular **Services**, um die Gewichtungen für zugeordnete Angebote zu bearbeiten. Gewichtungen werden mit einer Skala von 0 bis 100 Prozent bewertet und zusammen normalisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Gewichtungen bearbeiten“ für Serviceangebot zu Serviceleistung



Hinweis:

Obere und untere Gewichtungsgrenzen können beliebig sein, von negativen Zahlen bis zu Zahlen in den Tausendern. Sie müssen nicht im Bereich von 0 bis 100 sein. Das Ergebnis der Formel für lineare Bereiche muss jedoch diese Grenzen verwenden, um einen normalisierten Wert zwischen 0 % und 100 % zu erhalten.

Der Normalisierungsprozess schreibt beispielsweise vor, dass, wenn Sie -20 und 150 als untere bzw. obere Grenze wählen, alles mit dem Wert -20 oder niedriger auf 0 % normalisiert wird und alles mit einem Wert von 150 und darüber auf 100 % normalisiert wird. Jede Zahl zwischen -20 und 150 wird innerhalb des Bereichs von 0 bis 100 skaliert.

Für ein weiteres Beispiel zur Beschreibung des Normalisierungsprozesses nehmen Sie an, Sie wählen 5 und 150 als untere und obere Grenze aus und die Metrik ist negativ (minimieren). Mit dieser Metrik erhält alles unter oder gleich 5 eine normalisierte Punktzahl von 100 %. Daher gilt für eine negative Metrik: Je kleiner die Rohpunktzahl ist, desto höher ist die normalisierte Punktzahl, die bei 100 % begrenzt ist. Wenn Sie 5 und 150 als untere und obere Grenze wählen und die Metrik positiv ist (maximieren), erhält alles unter oder gleich 5 eine normalisierte Punktzahl von 0 %.

Leistungsgewichtung von Service zu Knoten

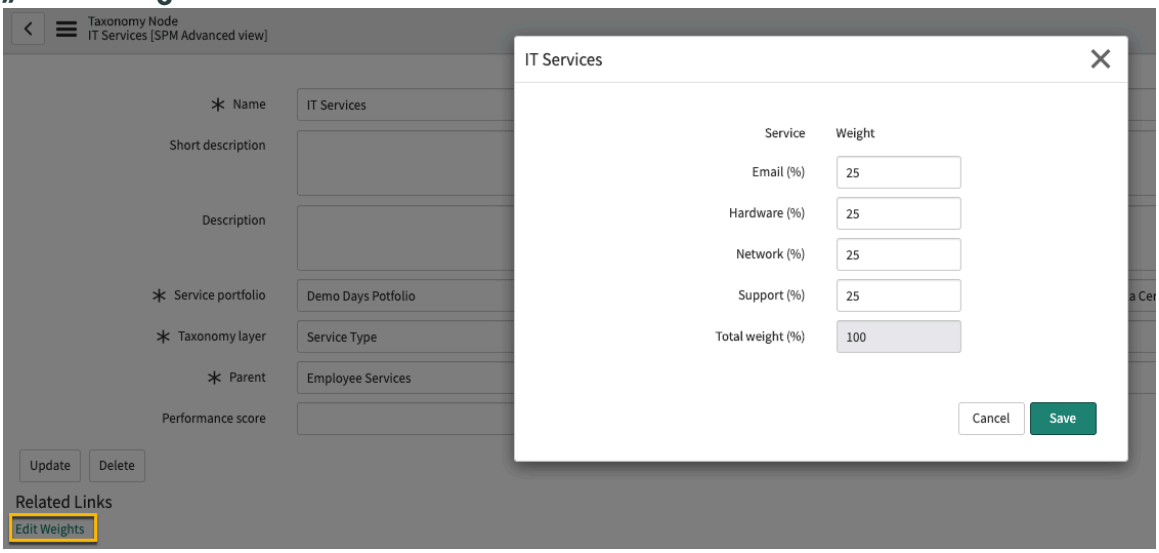
Portfolioverantwortliche und -editoren können die Einbeziehung und Gewichtung von Services in Knotenleistung variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Die Serviceleistung wird gewichtet und kombiniert, um die Leistung von Taxonomieknoten auf untergeordneter Ebene, die auch als untergeordnete Knoten bezeichnet werden, zu bestimmen.

Verwenden Sie den zugehörigen Link **Gewichtungen bearbeiten** im Formular **Taxonomieknoten**, um die zugehörigen Servicegewichtungen zu bearbeiten. Servicegewichtungen werden mit einer Skala von 0 bis 100 Prozent bewertet und zusammen normalisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Gewichtungen bearbeiten“ für Service zu Knoten



Leistungsgewichtung von Knoten zu Knoten

Portfolioverantwortliche und -editoren können die Einbeziehung und Gewichtung von Knoten in Knotenleistung variieren, um die geschäftlichen Anforderungen und die Perspektiven der Stakeholder widerzuspiegeln. Die Knotenleistung wird gewichtet und kombiniert, um die Leistung von übergeordneten Taxonomieknoten zu bestimmen.

Leistungspunktzahlen

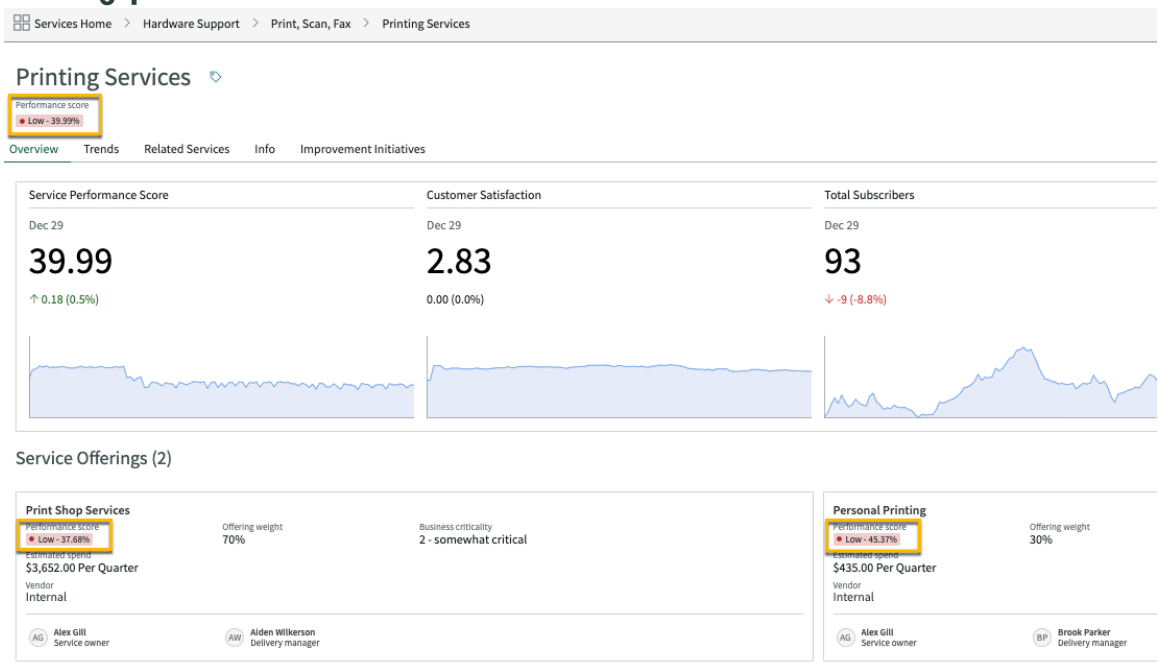
Die Leistungspunktzahlen für Services und Angebote werden in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen basierend auf den konfigurierten Schwellenwerten, die im Portfolio-Datensatz festgelegt sind, in einer jeweils anderen Farbe hervorgehoben.

- Rot: Gibt an, dass die Punktzahl unter dem Schwellenwert liegt.
- Gelb: Gibt an, dass sich die Punktzahl innerhalb des Schwellenwerts befindet.
- Grün: Gibt an, dass die Punktzahl über dem Schwellenwert liegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungspunktzahlindikatoren



Metrikkonfiguration

Informationen zum Anzeigen oder Konfigurieren von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Metrikdefinitionen finden Sie unter Metrikdefinitionen für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren.

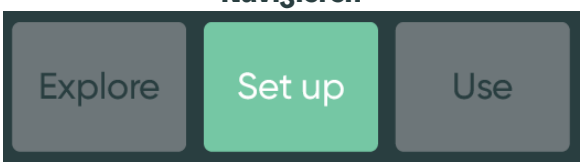
Informationen zum Anzeigen oder Konfigurieren von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Portfoliometriken finden Sie unter Portfoliometriken für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen einrichten

Bereiten Sie sich auf Ihre Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Experience vor, indem Sie die erforderlichen Anwendungen aktivieren, auf Schnellstart-Tests zugreifen, um die ordnungsgemäße Funktion zu gewährleisten, und zu überwachende Metriken konfigurieren.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In andere Anwendungen integrieren

Führen Sie nach der Aktivierung des Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Plugins (com.spm_owner_workspace) eine Koordination mit anderen ServiceNow-Anwendungen durch, um Ihre Experience der Serviceportfolio-Überwachung zu erweitern.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ist auf eine nahtlose Funktion mit Arbeitsbereich für Lieferantenmanager ausgelegt. Oft sind Serviceverantwortliche auch Lieferantenmanager. Aus diesem Grund ist es nützlich, die Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Anwendung zu aktivieren. Ein Wechsel zwischen den beiden Arbeitsbereichen ist einfach, da sie dieselbe Schnittstelle nutzen. Klicken Sie einfach im Arbeitsbereich auf das Symbol Arbeitsbereich für Lieferantenmanager, um lieferantenbezogene Daten anzuzeigen.

Arbeitsbereich-Symbole



Dank der Integration in die Anwendung Finanzmanagement können Sie die geschätzten Ausgaben basierend auf Geschäftsperioden berechnen und Ausgabendaten von Serviceangeboten bis hin zu zugehörigen Services und Taxonomieknoten in Ihrem Portfolio summieren. Die Daten zu geschätzten Ausgaben können im Arbeitsbereich überwacht und analysiert werden.

Unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Integrationen finden Sie weitere Informationen zu Anwendungen, die Sie aktivieren können, um die überwachungsbezogene Experience mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen noch umfassender und wertvoller zu gestalten.

Metriken definieren und konfigurieren

Die Überwachung Ihrer Services umfasst Metriken und Punktzahlen, die Sie über die Leistung Ihrer Services informieren und an denen Sie ablesen können, wie zufrieden Ihre Kunden mit den von Ihnen bereitgestellten Services sind und wie viele Personen Ihre Services abonnieren. Indem Sie Metriken definieren und auf Ihre Portfolios, Services und Angebote anwenden, erreichen Sie eine genaue und zielorientierte Monitoring-Experience. Sie bestimmen die oberen und unteren Schwellenwerte für die Serviceleistung.

Setupautomatisierungen für ein Portfolio

Wählen Sie aus vorgefertigten Setupautomatisierungen, um sie auf ein Portfolio anzuwenden, sodass Sie weniger Zeit für die Erstellung von Services und Angeboten benötigen. Bearbeiten und aktualisieren Sie Automatisierungen und Skripts, und definieren Sie Felder auf der Ebene von Serviceportfolio-Datensätzen, die die Ausführung eines Skripts oder einer Reihe von Skripts auslösen.

- Fügen Sie automatisch fünf Standardmetriken hinzu, wenn Sie ein neues Serviceportfolio erstellen. Sie können auch darauf verzichten, die Metriken hinzuzufügen.
- Gewichten Sie alle Leistungsmetriken für neue Angebote auf der Portfolioebene gleichmäßig.

  Jedes Mal, wenn ein Angebot als Teil eines Portfolios erstellt wird, wird die Leistungsgewichtung jeder Metrik gleichmäßig verteilt. Beispielsweise wird jede Standardmetrik mit 20 % gewichtet.

  Wenn ein Service einem anderen Portfolio zugeordnet wird, übernehmen Angebote automatisch die Metriken des neuen Portfolios und die Gewichtungen, wenn beim Erstellen eines neuen Portfolios **Leistungsmetriken für neue Angebote gleichmäßig gewichten** aktiv ist. Diese Logik gilt auch, wenn ein Angebot erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie nicht 100 % über alle Metriken hinweg gleichmäßig verteilen können, richten Sie eine Reihenfolge ein, wobei die höchste Zahl die höchste Gewichtung erhält. Wenn Sie beispielsweise sieben Metriken haben, können Sie die Prozentsätze wie folgt gewichten: 15, 15, 14, 14, 14, 14, 14. Wenn Sie drei Metriken haben, können Sie die Prozentsätze wie folgt gewichten: 34, 33, 33.

- Erstellen Sie für einen neu erstellten Service innerhalb eines Serviceportfolios oder beim Hinzufügen eines Service zu einem vorhandenen Serviceportfolio automatisch Eins-zu-Viele-Angebote. Der Service muss einem Serviceportfolio zugeordnet sein und darf keine untergeordneten Angebote haben. Wenn Sie diese Funktion aktivieren, wird ein Dropdown-Feld angezeigt, in dem Sie auswählen können, wie viele Angebote Sie erstellen möchten.

Informationen zum Aktivieren dieser Automatisierungen finden Sie unter Portfolios erstellen.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktivieren

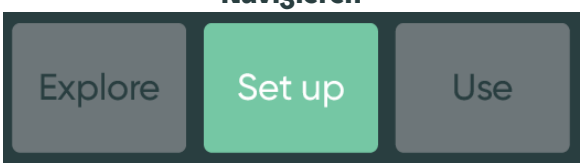
Das Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Plugin (com.spm _owner_workspace) ist als separates Abonnement verfügbar. Es aktiviert zugehörige Plugins, einschließlich des Plugins Service-Portfoliomanagement Premium (com.snc.spm). Ein Abonnement von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen fügt die Benutzeroberfläche für Serviceverantwortliche und die Premiumfunktionalität Ihrer Service-Portfoliomanagement-Umgebung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren



Über ein Abonnement von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erhalten Sie vollständigen Zugriff auf Performance Analytics.

Das Plugin „Performance Analytics – Premium“ (com.snc.pa.premium) ist für die Feature-Funktionalität Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen erforderlich. Es muss aktiviert werden, bevor Sie das Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktivieren können.

Das Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm _owner_workspace) aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Plugins für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Plugin	Beschreibung
Performance Analytics – Premium [com.snc.pa.premium] **Hinweis:** Dieses Plugin muss vor der Aktivierung des Plugins Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm_owner_workspace) aktiviert werden.	Fügt Service-Portfoliomanagement die folgenden Funktionen hinzu: • Erstellung von Indikatoren, Aufgliederungen und anderen Datensätzen • Erstellung von Textanalyse-Widgets • Verwendung von Performance Analytics mit externen Daten • Aufbewahrung von Leistungspunktzahlen für über 180 Tage
Service-Portfoliomanagement Premium [com.snc.spm]	Sammelt Metriken zu Serviceangeboten und fasst diese Berechnungen für übergeordnete Services und Taxonomieknoten zusammen, um Leistungspunktzahlen und andere Metriken zu erhalten, die über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt werden.
Service-Portfoliomanagement Geschätzte Ausgaben [com.snc.spm.spend]	Stellt ein einfaches Kostenmodell bereit.
Mitarbeiterbereich – Formular [com.snc.agent_workspace.form]	Stellt Formularkonfigurationen für den Arbeitsbereich bereit.
Mitarbeiterbereich – Liste [com.snc.agent_workspace.list]	Bietet Konfigurationen für Arbeitsbereichlisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Plugins für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Mitarbeiterbereich – Hervorgehobene Werte [com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	Unterstützt hervorgehobene Werte im Arbeitsbereich.
Mitarbeiterbereich – Deklarative Aktionen [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	Unterstützt deklarative Aktionen im Arbeitsbereich.
Servicearbeitsbereich [com.snc.service_workspace]	Stellt die Anwendung „Servicearbeitsbereich“ bereit.

Mehrere zusätzliche Plugins bieten erweiterte Funktionalität für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Aktivieren Sie diese Plugins, um Ihre Überwachungserfahrung zu verbessern.

Zusätzliche Plugins für die Überwachungsfunktionalität von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Plugin	Beschreibung
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager [com.snc.vlm.vmw]	Bietet Integration von Arbeitsbereich für Lieferantenmanager als Teil der Überwachungserfahrung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.
Management kontinuierlicher Verbesserungen CIM [com.sn_cim]	Aktiviert die Anzeige vorhandener CIM-Datensätze in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, wenn eine Servicebeziehung in zugeordneten Formularen angezeigt wird. Serviceverantwortliche können einen CIM-Datensatz initiieren, um ein Leistungsproblem mit einem Service oder Angebot zu beheben.
Incident-Management – Major Incident-Management [com.snc.incident.mim]	Bietet eine konsolidierte Workbench zum Anzeigen von schwerwiegenden Incidents über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.
Finanzmanagement für SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Ermöglicht die Integration von Finanzmanagement in Service-Portfoliomanagement und bietet vorkonfigurierte Kostenmodelle für Serviceangebote zum Anzeigen in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Sammelt Serviceangebotskosten und ermöglicht es Ihnen bei Verwendung, zwischen Ihrem lokalen Kostenmodell und dem Modell der Finanzmanagement-Anwendung zu wählen. **Hinweis:** Benutzer können auch entscheiden, weder das lokale Kostenmodell noch das Finanzmanagement-Modell zu nutzen, indem Sie **Keine** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen installiert

Liste der Plugins (New York)

Mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen installiert

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktiviert das Plugin Service-Portfoliomanagement Premium (com.snc.spm) automatisch. Service-Portfoliomanagement Premium installiert die folgenden Komponenten.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Service-Portfoliomanagement Premium

Mit Service-Portfoliomanagement Premium installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Metrikdefinition [spm_metric_definition]	Wird verwendet, um Metriken für die Verwendung in der Service-Portfoliomanagement Premium-Anwendung zu definieren.
Metrikdaten für Serviceangebote [service_offering_metric_data]	Wird verwendet, um Metrikdaten für Serviceangebote zu konfigurieren. Mit diesem Datensatz können Sie Folgendes ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Service-Portfoliomanagement Premium installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Innerhalb eines Leistungspunktebereichs eines Serviceangebots Grenzen festlegen • Einen Gewichtungswert festlegen
Portfoliometrik [spm_portfolio_metric]	Wird zum Konfigurieren von Portfoliometrikdaten verwendet.
SPM-Knotengewichtung [spm_node_weight]	Wird verwendet, um einem Knoten im Verhältnis zum Wert seiner gleichgeordneten Knoten einen Gewichtungswert zuzuweisen.

Schnellstarttests für Service-Portfoliomanagement Premium

Überprüfen Sie, ob Service-Portfoliomanagement Premium immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Service-Portfoliomanagement Premium-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Service-Portfoliomanagement Premium-Plugins (com.snc.spm).

Service-Portfoliomanagement Premium-ATF-Tests – Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Portfolio-Editor: Kein Portfolio-Besitzer, schreibgeschützter Taxonomiezugriff	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nur zugeordnete Portfolio-Taxonomien ohne Besitzer lesen kann.	Orlando
Portfolio-Editor: Erstellung neuer Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor keine neuen Portfolios erstellen kann.	Orlando
Portfolio-Editor: Gültiger Taxonomiezugriff für Portfolio-Besitzer	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Besitzer Zugriff auf Taxonomien innerhalb der eigenen Portfolios hat.	Orlando
Service-Editor: Zugriff	Stellt sicher, dass ein Service-Editor nur eigene Services und Angebote bearbeiten kann.	Orlando
Portfolio-Editor: Änderung eigener Portfolios möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor eigene Portfolios ändern und aktualisieren kann.	Orlando
Portfolio erstellen	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Administrator ein neues Portfolio erstellen kann.	Orlando

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement Premium-ATF-Tests – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Portfolio-Editor: Änderung nicht im Besitz befindlicher Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nicht im Besitz befindliche Portfolios nicht ändern kann.	Orlando
Service-Workflow	Stellt sicher, dass ein Service nicht in die Katalogphase verschoben werden kann, ohne dass ein Serviceportfolio, Taxonomieknoten und Serviceangebot angehängt sind. Stellt sicher, dass ein Service nicht rückwärts aus der Katalogphase in die Pipeline-Phase verschoben werden kann.	Orlando
Service-Portfolio (normal)	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Orlando
Portfolio + 3 Taxonomieebenen erstellen	Erstellt ein Serviceportfolio mit drei Taxonomieebenen.	Orlando
Service-Portfolio (Ausnahme) – Definitionssatz der Taxonomieebene 01	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Orlando
SPM: Portfolio erstellen	Erstellt ein Serviceportfolio.	Paris
SPM: Portfolio + 3 Taxonomieebenen erstellen	Erstellt ein Serviceportfolio mit drei Taxonomieebenen.	Paris
SPM: Serviceportfolio (normal)	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Paris
SPM: Serviceportfolio (Ausnahme) – Definitionssatz der Taxonomieebene 01	Erstellt ein Serviceportfolio, eine Taxonomieebene sowie Taxonomieknoten.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Änderung eigener Portfolios möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor in seinem Besitz befindliche Portfolios ändern kann.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Änderung nicht im Besitz befindlicher Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nicht im Besitz befindliche Portfolios nicht ändern kann.	Paris

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement Premium-ATF-Tests – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
SPM: Portfolio-Editor: Erstellung neuer Portfolios nicht möglich	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor keine neuen Portfolios erstellen kann.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Gültiger Taxonomiezugriff für Portfolio-Besitzer	Stellt sicher, dass Portfolio-Besitzer Zugriff auf Taxonomien haben, die sie besitzen.	Paris
SPM: Portfolio-Editor: Kein Portfolio-Besitzer, schreibgeschützter Taxonomiezugriff	Stellt sicher, dass ein Portfolio-Editor nur die Taxonomien der im Besitz befindliche Portfolios lesen kann.	Paris
SPM: Service-Editor: Zugriff	Stellt sicher, dass ein Service-Editor nur Services und Angebote bearbeiten kann, die er besitzt oder bei denen er ein Delegierter ist.	Paris
SPM: Service-Viewer: Zugriff	Stellt sicher, dass ein Service-Viewer Zugriff zum Anzeigen von Services hat.	Paris
SPM: Service-Workflow	Stellt sicher, dass ein Service nicht in die Katalogphase verschoben werden kann, ohne dass ein Serviceportfolio, Taxonomieknoten und Serviceangebot angehängt sind. Stellt sicher, dass ein Service nicht rückwärts aus der Katalogphase in die Pipeline-Phase verschoben werden kann.	Paris

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Arbeitsbereich des ServiceverantwortlichenMigrations-Dashboard

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bietet ein Migrations-Dashboard zur Unterstützung Ihres Übergangs von der veralteten Service-Portfoliomanagement-Struktur zur erweiterten Anwendungsstruktur.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im **Migrations-Dashboard** können Portfoliomanager schnell bestimmen, welche vorhandenen Services und Angebote eine veraltete Struktur enthalten oder in der erweiterten Service-Portfoliomanagement-Taxonomiestruktur als verwaist betrachtet werden.

Benutzer mit den folgenden zugewiesenen Rollen können das Service-Portfoliomanagement-Dashboard anzeigen:

- service_viewer
- portfolio_admin

Benutzer mit der Rolle „portfolio_admin“ oder „service_editor“ können Services und Serviceangebote ändern, damit diese die strukturellen Anforderungen der Service-Portfoliomanagement Foundation-Anwendung erfüllen, und sie dorthin migrieren.

Standardmäßig zeigt das Dashboard Berichte für alle vorhandenen Serviceportfolios an. Mit einem interaktiven Filter können Sie ein einzelnes Portfolio zum Anzeigen auswählen. Die Dashboard-Berichte sind sichtbar, auch wenn keine Serviceportfolios definiert sind.

Dashboard-Berichtskategorien zeigen die Anzahl der zugehörigen identifizierten Migrationsprobleme an. Wenn für eine Berichtskategorie keine Migrationsprobleme identifiziert werden, wird eine 0 angezeigt.

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Service-Portfoliomanagement > -Migrations-Dashboard**. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik. Alle Berichtdiagramme können aktualisiert werden, um die neuesten Daten anzuzeigen.

Migrationsprobleme werden angezeigt, wenn im Bericht eine Zahlengrafik größer als null angezeigt wird. Bewegen Sie bei diesen Berichte den Mauszeiger über die Zahlengrafik, und klicken Sie darauf. Eine Liste wird geöffnet, die die Services oder Angebote anzeigt, die geändert werden müssen, um zur Struktur von Service-Portfoliomanagement für Unternehmen migriert zu werden.

Die folgenden Berichte sind im **Migrations-Dashboard** verfügbar. Wenn Migrationsprobleme angezeigt werden, lesen Sie in der Berichtsbeschreibung nach, wie das Problem vor der Migration behoben werden kann.

Bericht „Migrations-Dashboard“	Beschreibung und Migrationsaufgabe
Veralteter Betriebsstatus für Angebote	Gibt die Anzahl vorhandener Serviceangebote mit dem veralteten singulären Status von **Betriebsstatus** an. Ändern Sie diese Angebote, indem Sie die Felder **Phase** und **Status** im Formular **Serviceangebot** ausfüllen. **Hinweis:** Status kann eine von mehreren Auswahlmöglichkeiten sein, z. B. **Design**, **Entwicklung**, **Erstellen/Testen/Veröffentlichen**, **Funktionsfähig** und **Wird stillgelegt**. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bericht „Migrations-Dashboard“	Beschreibung und Migrationsaufgabe
Veralteter Betriebsstatus für Service	Gibt die Anzahl vorhandener Services mit dem veralteten singulären Status von **Betriebsstatus** an. Ändern Sie diese Services, indem Sie die Felder **Phase** und **Status** im Formular **Service** ausfüllen. **Hinweis:** Der Status kann eine von mehreren Optionen sein, z. B. **Anforderungen**, **Definition**, **Analyse**, **Genehmigt** und **Gemietet**. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Operative Services ohne zugehöriges Portfolio	Gibt die Anzahl der vorhandenen Services an, die derzeit keinem Portfolio zugeordnet sind. Ändern Sie das Formular **Service**, indem Sie ein Portfolio im Feld **Serviceportfolio** auswählen. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Verwaiste Services in der Katalogphase	Gibt die Anzahl der Services in der Katalogphase an, die keinen übergeordneten Taxonomieknoten haben. Ändern Sie das Formular **Service**, indem Sie einen Taxonomieknoten im Feld **Taxonomieknoten** auswählen. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Veraltete Nutzung von Service Catalog-Eintrag	Gibt die Anzahl der Services oder Angebote an, die mit einem Katalogelement über die veraltete Tabelle **Service Catalog-Eintrag**(sc_cat_item_service) verknüpft sind.
Verwaiste Serviceangebote	Gibt die Anzahl der Serviceangebote an, bei denen das Feld **Übergeordnet** im Formular **Serviceangebot** nicht auf einen übergeordneten Service verweist. Angebote müssen untergeordnete Elemente eines Service sein. Suchen Sie im Feld **Übergeordnet** im Formular **Serviceangebot** nach dem zugehörigen Service, und wählen Sie ihn aus. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Katalogisierte nicht-operative Angebote	Gibt die Anzahl der aktiven Katalogelemente an, die mit Serviceangeboten außerhalb der Katalogphase oder mit einem Betriebsstatus verbunden sind. Ändern Sie im Formular **Serviceangebot** das Feld **Phase** zu **Katalog** und das Feld **Status** zu **Funktionsfähig**. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bericht „Migrations-Dashboard“	Beschreibung und Migrationsaufgabe
Services in Katalogphase ohne Angebot	Gibt die Anzahl der Services in der **Katalog**-Phase ohne mindestens ein zugeordnetes Serviceangebot an. Ein Angebot muss definiert werden, damit ein Service in die Katalogphase verschoben wird. Um ein Serviceangebot einem Service zuzuordnen, öffnen Sie ein bestimmtes Serviceangebot, das dem katalogisierten Service zugeordnet ist, der im **Migrations-Dashboard** angegeben ist. Suchen Sie im Feld **Übergeordnet** im Formular **Serviceangebot** nach dem zugehörigen Service, und wählen Sie ihn aus. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Integrationen

Führen Sie eine Koordinierung mit anderen Produktanwendungen durch, um Ihrer Monitoring-Experience für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen einen Mehrwert zu verleihen.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen und Produktausrichtung

Aktivieren und integrieren Sie die Lösung in diese Produkten, um die Funktionen von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu erweitern:

Arbeitsbereich für Lieferantenmanager

Aktivieren Sie das Plugin Arbeitsbereich für Lieferantenmanager (com.snc.vlm.vmw), um diese Arbeitsbereichsdaten an Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen auszurichten.

Verwalten Sie Ihre Lieferanten auf derselben Arbeitsbereichsoberfläche, um effektiv Wissen aus allen lieferantenbezogenen Informationen zu ziehen.

Überwachen Sie Berichte zur Lieferantenleistung in der Arbeitsbereichsansicht oder lassen Sie siese Daten dort anzeigen.

Entscheiden Sie, welche Lieferantenmetriken in der Arbeitsbereichsansicht überwacht und verwaltet werden sollen.

Berechnen Sie Lieferanten-CSAT-Gewichtungen und Leistungsgewichtungen von Lieferantenserviceangeboten und zeigen Sie diese an.

Finanzmanagement

Aktivieren Sie das Plugin „Geschätzte Ausgaben für Service Portfolio Management“ (com.snc.spm.spend), um die Ausgaben für das Serviceangebot

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anzuzeigen. Sie können dann zwischen Ihrem lokalen Kostenmodell und dem der Finanzmanagement-Anwendung wählen.

Aktivieren Sie das Finanzmanagement for SPM-Plugin (com.snc.financial_management_for_spm), um vorkonfigurierte Serviceangebot-Kostenmodelle zum Anzeigen in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen bereitzustellen. Wählen Sie bei Verwendung zwischen Ihrem lokalen Kostenmodell und dem Anwendungsmodell Finanzmanagement aus.

Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)

Zeigen Sie vorhandene CIM-Datensätze in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen an, wenn eine Servicebeziehung auf zugeordneten Formularen angezeigt wird.

Serviceverantwortliche können einen CIM-Datensatz initiieren, wenn ein Leistungsproblem mit einem Service oder Angebot angezeigt wird.

Incident-Management – Major Incident-Management

Aktivieren Sie das Plugin „Incident-Management – Major Incident-Management“ (com.snc.incident.mim), um eine konsolidierte Workbench bereitzustellen und so schwerwiegende Incidents über den Aktivitätenstrom von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzuzeigen.

Integration mit Gemeinsames Servicedatenmodell

Verbessern Sie Ihre Messung und Bewertung, indem Sie Services verwenden und Referenzen auf mehreren IT Service Management-Aufgabenformularen anbieten, darunter:

- Problem
- Change
- Management kontinuierlicher Verbesserungen
- Incident

Verweisen Sie direkt auf ein Serviceangebot als Ziel eines Problems, Change oder Incident, um die Übereinstimmung mit Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM) zu gewährleisten. Das System filtert verfügbare Angebote basierend auf dem ausgewählten Service.

Zeigen Sie das Referenzfeld **Modell-ID** des Servicemodells in den Service- und Angebotsformularen an, und definieren Sie es, um die Integration mit CSDM durchzuführen.

Wenn das Plugin Service-Portfoliomanagement Premium (com.snc.spm) aktiviert ist und CSDM angewendet wird, enthält der Navigationsbereich die Module **Technische Services verwalten** und **Verkaufen und Verbrauchen**. Serviceangebote mit zugehörigen Katalogelementen können in diesen Modulen über den **Technologieanforderungskatalog** und den **Geschäftsanforderungskatalog** angezeigt und verwaltet werden. Vollständige Informationen zu CSDM und seiner Beziehung zu Service-Portfoliomanagement Premiumfinden Sie unter Applying the CSDM guidelines to your product .

Metrikdefinitionen für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren

Konfigurieren Sie eindeutige Metrikdefinitionen, um die Leistung Ihrer Serviceangebote in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu messen.

Vorbereitungen

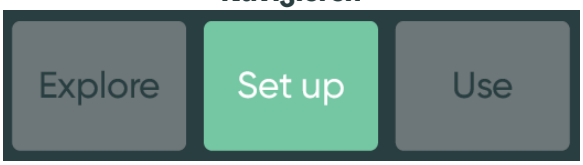
Erforderliche Rolle: admin oder portfolio_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Kunden, die sich für die neue Standardportfoliostruktur entscheiden, verwenden Metriken, die aus Leistungskennzahlen (KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM)berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement.

Navigieren



Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen enthält mehrere Metrikdefinitionen, die Sie anzeigen und bei Bedarf bearbeiten können. Sie können auch neue Metrikdefinitionen erstellen, die für Ihre gewünschten Leistungsüberwachungsanforderungen eindeutig sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Konfiguration** > **Metrikdefinitionen**.
2. Zeigen Sie die verfügbaren Metrikdefinitionen des Basissystems und zugehörige Indikatoren an.
3. Klicken Sie zum Erstellen einer eindeutigen Metrikdefinition auf **Neu**.
4. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Metrikdefinition im Feld **Name** an.
5. Wählen Sie einen Performance Analytics-Indikator im Feld **Indikator** aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen -Metriken und zur Gewichtungskonfiguration finden Sie unterArbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.

Portfoliometriken für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen konfigurieren

Entscheiden Sie, welche Metriken für Ihr Serviceportfolio konfiguriert werden sollen, um die Leistung Ihrer Serviceangebote in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu messen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder portfolio_admin

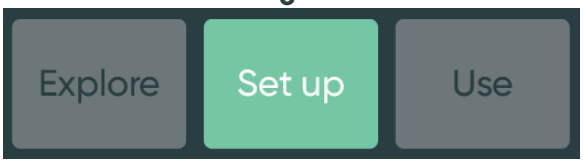
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Kunden, die sich für die neue Standardportfoliostruktur entscheiden, verwenden Metriken, die aus Leistungskennzahlen (KPIs) in Digital-Portfoliomanagement (DPM)berechnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Digital-Portfoliomanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Konfiguration** > **Portfoliometriken**.
2. Klicken Sie auf ein vorhandenes Serviceportfolio, um zu erfahren, welche Metriken zugeordnet sind.
   Die Liste der Portfoliometriken wird geöffnet und zeigt alle auf das Serviceportfolio angewendeten Metriken an.
3. Um dem Serviceportfolio eine zusätzliche Metrik hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Portfoliometrik“

Feld	Beschreibung
Serviceportfolio	Wählen Sie das Serviceportfolio aus, für das Sie eine Metrik erstellen möchten.
Metrik	Wählen Sie die anzuwendende Metrik aus. Auswahlmöglichkeiten: **Aktivität**, **Verfügbarkeit**, **Verletztes SLA**, **Kundenzufriedenheit** und **Kritische Incidents**.
Reihenfolge	Geben Sie die Anzeigereihenfolge des Trenddiagramms auf der Registerkarte **Trends** in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen an.
Trenddiagramm	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Metrik auf der Registerkarte **Trends** in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzuzeigen.
Leistungsberechnung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Metrik in der Leistungsberechnung des Serviceangebots zu verwenden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Weitere Informationen zu Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen -Metriken und zur Gewichtungskonfiguration finden Sie unterArbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.

Verfügbarkeit von Serviceangeboten generieren

Generieren Sie bedarfsorientierte Verfügbarkeitsberichte, die in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt werden. Wenn eine Servicezusage eine Verfügbarkeitsgarantie enthält, wird ein Verfügbarkeitsbericht für das Serviceangebot angezeigt.

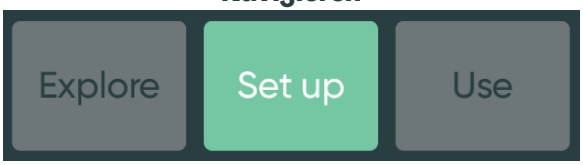
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_editor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Navigieren



Verfügbarkeitsdatensätze werden von einer täglichen Aufgabe generiert, wenn Sie eine Servicezusage vom Typ Verfügbarkeit für Ihr Serviceangebot auswählen. Durch die Definition der Verfügbarkeit von Serviceangeboten generieren Sie Berichte, die die tatsächliche Verfügbarkeit des Angebots nachverfolgen. Bei einem 7-Tage-Diagramm sind bis fünf Tage nach Erstellung des Serviceangebots keine Berichtsdaten verfügbar. Bei 30-Tage-Diagrammen sind Daten für 23 Tage erforderlich, bevor ein Bericht erstellt werden kann. Bei einem 12-Monats-Diagramm muss die Datenbank mindestens 10 Monate Daten enthalten.

Prozedur

1. Um eine neue Serviceverfügbarkeit zu generieren, navigieren Sie zu **Service-Portfoliomanagement** > **Verfügbarkeit** und klicken Sie auf **Neu**.

   Hinweis:
   Wenn ein Zusagetyp „Verfügbarkeit“ zu einem Serviceangebot hinzugefügt wird, generiert er ein Jahr lang Verfügbarkeitsdatensätze für dieses Angebot und diese Zusage. Aus diesem Grund sollten vorhandene Verfügbarkeitsformulare nicht bearbeitet werden. Die Verfügbarkeit wird basierend auf den Ausfällen im System für dieses Angebot berechnet. Wenn ein Ausfall aktualisiert wird, werden auch die zugehörigen Verfügbarkeitsdatensätze aktualisiert.

2. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Serviceverfügbarkeit“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Geben Sie den Namen der Serviceverfügbarkeit ein, wie er in Datensatzlisten angezeigt werden soll. Wird automatisch bei Datensatzerstellung festgelegt, basierend auf Serviceangebot und Zusage.
Serviceangebot	Wählen Sie das Serviceangebot aus, für das Sie einen Verfügbarkeitsdatensatz generieren möchten.
Servicezusage	Wählen Sie die Servicezusage aus, um den Verfügbarkeitsdatensatz anzuwenden.
Start	Wählen Sie den Start dieses Verfügbarkeitsintervalls aus.
Ende	Wählen Sie das Ende dieses Verfügbarkeitsintervalls aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugesagte Verfügbarkeit	Geben Sie die gesamte erwartete Serviceverfügbarkeit für die Zusage ein.
Ausfall	Geben Sie die akzeptable Ausfallzeit für den Zeitplan dieser Zusage in diesem Intervall ein.
Ausfallzeit	Geben Sie die zeitplanunabhängige Wanduhr-Ausfallzeit ein.
Erfüllte Zusage	Verfügbarkeitszusage wurde für dieses Intervall eingehalten. Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass die Zusage erfüllt wurde.

Hinweis:
Die folgenden Felder zeigen SLA-Ergebnisdaten an, wenn verfügbar:

- **Verfügbarkeit in %** – Prozentsatz der Verfügbarkeit für das gesamte Intervall, zeitplanunabhängig.
- **Nichtverfügbarkeiten gesamt** – Gesamtanzahl der Ausfälle innerhalb dieses Intervalls, zeitplanunabhängig.
- **Zugesagte Verfügbarkeit in %** – Prozentsatz der Verfügbarkeit im Zeitplan dieser Zusage.
- **Zusageausfallzeit** – Ausfallzeit, die auf den Zeitplan dieser Zusage angerechnet wird.
- **Zusageausfälle** – Anzahl der Ausfälle, die auf den Zeitplan der Zusage in diesem Intervall angerechnet wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Zeigen Sie **Verfügbarkeitsberichte** für Serviceangebote in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen an.

Umfang in Service-Portfoliomanagement Premium ändern

Gewähren Sie einem dedizierten Benutzer Zugriff, damit dieser vom Umfang Global zu Service-Portfoliomanagement Premium wechseln kann, um einen benutzerdefinierten automatisierten Indikator zu erstellen.

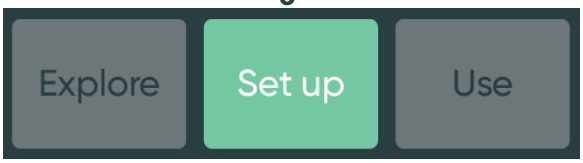
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Sowohl der Indikator als auch die Aufgabe müssen sich im gleichen Umfang befinden. Gewähren Sie einem Benutzer delegierten Entwicklerzugriff und die Rolle „pa_admin“, um den Umfang von Global in Service-Portfoliomanagement Premium zu ändern, wenn benutzerdefinierte Indikatoren für Service-Portfoliomanagement Premium-Aufgaben erstellt werden.



Prozedur

1. Geben Sie im Navigator `sys_scope.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   Die Liste „Anwendungen“ wird angezeigt.
2. Suchen Sie per Namen nach Service-Portfoliomanagement Premium und klicken Sie auf den Anwendungsnamen, um das zugehörige Store-Anwendungsformular zu öffnen.
3. Klicken Sie bei den zugehörigen Links auf **Entwickler verwalten**.
4. Suchen Sie nach dem Benutzer oder der Gruppe, der Sie delegierten Entwicklerzugriff gewähren möchten.
   Der Konfigurationsbildschirm **Berechtigungen** wird angezeigt.
5. Konfigurieren Sie für den Benutzer oder die Gruppe den Zugriff als delegierter Entwickler.
   a. Aktivieren Sie im Abschnitt **Dateitypzugriff** die Optionsschaltfläche für die Kategorie **Reporting**, um diese Art von Zugriff zu gewähren.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Gewähren Sie Zugriff auf jede andere Abschnittskategorie, indem Sie die zugehörige Optionsschaltfläche umschalten.
6. Weisen Sie die Rolle „pa_admin“ dem Benutzer oder der Gruppe mit delegiertem Entwicklerzugriff zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

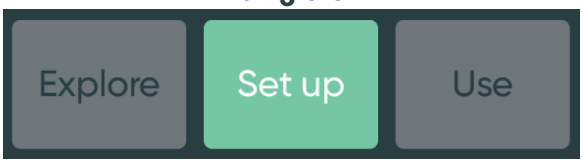
Indikatoren in Service-Portfoliomanagement Premium erstellen

Erstellen Sie benutzerdefinierte Indikatoren für Ihre Service-Portfoliomanagement Premium-Aufgaben im richtigen Umfang.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pa_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Navigieren



Sie müssen über den delegierten Entwicklerzugriff für den Dateityp „Reporting“ verfügen, um den Umfang von Global in Service-Portfoliomanagement Premium zu ändern, wenn Sie benutzerdefinierte Indikatoren für die Anwendung erstellen. Administratoren gewähren den delegierten Entwicklerzugriff für den Dateityp „Reporting“. Informationen zum Erhalten von delegiertem Entwicklerzugriff finden Sie unter Indikatoren in Service-Portfoliomanagement Premium erstellen.

Wenn Sie einen Indikator erstellen und ihn einer Aufgabe in einer Anwendung zuordnen, müssen sich sowohl der Indikator als auch die Aufgabe im gleichen Umfang befinden. Im Service-Portfoliomanagement Premium-Basissystem verfügbare Aufgaben und Indikatoren sind im richtigen Service-Portfoliomanagement Premium-Umfang. Wenn Sie jedoch einen benutzerdefinierten Indikator erstellen, wird er standardmäßig im globalen Umfang erstellt. Um einer Service-Portfoliomanagement Premium-Aufgabe einen benutzerdefinierten Indikator zuzuordnen, müssen Sie zuerst den Umfang von Global in Service-Portfoliomanagement Premium ändern.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

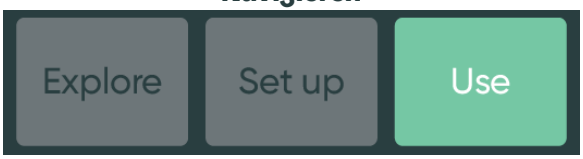
1. Klicken Sie auf das Symbol für Einstellungen im Banner.
2. Klicken Sie unter **Systemeinstellungen** auf **Entwickler**.
3. Suchen Sie unter **Anwendung** nach Service-Portfoliomanagement Premium, und wählen Sie es aus.
4. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren** und klicken Sie auf **Neu**, um einen Indikator im Bereich Service-Portfoliomanagement Premium zu erstellen.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines automatisierten Indikators finden Sie unter Automatisierten Indikator erstellen .

Arbeiten mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Verwenden Sie Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, um den Zustand Ihrer Services und die Kundenzufriedenheit zu überwachen. Zeigen Sie Ausfälle, kritische Incidents und Change-Anforderungen im Zusammenhang mit Services und Angeboten an.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren



Mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen können Sie Metriken überwachen und den Zustand Ihrer Services über eine zentrale Benutzeroberfläche analysieren. Erfahren Sie, wie Sie Metrikmodelle für Serviceangebote erstellen, konfigurieren und in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen verwenden.

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen Funktionen

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Funktionen umfassen:

- Eine schreibgeschützte Oberfläche enthält mehrere Registerkarten für die Überwachung und Verwaltung mehrerer Portfolios und zugehöriger Services.
- Dashboards bieten unmittelbaren Zugriff auf Integritäts- und Leistungsmetriken von Portfolios und Services. Außerdem geben sie Aufschluss über den Verantwortlichen und den Manager des Service.

  Hinweis:
  In den meisten Fällen werden Daten bis zum Vortag erfasst. Wenn ein aktueller Ausfall oder Incident vorhanden ist, werden die Daten nicht in Trenddiagrammen oder -anzeigen dargestellt.

- Ein umfassendes Layout zeigt alle Informationen im Zusammenhang mit einem Portfolio und seinen Komponentenservices.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceverantwortliche können auf den Arbeitsbereich zugreifen, um ihre häufigsten Aufgaben auszuführen, einschließlich:

- Anzeigen und Verwalten eigener IT-Services sowie aller IT-Services, die das Unternehmen verwaltet
- Erweitern von Servicelisten, um untergeordnete Services und Serviceangebote verfügbar zu machen
- Auswählen eines Service für den Zugriff auf relevante Informationen, einschließlich Servicetrends, zugehöriger Services und Informationen, Verbesserungsinitiativen und zugehöriger Serviceangebote
- Anzeigen und Überwachen von Punktzahlberichten zur Serviceleistung, Kundenpunktzahlen und Gesamtabonnenten
- Überwachen aktueller und bevorstehender Changes
- Durchführen eines Drilldowns zu Serviceangeboten, um Verfügbarkeit, SLA-Compliance, Kundenzufriedenheit, Stabilität, Leistungspunktzahlen und mehr anzuzeigen
- Zeigen Sie auf der rechten Seite des Arbeitsbereichs im Bereich „Auswirkungsstream“ spezifische oder wichtige Informationen zum betreffenden Serviceangebot an. Beispielsweise können Sie Ausfalldatensätze mit einem eindeutigen Bezeichner für die **Anzahl an Ausfällen** anzeigen. Sie können die Anzahl an Ausfällen auch in der Listenansicht für Ausfälle über die Registerkarte **Ausfälle** im Berichts-Viewer anzeigen.

Hinweis:
Das Plugin „Outage Numbering“ (com.snc.outage_numbering) muss aktiviert sein, um Zahlendaten einzuführen. Das Plugin wird automatisch für alle Instanzen und Upgrades aktiviert, mit Ausnahme derer, die bereits eine Nummernpräfixspalte in der Ausfalltabelle haben. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Activate Outage Numbering plugin [KB0823685] (Plugin Outage Numbering aktivieren) in der HI Knowledge Base, oder Sie wenden sich an Kundenservice und Support, wenn das Plugin nicht aktiv ist und Sie zum Feld des Basissystems wechseln möchten.

Systemadministratoren können den Arbeitsbereich entsprechend den spezifischen Anforderungen innerhalb der Organisation konfigurieren:

- Deaktivieren Sie bestimmte Metriken, damit diese nicht im Arbeitsbereich angezeigt werden.
- Konfigurieren Sie die Metrikgewichtungen, die zu Leistungspunktzahlen innerhalb des Arbeitsbereichs beitragen.
- Konfigurieren Sie die Metrikschwellenwerte für jede Metrik, die im Arbeitsbereich angezeigt wird.

Starten Sie hier: Zugriff Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Zugriff Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Öffnen Sie Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, um auf alle Ihre Portfolios und Services an einem einzigen Ort zuzugreifen und sie anzuzeigen. Überwachen und verwalten Sie Ihre Services und Angebote über den Arbeitsbereich.

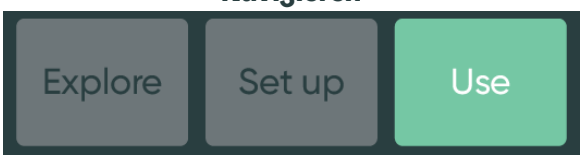
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren



Für den Zugriff auf und die Verwendung von Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen muss das Plugin Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm_owner_workspace) aktiviert sein und Ihnen muss die Rolle „Service-Viewer“ [service_viewer] zugewiesen sein.

Prozedur

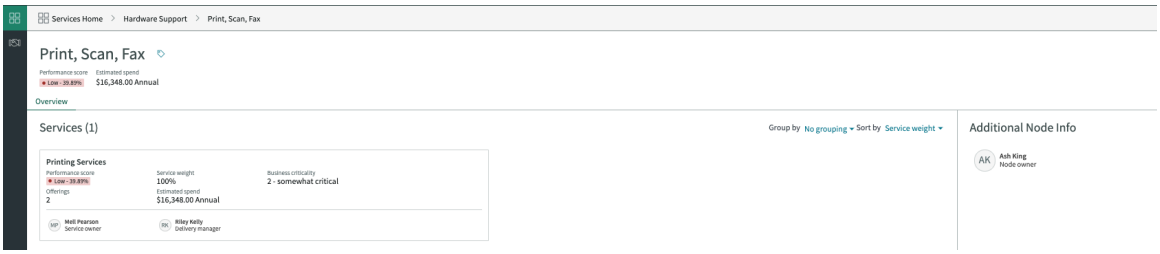
1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen**.
2. Klicken Sie auf einen Portfolionamen, um die Ebenen der Services zu erweitern.
3. Klicken Sie auf **Meine Services**, um Portfolios anzuzeigen, für die Sie verantwortlich sind und die Sie verwalten.
   Oder klicken Sie auf **Alle Services**, um alle Services anzuzeigen, die Ihre Organisation besitzt und verwaltet.
   Eine Liste der Services wird angezeigt. Sie können jeden Service erweitern, um die untergeordneten Services innerhalb der Servicetaxonomie anzuzeigen.



4. Klicken Sie auf einen Servicenamen, um relevante Informationen zum Service anzuzeigen.
   Das Dashboard **Übersicht** bietet einen aktuellen Snapshot der Leistung des Serviceangebots. Zeigen Sie die Leistung der letzten 7 Tage an. In der Seitenleiste **Zusätzliche Knoteninformationen** werden der Serviceverantwortliche und Serviceverwalter, die zugehörige **Leistungspunktzahl**, die **Taxonomieknoten** (Services) und (sofern verfügbar) **Geschätzte Ausgaben** angezeigt.

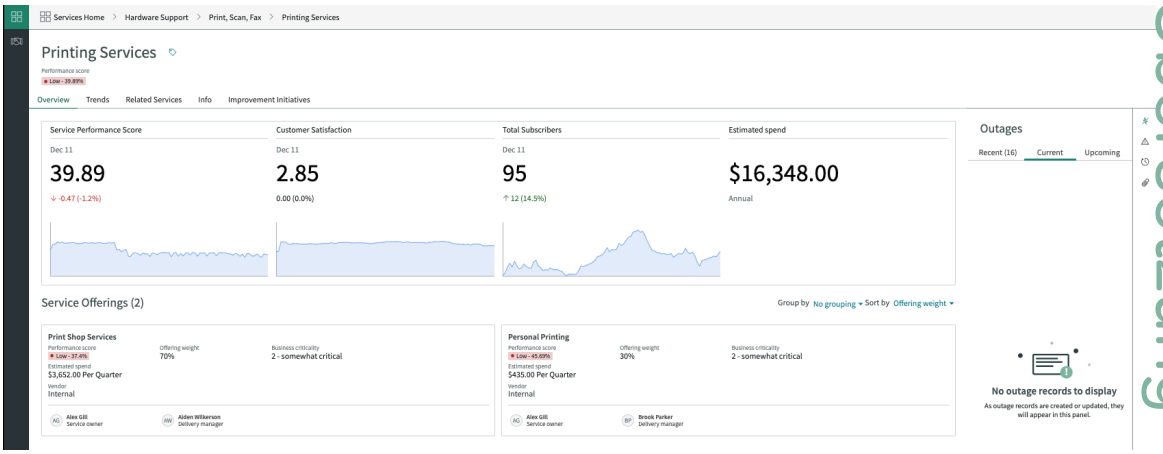
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um einen Serviceverantwortlichen, den Verantwortlichen für ein Serviceangebot oder einen zugehörigen Manager zu kontaktieren, klicken Sie im Arbeitsbereich auf den Namen der betreffenden Person, und klicken Sie dann auf die zugehörige E-Mail-Adresse. Telefonnummern werden ebenfalls angezeigt, damit Sie sich schnell mit den Service-Stakeholdern in Verbindung setzen können.

5. Wählen Sie aus, wie Dashboard-Daten in den Listen **Gruppieren nach** und **Sortieren nach** gruppiert und sortiert werden sollen.
   Sie können **Keine Gruppierung** auswählen oder nach **Taxonomieknoteneigentümer** gruppieren. Sie können **Aufsteigend**, **Absteigend**, nach **Knotengewichtung**, **Leistungspunktzahl** oder **Name** sortieren.
6. Klicken Sie auf einen **Taxonomieknoten** (Service), um einschlägige Informationen zum Service anzuzeigen.
   Der zugeordnete Service wird auf der Registerkarte **Übersicht** angezeigt.
7. Klicken Sie auf die Karte **Service**, um Detailinformationen abzurufen und um Zustands- und Leistungsmetriken und die zugehörigen Serviceangebote anzuzeigen.
   Es werden Zustands- und Leistungsmetriken für Services angezeigt, z. B. die **Service-Leistungspunktzahl**, die **Kundenzufriedenheit**, die **Gesamtzahl der Abonnenten**, die **Geschätzten Ausgaben** und die zugehörigen **Serviceangebote**.



8. Klicken Sie neben der Registerkarte **Übersicht** auf weitere Registerkarten, um für das Angebot relevante Daten anzuzeigen, darunter:
   - **Trends** – Zeigt die Leistung über einen bestimmten Zeitraum sowie die SLA Compliance an. Die Registerkarte **Trends** bietet eine strategische Ansicht von Service und Leistung über einen längeren Zeitraum, sodass Sie feststellen können, ob die Leistungstendenz nach oben oder unten gerichtet ist. Das Basissystem enthält die Leistungsmetriken **Aktivität**, **Verfügbarkeit**, **Verletztes SLA**, **Kundenzufriedenheit** und **Kritische Incidents**. Der Standardzeitrahmen für **Trends** beträgt 30 Tage, mit Ausnahme der Metrik **Kritische Incidents**, mit der alle offenen schwerwiegenden Incidents und P1-Incidents pro Tag abgebildet werden. Verwenden Sie das Dropdown-Menü, um den Zeitrahmen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wunschgemäß zu ändern. Die Auswahlmöglichkeiten reichen von den letzten 7 Tagen bis zum letzten Jahr.

Hinweis:
Vor dem Release Quebec wurde die Metrik **Kritische Incidents** als **Stabilität** bezeichnet und als Widget mit einzelner Punktzahl dargestellt. Die Daten werden jetzt in einem Zeitreihendiagramm visualisiert. Sie müssen die untere und obere Grenze für die Metrik **Kritische Incidents** festlegen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Leistungsmetriken.

- **Beziehungen** – Zeigt Detailinformationen zur Service-Abhängigkeit an. Auf dieser Registerkarte werden Angebotsbeziehungen angezeigt, z. B. von welchen Services ein Service abhängig ist und welche Services von ihm abhängen.

  Zeigen Sie die Abschnitte **I depend on (Ich bin abhängig von)** und **Depends on me (Ist von mir abhängig)** an, wenn Sie Abhängigkeiten von Serviceangeboten auf übergeordneter Serviceebene über eine Karte mit einer hervorgehobenen Bezeichnung **Vererbte Beziehung** einsehen möchten.

  Hinweis:
  Abhängigkeiten, die ein Service von einem untergeordneten Angebot erbt, unterscheiden sich visuell von Abhängigkeiten, die direkt zwischen den Services definiert wurden.

  Service- und Angebotstypen lassen sich auf der Karte an einem eindeutigen Symbol und einer Bezeichnung erkennen, die die Art des Service und des Angebots angeben. Beispiel: **Business Service**, **Anwendungsservice** und **Technischer Service**. Wenn Sie auf eine Angebotskarte klicken, wird die Datensatzansicht des Angebots angezeigt.

- **Info** – Zeigt die Beschreibung des Serviceangebots, eine Leistungsaufgliederung, allgemeine Informationen, Verpflichtungen, das Team und vieles mehr an. Sie können auf dieser Registerkarte auch die Beziehungen zwischen Ihren Serviceangeboten und Katalogelementen anzeigen. Klicken Sie auf ein Katalogelement, um es zu öffnen und weitere Detailinformationen dazu anzuzeigen.

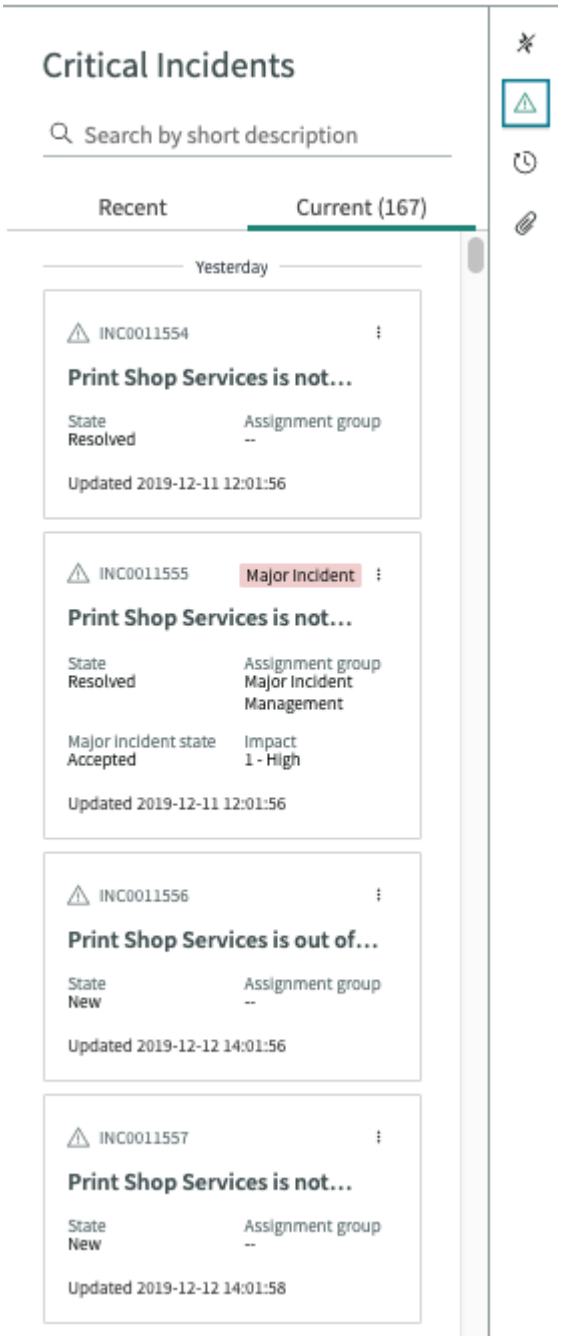
  Überwachen Sie abgeschlossene Anforderungen für alle zugeordneten Katalogelemente in der Metrik für **Angebotsaktivitäten**. Ausführliche Informationen zu Serviceangeboten und zugehörigen Katalogelementen finden Sie unter Beziehungen zwischen Serviceangeboten und Katalogelementen.

  Hinweis:
  Die Aktion **Katalogelement erstellen** ist nur verfügbar, wenn kein Katalogelement einem Serviceangebot zugeordnet ist und kein Katalogelement mit demselben Namen wie das Angebot vorhanden ist. Dadurch wird verhindert, dass mehrere Katalogelemente mit demselben Namen vorhanden sind.

- **Verbesserungsinitiativen** – Zeigt alle CIM-Initiativen als Links zu den Datensätzen an. Diese Registerkarte wird bei Aktivierung des Plugins „Continual Improvement Management“ (CIM) (com.sn_cim) angezeigt.

9. Klicken Sie auf Symbole im Bereich „Auswirkungsstream“ auf der rechten Seite des Arbeitsbereichs, um zugehörige Informationen zu **Ausfällen**, **kritischen Incidents**, **Change-Anforderungen** und **Anhängen** anzuzeigen.
   Sie können im Auswirkungsstream spezifische oder wichtige Informationen zum betreffenden Serviceangebot anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



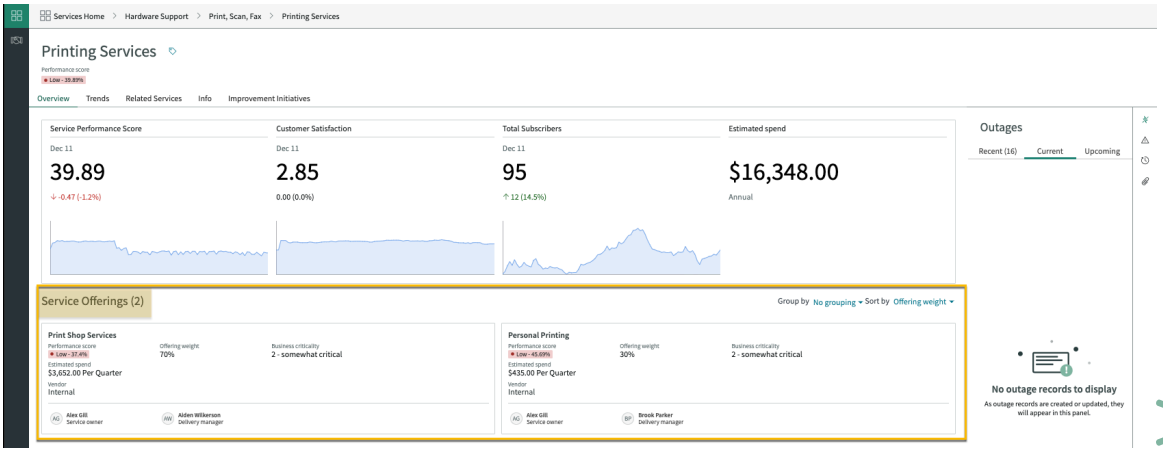
10. Klicken Sie auf einen Ausfall, einen kritischen Incident oder eine Change-Anforderung, um entsprechende Detailinformationen anzuzeigen.

Wenn Sie auf einen Auswirkungsstream klicken, beispielsweise auf einen kritischen Incident, können Sie alle Detailinformationen zu dem Element anzeigen und sogar den zugehörigen Datensatz öffnen, indem Sie auf **Datensatz öffnen** klicken.

Hier stehen kürzliche, aktuelle und bevorstehende Ausfalldaten zur Verfügung. Klicken Sie auf eine Art des Ausfalls, um die gewünschten Informationen anzuzeigen. Siehe Ausfälle, wenn Sie Informationen über einen eindeutigen Bezeichner für die **Anzahl an Ausfällen** und die Aktivierung des Outage Numbering-Plugins (com.snc.outage_numbering) wünschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wenn dem von Ihnen angezeigten Service untergeordnete Angebote zugeordnet sind, klicken Sie auf ein Angebot, um die zugehörigen Detailinformationen anzuzeigen.



Sehen Sie sich die Angebotsübersicht sowie andere relevante Daten an, z. B. Verfügbarkeit von Serviceangeboten, SLA-Verstöße, Kundenzufriedenheit, Stabilität und Aktivität. Verfügbare Registerkarten für Serviceangebote sind: **Übersicht**, **Trends**, **Beziehungen**, **Informationen**, **Katalogelemente** und **Verbesserungsinitiativen**. Auf diesen Registerkarten werden ähnliche Daten wie für Services bereitgestellt. Auf der Registerkarte **Katalogelemente** werden alle Katalogelemente angezeigt, die sich auf das Serviceangebot beziehen, und jeweils eine kurze Beschreibung dazu.

Beziehungen zwischen Serviceangeboten und Katalogelementen

Verwalten Sie die Beziehungen zwischen Ihren Serviceangeboten und Katalogelementen, indem Sie Ihre bereits vorhandenen Katalogelemente mit Ihren Serviceangeboten verknüpfen und umgekehrt. Sie können die Beziehungen in zu Now Platform-Formularen zugehörigen Listen und in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzeigen.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zu diesem Thema finden Sie unter Ein Serviceangebot für Benutzer abonnieren.

Erforderliche Rollen und Aktionen

Serviceverantwortliche und Katalogverwaltungsmanager können die entsprechenden Formulare bearbeiten, um Beziehungen zwischen bereits vorhandenen Serviceangeboten und Katalogelementen zuzuordnen und zu verwalten. Diese Funktion ist zusätzlich zu der Funktion **Katalogelement erstellen** verfügbar, mit der Sie ein neues Katalogelement erstellen können.

Mit der Rolle „service_editor“ können Sie mit einem zugehörigen Serviceangebot verknüpfte Katalogelemente über die zugehörige Liste „Katalogelement“ des Serviceangebotsformulars hinzufügen, ändern und entfernen. Sie können ein Katalogelement auch über Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aus einem Serviceangebot erstellen, indem Sie auf den Link **Katalogelement erstellen** klicken. Ein einzelnes Serviceangebot kann viele zugehörige Katalogelemente aufweisen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Link** in der zugehörigen Liste „Katalogelement“, um eine Änderung vorzunehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein Katalogelement bereits einem Serviceangebot zugeordnet ist, können Sie das Element keinem neuen Angebot zuordnen. Sie müssen sich an einen catalog_admin wenden, um die vorhandene Zuordnung zu entfernen und Änderungen vorzunehmen.

Mit der Rolle „catalog_admin“ können Sie mit einem Katalogelement verknüpfte Serviceangebote über die zugehörige Liste „Serviceangebote“ des Formulars „Katalogelement“ hinzufügen, ändern und entfernen. Ein einzelnes Katalogelement kann einem Serviceangebot zugeordnet werden.

Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Schaltfläche **Link**, um eine Änderung vorzunehmen. Sie können die Zuordnung bei Bedarf mit der Schaltfläche **Löschen** der zugehörigen Liste entfernen.

Hinweis:
Wenn ein Serviceangebot bereits einem Katalogelement zugeordnet ist, wird die Schaltfläche **Link** nicht in der zugehörigen Liste angezeigt. Weitere Informationen zum Anzeigen und Bearbeiten von Katalogelementen finden Sie unter Erstellen oder Bearbeiten eines Katalogelements .

Katalogelemente in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Zeigen Sie Katalogelemente, die sich auf ein Serviceangebot beziehen, in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen auf der Registerkarte **Katalogelemente** der Angebotsseite an. Klicken Sie auf ein Katalogelement, um es zu öffnen und weitere Detailinformationen dazu anzuzeigen.

Überwachen Sie abgeschlossene Anforderungen für alle zugeordneten Katalogelemente und Bestellleitfäden in der Metrik **Aktivität** der Registerkarte **Trend** für das Angebot.

Zeigen Sie mit der Maus auf die Metrik **Aktivität** der Registerkarte **Trends**, um sowohl den Namen des Katalogelements als auch die Zahlenangabe für den laufenden 30-Tage-Durchschnitt anzuzeigen.

Wenn Sie auf die Trendlinie für ein einzelnes Katalogelement klicken, sind nur die **angeforderten Elemente** für dieses Katalogelement und das Angebot in der Listenansicht der Berichtsanzeige zu sehen.

Was Sie beachten sollten

- Vermeiden Sie Modellphasenkonflikte zwischen Angeboten und Katalogelementen.
  - Katalogelemente können nur in der Phase **Katalog** mit Serviceangeboten verknüpft werden.
  - Das Serviceangebot muss betriebsbereit sein, damit Katalogelemente aktiv sind.
  - Inaktive Katalogelemente können betriebsbereiten Serviceangeboten zugeordnet werden.
- Bestellleitfäden werden nicht als zugeordnete Elemente referenziert.

  In Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen werden Metriken der Art **Aktivität** von Katalogelementen gesteuert, die insgesamt einen Bestellleitfaden bilden.

Service-Portfoliomanagement Premium-Benachrichtigungen

Sie können mit Service-Portfoliomanagement Premium Benachrichtigungen hinzufügen, um die Beziehungen zwischen Ihrem Serviceangebot und den Katalogelementen zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Portfoliomanagement Premium enthält mehrere E-Mail-Benachrichtigungen, die Katalogadministratoren warnen, wenn ein Serviceangebot, das einem Katalogelement zugeordnet ist, außer Kraft gesetzt wird oder ein neues Katalogelement aus einem Serviceangebot erstellt wurde.

Die folgenden Benachrichtigungen sind enthalten:

Name	Beschreibung
Außer Kraft gesetztes Angebot Tabelle: Serviceangebot [service_offering]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Serviceangebot, das einem Katalogelement zugeordnet ist, außer Kraft gesetzt wird.
Katalogelement, das aus dem Angebot erstellt wurde Tabelle: Verfügbar für Abonnenten [sc_cat_item_subscribe_mtom]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein neues Katalogelement aus einem Serviceangebot erstellt wurde. Die E-Mail fordert Sie auf, das neue Katalogelement zu überprüfen und auf die Aktivierung im Katalog vorzubereiten.

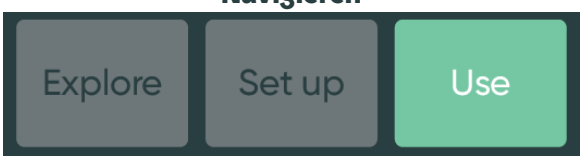
Informationen zum Konfigurieren von catalog_admin-Empfängern für diese Benachrichtigungen finden Sie unter Benutzergruppe erstellen .

Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen-Serviceangebotsumfrage

Abonnenten können ihre Erfahrungen mit Serviceangeboten über die Service-Portfoliomanagement Premium-Serviceangebotsumfrage bewerten. Dieses Feedback bietet Portfoliomanagern und Serviceverantwortlichen wertvolle Informationen, um die Leistung des Serviceangebots und die Zufriedenheit der Abonnenten zu verbessern.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Navigieren



Im Basissystem ist eine vordefinierte SPM-Serviceangebotsumfrage verfügbar. Umfragen werden nur für betriebsfähige und zurückzuziehende Serviceangebote gesendet. Portfolioadministratoren [portfolio_admin] können die Umfrage bearbeiten, und Serviceeditoren [service_editor] können die zugehörigen Auslösebedingungen konfigurieren.

Sie müssen über die Rolle „admin“ oder „portfolio_admin“ verfügen, um die SPM-Serviceangebotsumfrage ändern zu können. Um die Umfrage anzuzeigen, navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die SPM-Serviceangebotsumfrage wird zufällig für 10 % der Abonnenten des Serviceangebots ausgelöst. Nur Abonnenten, die in den letzten drei Monaten nicht zu einer Umfrage aufgefordert wurden, können eine Umfrage erhalten. Abonnenten erhalten eine E-Mail mit dem Umfragelink. Der Name des Serviceangebots wird angezeigt, und die Umfrage misst, wie zufrieden der Abonnent mit dem Service oder Serviceangebot ist. Abonnenten verwenden Optionsschaltflächen, um die Zufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 5 zu bewerten, wobei 1 „nicht zufrieden“ und 5 „sehr zufrieden“ bedeutet.

Ändern Sie die Umfrage gerne, sodass sie Ihren Unternehmensanforderungen besser entspricht.

Zwei Systemeigenschaften bestimmen den Prozentsatz der Abonnenten, die die Umfrage erhalten sollen, und in welchen Zeitabständen ein Abonnent abgefragt wird.

- *sn_spm.csat.survey_probability*: Als Standardwert werden 10 % der Abonnenten zufällig abgefragt.
- *sn_spm.csat.survey_period*: Standardwert ist 90 Tage. Das System sendet keine Umfrage an einen Teilnehmer, der innerhalb der letzten 90 Tage abgefragt wurde.

Serviceverantwortliche können das Serviceangebotsformular verwenden, um zu definieren, wie oft eine CSAT-Umfrage gesendet werden soll. Das Feld **CSAT-Umfragehäufigkeit** bietet die folgenden Häufigkeitsoptionen:

- **Nie** (Standard)
- **Täglich**
- **Wöchentlich**
- **Monatlich**

Serviceverantwortliche können den Zeitpunkt der letzten Übersendung einer Umfrage für ein Angebot im Feld **CSAT-Umfragehäufigkeit** im Serviceangebotsformular sehen.

Portfoliomanager und Serviceverantwortliche können die Antworten überprüfen und sich die CSAT-Gewichtung des Lieferanten in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen ansehen.

Ausführlichere Informationen zum Arbeiten mit Umfragen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter Surveys.

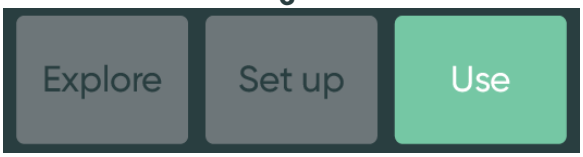
Finanzmanagement für Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen

Integrieren Sie Finanzmanagement in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen für den Zugriff auf vorkonfigurierte Kostenmodelle für Serviceangebote. Sie können diese Kostenmodelle verwenden, um Ausgaben zu bewerten und Kostenlinien basierend auf der Ebene des Serviceangebots für definierte Kosten zu generieren.

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Aktivierung und Funktionen

Aktivieren Sie das Plugin „Finanzmanagement für SPM“ (com.snc.financial_management_for_spm), um auf die vorkonfigurierten Basissystemmodelle zuzugreifen. Finanzmanagement for SPM enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn Sie nicht bereits aktiv sind.

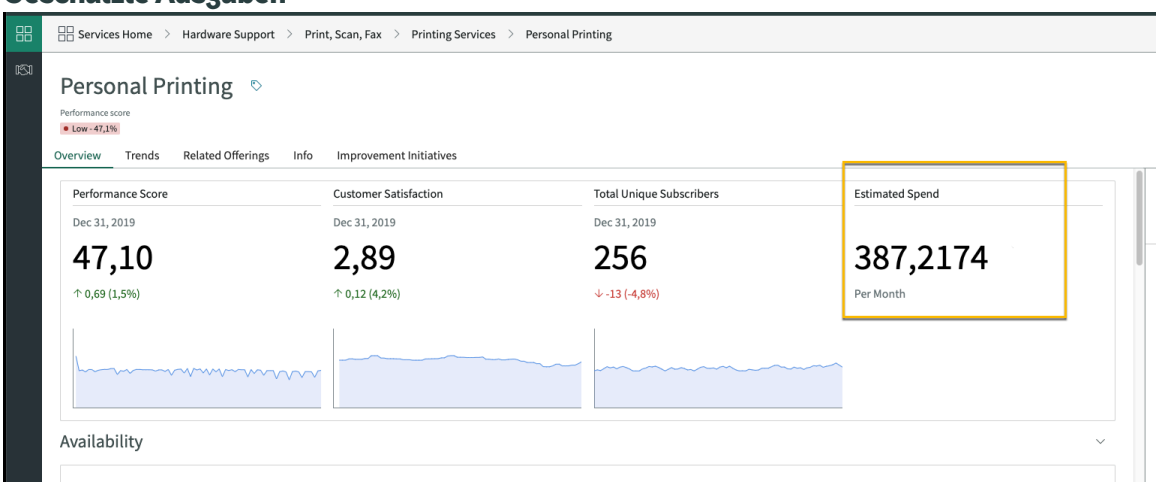
Das Plugin „Service-Portfoliomanagement – Geschätzte Ausgaben“ (com.snc.spm.spend) ist verfügbar, um Ihre Erfahrung mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen zu verbessern. Mit dieser Funktion können Sie das lokale Standardkostenmodell für Serviceangebote verwenden oder auf die Kostenmodelle zugreifen, die über die Finanzmanagement-Anwendung angeboten werden.

Wenn Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (com.spm_owner_workspace) und Finanzmanagement for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) aktiviert sind und die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source* auf den Wert **Financial Management** festgelegt ist, werden im Formularabschnitt **Estimated Spend** (Geschätzte Ausgaben) die Felder **Estimated annual spend** (Geschätzte jährliche Ausgaben), **FM aggregated period** (FM-Zusammenfassungszeitraum) und **FM aggregated cost** (FM-Gesamtkosten) angezeigt. Diese Felder zeigen schreibgeschützte Daten, die in den Datensätzen Serviceangebot, Service und Taxonomie gespeichert sind.

Berechnete Ausgaben pro Angebot in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen anzeigen

Wenn Sie die Kostenmodelle verwenden, die über die Finanzmanagement-Anwendung angeboten werden, werden die berechneten Ausgaben pro Serviceangebot als einzelnes Punktzahl-Widget in Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen angezeigt. Zeigen Sie **Geschätzte Ausgaben** als Teil des Dashboards **Übersicht** an, in dem die Integritäts- und Leistungsmetriken zugehöriger Serviceangebote anzeigt werden.

Geschätzte Ausgaben



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ausgabenschätzungen für das Serviceangebot werden zusammengefasst und pro Zeitraum auf Service- und Portfolio-Ebene innerhalb Ihrer Portfolio-Taxonomie summiert. Geschätzte Ausgaben auf Service- und Portfolio-Ebene ermöglichen es Ihnen, die Kosten besser nachzuvollziehen und zu verstehen, wie diese mit der Leistung im gesamten Serviceportfolio zusammenhängen. Die Funktion für geschätzten Ausgaben bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Die erforderliche Serviceleistung mit den entsprechenden Ausgaben in Einklang bringen
- Ähnliche Services durch die Abwägung der Ausgaben gegenüber der Leistung miteinander vergleichen
- Überprüfen, ob die Serviceausgaben den angestrebten Zielen entsprechen
- Kostentreiber in Ihrem Serviceportfolio und in der Taxonomiestruktur ermitteln
- Interne Serviceausgaben mit Optionen von externen Serviceanbietern vergleichen

Lokales Modell im Vergleich zum Finanzmanagement-Modell für geschätzte Ausgaben

Berechnungen von geschätzten Ausgaben werden täglich als separate Aufgabe ausgeführt.

Wenn die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Lokales Modell** lautet, werden die geschätzten jährlichen Ausgaben für ein Serviceangebot, einen Service und eine Taxonomie durch Addition der geschätzten jährlichen Ausgaben für alle untergeordneten Entitäten bestimmt. Daten zu geschätzten jährlichen Ausgaben werden in den Datensätzen von Serviceangeboten, Services und Taxonomien gespeichert.

Wenn die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Financial Management** lautet, werden die geschätzten Ausgaben für ein Serviceangebot, einen Service und eine Taxonomie durch Addition der geschätzten jährlichen Ausgaben von Finanzmanagement für alle untergeordneten Entitäten bestimmt.

Bestimmen Sie für jeden Knoten die von Finanzmanagement geschätzten Ausgaben für den aktuell ausgewählten Finanzmanagement-Zeitraum, indem Sie alle geschätzten Ausgaben der untergeordneten Entitäten hinzufügen. Dies erfolgt rekursiv entlang der gesamten Taxonomiestruktur, beginnend mit dem Serviceangebot über den Service bis zur Taxonomie.

Ausführliche Informationen zur Integration mit Finanzmanagement und zur Konfiguration der Kosten für ein Serviceangebot finden Sie unter Financial Management für lizenzierte SPM-Benutzer .

Quelle der geschätzten Ausgaben für Angebotskosten konfigurieren

Definieren Sie die Quelle, die zur Berechnung der geschätzten Kosten für Serviceangebote verwendet wird. Sie können das lokale Standardmodell verwenden oder auf die vorkonfigurierten Kostenmodelle für Serviceangebote von Finanzmanagement zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

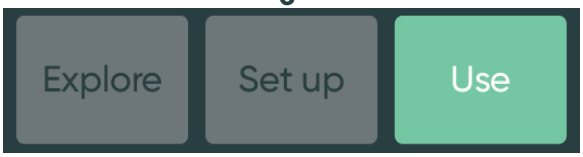
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Ab dem San Diego-Release ist Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen in einer geplanten Einstellung. Neue Kunden können Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichennicht finden oder aktivieren. ServiceNow® unterstützt weiterhin Bestandskunden mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen. Informationen zum Produktersatz und zum Veraltungsprozess finden Sie unter Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren



Das Plugin „Service-Portfoliomanagement – Geschätzte Ausgaben“ (com.snc.spm.spend) wird automatisch mit Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen aktiviert.

Aktivieren Sie das Plugin „Finanzmanagement für SPM“ (com.snc.financial_management_for_spm), um das zugehörige Kostenmodell zu aktivieren.

Service-Portfoliomanagement – Geschätzte Ausgaben bietet die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source*. Mit dieser Eigenschaft können Sie die Quelle definieren, die zur Berechnung der geschätzten Kosten für Serviceangebote verwendet wird. Werte:

- **Lokales Modell**
- **Financial Management**
- **Keine**

Der Standardwert ist **Lokales Modell**.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen.
2. Suchen Sie die Systemeigenschaft *sn_spm_spend.offering_cost_source*, und legen Sie sie auf den gewünschten Wert fest.

Hinweis:
Benutzer können sich entscheiden, weder das lokale Kostenmodell noch das Finanzmanagement-Modell zu nutzen, indem Sie **Keine** als gewünschten Wert auswählen.

Quelle der geschätzten Ausgaben für Angebot

Wert	Beschreibung
Lokales Modell	Mit dieser Standardquelle werden die geschätzten Ausgaben für Angebote basierend auf den folgenden Feldern im Serviceangebotsformular berechnet: ○ **Kostenmodell**: Zu den Auswahlmöglichkeiten zählen **Fest** und **Pro Einheit**. ○ **Geschätzte Ausgaben**: Die geschätzten Kosten des Angebots für den zugeordneten Zeitraum. Wenn für **Kostenmodell** der Wert **Fest** ausgewählt ist, werden im

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert	Beschreibung
	Serviceangebotsformular zusätzliche Felder angezeigt, einschließlich **Angebotskosten**, **Zeitraum** und **Kosteneinheit**. Wenn für **Kostenmodell** der Wert **Pro Einheit** ausgewählt ist, werden zusätzliche Felder im Serviceangebotsformular angezeigt, einschließlich **Angebotskosten**, **Zeitraum**, **Einheiten pro Zeitraum** und **Kosteneinheit**.
Financial Management	Mit dieser Quelle werden die Kosten **Geschätzte Ausgaben** des Angebots basierend auf den folgenden Formularfeldern für das Serviceangebot berechnet, entsprechend der Finanzmanagement-Anwendung: ○ **FM-Zeitraum**: Zeitraum des Steuerkalenders. ○ **FM-Kosten**: Der tatsächliche Währungsbetrag.
Keine	Bei diesem Wert oder falschen Werten ignoriert das System sowohl das lokale als auch das Finanzmanagement-Kostenmodell und zeigt keine zugehörigen Formularfelder für das Serviceangebot an.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Service Level Management

Die ServiceNow® Service Level Management (SLM)-Anwendung hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen sowie der Überwachung und Berichterstellung in Bezug auf vereinbarte Servicelevel (SLAs).

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Service-Level-Management erkunden



Service-Level-Management konfigurieren

Verwenden



Arbeiten mit Service-Level-Management

Referenz



Service-Level-Management – Referenz

Automatische Übersetzung

Service-Level-Management erkunden

Verwenden Sie Service-Level-Management in Ihrer Organisation, um die Qualität der Services zu überwachen und zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Level-Management – Übersicht

Service Level Manager sind verantwortlich für die Aushandlung einer Reihe von Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und einem Kunden, die den Umfang, die Qualität und die Geschwindigkeit der bereitgestellten Services definieren und sicherstellen, dass die vereinbarten Servicelevel eingehalten werden.

Service Level Management-Konzepte

Mit der Anwendung ServiceNow® Service Level Management (SLM) können Sie die Services innerhalb der Organisation überwachen und steuern.

Service Level Manager sind für eine Reihe von Vereinbarungen zwischen einem Service Provider und einem Kunden verantwortlich, die den Umfang, die Qualität und die Geschwindigkeit der bereitgestellten Services definieren. Das Ziel von SLM ist es, dem Kunden innerhalb eines bekannten Zeitfensters eine Serviceerwartung und die Möglichkeit zu bieten, die Nichteinhaltung von Serviceleveln zu überwachen.

SLM bietet folgende Features:

- Servicelevel-Vereinbarungsdefinitionen
- Aufgaben-SLAs
- Integration in andere ServiceNow-Plugins

Servicelevel-Vereinbarungsrollen

Stellen Sie sicher, dass Benutzer alle erforderlichen Aktionen ausführen können, indem Sie SLA-Rollen zuweisen.

Servicelevel-Vereinbarungsdefinitionen

Verwenden Sie den SLA-Definitionsdatensatz, um eine bestimmte Gruppe von Kriterien zu definieren, die dazu führen, dass ein SLA generiert wird. Definieren Sie einige der folgenden Parameter:

- Tabelle: die Aufgabentabelle, für die das SLA definiert wird.
- Dauer: die Zeitdauer, in welcher der Service dem Kunden zur Verfügung gestellt werden muss.
- Zeitplan: der Zeitplan, der gültige Arbeits- und Nicht-Arbeitstage angibt, an denen der Service Provider den Service bereitstellt. Der ausgewählte Zeitplan wird zur Ermittlung von SLA-Verletzungen verwendet.
- Bedingungen: die Bedingungen, unter denen das SLA gestartet, angehalten, beendet oder zurückgesetzt wird.

Aufgaben-SLA-Definitionen

Wenn eine SLA-Definition für eine bestimmte Aufgabe ausgelöst wird, wird der Aufgaben-SLA-Datensatz generiert und enthält alle Verfolgungsdaten für das jeweilige SLA für diesen Datensatz. Wenn beispielsweise eine SLA-Definition für P1-Incidents vorhanden ist, wird ein Aufgaben-SLA-Datensatz an den P1-Incident Record angehängt, der alle damit verknüpften Daten erfasst. Häufig gibt es mehrere Aufgaben-SLA-Datensätze für eine einzelne Aufgabe, da viele Definitionen zutreffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Im Formular „Aufgaben-SLA“ können Sie auch das Ziel für das SLA auswählen: **Antwort**, **Lösung** oder **Keine**.

Integration in andere ServiceNow-Plugins

Die folgenden Plugins stellen zusätzliche Funktionalität innerhalb von SLM bereit:

- SLA Contract Add-on
- Service Portfolio Management – SLA-Zusagen

SLM-Vorlagenunterstützung in App Engine Studio

Anwendungsvorlagen unterstützen Service Level Management-Tabellen, die beim Erstellen von Vorlagen aus Anwendungen in App Engine Studio einbezogen werden sollen. Folgende SLM-Tabellen können in Vorlagen enthalten sein:

- SLA-Definition [contract_sla]
- Serviceangebot [SLAservice_offering_sla]
- SLA-Timer-Konfigurationen [sla_timer_config]
- SLA-Timer-Konfigurationszuordnung [sla_timer_config_mapping]

Serviceverträge definieren

Eine neue Tabelle mit SLA-Verträgen wird über bereitgestellt **Service Level Management** > **Serviceverträge** Modul. In diesen Verträgen sind SLAs zusammengefasst, die sich auf einen einzelnen Lieferanten oder Kunden beziehen, sowie alle zum Vertrag gehörenden CIs, Standorte, Gruppen, Benutzer und untergeordneten Verträge.

Die Tabelle „Service Contract“ (Servicevertrag, [ast_service]) erweitert die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract]. In ihr sind zwecks Asset Management Informationen zu Serviceverträgen gespeichert. Sie müssen das Plugin „Service Level Management – Contract Management-Integration“ [com.snc.sla.contract2] aktivieren, um die Servicevertrag-Funktionalität nutzen zu können. Durch die Installation des Plugins „SLA Contract Add-on“ wird die Tabelle um weitere Beziehungen ergänzt und kann dann für das Service Management verwendet werden. Sobald das Plugin installiert ist, enthalten Datensätze des Typs Servicevertrag zugehörige Listen mit:

- SLAs
- Vertrags-CIs
- Vertragsstandorten
- Vertragsgruppen
- Vertragsbenutzern
- Untergeordneten Verträgen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder in der Tabelle mit den Serviceverträgen

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die dem Vertrag zugeordnet ist
Start	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt
Ende	Datum, an dem der Vertrag ausläuft
Genehmiger	Person, die den Vertrag genehmigt
Standort	Primärer Standort des Vertrags (falls zutreffend). Verwenden Sie bei mehreren Standorten die zugehörige Liste „Vertragsstandorte“.
Aktiv	Angabe, ob der Vertrag derzeit verwendet wird
Automatisch verlängern/erweitern	Angabe, ob der Vertrag am Ende der Laufzeit verlängert oder erweitert werden kann
Lieferant	Lieferant, der für den Vertrag zuständig ist
Lieferantenaccount	Account, gegenüber dem sich der Lieferant zu verantworten hat
Vertragsnummer	Nummer des Vertrags, der den Servicevertrag definiert
Gesamtkosten	Gesamtkosten des Vertrags
Zahlungsbetrag	Bisher bezahlter Betrag
Zahlungsplan	Zeitraum, über den Zahlungen geleistet werden
Nichtvertragliche SLAs verarbeiten	Wenn diese Option ausgewählt ist, können für ein dieselbe Aufgabe sowohl vertragliche SLAs als auch außervertragliche SLAs wie OLAs und Verträge mit Drittparteien verarbeitet werden. Sie können die vertraglichen SLAs sowie alle unternehmensinternen SLAs nachverfolgen, um die Compliance zu verbessern. **Hinweis:** Die Checkbox **Nichtvertragliche SLAs verarbeiten** ist für zBoot-Kunden und Upgrade-Kunden verfügbar. Die Systemeigenschaft `com.snc.sla.contract.tables` ist für zBoot-Kunden nicht verfügbar. Verträge werden für alle Tabellen im System verarbeitet, nicht nur für bestimmte Tabellen.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Servicevertrags
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung des Servicevertrags

Feld „Vertrag“ zu Aufgabenformularen hinzufügen

Je nachdem, wie der Vertrag genutzt wird, lässt sich jedes Aufgabenformular so konfigurieren, dass es das Feld **Vertrag** enthält. Informationen zum Konfigurieren eines Formulars finden Sie unter Formularkonfiguration. Sobald die Felder **Anrufer**, **Zuweisungsgruppe**, **Standort** und **Configuration Item** ausgefüllt werden, wird das Feld **Vertrag** entsprechend gefiltert. So kann der Support-Desk das Ticket dem richtigen Vertrag zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Es wird nicht empfohlen, verschiedenen Formularabschnitten das gleiche Feld hinzuzufügen, es sei denn, das Feld enthält schreibgeschützte Daten. Wenn zwei oder mehr Instanzen eines bearbeitbaren Felds vorhanden sind, kann dies zu Datenverlust führen und eine ordnungsgemäße Funktion von UI- und Datenrichtlinien verhindern.

Aufgliederungsdefinitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (SLA)

Mithilfe der SLA-Aufgliederung können der Serviceverantwortliche oder der Service Desk-Manager detaillierte Aufgabenbesitz- und SLA-Dauerdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz anzeigen, der mit einer Aufgabe verknüpft ist. Dies erleichtert es festzustellen, welche Teams und Benutzer zur SLA-Compliance beitragen.

Die SLA-Aufgliederung ist konfigurierbar und sollte in der Regel für wichtigere SLAs wie P1- und P2-Auflösung konfiguriert werden. Standardmäßig löscht das System SLA-Aufgliederungsdaten, die älter als ein Jahr sind. Das Löschen erfolgt durch eine neue Tabellenbereinigungsaufgabe `sla_breakdown_by_assignment`. Tabellenbereinigungsaufgaben werden in der Tabelle [sys_auto_flush] definiert.

Zugehörige Informationen

Servicelevel-Vereinbarung konfigurieren

Verarbeitung der Servicelevel-Vereinbarung (SLA)

Die SLA-Engine führt zwei Durchläufe aus, um SLA-Definitionen und ihre Bedingungen basierend auf einer Aufgabe zu bewerten.

Die SLA-Engine führt die folgenden Schritte aus:

1. Überprüft die SLA-Definitionen, bei denen der Aufgabe kein aktiver SLA-Datensatz zugeordnet ist. Die SLA-Engine bestimmt, ob die SLA-Definition für die Aufgabe gilt und ob sie einen SLA-Datensatz erstellen muss. Folgende Zustandsprüfungen werden durchgeführt:
   a. Keine Schritte ausführen, wenn die Startbedingung wahr ist und die Stoppbedingung wahr ist. Es wird kein SLA-Datensatz erstellt, da die Stoppbedingung die Startbedingung überschreibt.
   b. Wenn die Startbedingung erfüllt ist und die Stoppbedingung falsch ist, wird mithilfe der SLA-Definition ein neuer SLA-Datensatz für diese Aufgabe erstellt. Der SLA-Datensatz wird dann auf die Stufe „In Bearbeitung“ gesetzt.
2. Überprüft alle aktiven SLA-Datensätze, die mit der Aufgabe verknüpft sind. Die Engine ermittelt, ob sich die Stufen der SLA-Datensätze ändert. Die Zustandsprüfungen werden in der folgenden Reihenfolge ausgeführt:
   a. Wenn die Stoppbedingung „Wahr“ ist, wird das SLA in **Abgeschlossen** geändert und das SLA wird inaktiv.
   b. Wenn sowohl die Reset-Bedingung als auch die Startbedingung „Wahr“ sind, wird das SLA in **Abgeschlossen** geändert, und es wird ein neues Aufgaben-SLA erstellt.
   c. Wenn die Startbedingung „Falsch“ ist, wird das SLA in **Abgebrochen** und wird inaktiv.
   d. Wenn das SLA aktiv ist, die Pausierungsbedingung „Wahr“ ist und die SLA-Stufe **In Bearbeitung** lautet, wird das SLA angehalten.
   e. Wenn das SLA aktiv ist, die Pausierungsbedingung „Falsch“ ist und die SLA-Stufe **Angehalten** lautet, wird das SLA wieder in **In Bearbeitung** geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verstrichene tatsächliche Zeit und Geschäftszeit

Aufgaben-SLA-Datensätze enthalten zwei Sätze von Zeitinformationen: **tatsächlich verstrichene Zeit** und **verstrichene Geschäftszeit**.

Der Unterschied zwischen diesen beiden Sätzen von Zeitinformationen ist von entscheidender Bedeutung, wenn Sie SLA-Definitionen erstellen und entsprechende Berichte erstellen.

- Werte für **Tatsächlich verstrichen** werden rund um die Uhr berechnet.
- Werte für **verstrichene Geschäftszeit** werden basierend auf dem in dem Aufgaben-SLA angegebenen Zeitplan berechnet. Der Zeitplan wird standardmäßig aus der SLA-Definition übernommen.

Hinweis:
Wenn kein Zeitplan angegeben ist, entspricht die **verstrichene Geschäftszeit** der **tatsächlichen verstrichenen Zeit**. Das kann deaktiviert werden, indem die Eigenschaft `com.snc.sla.always_populate_business_fields` in der SLA-Engine auf „Falsch“ festgelegt wird. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ gesetzt ist, sind die Felder **Geschäft** 0 oder leer.

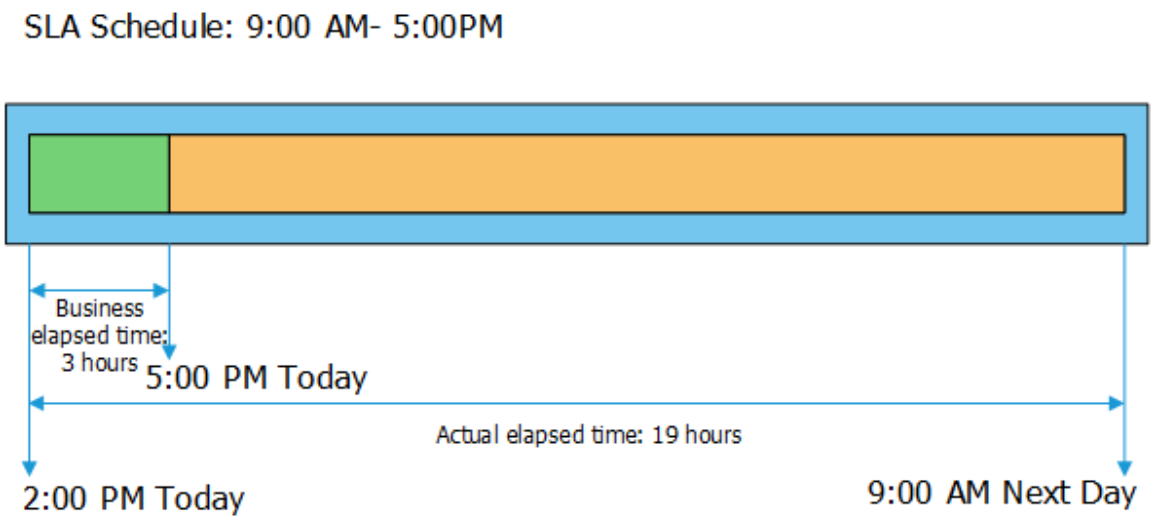
Die zugehörige Liste für den Aufgaben-SLA-Datensatz zeigt standardmäßig nur die tatsächlich abgelaufene Zeit an. Sie können die Liste so konfigurieren, dass auch die abgelaufene Geschäftszeit angezeigt wird.

Verstrichene Zeiten und Zeitpläne

Stellen Sie sich ein Szenario vor, in dem ein SLA an Wochentagen einen definierten Zeitplan von 9 bis 17 Uhr hat. Mit diesem Zeitplan kann der Unterschied zwischen tatsächlichen und abgelaufenen Geschäftszeiten erheblich sein.

Wenn beispielsweise ein Aufgaben-SLA an einem Wochentag um 14:00 Uhr beginnt, beträgt die verstrichene Geschäftszeit um 9:00 Uhr am nächsten Werktag 3 Stunden, während die tatsächlich verstrichene Zeit 19 Stunden beträgt.

Geschäftszeit im Vergleich zur tatsächlich abgelaufenen Zeit



Wenn ein Zeitplan einen 8-Stunden-Arbeitstag definiert, entsprechen 24 Stunden verstrichener Geschäftszeit 3 Tagen tatsächlich verstrichener Zeit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Geschäftszeit und tatsächliche verstrichene Zeiten – 24 x 7



Beispiel

Beispielsweise wird ein Incident am Freitag, den 12. Dezember um 21 Uhr außerhalb des SLA-Zeitplans von 8 bis 17 Uhr an Wochentagen geöffnet.

Wenn die aktuelle Uhrzeit der folgende Montag um 9:30 Uhr ist, dann:

- Beträgt die **verstrichene Geschäftszeit** 1 Stunde und 30 Minuten, da der SLA-Geschäftszeitgeber am Freitag um 17 Uhr gestoppt und am Montag um 8 Uhr neu gestartet wurde.
- Die **tatsächliche verstrichene Zeit** beträgt 60 Stunden und 30 Minuten und entspricht der tatsächlichen Zeit zwischen dem Öffnen des Incidents und der aktuellen Uhrzeit.

Verstrichene Prozentsätze werden ebenfalls ähnlich berechnet. Der tatsächliche verstrichene Prozentsatz liegt über 750%, während die verstrichene Geschäftszeit in Prozent bei einem 8-Stunden-SLA 19% beträgt.

SLA-Timer

Verwenden Sie die Komponente SLA-Timer, um nachzuverfolgen, wie viel Zeit zum Abschließen der Aufgabe gemäß der entsprechenden SLA-Definition erforderlich ist.

Die SLA-Timer-Komponente wurde entwickelt, um den aktuellen Status der Aufgaben-SLA visuell anzuzeigen. Weitere Informationen zur Aufgabe können Sie im Tooltip anzeigen, z. B. den Namen der SLA-Definition, die verbleibende Zeit bis zum Verstoß und den Prozentsatz der abgeschlossenen Details. Wenn sich Ihre Aufgabe innerhalb des Zeitplans befindet, enthält der Tooltip zusätzliche Informationen, z. B. Details über Verspätungen.

Die Timer-Komponente kann abhängig vom aktuellen Status der Aufgabe eine der folgenden Phasen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Timer-Phasen

Phase	Farbcode	Beschreibung
In Bearbeitung		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA ausgeführt wird. Weitere Informationen zum Zeitplan und zur Uhrzeit finden Sie im Tooltip. Der Farbcode ändert sich für den Status „In Bearbeitung“: •  Grün zu gelb: Wenn die Zeit bis zur Fertigstellung 50 % erreicht •  Gelb zu orange: Wenn die Zeit bis zur Fertigstellung 25 % erreicht
Nicht eingehalten		Die Phase des Timers, wenn die zum Abschluss der Aufgaben-SLA zugewiesene Zeit abgelaufen ist. Der Tooltip enthält weitere Informationen über den Zeitpunkt des Verstoßes.
Abgebrochen		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA abgebrochen wird. Im Tooltip wird die Zeit angezeigt, zu der der Vorgang abgebrochen wurde.
Angehalten		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA angehalten oder in den Wartestatus versetzt ist. Die in dieser Phase angezeigte Farbe entspricht dem Prozentsatz, der verstrichen war, als die Aufgaben-SLA angehalten wurde. Wenn die Phase von **Angehalten** in „In Bearbeitung“ wechselt, startet der Timer ab dem Zeitpunkt, zu dem er angehalten wurde. Weitere Informationen zum Zeitplan und zur Uhrzeit finden Sie im Tooltip.
Erfüllt (SLA-Engine 2010)		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA erreicht wird. Die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Timer-Phasen (Fortsetzung)

Phase	Farbcode	Beschreibung
		Information, wann dies erreicht wurde, wird im Tooltip angezeigt.
Abgeschlossen		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA abgeschlossen ist. Anhand des Tooltips können Sie erkennen, wann er abgeschlossen wurde.
Außerhalb des Zeitplans		Die Phase des Timers, wenn die Aufgaben-SLA den Zeitplan nicht einhält. Weitere Informationen zum Zeitplan und zur Uhrzeit finden Sie im Tooltip.

Service-Level-Management konfigurieren

Sie können verschiedene Aspekte von Service-Level-Management je nach den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

Service-Level-Management-Plugins

Sie können eines oder mehrere Service-Level-Management-Plugins aktivieren, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Einige Plugins enthalten Demodaten.

Sie können eines oder mehrere der folgenden Service-Level-Management-Plugins aktivieren.

Service-Level-Management aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin Service-Level-Management (com.snc.walkup) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung dieses Plugins werden die wichtigsten SLA-Funktionalitäten bereitgestellt.

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit Service-Level-Management installiert

Durch Aktivieren des Service-Level-Management-Plugins werden diese Komponenten hinzugefügt oder geändert: Tabellen, Eigenschaften, UI Actions, UI-Richtlinien, Skripteinbindungen, Client-Skripts, Business Rules, E-Mail-Benachrichtigungen, regelmäßige Aufgaben und Workflows.

Mit Service-Level-Management installierte Tabellen

Mit Service-Level-Management werden Tabellen hinzugefügt.

Anzeigename [Tabellenname]	Beschreibung
SLA-Definition [contract_sla]	Stellt die Bedingungen, die Dauer und den Zeitplan für eine SLA-Definition bereit.
SLA-Bedingungen [sla_condition_class]	Definiert, wie die Bedingungen in der SLA-Definition verwendet werden, um die Übergänge zwischen verschiedenen Stufen jedes Aufgaben-SLA zu ermitteln.
SLA-Reparaturprotokoll [sla_repair_log]	Wird verwendet, um ein Protokoll bereitzustellen, wenn die SLA-Reparaturfunktion auf Aktion eingestellt ist.
SLA-Reparaturprotokolleintrag [sla_repair_log_entry]	Erweitert Syslog und speichert die Vorher- oder Nachher-Werte eines reparierten Aufgaben-SLA-Datensatzes.
Aufgaben-SLA [task_sla]	Verknüpft eine Aufgabe mit der SLA-Definition, die für sie gilt.
SLA-Timer-Konfigurationen [sla_timer_config]	Speichert Informationen zur Timer-Konfiguration.
SLA-Timer-Konfigurationszuordnung [sla_timer_config_mapping]	Speichert Zuordnungsinformationen der Aufgaben-SLA.

Mit Service-Level-Management installierte Rollen

Rollen werden bei der Aktivierung des Plugins Service-Level-Management hinzugefügt.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sla_admin	Benutzer mit dieser Rolle haben volle Administratorrechte für die Anwendung Service-Level-Management.	flow_operator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sla_manager	Benutzer mit dieser Rolle können SLA-Definitionen definieren und SLA-Reparaturprotokolle anzeigen.	flow_operator

Mit Service-Level-Management installierte regelmäßige Aufgaben

Regelmäßige Aufgaben werden mit Service-Level-Management hinzugefügt.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
SLA-Update (Verstoß aufgetreten)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen bereits ein Verstoß vorliegt. Dies beschränkt sich auf Aufgaben-SLAs, bei denen die Verletzungszeit in den letzten 365 Tagen liegt. Dieser Job wird einmal am Tag ausgeführt.
SLA-Update (Verletzung nach 30 Tagen)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als 30 Tage entfernt ist. Dies ist auf Aufgaben-SLA-Datensätze beschränkt, bei denen die Verletzungszeit innerhalb der nächsten 365 Tage liegt. Dieser Job wird alle 5 Tage ausgeführt.
SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Tag)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als 1 Stunde und weniger als 24 Stunden entfernt ist. Dieser Job wird jede Stunde ausgeführt.
SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Stunde)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als 10 Minuten und weniger als 1 Stunde entfernt liegt. Dieser Job wird alle 10 Minuten ausgeführt.
SLA-Update (Verletzung innerhalb von 10 Minuten)	Aktualisiert die Zeiten in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit in den nächsten 10 Minuten liegt. Dieser Job wird jede Minute ausgeführt.
SLA-Update (Verstoß innerhalb von 30 Tagen)	Aktualisiert die Zeitvorgaben in Aufgaben-SLA-Datensätzen, bei denen die Verletzungszeit mehr als einen Tag und weniger als 30 Tage entfernt ist. Dieser Job wird einmal am Tag ausgeführt.

SLA Breakdown-Definitionen aktivieren

Sie können das Plugin „SLA Breakdowns“ (com.snc.sla.breakdowns) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „SLA Breakdowns“ (com.snc.sla.breakdowns) aktiviert diese Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für SLA-Aufgliederungen

Plugin	Beschreibung
Service Level Management [com.snc.sla]	Stellt die zentrale SLA-Funktionalität bereit. SLA-Definitionen bieten Bedingungen zum Starten, Anhalten, Stoppen, Abbrechen und Zurücksetzen von Aufgaben-SLAs für jeden Aufgabentyp. Darüber hinaus können Sie einen Zeitplan für die Definition angeben, um die Arbeitszeiten zu definieren, sowie einen Workflow, der für jedes Aufgaben-SLA ausgeführt wird, der normalerweise zum Generieren von Benachrichtigungen verwendet 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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Mit SLA Breakdown-Definitionen installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit den SLA Breakdown-Definitionen installiert.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Plugins

Plugins werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt das folgende Plugin hinzu.

Plugin	ID	Beschreibung
SLA-Aufgliederungen	com.snc.sla.breakdowns	Bietet die Möglichkeit, Aufgliederungsdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz zu generieren. Zum Beispiel können die Aufgliederungsdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz durch das Feld **Zuweisungsgruppe** oder **Zugewiesen an** erzeugt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin	ID	Beschreibung
		Hinweis: Um sicherzugehen, dass die Aufgliederungsdaten korrekt generiert werden, müssen Sie die aktuelle Version der Skripteinbindungen `TaskSLAController` und `RepairTaskSLAController` haben, bevor Sie das Plugin aktivieren. Wenn Sie angepasste Versionen eines dieser Skripteinbindungen haben, sollten alle Anpassungen in die Versionen dieser Dateien aus dem letzten Upgrade integriert werden.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Tabelle

Tabellen werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Eine Breakdown-Definition, die einem bestimmten Aufgabentyp zugeordnet ist. Beispiel: Incident.
SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Ein Breakdown-Definitionsfeld (ein untergeordneter Datensatz einer Breakdown-Definition). Jeder Datensatz definiert eine Zuordnung zwischen einem Feld in der zugeordneten Aufgabentabelle und der Aufgliederungsdatentabelle.
Beziehung von SLA Breakdown-Definitionen zu SLA-Definition [sla_definition_sla_breakdown]	Die Beziehung zwischen der SLA Breakdown-Definition und SLA-Definitionen.
SLA-Aufgliederungskern [sla_breakdown_core]	Die allgemeinen Spalten für alle SLA-Aufgliederungsdatentabellen. Jede Aufgliederungsdatentabelle muss diese Kerntabelle erweitern. **Hinweis:** Im Madrid-Release wird nur die Datentabelle „SLA-Aufgliederung nach Zuweisung“ [sl_breakdown_by_assignment] unterstützt.
SLA-Aufgliederung nach Zuweisung sla_breakdown_by_assignment	Enthält die Breakdown-Datensätze, die für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz generiert wurden, der eine zugehörige Breakdown-Definition enthält.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Verwendung
com.snc.sla.breakdown_processor.log	Protokollierungsebene für Skripteinbindung `SLABreakdownProcessor`. Typ: Auswahlliste Standardwert: Hinweis Ort: SLA-Protokollierungsmodul

Mit SLA-Aufgliederungen installierte UI-Richtlinie

UI-Richtlinien werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden UI-Richtlinien hinzu.

UI-Richtlinie	Tabelle	Beschreibung
Definitionsfelder als schreibgeschützt festlegen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Felder im Formular als schreibgeschützt festlegen, die aus der übergeordneten SLA Breakdown-Definition stammen
Feld „Feldnamendaten“ ausblenden	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Die UI-Richtlinie blendet das Feld „Feldnamendaten“ aus dem Formular aus. Dieses Feld wird nur von Skripten verwendet, die andere Felder im Formular dynamisch aktualisieren und die nicht über die Benutzeroberfläche geändert werden sollten.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
SLABreakdown	Basisklasse, die Konstanten für SLA-Aufgliederungen bereitstellt.
SLABreakdownDefinition	Erweitert SLABreakdownDefinitionSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionSNC	Stellt Methoden zum Verwalten von Datensätzen in der Tabelle „sla_breakdown_definition“ bereit.
SLABreakdownDefinitionAJAX	Stellt aufrufbare Clientmethoden bereit, die zum Verwalten von Datensätzen in der Tabelle „sla_breakdown_definition“ verwendet werden.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFiel	Erweitert SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung	Beschreibung
	zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Stellt Methoden bereit, die die verfügbaren Werte für das Feld „Breakdown_field“ in der Tabelle „sla_breakdown_definition_field“ ermitteln.
SLABreakdownDefinitionSourceField	Erweitert SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	Stellt Methoden bereit, die die verfügbaren Werte für das Feld „source_field“ in der Tabelle „sla_breakdown_definition_field“ ermitteln.
SLABreakdownDefinitionTaskTables	Erweitert SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC und kann in zukünftigen Versionen verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen. Beim Madrid-Release ist die Skripteinbindung schreibgeschützt.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	Stellt die Methode bereit, die die verfügbaren Aufgabentabellen für Breakdown-Definitionen ermittelt.
SLABreakdownProcessor	Erweitert SLABreakdownProcessorSNC und kann verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen.
SLABreakdownProcessorSNC	Stellt die Methoden zum Generieren der Breakdown-Datensätze für Aufgaben-SLAs auf der Grundlage der verfügbaren Breakdown-Definitionsdatensätze bereit.
SLABreakdownUtils	Erweitert SLABreakdownUtilsSNC und kann verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen.
SLABreakdownUtilsSNC	Stellt Utility-Methoden bereit, die von einigen der anderen SLA-Aufgliederungsskripteinbindungen verwendet werden.
TaskSLABreakdownUtils	Erweitert TaskSLABreakdownUtilsSNC und kann verwendet werden, um Standardfunktionen zu überschreiben oder zusätzliche Methoden bereitzustellen.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	Stellt Methoden für die Tabelle „task_sla“ bereit.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Client-Skripts

Client-Skripts werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Client-Skripts hinzu.

Skripteinbindung	Tabelle	Beschreibung
Zuweisungsaufgliederungsbereich ausblenden	Aufgaben-SLA [task_sla]	Blendet die eingebetteten Diagramme im Aufgaben-SLA-Formular aus, wenn keine Aufgliederungsdaten verfügbar sind.
Verfügbare Aufgliederungstabellen festlegen	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Füllt die Optionen im Feld „sla_breakdown_table“ auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindung	Tabelle	Beschreibung
Feldnamendaten festlegen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Legt Daten in einem ausgeblendeten Feld fest, das dann von den Feldauswahlskripten verwendet wird, welche die Felder „breakdown_field_name“ und „source_field_name“ ausfüllen.
2010-Engine-Meldung anzeigen	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Zeigt eine Meldung im Formular für Instanzen an, auf denen die 2010 SLA-Engine ausgeführt wird.
Meldung anzeigen, dass Aufgliederungsdaten vorhanden sind	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Zeigt eine Meldung im Formular an, um zu erklären, dass Felder aufgrund vorhandener Aufgliederungsdaten schreibgeschützt sind.
Meldung anzeigen, dass Aufgliederungsdaten vorhanden sind	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Zeigt eine Meldung im Formular an, um zu erklären, dass Felder aufgrund vorhandener Aufgliederungsdaten schreibgeschützt sind.
Bereits definierte Aufgabentabellen aktualisieren	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Deaktiviert Optionen im Feld „task_table“ für Aufgabentypen, die bereits eine Breakdown-Definition aufweisen.
Warnung zur inaktiven Einstellung	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Fragt nach Bestätigung, wenn eine Aufgliederungsdefinition auf inaktiv aktualisiert wird.

Mit SLA-Aufgliederungen installierte Business Rules

Business Rules werden bei der Aktivierung von SLA-Aufgliederungen hinzugefügt.

SLA-Aufgliederungen fügt die folgenden Business Rules hinzu.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Cache für SLA Breakdown-Definitionen löschen	Beziehung von SLA Breakdown-Definitionen zu SLA-Definition [sla_definition_sla_breakdown]	Löscht den Cache für SLA Breakdown-Definitionen, wenn ein Datensatz eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
Cache für SLA Breakdown-Definitionen löschen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Löscht den Cache für SLA Breakdown-Definitionen, wenn ein Datensatz eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
Cache für SLA Breakdown-Definitionen löschen	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Löscht den Cache für SLA Breakdown-Definitionen, wenn ein Datensatz eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
Aktive Aufgliederungsdaten löschen, wenn inaktiv	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Löscht alle Breakdown-Datensätze für aktive Aufgaben-SLA-Datensätze, wenn die Breakdown-Definition auf inaktiv aktualisiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Aufgliederungstabellendaten abrufen	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Daten auf dem Scratchpad auffüllen, das für Client-Skripts erforderlich ist.
SLA-Aufgliederungsdaten abrufen	Aufgaben-SLA [task_sla]	Daten auf dem Scratchpad auffüllen, das für Client-Skripts erforderlich ist.
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	Global [global]	Skript zum Einschränken der verfügbaren Werte in der Spalte „sla_breakdown_definition“ in der Viele-zu-Viele-Tabelle „sla_definition_sla_breakdown“.
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	Global [global]	Skript zum Einschränken der verfügbaren Werte in der Spalte „sla_definition“ in der Viele-zu-Viele-Tabelle „sla_definition_sla_breakdown“.
Änderungen an Tabellen verarbeiten	SLA Breakdown-Definition [sla_breakdown_definition]	Zusätzliche Verarbeitung durchführen, wenn entweder die Tabelle „sla_breakdown_table“ oder die Tabelle „task_table“ geändert wird.
SLA-Aufgliederung verarbeiten	Aufgaben-SLA [task_sla]	Erstellt und aktualisiert Aufgliederungsdaten, wenn ein Aufgaben-SLA-Datensatz erstellt oder aktualisiert wird.
Feldwerte in Scratchpad festlegen	SLA Breakdown-Definitionsfeld [sla_breakdown_definition_field]	Daten im Scratchpad auffüllen, die von anderen Business Rules oder Client-Skripts verwendet werden.

SLA-Zeitleiste aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das SLA-Zeitleisten-Plugin (com.snc.sla.timeline) aktivieren. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sla_admin

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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins

Mit der SLA-Zeitleiste installierte Skripteinbindungen

Bei Aktivierung der SLA-Zeitleiste werden Skripteinbindungen installiert.

Die SLA-Zeitleiste fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
SLATimeline	Diese Skripteinbindung generiert die Zeitleistendaten für einen Aufgaben-SLA-Datensatz, indem sie den Verlauf der Aufgabe wiederholt und mithilfe der SLATimelineAPI die geeigneten Stufenübergänge und -zeiten für das Aufgaben-SLA ermittelt.
SLATimelineAPI	Diese Skripteinbindung stellt eine Reihe von Funktionen bereit, die simulieren, wie die SLA-Engine eine bestimmte Aufgabe und SLA-Definition verarbeitet, ohne tatsächlich Aufgaben-SLA-Datensätze zu erstellen.
SLATimeLineV2SNC	Diese Skripteinbindung wird von der internen REST-API der SLA-Zeitleiste verwendet, um den Auditverlauf einer Aufgabe zu prüfen und um Aufgaben-SLA-Details zu extrahieren, die auf der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.
ReadOnlyTaskSLAContoller	Diese Skripteinbindung ist eine Hilfs-Skripteinbindung und dient zur internen Verwendung. Diese Skripteinbindung wird von SLATimeLineV2SNC aufgerufen, um die Details der Aufgaben-SLA-Stufe zu verarbeiten.

„Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“ aktivieren

Sie können das Plugin „Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“ (com.sn_slm_timer) aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Aktivierung dieses Plugins bietet die Möglichkeit, eine bevorzugte SLA für eine bestimmte Aufgabe über eine dynamische Konfiguration festzulegen, z. B. „Erste SLA kurz vor Verstoß“ ,oder deklarativ über eine hierarchische Zuordnung der ersten abzugleichenden SLA-Definitionen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

Installiert mit „Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Service-Level-Management – API für SLA-Timer-Konfiguration“ (com.sn_slm_timer) aktivieren.

Installierte Rollen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_slm_timer.sla_timer_admin	Benutzer mit dieser Rolle haben volle Administratorrechte für die Konfiguration des Service-Level-Management-Timers.	sn_sla_definition_read

Mit API für SLA-Timer-Konfiguration installierte Skripteinbindungen

Wenn die API für die SLA-Timer-Konfiguration aktiviert ist, werden Skripteinbindungen installiert.

Die API für die SLA-Timer-Konfiguration fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
SLATimerConfigAPI	Dieses Skript enthält verschiedene Funktionen zum Verarbeiten und Identifizieren der Aufgaben-SLA, deren Verletzung bevorsteht.

Servicelevel-Vereinbarung konfigurieren

Konfigurieren Sie SLAs, um einen bestimmten Zeitraum zu definieren, innerhalb dessen eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllen muss, um sicherzustellen, dass Incidents gemäß den für Kunden festgelegten Erwartungen geschlossen oder gelöst werden.

Servicelevel-Vereinbarungsdefinition

Eine *SLA-Definition* wird zum Erstellen und Fortführen von SLAs verwendet, sodass Sie ein SLA-System für die Aufgaben Ihrer Organisation verwenden können.

Ein SLA-Definitionsdatensatz definiert die Zeitpunkte, Bedingungen, Arbeitsabläufe und andere Informationen, die zum Erstellen und Fortführen von Aufgaben-SLAs erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die standardmäßige SLA-Definition mit der **Lösungspriorität 1 (8 Stunden)** definiert beispielsweise die Aufgaben-SLAs, die an Incidents mit der Priorität P1 – Kritisch angehängt werden sollen, legt entsprechende Bedingungen für diese Aufgaben-SLAs fest und verwendet den standardmäßigen SLA-Workflow zum Erstellen von Events wie dem Senden einer Benachrichtigung, wenn das Aufgaben-SLA eines Incidents 50 % der zugewiesenen Zeit erreicht.

SLA-Definitionen erstellen

Sie können mindestens eine SLA-Definition (Servicelevel-Vereinbarung) erstellen und verwenden, um einen SLA-Datensatz zu erstellen. Mit diesem SLA-Datensatz können Sie ein SLA-System für die Aufgabe Ihrer Organisation verwenden.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine SLA-Definition erstellen, vermeiden Sie die Verwendung von Dot-Walking-Feldern, die sich häufig unter einer der SLA-Bedingungen ändern (Start, Stopp, Pause und Zurücksetzen). Mit den SLA-Engine-Funktionen, z. B. SLA-Zeitleiste und SLA-Reparatur, wird der Auditverlauf des Aufgabendatensatzes wiedergegeben, an den die Tabelle „task_sla“ angefügt ist. Von der SLA-Engine wird der Auditverlauf von Dot-Walking-Feldern aus dieser Aufgabe nicht wiedergegeben. Stattdessen wird nur der endgültige Status der Dot-Walking-Felder berücksichtigt.

Beispiel: Eine Anhaltebedingung wird auf ein Incident-bezogenes Dot-Walking-Feld incident.company.cost_center festgelegt. Der Wert der Kostenstelle wird zuerst auf Finanzwesen festgelegt und später in Ingenieurwesen geändert. Wenn die SLA-Reparatur ausgeführt wird, wird nur der endgültige Wert der Kostenstelle berücksichtigt. Wenn die SLA-Anhaltebedingung also incident.company.cost_center is Engineering (Ingenieurwesen) lautet, wird die SLA-Reparatur sofort angehalten, da die SLA-Reparatur den vorherigen Kostenstellenwert „Finanzwesen“ nicht berücksichtigt. Diese Bedingung gilt auch für die SLA-Zeitleiste (sowie für die asynchrone Ausführung der SLA-Engine).

Wenn die Anforderung nun darin besteht, den Vorgang anzuhalten, wenn die Bedingung „incident.company.cost_center is Engineering“ (Ingenieurwesen) und nicht „Finanzwesen“ lautet, muss der Auditverlauf über ein benutzerdefiniertes Feld im Aufgabendatensatz angelegt sein. Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Feld (in diesem Beispiel in der Incident-Tabelle), z. B.: „u_company_cost_center“, und eine Geschäftsregel, sodass das Feld ausgefüllt wird, wenn entweder das Unternehmen oder die Kostenstelle des Unternehmens geändert wird. Bei diesem Ansatz wird die SLA-Anhaltebedingung nicht auf das Dot-Walking-Feld, sondern auf das benutzerdefinierte Feld festgelegt. Der angegebene Ansatz gewährleistet, dass die Tabelle „task_sla“, die SLA-Reparatur und die SLA-Zeitleiste immer dieselben Ergebnisse ausweisen.

Hinweis:
Je tiefer das Dot-Walking angelegt ist, desto mehr Geschäftsregeln sind erforderlich.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular **SLA-Definition** wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „SLA-Definition“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die SLA-Definition identifiziert.
Typ	Wählen Sie den Typ der Vereinbarung aus, die definiert wird: **SLA**, **OLA** oder **Vertrag mit Drittparteien**. **Hinweis:** Der Typ wird nur zur Berichterstellung verwendet.
Ziel	Wählen Sie das Ziel der Vereinbarung aus, die definiert wird: **Keine**, **Antwort** oder **Auflösung**. Das Ziel wird nur für Filter- und Suchvorgänge sowie zur Berichterstellung verwendet. **Hinweis:** Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen.
Tabelle	Tabelle, die die vom SLA verfolgten Datensätze festlegt. SLAs können für jede Tabelle definiert werden, die die Aufgabentabelle erweitert, einschließlich Incident-, Change Request- und Service Catalog-Aufgaben. **Hinweis:** Beginnend mit dem Helsinki-Release können Sie und eine SLA-Definition für Configuration Items und Business Services für Event Management erstellen.
Flow	Wählen Sie den Flow aus, der ausgeführt werden soll, wenn die SLA-Definition an einen Aufgabendatensatz angehängt wird. Durch Auswählen eines Flows wird das Feld **Workflow** deaktiviert.
Workflow	Wählen Sie den Workflow aus, der ausgeführt werden soll, wenn die SLA-Definition an einen Aufgabendatensatz angehängt wird. Durch Auswählen eines Workflows wird das Feld **Flow** deaktiviert.
Vendor	Wählen Sie den Lieferanten aus, der der SLA-Definition zugeordnet ist.
Servicezusage	Eine Kennzeichnung, die hilft, zwischen einer normalen SLA-Definition und einer Serviceangebot-SLA-Definition zu unterscheiden.
Protokollierung aktivieren	Checkbox, um die Debugprotokollierung nur für die jeweilige SLA-Definition zu aktivieren. Die Debugprotokollierungsinformationen enthalten Details zu den Bedingungen, die erfüllt oder nicht erfüllt wurden. Die Informationen enthalten auch die Vorher- und Nachher-Werte für die Aufgaben-SLA- und Aufgabendatensätze.
Dauertyp	Geben Sie die Methode für die Berechnung der SLA-Dauer an. Die Dauer kann entweder eine **benutzerdefinierte Dauer** oder eine **relative Dauer** sein, z. B. **Verletzung am Fälligkeitsdatum** oder **Ende des nächsten Geschäftstags**.
Dauer	Geben Sie die Laufzeit des SLA an, bis es als **Verletzt** gekennzeichnet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Dauer eine **benutzerdefinierte Dauer** ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Anzahl der in diesem Feld angegebenen Tage wird in 24-Stunden-Blöcke umgewandelt. Wenn im Feld **Zeitplan** ein Zeitplan mit 8-Stunden-Tagen angegeben ist, wird das SLA bei einer Dauer von **1 Tag** drei Geschäftstage später überschritten.
Relative Dauer von Arbeiten	Geben Sie den Datensatz an, für den die relative Dauer berechnet werden soll. Wählen Sie entweder **Aufgabendatensatz** oder **SLA-Datensatz** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die relative Dauer angegeben ist.
Zeitplanquelle	Geben Sie den Zeitplan an, der beim Erstellen von Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Optionen angeben: ○ **Kein Zeitplan**: Wenn die Option **Kein Zeitplan** ausgewählt ist, verwendet das SLA für die Berechnungen der Zeitplandauer einen 24 x 7-Zeitplan. ○ **SLA-Definition**: Wenn die Option **SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Auswahlliste **Zeitplan** angezeigt. **Zeitplan**: Geben Sie die Stunden an, während denen der SLA-Timer ausgeführt wird. ○ **Aufgabenfeld**: Dieser Optionstitel wird von der im Feld „Tabelle“ ausgewählten Option bestimmt. Wenn beispielsweise die Option „Incident“ im Feld „Tabelle“ ausgewählt ist, wird diese Option zum Feld „Incident“. Wenn die Option **Aufgabentabellenfeld** ausgewählt ist, wird die Liste **Zeitplanquellenfeld** angezeigt. Zeitplanquellenfeld: Wählen Sie das entsprechende Feld in der Aufgabe aus, z. B. einen Incident oder ein Problem, das den Zeitplan bereitstellt. Beispiel: **Konfigurationselement** > **Zeitplan**.
Zeitzonenquelle	Geben Sie die Zeitzonenquelle an, die beim Erstellen von Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Zeitzonen angeben: ○ **Die Zeitzone des Anrufers**. ○ **Die Zeitzone der SLA-Definition**: Wenn die Option **Die Zeitzone der SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Auswahlliste **Zeitzone** angezeigt. **Zeitzone**: Geben Sie eine Zeitzone für das SLA an. Die Zeitzone kann die Systemzeitzone oder aktive standardmäßige geografische Zeitzonen sein. ○ **Die Zeitzone des CI-Standorts**. ○ **Die Zeitzone des Aufgabenorts**. ○ **Zeitzone des Anruferstandorts**.
Registerkarten	
Startbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen ein SLA angehängt wird. In der Liste **Zeitpunkt für Abbruch** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA abgebrochen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Option **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn sich mindestens eine der angegebenen Startbedingungen ändert, wird das SLA abgebrochen. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. ○ Option **Abbruchbedingung ist erfüllt**: Die Startbedingung muss nur einmal erfüllt werden, danach wird das SLA nur dann abgebrochen, wenn die Abbruchbedingung erfüllt ist. ○ Option **Niemals**: Das SLA wird nie abgebrochen. **Retroaktiver Start**: um ein Datums- und Uhrzeitfeld aus der Aufgabe auszuwählen, das die Startzeit des Aufgaben-SLA bereitstellt. Wenn Sie die Checkbox **Retroaktiver Start** aktivieren, werden das Feld **Start festlegen auf** und die Checkbox für die retroaktive Unterbrechungszeit angezeigt. ○ Feld **Start festlegen auf**: bietet die Felder für Datum und Uhrzeit, die für den Aufgabentyp verfügbar sind, für den diese SLA-Definition gilt. Wenn Sie z. B. **Retroaktiver Start** für eine SLA-Definition mit Priorität 1 auswählen und im Feld **Start festlegen auf Erstellt** auswählen, wird das SLA mit der Startzeit verknüpft, bei der es sich um das Datum und die Uhrzeit aus dem Feld **Erstellt** im Incident handelt. ○ Checkbox **Retroaktive Unterbrechungszeit**: ermöglicht die Berechnung der retroaktiven Unterbrechungszeit für die spezifische SLA-Definition. Wenn Sie z. B. bei einer SLA-Definition mit Priorität 1 **Retroaktiver Start** auswählen und dann die Checkbox **Retroaktive Unterbrechungszeit** aktivieren, können die SLAs, für die der retroaktive Start aktiviert wurde, vor der Pausenzeit wiederhergestellt werden. **Hinweis:** Die Checkbox **Retroaktive Unterbrechungszeit** ist nur verfügbar, wenn die Dauer eine benutzerdefinierte Dauer ist.
Pausierungsbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit aussetzt. In der Liste **Fortsetzungsbedingungen** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit wieder aufnimmt. ○ Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Pausierungsbedingungen nicht mehr erfüllt sind, nimmt die verstrichene Zeit weiter zu. Die Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt** ist standardmäßig ausgewählt. ○ Option **Bedingungen für Fortsetzen sind erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Bedingungen für das Fortsetzen erfüllt sind, nimmt die verstrichene Zeit weiter zu.
Stoppbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen ein SLA beendet wird. Wenn alle diese Bedingungen erfüllt sind, wird das Aufgaben-SLA abgeschlossen, unabhängig davon, ob es verletzt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reset-Bedingung	Bestimmt, ob die vorhandene Aufgabe beim Zurücksetzen des Aufgaben-SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird. Definiert die Bedingungen, unter denen das aktuelle SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird und ein neues SLA angefügt wird. Die Startbedingung muss erfüllt sein, damit ein neues SLA angefügt wird. Die Reset-Bedingung hilft auch, SLAs zu konfigurieren, wenn sich der Wert eines bestimmten Felds im Aufgabendatensatz ändert, sich in einen oder von einem bestimmten Wert ändert. Der Wert des Felds **Standort** im Aufgabendatensatz lautet beispielsweise 101 Broadway East, Seattle, WA. Wenn Sie die SLA-Reset-Bedingung als **Standort ändert sich von** 101 Broadway East, Seattle, WA festlegen, wird bei einer Änderung des Werts des Felds **Standort** das SLA des Aufgabendatensatzes zurückgesetzt.
Felder, die durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt werden können	
Bedingungstyp	Wählen Sie den Bedingungstyp aus, um zu bestimmen, wann ein SLA angehängt, angehalten, abgeschlossen oder zurückgesetzt wird.

Konfigurieren Sie das retroaktive Starten und Pausieren von SLAs

Sie können den retroaktiven Start verwenden, um Zeitinformationen für ein SLA beizubehalten, wenn sich ein Aufgabendatensatz ändert. Eine retroaktive Pause verhindert sofortige Verletzungen und Benachrichtigungen, wenn der retroaktive Start für SLA-Definitionen aktiviert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn sich ein Aufgabendatensatz ändert, wird in der Regel ein neues SLA mit einer neuen Reihe von Zeitinformationen angehängt. Dies ist nützlich, wenn Sie einen Incident einer anderen Gruppe erneut zuweisen und einen neuen SLA-Datensatz mit neuen Zeitinformationen anfügen möchten.

In bestimmten Situationen möchten Sie möglicherweise jedoch Zeitinformationen für die Aufgabe beibehalten. Beispiel: Ein Incident wird mit einer Priorität von **3 - Moderat** ausgelöst und die Priorität ändert sich nach 3 Stunden in **1 - Kritisch**. Zu diesem Zeitpunkt wird dem Incident ein SLA der Priorität 1 beigefügt. Sie können den retroaktiven Start verwenden, um sicherzustellen, dass diese SLA-Zeit rückwirkend so angepasst wird, dass ab dem Zeitpunkt der Erstellung des Incidents und nicht ab dem Zeitpunkt der Änderung der Priorität des Incidents gezählt wird. Dies ist der tatsächliche Zeitpunkt, an dem Sie der Benutzer kontaktiert hat.

Sie können die Eigenschaft der retroaktiven Pause verwenden, um Pausenzeiten auf das neue SLA anzuwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Öffnen Sie den relevanten SLA-Definitionsdatensatz.
3. Aktivieren Sie im Abschnitt **Startbedingung** die Checkbox **Retroaktiver Start**.
4. Wählen Sie bei **Start festlegen auf** das Ereignis aus, an dem das SLA gestartet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Option legt die Startzeit fest, die für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz verwendet wird, der aus dieser SLA-Definition erstellt wurde.

Sie können z. B. **Geöffnet** auswählen, um das SLA ab dem Zeitpunkt zu starten, an dem das Aufgabenformular zum Erstellen des Datensatzes zum ersten Mal geöffnet wurde. Dies entspricht genau der Zeit, zu welcher der Endbenutzer mit dem Service Desk in Kontakt tritt. Alternativ können Sie **Erstellt** auswählen, um das SLA ab dem Zeitpunkt zu starten, an dem das Aufgabenformular zum ersten Mal gespeichert wurde.

5. Aktivieren Sie die Checkbox „Retroaktive Pause“, um die Eigenschaft **Retroaktive Pause** zu aktivieren. Wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren, wird sichergestellt, dass der neue SLA-Datensatz für Aufgaben eine Pausenzeit erhält, die in der Zeit zwischen der rückwirkenden Startzeit und jetzt angesammelt worden wäre. Diese Pausenzeit erhöht die Zeit der Verletzung um die entsprechende Zeit.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn der retroaktive Start aktiviert ist, kann dies dazu führen, dass Aufgaben-SLAs verletzt werden, sobald sie angehängt werden, wodurch mehrere Benachrichtigungen ausgelöst werden. Um zu verhindern, dass der Workflow für diese verletzten SLAs verarbeitet wird, legen Sie die Eigenschaft `com.snc.sla.workflow.run_for_breached` auf „false“ fest.

Konfigurieren Sie den SLA-Timer

Konfigurieren Sie den SLA-Timer, um zu bestimmen, welche Aufgaben-SLA als Teil der Timer-Komponente angezeigt werden muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle einer Aufgabe angehängten Service Level Agreements (SLAs), z. B. Incidents, Probleme oder Changes, sind gleich wichtig. In verschiedenen Szenarien und Benutzeroberflächen möchten Sie jedoch möglicherweise eine Hierarchie bevorzugter SLAs konfigurieren. Nach der Konfiguration der Hierarchie können Sie aus der Liste die wichtigste oder bevorzugte SLA bestimmen, die angezeigt werden kann.

Die Anwendung `slm-timer-config-api` bietet die Möglichkeit, eine bevorzugte SLA für eine bestimmte Aufgabe über eine dynamische Konfiguration festzulegen, z. B. **Erste SLA kurz vor Verstoß**, oder deklarativ über eine hierarchische Zuordnung der ersten abzugleichenden SLA-Definitionen.

Die SLA-Timer-Konfiguration stellt die folgenden Demodaten bereit, die auch als Beispiel für die Anpassung dienen.

Do not show SLA timer (SLA-Timer nicht anzeigen)

Verwenden Sie diese Konfiguration, wenn Sie die Timer-Komponente nicht anzeigen möchten.

Show SLA that will breach first (SLA anzeigen, gegen die zuerst verstoßen wird)

Verwenden Sie diese Konfiguration, um die Aufgaben-SLA zu bestimmen, gegen die als erstes verstoßen wird.

Incident Response and Resolution Team (Incident-Reaktions- und Lösungsteam)

Verwenden Sie diese Konfiguration, wenn Sie eine Aufgaben-SLA anzeigen möchten, die einer bestimmten SLA-Definition in der Timer-Komponente entspricht. Diese Konfiguration erstellt eine Hierarchie von SLA-Definitionen, die angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung **SLA-Timer-Konfiguration** enthält nur Demodaten. Es wird stets empfohlen, eigene Konfigurationsdatensätze zu erstellen. Sie können die Demodaten als Leitfaden verwenden, um sicherzustellen, dass der bevorzugte Aufgaben-SLA-Datensatz für eine bestimmte Aufgabe angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **Administration** > **SLA-Timer-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder der Formulare aus.

Name	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen der SLA-Timer-Konfiguration ein.
SLA-Timerquelle	Wählen Sie eine der folgenden Optionen: **Keine** Wenn der Timer nicht angezeigt werden soll. **Erster Verstoß** Wenn Sie die Aufgaben-SLA mit der frühesten Verstoßzeit anzeigen möchten. **Hinweis:** Wenn eine Aufgaben-SLA mit der frühesten Verstoßzeit angehalten ist, außerhalb des Zeitplans liegt oder abgeschlossen ist, wird die nächste Aufgaben-SLA angezeigt. **Zuordnung von Aufgabe zu SLA** Wenn Sie eine eigene Anzeigehierarchie von Aufgaben-SLAs erstellen möchten. Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie die SLA-Definitionszuordnungen definieren, um sicherzustellen, dass immer eine bevorzugte SLA-Definition vorhanden ist.
Erledigte anzeigen	Legen Sie fest, ob Sie die bevorzugte Aufgaben-SLA anzeigen möchten, die die Verstoß-Phase enthält. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird sie bei Abschluss nicht zur nächsten SLA-Priorität verschoben.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Öffnen Sie die von Ihnen erstellte SLA-Konfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wenn die **Quelle** des SLA-Timers auf Zuordnung von Aufgabe zu SLA festgelegt ist, müssen Sie die Zuordnungen konfigurieren.
7. Zum Konfigurieren der Zuordnung von Aufgabe zu SLA klicken Sie in der zugehörigen Liste **SLA-Timer-Konfigurationszuordnungen** auf **Neu**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Beschreibung
SLA-Timer-Konfiguration	Wählen Sie die Timer-Konfiguration aus der Suchliste aus. Bei Erstellung aus einer zugehörigen Liste wird die Timer-Konfiguration automatisch mit dem übergeordneten Datensatz gefüllt.
Reihenfolge	Die hierarchische Reihenfolge der Aufgaben-SLA. Dieser Wert ist bereits gefüllt. Sie können ihn jedoch an Ihre Anforderungen anpassen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, zu der die Aufgabe gehört, z. B. „Incident“, „Problem“ oder „Change“. Diese wird als Referenzqualifizierer in der SLA-Definition verwendet.
SLA-Definition	Wählen Sie die SLA-Definition aus, die für die Tabelle verfügbar ist.

Hinweis:
Wenn es sich um eine identische Zuordnung für den **Auftrag** oder die **SLA-Definition** in der ausgewählten Tabelle handelt, wird die Konfiguration mithilfe von Geschäftsregeln verhindert. Diese Überprüfung stellt sicher, dass auf jeder Ebene in der Hierarchie immer nur eine bevorzugte SLA-Definition vorhanden ist.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Trouble?

Wenn der SLA-Timer-Konfigurations-API keine sys_id für die Konfiguration bereitgestellt wird, lautet das Standardverhalten:

- **SLA-Timer-Quelle**: Erster Verstoß
- **Abbruch anzeigen**: true
- **Erledigte anzeigen**: true

Es wird jedoch empfohlen, der Anwendung keine Konfigurations-sys_id bereitzustellen. Richten Sie eine eigene Konfiguration ein, auch wenn sie mit dem Standardverhalten identisch ist.

SLA-Bedingungsregeln erweitern

Sie können benutzerdefinierte SLA-Bedingungsklassen und Bedingungsregeldatensätze erstellen.

Benutzerdefinierte Bedingungsklassen- und Bedingungsregeldatensätze für SLAs ermöglichen es Ihnen, die Logik für einen oder mehrere der Übergänge zu ändern, die an der Aufgaben-SLA-Verarbeitung beteiligt sind. Die benutzerdefinierten Datensätze können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dann global auf die Verarbeitung aller Aufgaben-SLA-Datensätze oder auf einzelne SLA-Definitionen angewendet werden.

Erstellen einer benutzerdefinierten SLA-Bedingungsregel

Sie können benutzerdefinierte SLA-Bedingungsregeln erstellen, um zu bestimmen, ob ein SLA angehängt, unterbrochen, abgeschlossen, erneut angehängt oder abgebrochen werden soll. SLA-Bedingungsklassen enthalten ein Skript zum Definieren der Verarbeitung für eine SLA-Bedingungsregel. Erstellen Sie eine SLA-Bedingungsregel, nachdem die SLA-Bedingungsklasse definiert wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Definieren Sie eine SLA-Bedingungsklasse.
   Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen** und klicken Sie auf **Neu**.

   Geben Sie im Skript in der SLA-Bedingungsklasse Methoden zum Ändern eines oder mehrerer der Standard-SLA-Übergänge an (Anhängen, Unterbrechen, Abschließen, Erneut Anhängen, Abbrechen), und definieren Sie die Bedingungen für die SLA-Verarbeitung. Beispielsweise definiert die *attach*-Methode, wann ein SLA erstellt und an eine Aufgabe angehängt wird. Die Methoden müssen eine Bedingung testen und dabei auf die Bedingungsfelder im SLA-Definitionsformular verweisen.

2. Erstellen Sie eine SLA-Bedingungsregel.
   a. Navigieren zu **Service Level Management** > **SLA-Verarbeitungsregeln** und klicken Sie auf **Neu**.
   b. Benennen Sie die SLA-Bedingungsregel.
   c. Wählen Sie die oben im Referenzfeld **Klassenname** definierte Skripteinbindung aus.

Example: Beispiel für eine SLA-Bedingungsklasse

Wenn Sie beispielsweise die folgende Methode in eine SLA-Bedingungsklasse einbeziehen, wird das SLA angehängt, wenn die Bedingung mit dem Feld start_condition des SLA übereinstimmt:

```
attach: function() {
    return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
  },
```

Folgendes Beispiel zeigt das Format einer Skripteinbindung, die die *SLAConditionBase*-Klasse erweitern und Methoden für jede der SLA-Übergänge bereitstellen würde:

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

  attach: function() {
    // insert script here
  },

  pause: function() {
    // insert script here
  },
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  complete: function() {
    // insert script here
  },

  reattach: function() {
    // insert script here
  },

  cancel: function() {
    // insert script here
  },
});
```

SLA-Bedingungsregeln global aufrufen

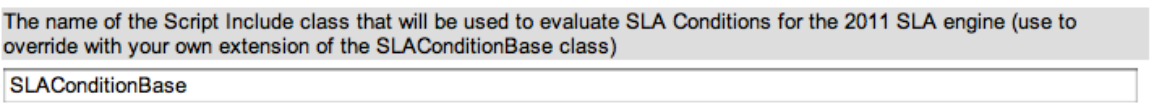
Sie können den Standardsatz von SLA-Bedingungsregeln global ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird `SLAConditionBase` für die SLA-Bedingungsregeln verwendet. Dies kann folgendermaßen geändert werden:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **SLA-Eigenschaften**.
2. Ändern Sie den Wert der `com.snc.sla.default_conditionclass` SLA-Eigenschaft in den Namen der neuen Bedingungsregel:



Hinweis:
Dies ist die Standardbedingungsregel, wenn in einer SLA-Definition keine Bedingungsregel angegeben ist.

Zugehörige Informationen

SLA-Bedingungsregeln

SLA-Bedingungsregeln für eine bestimmte SLA-Definition aufrufen

Sie können die SLA-Bedingungsregeln für eine bestimmte SLA-Definition ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Fällen, in denen ein bestimmtes SLA erfordert, dass bestimmte SLA-Bedingungsregeln verwendet werden sollen, können Sie die Bedingungsregel angeben, die im entsprechenden SLA-Definitionsformular verwendet werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Öffnen Sie einen SLA-Definitionsdatensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Bedingungstyp** zum Formular hinzugefügt wird.
4. Geben Sie die entsprechende SLA-Bedingungsregel im Feld **Bedingungstyp** an.

> **Hinweis:**
> Wenn keine Bedingungsregel definiert ist, wird die globale Standardbedingungsregel verwendet.

Zugehörige Informationen

SLA-Bedingungsregeln

SLA Breakdown-Definitionen erstellen

Sie können einen SLA Breakdown definieren, um detaillierte Aufgabenbesitzinformationen und die Dauer von Aufgaben für alle Aufgaben-SLA-Datensätze zu erfassen, zu speichern und weiterzuleiten, die sich auf eine bestimmte Aufgabe (Incident) beziehen. Die SLA-Aufgliederung ist konfigurierbar, und Sie können sie auf der Grundlage einer bestimmten SLA-Definition konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

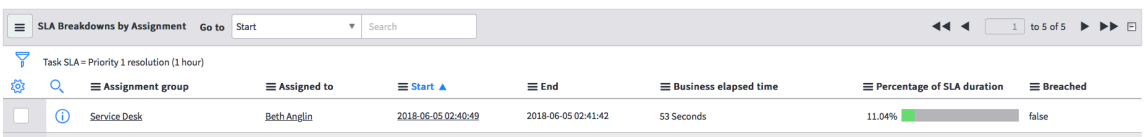
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

SLA-Aufgliederungsdaten umfassen:

- Aufgaben-SLA
- SLA-Definition
- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppe
- Startzeit
- Endzeit
- Geschäftszeiten während dieses Zeitraums
- Gesamt % der zugewiesenen SLA-Dauer
- Ob das Aufgaben-SLA in diesem Zeitraum verletzt wird

> **Hinweis:**
> Die SLA-Aufgliederung erfolgt pro Aufgabentyp. Wenn Sie beispielsweise eine Breakdown-Definition für Incident definiert haben, welche die Aufgliederungstabelle [SLA-Aufgliederung nach Zuordnung] verwendet, können Sie für diesen Aufgabentyp keine weitere Breakdown-Definition definieren.

SLA-Aufgliederung nach Zuweisung



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **Breakdowns** > **Breakdown-Definitionen**, und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA Breakdown-Definitionen

Feld	Beschreibung
Name	Name der SLA-Aufgliederung
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, auf welche die Definition anwendbar ist.
SLA-Aufgliederungstabelle	Tabelle, in der die SLA-Aufgliederungsdaten gespeichert sind. **Hinweis:** Für den Madrid-Release ist nur eine einzelne Aufgliederungstabelle verfügbar: [SLA-Aufgliederung nach Zuweisung].
Aktiv	Checkbox, die aktiviert werden muss, um auszuwählen, ob die SLA Breakdown-Definition aktiv ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die zugehörigen Listen „SLA Breakdown-Definitionsfelder“ und „SLA-Definitionen“ werden angezeigt.
4. Klicken Sie unter der Registerkarte **SLA-Breakdown-Definitionsfelder** auf **Neu**, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Aufgliederungsfeldname	Feld in der Aufgliederungstabelle, das dem Feld zugeordnet ist, das Sie im Quellfeld auswählen.
Quellfeldname	Feld in der Aufgabendatensatztabelle, das dem Aufgliederungsfeld zugeordnet ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Aufgliederungsfeld und das zugehörige Quellfeld werden unter der Registerkarte **SLA Breakdown-Definitionsfeld** angezeigt.
6. Klicken Sie auf der Registerkarte **SLA-Definitionen** auf **Bearbeiten**, um eine oder mehrere SLA-Definitionen mit der Breakdown-Definition zu verknüpfen.
7. Wählen Sie im Slushbucket unter „Sammlung“ „SLA-Definitionen für SLA Breakdown-Definitionen“ aus.
   Die Aufgliederung wird auf diesen Aufgabensatz angewendet.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die ausgewählten SLA-Definitionen werden angezeigt.

Arbeiten mit Service-Level-Management

Verwenden Sie die Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA), um einen bestimmten Zeitraum zu definieren, innerhalb dessen eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erreichen muss, um sicherzustellen, dass Incidents gemäß den für Kunden festgelegten Erwartungen geschlossen oder gelöst werden.

SLA-Berechnung

SLAs werden anhand einer Business Rule und regelmäßiger Aufgaben, die im Hintergrund ausgeführt werden, berechnet und bewertet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Mechanismen, die den SLA-Workflow und die SLA-Automatisierung steuern, sind voneinander unabhängig. Möglicherweise müssen Sie E-Mail-Benachrichtigungen aus dem SLA-Workflow senden, die den aktuell verstrichenen Prozentsatz des SLA anzeigen. Dies funktioniert jedoch nicht, da der Prozentsatz in einer Benachrichtigung nur den zuletzt berechneten Wert des Aufgaben-SLA anzeigt. Dies führt zu falschen Werten, die in E-Mails gesendet werden, wenn SLA-berechnete Werte in einer Aufgaben-SLA-E-Mail-Benachrichtigung verwendet werden.

Eine Lösung besteht darin, den verstrichenen Prozentsatz in SLA-Benachrichtigungen anzugeben, indem für jede Prozentstufe andere Benachrichtigungen verwendet werden. Beispielsweise kann eine E-Mail-Benachrichtigung für „75-Prozent-SLA-Warnung“ erstellt und ein spezielles Ereignis zum Auslösen dieser Benachrichtigung verwendet werden. Das Ereignis kann „sla.warning.75“ genannt werden. Eine andere Lösung besteht darin, diese E-Mail-Benachrichtigungen so zu programmieren, dass sie bei einem bestimmten Prozentsatz ausgelöst werden und den mit dieser SLA-Definition verknüpften Workflow so zu konfigurieren, dass nach dem Warten auf einen verstrichenen Prozentsatz eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird.

2011 SLA-Engine asynchron ausführen

Standardmäßig wird in der 2011er SLA-Engine die SLA-Verarbeitung von der Geschäftsregel *Run SLAs* durchgeführt. Diese Business Rule wird synchron ausgeführt und ist die empfohlene Konfiguration.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sla admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die SLA-Verarbeitung wird asynchron ausgeführt. Sie können diese beispielsweise aus Leistungsgründen ausführen, z. B. um Verzögerungen zu vermeiden, wenn ein Benutzer einen neuen Incident-Datensatz speichert. Obwohl das SLA-Modul asynchron läuft, kann es nach dem Aktualisieren einer Aufgabe zu einer kurzen Verzögerung kommen, bis die Aufgaben-SLA-Datensätze verfügbar sind. Aktualisieren Sie das Formular, um die aktualisierten Aufgaben-SLAs anzuzeigen.
Verwenden Sie die synchrone Verarbeitung, um die beste Benutzererfahrung zu erzielen. Der asynchrone Verarbeitungsmodus wird nur bei Leistungsproblemen verwendet.

Hinweis:
In der 2010er Engine führt die Geschäftsregel *Process SLAs* die asynchrone Verarbeitung aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine**.
2. Wählen Sie **Ja** für die Eigenschaft **2011 SLA-Engine asynchron ausführen** (*com.snc.sls.engine.async*) aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

SLA-Zeiten automatisch neu berechnen

Wenn ein Benutzer eine Aufgabe öffnet, werden die SLA-Timing-Informationen für diese Aufgabe standardmäßig nicht automatisch neu berechnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Informationen bei jedem Öffnen der Aufgabe automatisch neu berechnen lassen, um aktuelle Informationen anstelle von Informationen aus dem letzten geplanten Auftrag bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Gehe zu **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine**.
2. Wählen Sie bei der Eigenschaft **SLA Datensätze neu berechnen, wenn Aufgabenformular angezeigt wird** die Checkbox **Ja** aus.

   Hinweis:
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert, da es möglicherweise Auswirkungen auf die Leistung hat, wenn mehrere Benutzer gleichzeitig Aufgaben öffnen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Genaue Zeiten in SLA-Berechnungen verwenden

Wenn Geschäftsprozentsätze für SLA-Berechnungen verwendet werden, werden sie auf zwei Dezimalstellen aufgerundet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Daher können Verstöße auftreten, wenn SLA-Berechnungen auf 100% aufgerundet werden. Sie können SLA-Berechnungen darauf konfigurieren, stattdessen die verbleibende Geschäftszeit oder tatsächliche Zeit zu verwenden.
Beispielsweise wird ein Geschäftsprozentsatz von 99,951% auf 100% aufgerundet, was zu einem Verstoß führt.

Um genauere SLA-Berechnungen zu ermöglichen, aktivieren Sie die SLA-Engine-Eigenschaft für die Verwendung des genauen Werts der verbleibenden Geschäftszeit, wenn ein Zeitplan angegeben ist oder der tatsächlichen verbleibenden Zeit, wenn für das SLA kein Zeitplan angegeben wurde.

Prozedur

1. Gehe zu **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine**.
2. Wählen Sie bei der Eigenschaft **Zeit der Verletzung mit dem Feld „business_time_left“ anstatt mit dem Feld „business_percentage“ berechnen** die Checkbox **Ja** aus.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Servicelevel-Vereinbarung (SLA) reparieren

SLA-Administratoren können SLA-Datensätze reparieren, um sicherzustellen, dass SLA-Timing- und -Zeitdauerinformationen korrekt sind.

Die Reparatur von SLAs ist nützlich, um genaue Zeitinformationen zu ermitteln, wenn Ihr System über SLA-Datensätze verfügt, die falsche Werte enthalten. Beispielsweise müssen Sie SLA-Datensätze möglicherweise reparieren, weil

- Die SLA oder der SLA-Zeitplan für eine aktive Aufgaben-SLA geändert wurde
- Die Bedingungen der SLA für eine noch aktive Aufgaben-SLA geändert wurden
- Eine andere Systemanomalie vorliegt

Die Reparaturfunktion entfernt den SLA-Datensatz, erstellt ihn neu und berechnet ihn von Anfang an neu, einschließlich der Neuerstellung des Workflows. Die Reparatur verwendet den Verlauf der Aufgabe und erstellt ggf. auch neue Aufgaben-SLAs, die zuvor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nicht existierten. Beispielsweise könnte ein neues Aufgaben-SLA erforderlich sein, wenn eine neue SLA-Definition hinzugefügt wurde, seit ein zugehöriger Incident erstellt oder aktualisiert wurde.

Bei der SLA-Reparatur wird nicht der Verlauf der Dot-Walking-Felder verwendet, sondern es wird nur der endgültige Status der Dot-Walking-Felder berücksichtigt. Beispiel: Eine Anhaltebedingung wird auf ein Incident-bezogenes Dot-Walking-Feld als incident.caller_id.location festgelegt, und der Standort wird in Echtzeit auf London festgelegt und später in San Diego geändert. Wenn dann die SLA-Reparatur ausgeführt wird, wird nur der endgültige Standort berücksichtigt. Wenn sich das SLA im Anhaltezustand befindet und der incident.caller_id.location-Standort „San Diego“ lautet, wird die Reparatur sofort angehalten, da der vorherige Standort „London“ nicht berücksichtigt wird.

Der beim erneuten Erstellen der SLAs verwendete Workflow wird durch Systemeigenschaften gesteuert und kann durch Navigieren zu gefunden werden **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA-Reparatur**. Jeder Workflow, der im Reparaturprozess verwendet wird, versucht, bei der Verarbeitung der SLA-Prozent-Timer-Aktivitäten einen Reparaturpfad einzuhalten. Dies kann verwendet werden, um zu vermeiden, dass Aktivitäten, die nicht für die Reparatur benötigt werden, immer wieder ausgeführt werden.

Sie können einzelne SLAs aus dem relevanten Formular oder mehrere SLAs aus relevanten Listen neu berechnen.

Hinweis:
Die SLA-Reparatur ist in SLA-Definitionen nicht verfügbar, da das Ausführen eines Reparaturvorgangs bei einer SLA-Definition sich auf eine große Anzahl von Datensätzen in Ihrem System auswirken kann, was sich erheblich auf die Leistung auswirkt.

Sie können SLA-Reparaturfunktionen auch konfigurieren und verwalten.

SLA-Reparatur konfigurieren

Administratoren können SLA-Reparatureigenschaften festlegen und Reparaturprotokolle anzeigen.

SLA-Reparatur aktivieren oder deaktivieren

Die SLA-Reparaturfunktion ist für alle neu installierten Instanzen aktiviert, auf denen die 2011-Engine ausgeführt wird. Bei aktualisierten Instanzen ist sie jedoch standardmäßig deaktiviert. Wenn diese Option deaktiviert ist, sind keine SLA-Reparaturfunktionen verfügbar, einschließlich aller SLA-Reparaturmodule, SLA-Reparaturprotokolle und UI Actions.

Hinweis:
Reparaturaktionen sind nicht für Instanzen verfügbar, auf denen die 2011-Engine nicht ausgeführt wird. Um SLA-Reparaturen zu aktivieren oder deaktivieren, verwenden Sie die Reparatureigenschaft `com.snc.sla.repair.enabled`. Sie können auch die Nutzung des SLA-Workflows konfigurieren.

Reparaturprotokolle anzeigen

Ein SLA-Reparaturprotokoll wird jedes Mal erstellt, wenn eine Reparaturaktion ausgeführt wird und umfasst Details wie z.B. der Person, die die Reparatur initiiert hat und Start- und Enddatum und -Uhrzeit. Der Protokolldatensatz enthält eine Anzahl von untergeordneten **SLA-Reparaturprotokolleinträgen**. Jeder Reparaturprotokolleintrag hat den Typ **Vor Reparatur** oder **Nach Reparatur**, der die entsprechenden Werte aus jedem reparierten Aufgaben-SLA-Datensatz enthält. Wenn nur ein Eintrag **Vor Reparatur** für ein Aufgaben-SLA vorhanden ist, weist dies darauf hin, dass das SLA gelöscht wurde. Wenn nur ein Eintrag **Nach Reparatur** vorhanden ist, hat die Reparaturfunktion ein Aufgaben-SLA erstellt, das zuvor nicht vorhanden war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren zu **Service Level Management** > **Reparaturprotokolle** So zeigen Sie Reparaturprotokollinformationen an:

- **Aktive Reparaturen**: Zeigt Reparaturen in Bearbeitung an.
- **Meine Reparaturen**: Zeigt von Ihnen ausgeführte Reparaturen an.
- **Alle Reparaturen**: Zeigt alle Reparaturen an.
- **Reparatureinträge**: Zeigt SLA-Reparaturprotokolleinträge für alle ausgeführten Reparaturen an.

SLA aus einem Formular reparieren

Sie können Aufgaben-SLA-Datensätze aus dem Formular Aufgaben oder dem Aufgaben-SLA-Formular eines SLA, das mit einer Aufgabe verbunden ist, reparieren.

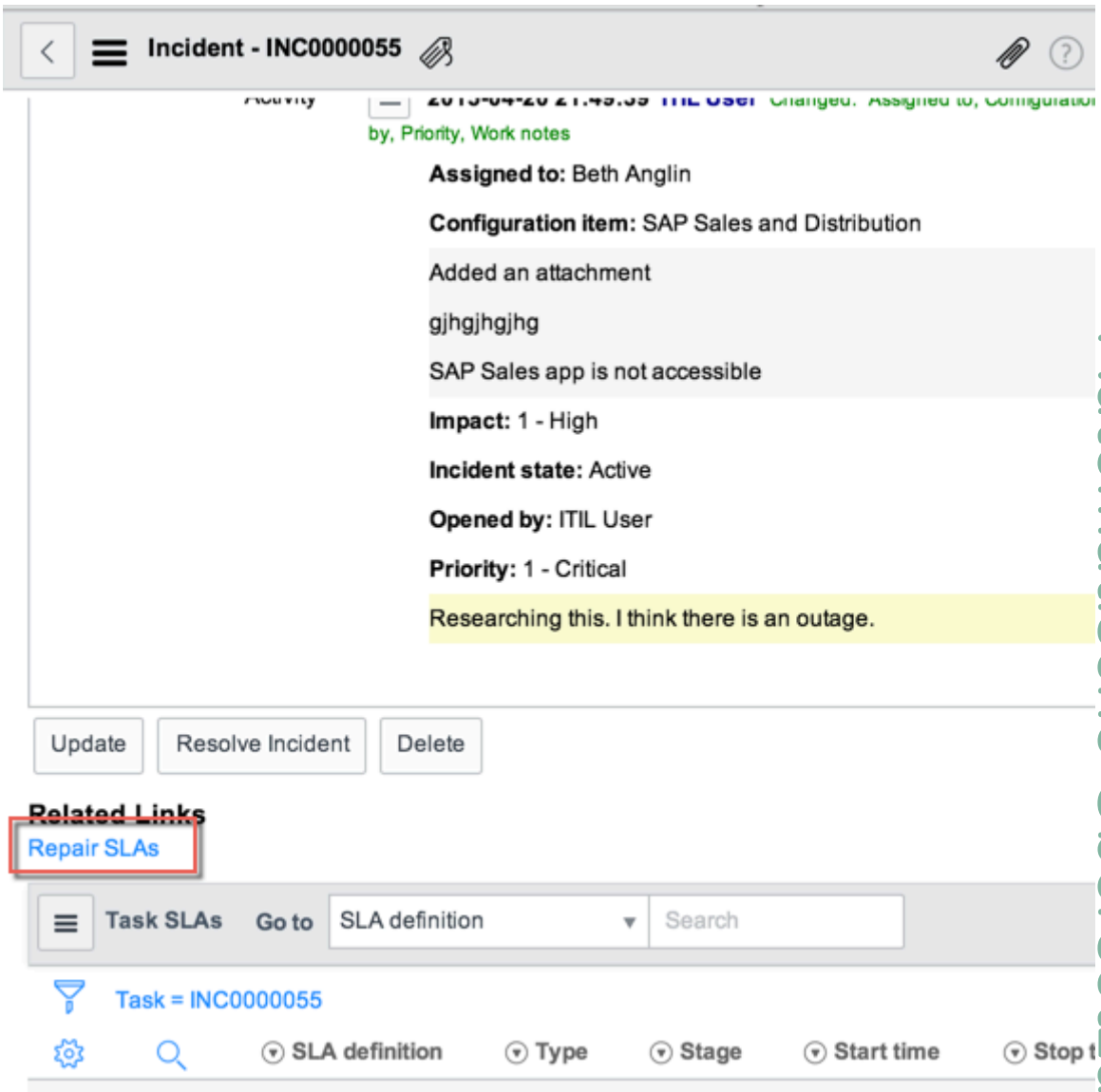
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch mehrere Aufgaben-SLA-Datensätze aus einer Liste reparieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um alle mit einer bestimmten Aufgabe verknüpften SLAs neu zu berechnen, öffnen Sie dieses Formular und wählen Sie den Link **SLAs neu berechnen** aus.



2. Um ein bestimmtes SLA für einen bestimmten Incident-Datensatz zu reparieren, öffnen Sie alternativ den Incident-Datensatz, öffnen Sie den SLA-Datensatz, der diesem Incident zugeordnet ist, und wählen Sie dann die Schaltfläche **Reparatur** in diesem SLA-Formular.
Die ausgewählten SLAs werden repariert. Wenn der Reparaturvorgang abgeschlossen ist, erhält der Benutzer, der die Reparatur eingeleitet hat, eine Standardbenachrichtigung über die Reparaturergebnisse.

Hinweis:
Das Schließen des Fortschrittsdialogfelds beendet den Reparaturvorgang nicht. Sie können zu **Aktive Reparaturen** oder **Meine Reparaturen** wechseln und auf **Fortschritt anzeigen** klicken, um den Fortschrittsdialog erneut anzuzeigen.

SLAs aus einer Liste neu berechnen

Sie können mehrere SLA-Datensätze aus einer Liste von Aufgaben- oder SLA-Datensätzen reparieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können SLA-Datensätze auch aus dem entsprechenden Aufgabenformular oder aus dem SLA-Formular für das mit der Aufgabe verknüpfte SLA reparieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste mit SLA-Datensätzen oder Aufgaben-Datensätzen.
2. Überprüfen Sie die zu reparierenden Datensätze.
3. Wählen Sie die Aktion **SLAs für ausgewählte Liste neu berechnen** aus.
4. Um SLAs für alle Datensätze in dieser Liste neu zu berechnen, wählen Sie alternativ den zugehörigen Link **Für alle gefilterten Definitionen reparieren** aus.
   Die ausgewählten SLAs werden repariert. Wenn der Reparaturvorgang abgeschlossen ist, erhält der Benutzer, der die Reparatur eingeleitet hat, eine Standardbenachrichtigung über die Reparaturergebnisse.

Hinweis:
Das Schließen des Fortschrittsdialogfelds beendet den Reparaturvorgang nicht. Sie können zu **Aktive Reparaturen** oder **Meine Reparaturen** wechseln und auf **Fortschritt anzeigen** klicken, um den Fortschrittsdialog erneut anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Servicelevel-Vereinbarung (SLA) reparieren

SLA-Zeitleiste anzeigen

Sie können eine SLA-Zeitleiste aus einem Aufgaben-SLA-Datensatz oder aus einer SLA-Definition anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, sla_admin, sla_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So zeigen Sie die SLA-Zeitleiste an:

Prozedur

Sie können eine SLA-Definition folgendermaßen öffnen.
Die SLA-Zeitleiste für die ausgewählte Aufgabe oder den ausgewählten Incident wird angezeigt. Es enthält SLA-Berichtsdetails und eine visuelle Darstellung des Fortschritts des Aufgaben-SLA während der Lebensdauer der Aufgabe.

Fügen Sie der Servicelevel-Vereinbarung benutzerdefinierte Business Rules hinzu

Sie können Ihren SLAs benutzerdefinierte Business Rules hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Wählen Sie eine der folgenden Methoden aus, um benutzerdefinierte Business Rules hinzuzufügen.

Option	Bezeichnung
setWorkflow(false) verwenden	Bevor Sie Ihre Aufgabe aktualisieren, fügen Sie im GlideRecord-Objekt für die Aufgabe in der Business Rule, welche die Aufgabe aktualisiert, einen Aufruf von `setWorkflow(false)` hinzu. Dadurch wird verhindert, dass die Business Rules verarbeitet werden. **Hinweis:** Mit setWorkflow(false) wird die Verarbeitung aller Engines deaktiviert, und das Update wird nicht im Überwachungsverlauf der Aufgabe angezeigt. Zum Beispiel ein Skript, das die Zeit der Verletzung in ein benutzerdefiniertes Feld der Aufgabe kopiert. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
sys_trigger (Zeitplan-Aufgabe) erstellen, um die Aufgabe zu aktualisieren	Verwenden Sie in Ihrer benutzerdefinierten Business Rule das Feld **Skript**, um eine regelmäßige Aufgabe zum Aktualisieren der Aufgabe zu generieren. Um sicherzustellen, dass die regelmäßige Aufgabe sofort für die Verarbeitung in die Warteschlange gestellt wird, muss sie vom Typ „Einmal ausführen“ sein, und als nächste Aktionszeit muss „Jetzt“ angegeben sein. **Hinweis:** Die `ScheduleOnce`-Skripteinbindung enthält Funktionen zum Festlegen des Zieldatensatzes und des Zeitpunkts der Ausführung der geplanten Aufgabe. Dadurch können Sie das auszuführende Skript angeben und eine andere Funktion aufrufen, um den entsprechenden Datensatz in der Tabelle `sys_trigger` zu erstellen. Zum Beispiel ein Skript, um eine regelmäßige Aufgabe zu erstellen, welche die Zeit der Verletzung vom Aufgaben-SLA in ein benutzerdefiniertes Feld der Aufgabe kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung

	(function(){
	if
	(current.planned_end_time.changes()) {
	var scheduleJob = new
	ScheduleOnce();
	
	scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord());
	scheduleJob.script =
	
	"current.u_sla_breach_time.setValue('" +
	
	current.getValue('planned_end_time') +
	"');current.update();";
	scheduleJob.schedule();
	}
	)();

Überlegungen zum Hinzufügen benutzerdefinierter Business Rules zur Servicelevel-Vereinbarung

Bevor Sie der Aufgaben-SLA-Tabelle benutzerdefinierte Geschäftsregeln hinzufügen, müssen Sie einige Punkte hinsichtlich der Verarbeitung und Berechnung des Aufgaben-SLA auf der Grundlage der Anforderungen Ihrer Organisation berücksichtigen.

Hinzufügen benutzerdefinierter Felder zur Aufgaben-SLA-Tabelle

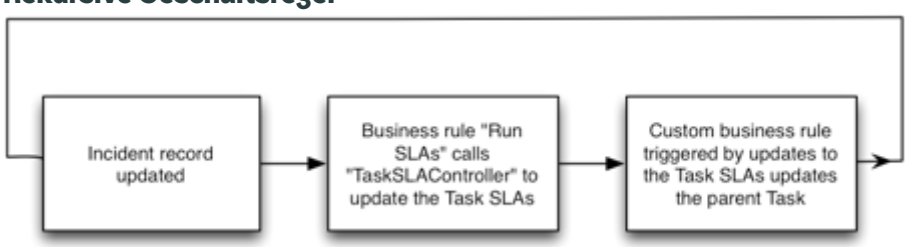
Sie können der Aufgaben-SLA-Tabelle benutzerdefinierte Felder hinzufügen und Business Rules schreiben, um sie aufzufüllen. Dies hat keine Auswirkungen auf die SLA-Engine. Sie müssen jedoch ggf. die Auswirkungen dieser Business Rules auf die Leistung berücksichtigen, da Aufgaben-SLAs häufig während ihres Lebenszyklus aktualisiert werden.

Punkte, die beachtet werden sollten

- Business Rule, welche die übergeordnete Aufgabe direkt aktualisiert, wenn ein SLA aktualisiert wird.

  Vermeiden Sie es, eine Business Rule für die Aufgaben-SLA-Tabelle zu schreiben, welche die übergeordnete Aufgabe direkt aktualisiert. Dies führt zu einer rekursiven Verarbeitung der Business Rules. Dies ist im Diagramm dargestellt.

  Rekursive Geschäftsregel

- Business Rule, welche die Standardfelder in einem Aufgaben-SLA aktualisiert.

  Vermeiden Sie es, eine Business Rule für die Aufgaben-SLA-Tabelle zu schreiben, welche die Standardfelder aktualisiert. Diese Standardfelder werden von der SLA-Engine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwaltet und aktualisiert, und alle an ihnen vorgenommenen Aktualisierungen können zu Folgendem führen.

- Felder werden beim nächsten Berechnen des SLA ignoriert und/oder überschrieben.
- Falsche Berechnungen anderer Werte in der Aufgaben-SLA.

Servicelevel-Vereinbarung (SLA) überwachen

Sie können die Details für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz anzeigen, der für eine Aufgabe erstellt wurde.

Im Aufgaben-SLA-Datensatz können Sie die SLA-Details der Aufgabe anzeigen, z. B. die Stufe, in der sich das SLA der Aufgabe befindet, und ob es verletzt wurde.

Sie können auch das Ziel der zu definierenden Vereinbarung anzeigen: **Keines**, **Antwort** oder **Lösung**.

Das Ziel wird nur für Filter- und Suchvorgänge sowie zur Berichterstellung verwendet.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Außerdem können Sie eine Übersicht über die Zeiten für das Aufgaben-SLA abrufen, etwa die tatsächlich verstrichene Zeit und Geschäftszeit sowie den Prozentsatz, außerdem die verbleibende tatsächliche Zeit und Geschäftszeit in Tagen und Stunden.

SLA-Definition mithilfe der SLA-Zeitleiste verifizieren

Sie können mithilfe der SLA-Zeitleiste überprüfen, ob eine Aufgabe einem definierten SLA ordnungsgemäß zugeordnet ist. Wenn eine Aufgabe mit der SLA-Definition verknüpft ist, zeigt die SLA-Zeitleiste eine grafische Darstellung des Fortschritts des Aufgaben-SLA an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Klicken Sie auf die SLA-Definition, die Sie überprüfen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **SLA-Definition validieren**.
   Die Seite „SLA-Zeitachse“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der SLA-Definitionsauswahl die SLA-Definition aus, für die Sie bestätigen möchten, dass eine entsprechende Aufgabe zugeordnet ist.
5. Wählen Sie in der Aufgaben-Datensatzauswahl die Aufgabe aus, die der SLA-Definition zugeordnet werden muss.
   Wenn die ausgewählte Aufgabe der SLA-Definition zugeordnet ist, zeigt die SLA-Zeitleiste einen grafischen Fortschritt des Aufgaben-SLA an.

Hinweis:

Wenn einer ausgewählten Aufgabe kein Aufgaben-SLA zugeordnet ist, zeigt die SLA-Zeitleiste immer noch die Aktualisierung der Aufgabe an, wenn die Checkbox „Alle Aufgabenaktualisierungen anzeigen“ aktiviert ist. Diese Information kann zum Debuggen des Aufgaben-SLA verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service-Level-Management – Referenz

Referenzabschnitte enthalten zusätzliche Informationen zu den mit Service-Level-Managementinstallierten Komponenten.

Flows für SLA

Verwenden Sie die Flow-Aktionen, um SLA-Benachrichtigungen zu senden, wenn die in der SLA-Definition angegebene Dauer überschritten wird.

Sie können Flows mit Flow Designer erstellen und bearbeiten. Der Standard-Flow, der mit dem Service Level Management-Plugin verfügbar ist, ist **Standard-SLA-Flow**.

Mit dem **Standard-SLA-Flow** werden die Ereignisse erstellt, bei denen Benachrichtigungen gesendet werden. Beispielsweise wird ein Ereignis erstellt, um eine Benachrichtigung an den Benutzer zu senden, dem eine Aufgabe zugewiesen wurde, z. B. ein Incident, wenn das Aufgaben-SLA 50 % der zugewiesenen Zeit erreicht.

Mit dem **SLA-Benachrichtigungs- und Eskalations-Flow** werden die Ereignisse erstellt, bei denen Benachrichtigungen gesendet werden. Wenn eine Aufgabe 50 % der zugewiesenen SLA-Dauer erreicht, wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten gesendet, und der Benutzer wird im Feld **Support durch** im Configuration item aufgeführt. Bei 75 % und 100 % wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten und den Manager des Beauftragten gesendet.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Orlando oder einer späteren Version beginnen.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

SLA-Benachrichtigungen

SLA sendet Benachrichtigungen bei bestimmten im Workflow definierten Ereignissen.

Standardmäßig werden SLA-Benachrichtigungen dreimal gesendet:

1. Das SLA liegt bei 50% der in der SLA-Definition angegebenen Dauer: Die Benachrichtigung wird an den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** gesendet, der im Incident-Formular und im Feld **Support durch** im Configuration Item-Formular angegeben ist.
2. Das SLA liegt bei 75% der in der SLA-Definition angegebenen Dauer: Die Benachrichtigung wird an den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** gesendet, der im Incident-Formular angegeben ist, sowie an den Manager des Benutzers.
3. SLA wird verletzt: Die Benachrichtigung wird an den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** gesendet, der im Incident-Formular angegeben ist, sowie an den Manager des Benutzers.

Zugehörige Informationen

Workflows für SLA

Workflows für SLA

SLA verwendet in der Regel Workflows zum Senden von Benachrichtigungen.

Sie können Workflows mit dem Workflow-Editor erstellen und bearbeiten. Der Standard-Workflow, der mit dem Service Level Management-Plugin verfügbar ist, ist **Standard-SLA-Workflow**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Der **Standard-SLA-Workflow** erstellt die Ereignisse, die Benachrichtigungen senden. Beispielsweise wird ein Ereignis erstellt, um eine Benachrichtigung an den Benutzer zu senden, dem eine Aufgabe zugewiesen wurde, z. B. ein Incident, wenn das Aufgaben-SLA 50 % der zugewiesenen Zeit erreicht.

Der **SLA-Benachrichtigungs- und Eskalations-Workflow** erstellt die Ereignisse, die Benachrichtigungen senden. Wenn eine Aufgabe 50 % der zugewiesenen SLA-Dauer erreicht, wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten gesendet, und der Benutzer wird im Feld **Support durch** im Configuration item aufgeführt. Bei 75 % und 100 % wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten und den Manager des Beauftragten gesendet.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in neuen Instanzen verfügbar, die mit Jakarta oder einer späteren Version beginnen. Das Plugin „Problem-Management Best Practice – Jakarta“ (com.snc.best_practice.problem.jakarta) muss aktiviert sein.

Zugehörige Informationen

Workflow-Editor

SLA-Dauertypen

Sie können einen von zwei Typen für die SLA-Dauer auswählen, um die Zeitspanne zu definieren, in der eine Aufgabe abgeschlossen sein muss, bevor das SLA verletzt wird.

Wenn ein SLA-Zeitplan definiert ist, wird die Dauer auf den Zeitplan abgestimmt. Bei einer benutzerdefinierten Dauer können Sie angeben, wie lange ein SLA ausgeführt werden soll, bevor es als verletzt markiert wird. Die relative Dauer gibt die Dauer an, die relativ zur Startzeit des SLA der Aufgabe ist, und wird mithilfe eines Skripts definiert.

Wenn Sie ein SLA definieren, können Sie entweder eine **benutzerdefinierte Dauer** oder eine **relative Dauer** auswählen.

Benutzerdefinierte Dauer

Gibt eine statische Dauer an, wie beispielsweise **8 Stunden**, sowie einen Businesszeitplan an. Das Feld **Dauer** wird angezeigt, sodass Sie die Dauer in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden festlegen können, nach der das SLA als **verletzt** markiert wird. Die Anzahl der im Feld **Dauer** angegebenen Tage wird in 24-Stunden-Blöcke umgewandelt.

Jedes Mal, wenn Sie eine Dauer festlegen, wird am oberen Rand des Formulars eine Beispielmeldung zu einer Sicherheitsverletzung angezeigt. Diese Informationen helfen Ihnen dabei, zu verstehen, wie das Verstoßdatum berechnet wird. Beispiel: Wenn das aktuelle Datum der 1. Januar 2015 ist, die Uhrzeit 10:30 Uhr ist, die Dauer auf 10 Stunden eingestellt ist und kein Zeitplan ausgewählt wurde, wird die folgende Informationsmeldung angezeigt: An SLA starting now will end breach on 2015-01-01 20:30 (Actual elapsed time: 10 Hours) (Ein jetzt beginnendes SLA endet am 01.01.2015 20:30 Uhr (Tatsächliche verstrichene Zeit: 10 Stunden) mit einem Verstoß).

Relative Dauer

Gibt eine Dauer relativ zur Startzeit des Aufgaben-SLA an und wird mithilfe eines Skripts definiert. Sie können beispielsweise eine relative Dauer wie **Verletzung am Fälligkeitsdatum**, **Ende des nächsten Geschäftstags** oder **Nächster Geschäftstag bis 16.00 Uhr** auswählen. Die verschiedenen Angaben für die relative Dauer werden in der Kernkonfiguration unter Verwendung skriptbasierter Berechnungen der Zeitdauer definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Pausierungsbedingungen sind nicht mit relativen Dauern kompatibel.

Sie können eine relative Dauer in der Service Level Management-Anwendung auf folgende Arten verwenden:

- Geben Sie eine relative Dauer an.
- Nutzungsszenarien für relative Dauer.

Angeben einer relativen Dauer

Um eine relative Dauer anzugeben, wählen Sie eine Option wie **Nächster Geschäftstag bis 16 Uhr** oder **Ende des nächsten Geschäftstags** aus der Liste der verfügbaren relativen Dauertypen im Feld **Typ (Dauer)** aus.

Wenn Sie eine relative Dauer wie **Nächster Geschäftstag bis 16 Uhr** auswählen, wird das Feld **Relative Dauer von Arbeiten** angezeigt. Sie können den Datensatz angeben, für den die relative Dauer berechnet werden soll. Sie können auswählen, ob Sie den **Aufgabendatensatz** oder den **SLA-Datensatz** verwenden möchten, und der von Ihnen ausgewählte Datensatz steht für das Skript für die relative Dauer als **aktuell** zur Verfügung.

Hinweis:
Wenn eine relative Dauer ausgewählt ist, wird die Beispielinformationsmeldung zum Verstoßdatum nicht angezeigt.

Wenn Ihr Aufgabendatensatz ein Feld für Zieldatum und -uhrzeit aufweist, können Sie basierend auf diesem Feld ein SLA mit einer relativen Dauer erstellen.

Relative Dauer – Nutzungsszenarien

Wenn in der SLA-Definition ein Zeitplan ausgewählt ist, wird die SLA-Dauer auf den SLA-Zeitplan abgestimmt. Beispiel: Ein SLA hat eine benutzerdefinierte Dauer von **16 Stunden** mit einem Zeitplan, der **8–5 Wochentage** vorsieht. Wenn die Ausführung dieses SLA für eine Aufgabe um 8:00 Uhr beginnt, tritt ein Verstoß um 16:00 Uhr ein. Die Verletzungszeit wird anhand des Zeitplans berechnet, der die Arbeitszeit als acht Stunden pro Tag von Montag bis Freitag definiert. Die Dauer von 16 Stunden entspricht im Zeitplan also zwei Tagen später.

Die **Verletzung am Fälligkeitsdatum** legt die Uhrzeit der Verletzung des SLA auf das Datum und die Uhrzeit im Feld **Fälligkeitsdatum** der Aufgabe fest, an die das SLA angehängt ist.

Wenn das Feld **Fälligkeitsdatum** leer ist oder in der Vergangenheit liegt, wird die Uhrzeit der Verletzung des SLA der Aufgabe so berechnet, dass sie eine Sekunde vor der Startzeit des Aufgaben-SLA liegt. Wenn das Datum und die Uhrzeit im Feld **Fälligkeitsdatum** außerhalb des Zeitplans für das SLA der Aufgabe liegen, wird die Uhrzeit der Verletzung auf die nächste verfügbare geplante Uhrzeit festgelegt. Wenn die SLA-Definition beispielsweise einen Aufgaben-SLA-Zeitplan für die Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr angibt und der Wert im Feld **FälligkeitsdatumMittwoch, 11. Januar 2017, 20:30 Uhr**lautet, wird die Zeit der Verletzung auf **Donnerstag, 12. Januar 2017, 08:00 Uhr**festgelegt .

Wenn Ihr Aufgabendatensatz ein Zieldatums- und Zielzeitfeld aufweist, können Sie basierend auf diesem Feld ein SLA mit einer relativen Dauer erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitpläne innerhalb eines SLA

Mit Zeitplänen innerhalb eines SLA können Sie die Zeiträume definieren, in denen die SLAs Geschäftszeiten akkumulieren.

Zeitpläne basieren in der Regel auf den Arbeitszeiten der Ressource oder der Abteilungen, deinen eine Aufgabe zugewiesen wurde. Beim Definieren eines SLA können Sie einen Zeitplan auswählen, in dem das SLA Geschäftszeiten akkumuliert. Sie können im SLA-Definitionsformular den Zeitplan angeben, den jedes SLA verwenden muss.

Zeitpläne in SLA-Definitionen

Sie können im Feld **Zeitplanquelle** den Zeitplan angeben, der beim Erstellen neuer Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Optionen angeben:

- **Kein Zeitplan**: Wenn die Option **Kein Zeitplan** ausgewählt ist, verwendet das SLA für Berechnungen einen 24 x 7-Zeitplan.
- **SLA-Definition**: Wenn die Option **SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Dropdown-Liste **Zeitplan** angezeigt.
- **Zeitplan**: Geben Sie die Stunden an, während denen der SLA-Timer ausgeführt wird. Diese Zeitpläne werden in der Kernkonfiguration definiert. Beispielsweise können Sie einen Zeitplan von **8–5 Wochentagen** oder **8–5 Wochentagen ohne Feiertage** auswählen.
- **Aufgabentabellenfeld**: Diese Option wählt ihren Titel aus der Option aus, die zuvor im Feld **Tabelle** im Formular **SLA-Definition** ausgewählt wurde. Wenn beispielsweise **Incident** im Feld **Tabelle** ausgewählt ist, wird diese Option als **Incident-Feld** angezeigt. Wenn die Option **Aufgabentabellenfeld** ausgewählt ist, wird die Dropdown-Liste **Zeitplanquelle** angezeigt.
- **Zeitplanquellenfeld**: Wählen Sie das entsprechende Feld aus der Aufgabe aus, z. B. einen Incident oder ein Problem, das den Zeitplan bereitstellt. Beispiel: Configuration item > Zeitplan.

SLA-Dauer und Zeitpläne

Zeitpläne haben Auswirkungen auf die in einer SLA-Definition angegebene Dauer.

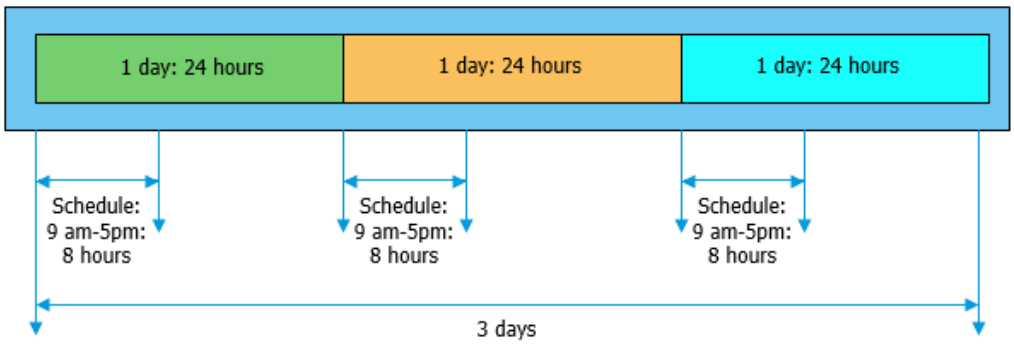
Dieser Einfluss spiegelt sich in den Zeiten wider, die bei der Berechnung eines SLA berücksichtigt werden.

Hinweis:
Wenn für ein SLA kein Zeitplan ausgewählt ist, wird das SLA rund um die Uhr ausgeführt.

Stellen Sie sich ein Szenario vor, bei dem Sie eine Dauer von einem Tag, also 24 Stunden, und einen Zeitplan von 9 bis 17 Uhr, also 8 Stunden, wählen. Die SLA-Berechnung verteilt die 24 Stunden auf drei Arbeitstage mit jeweils 8 Stunden. Ein Team, das an einer Aufgabe arbeitet, der dieses SLA zugeordnet ist, hat also 3 Tage Zeit, um die Aufgabe zu erledigen, bevor das SLA verletzt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitverteilung



Zeitzonen in SLAs

Sie können die geografische Zeitzone angeben, die für die Zeitplanberechnung verwendet wird.

Geben Sie die Zeitzonenquelle an, die beim Erstellen von Aufgaben-SLAs verwendet werden soll. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:

- **Die Zeitzone des Anrufers**: Wenn diese Option ausgewählt ist und der Anrufer keine Zeitzone ausgewählt hat, wird die Systemzeitzone verwendet.
- **Die Zeitzone der SLA-Definition**: Wenn die Option **Die Zeitzone der SLA-Definition** ausgewählt ist, wird die Liste **Zeitzone** angezeigt.

Zeitzone: Geben Sie eine Zeitzone für das SLA an. Die Zeitzone kann die Systemzeitzone oder aktive standardmäßige geografische Zeitzonen sein.

- **Die Zeitzone des CI-Standorts**
- **Die Zeitzone des Aufgabenorts**
- **Die Zeitzone des Standorts des Anrufers**

Hinweis:
Wenn Sie eine andere Zeitzonenquelle als die **Zeitzone der SLA-Definition** auswählen und die aus der Zeitzonenquelle abgeleitete Zeitzone leer ist, wird die Systemzeitzone verwendet.

SLA-Bedingungen

SLA-Bedingungen bestimmen, wann ein Aufgaben-SLA-Datensatz angehängt, angehalten, fortgesetzt, zurückgesetzt, abgebrochen und abgeschlossen wird.

In der SLA-Definition geben Sie bis zu sechs Bedingungen an, die jedes Mal ausgewertet werden, wenn ein Aufgabendatensatz erstellt oder aktualisiert wird. Beispiel: Damit ein SLA einer Aufgabe angehängt werden kann, müssen die Startbedingungen erfüllt sein und die Stoppbedingungen dürfen nicht erfüllt sein.

SLA-Bedingungen funktionieren auf folgende Weise:

- SLA-Bedingungen
- Bewertung von SLA-Bedingungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Bedingungen

Sie können bis zu sechs SLA-Bedingungen festlegen: Starten, Abbrechen, Anhalten, Fortsetzen, Stoppen, Zurücksetzen.

Startbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA angehängt wird.

In der Liste **Abbruchsbedingungen** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA abgebrochen wird.

- Option **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn sich eine oder mehrere der angegebenen Startbedingungen ändern, wird das SLA abgebrochen. Die Option **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt** ist nicht mehr erfüllt ist standardmäßig ausgewählt.
- Option **Abbruchbedingung ist erfüllt**: Die Startbedingung muss nur einmal erfüllt werden, danach wird das SLA nur dann abgebrochen, wenn die Abbruchbedingung erfüllt ist.
- Option **Niemals**: Das SLA wird nie abgebrochen.

Wählen Sie **Retroaktiver Start** aus, um ein Datums- und Uhrzeitfeld aus der Aufgabe auszuwählen, das die Startzeit des Aufgaben-SLA bereitstellt. Wenn Sie die Checkbox **Retroaktiver Start** aktivieren, wird das Feld **Start festlegen auf** angezeigt, das die Felder für Datum und Uhrzeit bietet, die für den Aufgabentyp verfügbar sind, für den diese SLA-Definition gilt. Wenn Sie z. B. **Retroaktiver Start** für eine SLA-Definition mit Priorität 1 auswählen und im Feld **Start festlegen auf Erstellt** auswählen, wird das SLA mit der Startzeit verknüpft, bei der es sich um das Datum und die Uhrzeit aus dem Feld **Erstellt** im Incident handelt.

Abbruchbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA abgebrochen wird. Sie können die Abbruchbedingungen gleichzeitig mit den Startbedingungen angeben.

Pausierungsbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit aussetzt.

In der Liste **Fortsetzungsbedingungen** können Sie die Bedingungen auswählen, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit wieder aufnimmt.

- Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Pausierungsbedingungen nicht mehr erfüllt sind, dann nimmt die verstrichene Zeit weiter zu. Die Option **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt** ist standardmäßig ausgewählt.
- Option **Bedingungen für Fortsetzen sind erfüllt**: Wenn eine oder mehrere der angegebenen Bedingungen für das Fortsetzen erfüllt sind, dann nimmt die verstrichene Zeit weiter zu.

Fortsetzungsbedingung

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA das Erhöhen der verstrichenen Zeit fortsetzt. Sie können die Fortsetzungsbedingungen gleichzeitig mit den Pausierungsbedingungen angeben.

Stoppbedingung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht Ihnen, die Bedingungen zu definieren, unter denen das SLA abgeschlossen wird. Wenn alle angegebenen Stoppbedingungen erfüllt sind, wird das Aufgaben-SLA abgeschlossen, unabhängig davon, ob es verletzt wurde.

Reset-Bedingung

Damit können Sie die Bedingungen definieren, unter denen das aktive SLA abgeschlossen wird und ein neues SLA angefügt wird. Die Startbedingung muss erfüllt sein, damit ein neues SLA angefügt wird.

Die Reset-Bedingung hilft auch, SLAs zu konfigurieren, wenn sich der Wert eines bestimmten Felds im Aufgabendatensatz ändert, sich in einen oder von einem bestimmten Wert im Datensatz ändert. Der Wert des Felds **Standort** im Aufgabendatensatz lautet beispielsweise 101 Broadway East, Seattle, WA. Wenn Sie die SLA-Reset-Bedingung als **Standort ändert sich von** 101 Broadway East, Seattle, WA festlegen, wird bei einer Änderung des Werts des Felds **Standort** das SLA des Aufgabendatensatzes zurückgesetzt.

Bewertung von SLA-Bedingungen

Jede Aufgabe im System wird in der folgenden Reihenfolge bewertet:

- Neue SLAs verarbeiten: Ermitteln Sie, ob ein neuer SLA-Datensatz an eine Aufgabe angehängt werden muss.
- Verarbeiten Sie vorhandene SLA-Datensätze, die an eine Aufgabe angehängt sind.

SLA-Bedingungen werden auf folgende Weise bewertet:

- Anhängen, wenn die Startbedingung erfüllt ist und die Stopp- und Abbruchbedingungen nicht erfüllt sind.
- Abschließen, wenn die Stoppbedingung erfüllt ist.
- Anhalten, wenn die Pausierungsbedingung erfüllt ist.
- Fortsetzen, wenn die Pausierungsbedingung nicht erfüllt ist oder die Fortsetzungsbedingung erfüllt ist.
- Erneut anhängen, wenn sowohl die Reset- als auch die Startbedingungen erfüllt sind.
- Abbrechen, wenn die Startbedingung nicht erfüllt ist oder Abbruchbedingungen erfüllt sind.

Berücksichtigen Sie diese Bewertungsreihenfolge, wenn Sie Bedingungen erstellen. Wenn Ihre Startbedingung beispielsweise eine Teilmenge Ihrer Stoppbedingung ist, ist die Stoppbedingung immer dann erfüllt, wenn die Startbedingung erfüllt ist, und das SLA wird niemals angehängt. Dies umfasst die Verarbeitung neuer SLAs, die gerade erstellt wurden.

Wenn Ihre Pausierungsbedingung eine Teilmenge Ihrer Startbedingung ist, wird das SLA angehängt, befindet sich jedoch dauerhaft im Unterbrechungsstatus. Sobald die Pausierungsbedingung nicht mehr erfüllt ist, wird die entsprechende Startbedingung ebenfalls nicht erfüllt, und der Aufgaben-SLA-Datensatz wird abgebrochen.

Wenn Sie außerdem eine SLA-Definition mit einer Startbedingung und einer Pausierungsbedingung erstellen, die sich gegenseitig ausschließen, wird das SLA niemals angehalten, sondern immer zuerst abgebrochen. Beispiel: Bei einer SLA-Definition, bei der die Startbedingung **Status ist „Neu“ oder „Aktiv“** und die Pausierungsbedingung **Status ist „Warten“** lauten, ist die Startbedingung nicht mehr erfüllt, und das Aufgaben-SLA wird abgebrochen, wenn die Aufgabe auf den Status **Warten** aktualisiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Übergänge

SLA-Datensätze durchlaufen während der Verarbeitung eine Reihe von Übergängen.

Es gibt für ein SLA die folgenden Übergänge:

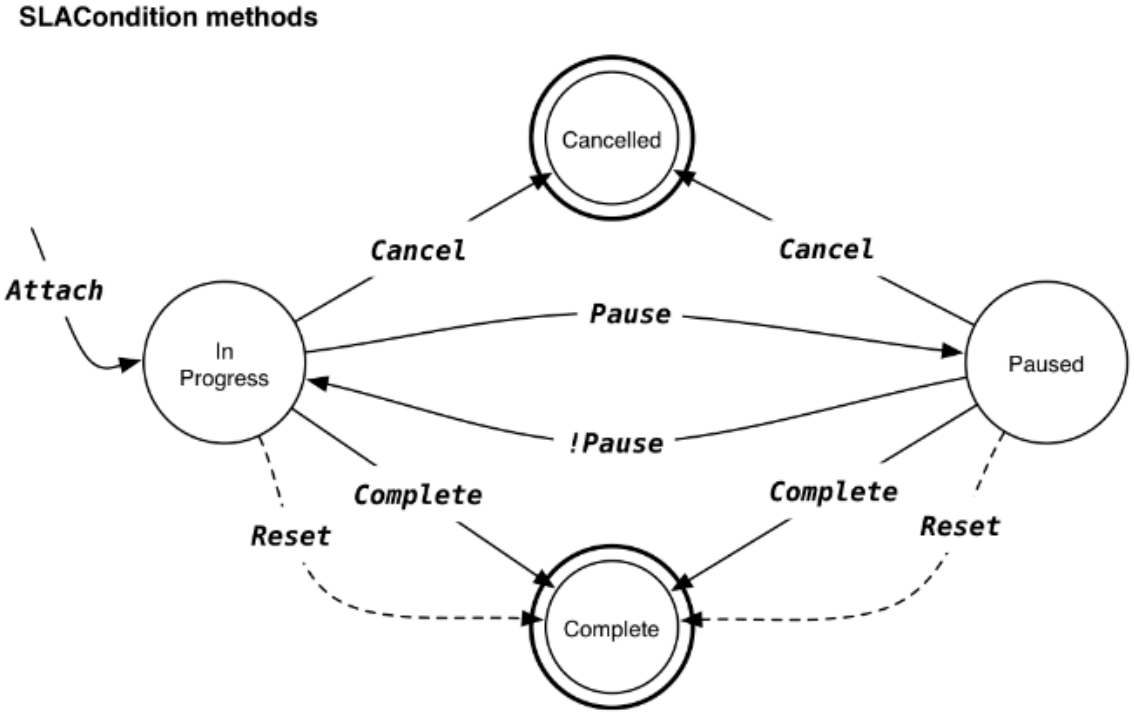
- Anhängen: wenn ein SLA erstellt und an eine Aufgabe gebunden wird
- Anhalten: wenn ein SLA die Zeitverfolgung vorübergehend anhalten soll
- Fortsetzen: wenn ein SLA die Verfolgung verstrichener Zeit fortsetzen soll
- Abschließen: wenn ein SLA als abgeschlossen markiert ist
- Erneut anhängen: wenn ein SLA als abgeschlossen markiert ist und eine neue Kopie erneut angewendet wird
- Abbrechen: wenn ein SLA abgebrochen wird

SLA-Bedingungen bestimmen, welche Aktion für einen Aufgaben-SLA-Datensatz ausgeführt wird.

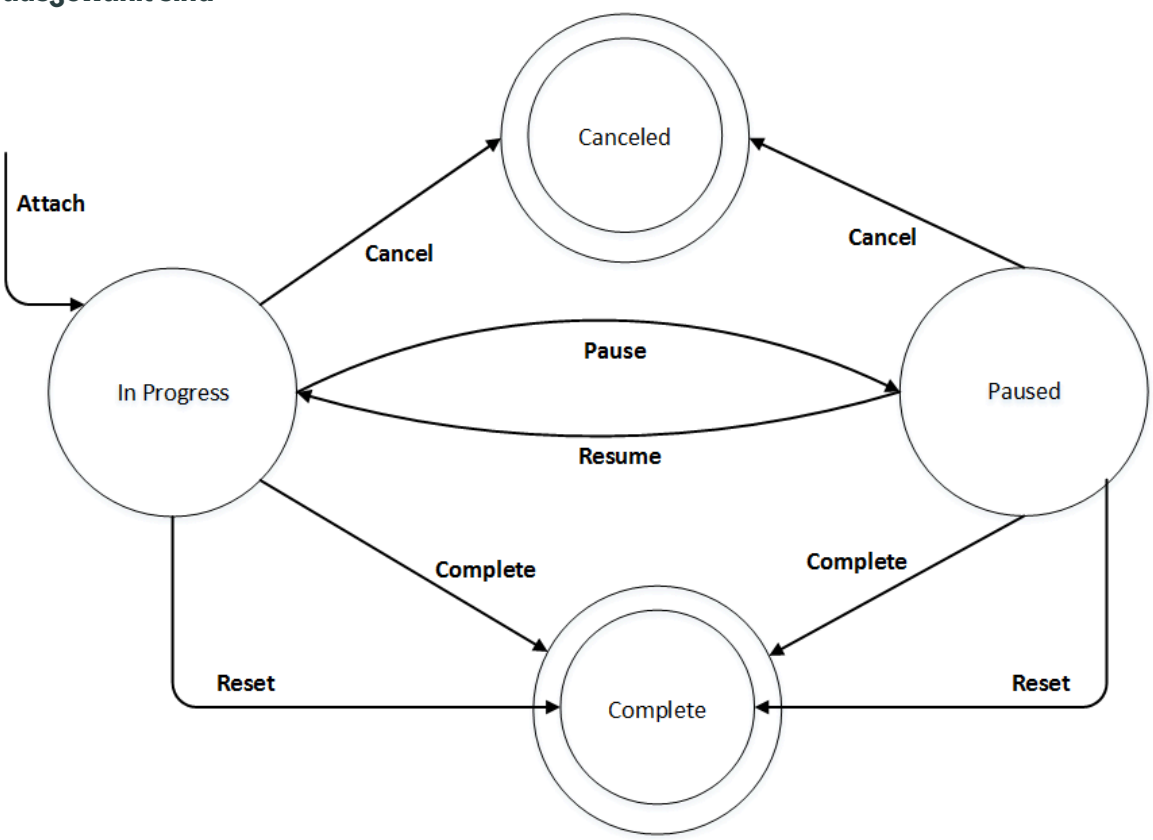
SLA-Bedingung	Resultierende Aktion für den Aufgaben-SLA-Datensatz
Wenn die Startbedingung erfüllt ist und die Stopp- und Abbruchbedingungen nicht erfüllt sind	Anfügen
Wenn die Startbedingung erfüllt ist und **Abbruchbedingungen** auf **Startbedingung ist nicht mehr erfüllt** festgelegt ist	Abbrechen, wenn eine oder mehrere der angegebenen Startbedingungen nicht mehr erfüllt sind.
Wenn die Startbedingung erfüllt ist und **Abbruchbedingungen** auf **Abbruchbedingung ist erfüllt** festgelegt ist	Abbrechen, wenn Abbruchbedingungen erfüllt sind.
Pausierungsbedingung ist erfüllt	Pausierung
Wenn die Pausierungsbedingung erfüllt ist und **Fortsetzungsbedingungen** auf **Pausierungsbedingung ist nicht mehr erfüllt** festgelegt ist	Fortsetzen, wenn eine oder mehrere der angegebenen Pausierungsbedingungen nicht mehr erfüllt sind.
Wenn die Pausierungsbedingung erfüllt ist und **Fortsetzungsbedingungen** auf **Bedingungen für Fortsetzen sind erfüllt** festgelegt ist	Fortsetzen, wenn eine oder mehrere der angegebenen Fortsetzungsbedingungen erfüllt sind.
Starten und zurücksetzen	Erneut anhängen
Stoppen	Abschließen
Abbrechen	Abbrechen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Bedingungsmethoden, wenn die Standardbedingungen für Abbruch und Fortsetzen ausgewählt sind



SLA-Bedingungsmethoden, wenn die Bedingungen für Abbruch und Fortsetzen ausgewählt sind



Jede dieser Bedingungen ist als eine Methode in einer Skripteinbindung definiert, auf die in einem SLA-Bedingungsregel-Datensatz verwiesen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Bedingungsregeln

SLA-Bedingungsregeln steuern, wie die verschiedenen Bedingungen, die Sie in einer SLA-Definition definieren, kombiniert werden, um zu bestimmen, ob ein SLA angehängt, angehalten, abgeschlossen, erneut angefügt oder abgebrochen werden soll.

Die Art und Weise, wie die Bedingungen in einer SLA-Definition interpretiert werden, um Statusübergänge zu steuern, kann mithilfe von SLA-Bedingungsregeln variiert werden. SLA-Bedingungsregeln werden global definiert und können für bestimmte SLA-Definitionen überschrieben werden.

SLAConditionBase ist der Standardsatz von SLA-Bedingungsregeln.

Navigieren zu **Service Level Management** > **Administration** > **SLA-Verarbeitungsregeln** , um eine Liste der SLA-Bedingungsdatensätze anzuzeigen.

SLAConditionBase-Skript

Die *SLAConditionBase*-Skripteinbindung implementiert die Standard-SLA-Übergänge.

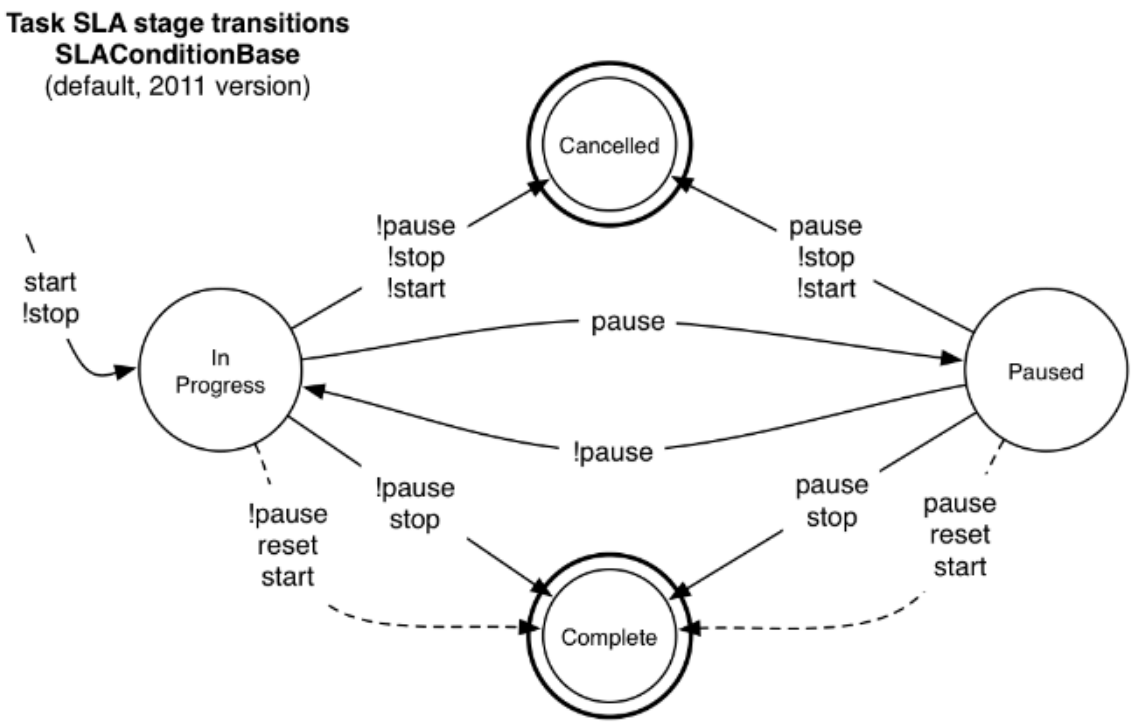
Die S*SLAConditionBase*-Skripteinbindung implementiert die standardmäßige Verarbeitung von SLA-Bedingungen.

Um das Skript anzuzeigen, navigieren Sie zu **Service Level Management** > **Administration** > **SLA-Verarbeitungsregeln**, und klicken Sie dann auf den Eintrag **SLAConditionBase**, um Details anzuzeigen. Der Datensatz im Feld **Klassenname** ist die Skripteinbindung, welche die Verarbeitung der Bedingung definiert.

Hinweis:
Wir empfehlen Ihnen, dieses Skript nicht zu ändern, sondern es als Beispiel für das Erstellen eigener Skripteinbindungen zu verwenden.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Übergänge funktionieren:

SLAConditionBase



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLAConditionSimple-Skript

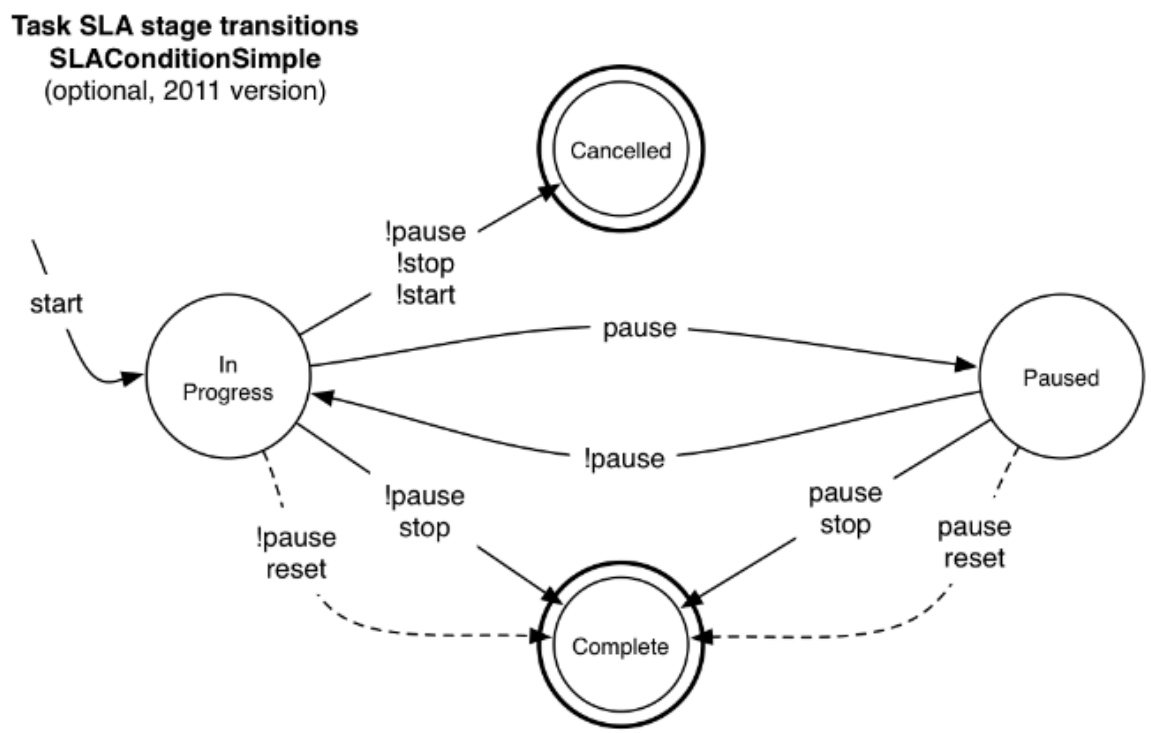
Die *SLAConditionSimple*-Skripteinbindung bietet eine Beispielmodifikation der Standardverarbeitung von SLA-Bedingungen.

Die *SLAConditionSimple*-Skripteinbindung ist eine der standardmäßig bereitgestellten SLA-Bedingungsregeln. Hier sehen Sie ein Beispiel dafür, wie Sie die Bedingungsverarbeitung ändern und erweitern können, indem Sie die SLAConditionBase-Methoden mit einer „einfachen“ Variante überschreiben, die jede Bedingung so interpretiert, dass sie einem bestimmten Übergang entspricht. Damit ein SLA angehängt wird, wird z. B. nur die Startbedingung überprüft. Dies wirkt sich auf Anhängen, erneutes Anhängen und Abbrechen aus.

Um dieses Skript zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Service Level Management** > **Administration** > **SLA-Verarbeitungsregeln**, und klicken Sie dann auf den Eintrag **SLAConditionSimple**, um Details anzuzeigen oder zu ändern. Klicken Sie auf das Feld **Klassenname**, um die Skripteinbindung zu öffnen, welche die Bedingungsverarbeitung definiert.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Übergänge funktionieren:

SLAConditionSimple



Beispiel für Servicelevel-Vereinbarungsprozess

Wenn an der relevanten Aufgabe gearbeitet wird, kann sich die Stufe des SLA entsprechend ändern, abhängig von den Informationen, die für dieses SLA in der relevanten SLA-Definition definiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beispielsweise ein Incident innerhalb der angegebenen Zeit aufgelöst wird, wird die SLA-Stufe normalerweise auf **Abgeschlossen** festgelegt.

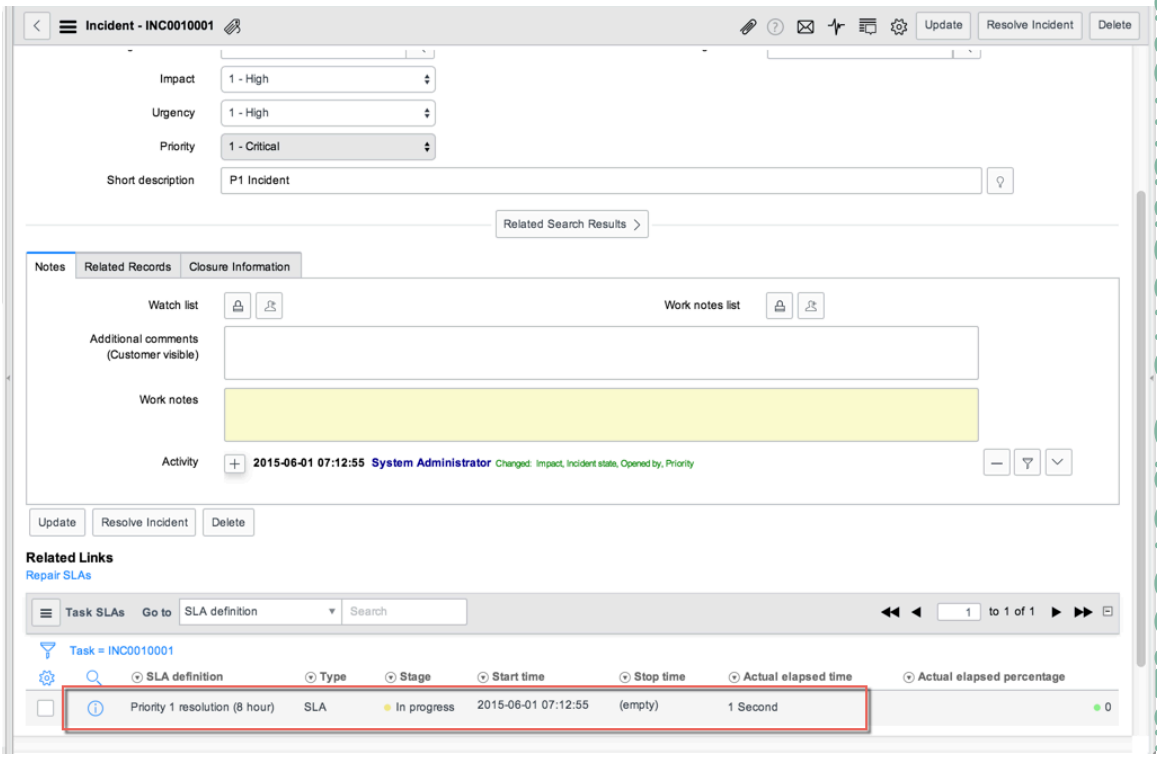
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Incident nicht innerhalb der festgelegten Zeitspanne die erforderliche Bedingung erfüllt, wird der mit diesem Incident verknüpfte Aufgaben-SLA-Datensatz entsprechend als **Verletzt** gekennzeichnet. Wenn beispielsweise ein P1-Incident nicht innerhalb von 8 Stunden aufgelöst wird, wird für das Aufgaben-SLA für diesen Incident **Verletzt** auf **Wahr** festgelegt.

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie ein SLA an einen Incident angehängt und anschließend abgeschlossen werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Neu erstellen:**.
2. Legen Sie sowohl **Auswirkung** als auch **Dringlichkeit** auf **1** fest.
   Diese Einstellung ändert die **Priorität** in **1 - Kritisch**.
3. Speichern Sie das Formular.
   In der verwandten Liste **Aufgaben-SLA** sollte an diesen Incident jetzt ein SLA der Priorität 1 angehängt sein.

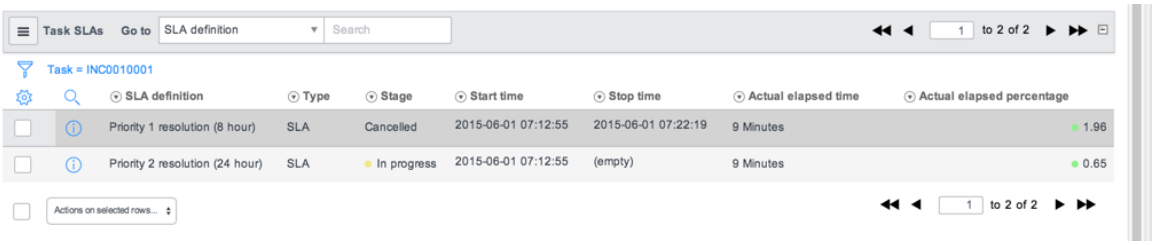


Hinweis:
Der standardmäßige SLA-Definitionsdatensatz mit der **Lösungspriorität 1 (8 Stunden)** wird zum Erstellen und Anfügen dieses Aufgaben-SLA verwendet.

4. Ändern Sie die **Auswirkung** in **2**, wodurch die **Priorität** auf **2 - Hoch** geändert wird, und speichern Sie dann das Formular.
   Das SLA der Priorität 1 wird jetzt aufgrund der Bedingungen in den SLAs als **Abgebrochen** markiert, und ein SLA der Priorität 2 wurde angehängt.

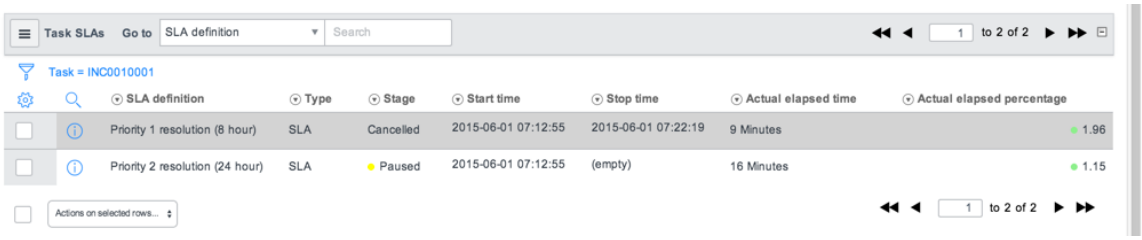
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

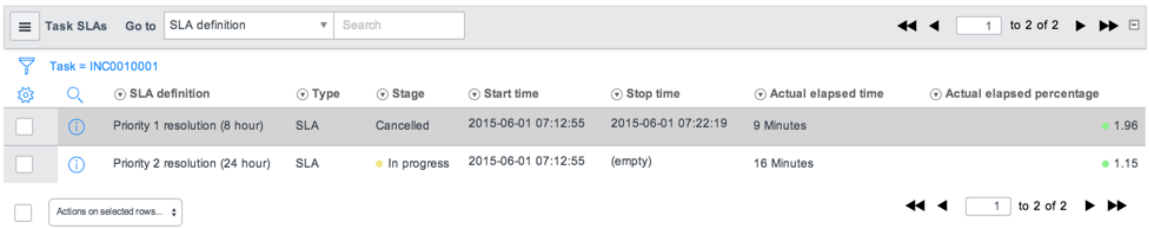


5. Ändern Sie den **Incident-Status** in **Warten auf Benutzerinformationen**, und speichern Sie dann das Formular.
   Warten auf Benutzerinformationen ist eine Pausierungsbedingung für das SLA der Priorität 2, sodass das SLA als **Angehalten** markiert wird.

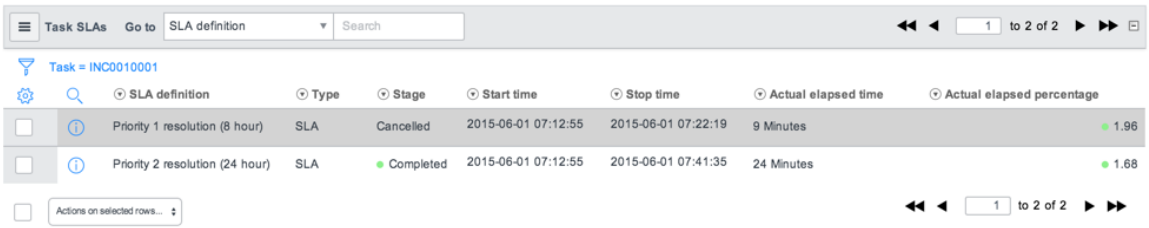
> **Hinweis:**
> Die Unterbrechungsdauer im Aufgaben-SLA wird erst aktualisiert, wenn der Unterbrechungszustand des SLA beendet wurde.



6. Ändern Sie den **Incident-Status** in **Aktiv**, und speichern Sie dann das Formular.
   Da sich der Incident nicht mehr in einer Pausierungsbedingung befindet, wird die Zeitverfolgung fortgesetzt.



7. Geben Sie im Abschnitt **Abschlussinformation** des Incidents einen **Abschlusscode** und **Abschlussnotizen** ein.
8. Ändern Sie den **Incident-Status** in **Gelöst**, und speichern Sie dann das Formular.
   Das SLA wird als **Abgeschlossen** gekennzeichnet.



Regelmäßige Aufgaben für SLA

SLA verfügt über regelmäßige Standardaufgaben, die die Zeitberechnungen für jedes aktive Aufgaben-SLA regelmäßig aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SLA-Update (Verstoß nach 30 Tagen): wird alle 5 Tage wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Tag): wird jede Stunde wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 1 Stunde): wird alle 10 Minuten wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 10 Minuten): wird alle 1 Minute wiederholt
- SLA-Update (Verstoß innerhalb von 30 Tagen): wird jeden Tag wiederholt
- SLA-Update (Verstoß aufgetreten): wird jeden Tag wiederholt

Hinweis:
Standardmäßig berechnet die regelmäßige Aufgabe *`SLA update (already breached)`* bis zu ein Jahr nach dem Verstoß oder bis der Verstoß 1000 % der zugewiesenen Zeit überschritten hat. Sie können diese Eigenschaft für den maximalen tatsächlich verstrichenen Prozentsatz in den Eigenschaften der SLA-Engine festlegen.

Eine regelmäßige Aufgabe wird häufiger ausgeführt, wenn der Aufgaben-SLA näher an einem Verstoß liegt.

Zugehörige Informationen

Ereignisplanung

Regelmäßige Aufgaben erstellen

SLA-Engine-Eigenschaften

SLA-Reparatur-Workflow

Sie können die Workflow-Nutzung für SLA-Reparaturvorgänge konfigurieren.

Workflow-Nutzung

Der SLA-Reparaturworkflow wird verwendet, wenn die SLA-Reparaturfunktion aktiviert ist.

Wenn die SLA-Reparaturfunktion ausgeführt wird und neue SLA-Aufgabendatensätze erstellt werden, folgt der Workflow einem Reparaturpfad durch den Workflow. Der Reparaturpfad basiert auf dem Ergebnis der **SLA-Prozentsatz-Timer**-Aktivitäten. Während der Reparatur wird als Ergebnis dieser Aktivität eine **Reparatur** ausgeführt, wodurch der Workflow einem anderen Pfad folgen kann, um bestimmte Aktionen zu überspringen, z. B. das Generieren von Ereignissen für Benachrichtigungen. Dadurch wird vermieden, dass während des Reparaturprozesses für jedes reparierte SLA doppelte Benachrichtigungen gesendet werden.

Um anzugeben, dass die SLA-Reparaturfunktion den ursprünglichen SLA-Workflow für Reparaturvorgänge verwenden soll, gehen Sie zu **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA-Reparatur** und entfernen Sie die Auswahl aus der Reparatureigenschaft *`com.snc.sla.repair.use_repair_workflow`*.

Hinweis:
Wenn Sie einen nicht standardmäßigen Reparaturworkflow oder einen von Ihnen geänderten Workflow verwenden, sollten Sie diesen Workflow ändern, um sicherzustellen, dass er angemessene Reparaturbedingungen für die Aktivitäten des **SLA-Prozentsatz-Timers** enthält. Wenn ein Aufgaben-SLA repariert wird, werden die Reparaturübergänge für alle Aktivitäten berücksichtigt, die in der Vergangenheit aufgetreten sind. Der Workflow „Standard-SLA-Reparatur“ konfiguriert beispielsweise die Reparaturbedingungen nach Reparaturübergängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows für neue oder aktualisierte Instanzen

Bei neuen Instanzen verwendet die SLA-Reparaturfunktion den Standard-SLA-Workflow, der Reparaturaktivitäten umfasst. Bei Upgrades verwendet die SLA-Reparaturfunktion den Standard-SLA-Reparatur-Workflow, da der Standard-SLA-Workflow nicht aktualisiert wird, wenn er angepasst wurde.

Um den Standard-Workflow zu ändern, den die SLA-Reparaturfunktion verwendet, gehen Sie zu **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA-Reparatur** und legen Sie die Reparatureigenschaft *com.snc.sla.repair.workflow* fest.

SLA-Zeitleiste

Die SLA-Zeitleiste ist eine Funktion der Anwendung Service Level Management. Die Details der SLA-Zeitleiste helfen Ihnen, den SLA-Fortschritt nachzuvollziehen. Die Zeitleiste bietet detaillierte Informationen zu den Aufgabenaktualisierungen, die während des Lebenszyklus einer Aufgaben-SLA Phasenänderungen ausgelöst haben.

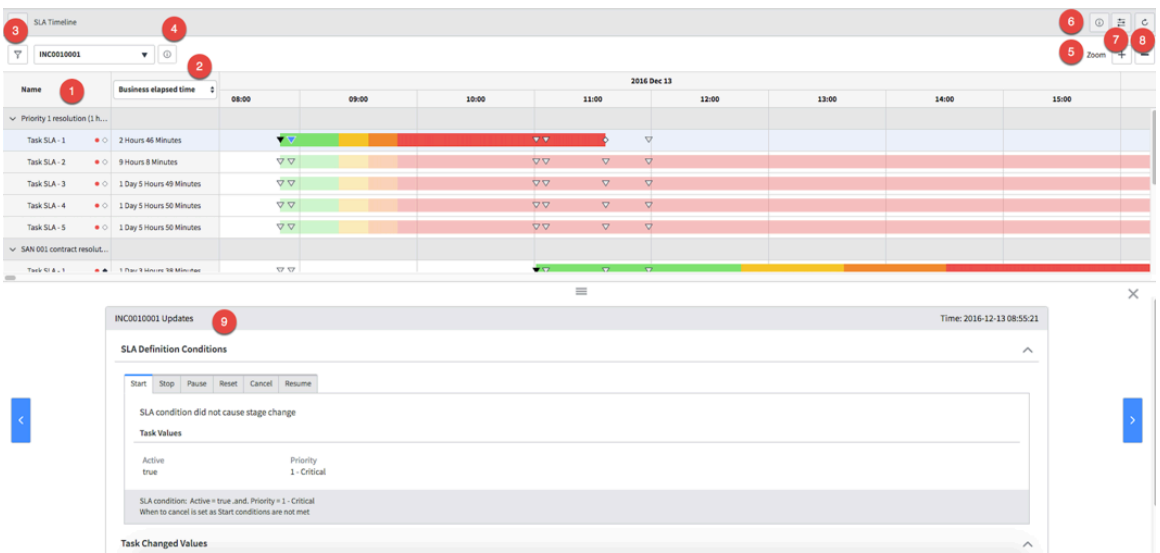
Die Details der SLA-Zeitleiste helfen Ihnen dabei:

- Den Fortschritt von SLAs, OLAs und Underpinning-Verträgen zu betrachten.
- Aktualisierungen von zugehörigen Aufgaben anzuzeigen
- Zu ermitteln, warum eine Aufgabenaktualisierung eine bestimmte Stufe im Aufgaben-SLA ausgelöst hat.
- Einen Aufgaben-SLA und die SLA-Definitionen zu debuggen und zu verifizieren.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur in der SLA Engine 2011-Version verfügbar.

Erforderliche Rolle: itil, sla_admin, sla_manager

SLA-Zeitleiste



Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste

Ebenen	Feld	Beschreibung
1	Name	Gibt den Namen der SLA-Definition an und listet die SLAs der Aufgabe auf, die sich aus der SLA-Definition ergeben. Dieses Feld zeigt zudem, in Form von Symbolen, die letzte bekannte Stufe und

Automatische Übersetzung

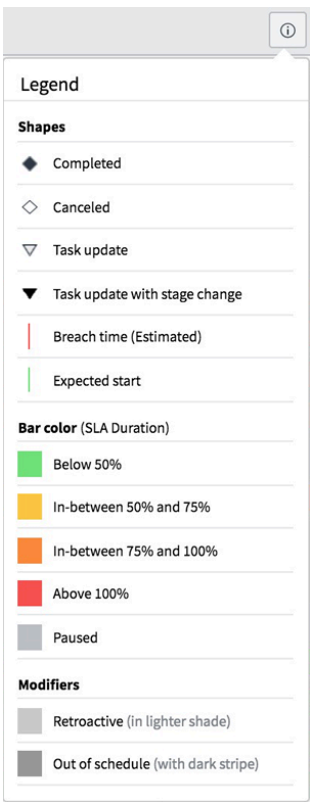
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste (Fortsetzung)

Ebenen	Feld	Beschreibung
		den Abschluss eines etwaigen Stornierungs-Status des Aufgaben-SLA an.
2	Einstellung, um in der Zeitleistenzeile entweder die **verstrichene Geschäftszeit** oder die **verbleibende Geschäftszeit** anzuzeigen	**Verstrichene Geschäftszeit:** Gibt die Geschäftszeit an, die vom Beginn bis zum Ende des SLA verstrichen ist. **Verbleibende Geschäftszeit:** Gibt die verbleibende Geschäftszeit an, bis zu der die SLA-Aufgabe abgeschlossen sein muss. **Hinweis:** Die ausgewählte Option aus der Auswahlliste wird als Benutzereinstellung gespeichert und ist standardmäßig ausgewählt, wenn Sie in Zukunft zur SLA-Zeitleiste navigieren. Unabhängig davon, ob Sie die Systemeigenschaft **Geschäftsfelder auf einer Aufgaben-SLA immer ausfüllen** auf „true“ oder „false“ festlegen, füllt die SLA-Zeitleiste die **Geschäftsfelder für die Darstellung** immer aus.
3		Aktiviert das Filtern der auf der SLA-Zeitleiste angezeigten Daten . Sie können Daten filtern, indem Sie die folgenden Optionen auswählen: • **Nur Verletzte anzeigen**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die verletzten Aufgaben-SLAs angezeigt. Diese Checkbox wird nur angezeigt, wenn die SLA-Engine-Eigenschaft **Kompatibilität mit 2010er SLA-Status „Verletzt“** auf falsch gesetzt ist. • **SLA-Stufe**: Wählen Sie diese Option aus, um die SLA-Datensätze der Aufgabe anzuzeigen, die der letzten Stufe eines bestimmten Aufgaben-SLA entsprechen. **Hinweis:** Wenn die SLA-Engine-Eigenschaft **Kompatibilität mit 2010er SLA-Status „Verletzt“** auf wahr gesetzt ist, erscheint die **Abgeschlossene** Stufe als **Erfüllt** und die Checkbox **Verletzt** unter der SLA-Stufe. • **SLA-Definitionen**: Wählen Sie diese Option aus, um die SLA-Aufgaben-Datensätze für eine bestimmte SLA-Definition anzuzeigen.
4		Ermöglicht das Anzeigen detaillierter Informationen zur Aufgabe, wenn Sie auf das Informationssymbol klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

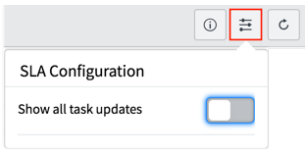
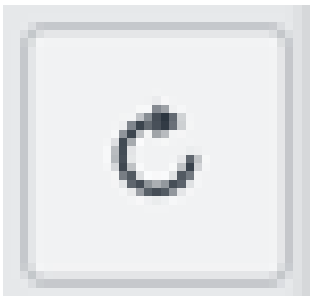
Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste (Fortsetzung)

Ebenen	Feld	Beschreibung
5		Bietet mehrere Zoomstufen zur Steuerung der Zoomauflösung der SLA-Zeitleiste. **Hinweis:** Wenn die Dauer eines Aufgaben-SLA mehr als 1 Jahr beträgt, wird die 5-Minuten-Ansicht aufgrund von Leistungsproblemen und Browserbeschränkungen deaktiviert. Diese Bedingung gilt für alle Browser. Für IE und EDGE: • Die 5-Minuten-Ansicht ist für Aufgaben-SLAs mit einer Gesamtdauer von mehr als 35 Tagen nicht verfügbar. • Die 8-Stunden-Ansicht ist für Aufgaben-SLAs mit einer Dauer von mehr als 10 Monaten nicht verfügbar, und die Standardansicht ist auf 16 Stunden festgelegt. • Die 16-Stunden-Ansicht ist für Aufgaben-SLAs mit einer Dauer von mehr als 21 Monaten nicht verfügbar, und die Standardansicht ist auf 24 Stunden festgelegt.
6		Die Legende enthält die folgenden Kategorien. • **Formen** ◦ **Abgeschlossen**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung, die das Aufgaben-SLA abgeschlossen hat. ◦ **Storniert**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung, die das Aufgaben-SLA abgebrochen hat. ◦ **Aufgaben-Aktualisierung**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung. ◦ **Aufgaben-Aktualisierung mit Stufenänderung**: Symbolisiert eine Aufgabenaktualisierung, die auch zur Änderung der SLA-Stufe führte. ◦ **Zeit der Verletzung (geschätzt)**: Symbolisiert die geschätzte Zeit der Verletzung eines SLA für einen laufenden SLA, der noch nicht verletzt oder angehalten wurde. ◦ **Erwarteter Start**: Symbolisiert die geschätzte Startzeit eines Aufgaben-SLA. Dieses Szenario tritt bei einem rückwirkenden Aufgaben-SLA auf, das in der Zukunft beginnt. • **Balkenfarbe (SLA-Dauer)**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste (Fortsetzung)

Ebenen	Feld	Beschreibung
		○ **Unterhalb von 50%**: Grün steht für eine SLA-Stufe einer Aufgabe, die unter 50% der definierten SLA-Dauer liegt. ○ **Zwischen 50% und 75%**: Gelb steht für eine SLA-Stufe einer Aufgabe zwischen 50% und 75% der definierten SLA-Dauer. ○ **Zwischen 75% und 100%**: Orange repräsentiert eine SLA-Stufe zwischen 75% und 100% der definierten SLA-Dauer. ○ **Über 100%**: Rot steht für eine Aufgaben-SLA-Stufe, nachdem das SLA verletzt wurde. ○ **Pausiert**: Grau stellt eine pausierte Aufgaben-SLA-Stufe dar. • **Modifikatoren** ○ **Rückwirkend (in hellerem Farbton)**: Stellt die Stufen, Aktualisierungen und Verzögerungen dar, die sich in rückwirkender Zeit befinden. ○ **Verzögerung (mit Mittelstreifen)**: Stellt den Zeitraum dar, den sich das Aufgaben-SLA außerhalb der in der SLA-Definition angegebenen Zeit lag.
7		Bietet einen Umschalter zum Ein- und Ausblenden von Aufgaben-Updates, die keine SLA-Stufe verursacht haben. Aufgaben-Updates, die nicht für einen SLA-Stufenwechsel verantwortlich sind, können beim Debuggen von SLA-Definitionsbedingungen helfen.
8		Aktualisiert die Informationen in der SLA-Zeitleiste.
9	Details zum Aufgaben-SLA	Zeigt die Details eines Aufgaben-SLA an, je nachdem, wo Sie auf die Zeitleiste klicken. **Stufendetails**: Wenn Sie in der Aufgaben-SLA-Zeitleiste auf die Aktualisierung klicken, wird der Abschnitt „Stufendetails“ mit den folgenden Informationen angezeigt: • Zusammenfassung der Änderungen oder nützliche Informationen für die ausgewählte Stufe. • Informationen zum Anfang und Ende der Stufe, darunter Start- und Endzeit, aktuell abgelaufene Zeit und Prozent, verbleibende Zeit, Pausendauer. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibung der SLA-Zeitleiste (Fortsetzung)

Ebenen	Feld	Beschreibung
		Stufeninformation zeigt auch jeden Verstoß gegen das SLA an. **Hinweis:** Wenn der SLA-Definition kein Zeitplan angehängt ist, werden Werte für den Geschäftsnutzen ausgeblendet und tatsächliche Werte angezeigt. Wenn der SLA-Definition ein Zeitplan angehängt ist, werden sowohl der Geschäftsnutzen als auch der tatsächliche Wert angezeigt. **Details zur Aufgabenaktualisierung**: Wenn Sie auf die Aufgabenaktualisierung klicken, wird der Abschnitt **Details zur Aufgabenaktualisierung** mit den folgenden Informationen angezeigt: • **SLA-Definitionsbedingungen**: Zeigt die jeweiligen Bedingungen des Aufgaben-SLA und die Werte für die zugehörigen Spalten an diesem Punkt der Aufgabe an. Ein blaues Häkchen wird für die Bedingungen angezeigt, die sich auf den SLA-Stufenwechsel auswirken. • **Zeit**: Zeigt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem ein Update des Aufgaben-SLA stattfindet. Außerdem werden die Delta-Änderungen angezeigt, die in der Aufgabe bei diesem Update aufgetreten sind. **Außerhalb des Zeitplans**: Wenn Sie in der Zeitleiste des Aufgaben-SLA auf den Zeitplan für außerhalb des Plans liegende Aktivitäten klicken, wird der Abschnitt mit Details zu außerhalb der Geschäftsperioden liegenden Aktivitäten mit folgenden Informationen angezeigt: • **Startdatum**: Zeigt das Startdatum des ausgewählten Aufgaben-SLA an. • **Enddatum**: Zeigt das Enddatum des ausgewählten Aufgaben-SLA an. • **Dauer**: Zeigt die Dauer der aktuellen Verzögerungs-Auswahl an. • **Verzögerungs-Gesamtdauer**: Zeigt die Verzögerungs-Gesamtstunden bis zum Ende der aktuellen Auswahl an. **Hinweis:** Klicken Sie auf ‹ (Linkes Karussell in SLA-Zeitleiste) und › (Rechtes Karussell in SLA-Zeitleiste), um zur linken und rechten Aufgabenaktualisierung im Detailabschnitt zu navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die SLA-Zeitleiste empfängt Informationen zur Aufgabe aus dem Auditverlauf und verweist auf die aktuelle SLA-Definition, um Daten für die SLA-Zeitleiste abzurufen. Die SLA-Zeitleiste zeigt Aufgaben-SLA-Informationen so an, als ob die SLA-Reparatur bereits ausgeführt wird, unabhängig davon, ob sie ausgeführt werden oder nicht.

Zugehörige Informationen

SLA-Zeitleiste verwenden, um Geschäftsplan zu bestimmen

SLA-Zeitleiste verwenden, um SLA-Stufenänderungen verstehen

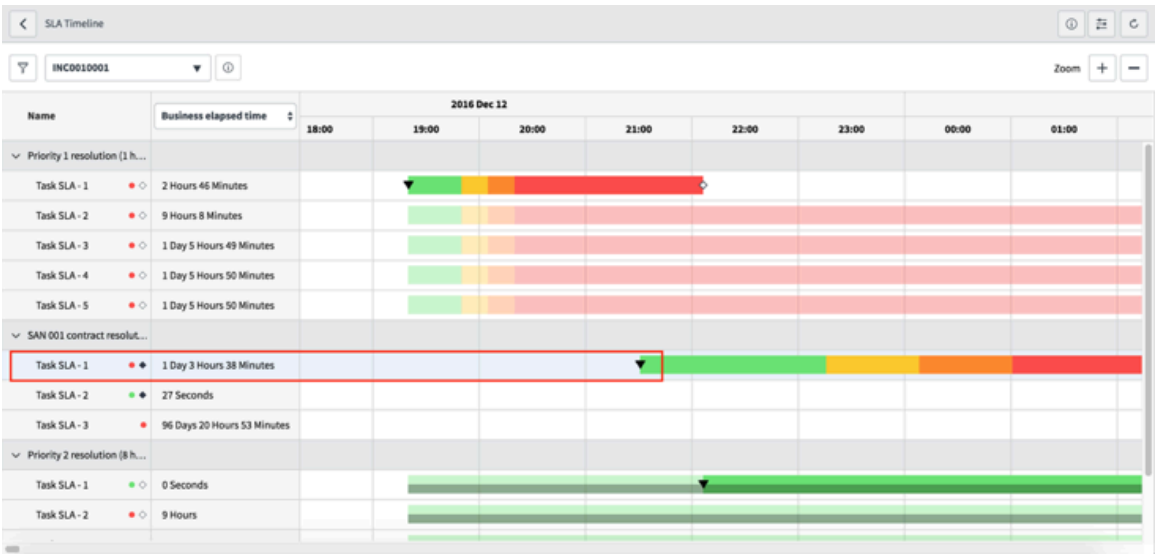
SLA-Zeitleiste zur Validierung einer neuen SLA-Definition verwenden

Verstehen, warum ein SLA nicht wie erwartet ausgelöst wurde

Verstehen, warum ein SLA nicht wie erwartet ausgelöst wurde

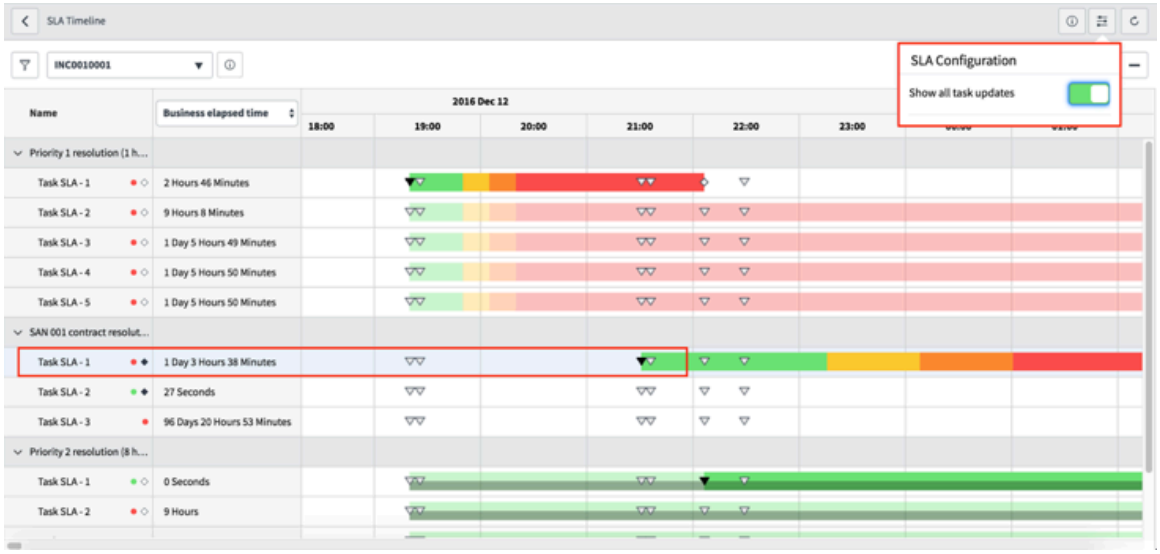
Beschreibt die Bedingungen, unter denen ein SLA möglicherweise nicht wie erwartet ausgelöst wird.

Wenn wir beispielsweise „Aufgabe SLA -1“ betrachten (auf dem Screenshot hervorgehoben), könnte ein SLA-Manager erwarten, dass dieses SLA früher ausgelöst wird.

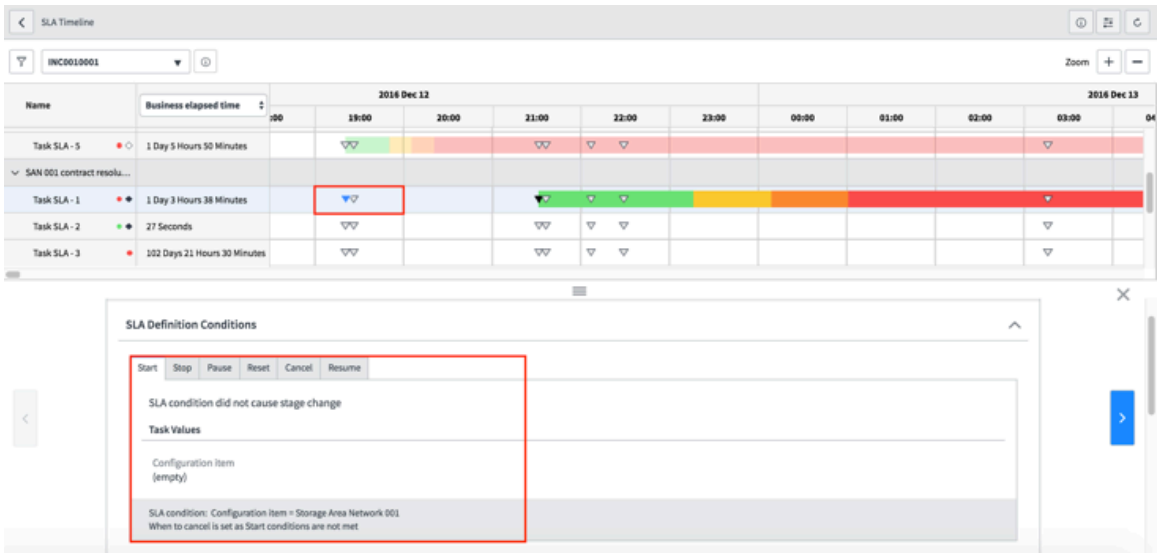


Zur Behebung dieser Unstimmigkeiten kann der SLA-Manager im Menü „Einstellungen“ oben rechts in der SLA-Zeitleiste die Option **Alle Aufgabenupdates anzeigen** aktivieren. Die SLA-Zeitleiste zeigt Aufgabenaktualisierungen ohne SLA-Stufenwechsel als weißes Dreieck an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



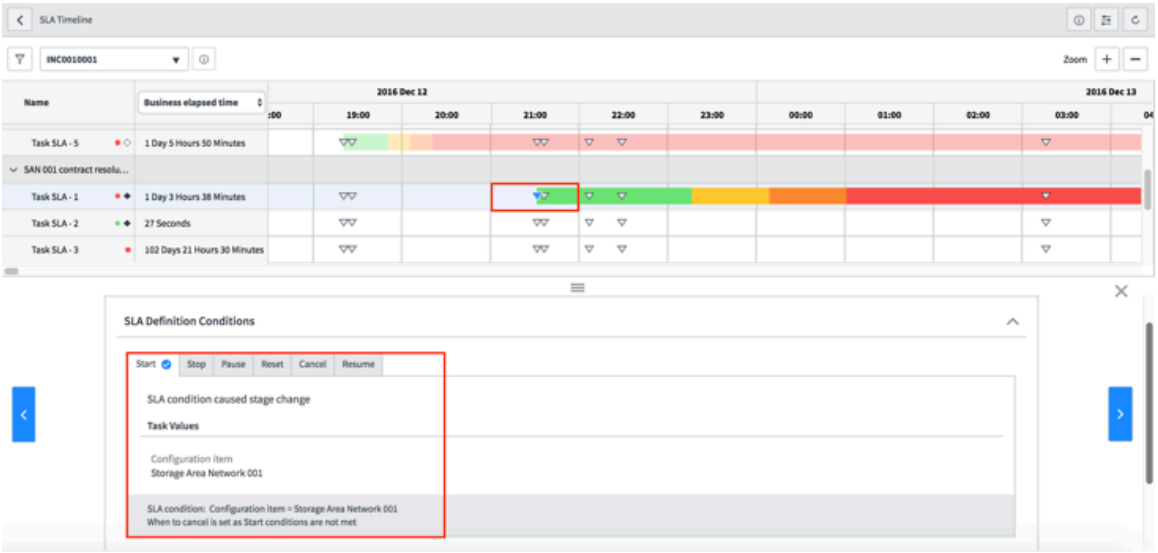
Wenn Sie auf die ersten oder zweiten Aufgabenaktualisierungen klicken, die keine Stundenänderung verursacht haben, werden im Detailabschnitt die SLA-Startbedingungen und die Aufgabenwerte angezeigt, die zum Auslösen der Startbedingung erforderlich sind. In diesem Fall ist das Feld Configuration Item nicht ausgefüllt und die SLA-Definitionsbedingungen sind so definiert, dass sie ausgelöst werden, wenn das Configuration Item als CI SAN 001 definiert ist.



Beim Überprüfen der Details für die Aufgabenaktualisierung, die die SLA-Startbedingung ausgelöst hat, können Sie feststellen, dass das Configuration Item auf Storage Area Network 001 festgelegt ist und dies mit der Startbedingung für die SLA-Definition übereinstimmt.

Alle Aufgabenaktualisierungen anzeigen ist ein leistungsstarkes Tool, mit dem SLA-Manager nachvollziehen können, warum sich ein SLA möglicherweise nicht wie erwartet verhalten hat.

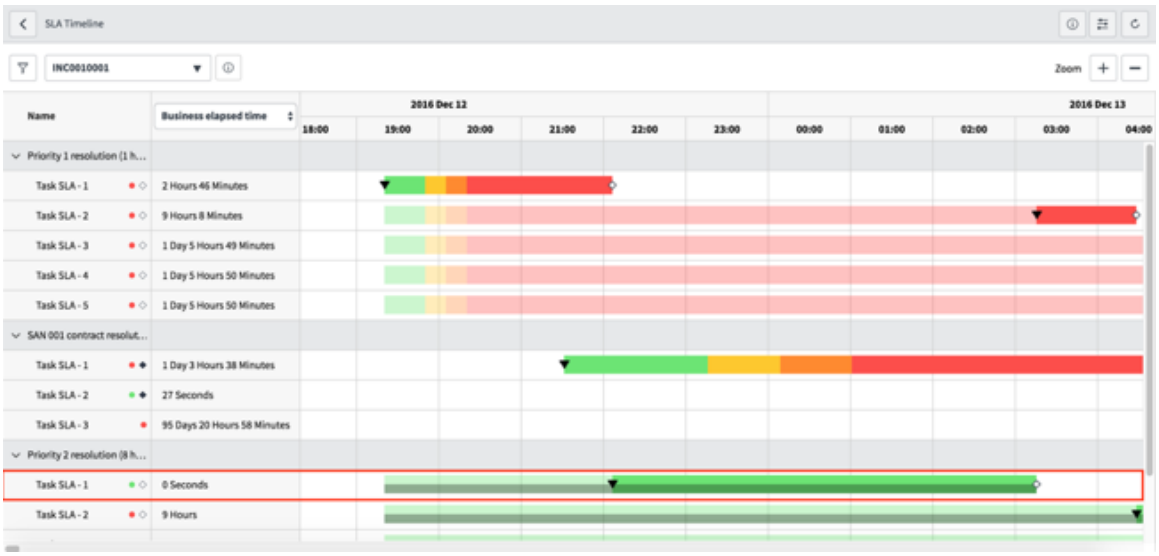
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



SLA-Zeitleiste verwenden, um Geschäftsplan zu bestimmen

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie mithilfe der SLA-Zeitleiste die Geschäftszeitpläne und die prozentuale Geschäftszeit in Bezug auf einen Aufgaben-SLA ermittelt werden.

SLA-Zeitleiste

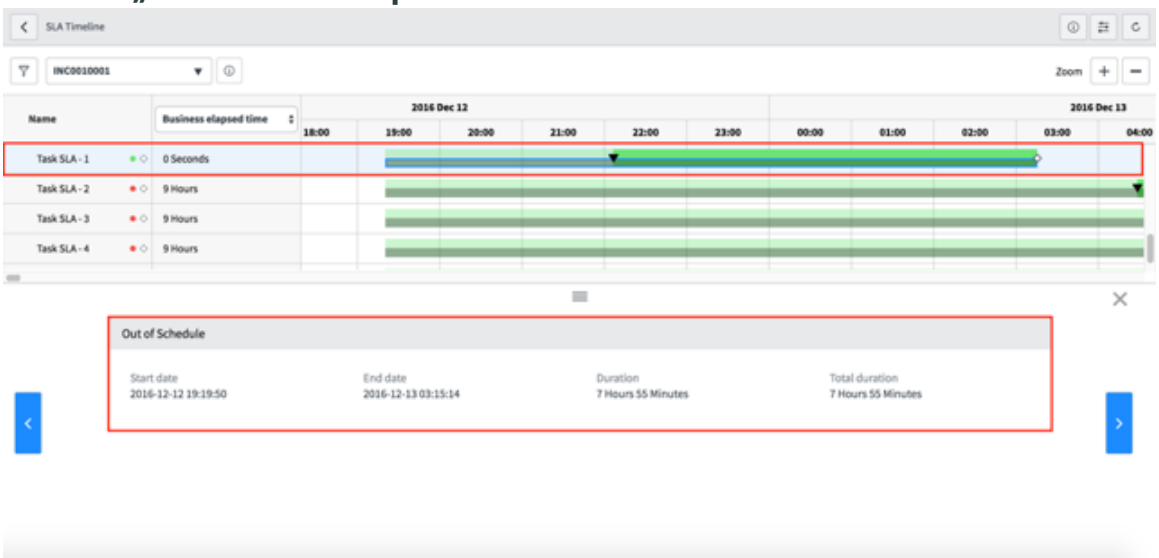


Im obigen Beispiel beträgt der Geschäftsprozentsatz für den Incident mit Priorität 2 0 Sekunden. Der dunkle Streifen in der SLA-Zeitleiste bestimmt den Zeitpunkt, zu dem das SLA nicht mehr im Zeitplan lag. Die SLA-Zeit wird nicht während der Zeit außerhalb des Zeitplans berechnet. Die abgelaufene Geschäftszeit ist daher 0, da die Gesamtdauer dieses SLA außerhalb des Zeitplans liegt.

Wenn Sie mehr Details über die Zeit außerhalb des Zeitplans erfahren möchten, können Sie den Mauszeiger über den dunklen Streifen bewegen oder auf ihn klicken, um Details anzuzeigen. Der Detailbereich „Außerhalb des Zeitplans“ enthält Informationen zu den Details des Zeitplans, z. B. wann der Zeitplan gestartet wurde, wann er beendet wurde, die aktuelle Dauer der außerhalb des Zeitplans liegenden Zeit und die Gesamtdauer aller außerhalb des Zeitplans liegenden Zeit für das gesamte SLA. Dadurch erhalten Sie detaillierte Informationen darüber, wann bei dem SLA Zeit angefallen ist und in welchen Zeiträumen keine Zeit angefallen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

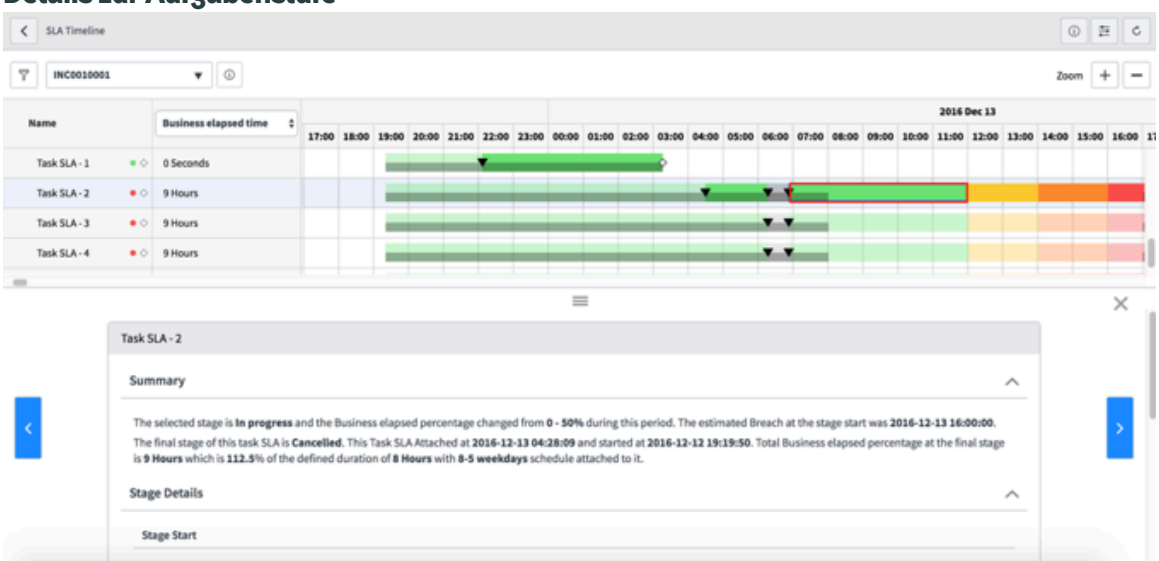
Details zu „Außerhalb des Zeitplans“



Anhand eines anderen Beispiels können Sie detailliert verstehen, wie die Geschäftszeit in einem SLA berechnet wird. Im folgenden Beispiel beträgt die Gesamtdauer des SLA für Aufgabe SLA-2 8 Stunden. Der hervorgehobene Bereich zeigt an, dass das SLA von 07:00 Uhr bis 08:00 Uhr außerhalb des Zeitplans liegt und um 8:00 Uhr beginnt, Zeit anzusammeln. Um 12:00 Uhr sind 50 % der Gesamtdauer erreicht. Von 12:00 bis 14:00 Uhr fallen bei dem SLA 50–75 % seiner Gesamtdauer an, von 14:00 bis 16:00 Uhr 75–100 %. Um 16:00 Uhr tritt der Verstoß ein.

Sie können jederzeit mit der Maus über eine beliebige Stufe fahren, um eine Zusammenfassung ihrer Details zu erhalten, oder auf eine Stufe klicken, um umfassende Details zur SLA-Stufe zu erhalten. Dazu gehören eine Zusammenfassung und Details des Beginns und Endes der Stufe.

Details zur Aufgabenstufe



SLA-Zeitleiste verwenden, um SLA-Stufenänderungen verstehen

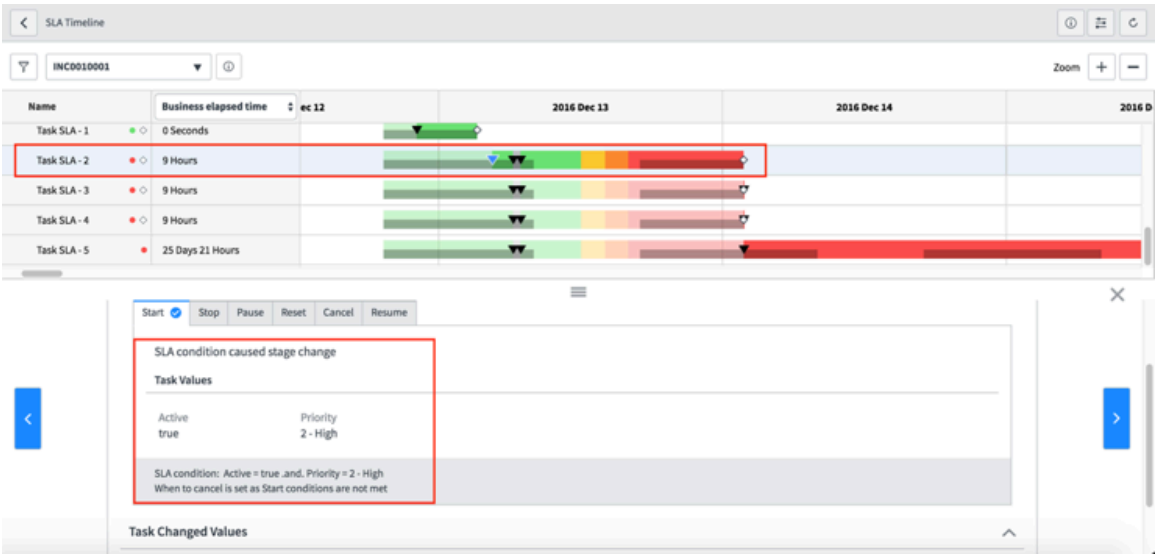
Beschreibt, wie Sie SLA-Stufenänderungen mithilfe der SLA-Zeitleiste verstehen können.

Am Beispiel von Aufgaben-SLA-2 können Sie einen Zeitraum rückwirkender und außerhalb des Zeitplans liegender Zeit vor der Aufgabenaktualisierung sehen, die dazu führten, dass das SLA an INC0010001 angehängt wurde. Die Aufgaben-Aktualisierung wird durch das erste Dreieck dargestellt. Wenn dieses Ereignis ausgewählt ist, wird das

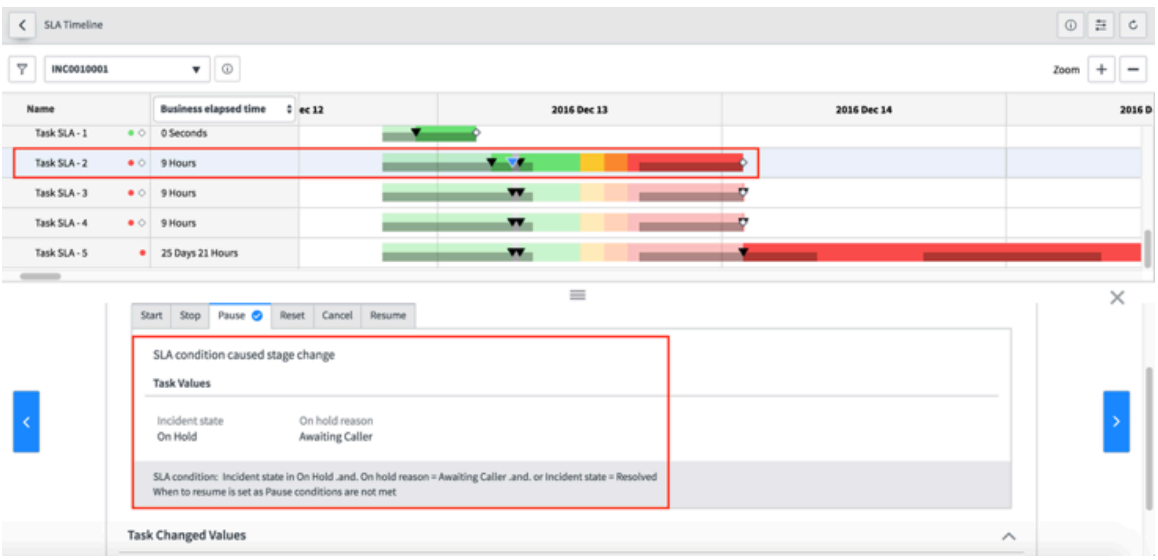
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detailfenster angezeigt und die Registerkarte Start wird blau markiert und hervorgehoben, um anzuzeigen, dass dies die SLA-Definitionsbedingung ist, die dieses Ereignis erfüllt, und die Aufgabenwerte, die der SLA-Definition-Startbedingung entsprechen.

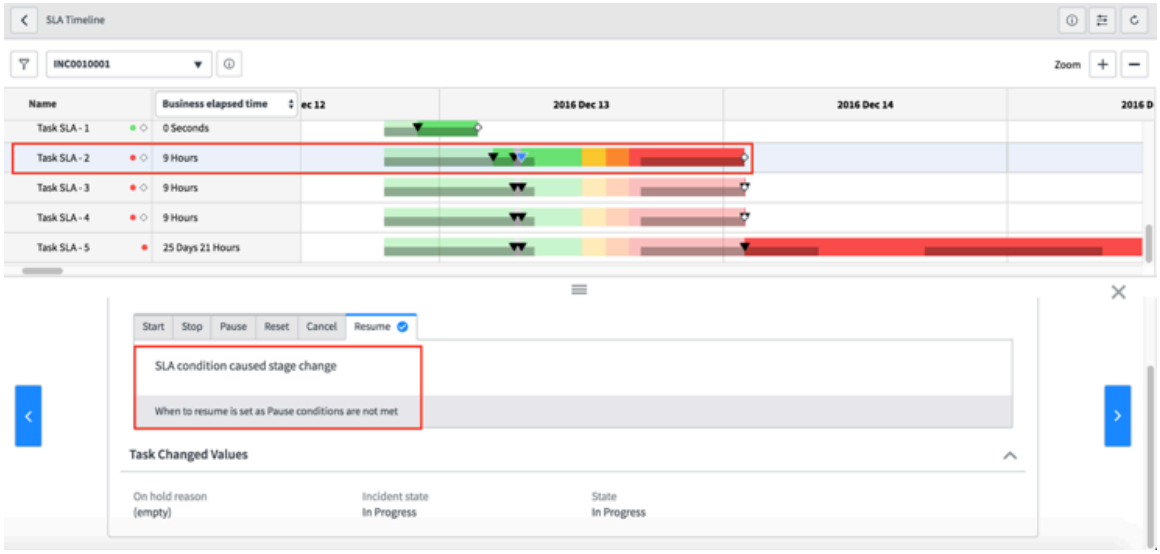


Wenn die zweite Taskaktualisierung, die durch das zweite schwarze Dreieck dargestellt wird und die einen SLA-Stufenwechsel ausgelöst hat, angezeigt wird, können Sie sehen, dass eine Pausierungsbedingung ausgelöst wird. Wenn Sie dieses Ereignis in der Zeitleiste auswählen, wird im Detailbereich die hervorgehobene Pause angezeigt, die eine blaue Markierung enthält, die auf eine Übereinstimmung hinweist. Erneut werden die Aufgabenwerte angezeigt, die der SLA-Definitionsbedingung entsprechen, damit Sie den Grund für den Stufenwechsel einfach erkennen können.

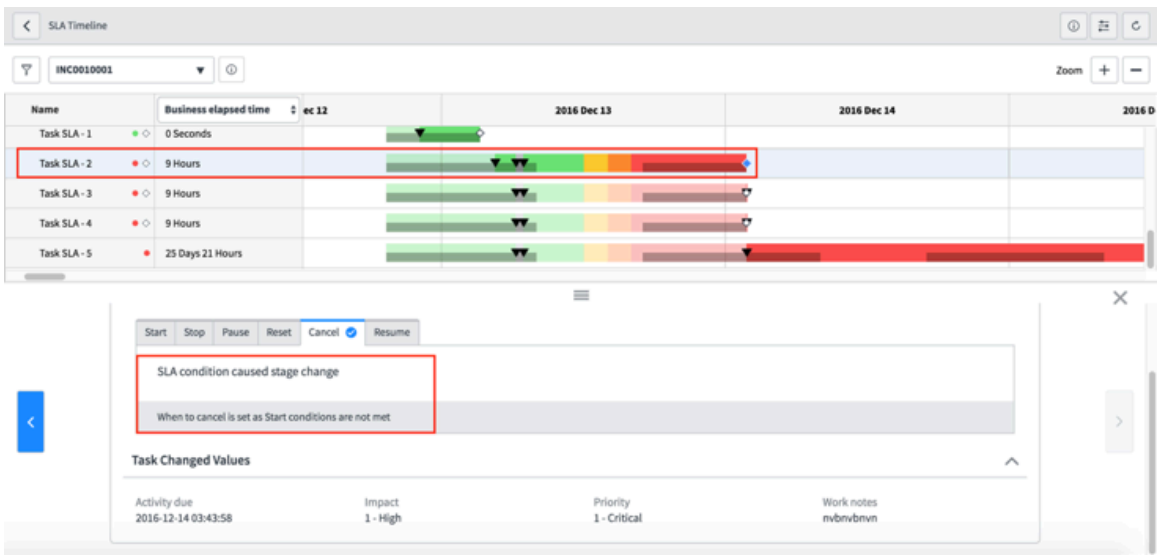


Ebenso können Sie, wenn die dritte Aufgabenaktualisierung auftritt, die eine Stufenänderung auslöst, sehen, dass hierdurch das SLA wieder aufgenommen wird. Wenn auf diese Aktualisierung geklickt wird, wird im Abschnitt Stufendetails die Registerkarte „Fortsetzen“ hervorgehoben, die jetzt ein blaues Häkchen und detaillierte Informationen über die Aufgabenaktualisierung und die SLA-Bedingungen enthält, denen diese Aktualisierungen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für das SLA fällt weiterhin Zeit an, bis es verletzt wird. Dies wird visuell durch die Farben Belb, Orange und Rot dargestellt. Schließlich tritt eine weitere Aufgabenaktualisierung auf, die die Stornierungsbedingungen des SLA auslöst, die durch den weißen Diamanten dargestellt werden. Im Abschnitt Stufendetails werden die Bedingungen für die Stornierung des Aufgaben-SLAs hervorgehoben. In diesem Fall ist die SLA-Definition so definiert, dass es storniert wird, wenn die Startbedingungen nicht erfüllt sind.

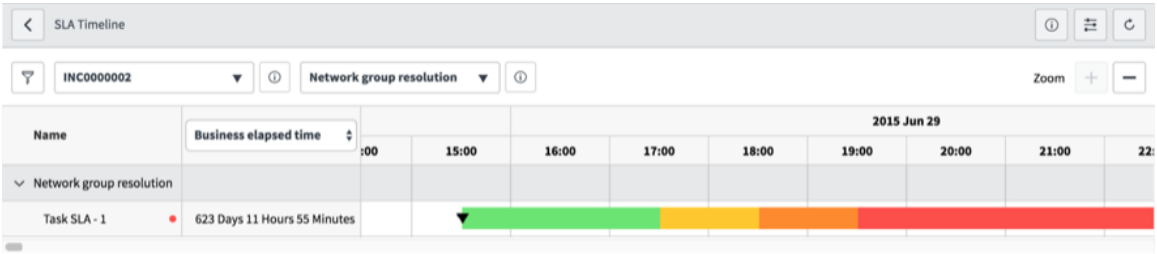


SLA-Zeitleiste zur Validierung einer neuen SLA-Definition verwenden

Wenn eine neue SLA-Definition erstellt wird, kann die SLA-Zeitleiste verwendet werden, um zu betrachten, wie sich das SLA gegenüber bestehenden Aufgabendatensätzen verhält.

Öffnen Sie im Formular „SLA-Definition“ die SLA-Zeitleiste, indem Sie auf den Link „SLA-Definition validieren“ klicken. Wählen Sie eine Aufgabe aus, indem Sie die Aufgabenauswahl oben links verwenden. Die SLA-Definition wird automatisch für Sie ausgefüllt. Wenn eine Aufgabe ausgewählt wird, die Ihrer SLA-Definition entspricht, können Sie mit der SLA-Zeitleiste die verschiedenen Elemente des SLA überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Servicelevel-Vereinbarungs-Engines (veraltet).

Wenn Sie eine frühere Version der SLA-Engine verwenden, können Sie auf die 2011-Engine upgraden, um die vollständige Service Level Management-Funktionalität zu nutzen.

Die SLA-Engine hat drei Versionen:

SLA-Engineversion	Beschreibung
Eskalations-Engine (vor 2010)	Verfolgt nur einen SLA pro Aufgabe.
Engine 2010 (Service Level Management-Plugin)	Unterstützt mehrere SLAs pro Aufgabe. Business Rules handhaben die Verarbeitung dieser SLAs, während Workflows Benachrichtigungen verarbeiten. Der Großteil der Logik befindet sich in einer einzigen großen Business Rule namens Process SLAs.
Engine 2011 (ebenfalls Teil des Service Level Management-Plugins)	Die 2010 SLA-Engine-Funktionalität konzentriert sich auf eine Reihe von Skripteinbindungen. Bietet nachträgliche Pausenberechnungen und ermöglicht die Anpassung der SLA-Bedingungsverarbeitung mithilfe von Bedingungsregeln.

Veraltete SLA-Felder

Zuvor konnte nur ein einziges SLA über die Eskalations-Engine an eine Aufgabe angehängt werden. Die Informationen für das SLA wurden in der Aufgabentabelle mithilfe der Felder **SLA fällig**, **SLA eingehalten** und **Eskalation** gespeichert.

Die Aufgaben-SLA-Engine ermöglicht jetzt das Anhängen mehrerer SLAs an eine einzelne Aufgabe, wodurch die früheren Aufgabenfelder überflüssig sind. Ihre Entsprechungen befinden sich in der Tabelle **task_sla** für jedes mit der Aufgabe verknüpfte SLA.

- **Aufgaben-SLA**, **Zeit der Verletzung**: Entspricht dem Feld „SLA fällig“
- **Aufgaben-SLA**, **Wurde nicht eingehalten**: Dies ist wahr, wenn das SLA verletzt wurde; Gegenteil des Felds **SLA eingehalten** field.
- Es gibt kein äquivalentes Feld für das Feld **Eskalation**. Benachrichtigungen können über den SLA-Workflow gesendet werden, und eine Erhöhung der Priorität kann zusätzliche SLAs auslösen, die an die Aufgabe angehängt werden.

Hinweis:
Das Feld **Geschäftsdauer** ist weder Teil der Eskalations-Engine noch der Aufgaben-SLA-Engine.

Die Felder in der **Aufgabe** werden als veraltet betrachtet und werden nicht von der Aufgaben-SLA-Engine aktualisiert. Falls diese Felder aktualisiert werden, wird die ältere Eskalations-Engine möglicherweise noch ausgeführt. Dies kann passieren, wenn Sie ein Upgrade von Express oder früheren Instanzen durchgeführt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Ausführung des Eskalationsmoduls zu verhindern, legen Sie die Eigenschaft `com.snc.sla.run_old_sla_engine` auf „Falsch“ fest. Wenn diese Eigenschaft auf falsch gesetzt ist und die Felder dennoch aktualisiert werden, überprüfen Sie die an Ihrer Instanz vorgenommenen Anpassungen.

SLA-Upgrade auf 2011-Engine

Sie können ein Upgrade der SLA-Verarbeitung vornehmen, damit sie die 2011 Engine verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Service Level Management-Plugin wurde um die Möglichkeit erweitert, Bedingungsregeln für SLA-Übergänge zu skripten, wodurch sich die Verwendung der Bedingungen in einer SLA-Definition steuern lässt. Lesen Sie die Dokumentation, bevor Sie die Verbesserungen aktivieren, um zu verstehen, wie sich die neue Engine auf vorhandene Anpassungen auswirken wird

Hinweis:
Durch das Aktivieren der 2011er SLA-Engine werden alle Geschäftsregeln in der Tabelle `task_sla` deaktiviert (mit Ausnahme der Regel *`Task SLA Empty Schedule Warning`*, die Teil der 2011er Engine ist). Wenn Sie zusätzliche Business Rules hinzugefügt oder die standardmäßigen Business Rules angepasst haben, werden diese nicht automatisch deaktiviert. Sie sollten diese Anpassungen überprüfen und diese Business Rules manuell deaktivieren, bevor Sie diese Änderungen vornehmen.

Die Standardregel für Prozess-SLAs in der Tabelle `Aufgaben` wird ebenfalls deaktiviert. Daher müssen Anpassungen an diesem Skript in die neue SLA-Engine integriert werden.

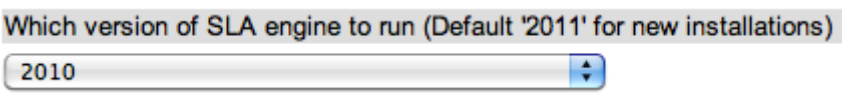
Darüber hinaus wurden Informationen zu Verstößen aus dem Feld **Stufe** entfernt und werden nun im neuen Feld **Wurde nicht eingehalten** gespeichert.

So aktivieren Sie die neue Funktionalität:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **SLA-Eigenschaften**.
2. Ändern Sie die folgende Eigenschaft von „2010“ auf „2011“:

Example



Standardmäßig setzt die 2011er Engine das Feld **Stufe** auf **In Bearbeitung**, das rot schattiert ist, um den verletzten Status anzuzeigen, und setzt das Feld **Wurde nicht eingehalten** auf wahr. Das SLA wird weiter ausgeführt, bis die Stopp-Bedingungen erfüllt sind.

Migrationsprozess organisieren

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die alten SLAs in neue Aufgaben-SLAs zu konvertieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Umwandlungsprozess zu organisieren:

Prozedur

1. Konvertieren Sie die alten SLAs in neue SLA-Definitionen, lassen Sie das Kontrollkästchen „Aktiv“ jedoch nicht aktiviert.
2. Sichern Sie die alten SLAs, indem Sie die Tabelle in XML exportieren.
3. Deaktivieren Sie die alten SLAs, indem Sie die **Systemeigenschaft Alte SLA-Engine ausführen (Systemrichtlinie -> SLA-Verwaltung)** (`com.snc.sla.run_old_sla_engine`) auf **false festlegen**.
   Diese Einstellung deaktiviert die veraltete SLA-Engine, wodurch verhindert wird, dass beide Engines ausgeführt werden und Konflikte entstehen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf wahr festgelegt, wird aber durch die neuen SLA-Plugins auf falsch gesetzt, wodurch die alten SLAs effektiv deaktiviert werden.
4. Aktivieren Sie die neuen SLA-Definitionen, indem Sie die Kontrollkästchen „Aktiv“ bei jeder Definition aktivieren.
5. Navigieren zu **Incident** > **Offen** und verwenden den Listeneditor, um jeden Datensatz zu „betasten“.
   Wenn jeder Datensatz aktualisiert wird, wird der neue Aufgaben-SLA jedem Incident hinzugefügt. Wenn es zu viele offene Incidents gibt, als dass sie mithilfe des Listeneditors effektiv berührt werden könnten, führen Sie eine Business Rule aus, die jeden offenen Incident aktualisiert.

SLAs in SLA-Definitionen konvertieren

Sie müssen den Standard-SLA-Datensatz als neue SLA-Definition replizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So wandeln Sie alte SLAs in SLA-Definitionen um:

Prozedur

1. Übertragen Sie die Felder **Name** und **Tabelle**.
2. Aktivieren Sie ggf. die Checkbox **Retroaktiver Start**.
   Wenn diese Option aktiviert ist, berechnet das SLA ab dem Zeitpunkt, an dem der Datensatz erstellt wird (oder ab Datum und der Uhrzeit der ausgewählten Aufgabe), anstatt an dem Zeitpunkt, zu dem das SLA hinzugefügt wird. Dies ist besonders hilfreich für Aufgaben-SLAs, die an aktive Incidents angehängt werden, bei denen derzeit alte SLAs ausgeführt werden.
3. Übertragen Sie das Feld **Bedingungen** in das Feld **Startbedingungen**.
   Stellen Sie sicher, dass auch **Active is True** hinzugefügt wird, damit die neuen Aufgaben-SLAs nicht an geschlossene Incidents angehängt werden, wenn sie aktualisiert werden.
4. Definieren Sie eine neue Gruppe von **Pausierungsbedingungen** und **Schließbedingungen**.
5. Legen Sie die Felder **Typ der Dauer** und **Dauer** fest.
   Die alten SLAs unterstützten die relative Dauer nicht. Um die Aufgaben-SLA so zu definieren, dass sie sich ähnlich wie das alte SLA verhält, wählen Sie als die Option **Benutzerdefinierte Dauer** als **Typ der Dauer** aus und geben Sie hier die Gesamtdauer aller Eskalationen an.

   Example
   Ein altes SLA mit einer Eskalation von 4 Stunden auf Moderat, 2 Stunden auf Hoch und 2 Stunden auf Überfällig sollte in dem neuen Aufgaben-SLA die **Dauer** auf **Tage 0 Stunden 08:00:00** eingestellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

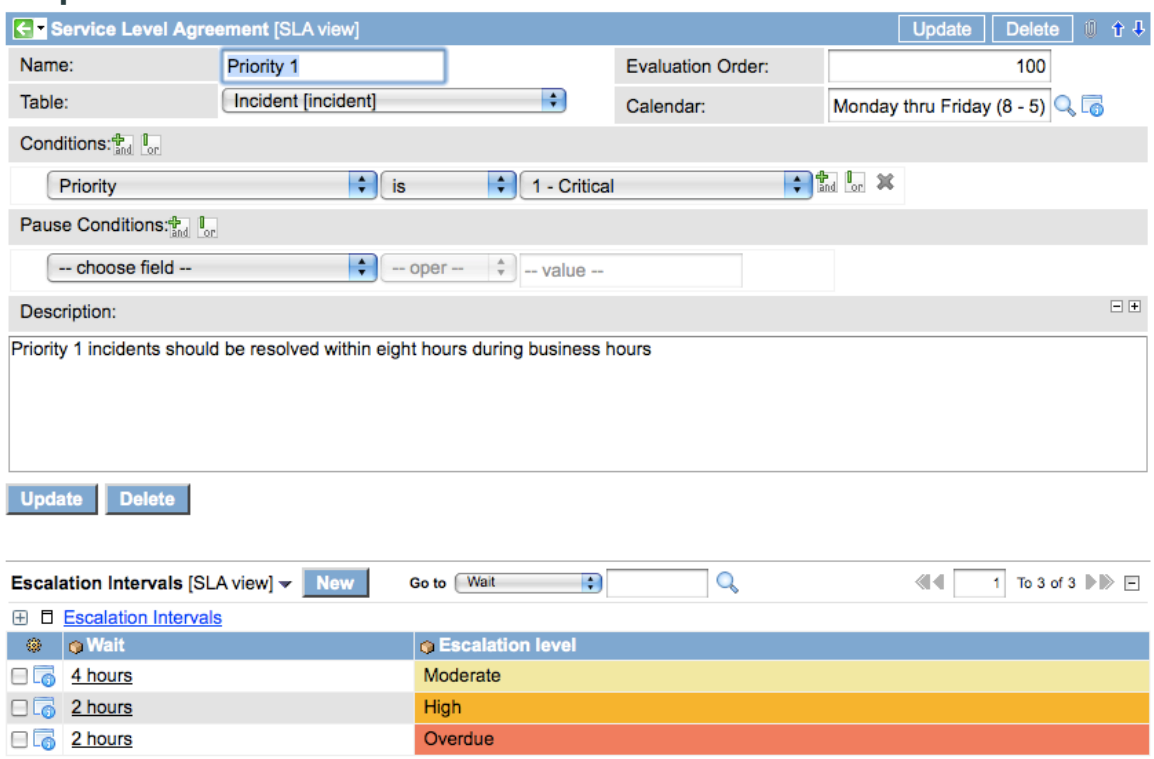
6. Kalender wurden durch Zeitpläne ersetzt. Wenn also noch keine Zeitpläne definiert wurden, muss dies geschehen.

7. Hängen Sie statt Eskalationen einen SLA-Workflow an.
   Es gibt einen Standard-SLA-Workflow. Sie müssen jedoch einen neuen Workflow erstellen, um die Eskalationsstufen des alten SLA zu replizieren. Eskalationsstufen werden Stunde für Stunde definiert, während der SLA-Workflow einen Prozentsatz-Timer verwendet.

   Example
   Für das obige Beispiel von 4 Stunden bis mittel, 2 Stunden bis hoch und 2 Stunden bis überfällig, benötigt der Workflow einen 50% Timer und daraufhin zwei 25% Timer. Die neuen Aufgaben-SLA-Datensätze verwenden die Felder **Eskalation** oder **SLA eingehalten** im Aufgaben-Datensatz nicht.

Example:
Das folgende Beispiel zeigt ein altes SLA für Incidents der Priorität 1, die im Rahmen eines Kalenders von Montag bis Freitag (8:00 bis 17:00) gelöst werden müssen, mit Eskalationen von 4 Stunden bis mittel, 2 Stunden bis hoch und 2 Stunden bis überfällig:

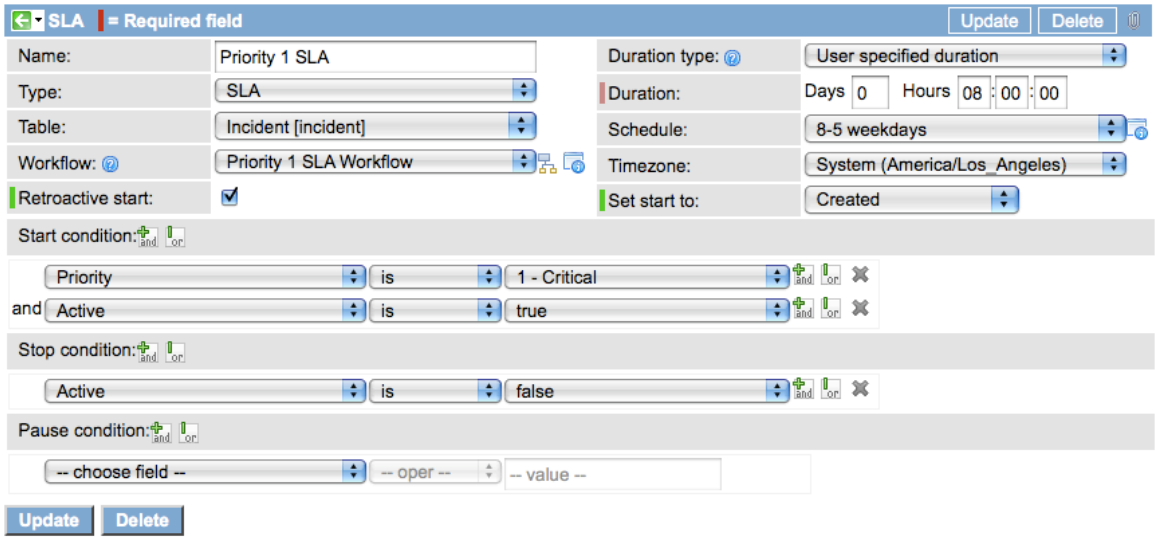
Beispiel altes SLA



Dies ist das neue Aufgaben-SLA, das aus denselben Informationen erstellt wurde:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

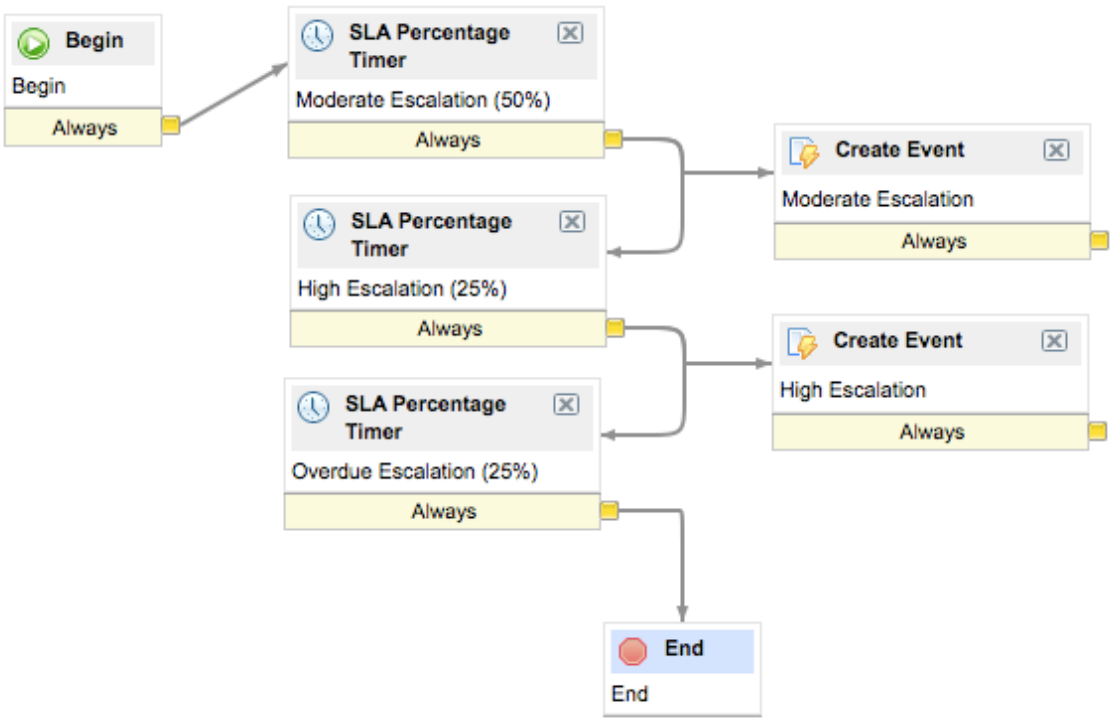
Beispiel neues SLA



Dies ist der Workflow, der das neue Aufgaben-SLA verarbeitet.

Hinweis:
Dieser Beispiel-Workflow reagiert auf jede Eskalation durch Auslösen eines Ereignisses. Eine Business Rule kann so konfiguriert werden, dass sie auf Eskalationsereignisse reagiert, oder der Workflow kann an den Prozess der Organisation angepasst werden.

Neuer SLA-Workflow



Eskalations-Engine erneut aktivieren

Die Eskalations-Engine wurde durch die 2011 SLA-Engine ersetzt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Express verwendete die Legacy-Eskalations-Engine zur Verarbeitung von SLAs. Wenn ein Kunde, der ein Upgrade von ServiceNow Express auf ServiceNow Enterprise durchgeführt hat, die Eskalations-Engine wieder aktivieren möchte, kann er die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Aktualisieren Sie die Eigenschaft `com.snc.sla.run_old_sla_engine` auf Wahr.

Hinweis:

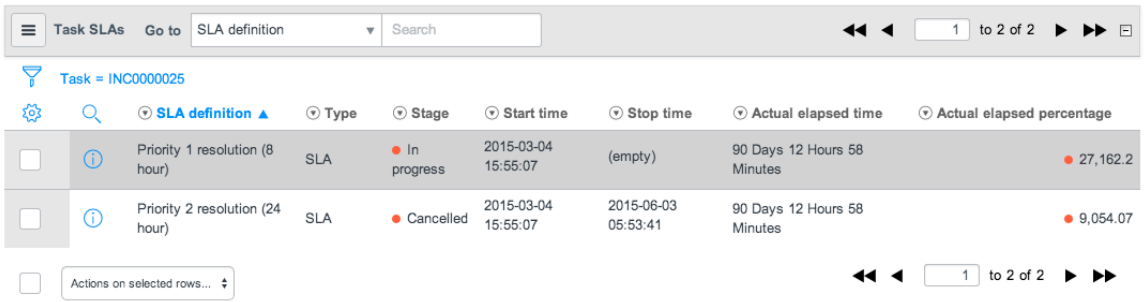
ServiceNow empfiehlt, die 2011 SLA Engine zu verwenden.

Aufgaben-SLA-Tabelle

In der Aufgaben-SLA-Tabelle [task_sla] werden Aufgaben-SLA-Datensätze für die SLAs gespeichert, die an bestimmte Aufgaben angehängt sind.

Für jede Aufgabe sind angehängte SLAs in einer zugehörigen Liste im Formular der Aufgabe verfügbar.

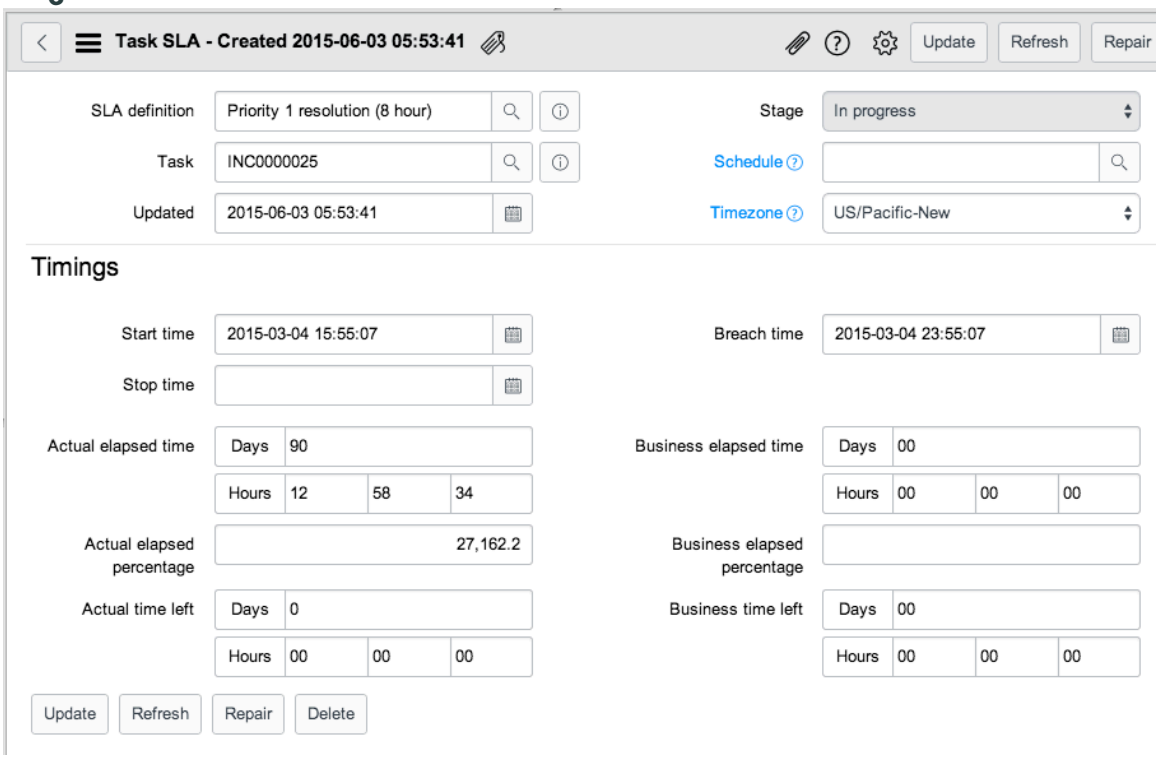
Aufgaben-SLA-Tabelle



Das SLA-Formular für eine Aufgabe zeigt weitere Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben-SLA-Formular



Stufenwerte

Die folgenden **Stufen**werte sind definiert:

- **In Bearbeitung**
- **Abgebrochen**
- **Angehalten**
- **Abgeschlossen**

Hinweis:
Der Stufenwert **Verletzt** ist auch für Systeme verfügbar, die entweder die SLA-Engine 2010 verwenden oder im Kompatibilitätsmodus ausgeführt werden.

Timing-Informationen

Die **Timing**-Felder im Aufgaben-SLA enthalten die entscheidenden Informationen, die von der SLA-Engine bereitgestellt werden:

Zeitbasierte Aufgaben-SLA-Felder

Feld	Beschreibung
Startzeit	Die Zeit, zu der das SLA gestartet wurde.
Endzeit	Die Zeit, zu der das SLA endete.
Zeit der Verletzung	Die Zeit der SLA-Verletzung, angepasst für die Dauer der Geschäftspause (für Aufgaben-SLAs mit festgelegtem Zeitplan) oder für die Pausendauer (für Aufgaben-SLAs ohne Zeitplan).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitbasierte Aufgaben-SLA-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Zeit der Verletzung ist die gleiche wie die geplante Endzeit.
Tatsächlich verstrichene Zeit	Zeit zwischen Startzeit und aktuellem Zeitpunkt (minus Pausendauer).
Tatsächlich verstrichener Prozentsatz	Prozentsatz des gesamten verstrichenen SLA (minus Pausendauer).
Tatsächlich verbleibende Zeit	Verbleibende Zeit bis zur Verletzung des SLA.
Verstrichene Geschäftszeit	Zeit innerhalb des angegebenen Zeitplans zwischen Startzeit und jetzt (minus Pausendauer).
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz der gesamten SLA, das innerhalb des angegebenen Zeitplans verstrichen ist (minus Pausendauer).
Verbleibende Geschäftszeit	Im Zeitplan bis zum SLA-Verstoß verbleibende Zeit.
Ursprüngliche Zeit der Überschreitung	Datum und Uhrzeit, zu der gegen das SLA verstoßen würde, wie beim ersten Anhängen des SLA berechnet. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld anzuzeigen.

Service Level Management Übersichts-Dashboard

Das Service Level Management Übersichts-Dashboard bietet Einblicke in Informationen zu Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA), die für den angemeldeten Benutzer relevant sind. Das Übersichts-Dashboard steht standardmäßig Benutzern zur Verfügung, die die Rolle itil besitzen.

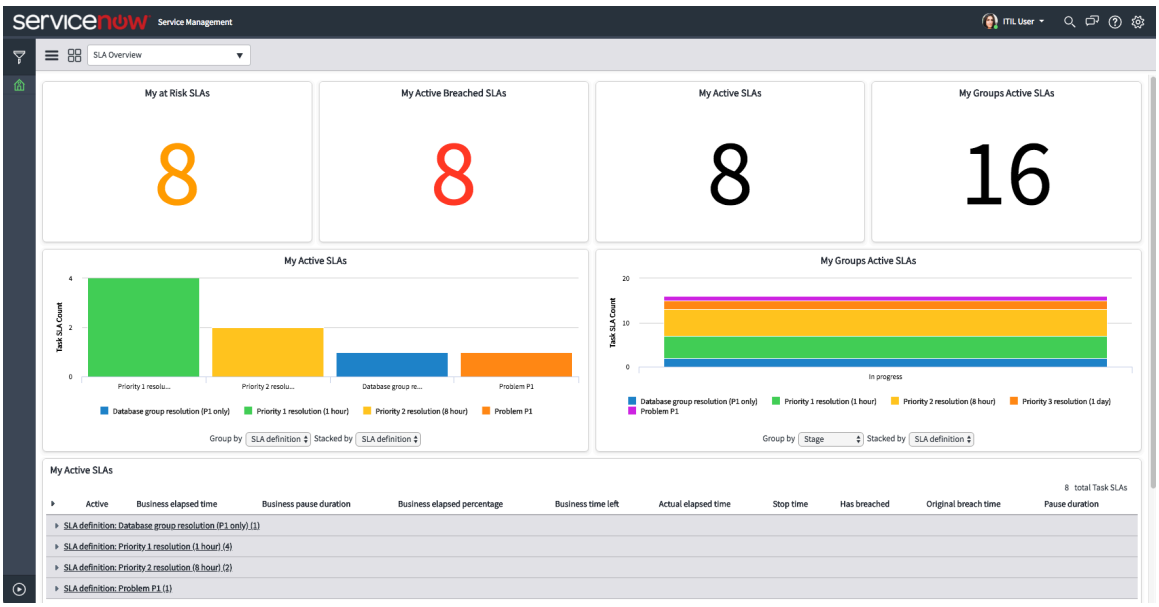
Das Übersichts-Dashboard ist standardmäßig für neue Kunden aktiviert. Kunden, die von einer früheren Version aufrüsten, müssen das Service Level Management Dashboard-Plugin (com.snc.sla.overview) aktivieren, um diese Funktion zu aktivieren.

Sie können auf folgende Weise zum Dashboard navigieren:

- **Service Level Management** > **Übersicht**
- **Self-Service** > **Dashboard** > **SLA-Übersicht**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Übersichts-Dashboard



UI-Komponente	Beschreibung
Meine gefährdeten SLAs	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen wurden und die noch nicht verletzt wurden, aber 75% der Dauer des SLA überschritten haben.
Meine aktiven verletzten SLAs	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind und verletzt wurden.
Meine aktiven SLAs (Anzahl)	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.
Meine Gruppen aktive SLAs (Anzahl)	Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben, die Gruppen zugewiesen sind, denen der angemeldete Benutzer angehört.
Meine aktiven SLAs (Balkendiagramm)	Zeigt ein Balkendiagramm aktiver Aufgaben-SLAs für Aufgaben an, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Die Daten können gruppiert und/oder auf einige der Felder gestapelt werden, die in den Aufgaben-SLA-Datensätzen verfügbar sind.
Meine Gruppen aktive SLAs (Balkendiagramm)	Zeigt ein Balkendiagramm der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben an, die Gruppen zugewiesen sind, denen der angemeldete Benutzer angehört. Die Daten können gruppiert und/oder auf einige der Felder gestapelt werden, die in den Aufgaben-SLA-Datensätzen verfügbar sind.
Meine aktiven SLAs (Liste)	Zeigt eine Liste der aktiven Aufgaben-SLAs für Aufgaben an, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Die Daten können in einigen der Felder gruppiert werden, die in den Aufgaben-SLA-Datensätzen verfügbar sind.

Platform Analytics-Lösungen für Service-Level-Management

Dieses Platform Analytics-Lösung enthält vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platform Analytics-Lösung aktivieren

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Lösungen können Sie mit minimalem Setup Wert von Performance Analytics für Ihre Anwendung erzielen.

Hinweis:
Zu den Lösungen gehören einige Dashboards, die standardmäßig inaktiv sind. Sie können diese Dashboards aktivieren, um sie für Endbenutzer entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen sichtbar zu machen.

Um unbegrenzten Zugriff auf alle Funktionen dieses Platform Analytics-Lösung zu erhalten, erwerben Sie ein Performance Analytics-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Um die Lösung für Service-Level-Managementzu aktivieren, navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktiviert das Plugin Service-Level-Management PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview).

Zur Verwendung von Platform Analytics-Lösung benötigen Sie die Berechtigung zur Verwendung von Performance Analytics mit Service-Level-Management.

Domänentrennung und Benutzer unter „Ausführen als“

In einigen Lösungen ist der Systemadministrator als Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge in den Platform Analytics-Lösungen festgelegt. In anderen Lösungen bleibt der Benutzer unter **Ausführen als** für Datensammlungsaufträge leer. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer unter **Ausführen als** in der Instanz vorhanden ist und über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügt. Die Festlegung eines nicht geeigneten Benutzers unter **Ausführen als** kann zu Fehlern oder zu einer Begrenzung der erfassten Daten führen. Diese Einstellung wirkt sich nur aus, wenn die Domain Separation aktiviert ist.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Service Level Management PA-Dashboard

Das Modul zur Übersicht über Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) bietet ein Performance Analytics (PA)-Dashboard zur Überprüfung von SLA-Informationen auf einen Blick.

Benutzer mit der Rolle itil können auf das Dashboard zugreifen.

Sie können auf folgende Weise zum PA-Dashboard navigieren:

- **Service Level Management** > **Übersicht**
- **Self-Service** > **Dashboard** > **SLA-Übersicht (Premium)**

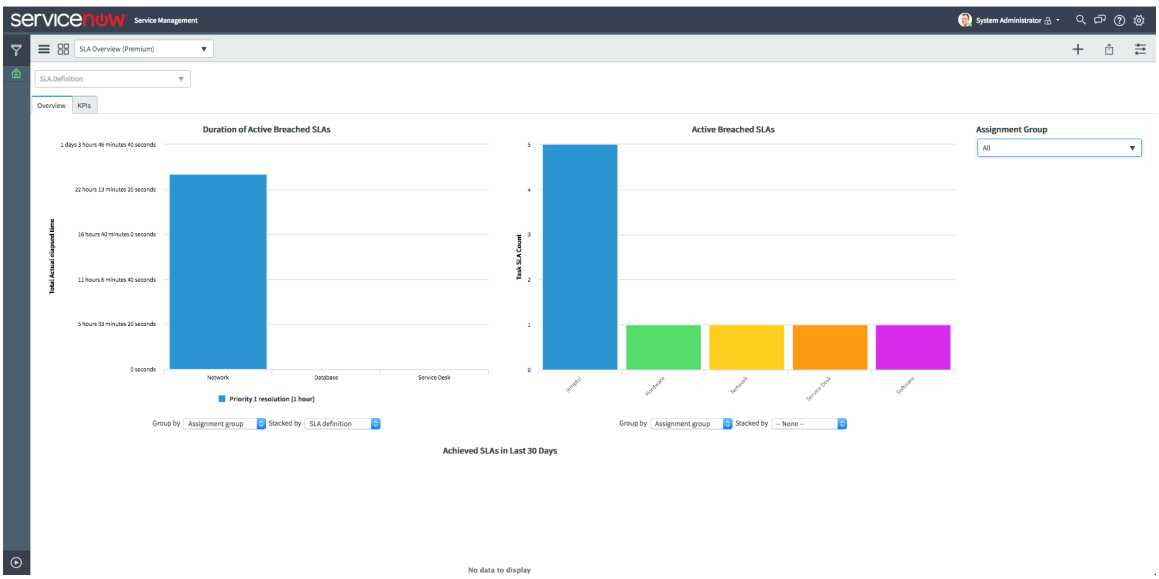
Für dieses Dashboard gelten die folgenden Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Berechtigung zur Verwendung von Performance Analytics mit Service-Level-Management
- Das Service-Level-Management PA-Dashboard (com.snc.pa.sla.overview), das dieses Dashboard enthält.
- Das SLA Breakdowns-Plugin (com.snc.sla.breakdowns), da einige der Berichte aus den Aufgliederungsdaten generiert werden.

Registerkarte Übersicht

SLA PA-Dashboard: Übersicht



UI-Komponente	Beschreibung
Dauer aktiver verletzter SLAs	Verwendet verfügbare SLA-Aufgliederungsdaten, um einen Bericht zu erstellen, der die Zeit angibt, die für die Bearbeitung von verletzten Aufgaben-SLAs aufgewendet wurde, die noch aktiv sind und deren SLA-Definitionstyp SLA ist. Verwenden Sie die Aufgliederungslisten „Gruppieren nach“ und „Gestapelt nach“, um verschiedene Darstellungen dieser Daten anzuzeigen, z. B. „Gruppieren nach Zuweisungsgruppe“ und „Gestapelt nach SLA-Definition“. Der rechts abgebildete Filter „Zuweisungsgruppe“ kann verwendet werden, um die in diesem Bericht angezeigten Daten auf eine bestimmte Gruppe zu beschränken.
Aktive verletzte SLAs	In diesem Diagramm werden alle verletzten Aufgaben-SLAs angezeigt, die noch aktiv sind und deren SLA-Definitionstyp SLA ist. Verwenden Sie die Aufgliederungslisten „Gruppieren nach“ und „Gestapelt nach“, um verschiedene Darstellungen dieser Daten anzuzeigen, z. B. „Gruppieren nach Zuweisungsgruppe“ und „Gestapelt nach SLA-Definition“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Komponente	Beschreibung
	Der rechts abgebildete Filter „Zuweisungsgruppe“ kann verwendet werden, um die in diesem Bericht angezeigten Daten auf eine bestimmte Gruppe zu beschränken.
Erreichte SLAs in den letzten 30 Tagen	Dieses Diagramm zeigt alle Aufgaben-SLAs, die in den letzten 30 Tagen ohne Verletzung abgeschlossen wurden und bei denen der SLA-Definitionstyp SLA lautet. Verwenden Sie die Aufgliederungslisten „Gruppieren nach“ und „Gestapelt nach“, um verschiedene Darstellungen dieser Daten anzuzeigen, z. B. „Gruppieren nach Zuweisungsgruppe“ und „Gestapelt nach SLA-Definition“.

KPI-Registerkarte

Im KPI-Dashboard werden die folgenden Performance Analytics-Indikatoren verwendet:

Indikator	Eingeführt in Version
Durchschnittliche Dauer von heute geschlossenen, nicht eingehaltenen Aufgaben-SLAs	London
Anzahl der heute geschlossenen Aufgaben-SLAs	London
Durchschnittliche Dauer der heute erreichten SLAs	London
Anzahl der heute erreichten, geschlossenen Aufgaben-SLAs	London
Heute erreichte SLAs	London

Hinweis:
Diese Indikatoren werden täglich berechnet, um Trendanalysen bereitzustellen.

Weitere Vorgänge werden an den Performance Analytics-Indikatoren durchgeführt, um die folgenden KPIs auf dem Dashboard zu generieren:

KPIs basierend auf Performance Analytics-Indikatoren

UI-Komponente	Beschreibung
% der aktiven verletzten SLAs (Täglich)	Zeigt den Prozentsatz aktiver Aufgaben-SLAs an, die gestern verletzt wurden.
Durchschnittliche Zuweisungsdauer (verletzt)	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für gestern abgeschlossene verletzte Aufgaben-SLAs an. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA-Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definitionen verknüpft sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs basierend auf Performance Analytics-Indikatoren (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
% der erreichten SLAs (täglich)	Zeigt den Prozentsatz der Aufgaben-SLAs an, die gestern ohne Verletzung abgeschlossen wurden. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen.
Durchschnittliche Zuweisungsdauer (erreicht)	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für gestern abgeschlossene erreichte Aufgaben-SLAs an. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA-Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definition verknüpft sind.
Durchschnittliche Dauer von Zuweisungen für verletzte SLAs	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für verletzte Aufgaben-SLAs an, die gestern abgeschlossen wurden, aufgeschlüsselt nach Zuweisungsgruppe oder SLA-Definition. Verwenden Sie das Feld **Aufgliederung**, um zu ändern, welche Aufgliederungsdaten angezeigt werden. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA-Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definition verknüpft sind.
Durchschnittliche Dauer von Zuweisungen für erreichte SLAs	Zeigt die durchschnittliche Dauer der einzelnen Zuweisungen für die erreichten Aufgaben-SLAs an, die gestern abgeschlossen wurden, aufgeschlüsselt nach Zuweisungsgruppe oder SLA-Definition. Verwenden Sie das Feld **Aufgliederung**, um zu ändern, welche Aufgliederungsdaten angezeigt werden. Der KPI, der die Daten bereitstellt, erfasst diesen Wert täglich, um eine Trendanalyse bereitzustellen. Dieser Bericht basiert auf SLA Breakdown-Daten und zeigt Daten nur für SLA-Definitionen an, die mit einer SLA Breakdown-Definition verknüpft sind.

Domänentrennung und Service Level Management

Die Domänentrennung wird in Service-Level-Management 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Übersicht

- Service Level Management unterstützt Kunden bei der Überwachung, Messung und Berichterstellung zu vereinbarten Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs); SLA-Definitionen fassen diese Vereinbarungen zusammen.
- Benutzer können nur Inhalte in der Domäne sehen, auf die sie Zugriff haben.

Funktionsweise der Domänentrennung im Service Level Management

Die Absicht von SLM besteht darin, den Kunden eine Service-Erwartung innerhalb eines bekannten Zeitrahmens und die Möglichkeit zu bieten, zu überwachen, wenn Servicelevel nicht eingehalten werden. Weitere Informationen zu bestimmten Begriffen und Definitionen finden Sie unter Service Level Management-Konzepte.

- SLA-Definitionen und Aufgaben-SLAs verfügen über Domänenfelder. Aufgaben-SLAs werden jedoch nur in der Domäne ihres angehängten Aufgabendatensatzes erstellt.
- SLA-Definitionen müssen in einer Tenant-Domäne (oder global) definiert werden, damit Aufgaben-SLAs erstellt und an eine bestimmte Aufgabe (oder Erweiterungen) angehängt werden können.
- Aufgaben-SLAs werden an eine Aufgabe angehängt, wenn eine SLA-Definition in der Aufgabendatensatz-Domäne oder in einer Vorgängerdomäne vorhanden ist.
- Aufgaben-SLAs übernehmen immer die Domäne ihres angehängten Aufgaben-Datensatzes, der den Workflow enthält, der auf dem Aufgaben-SLA-Datensatz ausgeführt wird. Wenn ein Aufgabendatensatz umgeschaltet wird, wird auch die Aufgaben-SLA umgeschaltet.
- Wenn eine SLA-Definition in der Vorgängerdomäne vorhanden ist, kann die Definition in einer Subdomäne überschrieben werden (delegierte Administration).

Domänengetrennte Tabellen

- SLA-Definition [contract_sla]
- Aufgaben-SLA [task_sla]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

- Ein ESS-Benutzer in der ACME-Domäne meldet sich an und erstellt einen Incident, dem ein SLA angehängt wird. Das SLA wird in der Domäne des zugehörigen Aufgabendatensatzes (Incident) erstellt, bei der es sich um die ACME-Domäne handelt. Der ESS-Benutzer kann SLA-Datensätze nicht lesen. Diese sind auf folgende Rollen beschränkt:
  - Administrator
  - ITIL
  - SLA-Administrator
  - SLA-Manager
- Ein ITIL-Benutzer in der Acme-Domäne meldet sich an und erstellt einen Incident. Der obige Prozess ist derselbe, außer dass der ITIL-Benutzer den SLA-Datensatz lesen kann, der dem Incident angehängt ist.
- Wenn eine SLA-Definition in der Acme-Domäne vorhanden ist und die Anforderungen einer Acme-Unterdomäne (Acme-Unterklasse) nicht erfüllt, kann ein SLA-Administrator dies beheben. SLA-Administratoren können zur ACME-SLA-Definition navigieren, wenn ihre Sitzungsdomäne ACME untergeordnet ist, die relevanten Änderungen vornehmen und sie speichern. Der SLA-Administrator wird darauf hingewiesen, dass eine Überschreibung erstellt wurde.
- Ein ITIL-Benutzer legt die Sitzungsdomäne auf Acme untergeordnet fest und erstellt einen Incident. Das Aufgaben-SLA wird anhand der SLA-Definition der Acme untergeordneten Domäne erstellt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Schnellstarttests für Service-Level-Management

Überprüfen Sie, ob Service-Level-Management immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Service-Level-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Service-Level-Management – ATF Tests“ (com.snc.service_level_management.atf).

Service-Level-Management-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
SLM: Service-Level Management-Aufgaben-SLA für abgeschlossenen Workflow	Testet, ob ein Benutzer ein Aufgaben-SLA erstellen und den Workflow abschließen kann.	Orlando
SLM: Service-Level-Management-Aufgaben-SLA für abgebrochenen Workflow	Testet, ob ein Benutzer ein Aufgaben-SLA erstellen und den Workflow abbrechen kann.	Orlando
SLM: Service-Level-Management-Aufgaben-SLA für Timer-REST-API	Testet, ob die Antwort der SLA-Timer-API den Daten entspricht, die von der Komponente „SLA Timer Seismic“ erwartet werden.	Paris

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Servicelevel-Vereinbarungseigenschaften konfigurieren

Sie können die Eigenschaften der SLA-Engine, der Protokollierung und der Reparatur basierend auf den Anforderungen in Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Level Management** > **Eigenschaften**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

   SLA-Engine

   Eigenschaften für die SLA-Engine konfigurieren.

   SLA-Protokollierung

   Protokollierungseigenschaften für SLA-Skripteinbindungen und das Ausgabeziel der Protokollierung konfigurieren.

   SLA-Reparatur

   Eigenschaften für den SLA-Reparaturprozess konfigurieren.

SLA-Engine-Eigenschaften

Administratoren können die SLA-Engine mithilfe von SLA-Engine-Eigenschaften verwalten.

Navigieren zu **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA Engine** , um SLA-Engine-Eigenschaften anzuzeigen.

SLA-Engine-Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
com.snc.sla.calculation.percentage	Maximaler Wert für „Tatsächlicher verstrichener Prozentsatz“, nach dem die regelmäßige Aufgabe „SLA - Berechnungen aktualisieren“ die Berechnung der SLA-Zeitwerte regelmäßig beendet. Dieser Wert wird verwendet, um zu verhindern, dass „längst verletzte“ Datensätze unnötigerweise aktualisiert werden. Wenn Sie dem Wert auf 0 setzen, werden alle Berechnungen gestoppt. Wenn Sie dieses Feld leer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	lassen, können alle SLAs berechnet werden. Standardmäßig wird dieser Wert auf 1.000 % festgelegt, sodass die Neuberechnung beendet wird, nachdem die Verletzung um den Faktor 10 überschritten wurde. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
com.snc.sla.maximum_duration	Maximale Dauer in Tagen, die in der SLA-Definition zulässig ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1095
com.snc.sla.engine.version	2011er SLA-Engine (2010, 2011) ausführen • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 2011
com.snc.sla.engine.async	SLA-Engine 2011 nach Einfügen einer Aufgabe oder eines Updates asynchron ausführen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.compatibility.breach	Kompatibilität mit dem 2010er SLA-Status „Verletzt“ von SLAs aktivieren (Standardwert: falsch) Aktivieren Sie diese Option nur, wenn der verletzte Status (im Stufenwert) für Berichtszwecke auf die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	alte Weise angezeigt werden muss. Es wird empfohlen, nur das Verletzt-Kennzeichen zu verwenden • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.default_conditionclass	Der Name der Klasse für Skripteinbindungen, die zur Bewertung der SLA-Bedingungen für die SLA-Engine 2011 verwendet wird (zum Überschreiben mit Ihrer eigenen Erweiterung der SLAConditionBase-Klasse verwenden) • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	Eine Aktualisierung einer Aufgabe kann dazu führen, dass ein SLA angehängt wird, das bereits verletzt wurde, z. B. wenn ein Incident, der bereits seit einiger Zeit geöffnet ist, zu einer hohen Priorität mit einem SLA mit kurzer Auflösung wird. Wenn in der SLA-Definition standardmäßig ein Workflow angegeben ist, wird er nicht ausgeführt, wenn das Aufgaben-SLA angefügt ist und die geplante Endzeit bereits verstrichen ist. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, wenn der Workflow für ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	Aufgaben-SLA ausgeführt werden soll, das bereits verletzt wurde, wenn es an die Aufgabe angehängt wird. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	Die „Geplante Endzeit“ von SLAs auch nach deren Verletzung weiter neuberechnen • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false **Hinweis:** Für zboot-Kunden ist diese Eigenschaft nicht auf der Seite mit den SLA-Engine-Eigenschaften verfügbar.
com.snc.sla.calculation.use_time_left	Zeit der Verletzung mit dem Feld „business_time_left“ anstatt mit dem Feld „business_percentage“ berechnen. Die Verwendung von „business_time_left“ ist genauer, da das Feld „business_percentage“ auf 2 Dezimalstellen gerundet wird. Dies bedeutet, dass, sobald der Geschäftsprozentsatz 99,995 % erreicht, dieser als 100 % erfasst wird und das SLA der Aufgabe als verletzt markiert wird. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
glide.sla.calculate_on_display	SLA-Datensätze neu berechnen, wenn ein Aufgabenformular angezeigt wird. Dies stellt sicher, dass die Berechnungen der Aufgaben-SLAs auf dem neuesten Stand sind; dies

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Engine-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	kann jedoch die Ladezeit der Formulare erhöhen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch
com.snc.sla.always_populate_business_fields	Wenn diese Eigenschaft auf „Wahr“ festgelegt ist, werden die Business-Felder wie „Verstrichene Geschäftszeit“ mit denselben Werten aufgefüllt wie die tatsächlichen Felder, wenn im Aufgaben-SLA kein Zeitplan angegeben ist. Wenn die Eigenschaft „Falsch“ lautet, sind die Business-Felder leer, wenn ein SLA für eine Aufgabe keinen Zeitplan enthält. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für aktualisierte Instanzen

SLA-Protokollierungseigenschaften

Administratoren können die SLA-Protokollierung mithilfe von SLA-Eigenschaften konfigurieren.

Navigieren zu **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA-Protokollierung** , um SLA-Protokollierungseigenschaften anzuzeigen.

Die Eigenschaften **Protokollierungsebene für ...** legen Protokollierungsebenen für relevante Skripteinbindungen fest. Auf diese Weise können Sie zusätzliche Protokollierung aktivieren, die immer dann ausgeführt wird, wenn diese Skripteinbindung über ein Aufgaben-SLA aufgerufen wird. Wenn Sie beispielsweise ein Problem mit der Skripteinbindung **TaskSLAworkflow** kennen, können Sie mithilfe der Eigenschaft **com.snc.sla.workflow.log** die Protokollierung für diese Skripteinbindung aktivieren. Diese Eigenschaften sind standardmäßig auf die Ebene **Hinweis** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Protokollierungseigenschaften

SLA-Protokollierungseigenschaft	Beschreibung
com.snc.sla.task_sla_controller.log	Protokollierungsebene für TaskSLAController
com.snc.sla.task_sla.log	Protokollierungsebene für TaskSLA
com.snc.sla.condition.log	Protokollierungsebene für SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.log	Protokollierungsebene für TaskSLAworkflow
com.snc.sla.calculatorng.log	Protokollierungsebene für SLACalculatorNG
com.snc.sla.repair.log	Protokollierungsebene für SLARepair (SLA-Reparatur muss aktiviert sein, um diese Option zu verwenden)
com.snc.sla.log.destination	Protokollierungsausgabeziel. Wählen Sie das Protokollziel aus: entweder es wird sowohl an die Datenbank- als auch an die Knotenprotokolle (Standardeinstellung) oder nur an Knotenprotokolle ausgegeben. Datenbank- und Knotenprotokolle (**gs.log**) sind als Systemprotokolle in ServiceNow sichtbar, Knotenprotokolle (**gs.print**) werden nur in Protokolldateien angezeigt.

Protokollebenen

Die folgenden Protokollierungsebenen sind für die Eigenschaften **Protokollierungsebene für ...** verfügbar:

Protokollebenen

Ebene	Name	Beschreibung
Notf	Notfall	Totaler Ausfall.
Warnung	Warnung	Beispiel: Systembeschädigung einer Datenbank.
Krit	Kritisch	Wird z. B. typischerweise für Hardwarefehler verwendet.
Feh	Fehler	Fehler
Warnung	Warnungen	Warnungen
Hinweis	Hinweis	Mögliche Aktion erforderlich, aber nicht unbedingt.
Info	Informativ	Keine Aktion erforderlich.
Debuggen	Debugging	Wird im Allgemeinen nicht verwendet, außer um alle Daten für die Fehlersuche zu erfassen.

Hinweis:
Standardmäßig sind Protokollierungsebenen auf **Hinweis** festgelegt

SLA-Reparatureigenschaften

Administratoren können die SLA-Reparaturfunktion mithilfe von Systemeigenschaften verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigieren zu **Service Level Management** > **Eigenschaften** > **SLA-Reparatur** , um SLA-Reparatureigenschaften anzuzeigen.

SLA-Reparatureigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
com.snc.sla.repair.enabled	Aktiviert die SLA-Reparatur. Wenn aktiviert, werden die Reparaturmodule und UI Actions aktiviert. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für aktualisierte Instanzen
com.snc.sla.repair.use_repair_workflow	Verwendet beim Neuberechnen von SLAs den Neuberechnungs-Workflow anstelle des in der SLA-Definition konfigurierten Workflows • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: „false“ für neue Instanzen, „true“ für aktualisierte Instanzen • Weitere Informationen: SLA-Reparatur konfigurieren
com.snc.sla.repair.workflow	Der Name des Reparieren-Workflows • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Standardworkflow für SLA-Reparatur

Zu Service Level Management migrieren

Migrieren Sie die SLA-Verarbeitung von der Eskalations-Engine, um die Service Level Management-Funktionalität zu verwenden.

Die beiden Hauptunterschiede zwischen der alten SLA-Engine und dem neuen Service Level Management-Plugin bestehen darin, dass Aufgaben jetzt mehrere SLAs gleichzeitig ausführen können und das *Eskalations*-Konzept durch den robusteren Workflow-Editor ersetzt wurde. Dadurch können Administratoren besser steuern, welche Aktionen, Benachrichtigungen und Ereignisse von Aufgaben ausgelöst werden, um ausgereiftere Servicelevel-Prozesse zu berücksichtigen.

Wenn eine Instanz die ursprüngliche SLA-Engine verwendet und das SLA-Plugin (Service Level Agreement) aktiviert hat, funktionieren die alten SLAs nicht mehr. Damit die alten SLAs funktionieren, müssen sie in die neuen SLA-Definitionsdatensätze konvertiert werden, die die entsprechenden Aufgaben-SLA-Datensätze an die entsprechenden Aufgaben-Datensätze anhängen. Dies geschieht manuell, indem neue SLA-Definitionsdatensätze erstellt werden, die die Definition des alten SLA widerspiegeln. Alte SLAs funktionieren weiterhin, aber jedes Mal, wenn eine Aufgabe aktualisiert wird, werden die entsprechenden neuen Aufgaben-SLAs angehängt.

Sobald neue Aufgaben-SLAs implementiert sind, werden sie sich an jeden neuen oder aktualisierten Incident anhängen, einschließlich solcher, an die bereits alte SLAs angehängt sind. Wenn das neue Aufgaben-SLA so eingestellt ist, dass er rückwirkend startet, berechnet es automatisch die Dauer ab diesem Punkt in der Vergangenheit. Daher ist die Dauer weiterhin genau.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ist die Eigenschaft **Vorherige SLA-Pausenzeit für neue, retroaktive SLAs berechnen (nur SLA-Engine 2011)** aktiviert, wird die Pausenzeit berechnet, wenn ein retroaktiver SLA angehängt.

Beispiel: Wenn ein rückwirkendes SLA sich eine Stunde nach seiner Erstellung an einen Incident anhängt und die Pausierungsbedingungen eine halbe Stunde lang erfüllt sind, beträgt die verstrichene Zeit eine halbe Stunde statt der vollen Stunde.

Hinweis:
Diese Eigenschaft wird nur für auditierte Tabellen verwendet. Tabellen, die nicht auditiert werden, ignorieren die Pausenzeit vor der Erstellung des Datensatzes.

Service Reliability Management

Service Reliability Management bietet eine einfachere Möglichkeit für Ihre Organisation, bei der Bearbeitung von Warnungen und Incidents zu reagieren, zusammenzuarbeiten, nachzuverfolgen und Selbstkorrekturen vorzunehmen. SRM (SRM) ist verfügbar, wenn Sie Abonnements sowohl für ITSM Professional als auch für ITOM Operator Professional haben.

Serviceresilienz in verteilten und zentralisierten Teams



Prozess-Flow für Service Reliability Management

SRM ist in Ihre Prozesse und die vorhandene Infrastruktur integriert, um sicherzustellen, dass Sie Ihren Prozess einfach und effektiv verwalten können, um auf Incidents zu reagieren. Dies führt zu einer verbesserten Serviceresilienz. Wenn Services unterbrochen werden, hat die Wiederherstellung des Service oberste Priorität für Ihr Unternehmen. Verfolgen Sie Volumen, Leistung und Fortschritt von Warnungen und Incidents in Ihrer Instanz mithilfe von Servicelevel-Zielen (SLO), Servicelevel-Indikatoren (SLI) und Fehlerbudgets. [store-future: BEGIN review]Von der ersten Analyse über die Erkennung bis zur Lösung lassen sich Berichte nach Quelle, Service, Priorität, Zuweisungsgruppe und Beauftragtem filtern.[End]

[store-future: BEGIN review]Mit SRM können Sie nach Bedarf festlegen, wer wann Rufbereitschaft hat und wann eskaliert werden soll. [End]Teams können zusammenarbeiten, um Probleme zu lösen, und dann analysieren, warum etwas passiert ist, damit Sie Maßnahmen ergreifen können,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um dieselben Probleme in der Zukunft zu vermeiden. [store-future: BEGIN review]Postmortems können gespeichert und einfach als Referenz abgerufen werden. Mit SRM.[End]Ihre Teams können Serviceverschlechterungen und andere Probleme in Ihrem Rechenzentrum oder Ihrer Cloud-Infrastruktur und Ihren Anwendungen erkennen und beheben. Mit SRM sind Ihre Entwicklungs- und Betriebsteams in die Lage, den Zustand von Services im Kontext von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Objectives, SLOs) nachzuverfolgen und Incidents effizient zu lösen.

Team einrichten

Der Service Operations-Arbeitsbereich-Administrator für SRM kann interne Benutzer hinzufügen, Teams erstellen und Services definieren.

SRM-Administratoren, Manager und Beantworter können auch ihre eigenen Teams erstellen. Im Rahmen der Teamerstellung können sie Teammitglieder[store-future: BEGIN review] hinzufügen, Rufbereitschaftszeitpläne erstellen, Eskalationsrichtlinien hinzufügen und Services mit zugehörigen Integrationen zuweisen. Dieses Team ist für die Bearbeitung von Problemen im Zusammenhang mit den zugehörigen Services verantwortlich.[End].

[store-future: BEGIN review]**Richtlinien und Eskalationen festlegen**

Sie können eine Eskalationsrichtlinie für Ihr Team einrichten, um sicherzustellen, dass mindestens ein Teammitglied an der Incident-Reaktion beteiligt ist.

[End]

Services hinzufügen

Services sind in verschiedene Observability- oder Monitoring-Systeme integriert. Diese Monitoring-Systeme verfolgen kontinuierlich den Status des Service, um frühestmöglich vor Ausfällen, Defekten oder Problemen warnen zu können. Ein System wie ein Server, eine App, ein Microservice oder eine Datenbank kann zur Serviceverschlechterung beitragen.

Servicelevel-Ziele (SLOs) und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) für Ihre Services einrichten

Legen Sie mit Zielen fest, wie gut Ihr Service laufen soll. Geben Sie auch an, wie lange ein technisches System höchstens ausfallen darf, ohne dass dies negative vertragliche Konsequenzen nach sich zieht.

Integrationen hinzufügen

Wenn Monitoring-Systeme, die zur Überwachung der Systemintegrität (z. B. Netzwerkdatenverkehr, Latenz, Sättigung oder Fehler) konfiguriert sind, eine Spitze bei einer Metrik erkennen, senden sie eine Warnung an SRM.

Im Folgenden finden Sie die in SRM verfügbaren Monitoring-Systeme.

- Benutzerdefinierter Connector (Webhook)
- Amazon Web Services
- Catchpoint
- Datadog
- Dynatrace Monitor
- Google Cloud Platform
- Grafana
- Honeycomb

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

  - Instana
  - ServiceNow Cloud Observability
  - Logic Monitor
  - Microsoft Azure
  - New Relic
  - Oracle Cloud
  - Prometheus
  - Scout APM
  - Sentry
  - Sumologic
  - ThousandEyes
  - Generische Ereignisinstanz transformieren
- [store-future: BEGIN review]Integrationen für Zusammenarbeit
  - Empfangen Sie im Slack-Kanal Benachrichtigungen für bestimmte Ereignisse in einem Service. Diese Benachrichtigungen richten sich an ein bestimmtes Team.
  - Empfangen Sie im Microsoft Teams-Kanal Benachrichtigungen für bestimmte Ereignisse in einem Service. Diese Benachrichtigungen richten sich an ein bestimmtes Team.

[End]

[store-future: BEGIN review]Mithilfe einer Zeitleiste mit aktuellen Informationen von Beantwortern behalten Sie stets im Auge, womit sich Ihre Mitarbeiter beschäftigen. Nehmen Sie mit integrierten Slack- oder MS Teams-Chats an Echtzeitdiskussionen teil, die direkt mit Ihren Antwortwarnungen verknüpft sind.[End]

Warnungen und Incidents anzeigen

Warnungen stammen von den vorgefertigten Monitoring-Integrationen[store-future: BEGIN review], einer generischen REST-API, einer CLI oder einer E-Mail[End]. Sie enthalten Informationen zum Typ des Problems und zur betroffenen Komponente oder zum betroffenen System.

Wenn Sie eine Warnung erhalten und eine Fehlerbudgetrichtlinie ausgelöst wird, können Sie ein Teammitglied per E-Mail benachrichtigen oder manuell einen Incident erstellen.

[store-future: BEGIN review]Wenn Sie eine Warnung erhalten, werden Antwortregeln ausgelöst, um festzustellen, ob eine Nachbearbeitung erforderlich ist oder ob eine andere automatisierte Aktion ausgeführt werden muss. Mit automatisierten Aktionen können Sie eine Warnung an ein Team weiterleiten, ein Teammitglied auf Rufbereitschaft kontaktieren, ein Teammitglied per E-Mail benachrichtigen oder einen Incident manuell erstellen. Das System bestimmt, welches Mitglied des Bereitschaftsteams benachrichtigt werden soll, basierend darauf, wer gerade Rufbereitschaft hat. Das System ermittelt anhand von Zeitplänen und Schichten, die beim Erstellen eines Teams definiert werden, wer Rufbereitschaft hat.[End]

[store-future: BEGIN review]Das Mitglied des Bereitschaftsteams kann die Warnung mithilfe der mobilen App, des Desktops, einer SMS, einer CLI, der Integrationen für Zusammenarbeit oder einer E-Mail-Benachrichtigung bestätigen. Wenn das Teammitglied die Warnung nicht innerhalb einer bestimmten Zeit bestätigt, benachrichtigt die dem Team zugeordnete Eskalationsrichtlinie die nächste Ebene von Empfängern. Wenn ein Incident erforderlich ist, kann das Mitglied des Bereitschaftsteams eine Warnung zu einem Incident hochstufen.[End]
Sobald eine Warnung zugewiesen ist, kann der Beantworter Protokolle durchsuchen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

debuggen, sich bei einem Remotesystem anmelden oder andere Aktionen ausführen, um die Ursache zu finden und das Problem zu beheben. Wenn zusätzliches Fachwissen erforderlich ist, kann das Mitglied des [store-future: BEGIN review]Bereitschaftsteams[End] mit abteilungsübergreifenden Teams zusammenarbeiten.

[store-future: BEGIN review]Wenn ein Incident erstellt wird, können Sie ihm Warnungen zuordnen.[End]

[store-future: BEGIN review]Konsolidieren[End] Zeigen Sie Warnungen und Incidents an, um Ressourcen besser zu verwalten und zuzuteilen und die Leistung Ihrer Teams zu verbessern. Sie haben eine einzige zuverlässige Informationsquelle für Teams und Systeme.

Warnungsautomatisierungsregeln

Warnungsautomatisierungsregeln sind für SRM in der App **Alert Automation** auf Anfrage im ServiceNow Storeverfügbar.

Lösung[store-future: BEGIN review] und Postmortem[End]

Sobald eine Ursache identifiziert wurde, arbeitet das Mitglied des [store-future: BEGIN review]Bereitschaftsteams[End] daran, das Problem zu beheben und die Servicelevel wiederherzustellen. Das kann das Rollback einer Änderung oder die Neukonfiguration eines Systems beinhalten. Während der Service beeinträchtigt ist oder ein Ausfall vorliegt, werden die Beantworter über den Fortschritt der Warnung oder des incident informiert. [store-future: BEGIN review]Wenn der Service wiederhergestellt ist, kann in einem Postmortem-Review-Meeting besprochen werden, was passiert ist, und aus dem Geschehenen können „gelernte Lektionen“ abgeleitet werden. Das Team kann ein Postmortem-Dokument erstellen, um auf formelle Weise die Ursachenanalyse des Problems und die Aktionen nachzuverfolgen, die erforderlich sind, um zu verhindern, dass das Problem in Zukunft noch einmal auftritt.[End]

[store-future: BEGIN review]

Besuchen Sie unsere Community

Wenn Sie Vordenker sind, Anleitungen erhalten und mit dem Produktteam und anderen Kunden, die Service Operations-Arbeitsbereichverwenden, interagieren möchten, besuchen Sie die Service Operations Workspace-Community .

[End]

Setup von Service Operations-Arbeitsbereich (SOW) für Service Reliability Management

Installieren und konfigurieren Sie Service Reliability Management im Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center, damit SRM-Administratoren, -Manager und -Beantworter effizient für Servicezuverlässigkeit sorgen können.

Sie können Anwendung Service Reliability Management installieren über das Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center.

Hinweis:
Die App Datenvisualisierungen v24.1.8 ist ebenfalls erforderlich. Informationen zum Installieren der App finden Sie unter Datenvisualisierungen im ServiceNow Store.

Nach der Installation wird durch die Konfiguration von SRM im Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center der SRM-Arbeitsbereich mit Optionen und Aktionen eingerichtet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit den Service Reliability Management-Menüs im Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Administratoren zu SRM zuweisen.
- Services zur Verwendung in SRM importieren.
- Teams in SRM importieren.
- Genehmigungsprozess zur Aufnahme von Services in SRM hinzufügen.
- Genehmigungsprozess zur Aufnahme von Teams in SRM hinzufügen
- Greifen Sie auf das Anforderungskatalogelement für Benutzer zu, und veröffentlichen Sie es.
- Fehlerbudgetaktionen bei Verletzung eines SRM-SLO konfigurieren.

Warnungsautomatisierungen sind Bedingungsauslöser, die auf Basis des Inhalts einer Warnung automatisch Antwortreaktionen ausführen. Diese Funktionalität ist für SRM auf Anforderung in der Anwendung Warnungsautomatisierungen im ServiceNow Store verfügbar.

Anwendung Service Reliability Management installieren

Installieren Sie die Anwendung SRM und mehrere unterstützende Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Abonnements: ITSM Professional und ITOM Operator Professional.

Hinweis:
Die Store-App Datenvisualisierungen v24.1.8 ist ebenfalls erforderlich. Informationen zum Installieren der App finden Sie unter Datenvisualisierungen im ServiceNow Store.

Um Warnungsautomatisierungen zu erstellen und zu verwalten, installieren Sie die Anwendung „Warnungsautomatisierung“, die auf Anfrage im ServiceNow Storeverfügbar ist.

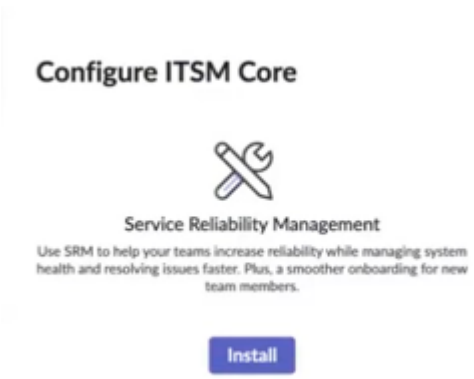
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit SRM werden Rollen und Demodaten installiert. Die Demodaten enthalten Vorlagen, die die Implementierung beschleunigen und Benutzern helfen, SRM schnell zu verstehen und zu verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Übersicht**.
2. Wählen Sie auf der Karte **Service Reliability Management** die Option **Installieren**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Popup-Fenster **Installation starten**.
   Sie gelangen zum Portal des ServiceNow Store.
4. Führen Sie alle erforderlichen Schritte durch.

Hinweis:

- Wenn Abhängigkeiten in der App Store-Liste in Rot angezeigt werden, wählen Sie die Zeile aus, um die abhängige App zu öffnen und zu installieren. Wenn Sie die abhängige App bereits haben und sie weiterhin in Rot angezeigt wird, können Sie sie nach Bedarf abrufen oder erneut aktivieren.
- Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Demodaten werden geladen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal in einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Nach der Installation kann die Karte **ITSM Core konfigurieren** zum Konfigurieren von SRM verwendet werden.

Administratoren zu SRM zuweisen

Fügen Sie Personen aus Ihrer ServiceNow-Instanz hinzu, um die Anwendung Service Reliability Management (SRM) zu verwalten.

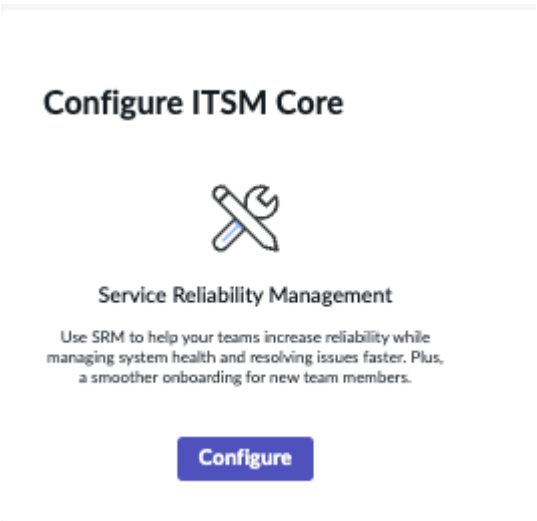
Vorbereitungen

SRM-Administratoren können neue Teams erstellen und einrichten sowie Daten für alle SRM-Teams anzeigen und ändern.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Übersicht**.
2. Von **ITSM-Core konfigurieren** -Karte wählen Sie **Konfigurieren**.



   Sie werden zu weitergeleitet **Service Reliability Management** > **Zuweisen und importieren** > **SRM-Administratorrollen zuweisen**.
3. Geben Sie Benutzernamen in das Feld ein.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services zur Verwendung in SRM importieren

Filtern und importieren Sie Services auf der Plattform von ServiceNow, um sie in der Anwendung SRM zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Konfigurationen**.
2. Navigieren zu **Service Reliability Management** > **Zuweisen und importieren** > **SRM-Services importieren**.

   Nur Services, die noch nicht in SRM importiert wurden, sind sichtbar.

   Die Listenansicht „Services“ unten enthält bereits angewendete Standardfilter für Services, die in SRM importiert werden können. Sie können nicht bearbeitet werden.

   Hinweis:

   Filter für dieselben Felder werden als UND ausgewertet, Filter für verschiedene Felder werden als ODER ausgewertet. Wenn Sie beispielsweise nach **Business-Relevanz** filtern und **Status** den Wert **Offen** aufweist, wird der Filter **Business-Relevanz**als „1 - sehr kritisch“ ODER „2 - etwas kritisch“ ODER „3 - weniger kritisch“ ODER „4 - nicht kritisch“ UND **Status Offen** ausgewertet.

   Wenn Sie Ihre Listenansichtsfilter ändern, werden Ihre Einstellungen automatisch gespeichert. Wenn Sie also weg navigieren, sind sie bei der Rückkehr weiterhin festgelegt.

3. Auf der Registerkarte **Filtern und auswählen**:
   a. Verwenden Sie **Standardfilter anzeigen**, um die Filter im Popup-Fenster anzuzeigen.
   b. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um der Listenansicht neue Filter hinzuzufügen.
   Die Listenansicht wird mit allen Filtern aktualisiert.
4. Verwenden Sie die Kontrollkästchen in der Listenansicht, um die zu importierenden Services auszuwählen.
5. Wählen Sie **Vorschau**.
   Sie wechseln zur Registerkarte **Services für Import**.
6. Überprüfen Sie die Services, und wählen Sie **Importieren**.
   Wenn Sie Ihre Meinung ändern und zur Registerkarte **Filtern und auswählen** zurückkehren, können Sie die ausgewählten Services weiterhin importieren oder den Vorgang ohne Import beenden.
   Die importierten Services sind in SRM verfügbar.
7. Verwenden Sie den Link **Importierte Services** anzeigen, der jetzt in angezeigt wird **Zuweisen und importieren** > **Services in Service Reliability Management importieren** -Bildschirm, um alle in SRMverfügbaren Services anzuzeigen.

Genehmigungsprozess zur Aufnahme von Services in SRM hinzufügen

Fügen Sie Ihren SRM-Services aus Governance-Gründen einen Genehmigungsprozess hinzu.

Automatische Übersetzung

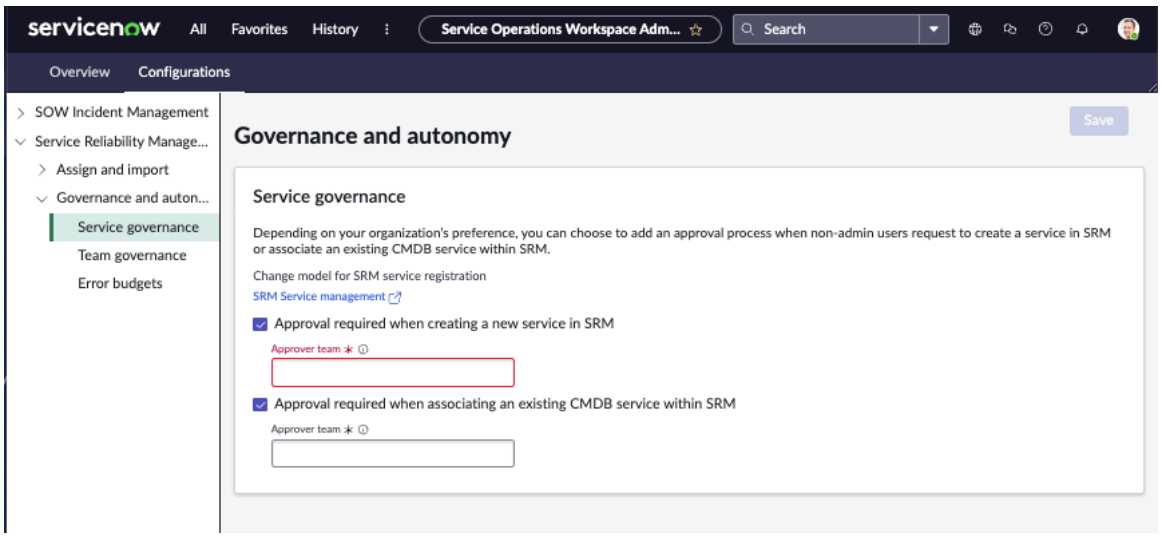
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Konfigurationen**.
2. Wählen Sie unter **Governance und Autonomie** die Option **Service-Governance** aus.
3. Je nach Einstellungen Ihrer Organisation können Sie einen Genehmigungsprozess hinzufügen, wenn SRM-Administratoren, Manager oder Beantworter die Erstellung eines Service in SRM oder die Zuordnung eines vorhandenen Service mit SRM anfordern.
4. Wählen Sie einen oder beide Prozesse aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren.



   Genehmigungsanforderungstypen:

   - Genehmigung beim Erstellen eines neuen Service in SRM erforderlich:

     Erfordert die Genehmigung, wenn ein neuer Service für SRM erstellt wird, und weist die Genehmigung dem für neue Services verantwortlichen Team zu.

   - Genehmigung beim Zuordnen eines vorhandenen CMDB-Service in SRM erforderlich:

     Erfordert die Genehmigung, um SRM einen vorhandenen Service hinzuzufügen, und weist die Genehmigung dem Team zu, das für vorhandene Services verantwortlich ist.

5. Geben Sie das Team ein, das für Genehmigungen verantwortlich ist, oder wählen Sie es aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Diese Aktion initiiert den Genehmigungsprozess und weist die Genehmigung dem Team zu, das für die Genehmigung des neuen Service verantwortlich ist.

Hinweis:
Für die Genehmigung sind zwei Schritte auszuführen. Zuerst wird die Anforderung genehmigt, was im Anforderungsdatensatz im Feld **Phase** angezeigt wird. Die Anforderung bleibt weiterhin **Ausstehend**, bis das Anforderungselement im Datensatz **Anforderung** genehmigt wurde.

Teams in SRM importieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Konfigurationen**.
2. Navigieren Sie zu **Service Reliability Management** > **Zuweisen und importieren** > **SRM-Teams importieren**.
   Die Teams-Listenansicht unten enthält bereits angewendete Standardfilter, für die Teams in SRM importiert werden können. Sie können nicht bearbeitet werden.

   Hinweis:

   Filter für dieselben Felder werden als UND ausgewertet, Filter für verschiedene Felder werden als ODER ausgewertet. Wenn Sie beispielsweise nach **Business-Relevanz** filtern und **Status** den Wert **Offen** aufweist, wird der Filter **Business-Relevanz**als „1 - sehr kritisch“ ODER „2 - etwas kritisch“ ODER „3 - weniger kritisch“ ODER „4 - nicht kritisch“ UND **Status Offen** ausgewertet.

   Wenn Sie Ihre Listenansichtsfilter ändern, werden Ihre Einstellungen automatisch gespeichert. Wenn Sie also weg navigieren, sind sie bei der Rückkehr weiterhin festgelegt.

   Standardfilter sind:

   - **[Typ] [!=] [c419b12deb412110...]**
   - **[Typ] [ist] [leer]**
   - **[Aktiv] [ist] [true]**
3. Auf der Registerkarte „Filtern und auswählen“:
   a. Verwenden Sie **Standardfilter anzeigen**, um die Filter im Popup-Fenster anzuzeigen.
   b. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um der Listenansicht neue Filter hinzuzufügen.
   Die Listenansicht wird mit allen Filtern aktualisiert.
4. Verwenden Sie das Kontrollkästchen in der Listenansicht, um die zu importierenden Teams auszuwählen.
5. Wählen Sie **Vorschau**.
   Wechseln Sie zur Registerkarte **Teams für Import**.
6. Überprüfen Sie die Teams, und wählen Sie **Importieren** aus.
   Wenn Sie Ihre Meinung ändern und zur Registerkarte **Filtern und auswählen** zurückkehren, können Sie die ausgewählten Teams weiterhin importieren oder den Vorgang ohne Import beenden.
   Die importierten Teams sind in SRM verfügbar.
7. Verwenden Sie den Link **Importierte Teams** anzeigen, der jetzt in angezeigt wird **Zuweisen und importieren** > **Teams in Service Reliability Management importieren** -Bildschirm, um alle in SRMverfügbaren Teams anzuzeigen.

Genehmigungsprozess zur Aufnahme von Teams in SRM hinzufügen

Fügen Sie Ihren SRM-Teams aus Governance-Gründen einen Genehmigungsprozess hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

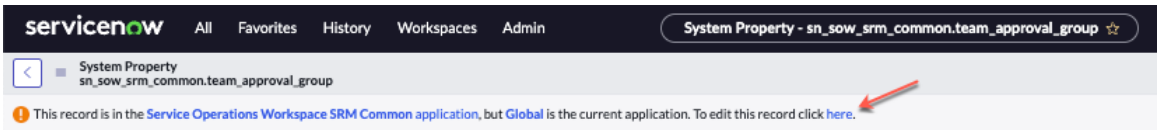
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Konfigurationen**.
2. Wählen Sie unter **Governance und Autonomie** die Option **Team-Governance** aus.
3. Je nach Einstellungen Ihrer Organisation können Sie einen Genehmigungsprozess hinzufügen, wenn SRM-Administratoren, Manager oder Beantworter die Erstellung eines Teams in SRM anfordern.
4. Wählen Sie den Link **Wert mit sys_id aktualisieren**.
5. Wählen Sie im neuen Fenster den Link, um den Datensatz zu bearbeiten.

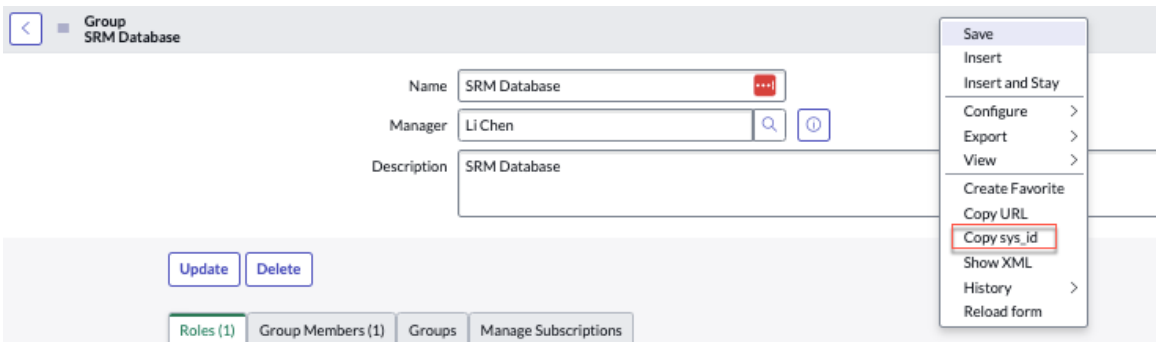


6. Ersetzen Sie die Systemeigenschaft **Wert** durch die `sys_id` des Zuweisungsteams.

   a. Navigieren Sie zum Gruppendatensatz für das gewünschte Team.

   b. Datensatz öffnen

   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Sys-ID kopieren**.



   d. Kehren Sie zum Systemeigenschaft-Datensatz zurück, und fügen Sie die **sys_id** in das Feld „Wert“ ein.

   e. Wählen Sie Aktualisieren.
   Diese Aktion initiiert den Genehmigungsprozess und weist die Genehmigung dem Team zu, das für die Genehmigung neuer Teams verantwortlich ist.

> **Hinweis:**
> Für die Genehmigung sind zwei Schritte auszuführen. Zuerst wird die Anforderung genehmigt, was im Anforderungsdatensatz im Feld **Phase** angezeigt wird. Die Anforderung bleibt weiterhin **Ausstehend**, bis das Anforderungselement im Datensatz **Anforderung** genehmigt wurde.

Team-Anforderungsformulare bearbeiten und für SRM veröffentlichen

Bearbeiten Sie ein Team-Anforderungsformular, um Teamanforderungen an die Präferenzen Ihrer Organisation anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Konfigurationen**.
2. Wählen Sie unter **Governance und Autonomie** die Option **Team-Governance** aus.
3. Wählen Sie den Link **Anforderungsformular für Katalogelemente**.
4. Bearbeiten Sie das Formular, und befolgen Sie die Kataloganweisungen zum Veröffentlichen.
   Ausführliche Informationen zum Bearbeiten eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen . Folgen Sie den dortigen Verfahren.

Hinweis:
Denken Sie daran, **Übermitteln** zu wählen. Solange Sie das Element nicht übermitteln, befindet es sich im Status **Entwurf** und ist im Katalog nicht verfügbar.

Fehlerbudgetaktionen bei Verletzung eines SRM-SLO konfigurieren

Konfigurieren Sie die Aktionen, die das Team auswählen kann, wenn das Fehlerbudget eines Servicelevel-Ziels (Service Level Objective, SLO) verletzt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Service Operations-Arbeitsbereich* > **Konfigurationen**.
2. Wählen Sie unter **Governance und Autonomie** die Option **Fehlerbudgets** aus.

Hinweis:
Das Ausführen einer dieser Aktionen erfordert fortgeschrittene ServiceNow-Kenntnisse.

Ausführlichere Informationen zum Bearbeiten von Workflows oder zum Erstellen benutzerdefinierter Workflows finden Sie unter Flow Designer erkunden .

3. Wählen Sie **Incidents konfigurieren**, um den Subflow für Fehlerbudgetaktionen zu bearbeiten.
4. Wählen Sie **E-Mails konfigurieren**, um die Aktionen festzulegen, die das Team auswählen kann, wenn das Fehlerbudget eines Servicelevel-Ziels (Service Level Objective, SLO) verletzt wird.

Erste Schritte mit Service Reliability Management

SRM beschleunigt Ihren Weg zur Anzeige der Serviceintegrität im Kontext von Servicelevel-Zielen und Lösung von Incidents. Die Anwendung unterstützt IT-Betriebs- und DevOps-Teams dabei, ihr Versprechen von Agilität, Leistung und Betriebszeit einzuhalten.

Machen Sie sich mit SRM vertraut, um die verschiedenen Bereiche der SRM-Benutzeroberfläche zu verstehen.

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter SRM-Rollen und Zuständigkeiten.

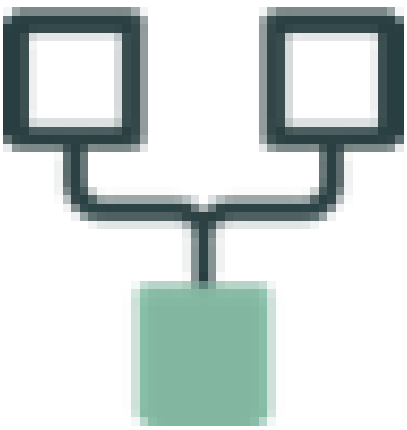
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende SRM-Aufgaben

Schritt	Beschreibung	Referenz
Setupleitfaden-Module	Unsere Setupleitfaden-Module für Ihre Homepage, Services und Teams-Zielseiten zeigen Ihnen, wie Sie ein Team oder einen Service hinzufügen. Sie enthalten alle wichtigen Meilensteine, um sicherzustellen, dass Sie auf Erfolgskurs sind.	SRM-Teams hinzufügen SRM-Services anzeigen
Ihre Homepage	Auf Ihrer Homepage finden Sie die Dinge, die für Sie am wichtigsten sind. Wie Services mit kritischen Warnungen und Incidents oder Arbeit, die Ihnen und Ihrem Team zugewiesen ist.	SRM (SRM) – Homepage
Lernen Sie Innenleben und Funktionsweise der SRM-Navigation kennen.	Sie können sich mit den verschiedenen Abschnitten und Elementen der SRM-Oberfläche vertraut machen. Die Abschnitte und Elemente werden in unserer gesamten Dokumentation verwendet.	Benutzeroberfläche von SRM

SRM hilft Ihnen, wenn Sie Teams, Services und Integrationen erstellen und verwalten müssen.

Optionale SRM-Aufgaben

Schritt	Beschreibung	Siehe
 Anwendungen oder technische Services in SRM verwalten	Definieren Sie die grundlegenden Aufgaben und Parameter, die den Service ausmachen und angeben, wie das Serviceverhalten aussehen soll.	Services zu SRM hinzufügen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale SRM-Aufgaben (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung	Siehe
 SRM-Team einrichten	Richten Sie ein Team ein. Teams sind für die Probleme zuständig, die im Zusammenhang mit den zugehörigen Services auftreten.	SRM-Teams hinzufügen
 Rufbereitschaftszeitpläne und Eskalationsrichtlinien einrichten	Erstellen Sie einen Rufbereitschaftszeitplan für Ihr Team, um sicherzustellen, dass Mitglieder des zuständigen Supportteams verfügbar sind, um Probleme bei ihrer Entstehung zu lösen. Sie können eine Eskalationsrichtlinie für Ihr Team einrichten, um sicherzustellen, dass mindestens ein Teammitglied an der Incident-Reaktion beteiligt ist.	Eigene SRM-Rufbereitschaftspläne erstellen
 Servicebeziehungen konfigurieren	Verwenden Sie eine Zuordnungs-Canvas, um Services hinzuzufügen, zu konfigurieren und anzuordnen. Sie können untergeordnete Services hinzufügen, die von übergeordneten Services abhängig sind.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale SRM-Aufgaben (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung	Siehe
 Services mit Überwachungstools von Drittanbietern integrieren	Richten Sie eine Drittanbieterintegration wie Datadog oder ServiceNow Cloud Observabilitymit SRM ein, damit Warnungen für Ihre Teams in SRMverfügbar sind.	Integrationen zu SRM hinzufügenan.
 SLOs, SLIs und Fehlerbudgets für Services festlegen	Legen Sie mit Zielen fest, wie gut Ihr Service laufen soll. Geben Sie auch an, wie lange ein technisches System höchstens ausfallen darf, ohne dass dies negative vertragliche Konsequenzen nach sich zieht.	SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien für SRM erstellen.
 Warnungsautomatisierungen einrichten	Mithilfe von Warnungsautomatisierungen können Sie die Bedingungen für Warnungen definieren. Richten Sie für jedes APM-Tool Warnungsregeln ein, um die Bedingungen zu definieren, unter denen das APM-Tool Benachrichtigungen an SRM senden soll.	Die Anwendung Warnungsautomatisierungen ist auf Anfrage über den ServiceNow Store verfügbar.

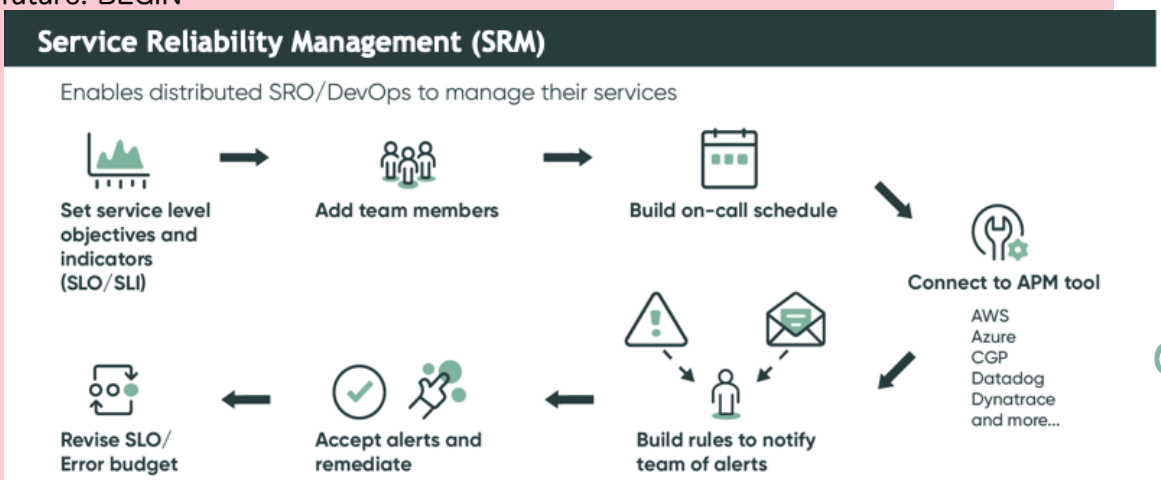
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale SRM-Aufgaben (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung	Siehe
Hinweis: Diese Funktionalität ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung Warnungsautomatisierungen installiert haben.		
 Change anzeigen	Zeigen Sie Change-Anforderungen im Zusammenhang mit Ihren Zuverlässigkeitsaufgaben an.	Change-Anforderungen für SRM-Servicegenehmigung anzeigen

[store-future: BEGIN



review] [End]

SRM (SRM) – Homepage

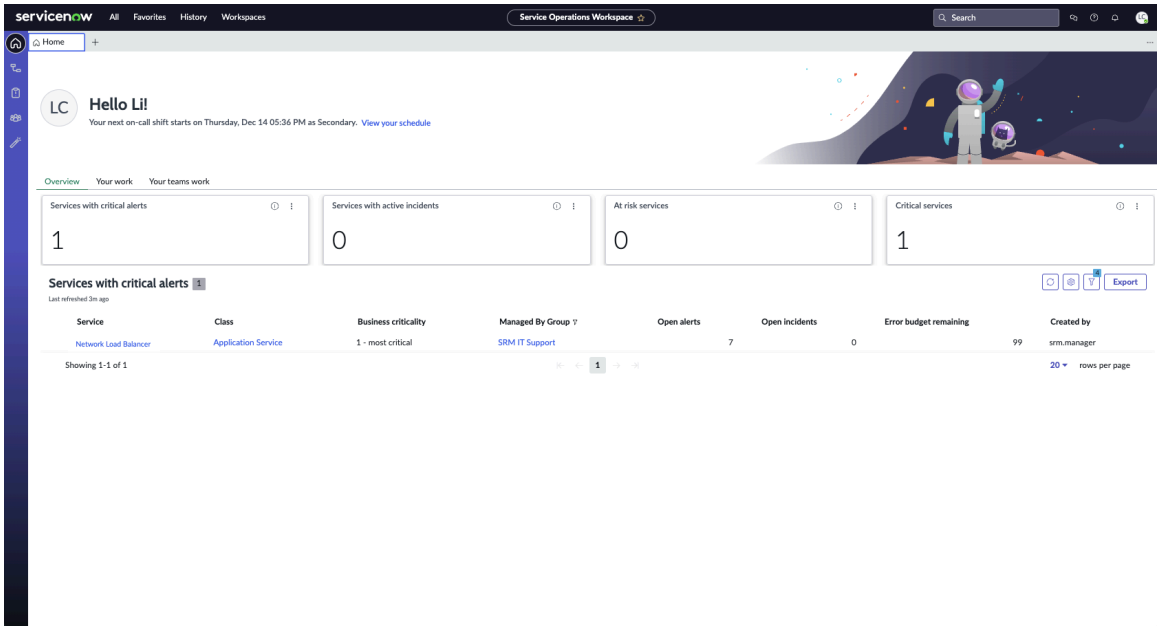
Die Homepage von SRM bietet relevante Informationen über Ihre Arbeit, Services, Zeitpläne, Wartungserinnerungen und Teams. Sie können diese Homepage anzeigen, indem Sie zu navigieren **Service Reliability Management**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte der Homepage von Service Reliability Management

Klicken Sie im Arbeitsbereich auf das Homepage-Symbol ( ), um diese Homepage anzuzeigen.



Wenn Sie Rufbereitschaft haben, wird Ihr Zeitplan aufgelistet.

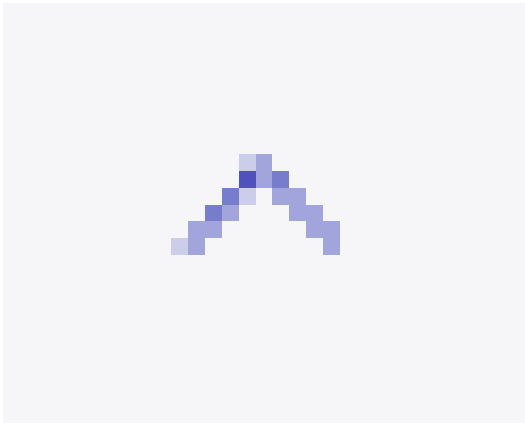
Abschnitte der Homepage

Erste Schritte	Enthält Setup-Aufgaben für Teams und Services und deren Fortschritt. Weitere Informationen zum Abschließen des Setups finden Sie unter SRM-Teams anzeigen und SRM-Services anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte der Homepage (Fortsetzung)

	Hinweis: Sie können jeden Abschnitt überspringen und später zurückkehren. Der Fortschritt wird nach den von Ihnen durchgeführten Aktionen in Prozent angegeben. Solange ein Schritt unvollständig bleibt, sind die Kacheln verfügbar. Sie können sie jederzeit minimieren, indem Sie das Caret-Symbol  auswählen. Verwenden Sie **Verwerfen**, um es von Ihrer Seite zu entfernen. Die Prüflistenstatus lauten wie folgt: • **Keine**: Es wurde keine Aktion ausgeführt. • **Fertig**: Alle erforderlichen Felder wurden hinzugefügt. • **Ausstehend**: Einige Felder müssen noch hinzugefügt bzw. Genehmigungen gewährt werden. „Fertig“ bedeutet
Übersicht	Enthält eine Übersicht über alle Servicewarnungen, Incidents, gefährdeten und kritischen Services. **Services mit kritischen Warnungen** ist die Standardlistenansicht. Wählen Sie eine Karte aus, um die Listenansicht für diesen Bereich anzuzeigen.
Ihre Arbeit	Enthält Ihnen zugewiesene Incidents und Warnungen. Wählen Sie eine Karte aus, um die Listenansicht für diesen Bereich anzuzeigen.
Die Arbeit Ihres Teams	Enthält Incidents und Warnungen, die Ihrem Team zugewiesen sind. Wählen Sie eine Karte aus, um die Listenansicht für diesen Bereich anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzeroberfläche von SRM

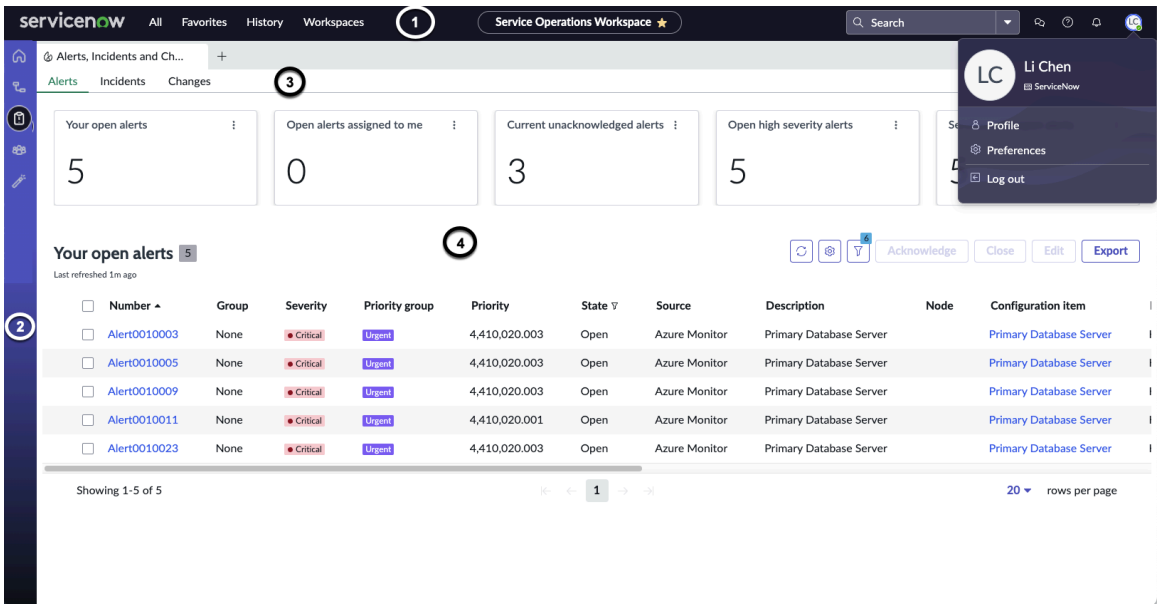
Die verschiedenen Komponenten der Benutzeroberfläche von SRM bieten einfachen Zugriff auf verschiedene Funktionen. Die angezeigten Features und Funktionen hängen von Ihrer Rolle und Ihren Berechtigungen ab.

Die Schnittstelle SRM verfügt über die folgenden verschiedenen Abschnitte:

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie andere Rollen haben, z. B. itil, werden möglicherweise im linken Navigationsbereich zusätzliche Symbole angezeigt.

Um SRM-spezifische Bereiche anzuzeigen, wählen Sie in diesem Fall ein SRM-Modul aus.

Abschnitte der Schnittstelle

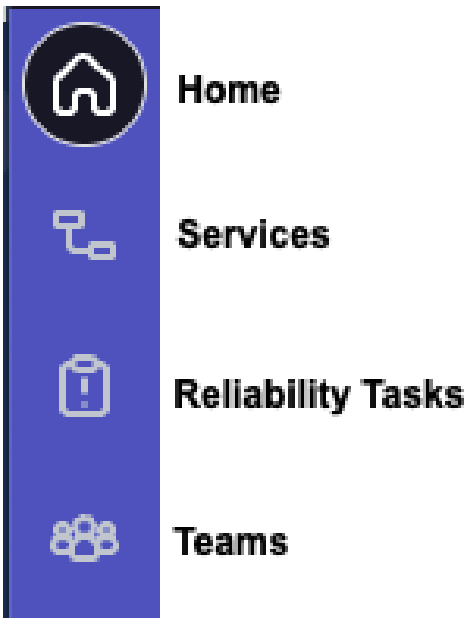
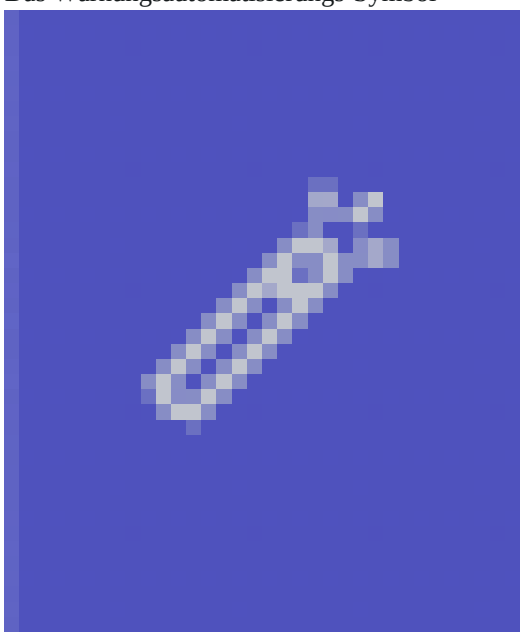


Die Schnittstelle SRM enthält die folgenden Abschnitte:

Abschnitte	Beschreibung
1: Header	Eine Startseite für das Logo Ihrer Organisation und Dienstprogramme auf Systemebene, die überall in der Benutzeroberfläche vorhanden sind. • Alle • Favoriten • Verlauf • Arbeitsbereiche • Aktueller Arbeitsbereich • Suchen • Sidebar-Diskussionen • Hilfe

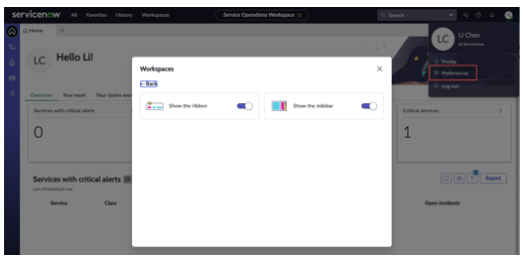
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte	Beschreibung
	• Benachrichtigungen • Profilsymbol: Stellt Ihr Profil dar.
2: Navigationsbereich	Einfacher Zugriff auf bestimmte Module in SRM. Zur Navigation auf der linken Seite werden Symbole verwendet. Verwenden Sie Tooltipps, um sie zu identifizieren.  **Hinweis:** Das Warnungsautomatisierungs-Symbol  ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung für Warnungsautomatisierungen installiert haben, die Sie über den ServiceNow Store anfordern können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte	Beschreibung
3: Inhaltsheader	Registerkarten, Karten oder Schaltflächen, mit denen Aufgaben auf Produktebene ausgeführt werden können. Die Elemente im Inhaltsheader unterscheiden sich von einem Abschnitt zum anderen. Ausführlichere Informationen zu diesen Abschnitten finden Sie unter SRM (SRM) – Homepage und SRM-Zielseiten.
4: Inhaltsbereich	Canvas oder der Hauptbereich, in dem Sie Informationen sammeln, Metriken lesen und Aufgaben ausführen können. **Hinweis:** Wenn Sie den rechten Seitenbereich in Formularen standardmäßig minimieren möchten, navigieren Sie zu **Einstellungen** > **Arbeitsbereich** und deaktivieren Sie die Option **Seitenleiste** anzeigen.  Beachten Sie, dass dies überall in Service Operations-Arbeitsbereich deaktiviert wird, nicht nur für SRM.

Suche, Filter, Listen, Formulare und Leitfäden

Eine Übersicht über die zusätzlichen Elemente der Benutzeroberfläche von SRM, mit denen Sie Elemente suchen, verfügbare Formulare und Listen anzeigen und Setup-Prozesse verfolgen können.

Tabellenlistenansicht

Zeigen Sie Services, Warnungen und Incidents als Liste an.

- Suchen Sie mithilfe des Headertextfelds.
- Sortieren Sie Elemente mithilfe der Listenspalten.
- Filtern Sie Listenergebnisse mithilfe der Listenspalten.

Hinweis:
Zeigen Sie die aktiven Filter über das Filtersymbol im Header der Listenansicht an.

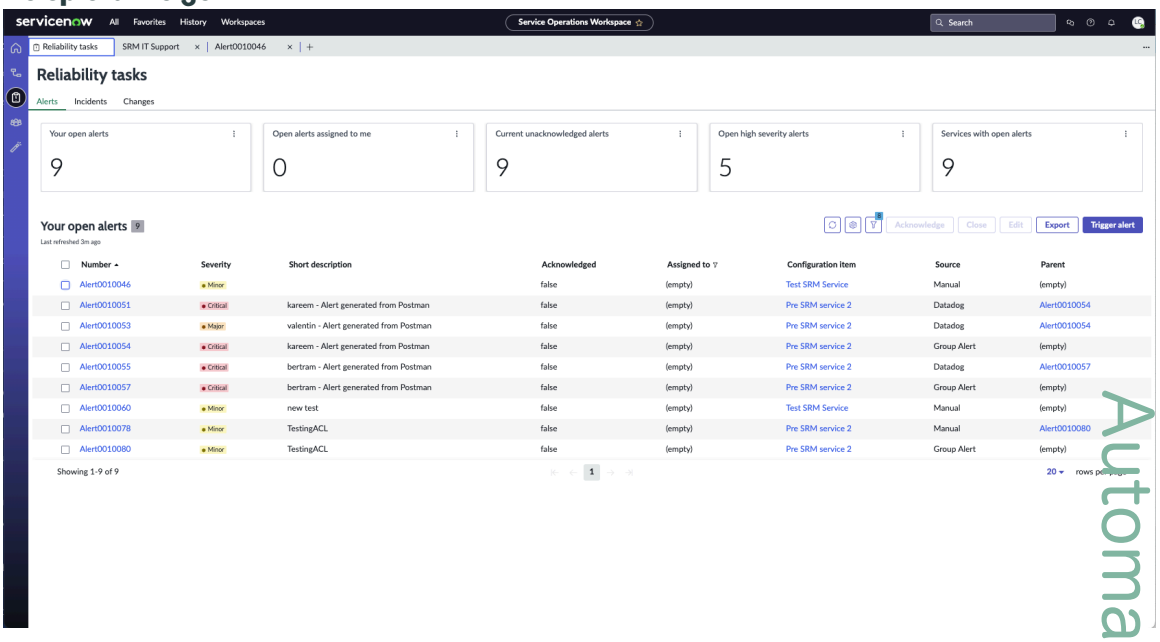


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Ansicht enthält eigene spezifische Elemente. Weitere Informationen finden Sie auf diesen Seiten.

Beispiel anzeigen



Formularansicht

Wenn Sie einen der Tabellendatensätze aus der Listenansicht öffnen, werden die Details des Datensatzes als Formular angezeigt.

Jede Ansicht enthält eigene spezifische Elemente. Weitere Informationen finden Sie auf diesen Seiten.

Hinweis:
Ausgegraute Felder können nicht geändert werden.

Der Bereich „Anhänge“ ist häufig standardmäßig sichtbar. Um ihn auszublenden, klicken Sie auf das Anhangsymbol .

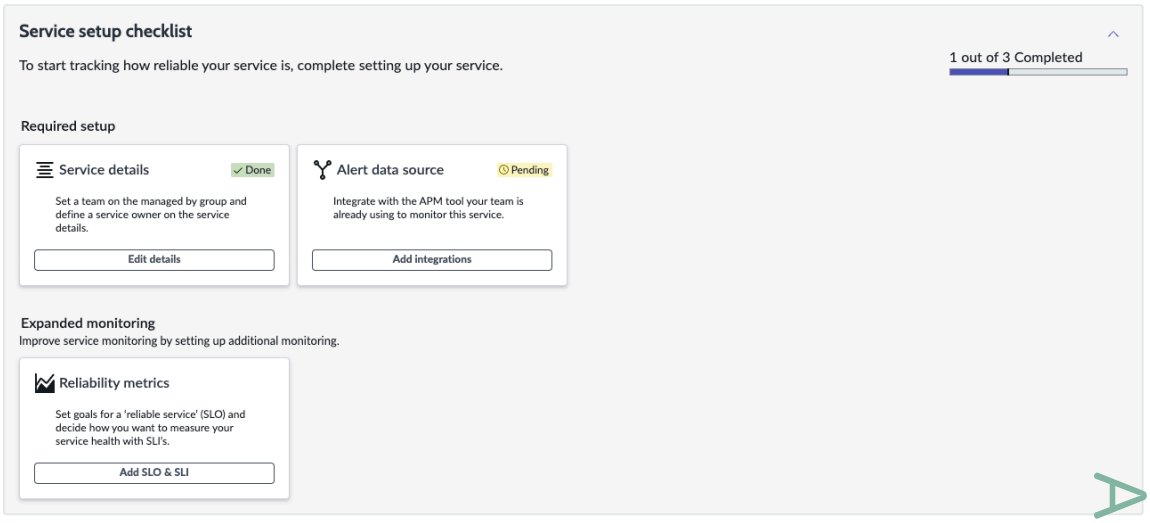
Setup-Prüflisten

Verwenden Sie die Setup-Prüflisten, um den Prozess zu visualisieren, den Sie durchlaufen, um Ihre Ziele zu erreichen. Jeder Schritt wird hervorgehoben, wenn Sie ihn abschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüflistenbeispiel für Service-Setup



Listeninformationen in eine Datei exportieren

In SRM können Sie Live-Informationen in eine Datei exportieren.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Massenauswahl hat keinen Einfluss auf die Exportkriterien und sollte nicht dafür verwendet werden. Jeder Datensatz, der den aktuellen Filterkriterien während des Exports entspricht, wird eingeschlossen, und zwar unabhängig davon, ob er in der Listenansicht ausgewählt ist oder nicht.

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie die Listenansicht in einem beliebigen Zielseitenabschnitt in SRM über die **Exportieren-Schaltfläche** aus.

3. Legen Sie die zu verwendenden Filter fest, und wählen Sie sie aus dem Menü „Filter“  oder „Weitere Aktionen“ in den Listenspalten.

   Hinweis:

   Die Schaltfläche „Exportieren“ ist nur verfügbar, wenn in der Listenansicht Datensätze vorhanden sind.

   Der Export enthält alle Listendaten, die Ihren gefilterten/gruppierten Listen entsprechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Exportieren**.
   Treffen Sie im Popup-Fenster folgende Auswahl:
   - Dateityp:
     - Excel
     - CSV
     - JSON
     - PDF
   - Liefertyp:
     - Herunterladen
     - E-Mail: Geben Sie eine E-Mail-Adresse an.

   Für **E-Mail**: Sobald der Export abgeschlossen ist, wird oben im Bildschirm eine Erfolgsmeldung mit Ihrer E-Mail-Adresse angezeigt. Das ist nützlich für größere Dateien, da der Export je nach Größe der Datei einige Zeit dauern kann. Das E-Mail-Programm wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Sie während des Wartens etwas anderes tun können.

   Beim **Herunterladen**: Der Export wird im Popup-Fenster begonnen, und die Datei wird in Ihrem Download-Verzeichnis angezeigt. Je nach Größe der Datei kann dies einige Zeit dauern. Sie können sie in jeder Anwendung öffnen, die das Dateiformat unterstützt.

SRM-Tags manuell erstellen

Mithilfe von Tags können Sie Daten klassifizieren und kategorisieren oder Informationen hinzufügen, für die kein Feld vorhanden ist. SRM importiert Tags und hängt sie an Services, Warnungen und Incidents an. Sie können Tags jedoch auch manuell erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Tags in das System gelangen und an eine Warnung oder einen Incident angehängt werden. Die erste ist automatisiert, die andere hingegen manuell.

- Importiert aus einer Drittanbieterintegration wie Datadog.
- Über das Tag-Symbol im Header eines Service, einer Warnung oder eines incident.
- [store-future: BEGIN review]Hinzugefügt mithilfe der Aktion **Modify field values (Feldwerte ändern)** in einer Automatisierungsregel.[End]

Prozedur

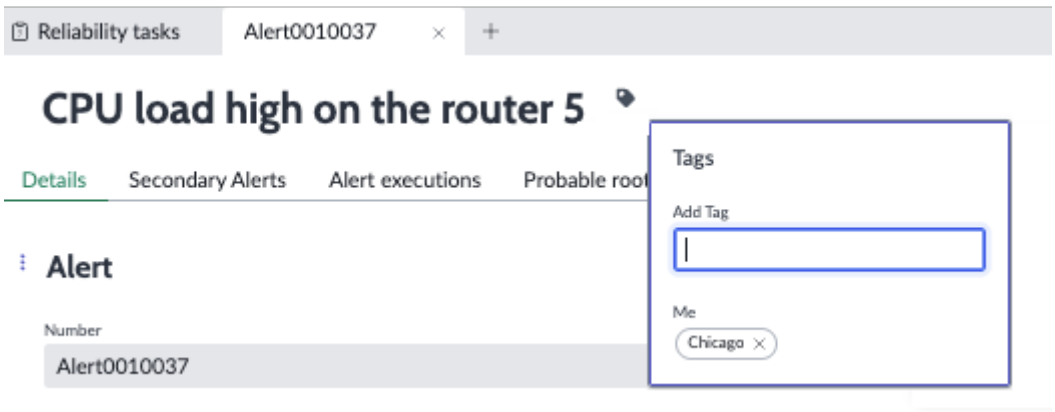
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Services**, **Warnungen** oder **Incidents**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie einen Service, eine Warnung oder einen Incident.
4. Verwenden Sie im Header das Tag-Symbol , um Tags hinzuzufügen.
5. Geben Sie Ihr Tag in das Popup-Fenster ein.
   Ihr Tag wird gespeichert und unter dem Feld „Tag hinzufügen“ zusammen mit allen anderen bereits angewendeten Tags angezeigt.



6. Wählen Sie eine beliebige Stelle im Formular aus, um das Popup-Fenster zu schließen.

Hinweis:

Tags werden auch unter der Beschreibung in den Ansichten der Warnungs- und Incident-Liste angezeigt.

Das Hinzufügen von Tags zu einer Warnung gilt nicht als Aktualisierung, daher werden beim Hinzufügen eines Tags keine Automatisierungen ausgeführt.

SRM-Vorlagen manuell erstellen

Mit Vorlagen können Sie SRM-Services, -Warnungen, -Incidents oder -Teams schnell aus vorhandenen Formularen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

Hinweis:

Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Services**, **Teams**, **Warnungen** oder **Incidents** aus.
3. Öffnen Sie einen Service, ein Team, eine Warnung oder einen Incident.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Bereich ganz rechts das Vorlagensymbol  , und klicken Sie auf **Erstellen**.
5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular **Neue Vorlage erstellen** aus.

Feldzuordnung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Tabelle. Behalten Sie den Standardeintrag bei, oder bearbeiten Sie ihn.
Domäne	Wählen Sie die SRM-Domäne für die Vorlage aus.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie Global, um die Vorlage für die Verwendung mit allen Tabellen verfügbar zu machen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Vorlage befinden.
Benutzer	Benutzer, der die Vorlage konfigurieren und anwenden kann. Wenn Sie einen Benutzer definieren, können andere Benutzer die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option „Global“ auswählen. Die Person, die die Vorlage erstellt, ist der Standard.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie durch Eingabe oder Suche ein Team aus, das an dem Incident arbeiten soll.
Aktives Kontrollkästchen	Status der Vorlage. Standardmäßig aktiviert. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Vorlage zu deaktivieren.
Gruppen	Eine Gruppe, deren Mitglieder die Vorlage konfigurieren und anwenden können. Wenn Sie eine Gruppe definieren, können andere Gruppe die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option Global auswählen.
Kontrollkästchen „Global“	Schreibgeschützt. Option, die jedem Benutzer, der Zugriff auf die Vorlagen hat, gestattet, diese Vorlage anzuzeigen und anzuwenden Nicht implementiert für SRM.
Kurzbeschreibung	Fügen Sie eine Beschreibung der Vorlage hinzu, die die Verwendung angibt.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der in der linken Spalte angegebenen Tabelle aus, und geben Sie in der rechten Spalte die Daten ein, die automatisch ausgefüllt werden sollen. **Hinweis:** Auch wenn Sie Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen können, gelten diese nicht für Felder auf dem Formular. Wählen Sie ein Feld aus. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Aktiv: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Vorlage zu aktivieren. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein. ○ Kostenstelle ○ Standard-Beauftragter ○ Beschreibung ○ Manager ausschließen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Gruppen-E-Mail ○ Mitglieder einbeziehen ○ Manager ○ Name ○ Übergeordnet ○ Rollen ○ Quelle ○ Typ

Die Vorlage wird erstellt, und im Vorlagenbereich wird I angezeigt.

SRM-Rollen und Zuständigkeiten

Mit Rollen können Sie Benutzern Zugriff auf verschiedene Teile der SRM-Konsole gewähren. Rollen bestimmen die Aktionen, die Benutzer in Service Reliability Management ausführen können.

SRM besitzt die folgenden vordefinierten Rollen:

Hinweis:
Die SRM-Experience wurde so optimiert, dass nur die SRM-Rollen vorhanden sind. Zusätzliche Rollen könnten die UI verändern und unbeabsichtigte Folgen haben.

SRM-Rollen und Zuständigkeiten

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator	Ein ServiceNow-Administrator ist für Verwaltung, Entwicklung, Betrieb, Schulung und Wartung der ServiceNow Platform verantwortlich. Verantwortlich für die Installation und kann die Service Operations-Arbeitsbereich Admin Center-Konfiguration von SRM durchführen.	Alle
Administrator **Hinweis:** Nicht die ServiceNow-Rolle `admin`	SRM-Administratoren können Accounteinstellungen, Konfigurationen und Benutzer verwalten. Administratoren können folgende Aktionen ausführen: • Alle SRM-Konfigurationen erstellen, bearbeiten oder löschen und darauf zugreifen. • Integrationen hinzufügen oder verwalten.	• Manager • Beantworter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SRM-Rollen und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Integrationen mit APM-Tools (Application Performance Monitoring) erstellen • Zuverlässigkeitsindikatoren einrichten und pflegen. • Fehlerbudgetrichtlinien einrichten und verwalten.	
Manager	Manager überwachen ein Team von SREs. Manager weisen dem Rufbereitschaftszeitplan des Teams SREs zu, überwachen ihre Leistung, erstellen Verfahren zur Behandlung von Incidents und entwickeln Lösungen. Manager stellen über alle Systeme und DevOps-Workflows hinweg Resilienz sicher. Manager können im Kontext ihrer Teams folgende Aktionen ausführen: • Teams, Rufbereitschaftszeitpläne und Services definieren und einrichten. • Benutzer wie Beantworter und Manager für die Teams hinzufügen und löschen, denen sie angehören. • Integrationen hinzufügen oder verwalten. • Integrationen mit APM-Tools (Application Performance Monitoring) erstellen • Zuverlässigkeitsindikatoren einrichten und pflegen. • Fehlerbudgetrichtlinien einrichten und verwalten.	Beantworter
Beantworter	Ein SRE, der die Anwendung Service Reliability verwendet, um alltägliche Aufgaben auszuführen. Beantworter sind die Personen, die sich in Rufbereitschaft befinden. Sie diagnostizieren und beheben Warnungen und Incidents in Service Reliability. Beantworter können nur auf diejenigen Konfigurationen zugreifen, denen sie angehören. Sie können nur auf die Warnungen	Erbt 17 Rollen, darunter die folgenden: • cmdb_read • sn_sow.sow_user • sn_sow_srm.srm_responder • workspace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SRM-Rollen und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
	oder Incidents zugreifen, für die sie Berechtigungen haben. SREs können im Kontext ihrer Teams folgende Aktionen ausführen: [store-future: BEGIN review] • Services, Teams und Integrationen einrichten • Eigene Rufbereitschaftszeitpläne bestätigen • Incident- und Warnungsdatensätze verwalten • Auf Homepage und Dashboards von Service Reliability zugreifen • Die von ihnen erstellten Teams aktualisieren oder löschen • Weitere Beantworter hinzufügen • Integrationen mit APM-Tools (Application Performance Monitoring) erstellen • Zuverlässigkeitsindikatoren einrichten und pflegen • Fehlerbudgetrichtlinien einrichten und verwalten [End]	

[store-future: BEGIN review]

Rollen-Referenzliste

	Funktionalität	Administrator	Manager	Beantworter
Abschnitte				
	Homepage	Ja	Ja	Ja
Warnungsliste anzeigen	Ja (nur kritische)	Ja (nur kritische)	Ja (nur kritische)	Ja (nur kritische)
Incident oder Warnung aktualisieren	Nein	Nein	Nein	Nein
Incident-Liste anzeigen	Ja (nur kritische)	Ja (nur kritische)	Ja (nur kritische)	Ja (nur kritische)
Incident löschen	Nein	Nein	Nein	Nein
Incident erstellen	Nein	Ja	Ja	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen-Referenzliste (Fortsetzung)

	Funktionalität	Administrator	Manager	Beantworter
Warnungen zu Incidents hochstufen	Ja, bei jeder Warnung oder jedem SR-Service.	Ja, bei jeder Warnung, die einem Team zugeordnet ist, dem er/sie angehört.	Ja, bei jeder Warnung, die einem Team zugeordnet ist, dem er/sie angehört.	Nein
Homepage	Ansicht	Ja. Kann Folgendes anzeigen: • Warnungsliste (Warnungen, die dem Benutzer zugewiesen sind oder bei denen der Benutzer Teil einer Beantworterliste ist) • Incidents-Liste (Incidents, die dem Benutzer zugewiesen sind oder bei denen der Benutzer Teil einer Beantworterliste ist) • Verschlechterte Services • Meine Teams • Unternehmensweite P1-Incidents **Hinweis:** Wenn keine Incidents gefunden werden, wird eine Option zum Erstellen eines neuen Incident bereitgestellt.	Ja. Kann Folgendes anzeigen: • Warnungsliste (Warnungen, die dem Benutzer zugewiesen sind oder bei denen der Benutzer Teil einer Beantworterliste ist) • Incidents-Liste (Incidents, die dem Benutzer zugewiesen sind oder bei denen der Benutzer Teil einer Beantworterliste ist) • Verschlechterte Services • Meine Teams • Unternehmensweite P1-Incidents **Hinweis:** Wenn keine Incidents gefunden werden, wird eine Option zum Erstellen eines neuen Incident bereitgestellt.	Ja. Kann Folgendes anzeigen: • Warnungsliste (Warnungen, die dem Benutzer zugewiesen sind oder bei denen der Benutzer Teil einer Beantworterliste ist) • Incidents-Liste (Incidents, die dem Benutzer zugewiesen sind oder bei denen der Benutzer Teil einer Beantworterliste ist) • Verschlechterte Services • Meine Teams • Unternehmensweite P1-Incidents **Hinweis:** Wenn keine Incidents gefunden werden, wird eine Option zum Erstellen eines neuen Incident bereitgestellt.
Teams				
	SR-Teams anzeigen	Ja	Ja	Ja
Teams erstellen	Ja	Ja	Ja	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen-Referenzliste (Fortsetzung)

	Funktionalität	Administrator	Manager	Beantworter
Team verwalten	Ja. Kann jedes SR-Team leiten	Ja, nur für die Teams, die er/sie erstellt hat oder denen er/sie als Manager zugewiesen ist.	Ja, nur für die von ihm/ihr erstellten Teams.	Nein
Teams in Rufbereitschaft	Ja, in jedem SR-Team	Ja, nur für die Teams, die er/sie erstellt hat oder denen er/sie als Manager zugewiesen ist.	Ja, nur für die von ihm/ihr erstellten Teams.	Nein
Eskalation	Ja, in jedem SR-Team	Ja, nur für die Teams, die er/sie erstellt hat oder denen er/sie als Manager zugewiesen ist.	Ja, nur für die von ihm/ihr erstellten Teams.	Nein
Teammitglieder hinzufügen	Ja, in jedem SR-Team	Ja, für die von ihm/ihr erstellten Teams oder für die Teams, denen er/sie angehört.	Ja, für die von ihm/ihr erstellten Teams oder für die Teams, denen er/sie angehört.	Nein
Team löschen	Ja, in jedem SR-Team	Ja, nur für die Teams, die er/sie erstellt hat oder denen er/sie als Manager zugewiesen ist.	Ja, nur für die von ihm/ihr erstellten Teams.	Nein
Benutzerprofile	Ja, in jedem SR-Team			
	Benutzerprofil # Bearbeiten	Ja	Ja	Ja
Profilinformationen # anderer Benutzer	Ja	Kann nur anzeigen.	Kann nur anzeigen.	Kann nur anzeigen.
Benachrichtigungseinstellungen # andere Benutzer	Ja, kann die Benachrichtigungseinstellungen anderer SR-Benutzer anzeigen	Kein Zugriff auf die Anzeige der Benachrichtigungseinstellungen anderer Benutzer in SR.	Kein Zugriff auf die Anzeige der Benachrichtigungseinstellungen anderer Benutzer in SR.	Kein Zugriff auf die Anzeige der Benachrichtigungseinstellungen anderer Benutzer in SR.
Ruhezeit anderer Benutzer	Ja	Ja, Zugriff zum Anzeigen, Lesen und Festlegen von Auszeiten für Teammitglieder.	Ja, zum Lesen. Nein, zum Vornehmen von Änderungen.	Ja, zum Lesen. Nein, zum Vornehmen von Änderungen.
Einstellungen – andere Benutzer	Ja	Nein	Nein	Nein
Benutzerrolle ändern		Nein	Nein	Nein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen-Referenzliste (Fortsetzung)

	Funktionalität	Administrator	Manager	Beantworter
Neue Benutzer zu SR hinzufügen	Ja	Ja, Benutzer mit Managerrolle oder niedriger.	Ja, Benutzer mit Beantworterrolle.	Nein
Anwender deaktivieren	Ja	Nein	Nein	Nein
Benutzer löschen/ entfernen	Ja	Nein	Nein	Nein
Services				
	SR-Services erstellen	Ja	Ja	Ja
Integrationen erstellen	Ja, für alle SR-Services.	Ja, für alle SR-Services	Ja, für alle aktivierten SR-Services.	Nein
Alle aktivierten Services anzeigen	Ja, für alle aktivierten SR-Services.	Ja, für alle aktivierten SR-Services.		Nein
Eigene aktivierten Teamservices anzeigen	Ja, für alle aktivierten SR-Services, die den SR-Teams zugewiesen sind, denen er/sie angehört.	Ja, für alle aktivierten SR-Services, die den SR-Teams zugewiesen sind, denen er/sie angehört.	Ja, für alle aktivierten SR-Services, die den SR-Teams zugewiesen sind, denen er/sie angehört.	Nein
Services ändern	Ja, für alle Integrationen mit Ausnahme deaktivierter SR-Services.	Ja, für alle Integrationen mit Ausnahme deaktivierter SR-Services.	Ja, für alle Integrationen mit Ausnahme deaktivierter SR-Services.	Nein
Integrationen anzeigen	Ja, kann alle SR-Integrationen anzeigen	Ja, kann alle SR-Integrationen anzeigen.	Ja, kann alle SR-Integrationen anzeigen.	Nein
Integrationen ändern	Ja, für alle SR-Integrationen.	Ja, für alle SR-Integrationen.	Ja, kann alle SR-Integrationen anzeigen.	Nein
Services löschen	Ja, für alle SR-Services.	Ja, für alle SR-Services.	Ja, für alle SR-Services.	Nein
Integrationen löschen	Ja, für alle SR-Integrationen	Ja, für alle SR-Integrationen.	Ja, für alle SR-Integrationen.	Nein

[End]

Mit SRM-Services arbeiten

Ein Service stellt ein funktionales Ergebnis dar, z. B. Networking, Zahlungen oder HR-Services, für das ein Team verantwortlich ist. Um dieses Ergebnis zu liefern, kann ein Service eine oder mehrere technische Komponenten enthalten, z. B. einen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerauthentifizierungsservice oder eine gemeinsam genutzte Infrastruktur wie eine Datenbank.

SRM arbeitet mit Integrationen, um Warnungen zu priorisieren und an die richtigen Beantworter weiterzuleiten und die Eskalation nachzuverfolgen, bis die Warnung bestätigt wird und Sie wissen, dass jemand reagiert. Wenn Sie einen Service in SRM erstellen oder hinzufügen, muss er einem Service in Ihrer SRM-Infrastruktur entsprechen.

Hinweis:

Möglicherweise benötigen Sie mehrere Toolintegrationen, um die einzelnen technischen Services zu überwachen und Events von diesen Tools zu erhalten. Fügen Sie mit dem  -Modul Services SRM eine Integration hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Mit SRM-Integrationen arbeiten.

Darüber hinaus können Sie Zuverlässigkeitsmetriken für den Service erstellen. Siehe Mit Zuverlässigkeitsmetriken arbeiten

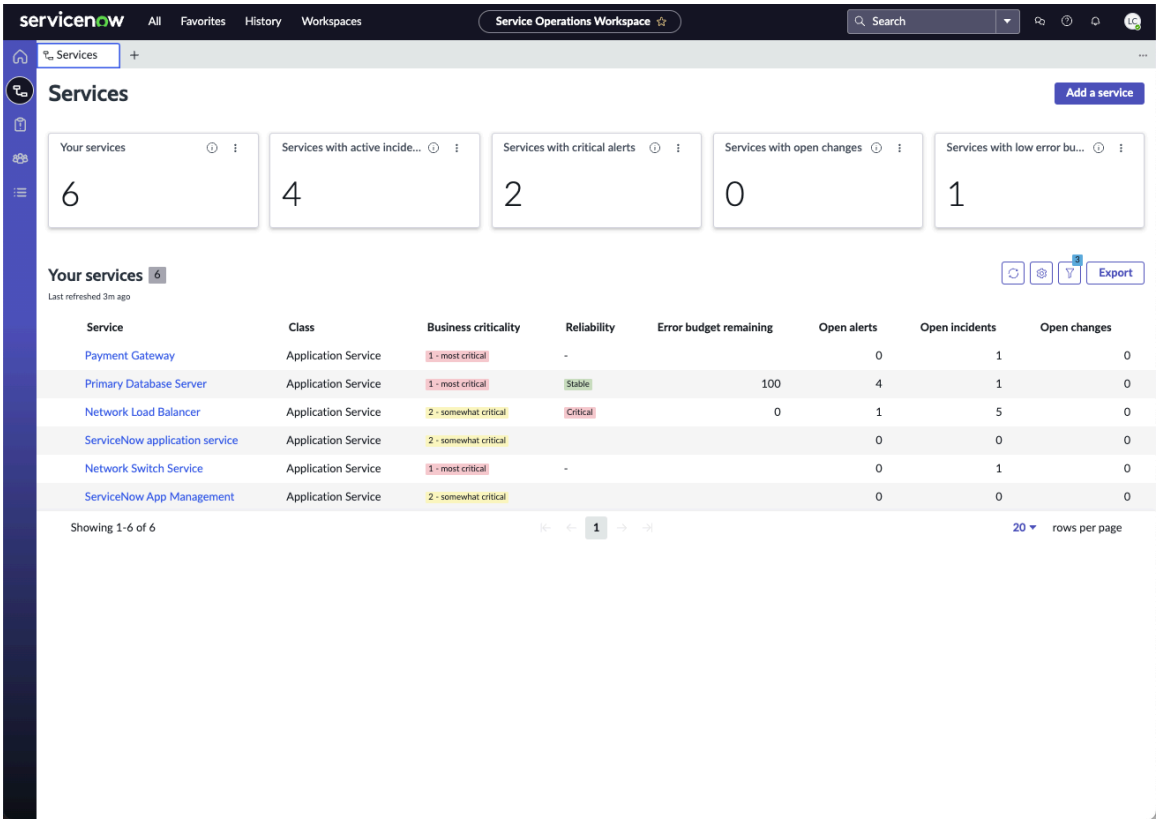
Die Bindung eines Teams und von Richtlinien an diesen Service erleichtert die Aufteilung von Verantwortlichkeiten und die Nachverfolgung technischer Ergebnisse. Es erleichtert auch die Automatisierung von Antwortroutinen und die Fokussierung darauf, wen Sie wann benachrichtigen.

Der Status eines bestehenden Service wird vererbt. Der Status eines erstellten Service in SRM lautet **Keine**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services

Zielseite von Services



Auf den Servicekarten werden Metriken für folgende Elemente angezeigt:

- **Your Services (Ihre Services)** Anzahl aller Services, für die Sie oder Ihr Team die Zuverlässigkeit verwalten und überwachen.
- **Services mit aktiven Incidents**: Services mit einem oder mehreren offenen Incidents, zuerst sortiert nach Business-Relevanz, die kritischsten ganz oben; dann sortiert nach Anzahl der aktiven Incidents, höchste Anzahl oben; und schließlich sortiert nach % des verbleibenden Fehlerbudgets, niedrigstes oben.
- **Services mit kritischen Warnungen**: Services mit offenen Warnungen, zuerst sortiert nach Business-Relevanz, die kritischsten ganz oben; dann sortiert nach Anzahl der Warnungen, höchste Anzahl oben; und schließlich sortiert nach % des verbleibenden Fehlerbudgets, niedrigstes oben.
- **Services with open changes (Services mit offenen Änderungen)**: Alle Services, für die Ihr Team die Zuverlässigkeit verwaltet und überwacht.
- **Services mit niedrigem Fehlerbudget**: Services mit einem verbleibenden Fehlerbudget von weniger als 25 %.

  Das Fehlerbudget wird das SLO-Volumen dargestellt, das Sie über einen bestimmten Zeitraum ausgeben können. Es kann verwendet werden, um die Release-Geschwindigkeit zu verwalten.

Hinweis:
Um die Kartenwerte sowie die Listen, die sie darstellen, zu aktualisieren, verwenden Sie die Schaltfläche „Aktualisieren“ des Browsers.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Listenansicht hängt von der ausgewählten Servicekarte ab.

Hinweis:
Your Services (Ihre Services) ist die Standardauswahl für die Zielseite.

Jede Spalte in der Liste kann gruppiert oder gefiltert werden.

Jede Liste kann bearbeitet, sortiert oder exportiert werden.

Ausführliche Informationen zu den einzelnen Services finden Sie unter SRM-Services anzeigen.

Metrikdefinitionen der Services-Listenansicht

Abschnitt **Servicelevel-Ziele**

- **Service**: Name des Service.
- **Klasse**: „Anwendung“ oder „Technischer Service“.
- **Business-Relevanz**: Wie wichtig dieser Service für die Geschäftstätigkeit ist.

  Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:
  - 1 – Am kritischsten (Standardeinstellung)
  - 2 – Kritisch
  - 3 – Weniger kritisch
  - 4 – Nicht kritisch
- **Offene Warnungen**: Anzahl der offenen Warnungen, die dem Service zugewiesen sind.
- **Offene Incidents**: Anzahl der offenen Incidents, die dem Service zugewiesen sind.
- **Verbleibendes Fehlerbudget**: Prozentsatz des für den Service verbleibenden Fehlerbudgets.

Services zu SRM hinzufügen

Erstellen Sie einen Service, oder fügen Sie Ihrer Instanz einen Service hinzu, damit Warnungen und Incidents zu diesem Service für Ihre Teams in SRMverfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um das Formular **Tell us about your service (Erzählen Sie uns von Ihrem Service)** zu öffnen, und wählen Sie die Felder aus, oder füllen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf Ihrer **Homepage** im Abschnitt „Erste Schritte“ unter „Service einrichten“ auf **Add a service (Service hinzufügen)**.
- Klicken Sie auf der Seite „Teams“ () auf **Add a service (Service hinzufügen)**.

Einen Service hinzufügen

Feld	Beschreibung
Neu oder vorhanden	Wählen Sie im Listenmenü eines der folgenden Elemente aus: ○ Ich füge einen neuen Service hinzu. ○ Ich möchte die Zuverlässigkeit eines vorhandenen Service überwachen
Ich füge einen neuen Service hinzu.	
Servicetyp	Wählen Sie im Listenmenü einen Typ aus: ○ Anwendungsservice: Ein Service, der aus mindestens einem Konfigurationselement besteht und eine Teilmenge der Aufgaben ausführt, die zusammen eine Funktion auf Geschäftsebene erfüllen. Beispiele: Kostenberechnungs-App oder Datenbankserver. ○ Technischer Service: Ein Service, der aus Produkten wie Service-Mapping und Discovery besteht. Sie stellen die Technologie dar, die Ihr Unternehmen verkauft oder verbraucht.
Servicename	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für den Service.
Business-Relevanz	Gibt an, wie wichtig etwas für das Unternehmen ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 1 – Am kritischsten (Standardeinstellung) ○ 2 – Kritisch ○ 3 – Weniger kritisch ○ 4 – Nicht kritisch
Betriebsstatus	Status des Service. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Operativ ○ Nicht funktionsfähig ○ Reparatur in Bearbeitung ○ DR-Standby ○ Bereit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Deaktiviert ○ Pipeline ○ Katalog
Service-Beschreibung	Beschreibung des Gesamtservice, die anderen dabei hilft, den Zweck des Service und andere relevante Informationen zu verstehen.
Ich möchte die Zuverlässigkeit eines vorhandenen Service überwachen.	
Einen Service auswählen	Wählen Sie im Listenmenü einen Service aus. (Die einzigen Anwendungsservices, die angezeigt werden, sind Anwendungs- oder technische und betriebliche Services und Services ohne Eigentümer oder solche, die Ihnen gehören.)

a. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

b. Füllen Sie aus, wer für das Monitoring dieses Service verantwortlich ist.

Service hinzufügen – Team zuweisen

Eigenschaft	Beschreibung
Serviceverantwortlicher	Wählen Sie die Person aus, die für den Service verantwortlich ist.
Von Team verwaltet	Klicken Sie, oder beginnen Sie mit der Eingabe, um die Auswahlliste anzuzeigen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
Wenn Genehmigungen erforderlich sind, wird Ihre Anforderung an das Genehmigungsteam übermittelt. Wenn die Anforderung genehmigt ist, wird der Service erstellt. Andernfalls wird Ihr Service auf der Services-Zielseite unter **Services** angezeigt.

> **Hinweis:**
> Für die Genehmigung sind zwei Schritte auszuführen. Zuerst wird die Anforderung genehmigt, was im Anforderungsdatensatz im Feld **Phase** angezeigt wird. Die Anforderung bleibt weiterhin **Ausstehend**, bis das Anforderungselement im Datensatz **Anforderung** genehmigt wurde.

4. Beenden Sie die Einrichtung des Service, indem Sie zu seinem Servicedatensatz wechseln, oder führen Sie diesen Schritt später aus.
Informationen zu den Service- und Abschlussschritten für das Setup finden Sie unter SRM-Services anzeigen.

Mit SRM-Integrationen arbeiten

Mittels Integrationen in SRM können Benutzer Warnungen und Incidents mit Tools für Überwachung und Zusammenarbeit effizient verwalten. SRM-Integrationen werden nur in Services hinzugefügt oder erstellt.

SRM wird bestmöglich mit den Tools integriert, die Sie benötigen, um effizient zusammenzuarbeiten und Incidents effizient zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie in ITOM Rollen im Zusammenhang mit Integrationen haben, wird im linken Navigationsbereich ein Symbol für Integrationen angezeigt. Diese für keine Erstellungen durch, stellen keine Verbindung mit SRM her und können nicht davon verwendet werden.

Verfügbare SRM-Integrationen

Integrationen sind Teil von Services in SRM. SRM verwendet Integrationen, um alle Metriken und Protokolle aus Ihrer Infrastruktur zusammenzuführen und Einblicke in das einheitliche System als Ganzes zu erhalten. Sie können Teile einzeln anzeigen und auch, wie sich einzelne Teile auf das Ganze auswirken.

Beginnen Sie mit der Überwachung Ihrer Projekte so früh wie möglich im Entwicklungsprozess.

Folgende Integrationen sind standardmäßig zum Hinzufügen zu SRM verfügbar:

- Benutzerdefinierter Connector (Webhook)
- Amazon Web Services
- Catchpoint
- Datadog
- Dynatrace Monitor
- Google Cloud Platform
- Grafana
- Honeycomb
- Instana
- ServiceNow Cloud Observability
- Logic Monitor
- Microsoft Azure
- New Relic
- Oracle Cloud
- Prometheus
- Scout APM
- Sentry
- Sumologic
- ThousandEyes
- Generische Ereignisinstanz transformieren

Integrationen zu SRM hinzufügen

Fügen Sie Ihrer Instanz eine Integration hinzu, damit für Ihre Teams in SRM Warnungen für Ihre Services verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Services**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Integrationen**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Integration hinzufügen**.
5. Wählen Sie eine Integration aus, oder suchen Sie mithilfe der Suchleiste nach einer.
6. Füllen Sie im Integrationsfenster unter **Details bereitstellen** die entsprechenden Felder im Formular aus.

Eine Integration hinzufügen

Feld	Beschreibung
Integrationsname	Name der Integration.
Beschreibung	Beschreiben Sie die Integration. Geben Sie an, wofür sie verwendet wird.
Quelle	Automatisch ausgefüllt. (Wenn leer, laden Sie die Seite neu.)
Service	Wird automatisch mit dem Service ausgefüllt, dem diese Integration zugeordnet ist.
Wie möchten Sie Ereignisse verbinden?	Direkt mit der Instanz. (Standard)
Service-Beschreibung	Beschreibung des Gesamtservice, die anderen dabei hilft, den Zweck des Service und andere relevante Informationen zu verstehen.

7. Klicken Sie auf **Weiter und speichern**.
   Die Integration befindet sich im Status **Entwurf**.

   Befolgen Sie die Anweisungen im Bereich **Drittanbieter-Connector einrichten**.

   Hinweis:
   Diese Anweisungen gelten jeweils spezifisch für einen Lieferanten. Wir stellen die zu verwendende URL bereit.

8. Sobald Sie die Anweisungen des Drittanbieters abgeschlossen haben und Sie benachrichtigt werden, dass er aktiv ist, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**.
9. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ihre Integration ist aktiv, Sie benötigen jedoch weiterhin den Account eines Servicebenutzers zur Authentifizierung. Dieser Account benötigt die Rolle `evt_mgmt_integration`, damit die Drittanbieteranwendung Events veröffentlichen kann. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, und bitten Sie ihn um die entsprechende Bereitstellung.

Die Integration ist **Aktiv** und in Ihrer Instanz verfügbar.

Integrationen deaktivieren

Wenn Sie eine Integration vorübergehend deaktivieren möchten, versetzen Sie sie in einen inaktiven Status. Wenn Sie Integrationen deaktivieren, werden die über diese Integration empfangenen Warnungen nicht mehr verarbeitet. Sie können eine Integration deaktivieren, wenn Sie ein System in den Wartungsmodus versetzen möchten und während dieser Zeit keine unnötigen Warnungen erhalten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beantworter und Manager können Integrationen deaktivieren, die sie erstellt haben oder die von ihrem Team erstellt wurden. Ein Administrator kann jede Integration in SRM deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie auf der Seite **Services** () einen Service aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Integrationen**.

Option	Bezeichnung
Über die Registerkarte „Integrationen“	Wählen Sie für jede aktive Inte–gration, die Sie deaktivieren möch–ten, das Symbol „Weitere Aktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	 “ in der oberen rechten Ecke der Karte. Wählen Sie **Deaktivieren**.
Über den Integrationsdatensatz	Wählen Sie **Deaktivieren**.

Hinweis:
Sie können eine inaktive Integration aktivieren und wieder verfügbar machen, indem Sie in der rechten oberen Ecke der Karte über das Symbol „Weitere Aktionen “ die Option **Aktivieren** wählen. Wenn der der deaktivierten Integration zugeordnete Service jedoch deaktiviert wurde, können Sie die Integration nicht erneut aktivieren.

4. Wählen Sie **Deaktivieren**.
   Die Integration ist deaktiviert.

Mit Zuverlässigkeitsmetriken arbeiten

Verwenden Sie die Metrikfunktionen von SRM, um Servicelevel-Indikatoren (SLI), Servicelevel-Ziel (SLO) und Fehlerbudgetrichtlinien für Ihren Service zu definieren und so sich selbst und Ihrem Team zu helfen, Ihre Services nachzuverfolgen und bei Bedarf erforderliche Maßnahmen zu ergreifen.

Allgemeiner Workflow

1. SRM nutzt Integrationen für die Signalzusammenfassung.
2. Für den Service in SRM werden Zuverlässigkeitsindikatoren mit SLIs und SLOs erstellt.
3. Wenn für einen Service eine qualifizierte Warnung generiert wird, werden für die Zuverlässigkeitsindikatoren in SRM kumulative Werte für Verstoß und Fehlerbudget aktualisiert.
4. Für den Service wird eine Fehlerbudgetrichtlinie erstellt, mit der Aktionen wie das Erstellen eines incident oder das Senden einer E-Mail ausgelöst werden, um Serviceprobleme zu beheben. Fehlerbudgets sind durch die **Kategorie** eingeschränkt.

Die wichtigsten Funktionen der Metriken von SRM sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SLI-Signalzusammenfassung
- Erstellen Sie auf Dauer und Anzahl basierende Servicelevel-Ziele.
- Fehlerbudgets berechnen (EB)
- Fehlerbudgetrichtlinien
- Visualisierung von Fehlerbudgets

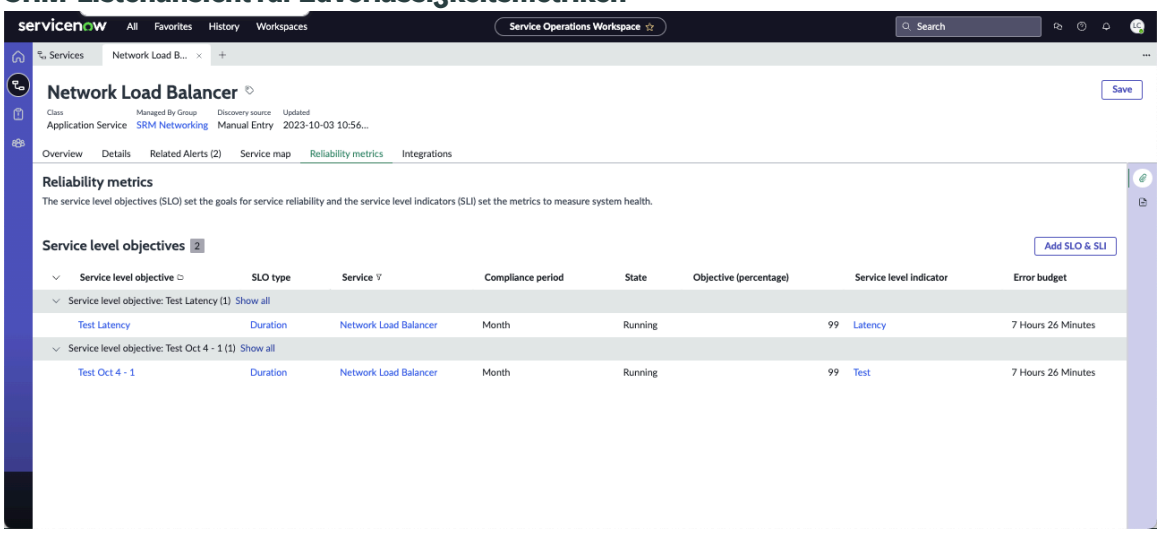
Navigieren Sie zu **Services** > **Übersicht** Registerkarte, um alle zugeordneten kritischen Daten für die Metriken Zuverlässigkeit und Fehlerbudget anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit SRM-Services arbeiten.

Hinweis:
Punktzahlen sind nur sichtbar, wenn SLIs, SLOs und Fehlerbudgets erstellt wurden und diese betroffen sind. Ausführliche Informationen finden Sie unter SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien für SRM erstellen.

Registerkarte „Zuverlässigkeitsmetriken“

Die zugehörigen Listen namens **Service** > **Zuverlässigkeitsmetriken** Die Registerkarte „“ enthält die Servicelevel-Ziele (SLO).

SRM-Listenansicht für Zuverlässigkeitsmetriken



Hinweis:
Durch das Aktualisieren des SLO wird der Status geändert. Dies führt auch dazu, dass dieser SLO-Datensatz zurückgezogen und eine neue Kopie für genaue Überwachungszwecke erstellt wird.

Zuverlässigkeitsmetriken

Servicelevel-Ziel zeigt die folgenden Details an:

- **Servicelevel-Ziel**: Name des SLO.
- **SLO-Typ**: **Dauer**, **Anzahl**, **Nach Zeiträumen zählen**, **Nach Auftreten zählen**.
- **Service**: Service, für den das SLO festgelegt ist.
- **Compliance-Zeitraum**:

  Die für den SLO festgelegte Dauer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Monat**: Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen.
- **Rollend, 7 Tage**: Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen.
- **Rollend, 30 Tage**: Für die Dauer werden 30 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt.
- **Rollend, 90 Tage**: Für die Dauer werden 90 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Oktober berücksichtigt.

- **Status**:

  Status des SLO. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

  - **Entwurf**: Der SLO wird in Ihrer Instanz noch nicht ausgeführt. Sie können neue SLIs hinzufügen oder vorhandene SLIs aktualisieren, und Sie können den SLO löschen.
  - : Der SLO ist in Ihrer Instanz aktiv. Sie können den SLO bearbeiten, stilllegen oder löschen.

    Hinweis:
    Wenn Sie einen SLO im Ausführungsstatus bearbeiten, wird er deaktiviert und eine neue Kopie wird erstellt. Siehe Working with Reliability metrics

  - **Deaktiviert**: Der SLO wird in Ihrer Instanz nicht mehr ausgeführt. Sie können ihn reaktivieren.
- **Ziel (Prozentsatz)**: Prozentsatz der gewünschten SLI-Leistung.
- **Grenze (Vorkommen)**: Anzahl der aufgetretenen Überschreitungen. (Verwendet von Anzahl SLO-Typen.)
- **Servicelevel-Indikator**: Servicelevel-Indikator (SLI), der diesem SLO zugeordnet ist.
- **Fehlerbudget**: Zeigt das vorhandene Fehlerbudget in Tagen und Zeit an.

  Das Fehlerbudget wird basierend auf den Angaben für **Compliance-Zeitraum** und **Ziel (Prozentsatz)** beim Erstellen eines SLO berechnet.
- **Verbleibendes Fehlerbudget**: Zeigt das verbleibende Fehlerbudget in Tagen und Zeit an.
- **Verbleibende aufgetretene Verstöße**: Anzahl der verbleibenden Verstöße, bevor der Grenzwert erreicht wird.

Hinweis:
Die Datensätze für den Verlauf des Servicelevel-Ziels [sn_sow_srm_slo_history] und der Servicelevel-Indikator-Metrik [sn_sow_srm_sli_metric] werden nach einem Jahr archiviert und fünf Jahre danach gelöscht. Es wird erwartet, dass dies zu einer höheren Leistung bei gleicher Dauer der Datenspeicherung führt. Für archivierte Tabellen werden keine Abfragen ausgeführt.

SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien für SRM erstellen

Erstellen Sie SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien , die Ihnen und Ihrem Team helfen, Ihre Services nachzuverfolgen und bei Bedarf die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

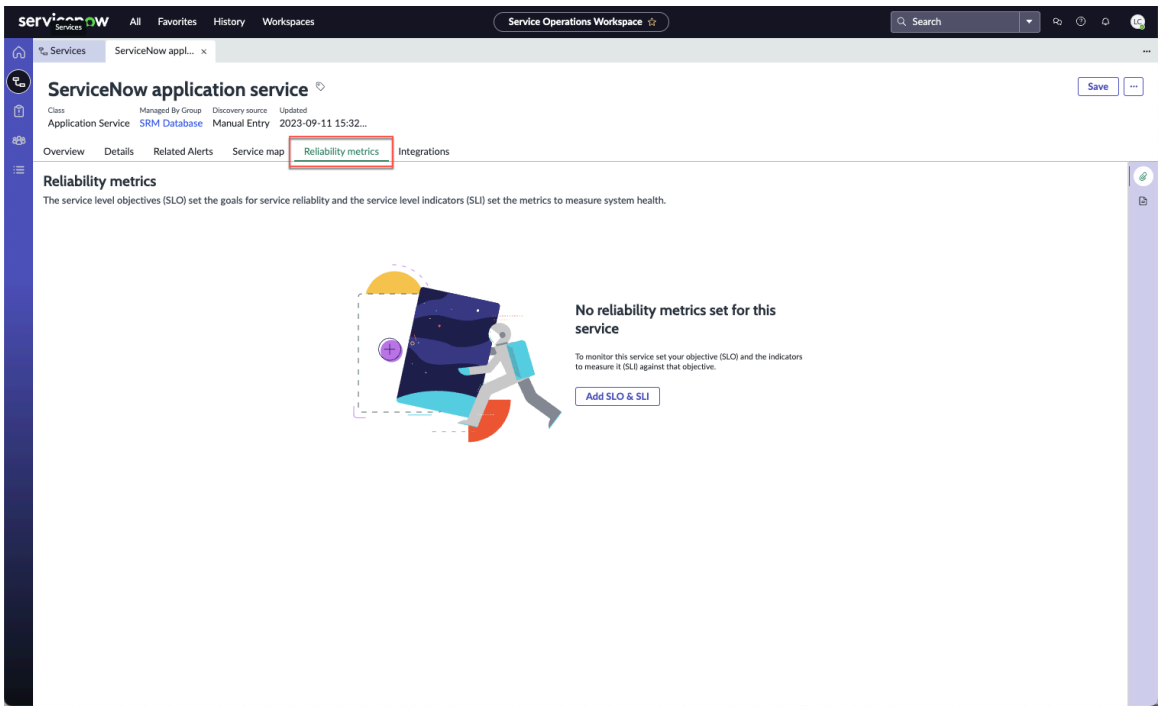
Hinweis:
Für einen SLI können Sie nur ein SLO einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

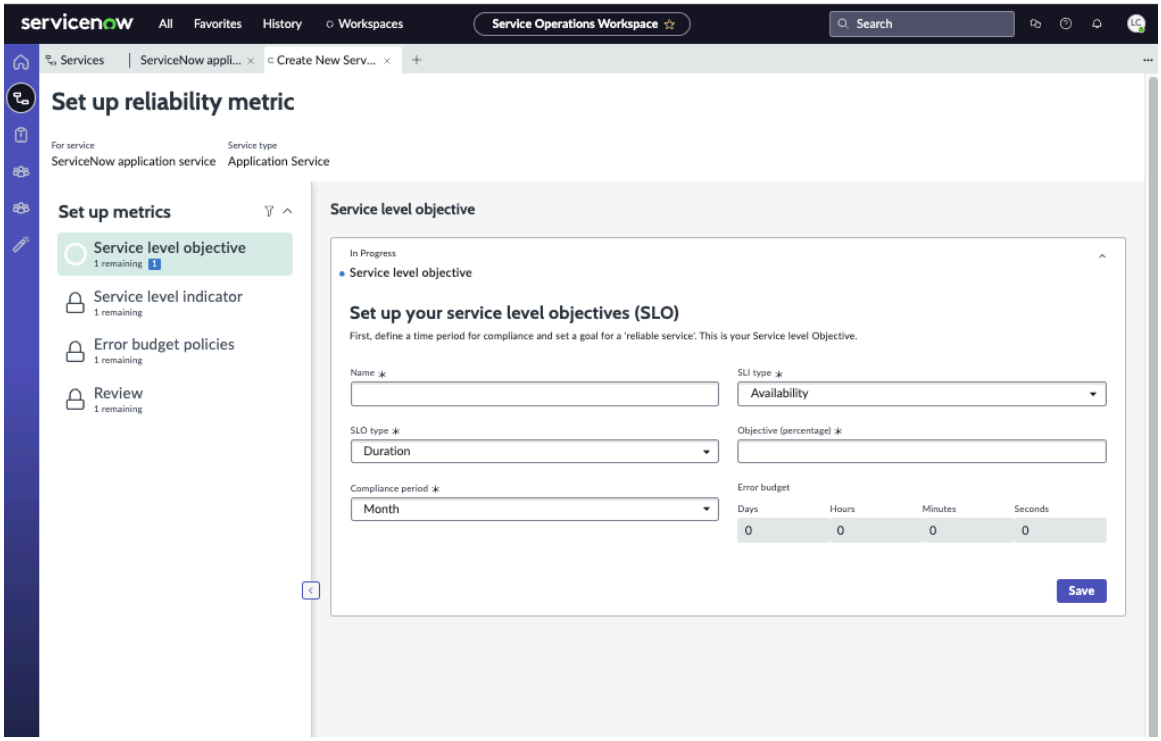
2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Services**  .
3. Öffnen Sie auf der Seite **Übersicht** den Service, für den Sie einen SLI erstellen möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zuverlässigkeitsmetriken**.



5. Wählen Sie **SLO/SLI hinzufügen**.

   Ein SLO ist ein angestrebter Wert oder Wertebereich für einen Servicelevel, der von zugeordneten SLI-Datensätzen gemessen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. In der **Zuverlässigkeitsmetrik einrichten** > **Ihre Servicelevel-Ziele (SLOs) festlegen** Füllen Sie im -Bereich die entsprechenden Felder aus.
   Sie definieren einen Zeitraum für Compliance und ein Ziel für die Zuverlässigkeit des Service.

Formular „Servicelevel-Ziel“

Feld	Beschreibung
Ihre Servicelevel-Ziele (SLOs) festlegen	
Name	Name des SLO.
SLI-Typ	Typ des SLI, auf dessen Grundlage die Servicelevel-Metriken (SLM) berechnet werden. Die folgenden SLI-Typen sind verfügbar: ○ **Verfügbarkeit**: Prozentsatz der Zeit, während der Ihr Service verfügbar ist. (Standard) ○ **Fehler**: Messung, wie häufig ein Servicefehler auftritt. ○ **Latenz**: Zeit, die für die Bearbeitung einer Anfrage benötigt wird. Die tatsächlich verstrichene Zeit. ○ **Sättigung**: Messung des Systemanteils, wobei die am stärksten eingeschränkten Ressourcen hervorgehoben werden.
SLO-Typ	Typ des SLO basierend auf der von Ihnen ausgewählten Metrik. Die folgenden SLO-Typen sind verfügbar:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Dauer**: Zeit, die der Service ohne Verstoß ausgeführt wird. Dies ist der einzige verfügbare Wert. ○ **Anzahl**: Die Anzahl der Vorkommen in einem bestimmten Compliance-Zeitraum.
Einstellungen für **Dauer**	
Zielprozentsatz	Abhängig von **Dauer** und SLI-Typen. Prozentsatz oder Anzahl der gewünschten SLI-Leistung. ○ **Verfügbarkeit**: Gibt an, welchen Anteil der angegebenen Zeit der Service verfügbar sein soll. (Prozentsatz) ○ **Fehler**: Gibt an, wie häufig ein Servicefehler auftreten kann, bevor ein Verstoß vorliegt. (Anzahl) ○ **Latenz**: Gibt an, wie lange eine Serviceanfrage dauern kann. (Anzahl in) ○ **Sättigung**: Gibt an, wie eingeschränkt Ihr System sein kann, bevor ein Verstoß vorliegt. (Prozentsatz)
Compliance-Zeitraum	Zeitraum, für den die Metriken berechnet werden. Verfügbare Optionen: ○ **Monat**: Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen. ○ **Rollend, 7 Tage**: Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. ○ **Rollend, 30 Tage**: Für die Dauer werden 30 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt. ○ **Rollend, 90 Tage**: Für die Dauer werden 90 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Oktober berücksichtigt.
Fehlerbudget	Automatisch ausgefüllt. **Hinweis:** Solange kein Fehlerbudget erstellt wurde, bleiben diese Metriken auf Null.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

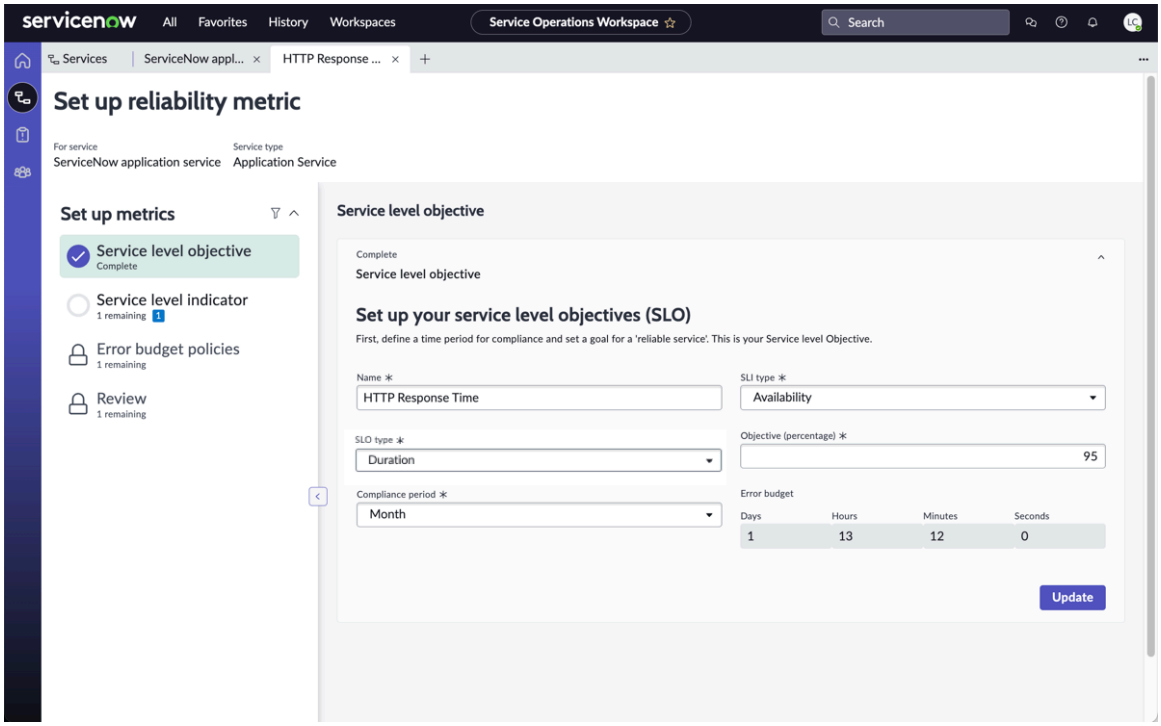
Feld	Beschreibung
	Zeigt (in Tagen und Zeit) an, wie viel Fehlerbudget vorgegeben ist. Das Fehlerbudget wird basierend auf den Angaben für **Compliance-Zeitraum** und **Ziel (Prozentsatz)** beim Erstellen eines SLO berechnet. Wenn Sie beispielsweise für den SLI-Typ **Verfügbarkeit** die Option **Monat** auswählen und **Ziel (Prozentsatz)** auf 95 % festlegen, beginnt das **Fehlerbudget** mit 1 Tag, was 5 % des Monats entspricht. Prinzipiell darf damit die Serviceausfallzeit nicht mehr als einen Tag pro Monat betragen.
Einstellungen für **Anzahl**	
Compliance-Zeitraum	Zeitraum, für den die Metriken berechnet werden. Verfügbare Optionen: ○ **Monat**: Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen. ○ **Rollend, 7 Tage**: Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. ○ **Rollend, 30 Tage**: Für die Dauer werden 30 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt. ○ **Rollend, 90 Tage**: Für die Dauer werden 90 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Oktober berücksichtigt.
Einstellungen für **Nach Zeiträumen zählen**	
Grenze (Vorkommen)	Die Anzahl der Vorkommen, nach denen ein Verstoß auftritt. Grenzwertvorkommen wirken wie ein Fehlerbudget.
Compliance-Zeitraum	Zeitraum, für den die Metriken berechnet werden. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Monat**: Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen. ○ **Rollend, 7 Tage**: Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. ○ **Rollend, 30 Tage**: Für die Dauer werden 30 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt. ○ **Rollend, 90 Tage**: Für die Dauer werden 90 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Oktober berücksichtigt.
Einstellungen für **Nach Auftreten zählen**	
Grenze (Vorkommen)	Die Anzahl der Vorkommen, nach denen ein Verstoß auftritt. Grenzwertvorkommen wirken wie ein Fehlerbudget.
Compliance-Zeitraum	Zeitraum, für den die Metriken berechnet werden. Verfügbare Optionen: ○ **Monat**: Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen. ○ **Rollend, 7 Tage**: Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. ○ **Rollend, 30 Tage**: Für die Dauer werden 30 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt. ○ **Rollend, 90 Tage**: Für die Dauer werden 90 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Oktober berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Speichern**.



Beim Typ **Dauer** wird der Bildschirm aktualisiert, und Sie können sehen, dass das Fehlerbudget aktualisiert wurde. Dann gelangen Sie automatisch zum nächsten Schritt.

8. Unter **Servicelevel-Indikatoren (SLIs) einrichten**: Wählen Sie **SLI hinzufügen**.

Ein SLI ist ein quantitatives Maß für einen Aspekt des bereitgestellten Servicelevels. Diese Metriken werden verwendet, um SLO-Ziele zu definieren. Mindestens ein SLI ist erforderlich.

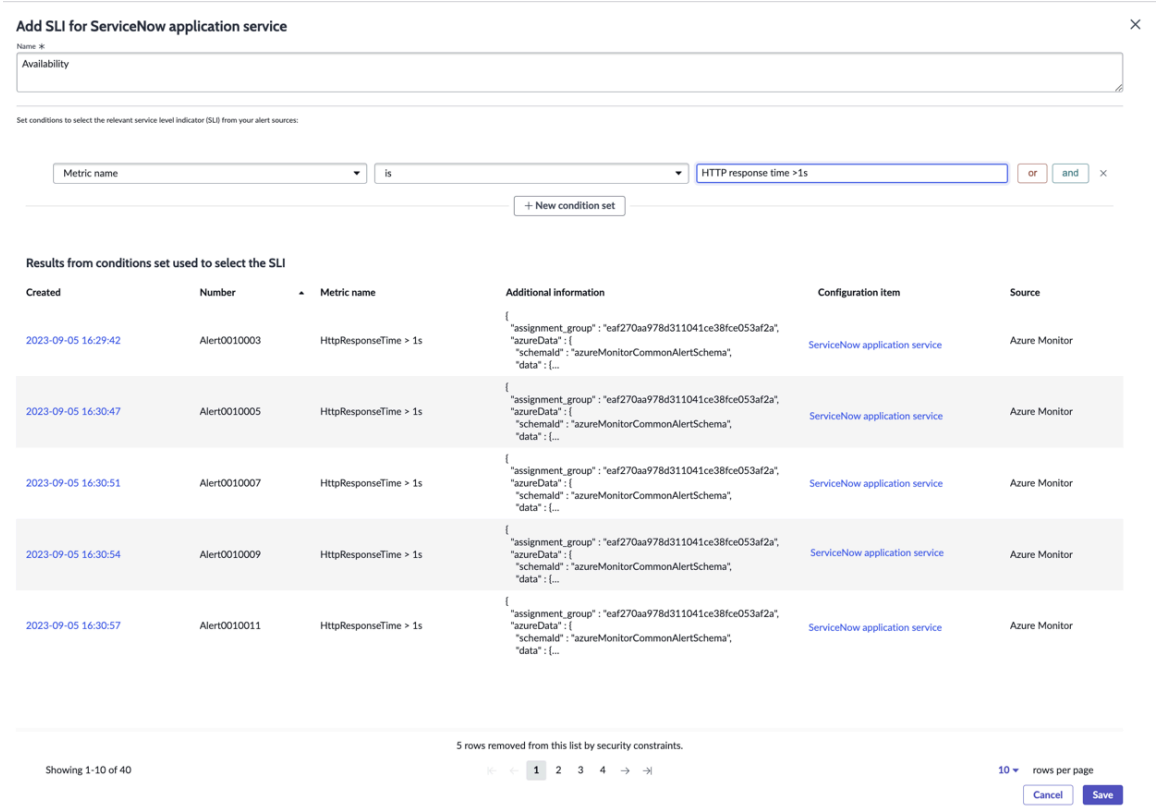
a. Geben Sie einen Namen für den SLI ein.

b. Legen Sie Bedingungen fest, um den relevanten SLI aus den verfügbaren Warnungsquellen auszuwählen.

Wenn Sie die Bedingungen festlegen, werden alle Warnungen, die diesen Bedingungen entsprechen, automatisch in der Liste **Für die Auswahl der SLI verwendete Ergebnisse aus Bedingungenset** angezeigt. Verwenden Sie diese Liste, um sich zu vergewissern, dass Sie den gewünschten SLI einrichten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



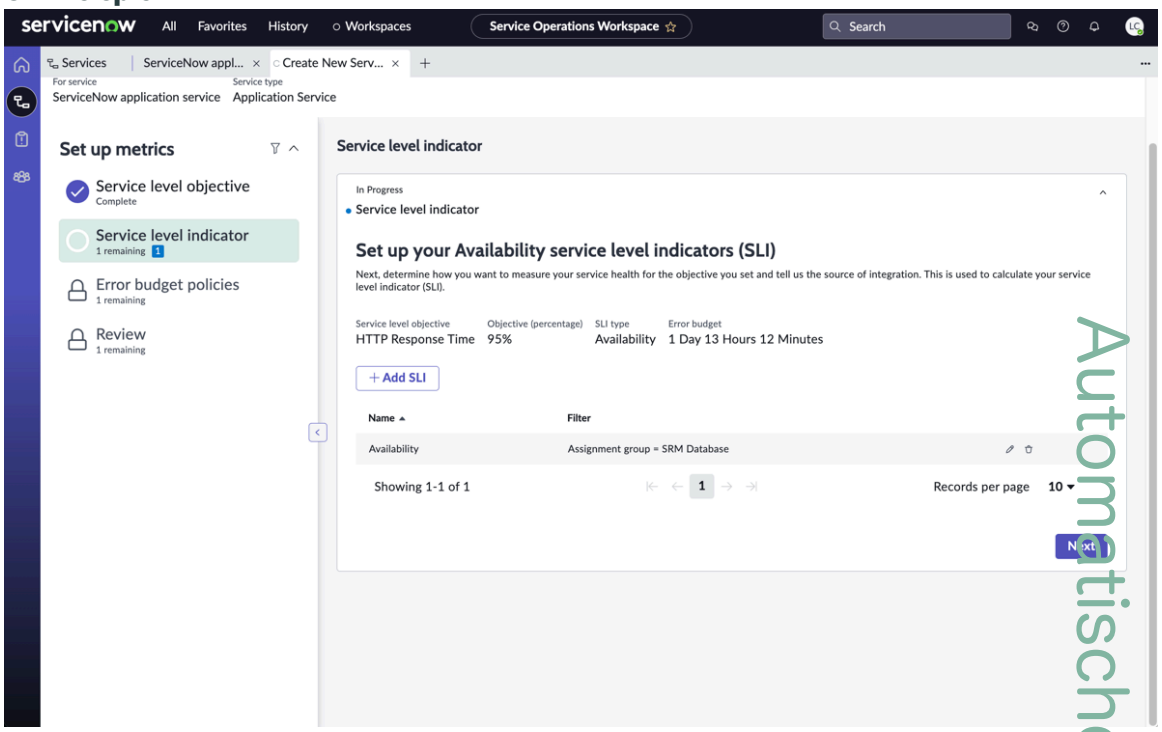
c. Wählen Sie **Speichern**.
Der neue SLI wird im Bereich **Setup your Availability service level indicators (SLI) (Servicelevel-Indikatoren (SLIs) für Verfügbarkeit einrichten)** aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Header im Bereich für Servicelevel-Indikatoren wird abhängig davon aktualisiert, ob Sie **Dauer** oder eine der Einstellungen für **Anzahl** ausgewählt haben. Im Folgenden wird für Ihr SLO **Dauer** angezeigt.

SLI-Beispiel



d. Fügen Sie einen weiteren SLI hinzu, oder wählen Sie **Weiter**.

Über **Weiter** gelangen Sie zu **Fehlerbudget-Richtlinien festlegen (optional)**.

Ein Fehlerbudget ist die Anzahl der SLO, die Sie über einen bestimmten Zeitraum ausgeben können. SRM zielt darauf ab, den Verbrauch des Fehlerbudgets zu minimieren, um die Zuverlässigkeit zu maximieren.

Hinweis:
Wenn Sie jetzt keine Fehlerbudgetrichtlinie hinzufügen, ist das **Ziel (Prozentsatz)**, das Aktionen auslöst, von rein informativer Natur. Wenn Sie eine erstellen, haben Sie einige Korrekturoptionen.

Sie können später eine Fehlerbudgetrichtlinie hinzufügen, indem Sie das SLO öffnen und die Registerkarte **Fehlerbudget-Richtlinien** auswählen.

Hinweis:
Der Header im Bereich **Fehlerbudget-Richtlinien** wird abhängig davon aktualisiert, ob Sie **Dauer** oder eine der Einstellungen für **Anzahl** für Ihr SLO ausgewählt haben.

9. Unter **Fehlerbudget-Richtlinien festlegen (optional)**: Wählen Sie **Einen Schwellenwert hinzufügen**.

10. Wählen Sie im Popup-Fenster den folgenden **Schwellenwerttyp** aus:

- **Durchsatz**: Prozentsatzrate, mit der ein Fehlerbudget verbraucht wird.
- **Verbleibendes Fehlerbudget**: Prozentsatz des verbleibenden Fehlerbudgets für den angegebenen Zeitraum.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Werte **Durchsatz** und **Verbleibendes Fehlerbudget** unterstützen bis zu vier Dezimalstellen und runden dann auf.

Für eine Richtlinie können Sie mehrere Schwellenwerte hinzufügen. Sie können jedoch keine doppelten Schwellenwerte hinzufügen. Wenn Sie versuchen, doppelte Schwellenwerte hinzuzufügen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

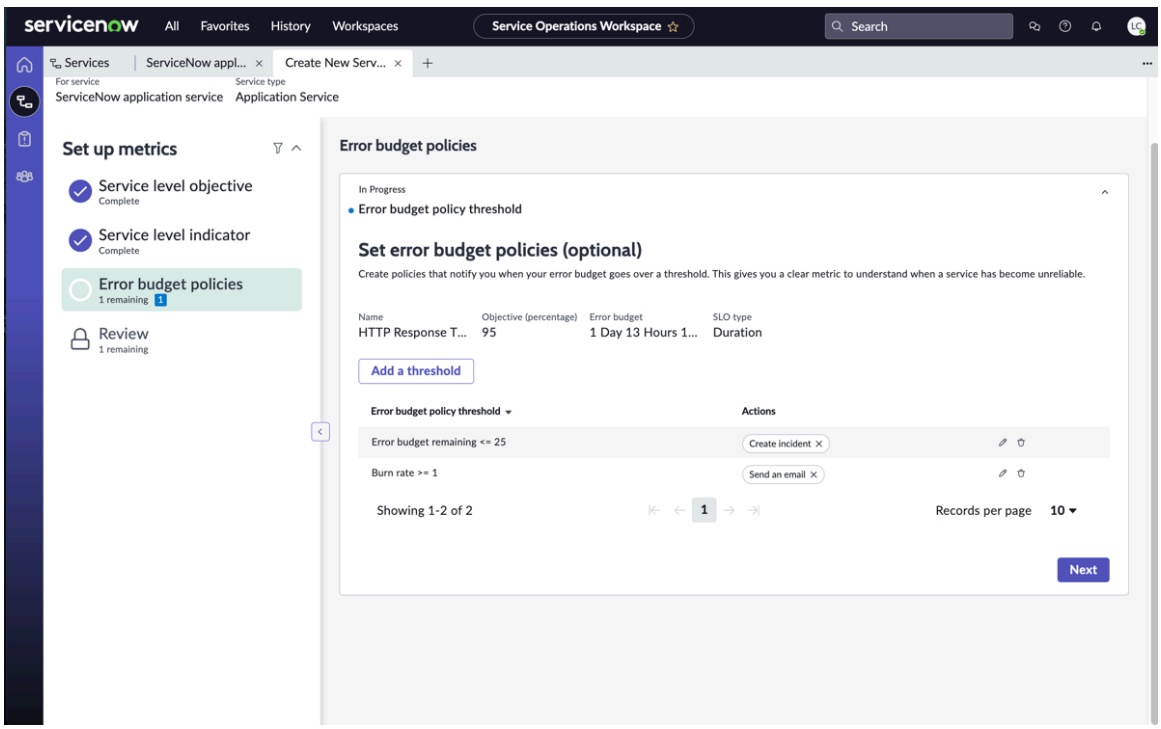
11. Geben Sie einen Wert für **Schwellenwert** ein.

    Für **Durchsatz**: Der ideale Durchsatz liegt bei 1 oder darunter, da dies darauf hinweist, dass das Fehlerbudget mit der erwarteten Geschwindigkeit verbraucht wird. Der Schwellenwert wird überschritten, wenn der Durchsatz größer oder gleich dem angegebenen Wert ist.

    Für **Verbleibendes Fehlerbudget**: Der Schwellenwert wird überschritten, wenn der verbleibende Prozentsatz kleiner oder gleich dem angegebenen ist.

12. **Wählen Sie die Aktion aus, die Sie ausführen möchten, wenn ein Verstoß auftritt:**
    Sie können eine oder beide Optionen aktivieren.
    - **Incident erstellen**
    - **Senden einer E-Mail**

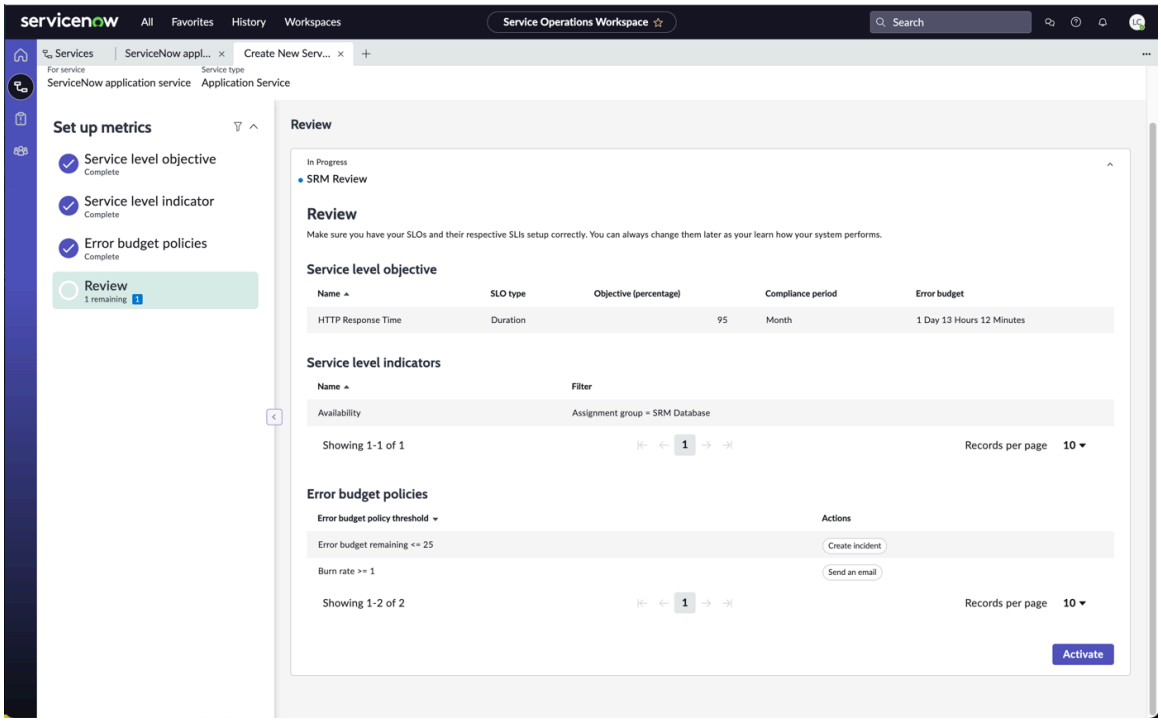
13. Wählen Sie **Speichern**.
    Sie kehren zum Bereich **Fehlerbudget-Richtlinien festlegen (optional)** zurück, in dem Sie Richtlinien bearbeiten oder löschen können.



14. Wählen Sie **Weiter**.

15. Überprüfen Sie Ihr SLO.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



16. Wählen Sie **Aktivieren**.
    Weitere Informationen zur endgültigen SLO-Seite finden Sie unter SRM-SLOs anzeigen.

SRM-SLOs anzeigen

Zeigen Sie ein Servicelevel-Ziel (SLO) an, für das Sie oder Ihr Team verantwortlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Hinweis:
Administratoren können jedes SRM-SLO anzeigen.

Prozedur

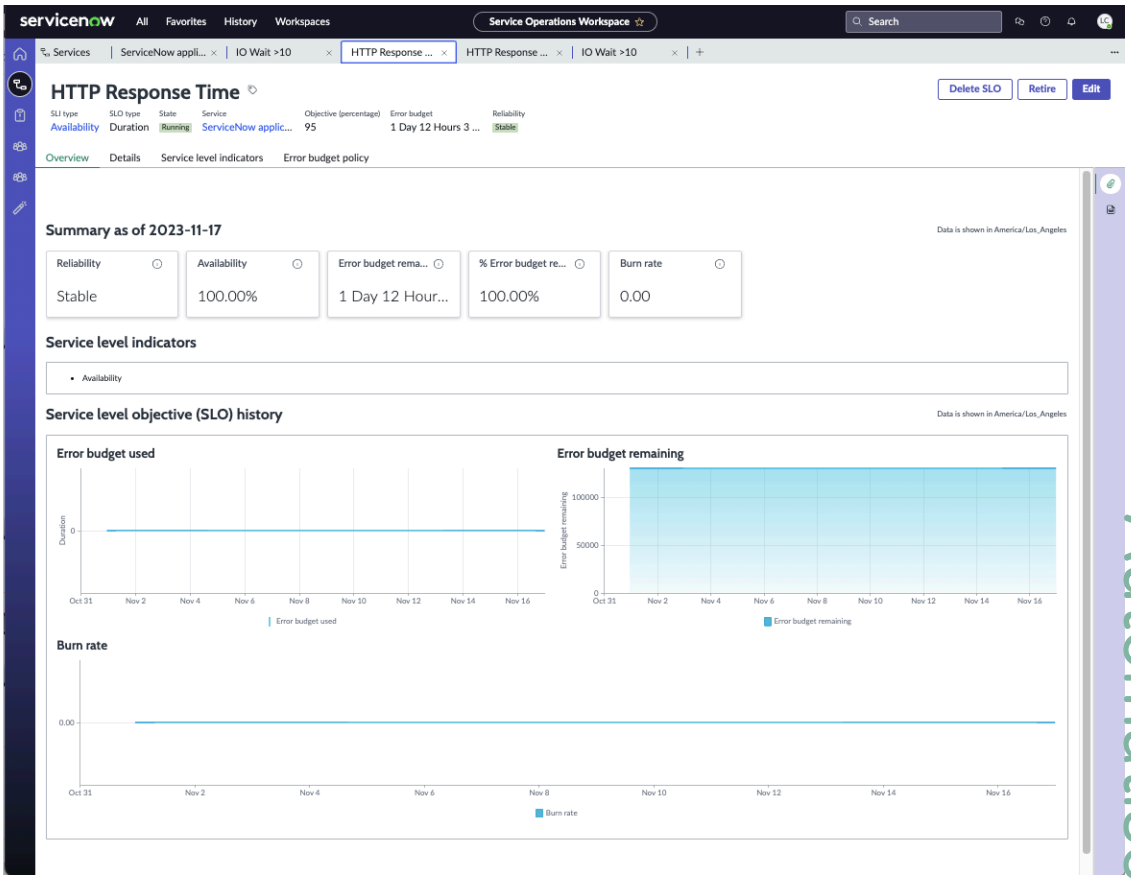
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Services**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Zuverlässigkeitsmetriken**.
4. Öffnen Sie ein **Servicelevel-Ziel**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Zeigen Sie den SLO-Header an.

Der oberste Header enthält Serviceinformationen für:

- **SLI-Typ**:

  Typ des SLI, auf dessen Grundlage die Servicelevel-Metriken (SLM) berechnet werden. Die folgenden SLI-Typen sind verfügbar:

  - **Verfügbarkeit**: Prozentsatz der Zeit, während der Ihr Service verfügbar ist. (Standard)
  - **Fehler**: Messung, wie häufig ein Servicefehler auftritt.
  - **Latenz**: Zeit, die für die Bearbeitung einer Anfrage benötigt wird. Die tatsächlich verstrichene Zeit.
  - **Sättigung**: Messung des Systemanteils, wobei die am stärksten eingeschränkten Ressourcen hervorgehoben werden.

  .

- **SLO-Typ**:

  Typ des SLO basierend auf der von Ihnen ausgewählten Metrik. Die folgenden SLO-Typen sind verfügbar:

  - **Dauer**: Zeit, die der Service ohne Verstoß ausgeführt wird. Dies ist der einzige verfügbare Wert.

    Die Metriken für **Dauer** lauten wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ziel (Prozentsatz)**: Prozentsatz der gewünschten SLI-Leistung.
- **Fehlerbudget**: Zeigt das verbleibende Fehlerbudget in Tagen und Zeit an.

- **Anzahl**: Häufigkeit des Auftretens in einem vorgegebenen Konformitätszeitraum.

  Die Metriken für **Anzahl** lauten wie folgt:

  - **Grenze (Vorkommen)**: Anzahl der Vorkommen, nach denen ein Verstoß aufgetreten ist.
  - **Verbleibende aufgetretene Verstöße**: Anzahl der verbleibenden Vorkommen.

- **Service**: Service, der dem SLO zugeordnet ist.
- **Status**:

  Status des SLO. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

  - **Entwurf**: Der SLO wird in Ihrer Instanz noch nicht ausgeführt. Sie können neue SLIs hinzufügen oder vorhandene SLIs aktualisieren, und Sie können den SLO löschen.
  - : Der SLO ist in Ihrer Instanz aktiv. Sie können den SLO bearbeiten, stilllegen oder löschen.

    Hinweis:
    Wenn Sie einen SLO im Ausführungsstatus bearbeiten, wird er deaktiviert und eine neue Kopie wird erstellt. Siehe Working with Reliability metrics

  - **Deaktiviert**: Der SLO wird in Ihrer Instanz nicht mehr ausgeführt. Sie können ihn reaktivieren.

- **Zuverlässigkeit**: Gibt an, wie zuverlässig der Service ist.
  - **Stabil**: Für alle SLOs in diesem Service sind noch mehr als 25 % des Fehlerbudgets verfügbar.
  - **Gefährdet**: Alle SLOs in diesem Service verfügen noch über EB, und mindestens ein SLO in diesem Service weist weniger als 25 % des verbleibenden Fehlerbudgets auf.
  - **Kritisch**: Für alle SLOs in diesem Service ist das Fehlerbudget aufgebraucht.

Über den Header können Sie das SLO **löschen**, **stilllegen** oder **bearbeiten**.

Wenn Sie ein SLO löschen, werden auch alle zugehörigen SLIs gelöscht.

Wenn Sie ein SLO stilllegen, ändert sich der Status. Auf der Seite „SLO“ oder später auf der Registerkarte **Zuverlässigkeitsmetriken** können Sie es **erneut aktivieren**.

Hinweis:
Wenn Sie ein SLO bearbeiten, ändert es den Status, zieht den SLO-Datensatz zurück und öffnet eine neue Kopie zur Bearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Create an SLO, an SLI, and Error budget policies for SRM . Sie können das ursprüngliche SLO reaktivieren, indem Sie zur Registerkarte **Zuverlässigkeitsmetriken** zurückkehren.

6. Zeigen Sie die Registerkarte **Übersicht** an, und wählen Sie im Listenmenü **Historische Zeiträume** aus. Die aufgelisteten Zeiträume werden ab dem Datum, an dem das SLO erstellt wurde, bis zur Gegenwart in den ausgewählten Inkrementen dargestellt.
7. Zeigen Sie die **Zusammenfassung**-Metrikkarten für das SLO an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Metriken zeigen zusammengefasste oder durchschnittliche Werte an, abhängig vom Typ der ausgewählten SLIs und der ausgewählten Fehlerrichtlinien-Schwellenwerte. Ausführliche Informationen finden Sie unter SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien für SRM erstellen.

8. Zeigen Sie den Abschnitt **Servicelevel-Indikatoren** an.

   In diesem Abschnitt werden Ihre Indikatoren nach Namen aufgelistet.

9. Zeigen Sie den Abschnitt **Servicelevel-Ziel (SLO) – Verlauf** an.
   In Abhängigkeit von Ihrem **SLO-Typ** wird in diesem Abschnitt Folgendes in Balkendiagrammberichten angezeigt:

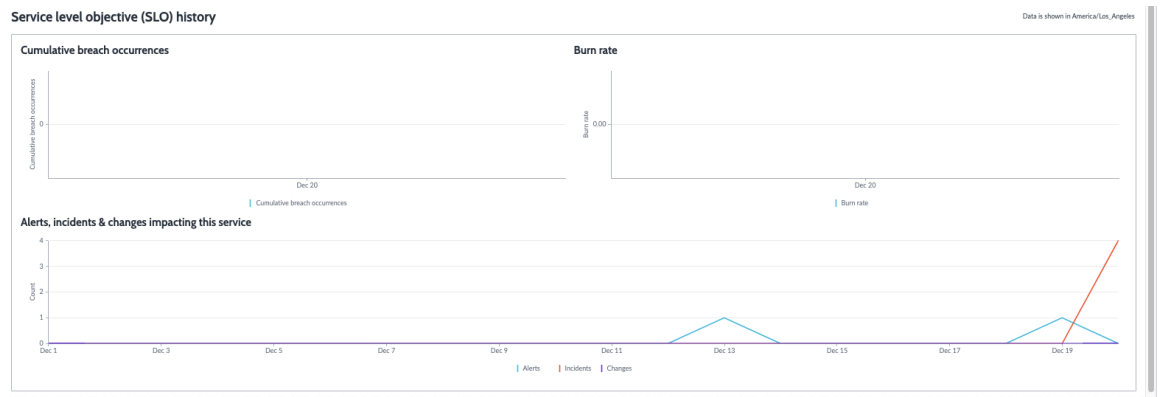
   Für **Dauer**:

   - **Genutztes Fehlerbudget**
   - **Verbleibendes Fehlerbudget**
   - **Durchsatz**



   Für **Anzahl**, **Nach Zeiträumen zählen** oder **Nach Auftreten zählen**:

   - Kumulative aufgetretene Verstöße
   - Durchsatz
   - Warnungen, Incidents und Changes, die sich auf diesen Service auswirken

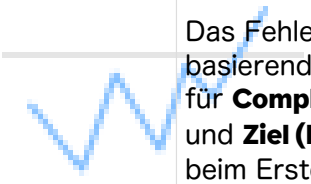
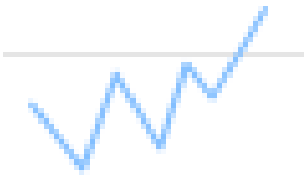
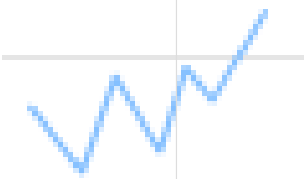


   Wenn Sie in einen der Analytics-Liniendiagrammberichte klicken, werden die Werte an diesem Tag angezeigt.

   Die Dauer ist der SLO-Typ, der beim Erstellen des SLO ausgewählt wird. Das ist die Zeit, die der Service ohne Verstoß ausgeführt wird.

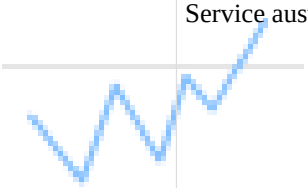
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

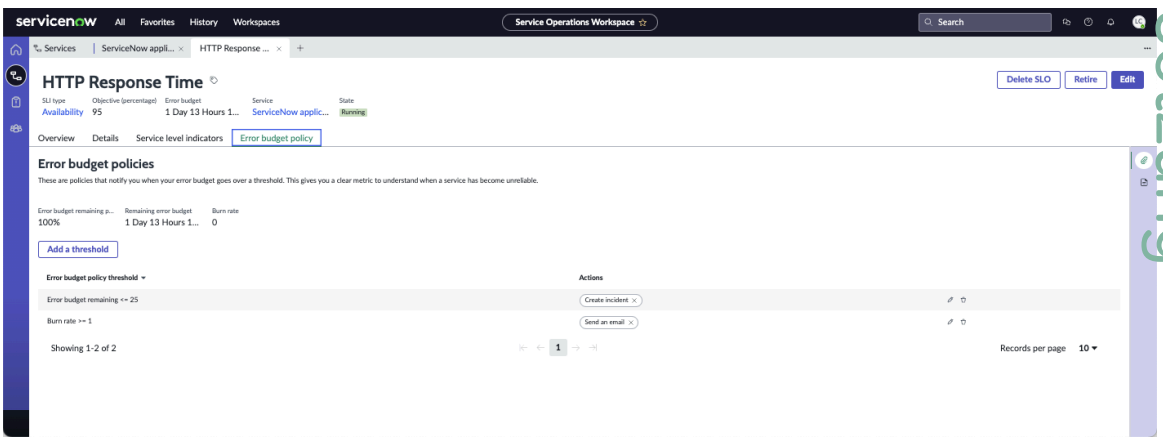
Titel	Typ	Beschreibung
Genutztes Fehlerbudget	 Liniendiagramm	Prozentsatz von **Genutztes Fehlerbudget** über die **Dauer**. Das Fehlerbudget wird basierend auf den Angaben für **Compliance-Zeitraum** und **Ziel (Prozentsatz)** beim Erstellen eines SLO berechnet.
Verbleibendes Fehlerbudget	Liniendiagramm 	Prozentsatz von **Verbleibendes Fehlerbudget** in Sekunden über die angezeigte **Dauer**. **Verbleibendes Fehlerbudget**: Prozentsatz des verbleibenden Fehlerbudgets für den angegebenen Zeitraum.
Durchsatz	 Liniendiagramm	**Durchsatz** über **Dauer**. **Durchsatz**: Prozentsatzrate, mit der ein Fehlerbudget verbraucht wird.
Anzahl, **Nach Zeiträumen zählen**, **Count by weeks (Nach Wochen zählen)**		
Kumulative aufgetretene Verstöße	 Liniendiagramm	Anzahl der aufgetretenen Verletzungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Durchsatz	 Liniendiagramm	Der **Durchsatz** über **Anzahl**. **Durchsatz**: Prozentsatzrate, mit der ein Fehlerbudget verbraucht wird.
Warnungen, Incidents und Changes, die sich auf diesen Service auswirken	 Liniendiagramm	Anzahl der Warnungen, Incidents und Changes, die sich auf diesen Service auswirken.

10. Rufen Sie die Registerkarte **Details** auf.
    Die Felder auf dieser Registerkarte werden automatisch gefüllt und können nicht bearbeitet werden. Ausführliche Informationen zu den Feldern finden Sie unter SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien für SRM erstellen.
11. Zeigen Sie die Registerkarte **Servicelevel-Indikatoren** an.
    Auf dieser Registerkarte werden die SLIs aufgelistet, die diesem SLO zugeordnet sind.
12. Zeigen Sie die Registerkarte **Fehlerbudget-Richtlinie** an.
    Auf dieser Registerkarte können Sie weitere Schwellenwerte hinzufügen und vorhandene bearbeiten oder löschen.



SRM-Servicedetails bearbeiten

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Service, für den Ihr Team verantwortlich ist. Geben Sie für jeden Service, für den Sie in SRM Support leisten, allgemeine Informationen über den Service und das SRM-Team an, das ihn unterstützt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager, Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Services**  .
3. Wählen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht die Registerkarte **Details**, und öffnen Sie den Service, den Sie bearbeiten oder aktualisieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder aus, oder bearbeiten Sie sie.

Registerkarte	Beschreibung
Name	Name des Service.
Genehmigungsgruppe	Team, das für Genehmigungen verantwortlich ist. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Modell-ID	Asset-Bezeichner. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Support-Gruppe	Teammitglieder, die für Supportaktivitäten verantwortlich sind. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Eigentum von	Serviceverantwortlicher. Darf nicht Teil eines SRM-Teams sein. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Gruppe ändern	Team, das für Changes verantwortlich ist. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Business-Relevanz	Gibt an, wie wichtig dieser Service für das Geschäft ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 1 – Am kritischsten (Standardeinstellung) ○ 2 – Kritisch ○ 3 – Weniger kritisch ○ 4 – Nicht kritisch
Verwaltet von	Teammanager, der für den Service verantwortlich ist. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
Version	Version des Service.
Standort	Adresse, unter der sich der Service befindet. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Verwendet für	Zweck des Service. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Produktion (Standard) ○ Staging ○ QA ○ Test ○ Entwicklung ○ Demonstration ○ Schulung ○ Notfallwiederherstellung
Betriebsstatus	Status für die Fähigkeit des Service, operative Funktionen auszuführen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Operativ ○ Nicht funktionsfähig ○ Reparatur in Bearbeitung ○ DR-Standby ○ Bereit ○ Deaktiviert ○ Pipeline ○ Katalog
Serviceklassifizierung	Klassifizierung. SRM unterstützt nur **Anwendungsservices** und **technische Services**.
Kommentare	Zusätzliche Informationen zum Service.
Status	Status des Service. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Operativ ○ Nicht funktionsfähig ○ Reparatur in Bearbeitung ○ DR-Standby ○ Bereit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
	○ Deaktiviert ○ Pipeline ○ Katalog
Verwaltet nach Gruppe	SRM-Team, das den Service verwaltet. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.

5. Um die aktualisierten Servicedetails nach der Bearbeitung zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**.

SRM-Services anzeigen

Zeigen Sie die Services, für die Ihr Team zuständig ist, und die Services Ihrer Organisation in SRM an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

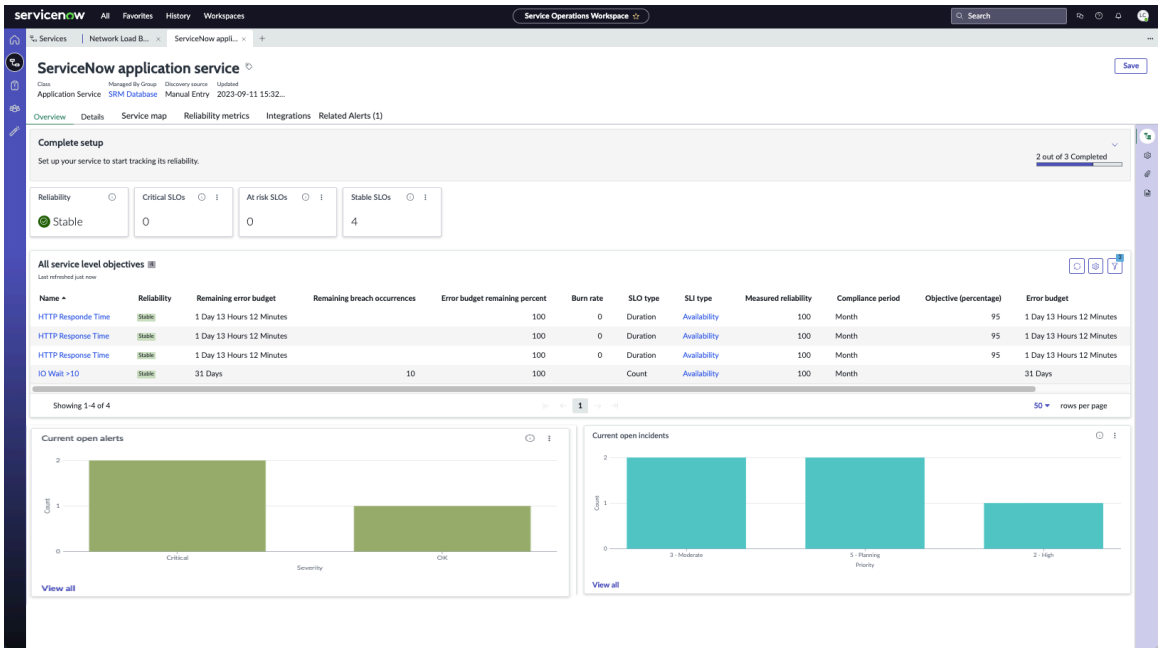
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Services**  .
3. Öffnen Sie einen Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Zeigen Sie den Serviceheader an.

   Der oberste Header enthält Serviceinformationen für:

   - **Klasse**: „Anwendung“ oder „Technischer Service“.
   - **Verwaltet nach Gruppe**: Team, das für den Service verantwortlich ist.
   - **Discovery-Quelle**: **Manueller Eintrag** für alle in SRM erstellten Services. Für vorhandene Services werden die Werte für das Feld in Ihrer Tabelle `cmdb_ci` verwendet.
   - **Aktualisiert**: Datum der letzten Aktualisierung des Servicedatensatzes.

   Der Header enthält auch bearbeitbare Tags.

   Hinweis:
   Tags können aus vorhandenen Services importiert werden. Sie können jedoch auch Tags erstellen, um Daten zu kategorisieren und die Systemlogik über das Tag-Symbol zu steuern. Weitere Informationen zum Erstellen und Anzeigen von Tags finden Sie unter SRM-Tags manuell erstellen.

   Auf allen Registerkarten können Sie Änderungen **Speichern**[store-future: BEGIN review]und bei Bedarf den Service über das Menü „Weitere Aktionen“ im Header aus SRM **Löschen**[End].

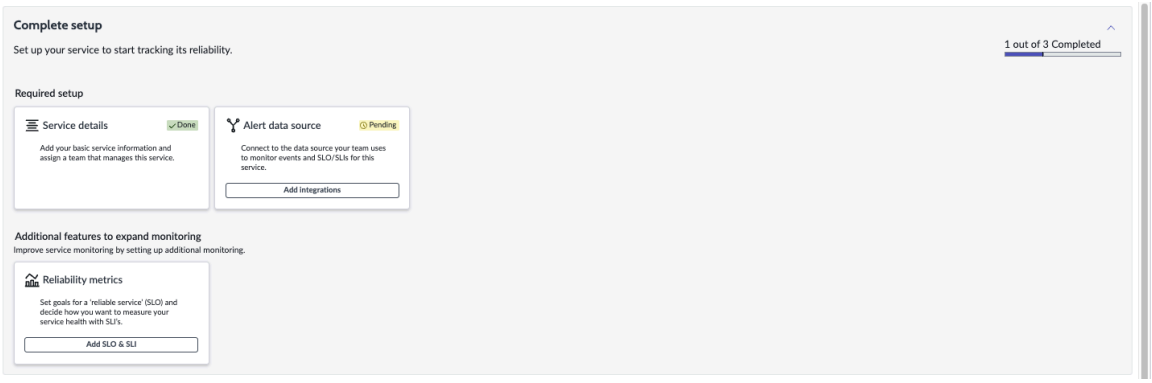
   [store-future: BEGIN review]**Hinweis:**
   Sie können einen Service nur aus SRM löschen, wenn Sie auch über die Rolle itil oder sys_admn verfügen. Wenn ein Service gelöscht wird, werden auch Ihre SRM-SLO und -SLIs entfernt.
   [End]

5. Rufen Sie die Registerkarte **Übersicht** auf.
6. **Wahlweise:** Prüfliste für den Setup-Service abschließen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional)



Hinweis:
Sobald dies abgeschlossen ist, wird die Service-Setup-Prüfliste ausgeblendet. Sie können das Caret-Symbol verwenden, um diesen Abschnitt zu minimieren. Ihre Auswahl gilt für alle anderen SRM-Services.

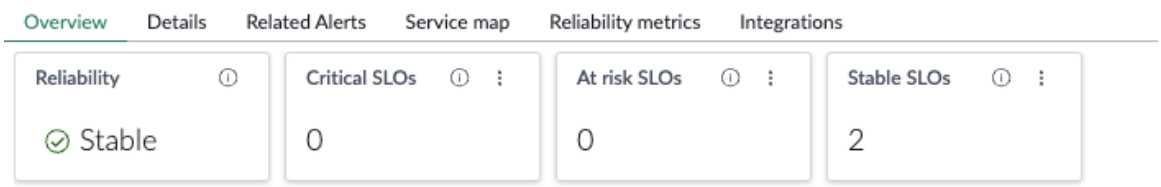
Mit der Prüfliste können Sie nachverfolgen, wie zuverlässig Ihr Service ist. Der Abschnitt enthält:

- **Erforderliches Setup**:
  - **Servicedetails**: Legen Sie ein Team für die Gruppe „Verwaltet von“ fest, und definieren Sie einen Serviceverantwortlichen für die Servicedetails.
  - **Alert data source (Warnungsdatenquelle)**: Integrieren Sie dies mit dem APM-Tool, das Ihr Team bereits zur Überwachung dieses Service verwendet.
- **Zusätzliche Funktionen zur Erweiterung der Überwachung**:

  Verbessern Sie das Servicemonitoring, indem Sie zusätzliches Monitors einrichten. Legen Sie Ziele für einen „zuverlässigen Service“ (SLO) fest, und entscheiden Sie, wie Sie Ihre Serviceintegrität mit SLIs messen möchten.

  - SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien für SRM erstellen.
  - SLO und Servicelevel-Indikatoren (SLIs) anzeigen

7. Zeigen Sie Metrikkarten für **Zuverlässigkeit**, **Kritische SLOs**, **Gefährdete SLOs** und **Stabile SLOs** an.



Hinweis:
Wenn die **Zuverlässigkeit** für ein SLO von **Stabil** zu **Gefährdet** oder **Kritisch**wechselt, wird die Karte entsprechend aktualisiert.

Der Wert für **Zuverlässigkeit** basiert auf **Gemessene Zuverlässigkeit**.

8. Zeigen Sie den Abschnitt **Alle Servicelevel-Ziele** an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Abschnitt enthält Ihre SLOs sowie Balkendiagrammberichte für **Aktuelle offene Warnungen** und **Aktuelle offene Incidents**.

Die Metriken für **Alle Servicelevel-Ziele** lauten:

- **Name**: Name des SLO.
- **Zuverlässigkeit**: Gibt an, wie zuverlässig der Service ist.
  - **Stabil**: Für alle SLOs in diesem Service sind noch mehr als 25 % des Fehlerbudgets verfügbar.
  - **Gefährdet**: Alle SLOs in diesem Service verfügen noch über EB, und mindestens ein SLO in diesem Service weist weniger als 25 % des verbleibenden Fehlerbudgets auf.
  - **Kritisch**: Für alle SLOs in diesem Service ist das Fehlerbudget aufgebraucht.
- **Verbleibendes Fehlerbudget**: Zeigt das verbleibende Fehlerbudget in Tagen und Zeit an.
- **Verbleibende aufgetretene Verstöße**: Anzahl der verbleibenden Verstöße, bevor der Schwellenwert erreicht wird.
- **Verbleibendes Fehlerbudget – Prozent**: Prozentsatz der gewünschten SLI-Leistung.

  Das Fehlerbudget wird basierend auf den Angaben für **Compliance-Zeitraum** und **Ziel (Prozentsatz)** beim Erstellen eines SLO berechnet.
- **Durchsatz**: Prozentsatzrate, mit der ein Fehlerbudget verbraucht wird.
- **SLO-Typ**: **Dauer** oder **Anzahl**.
- **SLI-Typ**:

  Typ des SLI, auf dessen Grundlage die Servicelevel-Metriken (SLM) berechnet werden. Die folgenden SLI-Typen sind verfügbar:
  - **Verfügbarkeit**: Prozentsatz der Zeit, während der Ihr Service verfügbar ist. (Standard)
  - **Fehler**: Messung, wie häufig ein Servicefehler auftritt.
  - **Latenz**: Zeit, die für die Bearbeitung einer Anfrage benötigt wird. Die tatsächlich verstrichene Zeit.
  - **Sättigung**: Messung des Systemanteils, wobei die am stärksten eingeschränkten Ressourcen hervorgehoben werden.
- **Gemessene Zuverlässigkeit**: Prozentsatz, der zeigt, wie stark sich die **Zuverlässigkeit** mit dem Anstieg des **Durchsatzes** reduziert hat.
- **Compliance-Zeitraum**:

  Die für den SLO festgelegte Dauer.
  - **Monat**: Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen.
  - **Rollend, 7 Tage**: Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Rollend, 30 Tage**: Für die Dauer werden 30 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt.
- **Rollend, 90 Tage**: Für die Dauer werden 90 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Oktober berücksichtigt.

- **Ziel (Prozentsatz)**: Prozentsatz der gewünschten SLI-Leistung.
- **Fehlerbudget**: Zeigt das vorhandene Fehlerbudget in Tagen und Zeit an.
- **Grenze (Vorkommen)**: Anzahl der aufgetretenen Überschreitungen.

Aktuelle offene Warnungen werden als **Anzahl** anhand von **Schweregrad** gemeldet.

Aktuelle offene Incidents werden als **Anzahl** anhand von **Priorität** gemeldet.

9. Rufen Sie die Registerkarte **Details** auf.

Die Servicedetails sind die gleichen unabhängig vom Servicetyp („Anwendung“ oder „Technischer Service“).

Hinweis:
Alle Felder können bearbeitet werden. **Name** ist das einzige erforderliche Feld. Einige Felder werden automatisch aus vorhandenen Datensätzen gefüllt.

Registerkarte	Beschreibung
Name	Name des Service.
Genehmigungsgruppe	Team, das für Genehmigungen verantwortlich ist. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Modell-ID	Asset-Bezeichner. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Support-Gruppe	Teammitglieder, die für Supportaktivitäten verantwortlich sind. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Eigentum von	Serviceverantwortlicher. Darf nicht Teil eines SRM-Teams sein. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Gruppe ändern	Team, das für Changes verantwortlich ist. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Business-Relevanz	Gibt an, wie wichtig dieser Service für das Geschäft ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 1 – Am kritischsten (Standardeinstellung) ○ 2 – Kritisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
	○ 3 – Weniger kritisch ○ 4 – Nicht kritisch
Verwaltet von	Teammanager, der für den Service verantwortlich ist. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Version	Version des Service.
Standort	Adresse, unter der sich der Service befindet. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.
Verwendet für	Zweck des Service. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Produktion (Standard) ○ Staging ○ QA ○ Test ○ Entwicklung ○ Demonstration ○ Schulung ○ Notfallwiederherstellung
Betriebsstatus	Status für die Fähigkeit des Service, operative Funktionen auszuführen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Operativ ○ Nicht funktionsfähig ○ Reparatur in Bearbeitung ○ DR-Standby ○ Bereit ○ Deaktiviert ○ Pipeline ○ Katalog
Serviceklassifizierung	Klassifizierung. SRM unterstützt nur **Anwendungsservices** und **technische Services**.
Kommentare	Zusätzliche Informationen zum Service.
Status	Status des Service. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
	○ Operativ ○ Nicht funktionsfähig ○ Reparatur in Bearbeitung ○ DR-Standby ○ Bereit ○ Deaktiviert ○ Pipeline ○ Katalog
Verwaltet nach Gruppe	SRM-Team, das den Service verwaltet. Verwenden Sie zum Hinzufügen die Suche und zum Bearbeiten einen Texteditor.

10. Zeigen Sie die Registerkarte **Zugehörige Warnungen** an.
Importierte zugehörige Warnungen sind alle Warnungen, die diesem Service zugeordnet sind.

Servicebezogene Warnungen

Registerkarte	Beschreibung
Nummer	Bezeichner der zugehörigen Warnung.
Schweregrad	Schweregrad der zugehörigen Warnung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der zugehörigen Warnung.
Bestätigt	Gibt an, ob die Warnung bestätigt wurde.
Zugewiesen an	Teammitglied, das für die Nachbesserung der Warnung verantwortlich ist.
Konfigurationselement	Asset, das der zugehörigen Warnung zugeordnet ist.
Quelle	Quelle der zugehörigen Warnung.
Übergeordnet	Primäre Warnung für die zugehörige Warnung.

11. Zeigen Sie die Registerkarte **Servicezuordnung** an.
Diese Funktion zeigt eine schreibgeschützte Knotenzuordnung an, wenn in Ihrer Instanz eine zutreffende vorhanden ist. Andernfalls wurde diese Funktion nicht in SRM implementiert.

12. Zeigen Sie die Registerkarte **Zuverlässigkeitsmetriken** an.
Die Servicelevel-Ziele (Service Level Objectives, SLOs) legen die Ziele für die Servicezuverlässigkeit fest, und die Servicelevel-Indikatoren (Service Level Indicators, SLIs) legen die Metriken zur Messung der Systemintegrität fest.

Metriken für Servicezuverlässigkeit

Registerkarte	Beschreibung
Servicelevel-Ziel	Name des SLO.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
SLI-Typ	Typ des SLI, auf dessen Grundlage die Servicelevel-Metriken (SLM) berechnet werden. Die folgenden SLI-Typen sind verfügbar: ○ **Verfügbarkeit**: Prozentsatz der Zeit, während der Ihr Service verfügbar ist. (Standard) ○ **Fehler**: Messung, wie häufig ein Servicefehler auftritt. ○ **Latenz**: Zeit, die für die Bearbeitung einer Anfrage benötigt wird. Die tatsächlich verstrichene Zeit. ○ **Sättigung**: Messung des Systemanteils, wobei die am stärksten eingeschränkten Ressourcen hervorgehoben werden.
SLO-Typ	Typ des SLO basierend auf der von Ihnen ausgewählten Metrik. Die folgenden SLO-Typen sind verfügbar: ○ **Dauer**: Zeit, die der Service ohne Verstoß ausgeführt wird. Dies ist der einzige verfügbare Wert. ○ **Anzahl**: Die Anzahl der Vorkommen in einem bestimmten Compliance-Zeitraum.
Compliance-Zeitraum	Die für den SLO festgelegte Dauer. ○ **Monat**: Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen. ○ **Rollend, 7 Tage**: Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. ○ **Rollend, 30 Tage**: Für die Dauer werden 30 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt. ○ **Rollend, 90 Tage**: Für die Dauer werden 90 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Oktober berücksichtigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
Status	Status des SLO. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Entwurf**: Der SLO wird in Ihrer Instanz noch nicht ausgeführt. Sie können neue SLIs hinzufügen oder vorhandene SLIs aktualisieren, und Sie können den SLO löschen. ○ : Der SLO ist in Ihrer Instanz aktiv. Sie können den SLO bearbeiten, stilllegen oder löschen. **Hinweis:** Wenn Sie einen SLO im Ausführungsstatus bearbeiten, wird er deaktiviert und eine neue Kopie wird erstellt. Siehe Working with Reliability metrics ○ **Deaktiviert**: Der SLO wird in Ihrer Instanz nicht mehr ausgeführt. Sie können ihn reaktivieren.
Ziel (Prozentsatz)	Prozentsatz oder Anzahl der gewünschten SLI-Leistung.
Grenze (Vorkommen)	Anzahl der verbleibenden Verstöße, bevor der Grenzwert erreicht ist. Wird von **Count**-SLI-Typen verwendet.
Servicelevel-Indikator	Servicelevel-Indikator (SLI), der diesem SLO zugeordnet ist.
Fehlerbudget	Zeigt (in Tagen und Zeit) an, wie viel Fehlerbudget vorgegeben ist. Das Fehlerbudget wird basierend auf den Angaben für **Compliance-Zeitraum** und **Ziel (Prozentsatz)** beim Erstellen eines SLO berechnet. Wenn Sie beispielsweise für den SLI-Typ **Verfügbarkeit** die Option **Monat** auswählen und **Ziel (Prozentsatz)** auf 95 % festlegen, beginnt das **Fehlerbudget** mit 1 Tag, was 5 % des Monats entspricht. Prinzipiell darf damit die Serviceausfallzeit nicht mehr als einen Tag pro Monat betragen.
Verbleibendes Fehlerbudget	Zeigt (in Tagen und Zeit) an, wie viel Fehlerbudget verbleibt.
Verbleibende aufgetretene Verstöße	Anzahl der verbleibenden Verstöße, bevor der Grenzwert erreicht ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Zeigen Sie die Registerkarte **Integrationen** an.
    Integrationen, die Events und SLO/SLI für diesen Service überwachen.

    Hinweis:
    Wenn Sie Zuverlässigkeitsmetriken nachverfolgen, stellen Sie sicher, dass auch die entsprechende Integration aktiviert ist.

    Über das Symbol „Weitere Aktionen“ kann die Karte für die Integration geöffnet oder die Integration deaktiviert werden.

    Informationen zum Hinzufügen einer Integration zu diesem Abschnitt finden Sie unter Mit SRM-Integrationen arbeiten.

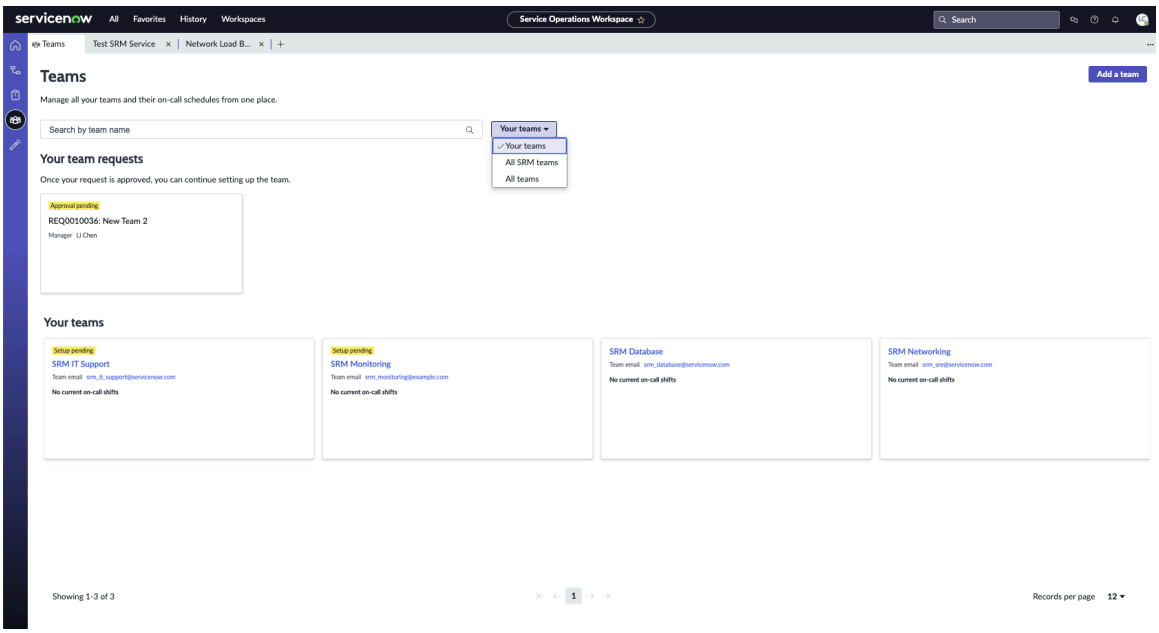
14. Der Bereich ganz rechts enthält Optionen.
    Falls sie verfügbar sind, werden diese Optionen automatisch geladen.
    - Servicebeziehungen: Wenn Beziehungen vorhanden sind, werden diese angezeigt.
    - Infrastrukturbeziehungen: Wenn Beziehungen vorhanden sind, werden diese angezeigt.
    - Anhänge: Manuell hinzugefügte Anhänge im Zusammenhang mit dem Service.
    - Vorlagen: Wenn es bestehende Vorlagen gibt, werden sie angezeigt. Andernfalls können Sie sie erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Vorlagen manuell erstellen.

Mit SRM-Teams arbeiten

Teams sind für die Verwaltung und Lösung von Problemen in verschiedenen Geschäftsvorgängen verantwortlich. Verwalten Sie dazu Zeitpläne, und definieren Sie Eskalationsrichtlinien für Ihr Team. Auf diese Art stellen Sie sicher, dass Ihr Team immer weiß, wer Rufbereitschaft hat und verantwortlich ist, sodass Sie sicher sein können, dass kritische Warnungen oder Incidents immer bestätigt werden.

Auf der Teams-Zielseite können Sie Ihre Teams und Teamanforderungen anzeigen und verwalten.

Teams-Zielseite



Suchen Sie anhand des Teamnamens unter allen Teams, denen Sie angehören, in allen SRM-Teams oder in allen Teams in Ihrer Organisation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Auswahl bestimmt die Karten, die Ihnen auf der Teams-Zielseite angezeigt werden.

Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

- **Ihre Teams** (Standard)
- **Alle SRM-Teams**: Sämtliche Teams in SRM.

  Hinweis:
  Ihre Fähigkeit, für jedes Team Aktionen auszuführen, hängt von den Berechtigungen für das Team ab.

- **Alle Teams**: Alle Teams, die Sie in Ihrer Organisation anzeigen können.

  Hinweis:
  Ihre Fähigkeit, für jedes Team Aktionen auszuführen, hängt von den Berechtigungen für das Team ab.

Der Abschnitt **Ihr Teamanforderungen** enthält Teamkarten für ausstehende Anforderungen, falls vorhanden.

Der Abschnitt **Meine Teams** enthält Karten mit Informationen zu einem bestimmten Team, z. B. Status des Teams, Name des Teams, Manager, E-Mail-Adresse des Teams, Name und Dauer der aktuellen Schicht sowie primärer Beantworter. Weitere Informationen finden Sie unter Details Ihres SRM-Teams verwalten.

SRM-Teams hinzufügen

Teams sind für die Probleme zuständig, die im Zusammenhang mit den zugehörigen Services auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der ServiceNow-Systemadministrator kann Teams in Ihrem Arbeitsbereich mit einem anderen Prozess einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Teams in SRM importieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um das Formular **Tell us about your team (Erzählen Sie uns von Ihrem Team)** zu öffnen, und wählen Sie die Felder aus, oder füllen Sie sie aus.
   - Klicken Sie auf der **Homepage** im Abschnitt „Erste Schritte“ unter „Service einrichten“ auf **Add a team (Team hinzufügen)**.
   - Klicken Sie auf der Seite „Teams“ () auf **Add a team (Team hinzufügen)**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Neu oder vorhanden	Wählen Sie im Listenmenü eines der folgenden Elemente aus: ○ Ich erstelle ein neues Team. ○ Ich möchte einer Gruppe Zugriff auf die App SRM gewähren.
Ich erstelle ein neues Team.	
Teamname	Name des Teams.
Teammanager	Geben Sie den Manager für das Team ein.
Team-E-Mail	Geben Sie den E-Mail-Kontakt für das Team an.
Teammitglieder	Wählen Sie im Listenmenü Mitglieder für Ihr Team aus.
Tags	Geben Sie Begriffe an, die Ihr Team beschreiben oder sich darauf beziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurze Beschreibung der Teamverantwortlichkeiten	Beschreiben Sie Ihr Team, z. B. die Teamverantwortlichkeiten oder den geografischen Standort.
Ich möchte einer Gruppe Zugriff auf die App SRM gewähren.	
Zuweisungsgruppe auswählen	Weisen Sie über das Listenmenü eine Gruppe zu. **Hinweis:** Die Auswahlmöglichkeiten in der Liste variieren in Abhängigkeit von Ihren Eintrag im Feld „Nach Teamnamen suchen“.

4. Wählen Sie **Team hinzufügen**.

Standardmäßig sind Genehmigungen erforderlich. Ihre Anforderung wird zur Genehmigung an den Administrator übermittelt. In einigen Fällen können daher Änderungen an der Benutzeroberfläche und die daraus resultierenden Datenbankaktualisierungen verzögert werden.

Ergebnisse

Wenn die Anforderung genehmigt wird, wird das Team erstellt. Ihr Team wird auf der Zielseite von Teams unter **Ihre Teams**angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Details Ihres SRM-Teams verwalten
- Eskalationsrichtlinien für Ihr Team einrichten
- Eigene SRM-Rufbereitschaftspläne erstellen
- Teammitglieder zu SRM hinzufügen
- Services verwalten oder Ihrem SRM-Team hinzufügen

Details Ihres SRM-Teams verwalten

Fügen Sie Ihrem Team Mitglieder, Beschreibungen und Kontaktinformationen hinzu, oder bearbeiten Sie diese.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
Sie gelangen zur Homepage von SRM.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams**  .
3. Klicken Sie auf die Teamkarte, deren Details Sie aktualisieren möchten.
4. Aktualisieren Sie im Formular auf der Registerkarte **Details** die Details nach Bedarf.

Feld	Beschreibung
Gruppe	
Name	Eindeutiger Name des Teams
Manager	Person, die das Team verwaltet.
Gruppen-E-Mail	E-Mail-Kontakt, dem alle Teammitglieder zugeordnet sind.
Beschreibung	Beschreibung des Teams, die anderen helfen soll, Verantwortlichkeiten, Zweck oder Standort des Teams zu verstehen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Teammitglieder zu SRM hinzufügen

Fügen Sie Ihrem Team nach Bedarf neue Teammitglieder hinzu, um zu planen, zu verwalten, Probleme zu lösen und die Effizienz des Geschäftsbetriebs zu steigern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams**  .
3. Wählen Sie die zu öffnende Teamkarte aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Teammitglieder**.
5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie im Popup-Fenster aus dem Listenmenü Mitglieder aus, die hinzugefügt werden sollen.

   Hinweis:
   Die Mitgliederdetails werden aus Benutzerdatensätzen importiert und können nicht bearbeitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services verwalten oder Ihrem SRM-Team hinzufügen

Fügen Sie einem Incident einen Service hinzu, um die Datenmenge für den Incident zu erhöhen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams**  .
3. Öffnen Sie auf der Teams-Registerkarte **Übersicht** ein beliebiges Team, das Sie anzeigen oder dem Sie einen Service hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie auf der Teamseite die Registerkarte **Verwaltete Services**.
   Sie können die Liste der Services exportieren. Weitere Informationen finden Sie unter Listeninformationen in eine Datei exportieren.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Hinzufügen**, um Ihrem Team einen Service hinzuzufügen.
6. Füllen Sie im Fenster „Tell us about your service (Erzählen Sie uns von Ihrem Service)“ das entsprechende Feld aus.

Einen Service hinzufügen

Feld	Beschreibung
Neu oder vorhanden	Wählen Sie im Listenmenü eines der folgenden Elemente aus: ○ Ich füge einen neuen Service hinzu. ○ Ich möchte die Zuverlässigkeit eines vorhandenen Service überwachen
Ich füge einen neuen Service hinzu.	
Servicetyp	Wählen Sie im Listenmenü einen Typ aus: ○ Anwendungsservice: Ein Service, der aus mindestens einem Konfigurationselement besteht und eine Teilmenge der Aufgaben ausführt, die zusammen eine Funktion auf Geschäftsebene erfüllen. Beispiele: Kostenberechnungs-App oder Datenbankserver. ○ Technischer Service: Ein Service, der aus Produkten wie Service-Mapping

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	und Discovery besteht. Sie stellen die Technologie dar, die Ihr Unternehmen verkauft oder verbraucht.
Servicename	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für den Service.
Business-Relevanz	Gibt an, wie wichtig etwas für das Unternehmen ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 1 – Am kritischsten (Standardeinstellung) ○ 2 – Kritisch ○ 3 – Weniger kritisch ○ 4 – Nicht kritisch
Betriebsstatus	Status des Service. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Operativ ○ Nicht funktionsfähig ○ Reparatur in Bearbeitung ○ DR-Standby ○ Bereit ○ Deaktiviert ○ Pipeline ○ Katalog
Service-Beschreibung	Beschreibung des Gesamtservice, die anderen dabei hilft, den Zweck des Service und andere relevante Informationen zu verstehen.
Ich möchte die Zuverlässigkeit eines vorhandenen Service überwachen.	
Einen Service auswählen	Wählen Sie im Listenmenü einen Service aus. (Die einzigen Anwendungsservices, die angezeigt werden, sind Anwendungs- oder technische und betriebliche Services und Services ohne Eigentümer oder solche, die Ihnen gehören.)

Füllen Sie für Use shift template (Schichtvorlage verwenden) die Felder nach Bedarf aus.

Schicht mit Schichtvorlage erstellen

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name der Schicht.
Template/Schedule (Vorlage/Zeitplan)	Vorhandene Vorlagen für Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ 24 x 7 ○ Außerhalb Bürozeit (Arbeitstag 8:00 bis 17:00) ○ Außerhalb Bürozeit (Arbeitstag 9:00 bis 17:00) ○ Arbeitstag 8:00 bis 17:00 ○ Arbeitstag 9:00 bis 17:00

Eigene SRM-Rufbereitschaftspläne erstellen

Richten Sie für Ihr Team einen Rufbereitschaftszeitplan ein, um sicherzustellen, dass immer die richtige Person verfügbar ist, um schnell auf Incidents und kritische Warnungen zu reagieren. In Rufbereitschaftszeitplänen wird festgelegt, wer zu einem bestimmten Zeitpunkt Rufbereitschaft hat bzw. verfügbar ist.

Vorbereitungen

Mit Schichten können Sie in SRM für Ihr in Schichten arbeitendes Personal variable Zeiträume definieren. Erstellen Sie Schichten für bestimmte Tage und Zeiten, zu denen Sie eine Abdeckung benötigen, und weisen Sie sie den Teammitgliedern zu.

Erforderliche Rolle: Manager, Beantworter, Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams**  .
3. Öffnen Sie auf der Seite „Teamübersicht“ ein beliebiges Team, für das noch kein Rufbereitschaftszeitplan vorhanden ist.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Zeitplan**.
5. Zeigen Sie den Teamkalender an.
6. Um Ihren Kalender einzurichten, wählen Sie **Create shift (Schicht erstellen)**.
7. Wählen Sie im Dialogfeld „Neu erstellen“ entweder **Create new shift (Neue Schicht erstellen)** oder **Use shift template (Schichtvorlage verwenden)** aus.

   Füllen Sie das Formular **Create new shift (Neue Schicht erstellen)** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schicht erstellen

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name der Schicht.
All day shift (Ganztägige Schicht)	Umschalter für ganztägige Verpflichtung.
Schichtbeginn	Datum und Uhrzeit des Schichtbeginns.
Schichtende	Datum und Uhrzeit des Schichtendes.
Wiederholen	Wiederholung der Schicht. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Nie ○ Täglich ○ Wöchentlich
Jede/n/s	Gibt an, wie häufig die Wiederholung erfolgt. Die Anzeige hängt vom ausgewählten Zeitrahmen ab.
Weitere Optionen	
Zeitzone	Benutzerzeitzone.
Feiertagskalender	Für Feiertage zu verwendender Zeitplan.
Wiederholen bis	Datum und Uhrzeit für das Ende der Wiederholung.

Füllen Sie für **Use shift template (Schichtvorlage verwenden)** die Felder nach Bedarf aus.

Schicht mit Schichtvorlage erstellen

Feld	Beschreibung
Schichtname	Name der Schicht.
Template/Schedule (Vorlage/Zeitplan)	Vorhandene Vorlagen für Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 24 x 7 ○ Außerhalb Bürozeit (Arbeitstag 8:00 bis 17:00) ○ Außerhalb Bürozeit (Arbeitstag 9:00 bis 17:00) ○ Arbeitstag 8:00 bis 17:00 ○ Arbeitstag 9:00 bis 17:00

8. Wählen Sie **Create shift (Schicht erstellen)**.

Teameinstellungen für Rufbereitschaft in SRM festlegen

Legen Sie Rufbereitschaftseinstellungen für Teammitglieder fest, um die Effizienz Ihres Geschäftsbetriebs zu steigern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams**  .
3. Wählen Sie die zu öffnende Teamkarte aus.
4. Wählen Sie im Header **Teameinstellungen für Rufbereitschaft**.
5. Wählen Sie im Listenmenü **On-call shift managers (Manager Rufbereitschaftsschicht)** aus.
6. Wählen Sie im Listenmenü **PTO requests (Anträge auf bezahlten Urlaub)** aus.
7. Wählen Sie im Listenmenü **Überschneidungen von Schichtzeitplänen zulassen** aus.
8. Wählen Sie im Listenmenü **Eskalationsregel bei Schichtüberschneidungen** aus.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Eskalationsrichtlinien für Ihr Team einrichten

Richten Sie eine Eskalationsrichtlinie für Ihr Team ein, um sicherzustellen, dass Warnungen oder Incidents vom entsprechenden Teammitglied rechtzeitig gelöst werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Hinweis:
Nur der Beantworter, der das Team erstellt hat, und der Manager des Teams können Eskalationsrichtlinien für das einrichten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Eskalationsrichtlinie definiert die Eskalationsebenen bzw. die Reihenfolge, in der Benachrichtigungen eskaliert werden sollen, wenn eine Warnung oder ein Incident nicht innerhalb einer festgelegten Zeitspanne bestätigt oder gelöst wird. Wenn niemand antwortet, basiert die Eskalation auf Ihren definierten Richtlinien, bis jemand antwortet. Sobald ein Teammitglied antwortet, wird die Eskalation gemäß der Eskalationsrichtlinie beendet, und es werden keine weiteren Benachrichtigungen gesendet.

Hinweis:
Der Eskalations-Workflow wird nur ausgelöst, wenn es eine aktive Schicht gibt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Eskalationsauslöser und -richtlinien**.
4. Wählen Sie im linken Bereich von **Eskalationsrichtlinien** die Option **Richtlinie erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Richtlinie zu aktivieren oder zu deaktivieren.
„Von Grund auf neu erstellen“ oder „Aus Vorlage erstellen“	Erstellen Sie eine eigene Richtlinie, oder verwenden Sie eine von Ihrem Administrator erstellte Vorlage.
Beschreibung	Geben Sie Text zur Beschreibung der Richtlinie ein.
Active on shift (Aktiv in Schicht)	Treffen Sie eine Auswahl im Listenmenü. Legen Sie dies als Standard fest, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolge der Ausführung. Wenn in einem Team mehrere Eskalationsauslöser vorhanden sind, wird zuerst der mit der niedrigeren Reihenfolgenummer geprüft.
Bedingungen	Legen Sie die Bedingungen für die Richtlinie fest, indem Sie eine Tabelle und einen Bedingungssatz auswählen. Diese Bedingungen werden überprüft, nachdem die Eskalation durch einen Eskalationsauslöser gestartet wurde. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird die Richtlinie ausgeführt.
Eskalationsschritte	Fügen Sie im modalen Fenster Eskalationsschritte hinzu. Wählen Sie **Fertig**, wenn Sie fertig sind.
Eskalationsbenachrichtigungen	Legen Sie die Benachrichtigungsbedingungen für die Richtlinie fest. Schalten Sie das Überschreiben der Benutzereinstellungen um, legen Sie die Einstellung manuell fest, oder verwenden Sie eine Vorlage.
Benachrichtigungsschritt hinzufügen	Wählen Sie E-Mail, Anruf oder SMS aus. Sie können beliebig viele Versuche hinzufügen. Wählen Sie **Fertig**, wenn Sie fertig sind.

6. Um der Richtlinie weitere Eskalationsstufen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Add an escalation level (Eskalationsstufe hinzufügen)**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
8. **Wahlweise:** Um dem Team eine weitere Eskalationsrichtlinie für eine andere Kategorie von Warnungen oder Incidents hinzuzufügen, klicken Sie auf **Richtlinie hinzufügen**.

Eskalationsrichtlinien von Rufbereitschaftsteam auslösen

Lösen Sie eine Eskalationsrichtlinie für das zugehörige Team aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Eskalationsauslöser und -richtlinien**.
4. Wählen Sie im linken Bereich unter **Eskalationsauslöser** die Option **Creat trigger (Auslöser erstellen)** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eskalationsauslöser“

Feld	Beschreibung
Escalation trigger name (Name des Eskalationsauslösers)	Geben Sie den Namen des Auslösers ein.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Auslöser zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolge der Ausführung. Wenn in einem Team mehrere Eskalationsauslöser vorhanden sind, wird zuerst der mit der niedrigeren Reihenfolgenummer geprüft.
Bedingungen	Legen Sie die Bedingungen für den Auslöser fest, indem Sie eine Tabelle und einen Bedingungssatz auswählen. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, werden Eskalationsauslöser für Schichten im SRM-Team ausgelöst.

6. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SRM-Teams anzeigen

Zeigen Sie Ihr Team, Ihre Zeitpläne und die Services Ihres Unternehmens in SRM an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

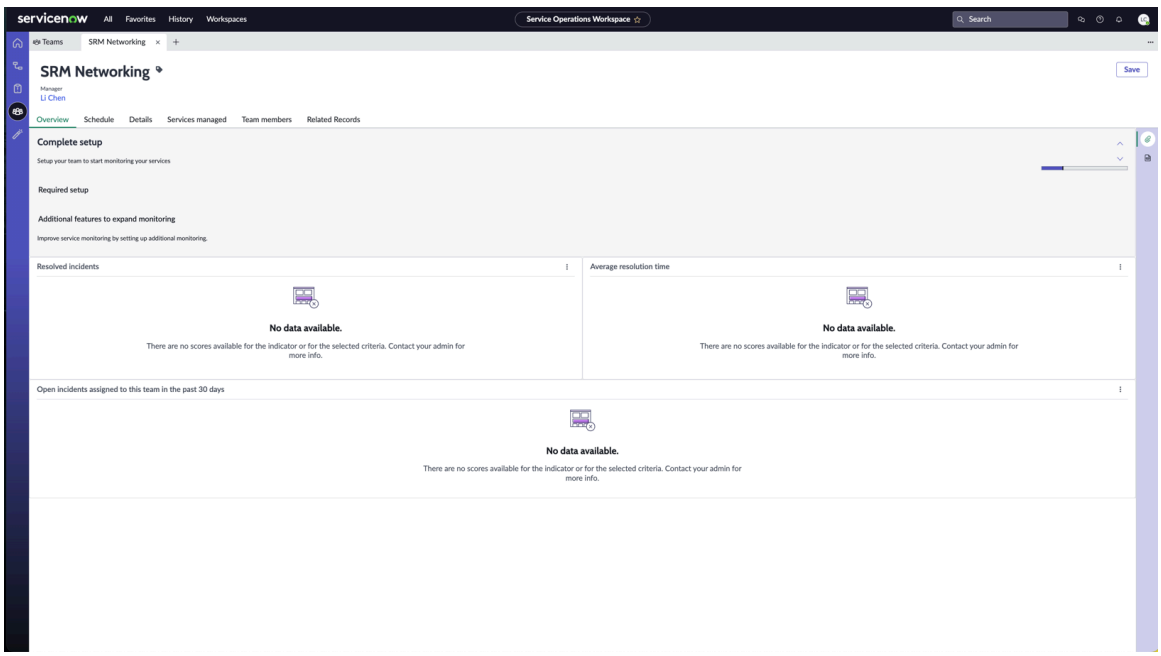
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Teams** .

3. Öffnen Sie ein Team.



4. Der Teamheader enthält den Namen des Managers.

   Der Header enthält auch bearbeitbare Tags.

   Hinweis:
   Tags können aus vorhandenen Teams importiert werden. Sie können jedoch auch Tags erstellen, um Daten zu kategorisieren und die Systemlogik über das Tag-Symbol zu steuern. Weitere Informationen zum Erstellen und Anzeigen von Tags finden Sie unter SRM-Tags manuell erstellen.

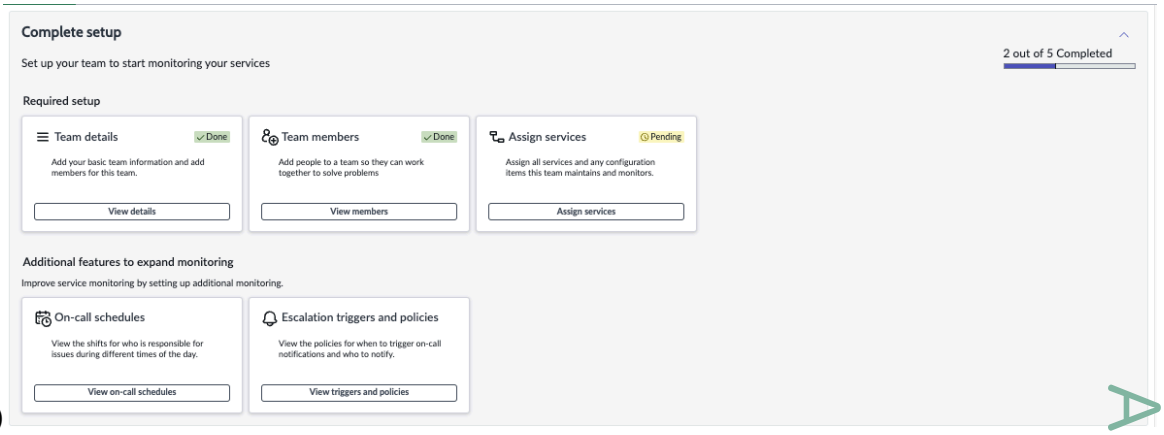
   Auf allen Registerkarten können Sie Änderungen **Speichern** oder **Teameinstellungen für Rufbereitschaft** festlegen. Weitere Informationen zur Festlegung von Einstellungen finden Sie unter Teameinstellungen für Rufbereitschaft in SRM festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Rufen Sie die Registerkarte **Übersicht** auf.
6. **Wahlweise:** Prüfliste für den Setup-Service abschließen

(Optional)



Hinweis:
Sobald dies abgeschlossen ist, wird die Team-Setup-Prüfliste ausgeblendet. Sie können das Caret-Symbol verwenden, um diesen Abschnitt zu minimieren.

Mit der Prüfliste können Sie nachverfolgen, wie zuverlässig Ihr Service ist. Der Abschnitt enthält:

- **Erforderliches Setup**:
  - **Teamdetails**: Siehe Details Ihres SRM-Teams verwalten
  - **Teammitglieder**: Siehe Teammitglieder zu SRM hinzufügen
  - **Services zuordnen**: Siehe Services verwalten oder Ihrem SRM-Team hinzufügen
- **Zusätzliche Funktionen zur Erweiterung der Überwachung**

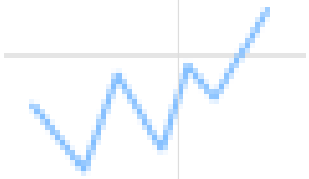
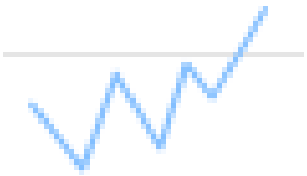
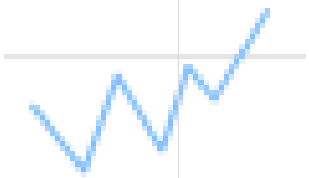
  Dieser Abschnitt enthält:
  - **Rufbereitschaftszeitpläne**: Siehe Eigene SRM-Rufbereitschaftspläne erstellen.
  - **Eskalationsauslöser und -richtlinien**: Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsrichtlinien von Rufbereitschaftsteam auslösen oder Eskalationsrichtlinien für Ihr Team einrichten.
  - **Warnungsautomatisierungen einrichten**: Bedingungsauslöser, die auf Basis des Inhalts einer Warnung automatisch Antwortreaktionen ausführen.

    Hinweis:
    Diese Karte ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung Warnungsautomatisierungen aus dem ServiceNow Store installiert haben.

Im Hauptabschnitt werden Ihre Indikatoren nach Name, **Gelöste Incidents**, **Durchschnittliche Lösungszeit** und **Offene Incidents, die diesem Team in den letzten 30 Tagen zugewiesen wurden** aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Gelöste Incidents	 Liniendiagramm	Anzahl der gelösten Incidents.
Durchschnittliche Lösungszeit	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Lösungszeit.
Offene Incidents, die diesem Team in den letzten 30 Tagen zugewiesen wurden	 Liniendiagramm	Anzahl der offenen Incidents im Zeitraum von 30 Tagen.

Wenn Sie in einen der Analytics-Liniendiagrammberichte klicken, werden die Werte an diesem Tag angezeigt.

7. Rufen Sie die Registerkarte **Details** auf.

Hinweis:
Alle Felder können bearbeitet werden. Einige Felder werden automatisch aus vorhandenen Datensätzen gefüllt.

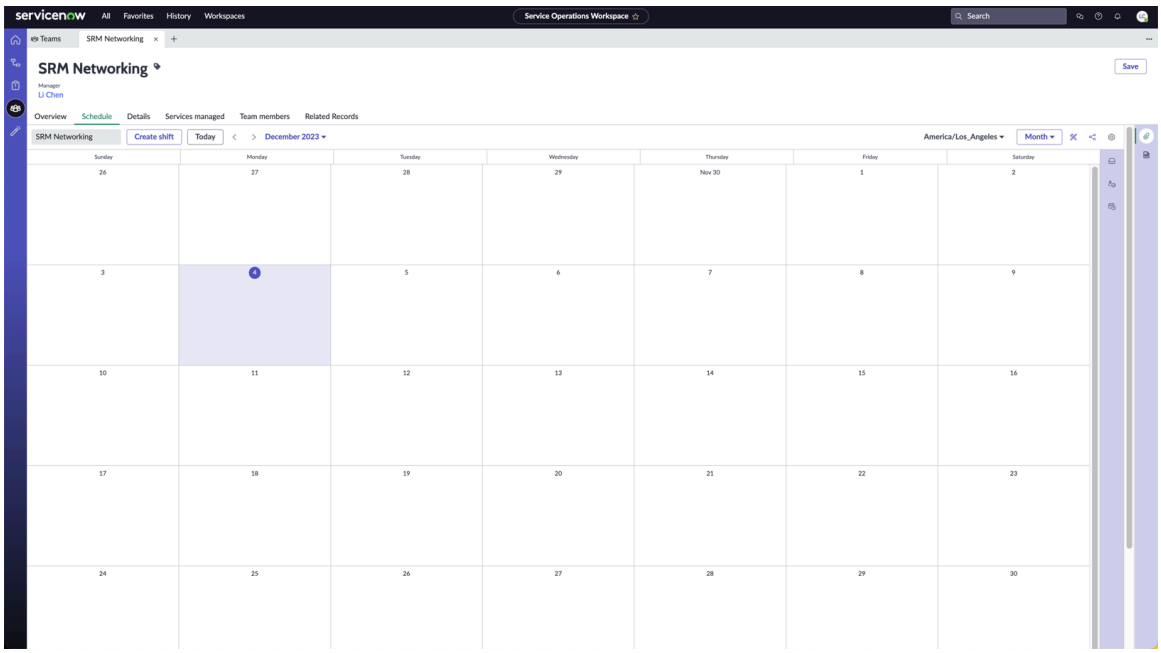
Feld	Beschreibung
Gruppe	
Name	Eindeutiger Name des Teams
Manager	Person, die das Team verwaltet.
Gruppen-E-Mail	E-Mail-Kontakt, dem alle Teammitglieder zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung des Teams, die anderen helfen soll, Verantwortlichkeiten, Zweck oder Standort des Teams zu verstehen.

8. Rufen Sie die Registerkarte **Zeitplan** auf.
   Diese Registerkarte enthält standardmäßig den aktuellen Monatskalender.



Sie können:

- Wählen Sie **Create shift (Schicht erstellen)**. Ausführliche Informationen finden Sie unter Eigene SRM-Rufbereitschaftspläne erstellen.
- Wählen Sie **Heute**, um das aktuelle Datum im Kalender zu markieren.
- Über die Cursorsymbole können Sie je nach Einstellung des Kalenders oder der Zeitleiste vorwärts und rückwärts navigieren.
- Wählen Sie je nach Einstellung für Kalender oder Zeitleiste einen anderen Zeitrahmen aus der Liste aus.
- Ändern Sie die Einstellung für den **Kalender** oder die **Zeitleiste** :

  Die Auswahlmöglichkeiten für den Kalender lauten:

  - Tag
  - Woche
  - Monat (Standard)

  Die Auswahlmöglichkeiten für die Zeitleiste lauten:

  - Tag
  - Woche
  - 4 Wochen

Der Bereich ganz rechts enthält Optionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anhänge: Manuell hinzugefügte Anhänge im Zusammenhang mit dem Service.
- Vorlagen: Wenn es bestehende Vorlagen gibt, werden sie angezeigt. Andernfalls können Sie sie erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Vorlagen manuell erstellen.
- Erforderliche Aktionen: Werden automatisch geladen, falls verfügbar.
- Meine Anforderungen: Werden automatisch geladen, falls verfügbar.
- Show shifts (Schichten anzeigen): Werden automatisch geladen, falls verfügbar.

  Sie können eine **Schicht erstellen** oder eine **Zeitplanvorlage verwenden**.

9. Zeigen Sie die Registerkarte **Eskalationsauslöser und -richtlinien** an.

   Bedingungen zum Starten einer Eskalation. Diese Bedingungen werden vor jeder Eskalationsrichtlinie zuerst überprüft. Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsrichtlinien von Rufbereitschaftsteam auslösen.

   Eskalationsrichtlinien definieren die Reihenfolge und die Bedingungen, unter denen Mitglieder oder Geräte Benachrichtigungen erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsrichtlinien für Ihr Team einrichten.

10. Zeigen Sie die Registerkarte **Verwaltete Services** an.
    Alle von Ihrem Team verwalteten Services werden mit relevanten Metriken aufgelistet. Informationen zum Hinzufügen eines Service finden Sie unter Services zu SRM hinzufügen.
11. Zeigen Sie die Registerkarte **Teammitglieder** an.
    Zeigen Sie den Teammitgliedsdatensatz an, oder wählen Sie **Hinzufügen**, um weitere Mitglieder hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Teammitglieder zu SRM hinzufügen.
12. Zeigen Sie die Registerkarte **Zugehörige Datensätze** an.
    Die importierten zugehörigen Datensätze sind die dem Team zugeordneten **Warnungen**, **Incidents**, **Problemaufgaben** und **Change-Anforderungen**.

Mit SRM-Zuverlässigkeitsaufgaben arbeiten

Warnungen, Incidents und Change-Anforderungen sind Zuverlässigkeitsaufgaben. Mit SRM können Sie Ihre Warnungen von der Erstellung bis zur Lösung über den gesamten Antwortlebenszyklus hinweg verwalten.

Der Bereich „Zuverlässigkeitsaufgaben“ enthält drei Registerkarten:

- **Warnungen** werden in SRM manuell oder mithilfe verschiedener Integrationen erstellt. Die Standardregisterkarte ist „Warnungen“.
- **Incidents** werden manuell oder basierend auf SLO/SLIs erstellt.
- **Change-Anforderungen** können in SRM erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Change-Aufgabe in SRM manuell erstellen.

Beantworter und höhere Rollen werden basierend auf ihren Benachrichtigungseinstellungen über Aktualisierungen von Aufgaben benachrichtigt.

In SRM mit Warnungen arbeiten

Unter Zuverlässigkeitsaufgaben in SRM treten Events in der Form von Warnungen auf. Von der Erstellung bis zur Lösung können Sie mit SRM Ihre Warnungen über den gesamten Warnungslebenszyklus hinweg verwalten.

Warnungen werden manuell oder in SRM mithilfe verschiedener Integrationen erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Anwendung für Warnungsautomatisierungen installiert wurde, können Warnungen während der Erfassung und vor der Ausführung von Warnungsmanagement-Automatisierungen gruppiert werden.

Das Feld **Zugewiesen an** in einer Warnung gibt an, wer benachrichtigt werden soll. [store-future: BEGIN review]Wenn ein Team als Beantworter ausgewählt wird, werden Teamregeln überprüft, um zu bestimmen, welcher Zeitplan für die Benachrichtigungen verwendet werden soll.[End] Eine Warnung kann mehreren Teams zugewiesen werden.

[store-future: BEGIN review]Das Feld **Zugewiesen an** wird gelöscht, wenn das Feld **Assigned-team (Zugewiesenes Team)** oder **Service** einer Warnung aktualisiert wird. Eskalationsrichtlinien werden für neu zugewiesene Teams ausgeführt. Das Feld bleibt leer, bis ein Benutzer des neuen Teams eine Eskalationsbenachrichtigung bestätigt.[End]

Hinweis:

Wenn der Service geändert wird und dem neuen Service kein Team zugewiesen ist, finden keine Änderungen statt.

Durch das Löschen eines Service werden dessen Integrationen, Warnungen, Incidents und Automatisierungen entfernt. Diese Aktion kann nicht wiederhergestellt werden. Erwägen Sie daher, den Service zu deaktivieren.

Beantworter und höhere Rollen werden basierend auf ihren Benachrichtigungseinstellungen über Aktualisierungen von Warnungen benachrichtigt.

Der Anhangsbereich ganz rechts ist standardmäßig geöffnet.

Durch Auswahl des Anhangsymbols wird der Bereich **Anhänge** geöffnet oder geschlossen.

Weitere Informationen zu den Bereichen und Feldern, die in einer Warnung verfügbar sind, finden Sie unter SRM-Warnungsarbeitsbereich.

Auf eine Warnung können Sie wie folgt reagieren:

- SRM-Warnungen bestätigen, der Aufmerksamkeit erfordert.
- Arbeitsnotizen zu SRM-Warnungen hinzufügen
- Schweregrade von SRM-Warnungen aktualisieren
- SRM-Warnungen neu zuweisen
- SRM-Tags manuell erstellen
- Warnung manuell beheben
- SRM-Warnungen schließen

  Wenn keine Aktualisierungen durchgeführt wurden, werden offene Warnungen nach 7 Tagen automatisch geschlossen. [store-future: BEGIN review]Geschlossene Warnungen werden nach 90 Tagen automatisch gelöscht.[End]

- SRM-Warnung erneut öffnen

SRM-Warnungen anzeigen

Zeigen Sie alle bestätigten und nicht bestätigten Warnungen sowie Warnungen mit hohem Schweregrad im System an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

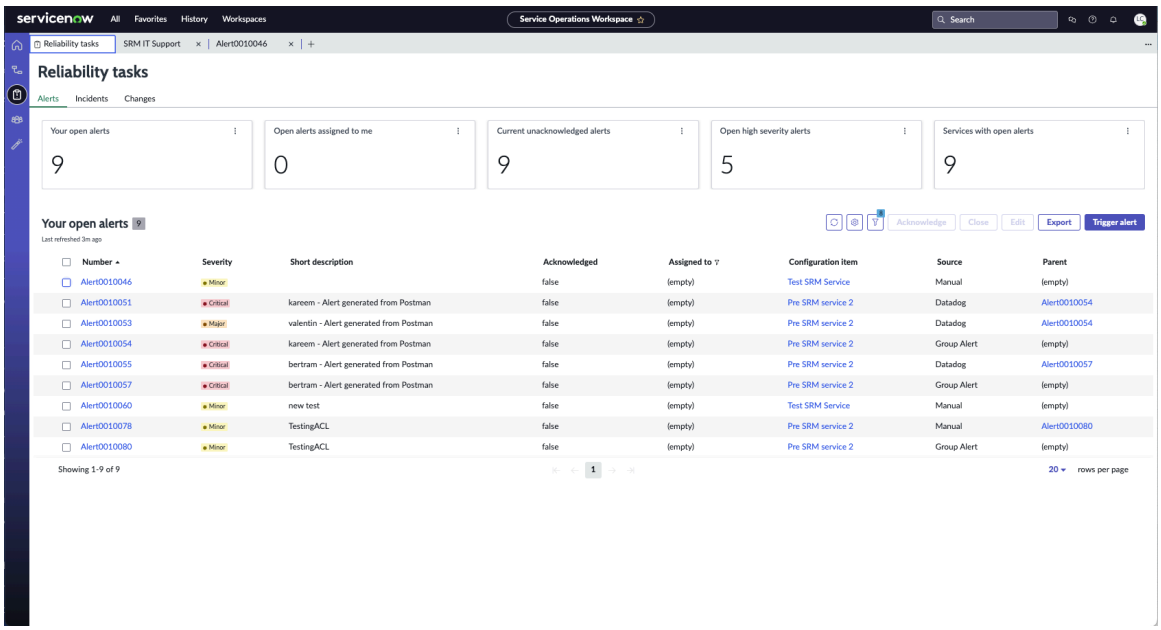
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .

   Die Registerkarte **Warnungen** ist der Standard. Der Bereich „Warnungen“ enthält Metrikkarten und eine Listenansicht aller Ihrer offenen Warnungen.

   Hinweis:
   Die Registerkarte „Warnungen“ ist zunächst leer, bis Sie Warnungen aus einer Drittanbieterintegration erfassen[store-future: BEGIN review] oder eine Warnung manuell erstellen[End]. Ausführliche Informationen finden Sie unter Working with SRM integrations .



   In der Listenansicht haben Sie folgende Möglichkeiten:

   - Aktualisieren Sie die Ansicht.
   - Bearbeiten Sie Spalten, und setzen Sie Breiten mit dem Einstellungen-Symbol  zurück.
   - Filtern Sie  -Warnungen in der Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Bestätigen** Sie eine oder mehrere Warnungen.
- **Schließen** Sie eine oder mehrere Warnungen.
- **Bearbeiten** Sie eine oder mehrere Warnungen.
- **Exportieren** Sie die gefilterte Liste.
- **Lösen Sie eine Warnung aus**.

Hinweis:
Wenn Sie die Felder in einer Warnung aktualisieren, z. B. **Status** oder **Schweregrad**, müssen Sie die Metrikkarten über das Symbol **Weitere Optionen** auf der Karte oder über die Browseraktualisierung aktualisieren.

Massenaktionen werden mithilfe der Kontrollkästchen links neben den Warnungen ausgeführt.



3. Zeigen Sie die Warnungsliste an.

Die Warnungsansicht kann durch Filterung sortiert werden. Standardfilter sind:

- Status in (Offen, Erneut öffnen, Fluktuierend)
- Typ der Zuweisungsgruppe enthält „srm“
- Typ für Konfigurationselement „Verwaltet nach Gruppe“ ENTHÄLT „srm“
- „Zugewiesen an“ ist
- „Zuweisungsgruppe“ ist
- „Zuweisungsgruppenmanager“ ist
- Konfigurationselement „Verwaltet nach Gruppe“ ist
- Konfigurationselement „Verwaltet von Gruppenmanager“ ist

Verwenden Sie **Zurücksetzen**, um alle Filter zu entfernen.

Verwenden Sie **Erweiterte Ansicht**, um den vorhandenen Filtern weitere Bedingungen hinzuzufügen.

Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, um die Warnung(en) zu **Bestätigen**, zu **Schließen** oder zu **Bearbeiten**. [store-future: BEGIN review]Wenn Sie eine Warnung bestätigen, wird diese Ihnen zugewiesen, und der **Status** wird in **Offen** geändert.[End]

Über die Schaltfläche **Exportieren** werden gefilterte Daten für alle Warnungen in der Ansicht exportiert. Informationen zum Exportieren von Warnungen finden Sie unter Listeninformationen in eine Datei exportieren. Vergewissern Sie sich, dass Sie die richtigen Filter und Optionen festgelegt haben, bevor Sie **Exportieren** verwenden.

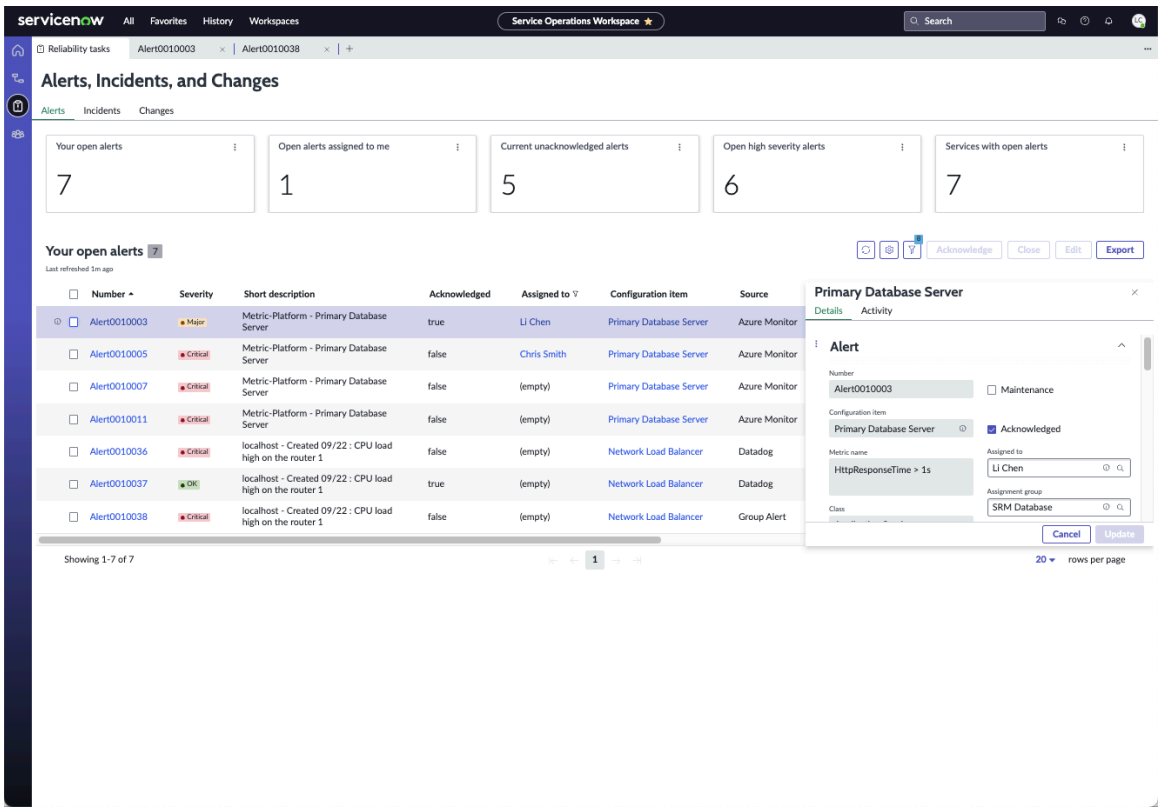
Hinweis:
Die Massenauswahl hat keinen Einfluss auf die Exportkriterien und sollte nicht dafür verwendet werden. Jeder Datensatz, der den aktuellen Filterkriterien während des Exports entspricht, wird eingeschlossen, und zwar unabhängig davon, ob er in der Listenansicht ausgewählt ist oder nicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie das Informationssymbol links neben einer Warnung aus, um eine Vorschau anzuzeigen.

   (Optional) Der Flyout-Bildschirm enthält den Warnungsheader einschließlich Tags und der Bereiche **Details** und **Aktivität** der Warnung. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter SRM-Warnungsarbeitsbereich. Das Flyout wird von der Schaltfläche **Bearbeiten** verwendet, um die Warnung in der Warnungslistenansicht zu aktualisieren.



   Sie können die Felder **Zugewiesen an**, **Zuweisungsgruppe**, **Status**, **Aufgabe** oder **Übergeordnet** bearbeiten sowie **Arbeitsnotizen** zur **Aktivitätszeitleiste** hinzufügen.

5. Wählen Sie eine Warnung aus der Listenansicht aus.

Hinweis:

Durch Auswahl des Anhangsymbols wird der Bereich **Anhänge** geöffnet oder geschlossen.

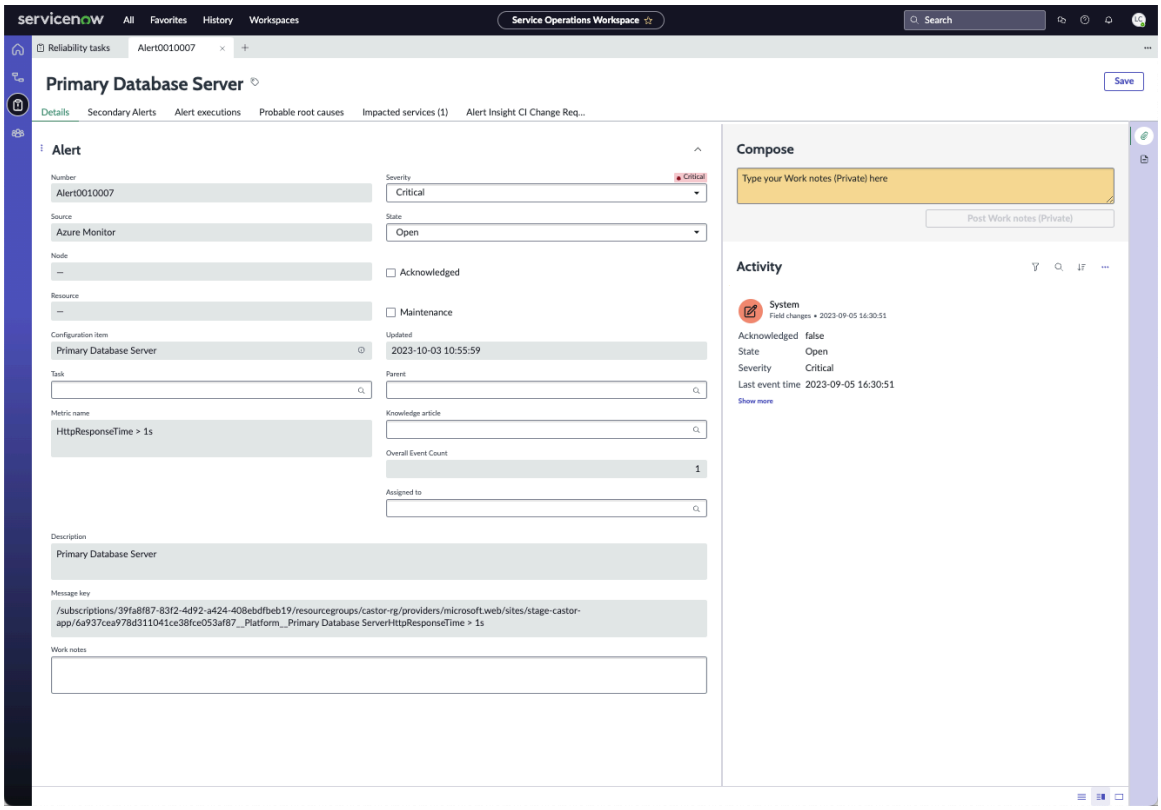
Verwenden Sie die Symbole am unteren Bildschirmrand, um Folgendes anzuzeigen: das Formular im Vollbildmodus, das Formular und den Bereich „Verfassen und Aktivität“ oder den Bereich „Verfassen und Aktivität“ im Vollbildmodus.

Das Warnungsformular der Registerkarte **Details** enthält nicht nur die Informationen zur Warnung, sondern auch Optionen, um nach weiteren Informationen zu suchen und Aktionen auszuführen. Sehen Sie sich das folgende Beispiel einer bestätigten Warnung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Details** wird automatisch aktualisiert, wenn eine Änderung vorgenommen wird.



Nur eine bestätigte Warnung kann zu einem Incident hochgestuft werden. Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Warnung zu Incident hochstufen.

6. Zeigen Sie das Fenster **Verfassen** an, und fügen Sie der **Aktivitätszeitleiste** Arbeitsnotizen hinzu.
7. Zeigen Sie den Bereich **Aktivität** für Systemaktivität einschließlich Arbeitsnotizen an. Einträge können gefiltert, durchsucht und sortiert werden. Sie können den Bereich über das Menü **Weitere Aktionen** ••• reduzieren oder erweitern.

[store-future: BEGIN review]

Hinweis:
Wenn eine Warnungsautomatisierung eine Warnung aktualisiert, wird die Regel in der Zeitleiste identifiziert.

[End]

8. Wählen Sie die Registerkarte **Ereignisse**, um Ereignisdaten im Zusammenhang mit der Warnung anzuzeigen.
9. Wählen Sie **Betroffene Services**, um die von dieser Warnung betroffenen Services anzuzeigen. Ausführlichere Informationen finden Sie unter Berechnung der Warnungsauswirkung für Ereignismanagement .
10. Wählen Sie die Registerkarte **Sekundäre Warnungen**, um alle Warnungen anzuzeigen, die dieser Warnung zugeordnet sind.

    Informationen zur sekundären Warnung werden aus diesem Warnungsdatensatz kopiert. Ausführlichere Informationen zu sekundären Warnungen finden Sie unter Warnungsmanagement für Ereignismanagement .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wählen Sie die Registerkarte **Warnungsausführungen**, um alle von der Warnung ausgeführten Aktionen anzuzeigen.
    Ausführliche Informationen zu bestimmten Feldern finden Sie unter Informationen zu Warnungsausführungen für Ereignismanagement .
12. Wählen Sie **Wahrscheinliche Ursachen**, um alle in der Warnungsnutzlast enthaltenen Ursachen anzuzeigen.
    Ausführliche Informationen finden Sie unter Ursachenanalyse (RCA) .
13. Wählen Sie **Warnmeldungseinblick – CI-Change-Anforderungen**, um alle mit dieser Warnung verknüpften Change-Anforderungen anzuzeigen.
    Ausführliche Informationen finden Sie unter Change-Management für operative Technologie .
14. Über das Symbol oben rechts im Bereich **Anhänge** können Sie Anhänge hinzufügen oder anzeigen. Mit diesem Symbol wird die Spalte ein- oder ausgeblendet.
15. [store-future: BEGIN review] Zeigen Sie den Bereich **Zusammenarbeit** über das Zusammenarbeitssymbol an.
    Mit diesem Symbol wird die Spalte ein- oder ausgeblendet. Im Bereich „Zusammenarbeit“ haben Sie folgende Möglichkeiten:
    - Starten Sie ein verfügbares Zoom-Meeting, oder nehmen Sie daran teil.
    - Starten Sie einen verfügbaren Microsoft Teams-Kanal, oder nehmen Sie daran teil.
    - Starten Sie einen verfügbaren Slack-Kanal, oder nehmen Sie daran teil.
    - Fügen Sie der Warnung Beantworter hinzu.

    Weitere Informationen zu den einzelnen aufgeführten Aktionen finden Sie unter SRM-Warnungsarbeitsbereich.

    [End]

SRM-Warnungsarbeitsbereich

Der Warnungsarbeitsbereich enthält verschiedene Bereiche mit Warnungsdetails und möglichen Aktionen.

Der Basisstatus einer Warnung in einem konfigurierten System ist offen und nicht bestätigt[store-future: BEGIN review], während automatisch ein Team zugewiesen wird. Nur eine bestätigte Warnung kann zu einem Incident[End] hochgestuft werden.

Warnungsformulare

Hinweis:
Manager oder Beantworter können einzelne Warnungen jemandem zuweisen, ohne die Warnung zu bestätigen. Der zugewiesene Beantworter wird benachrichtigt und kann sie bestätigen oder neu zuweisen.

Der Header enthält die Warnungsbeschreibung und alle Tags sowie die Schaltfläche **Speichern**.

Hinweis:
Tags werden aus Drittanbieterintegrationen wie Datadog importiert und an Warnungen angehängt. Sie können jedoch auch Tags erstellen, um Daten zu kategorisieren und die Systemlogik in Antwort- oder Gruppierungsregeln zu steuern, oder das Tag-Symbol verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen und Anzeigen von Tags finden Sie unter SRM-Tags manuell erstellen.

Registerkarte „Details“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

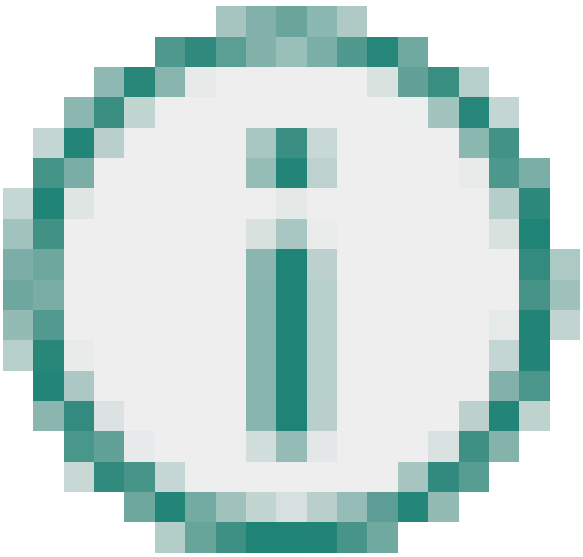
Das Warnungsformular der Registerkarte „Details“ enthält nicht nur die Informationen zur Warnung, sondern auch Optionen, um nach weiteren Informationen zu suchen und Aktionen auszuführen.

Dieser Abschnitt enthält drei Inhaltsbereiche, **Warnung**, **Verfassen** und **Aktivität**, sowie einen Seitenbereich auf der rechten Seite mit **Anhängen** und **Vorlagen**.

Hinweis:
Wenn Vorlagen vorhanden sind, werden sie angezeigt, das Erstellen von Vorlagen ist jedoch in SRM nicht möglich.

Hinweis:
Wenn ein bearbeitbares Feld aktualisiert wird, werden Benachrichtigungen basierend auf den Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers gesendet.

Warnung

Feld	Beschreibung
Nummer	Importierter Service, der der Warnung zugeordnet ist, falls verfügbar. Sie können dieses Feld über ein Listenmenü bearbeiten. **Hinweis:** Wenn Sie einen Service festlegen und dieser Service über ein zugewiesenes Team verfügt, wird das diesem Service zugewiesene Team dem Incident automatisch zugewiesen. Verwenden Sie das Informationssymbol  , um die Servicedetails anzuzeigen.
Schweregrad	Importierte Priorität für die Warnung. Dieses Feld können Sie bearbeiten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: **1.** Kritisch **2.** Hoher **3.** Geringer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	4. Warnung **5.** OK **6.** Löschen
Quell-URL	Aus der Quelle der Warnung importierte URL.
Status	Importierter Knoten für die Warnung.
Knoten	Team des Verantwortlichen für die Warnung. Dieses Feld können Sie bearbeiten.
Bestätigt	Kontrollkästchen. Gibt an, ob die Warnung bestätigt wurde oder nicht. Durch die Bestätigung wird die Warnung nicht automatisch zugewiesen.
Ressource	Aus der Warnung importierte Ressource.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Warnung.
Konfigurationselement	Importiertes Asset, das der Warnung zugeordnet ist.
Übergeordnete Warnung	Warnung, auf die sich diese Warnung bezieht, wenn es sich um eine zugehörige Warnung handelt.
Aufgabe	Wählbare Aufgabe, die der Warnung zugeordnet werden kann.
Wissensartikel	Wählen Sie einen Wissensartikel aus, der der Warnung zugeordnet werden soll.
Metrikname	Importierter Name der Metrik, die der Warnung zugeordnet ist.
Gesamtanzahl der Ereignisse	Importierte Anzahl der Ereignisse, die dieser Warnung zugeordnet sind.
Zugewiesen an	Person, die der Warnung zugewiesen ist. Dabei kann es sich um die Person handeln, die diese bestätigt hat, oder die Person, die ihr neu zugewiesen wurde. Dieses Feld können Sie bearbeiten.
Beschreibung	Importierte Beschreibung der Warnung.
Nachrichtenschlüssel	Bezeichner für mehrere Ereignisse, die sich auf dieselbe Warnung beziehen. **Hinweis:** Wenn dieser Wert beim Import leer ist, wird er aus den Feldwerten **Quelle**, **Knoten**, **Typ**, **Ressource**, **Metrikname** und **Service-ID** generiert.
Arbeitsnotizen	Fügen Sie relevante zusätzliche Informationen hinzu.

Registerkarte „Sekundäre Warnungen“

Diese Registerkarte enthält alle Warnungen, die dieser Warnung zugeordnet sind.

Jeder Datensatz enthält die folgenden Felder: (Sie können Spalten aktualisieren, bearbeiten und die Liste filtern.)

Hinweis:
Alle Feldwerte werden aus dem zugehörigen Warnungsdatensatz importiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nummer	Bezeichner der zugehörigen Warnung.
Zeit des ersten Ereignisses	Datum und Uhrzeit des Eintretens des Ereignisses, das die zugehörige Warnung ausgelöst hat.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der zugehörigen Warnung.
Betroffene Services	Services, die von der zugehörigen Warnung betroffen sind.
Schweregrad	Schweregrad der zugehörigen Warnung.
Status	Status der zugehörigen Warnung.

Warnungsausführungen

Diese Registerkarte enthält alle dieser Warnung zugeordneten Ausführungen der Warnungsverwaltung.

Jeder Datensatz enthält die folgenden Felder: (Sie können Spalten aktualisieren, bearbeiten und die Liste filtern.)

Feld	Beschreibung
Verwaltungsregel	Regel, die dieser Warnung zugeordnet ist.
Aktionsname	Name der Aktion, die die Warnungsregel angegeben hat.
Link zur Ausführung	Link zu den ausgeführten Aktionen.
Zugehörige Aufgabe	Aufgabe, die dieser Warnung zugeordnet ist.
Protokoll	Protokolldatei für die Warnung.
Automatische Ausführung	Gibt an, ob Ausführungen automatisch ausgeführt werden oder nicht.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Ausführung.

Wahrscheinliche Ursachen

Diese Registerkarte enthält alle Warnungen, die dieser Warnung zugeordnet sind.

Jeder Datensatz enthält die folgenden Felder: (Sie können Spalten aktualisieren, bearbeiten und die Liste filtern.)

Feld	Beschreibung
Ursache für Aufgabe	Aufgabe, die der wahrscheinlichen Ursache zugeordnet ist.
Ursache für Warnung	Warnung, die der wahrscheinlichen Ursache zugeordnet ist.
Konfigurationselement	Asset, das der wahrscheinlichen Ursache zugeordnet ist.
Beschreibung	Beschreibung der wahrscheinlichen Ursache.
Typ	Typ, der der wahrscheinlichen Ursache zugeordnet ist.
Punktzahl	Bewertung der wahrscheinlichen Ursache.

Betroffene Services

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Registerkarte enthält alle Warnungen, die dieser Warnung zugeordnet sind.

Jeder Datensatz enthält die folgenden Felder: (Sie können Spalten aktualisieren, bearbeiten und die Liste filtern.)

Über die Schaltfläche **Neu** können Sie dieser Warnung einen Service hinzufügen.

Feld	Beschreibung
Name	Name des betroffenen Service für diese Warnung.
Schweregrad	Aktionssymbol, das die Warnungsregel angegeben hat.
Business-Relevanz	Das Symbol zeigt an, ob die Aktion erfolgreich ausgeführt wurde oder nicht.
Serviceklassifizierung	Getroffenen Aktionen oder Fehlermeldungen.
Verwaltet von	Datum und Uhrzeit, wann die Aktion ausgeführt wurde.
Eigentum von	Teammitglied, das für den Service verantwortlich ist
Genehmigungsgruppe	Team, das für Genehmigungen verantwortlich ist.
Standort	Geografischer oder physisches Standort.
Betriebsstatus	Status des Service. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Operativ • Nicht funktionsfähig • Reparatur in Bearbeitung • DR-Standby • Bereit • Deaktiviert • Pipeline • Katalog

Warnmeldungseinblick – CI-Change-Anforderungen

Diese Registerkarte enthält alle Warnungen, die dieser CI-Change-Anforderung zugeordnet sind.

Jeder Datensatz enthält die folgenden Felder: (Sie können Spalten aktualisieren, bearbeiten und die Liste filtern.)

Mit der Rolle itil können Sie dieser Warnung über die Schaltfläche **Neu** eine Change-Anforderung hinzufügen. Diese Funktion ist nicht nur in SRM implementiert.

Hinweis:
Ausführlichere Informationen zu Change-Anforderungen finden Sie unter Change-Management .

Feld	Beschreibung
Name und Beschreibung	ID und Kurzbeschreibung der Antwortregel, die für diese Warnung ausgeführt wurde.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Change-Anforderung, die dieser Warnung zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ des Change Requests.
Status	
Geplantes Startdatum	Datum, ab dem der Change gilt.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem der Change gilt.
Zugewiesen an	Teammitglied, dem die Change-Anforderung zugewiesen ist.

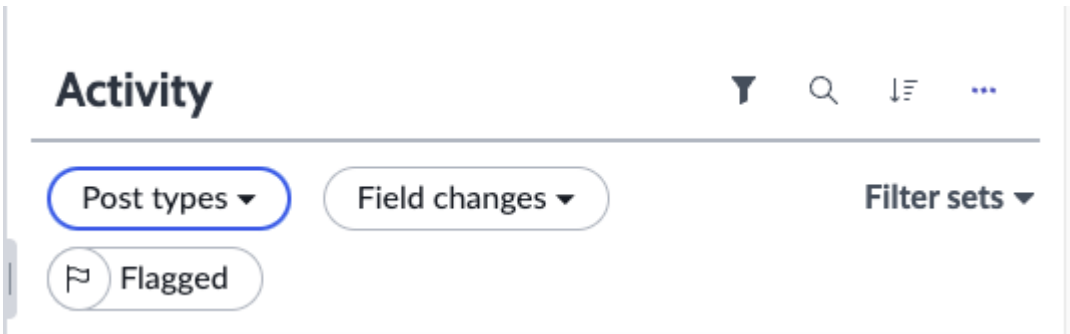
Bereich **Verfassen**

Arbeitsnotizen werden der Aktivitätszeitleiste automatisch hinzugefügt. Fügen Sie Kommentare mithilfe des Textfelds **Verfassen** hinzu. Benachrichtigungen werden für alle Aktualisierungen basierend auf den Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers gesendet.

Bereich **Aktivität**

Aktivitätenstrom, der alle Systemaktivitäten, Kommentare und Arbeitsnotizen enthält. Sie können alle Beiträge mithilfe der Headersymbole filtern, sortieren, erweitern oder reduzieren. 

Hinweis:
Die Filteroption umfasst **Beitragstypen**, **Feldänderungen**, **Filtersätze** und **Gekennzeichnet**. Alle Auswahlmöglichkeiten sind standardmäßig ausgewählt. Es sind entweder alle oder keine Einträge gekennzeichnet.



Bereich **Aktionen**

Der Abschnitt **Anhänge** ist standardmäßig geöffnet. Klicken Sie zum Schließen auf das Anhangsymbol .

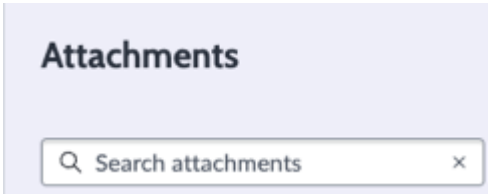
Im Bereich **Anhänge** können Sie zunächst Ihre lokale Festplatte nach Dateien **Durchsuchen**.

Sobald Sie Anhänge hinzugefügt haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

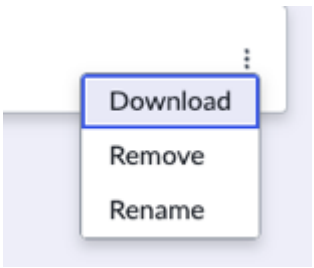
- Sortieren Sie Anhänge von neuesten zu ältesten oder umgekehrt, indem Sie das Sortiersymbol verwenden.
- Suchen Sie anhand des Namens oder der Erweiterung nach einem Anhang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für eine Suche müssen mindestens zwei Anhänge vorhanden sein.



- Laden Sie über das Symbol (+) einen neuen Anhang hoch.
- Laden Sie einen vorhandenen Anhang über das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮) rechts neben dem Anhang herunter.
- Entfernen Sie einen vorhandenen Anhang über das Symbol „Weitere Aktionen“ rechts neben dem Anhang.
- Benennen Sie einen vorhandenen Anhang über das Symbol „Weitere Aktionen“ rechts neben dem Anhang um.



Bereich **Vorlagen**

Öffnen Sie den Bereich „Vorlage“ über das Vorlagensymbol .

Hinweis:
Wenn Vorlagen vorhanden sind, werden sie angezeigt, das Erstellen von Vorlagen ist jedoch in SRM nicht möglich.

[store-future: BEGIN review]Informationen zum Erstellen eigener Vorlagen finden Sie unter SRM-Vorlagen manuell erstellen.[End]

[store-future: BEGIN review]Bereich **Kollaboration**

Zeigt verfügbare Zoom-Meetings, Microsoft Teams- oder Slack-Kanäle zum Starten oder Beitreten an.

So starten Sie ein Zoom-Meeting oder nehmen daran teil:

Hinweis:
Die Zoom-Integration und die erkannten IDs müssen in Ihrer Instanz aktiv sein. Wenn der Startkanal nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie **Start Zoom** (Zoom starten) aus.
   - Ein Besprechungs-Popup wird angezeigt.
   - Fügen Sie Teilnehmer hinzu.
   - Wählen Sie **Besprechung erstellen** aus.
   - Das Meeting wird erstellt, Einladungen werden gesendet und Sie nehmen am Meeting teil.

   Hinweis:
   Alle beim Starten eines Meetings gefundenen Probleme werden in einer Bannernachricht angezeigt.

2. Wählen Sie **Meeting beitreten** aus.
   - **Melden** Sie sich bei Ihrem Zoom-Konto an.
   - Damit treten Sie dem Zoom-Meeting bei.

Starten Sie einen Microsoft Teams-Kanal, oder treten Sie einem bei.

Hinweis:
Die Microsoft Teams-Integration und die erkannten IDs müssen in Ihrer Instanz aktiv sein. Wenn der Startkanal nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

1. Wählen Sie **Start Channel** (Kanal starten) aus.
   - Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft Teams-Konto an.
   - Wählen Sie **Erstellen** aus. Sie werden zur Microsoft Teams-Anwendung weitergeleitet.
   - Zurück in der Spalte „Zusammenarbeit“ wird die Schaltfläche **Kanal beitreten** aktiviert.

   Hinweis:
   Alle beim Beitritt zu einem Kanal gefundenen Probleme werden in einer Bannernachricht angezeigt.

2. Wählen Sie im Bereich „Zusammenarbeit“ in SRM die Option **Kanal beitreten** aus.
3. Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft Teams-Konto an.

   Sie treten dem Kanal in Microsoft Teams bei.

Starten Sie einen Slack-Kanal oder nehmen Sie daran teil:

Hinweis:
Die Slack-Integration und die erkannten IDs müssen in Ihrer Instanz aktiv sein. Wenn der Startkanal nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

1. Wählen Sie **Start Slack** (Slack starten) aus.
   - Fügen Sie im Popup-Fenster „Create a Slack channel“ (Slack-Kanal erstellen) Teilnehmer hinzu.
   - Wählen Sie **Erstellen** aus. Sie werden zur Slack-Anwendung weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zurück in der Spalte „Zusammenarbeit“ wird die Schaltfläche **Join Slack** (Slack beitreten) aktiviert.

Hinweis:
Alle beim Starten eines Kanals gefundenen Probleme werden in einer Bannernachricht angezeigt.

2. Wählen Sie im Slack-Anwendungsfenster **Kanal beitreten** aus.
3. Melden Sie sich bei Ihrem Slack-Konto an.

Sie treten dem Slack-Kanal bei.

Hinweis:
Wenn ein Zoom-Meeting, eine Microsoft Teams-Besprechung oder ein Slack-Kanal erstellt wird, werden Details für das Meeting, die Besprechung oder den Kanal als Arbeitsnotizen in der Zeitleiste veröffentlicht.

Registerkarte **Beantworter**

Fügen Sie Beantworter aus dem Listenmenü hinzu, und wählen Sie das Hinzufügen-Symbol . Beantworter werden basierend auf ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.

[End]

Status von SRM-Warnungen

Warnungen können verschiedene Status aufweisen, je nachdem, wie auf sie reagiert wird.

In SRM wird eine Warnung erstellt, wenn das Überwachungstool eines Drittanbieters ein Event registriert. Warnungen werden manuell zugewiesen. Eine Warnung kann einen von vier Status aufweisen. Sie können Aktionen entweder in der Warnungsliste oder im Warnungsformular bearbeiten. Verwenden Sie die Schaltfläche **Speichern** im Formular, um die vorgenommenen Änderungen beizubehalten. Änderungen an Warnungen in der Listenansicht werden automatisch gespeichert.

Hinweis:
Sie können Warnungen in jedem Status bestätigen und zuweisen.

Warnungsaktionen

Status	Beschreibung
Offen	Status bei Erstellung der Warnung. In diesem Status können Sie **Bestätigen** wählen und Folgendes festlegen: **Flatternd** Fluktuieren tritt auf, wenn von der Eventquelle auch nach dem Schließen der zugehörigen Warnung weiterhin Events generiert werden. Siehe Konfigurieren Sie fluktuierende Warnungen , um weitere Informationen zu fluktuierenden Events zu erhalten. **Geschlossen** Schließt die Warnung.
Erneut öffnen	In diesem Status können Sie **Bestätigen** wählen und Folgendes festlegen: **Offen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnungsaktionen (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Legt die Warnung auf den Status **Offen** fest. **Flatternd** Fluktuieren tritt auf, wenn von der Eventquelle auch nach dem Schließen der zugehörigen Warnung weiterhin Events generiert werden. Siehe Konfigurieren Sie fluktuierende Warnungen , um weitere Informationen zu fluktuierenden Events zu erhalten. **Geschlossen** Schließt die Warnung.
Flatternd	Fluktuieren tritt auf, wenn von der Eventquelle auch nach dem Schließen der zugehörigen Warnung weiterhin Events generiert werden. Über diesen Status können Sie Folgendes festlegen: **Offen** Legt die Warnung auf den Status **Offen** fest. **Erneut öffnen** Öffnet die Warnung erneut. **Geschlossen** Schließt die Warnung.
Geschlossen	Über diesen Status können Sie Folgendes festlegen: **Offen** Legt die Warnung auf den Status **Offen** fest. **Erneut öffnen** Öffnet die Warnung erneut. **Flatternd** Fluktuieren tritt auf, wenn von der Eventquelle auch nach dem Schließen der zugehörigen Warnung weiterhin Events generiert werden. Siehe Konfigurieren Sie fluktuierende Warnungen , um weitere Informationen zu fluktuierenden Events zu erhalten.

SRM-Warnungen manuell erstellen

Erstellen Sie eine Warnung zum Testen oder wenn Sie der Meinung sind, dass ein Problem ein Risiko darstellt und so bald wie möglich bewertet werden sollte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

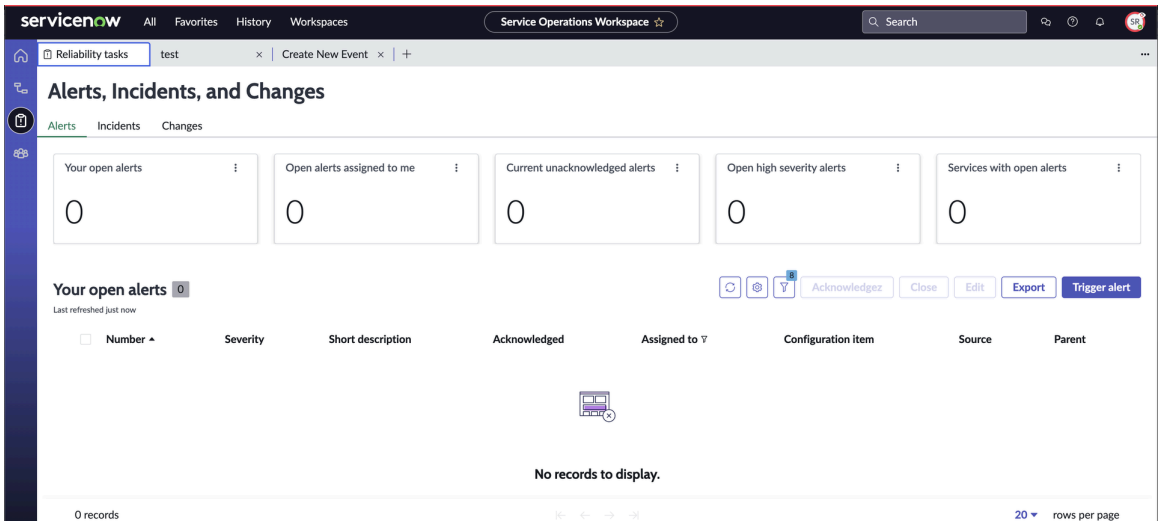
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsaufgaben**.
3. Wählen Sie im Header der **Warnungsliste** die Option **Auslöserwarnung**.



4. Füllen Sie im Fenster **Trigger an alert (Warnung auslösen)** die Felder aus.

Um eine Warnung auszulösen, müssen Sie zuerst ein Ereignis erstellen, das verarbeitet wird. Nur **Service** ist obligatorisch.

Eine Warnung auslösen

Feld	Beschreibung
Service	Wählen Sie einen Service für das Ereignis aus.
Quelle	Manuell.
Knoten	Geben Sie den Namen des Knotens (FQDN, IP-Adresse oder MAC-Adresse) ein, der dem Ereignis zugeordnet ist.
Typ	Geben Sie den Typ des Ereignisses ein.
Ressource	Geben Sie eine Knotenressource (Prozess oder Service) ein, die dem Ereignis zugeordnet ist.
Metrikname	Geben Sie den Namen der Metrik ein, die dem Ereignis zugeordnet ist.
Quellinstanz	Geben Sie eine Datenquelle für das Ereignis ein.
Nachrichtenschlüssel	Geben Sie einen Bezeichner für mehrere Ereignisse ein, die sich auf dasselbe Ereignis beziehen.
Schweregrad	Wählen Sie die erwarteten Auswirkungen dieses Ereignisses aus. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Kritisch: Es ist eine sofortige Aktion erforderlich. Die Ressource funktioniert entweder nicht, oder kritische Probleme stehen unmittelbar bevor. ◦ Schwerwiegend: Wichtige Funktionalität ist schwer beeinträchtigt, oder die Leistung wurde beeinträchtigt. ◦ Geringfügig (Standard): Ein partieller, nicht kritischer Verlust der Funktionalität oder eine Leistungsverschlechterung ist aufgetreten. ◦ Warnung: Aufmerksamkeit ist erforderlich, obwohl die Ressource noch funktionsfähig ist. ◦ OK: Die Ressource ist weiterhin funktionsfähig.
Zeit des Ereignisses	Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, wann das Ereignis im Quellsystem aufgetreten ist.
Beschreibung	Geben Sie Informationen ein, die das Ereignis beschreiben.
Zusätzliche Informationen	Fügen Sie weitere Informationen hinzu, die für das Ereignis relevant sind.
Verarbeitungsnotizen	Geben Sie relevante Verarbeitungsinformationen ein.

5. Wählen Sie **Auslöser**.
   Das neue Event wird erstellt, um die Warnung zu generieren. Aktualisieren Sie den Bildschirm, um die Ergebnisse der Event-Verarbeitung anzuzeigen.

   Die Warnungsansicht aktualisiert automatisch die Listenansicht **Warnung**.

   Wenn diese Option aktiviert ist, werden entsprechende Automatisierungen sowie alle Workflows zur Rufbereitschaftseskalation für das Rufbereitschaftsteam dieses Service ausgelöst.
6. **Wahlweise:** Öffnen Sie die Warnung über die Listenansicht auf der Registerkarte **Warnung**.
7. **Wahlweise:** **Bestätigen** Sie die Warnung, oder verwenden Sie **Zuweisen an**, um sie jemandem im Team zuzuweisen.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie im Bereich **Verfassen** Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie über das Anhangsymbol einen Anhang im Zusammenhang mit der Warnung hinzu.
10. Wählen Sie **Speichern**.
    Die Warnung wird mit Kommentaren, Arbeitsnotizen und Aktivitäten aktualisiert, die im **Aktivitätenstrom** erfasst wurden. Weitere Informationen zu Warnungsfeldern finden Sie unter SRM-Warnungsarbeitsbereich.

SRM-Warnungen bestätigen

Versetzen Sie eine Warnung in den Status „Bestätigt“, um anzugeben, dass Probleme mit der Warnung behoben werden müssen. Sie können eine Warnung bestätigen, ohne sie sich selbst zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer einzelnen Datei, oder wählen Sie mehrere Dateien aus, um sie zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **Bestätigen**.
   In beiden Fällen werden Sie dieser Warnung oder den ausgewählten Warnungen zugewiesen. Weitere Informationen zum Warnungsformular und zu den Aktionen finden Sie unter SRM-Warnungen anzeigen oder Status von SRM-Warnungen.

   Hinweis:
   Sie können eine Warnung direkt im Warnungsformular bestätigen, indem Sie das Kontrollkästchen **Bestätigt** aktivieren. Die Warnung wird Ihnen jedoch nicht automatisch zugewiesen. Sie müssen einen Beauftragten aus dem Menü auswählen und auf **Speichern** klicken. Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Warnungsarbeitsbereich.

Weitere Informationen zum Warnungsformular und zu den Aktionen finden Sie unter SRM-Warnungen anzeigen, SRM-Warnungsarbeitsbereich oder Status von SRM-Warnungen.

Schweregrade von SRM-Warnungen aktualisieren

Wenn der Schweregrad einer Warnung geändert werden soll, können Sie ihn manuell auf die neue Relevanz aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Warnungslistenansicht	**a.** Doppelklicken Sie auf das Feld **Schwere grad** für die Warnung, und klassifizieren Sie sie im Listenmenü neu. Klicken Sie auf **OK**. **b.** Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung aktivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zu dem Wert, den Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie aus einem Menü, geben Sie den entsprechenden Text ein, oder aktivieren Sie ein Kontrollkästchen. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Im Warnungsformular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für Schweregrad aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter SRM-Warnungsarbeitsbereich.
Der neue Schweregrad wird in der Warnung und in der Warnungslistenansicht angezeigt.

Status einer SRM-Warnung aktualisieren

Wenn der Status einer Warnung geändert werden soll, können Sie sie manuell aktualisieren, um den neuen Status anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Warnungslistenansicht	Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung aktivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zum Feld **Status**, und treffen Sie die Auswahl im Menü. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Im Warnungsformular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für das Feld **Status** aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter Status von SRM-Warnungen.
Der neue Status wird in der Warnung und in der Warnungslistenansicht angezeigt.

Aufgaben einer SRM-Warnung hinzufügen oder bearbeiten

Wenn eine Warnung eine Aufgabe hat, können Sie sie manuell hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Warnungslistenansicht	Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung aktivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zum Feld **Aufgabe**, und treffen Sie die Auswahl im Menü. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Im Warnungsformular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für das Feld **Aufgabe** aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter Status von SRM-Warnungen.
Die neue Aufgabe wird in der Warnung und in der Warnungslistenansicht angezeigt.

Übergeordnete Elemente einer SRM-Warnung hinzufügen oder bearbeiten

Wenn eine Warnung ein übergeordnetes Element hat, können Sie sie manuell aktualisieren, um die neuen Kriterien zu berücksichtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Warnungslistenansicht	**a.** Doppelklicken Sie auf das Feld **Überge ordnet** für die Warnung, und klassifizie–ren Sie sie im Listenmenü neu. Klicken Sie auf **OK**. **b.** Wählen Sie eine oder mehrere Warnun–gen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung ak–tivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zu dem Wert, den Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie aus einem Menü, geben Sie den ent–sprechenden Text ein, oder aktivieren Sie ein Kontrollkästchen. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Im Warnungsformular	Wählen Sie im Listenmenü eine neue War–nung vom Typ **Übergeordnet** aus. **Hinweis:** Fügen Sie keine geschlossenen Warnungen als übergeordnete Elemente hinzu. Dies führt zu einem Fehler. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das neue übergeordnete Element wird in der Warnung und in der Warnungslistenansicht angezeigt.

Einer SRM-Warnung einen Wissensartikel hinzufügen oder bearbeiten

Wenn einer Warnung ein Wissensartikel zugeordnet ist, können Sie ihn manuell hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Öffnen Sie die Warnung.
4. Wählen Sie einen **Wissensartikel** aus dem Listenmenü aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

SRM-Warnungen neu zuweisen

Weisen Sie einem Beantworter eine Warnung neu zu, wenn die Warnungsaufgabe von einem bestimmten Benutzer bearbeitet werden soll.

Vorbereitungen

Diese Aktion ist verfügbar, wenn das Feld **Zugewiesen an** in der Warnung ausgefüllt ist.

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Warnungslistenansicht	Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung aktivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zu dem Wert, den Sie bearbeiten möchten. Wenn die Warnung nicht bestätigt wurde, bestätigen Sie sie zuerst, und weisen Sie sie dann neu zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Im Warnungsformular	Wenn die Warnung nicht bestätigt wurde, bestätigen Sie sie zuerst, löschen Sie dann den Namen im Feld **Zugewiesen an**, und weisen Sie sie neu zu. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Warnung ist jetzt dem neuen Beantworter zugewiesen, dem eine E-Mail-Benachrichtigung zugesendet wird. Der Beauftragte wird in der Listenansicht und im Formular angezeigt.

Arbeitsnotizen zu SRM-Warnungen hinzufügen

Fügen Sie einer Warnung Arbeitsnotizen hinzu, die für alle Mitglieder des Warnungsteams sichtbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Warnungslistenansicht	Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung aktivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zum Feld **Arbeitsnotizen**, und fügen Sie Notizen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Im Warnungsformular	Geben Sie eine Arbeitsnotiz in das Textfeld oben im Inhaltsbereich **Verfassen** ein. Wählen Sie **Post Work notes (Arbeitsnotizen posten)**.

Die Arbeitsnotiz wird im Inhaltsbereich **Aktivitätenstrom** und im Warnungsformular angezeigt.

Hinweis:

Arbeitsnotizen sind für alle Beantworter, Manager oder Administratoren sichtbar.

SRM-Warnungen schließen

Schließen Sie eine Warnung, wenn Sie der Meinung sind, dass es sich nicht um ein Problem handelt oder wenn sie bereits behandelt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie können eine Warnung auf zwei Arten schließen.

Option	Bezeichnung
Über die Warnungslistenansicht	**a.** Wählen Sie mithilfe des Kontrollkästchens neben der Warnung eine oder mehrere Warnungen aus. Klicken Sie im Headermenü auf die Schaltfläche **Schließen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	b. Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung aktivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zum Feld **Status**, und treffen Sie die Auswahl im Menü. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Über den Warnungsheader	Öffnen Sie eine Warnung, und setzen Sie das Feld **Status** auf **Geschlossen**.

Geschlossene Warnungen bleiben in der Warnungslistenansicht verfügbar. Wenn Sie sie nicht sehen, überprüfen Sie Ihre Filtereinstellungen.

SRM-Warnung erneut öffnen

Öffnen Sie eine geschlossene Warnung erneut, wenn Sie denken, dass das Problem noch nicht gelöst wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Legen Sie Ihre Filtereinstellungen so fest, dass **Geschlossen**-Warnungen angezeigt werden.
4. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
In der Warnungslistenansicht	Wählen Sie eine oder mehrere Warnungen aus, indem Sie die Kontrollkästchen links neben der jeweiligen Warnung aktivieren, und klicken Sie im Header der Listenansicht auf **Bearbeiten**. Scrollen Sie nach unten zum Feld **Status**, und wählen Sie in einem Menü **Erneut öffnen**. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **Hinweis:** Bei einer Massenauswahl von Warnungen gilt der Change für alle ausgewählten Warnungen. Bei Zuweisungen werden Teammitglieder gemäß ihren Benachrichtigungseinstellungen benachrichtigt.
Im Warnungsformular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für das Feld **Status** aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter Status von SRM-Warnungen.
Erneut geöffnete Warnungen werden in der Listenansicht „Warnungen“ unter **Offene Warnungen** und im Formular im Status **Offen** angezeigt.

SRM-Warnung zu Incident hochstufen

Stufen Sie eine Warnung zu einem Incident hoch, wenn die Warnung Ihrer Meinung nach ein schwerwiegendes Problem darstellt und so bald wie möglich behoben werden muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsaufgaben**.
   Die Registerkarte **Warnungen** ist die Standardregisterkarte.
3. Öffnen Sie die Warnung, die Sie hochstufen möchten.
4. Wählen Sie **Zu Incident hochstufen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Eine Warnung kann hochgestuft werden, solange sie nicht geschlossen ist und die Felder „Incident“ und „Übergeordnet“ leer sind.

Der Incident wird erstellt und im Feld **Incident** angezeigt. Die Warnung wird auf der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** des incident aufgelistet. Alle Anhänge der Warnung werden in den Incident kopiert.

In SRM mit Incidents arbeiten

Planen Sie Serviceunterbrechungen im Voraus, und lassen Sie SRM Benachrichtigungen senden und Status erstellen, wenn Incidents auftreten. Ablenkungen werden minimiert, und der Fokus der Teams liegt stärker auf der Behebung von Problemen.

Sie können Incidents in SRM manuell erstellen oder eine Fehlerbudgetaktion dazu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Incidents manuell erstellen und SLO-, SLI- und Fehlerbudgetrichtlinien für SRM erstellen.

- Manuelle Erstellung aus einer Warnung
- Manuelle Erstellung in der Incident-Ansicht
- Automatisch aus Warnungsautomatisierungen, wenn die gleichnamige App installiert ist.

Ein Incident kann mehreren Teams zugewiesen werden. Das Feld **Zugewiesen an** für einen Incident legt fest, wer benachrichtigt werden soll. [store-future: BEGIN review]Wenn ein Team als Beantworter ausgewählt ist, werden Teamautomatisierungen überprüft, um zu bestimmen, welcher Zeitplan für die Benachrichtigungen verwendet werden soll.[End]

[store-future: BEGIN review]**Hinweis:**

Das Feld **Zugewiesen an** wird gelöscht, wenn das Feld **Assigned-team (Zugewiesenes Team)** oder **Service** eines incident aktualisiert wird. Eskalationsrichtlinien für neu zugewiesene Teams werden ausgeführt. Das Feld bleibt leer, bis ein Benutzer des neuen Teams eine Eskalationsbenachrichtigung bestätigt.

Wenn der Service geändert wird und dem neuen Service kein Team zugewiesen ist, finden keine Änderungen statt.

Durch das Löschen eines Service werden dessen Integrationen, Warnungen, Incidents und Automatisierungen entfernt. Diese Aktion kann nicht wiederhergestellt werden. Erwägen Sie daher, den Service zu deaktivieren.

[End]

Beantworter und höhere Rollen werden basierend auf ihren Benachrichtigungseinstellungen über Aktualisierungen von Incidents benachrichtigt. Wenn Sie die Aktualisierung vorgenommen haben, werden Sie nicht benachrichtigt.

Sie können Incidents lösen, indem Sie bestimmte Incidents auswählen oder mit einer Mehrfachauswahl arbeiten. Beachten Sie dazu SRM-Incidents lösen, SRM-Incidents schließen oder SRM-Incidents abbrechen.

[store-future: BEGIN review]**Hinweis:**

Incidents mit dem Status **Gelöst** werden nach 3 Tagen automatisch geschlossen.

[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Bereichen und Feldern, die in einem Incident verfügbar sind, finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

Listeninformationen in eine Datei exportieren in der Listenansicht.

Reagieren Sie auf einen Incident wie folgt:

- Weisen Sie einen Incident neu zu.
- Markieren Sie einen Incident.
- Priorität eines SRM-Incident aktualisieren.
- Legen Sie den Incident-Status fest.
- SRM-Incidents kopieren.
- Services zu einem SRM-Incident hinzufügen.
- Arbeitsnotizen zu SRM-Warnungen hinzufügen.
- [store-future: BEGIN review]Richten Sie einen Slack-Kanal für den Incident ein.[End]
- [store-future: BEGIN review]Richten Sie ein Zoom-Meeting für den Incident ein.[End]
- SRM-Incidents lösen.
- SRM-Incidents abbrechen.
- SRM-Incidents schließen.
- [store-future: BEGIN review].[End]
- SRM-Incidents erneut öffnen.

SRM-Incident anzeigen

Zeigen Sie alle Incidents im System an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

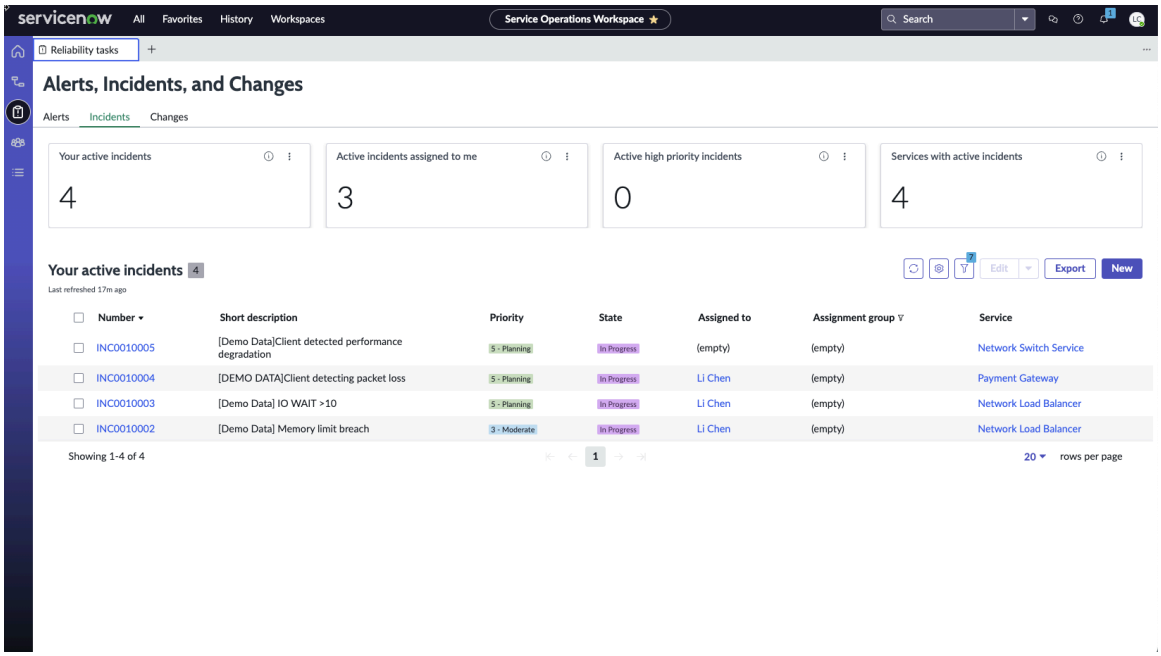
2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsaufgaben**.

   Hinweis:
   Die Registerkarte „Incident“ ist zunächst leer, bis Sie Incidents aus einer Drittanbieterintegration erfassen oder einen Incident manuell erstellen. Ausführliche Informationen finden Sie unter Working with SRM integrations oder Manually create an SRM incident .

   Die Listenansicht wird automatisch aktualisiert, wenn ein neuer Datensatz erstellt oder eingefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie Ihre Incident-Liste an.



Informationen zum Exportieren von Incidents finden Sie unter Listeninformationen in eine Datei exportieren.

Hinweis:
Die Massenauswahl hat keinen Einfluss auf die Exportkriterien und sollte nicht dafür verwendet werden. Jeder Datensatz, der den aktuellen Filterkriterien während des Exports entspricht, wird eingeschlossen, und zwar unabhängig davon, ob er in der Listenansicht ausgewählt ist oder nicht.

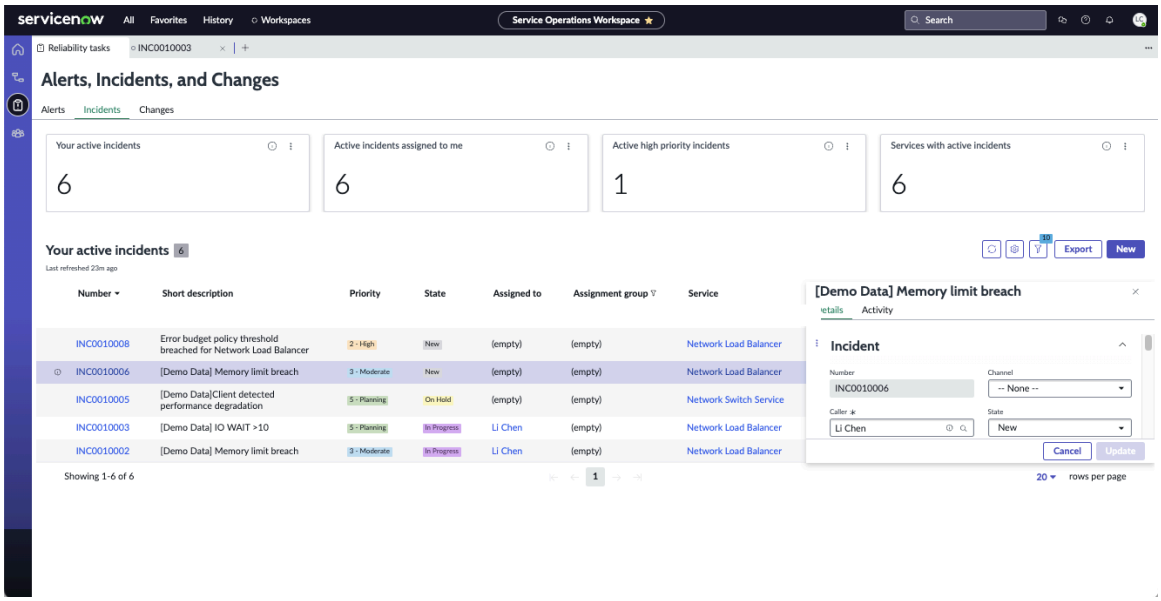
4. **Wahlweise:** Erstellen eines incident.
Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Incidents manuell erstellen.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie das Informationssymbol links neben einem Incident aus, um eine Vorschau anzuzeigen.

(Optional) Der Flyout-Bildschirm enthält den Incident-Header einschließlich Tags und der Bereiche **Details** und **Aktivität** des incident. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

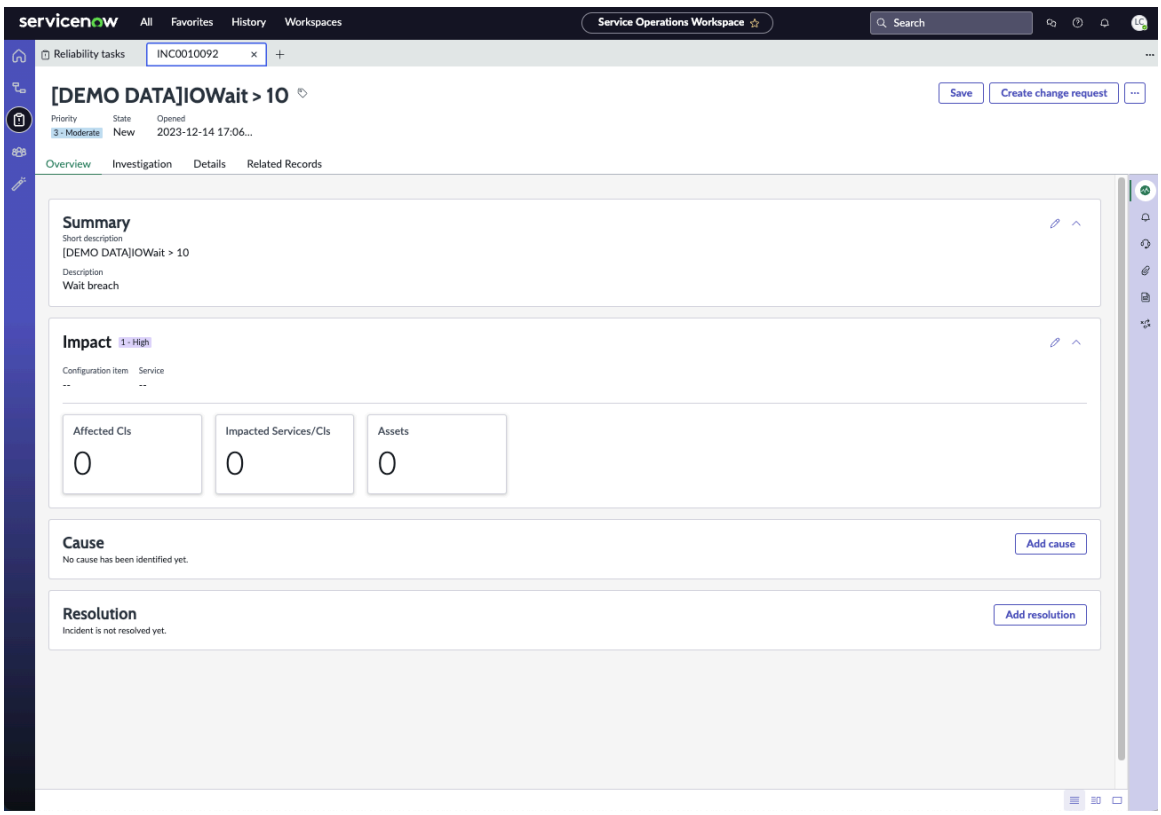


6. Wählen Sie einen Incident aus der Listenansicht aus.

Wenn Sie das Symbol oben ganz rechts auswählen, wird dieses Fenster geöffnet oder geschlossen.

Das Incident-Formular enthält nicht nur die Informationen, die sich auf den Incident beziehen, sondern auch Optionen zur Suche nach weiteren Informationen und zur Durchführung von Aktionen. Siehe folgendes Beispiel für einen offenen Incident.

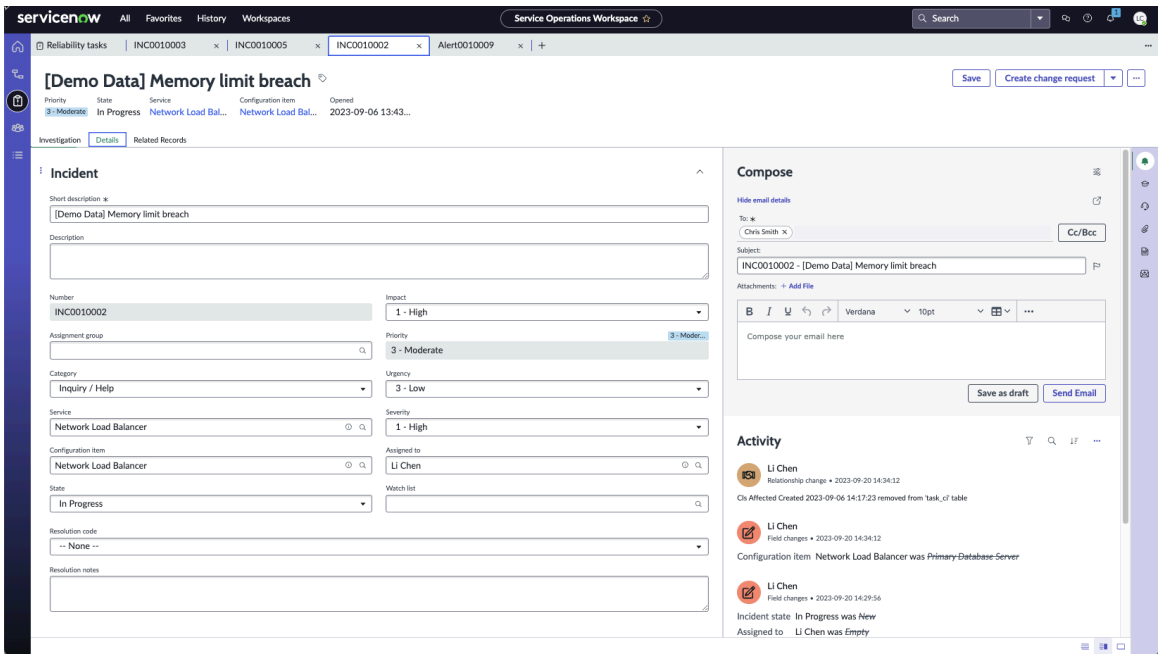
7. Rufen Sie die Registerkarte **Übersicht** auf.
Sie enthält Abschnitte für **Zusammenfassung**, **Auswirkung**, **Ursache** und**Lösung**, um Ihnen einen allgemeinen Überblick über den Status der Fehlerkorrektur zu geben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Rufen Sie die Registerkarte **Ermittlung** auf.
   Diese Registerkarte ist mit dem Bereich **Betroffene CIs** der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** verknüpft. Ausführlichere Informationen können Sie Incident-Arbeitsbereich von SRM entnehmen.
9. Rufen Sie die Registerkarte **Details** auf.

   Die Registerkarte **Details** wird automatisch aktualisiert, wenn eine Änderung vorgenommen wird.



Verwenden Sie die Symbole  am unteren Bildschirmrand, um Folgendes anzuzeigen: das Formular im Vollbildmodus, das Formular und den Bereich „Verfassen und Aktivität“ oder den Bereich „Verfassen und Aktivität“ im Vollbildmodus.

Sie können sich den Incident selbst zuweisen. Diese Aktion ändert den Status zu **In Bearbeitung**.

Sobald Ihnen der Incident zugewiesen ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Ändern Sie den Status von **Neu** zu **In Bearbeitung**, **Angehalten**, **Gelöst** oder **Abgebrochen**.

  Weitere Informationen zu den einzelnen aufgeführten Aktionen finden Sie unter Status von SRM-Incidents.

- Fügen Sie Felder hinzu, oder bearbeiten Sie sie. Beispiel:
  - Weisen Sie den Incident neu zu.
  - Aktualisieren Sie die Priorität des incident.
  - Wählen Sie Lösungscodes aus, und machen Sie sich Notizen.

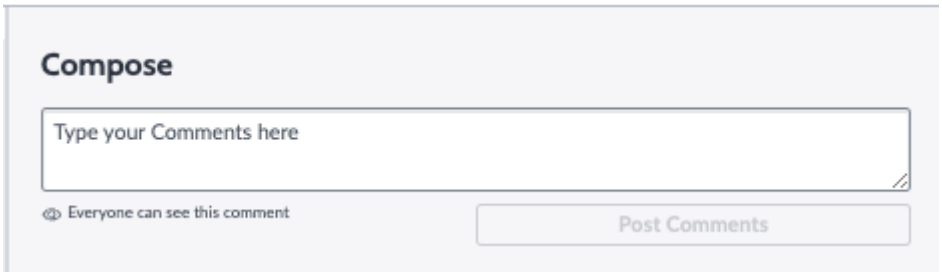
  Hinweis:
  Der Zeitleiste **Aktivität** werden Lösungshinweise hinzugefügt.

  Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Zeigen Sie den Bereich **Verfassen** an, um Kommentare zu hinterlassen.

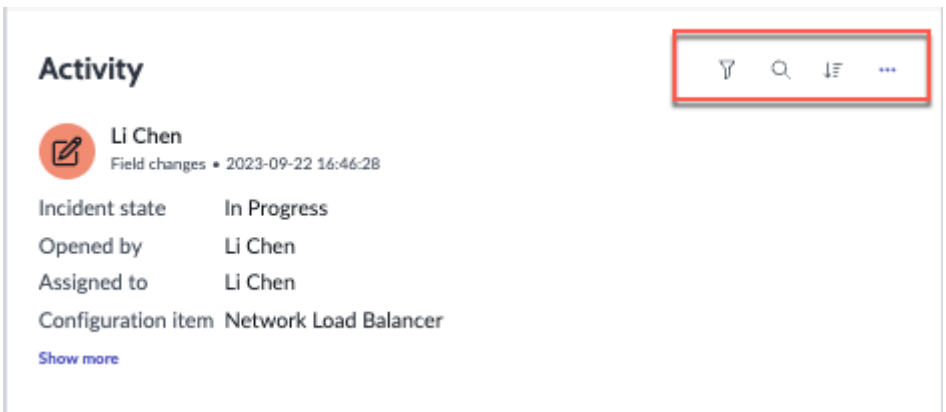


Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

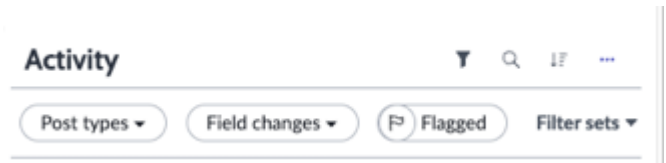
11. Zeigen Sie den Bereich **Aktivität** an.

Die Zeitleiste zeigt die Systemaktivität seit der Erstellung des incident und die **Lösungshinweise**.

Sie können alle Beiträge mithilfe der Symbole im Header filtern, sortieren, erweitern oder reduzieren.



Hinweis:
Die Filteroption beinhaltet **Beitragstypen**, **Feldänderungen** und **Filtersätze**. Alle Auswahlmöglichkeiten sind standardmäßig ausgewählt. Es sind entweder alle oder keine Einträge gekennzeichnet.



12. Der Bereich ganz rechts enthält Optionen.
Falls sie verfügbar sind, werden diese Optionen automatisch geladen.
    - Empfohlene Aktionen: Wenn Aktionen vorhanden sind, werden sie angezeigt.
    - Experten in Rufbereitschaft: Wenn jemand verfügbar ist, werden die entsprechenden Personen aufgelistet.
    - Anhänge: Manuell hinzugefügte Anhänge im Zusammenhang mit dem Service. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Dateien zum Incident finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vorlagen: Wenn es bestehende Vorlagen gibt, werden sie angezeigt. Andernfalls können Sie sie erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Vorlagen manuell erstellen.
- Playbook: Wenn Playbooks verfügbar sind, werden sie aufgelistet.

13. [store-future: BEGIN review] Zeigen Sie den Bereich **Zusammenarbeit** über das Zusammenarbeitssymbol an.
Mit diesem Symbol wird die Spalte ein- oder ausgeblendet.
    - Starten Sie ein verfügbares Zoom-Meeting, oder nehmen Sie daran teil.
    - Starten Sie einen verfügbaren Microsoft Teams-Kanal, oder nehmen Sie daran teil.
    - Starten Sie einen verfügbaren Slack-Kanal, oder nehmen Sie daran teil.
    - Fügen Sie dem Incident Beantworter oder Stakeholder hinzu.
    - Senden Sie über die Registerkarte **Stakeholder** E-Mail-Updates an Stakeholder.

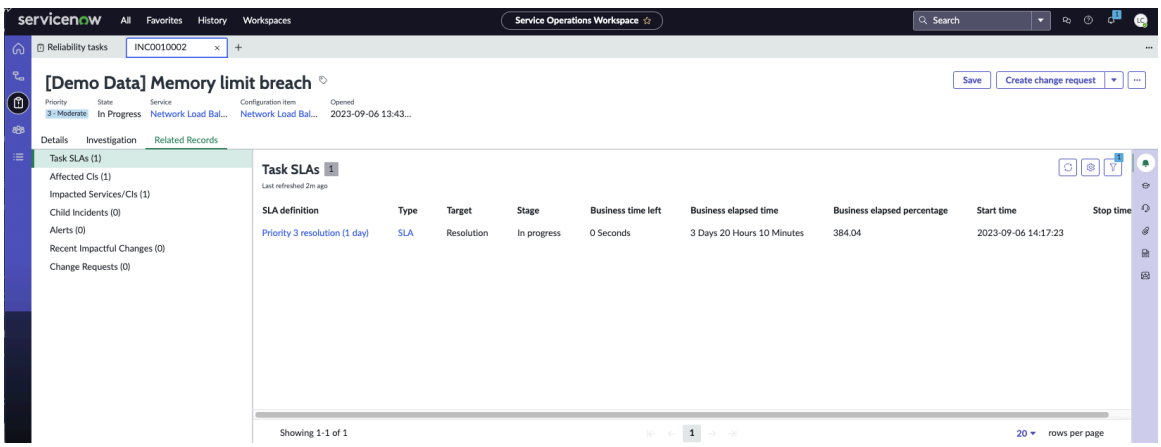
    Weitere Informationen zu den einzelnen aufgeführten Aktionen finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

    [End]
14. [store-future: BEGIN review] Sie können Änderungen **Speichern**[store-future: BEGIN review] oder das Listenmenü **Change-Anforderungen erstellen** verwenden[End].

    Im Listenmenü **Change-Anforderung erstellen** können Sie **Incident-Aufgaben erstellen**, **Ausfälle erstellen**, **Anforderungen erstellen** oder **untergeordnete Anforderungen erstellen**. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder wählen Sie das entsprechende Katalogelement aus, und wählen Sie **Speichern**.

    Hinweis:
    Diese Aktionen sind ITOM-Formularstandards, die von SRM nicht direkt unterstützt werden. Wenn Sie mit deren Verwendung vertraut sind, sollten sie sich wie erwartet verhalten. Weitere Informationen zu diesen Aktionen können Sie der ITOM-Dokumentation entnehmen.

    [End]
15. Das Symbol „Weitere Aktionen“ ••• enthält eine Aktion **Incident kopieren**.
Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Incidents kopieren.
16. Wählen Sie die Registerkarte **Zugehörige Datensätze**, um **Aufgaben-SLAs**, **Betroffene CIs**, **Betroffene Services/Konfigurationselemente**, **Untergeordnete Incidents**, **Warnungen**, **Letzte wirkungsvolle Changes** oder **Change-Anforderungen** anzuzeigen.



Warnungsinformationen werden aus dem zugehörigen Warnungsdatensatz kopiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

17. [store-future: BEGIN review] Wählen Sie die Registerkarte **Postmortem** aus, um Postmortem-Daten anzuzeigen oder zu bearbeiten.

    Ausführliche Informationen zur Bearbeitung der Registerkarte „Postmortem“ finden Sie unter oder Incident-Arbeitsbereich von SRM.

    [End]

Status von SRM-Incidents

Incidents können verschiedene Status aufweisen, je nachdem, wie auf sie reagiert wird.

In SRM wird ein Incident erstellt, wenn das Überwachungstool eines Drittanbieters ein Event registriert. Incidents können manuell erstellt oder zugewiesen werden. Bearbeiten Sie Aktionen aus dem Incident-Formular über die Status-Schaltfläche im Formular. Verwenden Sie die Schaltfläche **Speichern** im Formular, um die vorgenommenen Änderungen beizubehalten. Änderungen an den Incidents in der Listenansicht werden automatisch gespeichert.

Incident-Status

Status	Beschreibung
Neu	Status oder Incident-Erstellung. Der Incident wurde protokolliert, aber noch nicht bearbeitet.
In Bearbeitung	Der Incident wird zur Bearbeitung zugewiesen.
Angehalten	Die Verantwortung für den Incident wurde vorübergehend zu einer anderen Entität verschoben, um weitere Informationen, Indizien oder eine Lösung bereitzustellen.
Gelöst	Für den Incident wurde eine zufriedenstellende Lösung bereitgestellt, um sicherzustellen, dass er nicht erneut auftritt.
Geschlossen	Der Incident wird geschlossen, wenn bestätigt wird, dass der Incident zufriedenstellend gelöst wurde.
Abgebrochen	Der Incident wurde überprüft, aber es wurde festgestellt, dass es sich um einen doppelten Incident, einen unnötigen Incident oder überhaupt keinen Incident handelt. So öffnen Sie einen Incident erneut. Wählen Sie **Neu**.

Incident-Arbeitsbereich von SRM

Der Incident-Arbeitsbereich enthält verschiedene Bereiche mit Incident-Details und möglichen Aktionen.

Der obere Header enthält Beschreibungsinformationen, Tags, Prioritätsinformationen, Status, Service, Konfigurationselement sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit. Über Standardschaltflächen können Sie eine Change-Anforderung speichern oder erstellen.

Hinweis:
Tags werden aus Drittanbieterintegrationen importiert und an Warnungen angehängt. Sie können jedoch auch Tags erstellen, um Daten zu kategorisieren und die Systemlogik über das Tag-Symbol zu steuern. Weitere Informationen zum Erstellen und Anzeigen von Tags finden Sie unter SRM-Tags manuell erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte **Ermittlungen**

Diese Registerkarte ist mit dem Bereich **Betroffene CIs** verknüpft. Informationen über **Zugehörige Datensätze** finden Sie im Abschnitt nach der Registerkarte **Details**.

Registerkarte **Details**

Dieser Abschnitt enthält drei Inhaltsbereiche: Details, Verfassen- und Incident-Zeitleiste sowie Aktionen.

Hinweis:
Wenn ein bearbeitbares Feld aktualisiert wird, werden Benachrichtigungen basierend auf den Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers gesendet.

Details
Enthält Incident-Details und zugehörige Warnungen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des incident.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des incident.
Nummer	Bezeichner des incident.
Auswirkung	Die Auswirkung ist ein Messwert für den Effekt, den ein Incident auf Geschäftsprozesse hat. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • 1 - Hoch • 2 - Mittel • 3 - Niedrig
Zuweisungsgruppe	Team, das dem Incident zugewiesen ist.
Priorität	Die Priorität beruht auf der **Auswirkung** und der **Dringlichkeit**. Sie bestimmt, wie schnell der Incident behandelt werden sollte. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Hohe Auswirkung = Kritische Priorität • Mittlere Auswirkung = Hohe Priorität • Niedrige Auswirkung = Moderat **Hinweis:** Beachten Sie dazu die Regeln für priorisierte Datensuchen unten.
Kategorie	Kategorie des incident. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Anfrage/Hilfe • Software • Hardware

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details

Enthält Incident-Details und zugehörige Warnungen

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Netzwerk • Datenbank
Dringlichkeit	Die Dringlichkeit ist ein Messwert dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident maßgebliche Geschäftsauswirkungen hat.
Service	Betroffener Service, der dem Incident zugeordnet ist. Sie können dieses Feld über ein Listenmenü bearbeiten. **Hinweis:** Wenn Sie einen Service festlegen und dieser Service über ein zugewiesenes Team verfügt, wird das diesem Service zugewiesene Team dem Incident automatisch zugewiesen.
Schweregrad	Importierter Schweregrad für den Incident. Werte P1–P5.
Konfigurationselement	Asset, das dem Incident zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Einzelperson, die für die Lösung des incident verantwortlich ist.
Status	Status des incident. Der Status ändert sich und verfolgt Incidents durch mehrere Lösungsphasen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Neu • In Bearbeitung • Warten • Gelöst • Abgebrochen
Beobachtungsliste	Einzelpersonen, die an dem Incident interessiert sind. Sie erhalten Benachrichtigungen entsprechend ihren Einstellungen.
Lösungscode	Code, der der Lösung zugeordnet ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Keine (Standard) • Duplikat • Known Error • Keine Lösung bereitgestellt • Von Anrufer gelöst • Gelöst durch Change • Gelöst durch Problem • Gelöst durch Anforderung • Lösung bereitgestellt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details
Enthält Incident-Details und zugehörige Warnungen

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Lösungsnotizen	Detaillierte Informationen zur Lösung. Lösungshinweise werden in der Zeitleiste **Aktivität** veröffentlicht.

Hinweis:
Die Priorität wird anhand der folgenden Beispielregeln für die Datensuche berechnet:

Regeln für Datensuche mit Priorität

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 - In Planung

Durch das Löschen eines Service werden dessen Integrationen, Warnungen, Incidents und Automatisierungen entfernt. Diese Aktion kann nicht wiederhergestellt werden. Erwägen Sie daher, den Service zu deaktivieren.

Registerkarte **Zugehörige Datensätze**

Diese Registerkarte enthält alle Warnungen, die diesem Incident zugeordnet sind.

Hinweis:
Alle Feldwerte werden aus den zugehörigen Datensätzen importiert und können über SRM nicht bearbeitet werden.

Aufgaben-SLAs

Feld	Beschreibung
SLA-Definition	Kurze Beschreibung der SLA-(Service Level Agreement-)Aufgabe.
Typ	SLA-Typ, der dem Incident zugeordnet ist.
Ziel	Erwarteter Endstatus des SLA.
Stufe	Aktueller Status des SLA.
Verbleibende Geschäftszeit	Angabe der verbleibenden Stunden und Minuten, bis das SLA verspätet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben-SLAs (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Verstrichene Geschäftszeit	Gibt an (in Stunden), wie lange an dem SLA gearbeitet wurde.
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz der zulässigen Zeit, der verstrichen ist.
Startzeit	Datum und Uhrzeit, wann die Arbeit begonnen hat.
Endzeit	Datum und Uhrzeit, wann das SLA abgeschlossen wurde. Leer, bis die Aufgabe abgeschlossen ist.

Betroffene CIs

Feld	Beschreibung
Konfigurationselement	Name des Konfigurationselements, das diesem Incident zugeordnet ist, und der zugehörige Link.

Betroffene Services

Feld	Beschreibung
Konfigurationselement	Name des Konfigurationselements, das diesem Incident zugeordnet ist, und der zugehörige Link.
Verwaltet von	Für den Incident verantwortliches Team.
Eigentum von	Incident-Besitzer.
Genehmigungsgruppe	Team, das für Genehmigungen verantwortlich ist.
Standort	Geografischer Standort des incident, falls definiert.
Betriebsstatus	Status des incident.
Manuell hinzugefügt.	Gibt an, ob dieser Incident manuell hinzugefügt wurde oder das Ergebnis einer Fehlerbudgetrichtlinie ist.

Untergeordnete Incidents

Feld	Beschreibung
Nummer	Bezeichner des zugehörigen Incidents.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des zugehörigen Incidents.
Priorität	Priorität des zugehörigen Incidents.
Status	Status des zugehörigen Incidents.
Zugewiesen an	Teammitglied, das dem zugehörigen Incident zugewiesen ist.
Zuweisungsgruppe	Team, das dem zugehörigen Incident zugewiesen ist.
Service	Service, der dem zugehörigen Incident zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnungen

Feld	Beschreibung
Nummer	Bezeichner der zugehörigen Warnung.
Schweregrad	Schweregrad der zugehörigen Warnung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der zugehörigen Warnung.
Bestätigt	Gibt an, ob die zugehörige Warnung bestätigt wurde oder nicht.
Zugewiesen an	Teammitglied, das der zugehörigen Warnung zugewiesen ist.
Konfigurationselement	Asset, das der zugehörigen Warnung zugeordnet ist.
Übergeordnet	Primäre Warnung, die der zugehörigen Warnung zugeordnet ist.

Letzte wirkungsvolle Changes

Feld	Beschreibung
Nummer	Bezeichner für die zugehörigen Changes, die diesem Incident zugeordnet sind.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der zugehörigen Changes, die diesem Incident zugeordnet sind.
Typ	Typ der letzten Changes, die diesem Incident zugeordnet sind.
Status	Status der letzten Changes, die diesem Incident zugeordnet sind.
Geplantes Startdatum	Datum und Uhrzeit, bis zu dem die mit diesem Incident verknüpften Changes gelten.
Geplantes Enddatum	Datum und Uhrzeit, bis zu dem die mit diesem Incident verknüpften Changes gelten.
Zugewiesen an	Teammitglied, das für die Change-Anforderung im Zusammenhang mit diesem Incident verantwortlich ist.

Change-Anforderungen

Feld	Beschreibung
Nummer	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Change-Anforderung, die diesem Incident zugeordnet ist.
Typ	Typ der Change-Anforderung, die diesem Incident zugeordnet ist.
Status	Status der Change-Anforderung, die diesem Incident zugeordnet ist.
Geplantes Startdatum	Datum und Uhrzeit, wann die Arbeiten für die Change-Anforderung beginnen, die diesem Incident zugeordnet ist.
Geplantes Enddatum	Datum und Uhrzeit, wann die Arbeiten für diese Change-Anforderung enden, die diesem Incident zugeordnet ist.
Zugewiesen an	Teammitglied, das für die Change-Anforderung im Zusammenhang mit diesem Incident verantwortlich ist.

[store-future: BEGIN review]**Registerkarte „Postmortem“**

Über den Postmortem-Besitzer:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn in der Liste der Beantworter im Bereich „Zusammenarbeit“ bereits ein Schreiber ausgewählt wurde, wird er automatisch zum Besitzer.
- Wenn mehr als ein Schreiber vorhanden ist, wird der zuerst zugewiesene ausgewählt. Andernfalls können Sie einen Besitzer aus dem Listenmenü auswählen.
- Wenn ein neuer Schreiber hinzugefügt oder eine vorhandene Benutzerpersona zum Schreiber gemacht wird, wird dieser Benutzer zum Besitzer.
- Wenn Sie einen Besitzer manuell entfernen, wird nicht automatisch ein neuer Besitzer ausgewählt.

Jeder Abschnitt des Postmortem kann bearbeitet, aus einem PDF ausgeschlossen, gelöscht oder per Drag-and-Drop neu angeordnet werden.

Neue Abschnitte können Sie über das Hinzufügen-Symbol hinzufügen.

Ausführlichere Informationen zum Bearbeiten von Postmortems finden Sie unter .

[End]

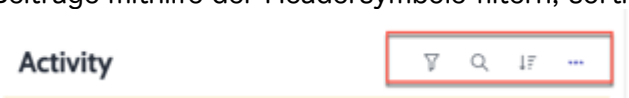
Bereich **Verfassen**

[store-future: BEGIN review]Arbeitsnotizen werden der Aktivitätszeitleiste automatisch hinzugefügt. Sichtbar für Beantworter und höhere Rollen. Fügen Sie Kommentare mithilfe des Textfelds **Verfassen** hinzu.[End]

Kommentare werden der Aktivitätszeitleiste automatisch hinzugefügt. Für alle in SRM sichtbar.

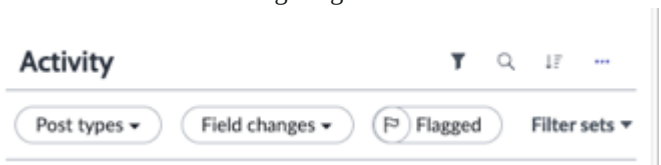
Bereich **Aktivität**

Strom, der alle Systemaktivitäten und Lösungshinweise enthält. Sie können alle Beiträge mithilfe der Headersymbole filtern, sortieren, erweitern oder reduzieren.



Hinweis:

Die Filteroption beinhaltet **Beitragstypen**, **Feldänderungen** und **Filtersätze**. Alle Auswahlmöglichkeiten sind standardmäßig ausgewählt. Es sind entweder alle oder keine Einträge gekennzeichnet.



Bereich **Aktionen**

Hinweis:

Die Bereiche **Benachrichtigungen**, **Agent Assist**, **Experten in Rufbereitschaft** und **E-Mail-Vorlagen** werden derzeit in SRM nicht unterstützt.

Abschnitt **Anhänge**

Öffnen Sie den Abschnitt **Anhänge** über das Anhangsymbol .

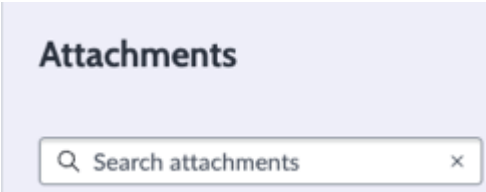
Im Bereich **Anhänge** können Sie zunächst Ihre lokale Festplatte nach Dateien **Durchsuchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

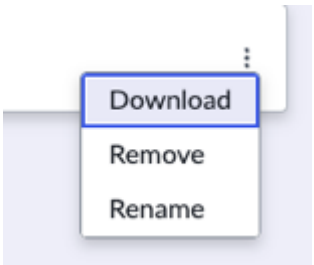
Sobald Sie Anhänge hinzugefügt haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Suchen Sie anhand des Namens oder der Erweiterung nach einem Anhang.

Hinweis:
Für eine Suche müssen mindestens zwei Anhänge vorhanden sein.



- Laden Sie über das Symbol (+) einen neuen Anhang hoch.
- Laden Sie einen vorhandenen Anhang über das Symbol „Weitere Aktionen“ (···) rechts neben dem Anhang herunter.
- Entfernen Sie einen vorhandenen Anhang über das Symbol „Weitere Aktionen“ rechts neben dem Anhang.
- Benennen Sie einen vorhandenen Anhang über das Symbol „Weitere Aktionen“ rechts neben dem Anhang um.



Abschnitt **Vorlage**

Öffnen Sie den Bereich **Vorlage** über das Vorlagensymbol .

Hinweis:
Wenn Vorlagen vorhanden sind, werden sie angezeigt, das Erstellen von Vorlagen ist jedoch in SRM nicht möglich.

[store-future: BEGIN review]Informationen zum Erstellen eigener Vorlagen finden Sie unter SRM-Vorlagen manuell erstellen.[End]

[store-future: BEGIN review]Bereich **Kollaboration**

Zeigt verfügbare Zoom-Meetings, Microsoft Teams- oder Slack-Kanäle zum Starten oder Beitreten an.

So starten Sie ein Zoom-Meeting oder nehmen daran teil:

Hinweis:
Die Zoom-Integration und die erkannten IDs müssen in Ihrer Instanz aktiv sein. Wenn der Startkanal nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie **Start Zoom** (Zoom starten) aus.
   - Ein Besprechungs-Popup wird angezeigt.
   - Fügen Sie Teilnehmer hinzu.
   - Wählen Sie **Besprechung erstellen** aus.
   - Das Meeting wird erstellt, Einladungen werden gesendet und Sie nehmen am Meeting teil.

   Hinweis:
   Alle beim Starten eines Meetings gefundenen Probleme werden in einer Bannernachricht angezeigt.

2. Wählen Sie **Meeting beitreten** aus.
   - **Melden** Sie sich bei Ihrem Zoom-Konto an.
   - Damit treten Sie dem Zoom-Meeting bei.

1. Wählen Sie **Start Channel** (Kanal starten) aus.
   - Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft Teams-Konto an.
   - Wählen Sie **Erstellen** aus. Sie werden zur Microsoft Teams-Anwendung weitergeleitet.
   - Zurück in der Spalte „Zusammenarbeit“ wird die Schaltfläche **Kanal beitreten** aktiviert.

   Hinweis:
   Alle beim Beitritt zu einem Kanal gefundenen Probleme werden in einer Bannernachricht angezeigt.

2. Wählen Sie im Bereich „Zusammenarbeit“ in SRM die Option **Kanal beitreten** aus.
3. Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft Teams-Konto an.

   Sie treten dem Kanal in Microsoft Teams bei.

Starten Sie einen Slack-Kanal oder nehmen Sie daran teil:

Hinweis:
Die Slack-Integration und die erkannten IDs müssen in Ihrer Instanz aktiv sein. Wenn der Startkanal nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

1. Wählen Sie **Start Slack** (Slack starten) aus.
   - Fügen Sie im Popup-Fenster „Create a Slack channel“ (Slack-Kanal erstellen) Teilnehmer hinzu.
   - Wählen Sie **Erstellen** aus. Sie werden zur Slack-Anwendung weitergeleitet.
   - Zurück in der Spalte „Zusammenarbeit“ wird die Schaltfläche **Join Slack** (Slack beitreten) aktiviert.

   Hinweis:
   Alle beim Starten eines Kanals gefundenen Probleme werden in einer Bannernachricht angezeigt.

2. Wählen Sie im Slack-Anwendungsfenster **Kanal beitreten** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Melden Sie sich bei Ihrem Slack-Konto an.

   Sie treten dem Slack-Kanal bei.

[End]

SRM-Incidents manuell erstellen

Erstellen Sie einen Incident, wenn ein Problem Ihrer Meinung nach ein erhebliches Risiko darstellt und so bald wie möglich behoben werden muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular „Neuen Incident erstellen“ aus.

   Nur das Feld **Kurzbeschreibung** ist erforderlich.

Incident-Feldzuordnung

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Fügen Sie eine kurze Beschreibung des incident hinzu.
Beschreibung	Fügen Sie eine detaillierte Beschreibung des incident hinzu.
Nummer	Bezeichner, der dem Incident zugewiesen ist.
Auswirkung	Die Auswahl ist ein Maß für die Auswirkung des incident. Die Auswirkung wirkt sich auf die **Priorität** aus. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 1 - Hoch ○ 2 - Mittel ○ 3 - Niedrig
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie durch Eingabe oder Suche ein Team aus, das an dem Incident arbeiten soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Priorität	Wird automatisch basierend auf **Auswirkung** und **Dringlichkeit** festgelegt. Gibt an, wie schnell der Incident behandelt werden soll. Beachten Sie dazu die Tabelle **Regeln für Datensuche mit Priorität** unten. Werte sind: ○ 3 - Mittel ○ 4 – Niedrig ○ 5 - In Planung
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie für den Incident aus. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ – Keine Angabe – ○ Anforderung/Hilfe (Standard) ○ Software ○ Hardware ○ Netzwerk ○ Datenbank
Dringlichkeit	Wählen Sie einen Maß dafür, wie lange die Lösung hinausgeschoben werden kann, bis ein Incident erhebliche Geschäftsauswirkungen hat. Die Dringlichkeit wirkt sich auf die **Priorität** aus.
Service	Wählen Sie einen Service aus, der dem Incident zugeordnet ist.
Schweregrad	Wählen Sie durch Eingabe oder Suche einen Schweregrad aus, der dem Incident zugeordnet werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 1 - Hoch ○ 2 - Mittel ○ 3 - Niedrig
Konfigurationselement	Wählen Sie durch Eingabe oder Suche ein Asset aus, das dem Incident zugeordnet werden soll.
Zugewiesen an	Weisen Sie durch Eingabe oder Suche ein Teammitglied zu, das an dem Incident arbeiten soll.
Status	Wählen Sie einen Status für den Incident aus. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Neu (Standard) ○ In Bearbeitung ○ Angehalten ○ Gelöst ○ Abgebrochen Weitere Informationen finden Sie unter Status von SRM-Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Wählen Sie durch Eingabe oder Suche Einzelpersonen aus, die an dem Incident arbeiten sollen.
Lösungscode	Wählen Sie (falls vorhanden) einen Lösungscode aus. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Keine (Standard) ○ Duplikat ○ Known Error ○ Keine Lösung bereitgestellt ○ Von Anrufer gelöst ○ Gelöst durch Change ○ Gelöst durch Problem ○ Gelöst durch Anforderung ○ Lösung bereitgestellt
Lösungsnotizen	Geben Sie alle relevanten Lösungsinformationen ein.

Hinweis:
Die Priorität wird anhand der folgenden Beispielregeln für die Datensuche berechnet:

Regeln für Datensuche mit Priorität

Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 - In Planung

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Incident wird erstellt, und das Formular für einen neuen Incident wird angezeigt.

6. Fügen Sie über das Symbol **Anhänge**  im Bereich **Aktionen** einen Anhang hinzu, der sich auf den Incident bezieht.

7. Erstellen Sie mit dem Vorlagensymbol  eine Incident-Vorlage.
   Weitere Informationen finden Sie unter SRM-Vorlagen manuell erstellen.

8. [store-future: BEGIN review] Starten Sie im Bereich **Zusammenarbeit** ein Zoom-Meeting, Microsoft Teams oder einen Slack-Kanal, oder nehmen Sie daran teil.. [End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Incident wird in [store-future: BEGIN review]Kommentaren, Arbeitsnotizen und[End] Incident-Aktivitäten angezeigt, die im **Aktivitätenstrom** erfasst werden. Weitere Informationen zu Incident-Feldern finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.

SRM-Incidents neu zuweisen

Weisen Sie einen Incident einem Beantworter neu zu, wenn die Incident-Aufgaben von einem bestimmten Teammitglied bearbeitet werden sollen.

Vorbereitungen

Diese Aktion ist verfügbar, wenn das Feld **Zugewiesen an** im Incident ausgefüllt ist.

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Incidents** aus.
4. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Incident-Listenansicht	Doppelklicken Sie auf das Feld **Zugewiesen an** für den Incident, und ersetzen Sie das Teammitglied über das Listenmenü.
Auf der Registerkarte Details des incident-Formulars	Löschen Sie den Namen im Feld **Zugewiesen an**, und weisen Sie ihn neu zu. Klicken Sie auf **Speichern**.

Der Incident ist jetzt dem neuen Beantworter zugewiesen, dem eine E-Mail-Benachrichtigung zugesendet wird. Der Beauftragte wird in der Listenansicht und im Formular angezeigt.

Priorität eines SRM-Incident aktualisieren

Wenn die Priorität eines incident geändert werden soll, können Sie sie manuell auf die neue Relevanz aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Incidents** aus.
4. Wählen Sie in der Ansicht „Incident-Liste“ im Listenmenü einen Wert für **Priorität** aus.
   - 1 – Kritisch
   - 2 – Hoch
   - 3 – Mittel
   - 4 – Niedrig
   - 5 – Planung (Standard)
5. Wählen Sie **OK**.
   Die neue Priorität wird in der Incident-Listenansicht, im Incident-Header und im Formularfeld angezeigt.

Services zu einem SRM-Incident hinzufügen

Fügen Sie einem Incident einen Service hinzu, um die Datenmenge für den Incident zu erhöhen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
In der Incident-Listenansicht	Doppelklicken Sie auf das Feld **Service** für den Incident, und ersetzen Sie das Teammitglied mithilfe der Suche. Klicken Sie auf **OK**.
Im Incident-Formular	Wählen Sie einen neuen Wert für **Service** aus dem Listenmenü aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter Incident-Arbeitsbereich von SRM.
Der neue Service wird in der Incident-Listenansicht und im Incident-Formular angezeigt.

SRM-Incidents Lösungscodes und -hinweise hinzufügen

Fügen Sie einem Incident einen Lösungscode und -hinweise hinzu, wenn Sie den Incident gelöst haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Öffnen Sie den Incident.
4. Wählen Sie im Bereich **Details** des incident einen **Lösungscode** aus dem Listenmenü aus.
5. Geben Sie Text in das Textfeld **Lösungshinweise** ein.
   Die Lösungshinweise werden im Zeitleistenbereich **Aktivität** angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

SRM-Incidents kopieren

Kopieren Sie einen Incident, wenn Sie ein ähnliches Problem haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

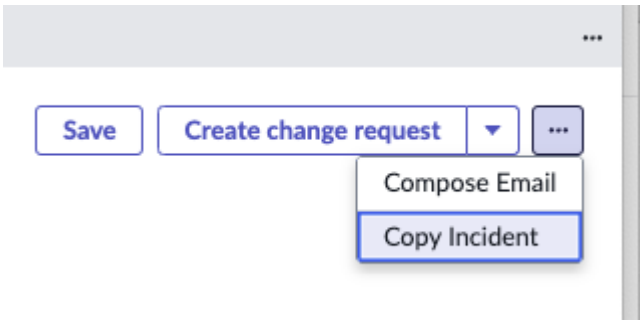
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben** .
3. Öffnen Sie den Incident, den Sie kopieren möchten.
4. Wählen Sie im Listenmenü unter der Schaltfläche „Weitere Optionen“ die Option **Incident kopieren** aus.



5. Wählen Sie im Listenmenü für das Feld **Anrufer** ein Teammitglied aus.
   Nachdem der Incident kopiert wurde, wird die Zeitleiste **Aktivität** des neuen Incident mit dem ursprünglichen Incident als Arbeitsnotiz aktualisiert.

SRM-Incidents lösen

Lösen Sie einen Incident, wenn dieser überprüft werden muss oder wenn Sie der Meinung sind, dass er bereits bearbeitet wurde, aber noch nicht so weit ist, dass er geschlossen werden könnte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

Hinweis:
Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben** .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Incidents** aus.
4. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Incident-Listenansicht	Doppelklicken Sie auf das Feld **Status** für den Incident, und wählen Sie etwas im Listenmenü aus. Klicken Sie auf **OK**.
Im Incident-Formular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für das Feld **Status** aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter SRM incident workspace .
Der neue Status wird in der Incident-Listenansicht sowie im Incident-Formular und im Formular-Header angezeigt.

Ergebnisse
Gelöste Incidents verbleiben in der Incidents-Listenansicht. Überprüfen Sie Ihre Filter, wenn sie nicht angezeigt werden.

Hinweis:

Wenn Sie einen Incident lösen, bleiben die zugehörigen Warnungen geöffnet, bis Sie den Incident schließen.

SRM-Incidents abbrechen

Schließen Sie einen Incident, wenn Sie der Meinung sind, dass es sich nicht um ein Problem handelt oder wenn er bereits behandelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Öffnen Sie den Incident, den Sie abbrechen möchten.
4. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
In der Incident-Listenansicht	Doppelklicken Sie auf das Feld **Status** für den Incident, und wählen Sie etwas im Listenmenü aus. Klicken Sie auf **OK**.
Im Incident-Formular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für das Feld **Status** aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter SRM incident workspace .
Der neue Status wird in der Incident-Listenansicht sowie im Incident-Formular und im Formular-Header angezeigt.

Ergebnisse
Abgebrochene Incidents verbleiben in der Incidents-Listenansicht. Überprüfen Sie Ihre Filter, wenn sie nicht angezeigt werden.

Hinweis:

Wenn Sie einen Incident abbrechen, werden die zugehörigen Warnungen geschlossen.

SRM-Incidents schließen

Schließen Sie einen Incident, wenn Sie der Meinung sind, dass es sich nicht um ein Problem handelt oder wenn er bereits behandelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .

3. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Incident-Listenansicht	Doppelklicken Sie auf das Feld **Status** für den Incident, und wählen Sie etwas im Listenmenü aus. Klicken Sie auf **OK**.
Im Incident-Formular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für das Feld **Status** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Klicken Sie auf **Speichern**.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter SRM incident workspace .
Der neue Status wird in der Incident-Listenansicht sowie im Incident-Formular und im Formular-Header angezeigt.

Ergebnisse

Geschlossene Incidents verbleiben in der Incidents-Listenansicht. Überprüfen Sie Ihre Filter, wenn sie nicht angezeigt werden.

Hinweis:

Wenn Sie einen Incident schließen, werden die zugehörigen Warnungen geschlossen.

SRM-Incidents erneut öffnen

Öffnen Sie einen geschlossenen Incident erneut, wenn Sie denken, dass das Problem noch nicht gelöst wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   ### Hinweis:

   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Suchen und öffnen Sie den Incident, den Sie erneut öffnen möchten.
   Überprüfen Sie Ihre Filter, wenn sie nicht angezeigt werden.
4. Sie haben zwei Möglichkeiten.

Option	Bezeichnung
Option	Beschreibung
In der Incident-Listenansicht	Doppelklicken Sie auf das Feld **Status** für den Incident, und wählen Sie etwas im Listenmenü aus. Klicken Sie auf **OK**.
Im Incident-Formular	Wählen Sie im Listenmenü einen neuen Wert für das Feld **Status** aus. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Werteauswahl finden Sie unter SRM incident workspace .
Der neue Status wird in der Incident-Listenansicht sowie im Incident-Formular und im Formular-Header angezeigt.

Change-Anforderungen für SRM-Servicegenehmigung anzeigen

Zeigen Sie eine Change-Anforderung an, bevor der Change vom Administrator oder einem Mitglied des SRM-Genehmigungsteams geprüft und genehmigt wurde.

Vorbereitungen

In dieser Ansicht sind nur offene Change-Anforderungen für Servicegenehmigungen verfügbar.

Standardfilter sind:

- Aktiv ist „true“.
- Zuweisungsgruppe
- Service im Besitz von
- Service verwaltet von Gruppe
- Modell = SRM:Servicemanagement

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager, Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Changes**.
4. Zeigen Sie die Liste der Change-Anforderungen an.
5. Öffnen Sie eine Change-Anforderung.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie alle verfügbaren Felder in der Change-Anforderung.
   Alle Änderungen werden sofort aktualisiert.
7. **Wahlweise:** Zeigen Sie nach Bedarf in der Change-Anforderung **zugehörige Datensätze** an.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Status von SRM-Change-Anforderungen

Incidents können verschiedene Status aufweisen, je nachdem, wie auf sie reagiert wird.

Change-Anforderungen können in SRM manuell erstellt werden. Bearbeiten Sie Aktionen im Formular für Change-Anforderungen über das Statusfeld im Formular oder die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schaltflächen im Datensatz für die Change-Anforderung. Verwenden Sie die Schaltfläche **Speichern** im Formular, um die vorgenommenen Änderungen beizubehalten. Änderungen an Change-Anforderungen in der Listenansicht werden automatisch gespeichert.

Change-Anforderung – Status

Status	Beschreibung
Neu	Status bei Erstellung der Change-Anforderung. Die Anforderung wurde protokolliert, aber noch nicht bearbeitet.
Bewerten	Die Genehmigung der Change-Anforderung wird bearbeitet.
Geplant	Eine Change-Anforderung zur Bearbeitung geplant.
Implementieren	Die Change-Anforderung wird umgesetzt.
Überprüfen	Die Change-Anforderung wechselt in den Status **Überprüfen**. **Hinweis:** Alle offenen Change-Aufgaben werden auf **Abgebrochen** gesetzt.
Geschlossen	Die Change-Anforderung wird geschlossen.
Abgebrochen	Die Change-Anforderung wurde selektiert, aber es wurde festgestellt, dass es sich um ein Duplikat handelt oder sie unnötig ist. **Hinweis:** Sie können eine abgebrochene Change-Anforderung nicht erneut öffnen.

Change-Aufgabe in SRM manuell erstellen

Erstellen Sie eine Change-Aufgabe, um einen kontrollierten Prozess zum Ändern genehmigter und unterstützter Aktionen für SRM zu implementieren.

Vorbereitungen

Allgemeine Informationen zu Change-Anforderungen finden Sie unter Change-Management verwenden .

Erforderliche Rolle: Beantworter, Manager oder Administrator

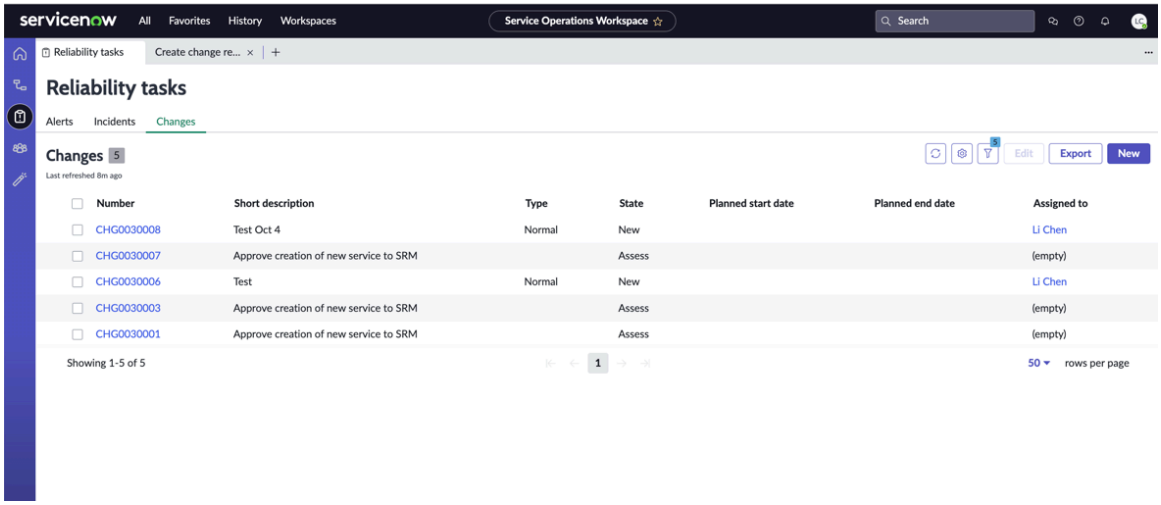
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

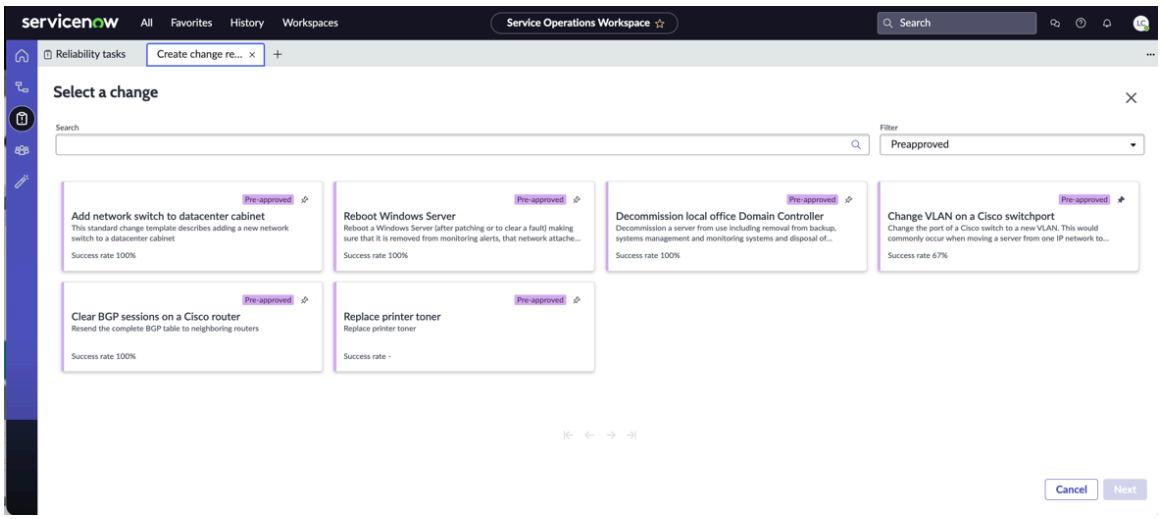
   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsaufgaben**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Changes**.
4. Wählen Sie im Header der Liste **Changes** die Option **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Suchen Sie im Fenster **Einen Change auswählen** nach einem Change-Datensatz, oder wählen Sie eine SOW-Karte zur Change-Erstellung aus, um den Typ der Change-Anforderung auszuwählen.



6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Füllen Sie auf der Registerkarte „Details“ des Formulars die Felder unter **Change-Anforderung** aus.

Feld	Beschreibung
Change-Anforderung	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Change-Anforderung.
Beschreibung	Beschreibung basierend auf der Kurzbeschreibung.
Nummer	Bezeichner der Change-Anforderung.
Kategorie	Kategorie der Change-Anforderung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Hardware ○ Software ○ Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Systemsoftware ○ Anwendungssoftware ○ Netzwerk ○ Telekommunikation ○ Dokumentation ○ Sonstige (Standard)
Modell	Für die Change-Anforderung zu verwendendes Modell. Standard (Standard)
Risiko	Risiko, das das Problem darstellt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Hoch ○ Mittel (Standard) ○ Niedrig
Typ	Typ der Change-Anforderung. Standard (Standard) Schreibgeschützt.
Auswirkung	Auswirkung des Problems. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ 1 - Hoch ○ 2 - Mittel ○ 3 - Niedrig (Standard)
Status	Status der Change-Anforderung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Neu (Standard) ○ Bewerten Wenn eine Genehmigung erforderlich ist, sind keine weiteren Status verfügbar. ○ Geplant ○ Implementieren ○ Abgebrochen
Arbeitsnotizenliste	Teammitglieder, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ein Administrator muss bereits eine E-Mail-Benachrichtigung für die Arbeitsnotizenliste erstellt haben.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit dieser Anforderung.
Auswirkung	
Konfigurationselement	Asset, das von dem Problem betroffen ist.
Service	Service, der von dem Problem betroffen ist.
Serviceangebot	Serviceangebot, das von dem Problem betroffen ist.
Zuweisung	
Zuweisungsgruppe	Team, das der Change-Anforderung zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Change-Anforderung zugewiesen ist.
Planung	
Begründung	Begründung für die Change-Anforderung.
Implementierungsplan	Importierter Text.
Risiko- und Auswirkungsanalyse	Analyse der Risiken und Auswirkungen des Problems.
Rückfallplan	Importierter Text.
Testplan	Importierter Text.
Zeitplan	
Geplantes Startdatum	Erwartetes Datum für den Beginn des Change.
Geplantes Enddatum	Erwartetes Datum für den Abschluss des Change.
Tatsächliches Startdatum	Datum, an dem die Implementierung des Change begonnen hat.
Tatsächliches Enddatum	Datum, an dem die Implementierung des Change beendet wurde.
Konfliktstatus	Nicht ausgeführt. Schreibgeschützt.
Letzte Konfliktanalyse	In Abhängigkeit vom Konfliktstatus. Schreibgeschützt
Notizen	
Beobachtungsliste	Interessierte Benutzer.
Arbeitsnotizenliste	Teammitglieder, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ein Administrator muss bereits eine E-Mail-Benachrichtigung für die Arbeitsnotizenliste erstellt haben.
Zusätzliche Anmerkungen	Zusätzliche Hinweise für die Anforderung.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise zur Arbeit, die für die Anforderung ausgeführt wird.
Abschlussinformationen	
Abschlusscode	Code für die Change-Anforderung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Keine (Standard) ○ Erfolgreich ○ Erfolgreich mit Problemen ○ Nicht erfolgreich
Abschlussnotizen	Hinweise zum Abschluss der Change-Anforderung.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie **Mir zuweisen**.
9. Wählen Sie **Speichern**.

   Die Change-Anforderung wird erstellt, und für die Anforderung wird die Registerkarte **Zugehörige Datensätze** angezeigt.

10. **Wahlweise:** Sie können die folgenden Schritte im **Status**-Workflow ausführen.

    (Optional) Wenn für die Change-Anforderung eine Genehmigung erforderlich ist, wird die Schaltfläche **Genehmigung anfordern** angezeigt. Wählen Sie **Genehmigung anfordern**. Der **Status** wechselt zu **Bewerten**. Anweisungen zum Genehmigen einer Change-Anforderung finden Sie unter Change-Anforderungen zur Genehmigung von SRM-Teams genehmigen.

    Wenn die Change-Anforderung vorab genehmigt wurde oder keine Genehmigung erforderlich ist, können Sie den **Status** in **Geplant** ändern.

    Nach der Genehmigung und Planung können Sie **Implementieren** wählen, um die Change-Anforderung in die Tat umzusetzen.

    Sobald die Change-Anforderung implementiert wurde, prüfen Sie die Details, und wählen Sie „Überprüfen“. Die Change-Anforderung wechselt in den Status **Überprüfen**.

    Hinweis:
    Alle offenen Change-Aufgaben werden auf **Abgebrochen** gesetzt.

    Weitere Informationen zum **Status** von Change-Anforderungen finden Sie unter Status von SRM-Change-Anforderungen.

Change-Anforderungen zur Genehmigung von SRM-Teams genehmigen

Genehmigen Sie eine Change-Anforderung, wenn der Change von jemandem in der Genehmiger-Rolle überprüft und genehmigt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

In dieser Ansicht sind nur offene Change-Anforderungen verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin oder SRM-Genehmigungsteam

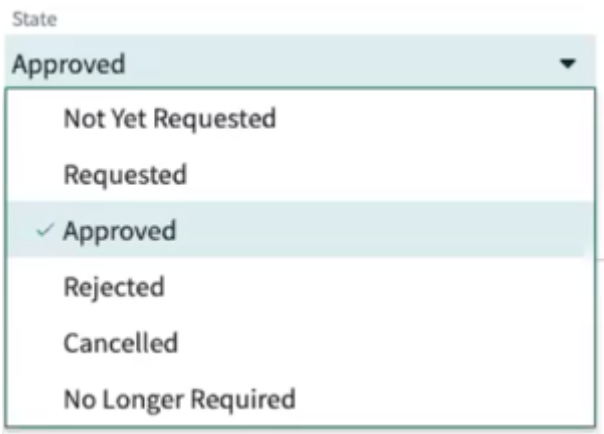
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Service Operations-Arbeitsbereich`*.
   Sie gelangen zur Homepage von SRM.

   Hinweis:
   Wenn Sie über andere SOW-Anwendungen verfügen, entspricht diese Homepage je nach den Ihnen zugewiesenen Rollen möglicherweise nicht der beschriebenen SRM-Homepage. Es handelt sich dabei stattdessen um die SOW-Homepage mit SRM-Warnungen und -Incidents in Ihren Metriken. Wenn Sie in diesem Fall SRM-spezifische Bereiche einsehen möchten, müssen Sie SRM-Module im linken Navigationsbereich auswählen.

2. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zuverlässigkeitsausgaben**  .
3. Wählen Sie die Registerkarte **Changes**.
4. Öffnen Sie einen Change Request.
5. Wenn Sie der vorgesehene Besitzer des Service oder Teams sind, wählen Sie **Mir zuweisen**. Andernfalls weisen Sie den Service oder das Team dem vorgesehenen Besitzer in der Listenansicht oder dem Datensatz zu.
6. Klicken Sie, um den Datensatz zu öffnen.
7. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Liste, und wählen Sie die Option **Genehmigt** aus.

   Change-Anforderung – Status

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Status der Change-Anforderung wird von **Bewerten** in **Genehmigt** geändert.

   Nach der Genehmigung wird der neue Service oder das neue Team erstellt und dem SRM-Team hinzugefügt. Als Besitzer wird die Person festgelegt, die im Feld „Zugewiesen an“ angezeigt wird. „Verwaltet nach Gruppe“ ist auf das SRM-Team festgelegt, das zum Beauftragten gehört.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und SRM

Service Reliability Management (SRM) unterstützt Domain Separation.

Support-Stufe: Basis*

Die Supportstufe ist „Basis“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers (SP) übertragen werden.
- Die Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen verwenden die Domäne alle zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie mandantenübergreifend funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein SP den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client die Antwort des SP sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

- Domänentrennung ist in allen Metadatentabellen in der Anwendung vorhanden. Auch Tabellen auf der Ebene der Instanz verfügen explizit über Domänentrennung. Andere interne Tabellen, z. B. die interne Teamanforderungstabelle, sind implizit domänengetrennt, da sie auf domänengetrennte Datensätze verweisen.
- Systemeigenschaften sind hingegen nicht domänengetrennt, was Auswirkungen auf die Funktionen des Teammanagements hat. Die Eigenschaften werden von mehreren Domänen gemeinsam verwendet und auf Instanzebene festgelegt. Ein domänenspezifisches Setup für diese Eigenschaften wird nicht unterstützt.
- Wenn eine andere Anwendung genutzt wird (z. B. Ereignismanagement-Connectors), hängt die Fähigkeit zur Domänentrennung von den Domänentrennungsfunktionen dieser Anwendung ab.

So funktioniert die Domänentrennung in der Service Reliability Management Anwendung

Die spezifischen Bedingungen, die oben durch die Support-Stufe Basic* angegeben werden, beziehen sich auf Teammanagement:

- Neue Teams werden über ein Katalogelement erstellt, das von einem IntegrationHub-Flow unterstützt wird, der vom Service Operations-Arbeitsbereich-Administrator eingerichtet wird. Sie können das über das Serviceportal initiieren. Ein SRM-Administrator, -Manager oder -Beantworter kann das über den SRM-Arbeitsbereich tun. Anweisungen finden Sie in der SRM-Dokumentation.
- Subflows und Aktionen von IntegrationHub steuern die Verwaltung von SRM-Teams.
- Für jede Instanz kann nur ein Katalogelement und ein Flow eingerichtet werden. Der Kunde ist für die Einrichtung von Teameigenschaften zur Unterstützung der Domänentrennung als Anpassung der vorhandenen Flows verantwortlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die anfordernde Person eines Teamkatalogelements ist der Domäne zugeordnet und als Teil des Anforderungselements verfügbar. Daher kann die anfordernde Person gegebenenfalls das Team in einer bestimmten Domäne oder im Katalogelement erstellen und erweitern, um die Domäne auf andere Weise zu erfassen. In beiden Fällen muss der Service Operations-Arbeitsbereich Änderungen an den Flows und Aktionen von IntegrationHub vornehmen, um dies zu unterstützen.

Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und On-Call Scheduling.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

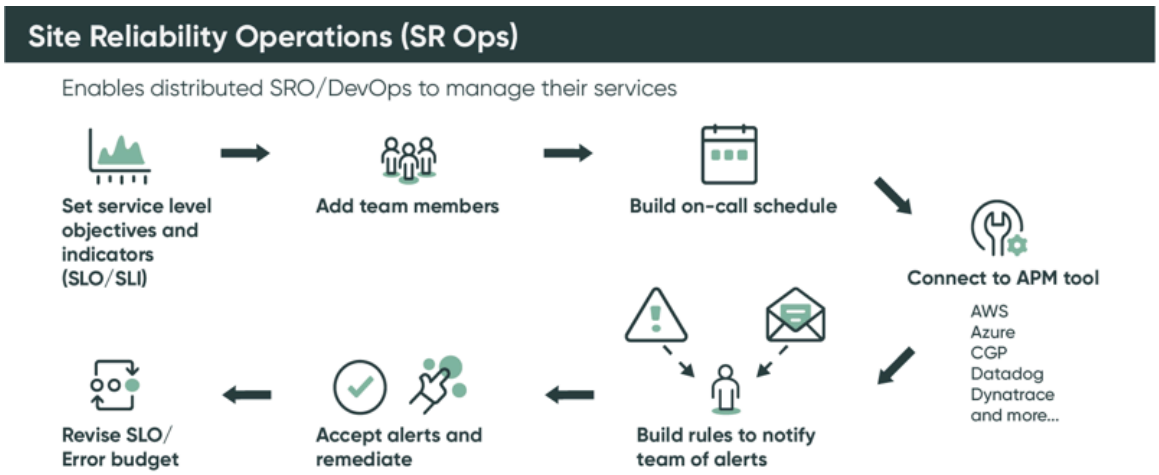
Site Reliability Operations

Unternehmen setzen auf digitale Services, um moderne Kunden-Experiences zu bieten. Diese digitalen Services werden in Anwendungen ausgeführt, die eine schnelle Entwicklung, Tests und Produktion erfordern, um geschäftlichen Nutzen zu erzielen.

Ab dem Release Washington DC wird Site Reliability Operations auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Unternehmen, die Ergebnisse der digitalen Transformation erzielen, verlagern ihre Arbeitslast in die Cloud und setzen die Schwerpunkt auf modulare Apps und Mikroservices. Für DevOps und Site Reliability Engineers (SRE) wird das geradezu zu einem Mannschaftssport. Die Anwendung ServiceNow® Site Reliability Operations (SR Ops) erleichtert die Arbeit von SRE-Teams (Site Reliability Engineering).

Serviceresilienz in verteilten und zentralisierten Teams



Site Reliability Engineering (SRE) definiert die Zuverlässigkeitsziele, misst diese Ziele und arbeitet nach Bedarf an der Verbesserung der Services. Site Reliability Engineers können mit der Anwendung Site Reliability Operations Services registrieren, den Servicezustand überwachen und effektiv auf Warnungen und Incidents reagieren.

SR Ops bietet SRE-Teams die Möglichkeit:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rufbereitschafts-Zeitpläne und Eskalationen zu verwalten
- Telemetriesignale aus Überwachungstools zu korrelieren
- Warnungsregeln für Telemetriesignale zu verwalten

SR Ops bietet der zentralen IT-Abteilung:

- Zentrale Transparenz der von SRE-Teams registrierten Services
- Einblick in die Arbeit verteilter Teams, ohne sie zu verlangsamen

Sehen Sie sich das folgende Video an, um ein allgemeines Verständnis von SR Ops und den Einsatzgebieten zu erhalten. Erste Schritte mit der Now Platform-Benutzeroberfläche

Besuchen Sie unsere Community

Wenn Sie sich über Vordenker informieren, Anleitungen erhalten und mit dem Produktteam und anderen Kunden, die SR Ops verwenden, austauschen möchten, besuchen Sie die SR Ops-Community .

Erste Schritte mit SR Ops

Es gibt zwei Hauptanleitungen zum Einrichten von SR Ops. Zum einen den Setupleitfaden zu SR Ops, der Administratoren bei der Einrichtung und Konfiguration des Produkts hilft. Diese Übersicht deckt auch alle Setups ab, die die zentrale IT durchführen muss, bevor die SRE-Teams das Produkt verwenden. Zweitens gibt es das SR Ops-Benutzerhandbuch, in dem beschrieben wird, was ein SRE-Team tun muss, um mit der Verwaltung seiner Services in SR Ops zu beginnen.

Setupleitfaden für SR Ops	SR Ops-Benutzerhandbuch
	
(für Administratoren und zentrale IT)	(für SRE-Teams)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützende Integrationen

- Telemetrieintegrationen
  - AWS
  - Azure
  - Datadog
  - Dynatrace
  - Google Cloud
  - Grafana
  - New Relic
- Integrationen für Zusammenarbeit
  - Slack
  - Microsoft Teams
- Benachrichtigungsintegrationen
  - Twilio
  - Nexmo

Holen Sie sich Hilfe von SR Ops-Ressourcen

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im SR Ops Community .
- Kontakt Kundenservice und Support .

SR Ops – Setup-Anleitung

Die App SR Ops ist auf ServiceNow Store verfügbar. Führen Sie nach der Anmeldung für SR Ops Workspace die nachfolgenden ersten Schritte aus.

Prozess zum Einrichten von SR Ops für Ihr Unternehmen

Schritt	Beschreibung	Siehe
	Installieren Sie die Anwendung Site Reliability Operations und mehrere unterstützende Anwendungen.	Site Reliability Operations-Anwendung installieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung	Siehe
Installieren Sie die Site Reliability Operations Anwendung		
 Benutzerrollen zuweisen	SR Ops -Rollen unterstützen SRE-Teams (Site Reliability Engineering).	Benutzerrollen und Zuständigkeiten in SR Ops
 Optional: Richten Sie SMS und Sprachbenachrichtigungen ein.	Sie haben die Möglichkeit, zur Benachrichtigung von SREs SMS und Sprachkanäle zu installieren und zu konfigurieren.	Optional: Richten Sie SMS und Sprachbenachrichtigungen ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung	Siehe
 Konfigurieren Sie den Change-Anforderungstyp für SR Ops	Konfigurieren Sie einen eindeutigen und optimierten Change-Anforderungstyp für SR Ops.	Konfigurieren Sie den Change-Anforderungstyp für SR Ops
 Schnellstart-Setup ausführen	Um zum ersten Mal ein SR Ops-Team zu erstellen, fordern Benutzer das Katalogelement an, das zum Erstellen eines neuen Teams verwendet wird. Importieren und konfigurieren Sie das Update Set, das das basissystemgestützt-Katalogelement und seine unterstützenden IntegrationHubFlows	Schnellstart-Setup für SR Ops

Sehen Sie sich das folgende Video an, um mehr über die Einrichtung von Site Reliability Operations und Site Reliability Metrics zu erfahren.

Einrichtung von Site Reliability Operations und Site Reliability Metrics

Site Reliability Operations-Anwendung installieren

Installieren Sie die Anwendung Site Reliability Operations und mehrere unterstützende Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- SR Ops erfordert das folgende ServiceNow -Produkt. Stellen Sie sicher, dass das Produkt installiert ist, bevor Sie SR Ops installieren.

  ITSM-Standardprodukt

  Die Lösung IT Service Management (ITSM) stellt skalierbare Workflows bereit, mit denen Sie IT-Services verwalten und Benutzern bereitstellen können. Siehe IT Service Management.

- SR Ops erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie SR Ops installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Plugin Ereignismanagement (com.glideapp.itom.snac)

  Mit der Anwendung Ereignismanagement können Benutzer manuell oder durch Automatisierung Fälle proaktiv aus Warnungen erstellen.

  - Für einen ordnungsgemäßen Betrieb muss die Warnungsverwaltungsregel `SR Ops-Managed Alert` (Mit SR Ops verwaltete Warnung) die zuerst ausgeführte Regel sein (Reihenfolge=1).
  - Alle mit der Regel übereinstimmenden Elemente werden von der Verarbeitung durch nachfolgende Warnungsverwaltungsregeln ausgeschlossen (beabsichtigter Vorgang).

- Das folgende Plugin ist optional, wird jedoch empfohlen. Stellen Sie sicher, dass dieses Plugin aktiviert ist, bevor Sie SR Ops installieren.

  Notify (com.snc.notify)

  Notify stellt Plattformfunktionen für workflowgesteuerte Sprachanrufe, Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Optional: Richten Sie SMS und Sprachbenachrichtigungen ein..

  Hinweis:
  Wenn Sie Notify nicht installieren und konfigurieren, können Sie nur E-Mail-Benachrichtigungen verwenden.

- SR Ops erfordert die folgende ServiceNow Store -Anwendung. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie SR Ops installieren.

  Plugin Alert Rules Management (sn_em_arm)

  Mit der Anwendung Alert Rules Management können Event Management-Benutzer automatisch auf Warnungen reagieren. Eine Warnungsverwaltungsregel bestimmt die erforderliche Warnungsreaktion, z. B. Öffnen eines Incident, Aufrufen eines KB-Artikels, Öffnen einer Aufgabe, Starten von Korrekturmaßnahmen. Alert Rules Management hilft Ihnen, auf Warnungen zu reagieren. Sie können Filter erstellen, um Bedingungen für die Regel anzugeben, sodass die in der Regel angegebene Nachbesserungsaktion nur wirksam wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Beispiele sind Starten des erforderlichen Subflow oder Öffnen eines Incident auf Grundlage einer Warnung. Der Ausführungsverlauf der Warnung wird automatisch aktualisiert und gibt die Aktionen an. Stellen Sie sicher, dass Sie sich entweder in der Releaseversion Paris Patch 7 oder Quebec Patch 1 befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ereignismanagement Konnektoren

Mit der App Ereignismanagement Connectors kann das Tool Application Performance Management (APM) Warnungen an SR Ops senden. Mit den APM-Tools können Unternehmen die Leistungsmetriken ihrer geschäftskritischen Anwendungen überwachen, bei Leistungsproblemen zeitnah Warnungen erhalten und Berichte für regelmäßige Leistungsanalysen erstellen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit SR Ops werden Rollen und Demodaten installiert. Die Demodaten enthalten Vorlagen, die die Implementierung beschleunigen und Benutzern helfen, SR Ops schnell zu verstehen. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Benutzerrollen und Zuständigkeiten in SR Ops.

Prozedur

1. Deinstallieren Sie alle vorherigen Versionen von SR Ops, einschließlich der zugrunde liegenden Tabellen.
2. Deinstallieren Sie alle vorherigen Versionen von Modern Ops Workflow, einschließlich der zugrunde liegenden Tabellen.
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
4. Suchen Sie die Anwendung Site Reliability Operations über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
5. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie SR Ops installieren können.
6. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
7. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen und Zuständigkeiten in SR Ops

Mit Benutzerrollen können Sie Benutzern Zugriff auf verschiedene Teile der SR Ops-Konsole gewähren. Rollen bestimmen die Aktionen, die Benutzer in SR Opsausführen können oder nicht.

SR Ops verfügt über die folgenden vordefinierten Rollen:

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_sro.sro_admin	Administratoren können Accounteinstellungen, Konfigurationen und Benutzer verwalten. Administratoren können folgende Aktionen ausführen: • Alle Konfigurationen erstellen, bearbeiten oder löschen und darauf zugreifen • Benutzerrollen definieren und ändern • Accounteinstellungen verwalten • Integrationen einrichten und verwalten	• sn_sro.sro_manager • sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_manager	Manager überwachen ein Team von SREs. Manager weisen dem Rufbereitschafts-Zeitplan des Teams SREs zu, überwachen ihre Leistung, erstellen Verfahren zur Behandlung von Incidents und entwickeln Lösungen. Manager stellen über alle Systeme und DevOps-Workflows hinweg Resilienz sicher. Manager können folgende Aktionen ausführen: • Teams, Services und Rufbereitschafts-Zeitpläne definieren und einrichten • Benutzer hinzufügen und löschen	sn_sro.sro_user
sn_sro.sro_user	Ein SRE, der die Anwendung SR Ops verwendet, um alltägliche Aufgaben auszuführen. Benutzer sind die Personen, die Rufbereitschaft haben. Sie diagnostizieren und beheben Warnungen und Incidents in SR Ops. Benutzer können nur auf diejenigen Konfigurationen zugreifen, denen sie angehören. Benutzer können nur auf die Warnungen zugreifen, für die sie die Berechtigung haben.	Ein sro_user erbt die folgenden Rollen: • cmdb_read • flow_operator • itil • app_service_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
	SREs können die folgenden Aktionen ausführen: • Eigene Profile verwalten • Eigene Rufbereitschafts-Zeitpläne bestätigen • Incident- und Warnungsdatensätze verwalten • Auf die SR Ops-Homepage und auf Dashboards zugreifen	

Optional: Richten Sie SMS und Sprachbenachrichtigungen ein.

Sie haben die Möglichkeit, zur Benachrichtigung von SREs SMS und Sprachkanäle zu installieren und zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sys_admin

Prozedur

1. Installieren Sie Notify und die entsprechenden Connectors.
   Weitere Informationen finden Sie unter Notify und Aktivieren Notify auf docs.servicenow.com.

   Einer der folgenden Connectors ist erforderlich:

   - Twilio-Connector
   - Nexmo Connector

2. Nachdem Sie Notify installiert haben, wechseln Sie zu „Notify > Anzahlen“.
   Weisen Sie der Site Reliability Operations Notify-Gruppe eine oder mehrere SMS- und sprachfähige Notify-Nummern zu.

Konfigurieren Sie den Change-Anforderungstyp für SR Ops

Konfigurieren Sie einen eindeutigen und optimierten Change-Anforderungstyp für SR Ops.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um dem Feld **Typ** eine neue Auswahlmöglichkeit für Change-Anforderungen hinzuzufügen.

a. Öffnen Sie eine bestehende Change-Anforderung.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Typ** und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen**.

c. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die folgenden Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle **Change-Anforderung**.
Bezeichnung	Site Reliability Ops
Wert	site_reliability_ops
Sequenz	Geben Sie eine Sequenz für den Change-Typ ein. Beispielsweise 4.

d. Klicken Sie auf **Absenden**, um den Datensatz zu speichern.
Weitere Informationen zum Hinzufügen eines neuen Change-Typs finden Sie unter Neuen Change-Anforderungstypenhinzufügen.

Schnellstart-Setup für SR Ops

Um zum ersten Mal ein SR Ops-Team zu erstellen, fordern Benutzer das Katalogelement an, das zum Erstellen eines neuen Teams verwendet wird. Importieren und konfigurieren Sie das Update Set, das das basissystemgestützt-Katalogelement und seine unterstützenden IntegrationHubFlows

Über diesen Prozess

Ein IntegrationHub-Flow unterstützt den Prozess der Teamerstellung, und ein Subflow unterstützt Aktualisierungen des Teams. Im Standard-Flow muss ein Systemadministrator Anforderungen zum Erstellen eines Teams genehmigen. Sie können den Genehmiger ändern.

In diesem einmaligen Verfahren importieren und bestätigen Sie ein Update Set, das das Katalogelement und die Flows enthält. Anschließend konfigurieren Sie das Katalogelement und die Flows so, dass Ihre Geschäftsprozesse unterstützt werden. Wenn Sie diesen Prozess abgeschlossen haben, können Teammitglieder und Manager SR Ops verwenden.

Schnellstart-Update Set importieren und festlegen

Da Komponenten mit globalem Umfang nicht als Teil einer ServiceNow Store-Anwendung bereitgestellt werden können, installieren Sie das Update Set separat.

Vorbereitungen

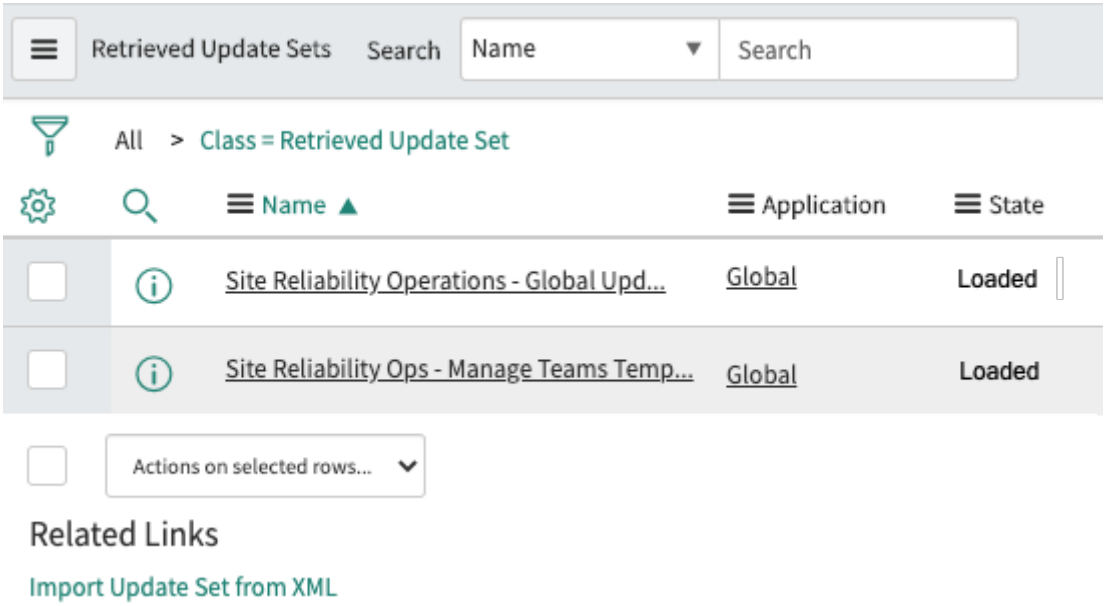
Erforderliche Rolle: sys_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf der Seite ServiceNow Store für die Anwendung Site Reliability Operations zum Abschnitt „Ressourcen“.
2. Laden Sie das Update Set Manage_Teams_Flows.xml herunter.
   In den folgenden Schritten importieren Sie die heruntergeladene XML-Datei in Ihre Instanz.
3. Erhöhen Sie Ihre Berechtigungen für die Rolle security_admin.
4. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**.
5. Klicken Sie auf den Link **Update Set aus XML importieren**.
6. Klicken Sie auf **Datei wählen**, und wählen Sie die Datei Manage_Teams_Flows.xml aus.
7. Klicken Sie auf **Hochladen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Update Set wird in der zugehörigen Liste der abgerufenen Update Sets mit dem Status **Geladen** angezeigt.



In den folgenden Schritten zeigen Sie eine Vorschau des Update Set an und beheben etwaige Probleme. Wenn alle Probleme behoben sind, können Sie das Update Set festschreiben.

8. Klicken Sie auf **Update Set-Vorschau**.

   Die Update Set-Vorschauseite zeigt Ergebnisse und listet Probleme auf.

9. Beheben Sie alle Probleme, und klicken Sie dann auf **Update Set festlegen**.

Schnellstart-Teamkatalogelement aktivieren

Um ein SR Ops-Team zu erstellen, fordern Benutzer ein bestimmtes Katalogelement an. Sie importieren und konfigurieren das basissystemgestütztKatalogelement

Vorbereitungen

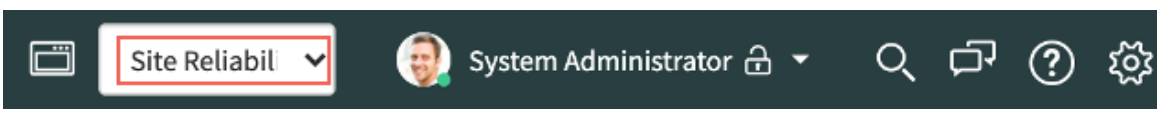
Erforderliche Rolle: sys_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten**.
2. Suchen Sie in der Liste **Katalogelemente** nach **Neues Team erstellen**, und klicken Sie dann auf den Namen.

   Das Katalogelement-Formular wird geöffnet.

3. Wählen Sie in der Anwendungsauswahl den Bereich **Site Reliability Ops** aus.



4. Klicken Sie im Katalogelement-Formular auf **Kopieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erstellt einen Klon des Katalogelements.

5. Klicken Sie im Formular für das neue Katalogelement auf die Registerkarte **Prozessmodul**.
6. Wählen Sie im Feld **Flow** die Option **Global – Create New SRO Team (Global – Neues SRO-Team erstellen)** aus.
   Das von Ihnen importierte Update Set hat den Flow dem Katalogelement „Create New Team“ (Neues Team erstellen) hinzugefügt.
7. Ändern Sie die Einstellungen je nach dem Bedarf Ihres Teams, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und speichern Sie den Datensatz.
   Sie können beispielsweise das Katalogelement in einen anderen Katalog oder eine andere Kategorie verschieben oder Titel und Beschreibung ändern.
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Überschrift, und wählen Sie **sys_id kopieren** aus, um die sys_id des Katalogelements in die Zwischenablage zu kopieren.
   Die sys_id verwenden Sie, wenn Sie SR Ops -Systemeigenschaften konfigurieren.

Schnellstart-Systemeigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften, die die Erstellung von SR Ops-Teams unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest:

Systemeigenschaften für das Schnellstart-Katalogelement

Eigenschaft	Einstellung
Zum Erstellen eines Teams verwendetes Katalogelement (sys_id) sn_sro.create_team_cat_item	Legen Sie den Wert auf die sys_id des vorkonfigurierten Katalogelements fest. Im Verfahren Schnellstart-Teamkatalogelement aktivieren haben Sie die sys_id des Katalogelements in die Zwischenablage kopiert.
Name des Subflow zum Aktualisieren des Teams sn_sro.update_team_subflow	global.global__update_team_subflow **Tipp:** Da der Wert zwei Unterstriche in einer Zeile enthält, müssen Sie ihn kopieren und einfügen.

Ergebnisse
Die Basisprozesse zum Erstellen eines SR Ops-Teams sind jetzt eingerichtet. Sie können jetzt den Flow Designer zum Anpassen des Flow verwenden. Weitere Informationen zum Aktualisieren eines Ablaufs finden Sie unter Ablauf bearbeiten .

Benachrichtigungen und Genehmigung für Teamerstellung konfigurieren

Das System sendet eine E-Mail an die anfordernde Person eines neuen SR Ops-Teams, wenn die Anforderung genehmigt oder abgelehnt wird. Sie können die E-Mail-Nachrichten konfigurieren und einstellen, welche Benutzerrolle Anforderungen für ein Team genehmigen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

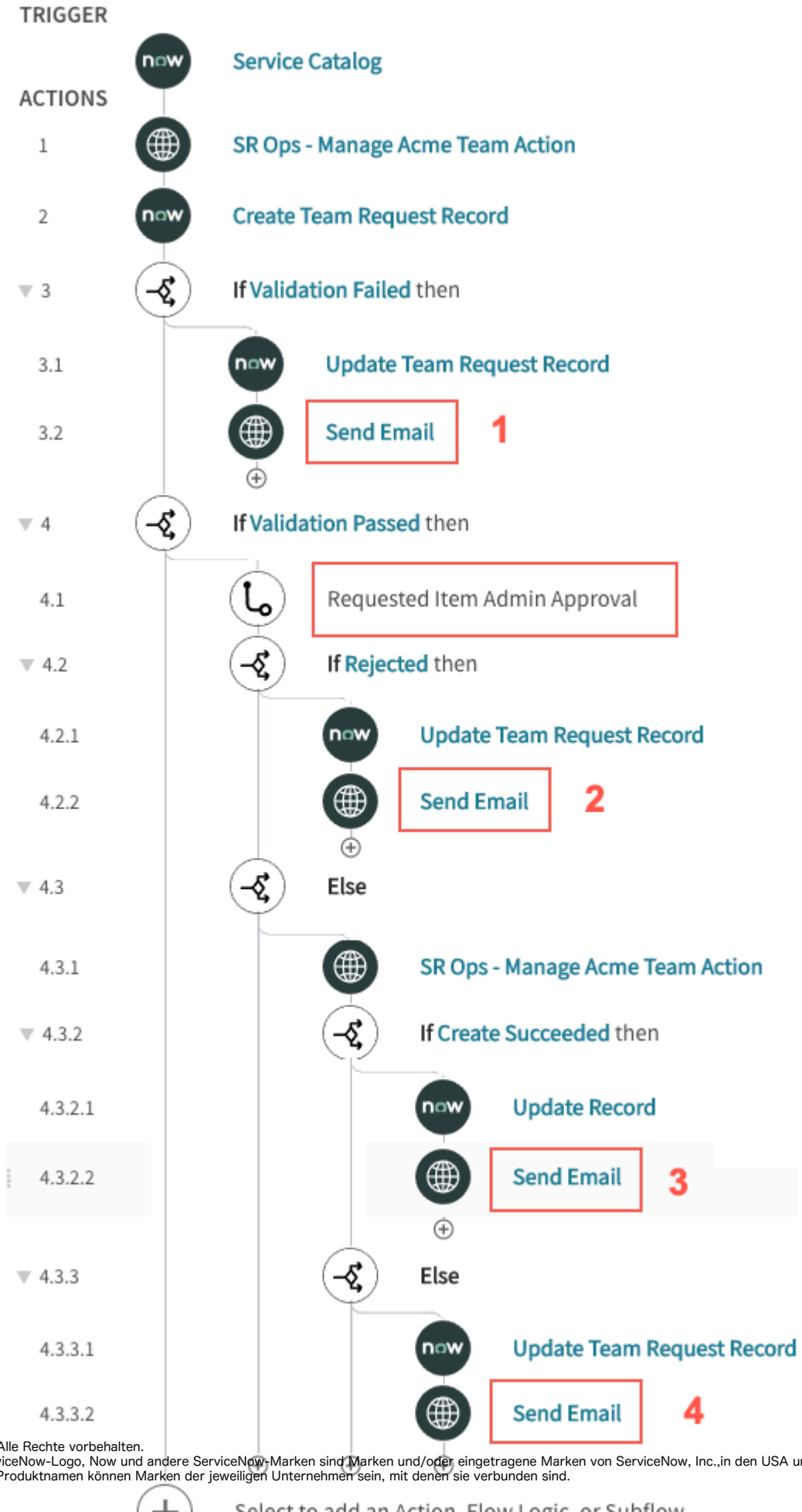
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Standard-Flow muss ein Systemadministrator Anforderungen zum Erstellen eines Teams genehmigen. Dieses Verfahren zeigt, wie Sie den Genehmiger ändern.

Der Standard-Flow enthält eine E-Mail-Benachrichtigung. Dieses Verfahren zeigt, wie Sie den Inhalt der Benachrichtigungen in den folgenden Fällen anpassen:

1. Die Validierung der Anforderung ist fehlgeschlagen. Team wurde nicht erstellt. Datensatz der Anforderung wird aktualisiert.
2. Validierung der Anforderung verlief erfolgreich. Die Change-Anforderung zum Erstellen des SR Ops-Teams wurde abgelehnt. Team wurde nicht erstellt. Datensatz der Anforderung wird aktualisiert.
3. Validierung der Anforderung verlief erfolgreich. Change-Anforderung zum Erstellen des SR Ops-Teams wurde bestätigt. Das SR Ops-Team wurde erfolgreich erstellt. Das Team wurde erstellt. Datensatz der Anforderung wird aktualisiert.
4. Validierung der Anforderung verlief erfolgreich. Change-Anforderung zum Erstellen des SR Ops-Teams wurde bestätigt. Das SR Ops-Team konnte nicht erstellt werden. Team wurde nicht erstellt. Datensatz der Anforderung wird aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungs- und Ablehnungs-E-Mail-Nachrichten



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

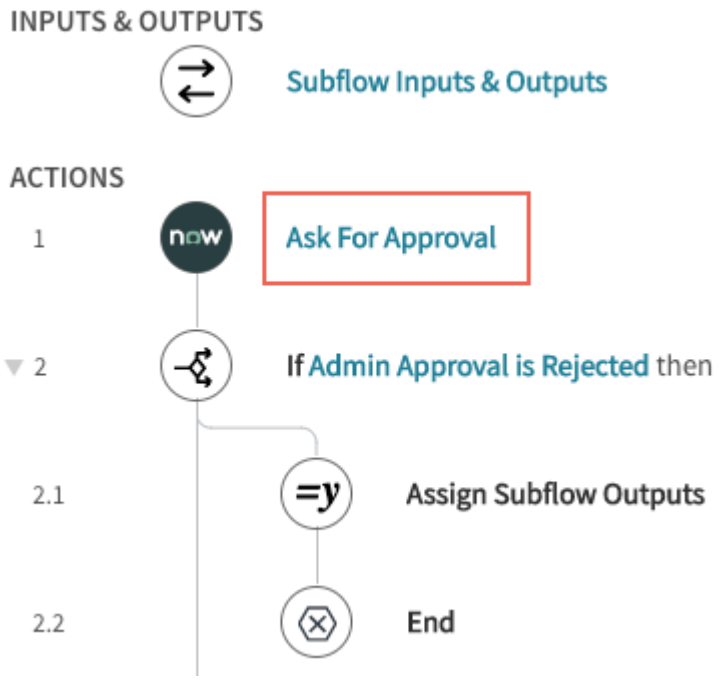
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer** > **Designer** , und klicken Sie auf **Create New SR Ops Team**(Neues SR-Ops-Team erstellen).
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Genehmiger zu ändern.

   a. Wählen Sie **Requested Item Admin Approval (Administratorzustimmung für angefordertes Element)** aus, und klicken Sie auf das Subflow-Designer-Symbol ( ).

   b. Klicken Sie im Subflow-Designer auf **Bitte um Genehmigung**.

Felder im E-Mail-Vorlagenformular

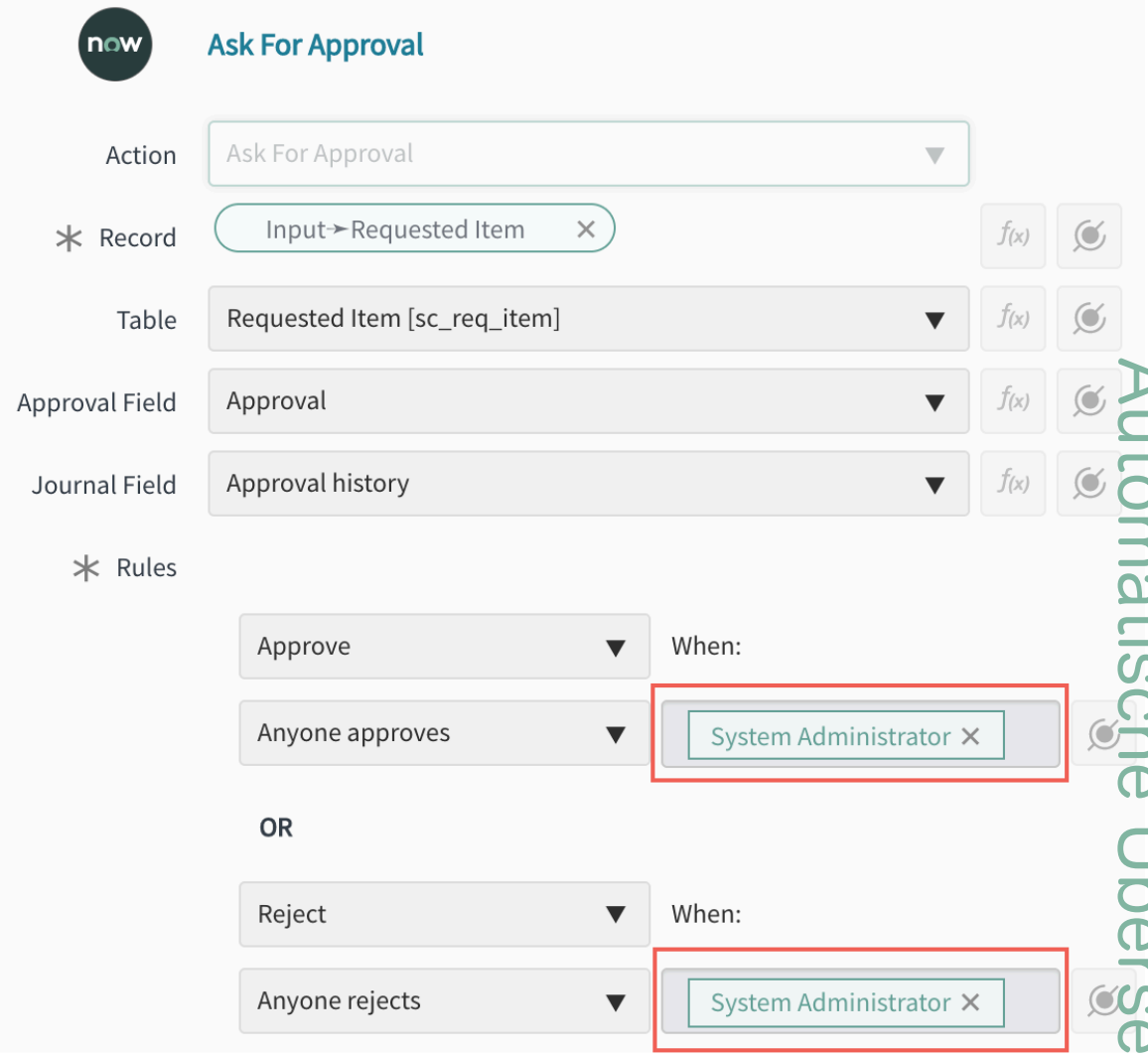


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie im Formular „Bitte um Genehmigung“ die Rolle an, die Anforderungen zum Erstellen eines SR Ops-Teams genehmigen oder ablehnen soll, und klicken Sie dann auf **Schließen**.

Aktualisierbare Felder im E-Mail-Vorlagenformular



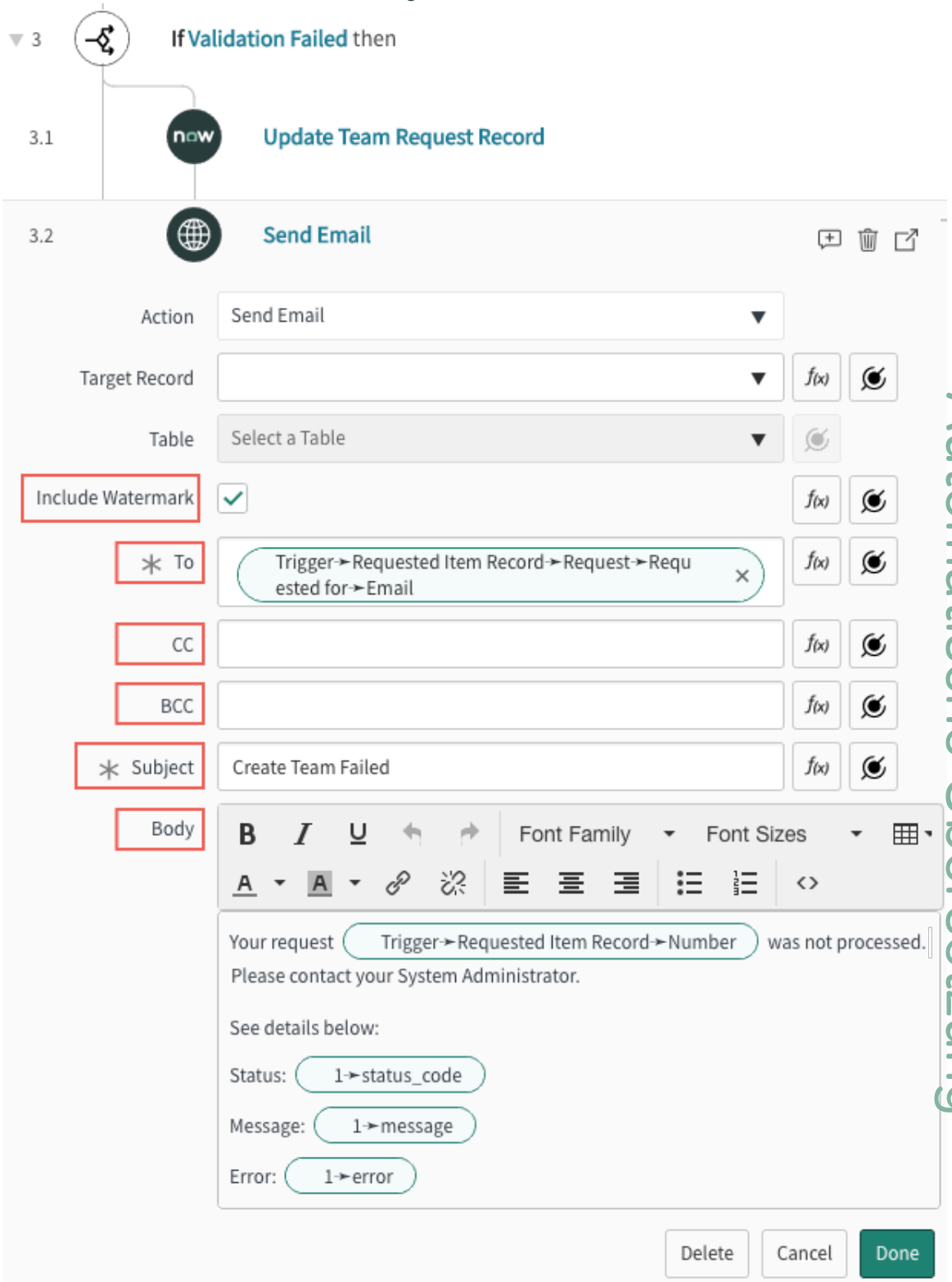
3. Um eine E-Mail-Vorlage zu aktualisieren, klicken Sie im Flow auf den Befehl **E-Mail senden**, bearbeiten Sie die Felder nach Bedarf, und klicken Sie dann auf **Fertig**.

Beispiel für ein E-Mail-Vorlagenformular:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisierbare Felder im E-Mail-Vorlagenformular



Automatische Übersetzung

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Aktualisierungen am Flow zu speichern.
5. Klicken Sie auf **Aktivieren**, um den Flow zur Nutzung zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstes SR Ops-Team einrichten

Um ein Team einzurichten, fordern Sie zuerst ein Teamkatalogelement an, und geben Sie dann Teammitglieder an. Wenn Ihre Anforderung genehmigt wird, erhalten Sie die Rolle „sro_manager“. Die erstmalige Einrichtung eines Teams führen Sie im **Service Portal** durch. Für jedes nachfolgende Team verwenden Sie einen optimierten Prozess im SR Ops-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Suchen Sie im **Service Portal** nach dem Katalogelement, das zum Erstellen eines Teamnamens verwendet wird.

   Das Katalogelement wurde während des ersten Setups erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstart-Teamkatalogelement aktivieren.

2. Fordern Sie das Katalogelement an, und füllen Sie das Formular aus.

   Formular zum Erstellen eines neuen Teams

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für das Team
Manager	Person, die das Team verwaltet **Hinweis:** Wenn Ihre Anforderung für ein Team genehmigt wird, erhalten Sie die Rolle „sro_manager“.
Mitglieder	Benutzer, die Teammitglieder sind
Beschreibung	Beschreibung des Teams, die anderen helfen soll, Organisationsstruktur und Zweck des Teams zu verstehen
E-Mail	E-Mail-Adresse, der alle Teammitglieder zugeordnet sind
Tags	Tags, die anderen Benutzern bei der Suche nach Ihrem Team helfen können

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Ihre Anforderung wird zur Genehmigung an den Administrator übermittelt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, geschieht Folgendes:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Team wird erstellt. Die Zeichenfolge **sr_ops** wird neben dem Teamtitel angezeigt. Daran ist erkennbar, dass das Team in SR Ops erstellt wurde.
- Ihnen wird die Rolle „sro_manager“ gewährt.
- Das Team kann zugewiesen werden, um einen Service zu unterstützen.

Hinweis:
SR Ops-Benutzer erstellen und verwalten Teams über asynchrone Flows. Standardmäßig sind Genehmigungen erforderlich. In einigen Fällen können daher Änderungen an der Benutzeroberfläche und die daraus resultierenden Datenbankaktualisierungen verzögert werden.

Ergebnisse
Um zusätzliche Teams zu erstellen, verwenden Sie einen optimierten Prozess im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter SR Ops-Team einrichten.

Upgrade von Paris

Für das Upgrade Ihrer Instanz von Paris müssen Sie Korrekturskripts ausführen.

Skript ausführen, um die Servicezuordnung im Serviceformular zu laden

Führen Sie das Korrekturskript *`Updating map component references`* aus, damit die Servicezuordnung für Instanzen verfügbar ist, die von Paris auf spätere Releases aktualisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz von Paris auf spätere Releases durchführen, wird die Servicezuordnung nicht im Serviceformular angezeigt. Das Korrekturskript *`Updating map component references`* behebt dieses Problem und wird nur in den neuen Instanzen ab Release Quebec ausgeführt. Es wird nicht in den Instanzen ausgeführt, die von Paris auf spätere Releases aktualisiert werden. Sie müssen das Korrekturskript *`Updating map component references`* manuell ausführen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Suchen Sie nach dem Skript *`Updating map component references`*, und klicken Sie darauf, um es zu öffnen.
3. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.
4. Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Fortfahren**.
   Die Servicezuordnung wird in das Serviceformular geladen.

Führen Sie das Skript aus, um das Service Operations Workspace-Modul im Arbeitsbereich SR Ops zu laden

Führen Sie das Korrekturskript *`Nocpit component id change Quebec+`* aus, damit das Service Operations Workspace-Modul im Arbeitsbereich SR Ops angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz von Paris auf spätere Releases durchführen, können Sie die Service Operations Workspace-Komponente im Arbeitsbereich SR Ops nicht sehen. Das Korrekturskript *`Nocpit component id change Quebec+`* behebt dieses Problem und wird nur in den neuen Instanzen ab Release Quebec ausgeführt. Es wird nicht in den Instanzen ausgeführt, die von Paris auf spätere Releases aktualisiert werden. Sie müssen das Korrekturskript *`Nocpit component id change Quebec+`* manuell ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Suchen Sie nach dem Skript *`Nocpit component id change Quebec+`*, und klicken Sie darauf, um es zu öffnen.
3. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.
4. Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Fortfahren**.
   Das Modul „Service Operations Workspace“ wird im Arbeitsbereich SR Ops angezeigt.

Korrekturskripts beim Upgrade von Paris 12.0 auf Quebec manuell ausführen

Wenn Sie sich in SR Ops Paris 12.0 befinden und ein Upgrade auf Quebec durchführen, müssen Sie einige Korrekturskripts manuell ausführen, damit Sie die Funktionalität für die aktualisierte Zuordnungskomponente, Bedingungen für den Change-Workflow und Integrationsaktionen für Services und Integrationen erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

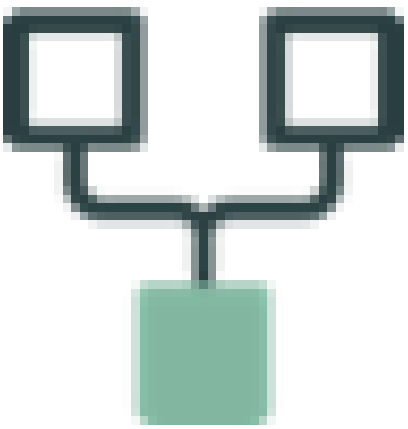
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
   In der Liste finden Sie die folgenden Skripts:
   - *`Synchronize Integration Actions 2 ARM`*
   - *`Updating map component references`*
   - *`Nocpit component id change Quebec+`*
   - *`Update Change SRO Workflow Condition`*
2. Führen Sie für jedes Skript die folgenden Aktionen aus:
   a. Klicken Sie, um das Korrekturskript zu öffnen.
   b. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.
   c. Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Fortfahren**.

SR Ops – Benutzerhandbuch

Mithilfe des Benutzerhandbuchs zu SR Ops können Sie sich mit der Erstellung und Verwaltung von Teams, Services und Integrationen vertraut machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerprozess in SR Ops

Schritt	Beschreibung	Siehe
 SR Ops-Team einrichten	Richten Sie ein Team ein, und definieren Sie Services für das Team. Teams sind für die Probleme zuständig, die im Zusammenhang mit den zugehörigen Services auftreten.	SR Ops-Team einrichten
 Rufbereitschafts-Zeitpläne und Eskalationsrichtlinien einrichten	Erstellen Sie einen Rufbereitschafts-Zeitplan für Ihr Team, um sicherzustellen, dass Mitglieder des zuständigen Supportteams verfügbar sind, um Probleme bei ihrer Entstehung zu lösen. Sie können eine Eskalationsrichtlinie für Ihr Team einrichten, um sicherzustellen, dass mindestens ein Teammitglied an der Incident-Reaktion beteiligt ist.	Rufbereitschafts-Zeitpläne für Teams erstellen
 Services erstellen und Servicebeziehungen konfigurieren	Verwenden Sie eine Zuordnungs-Canvas, um Services hinzuzufügen, zu konfigurieren und anzuordnen. Sie können untergeordnete Services hinzufügen, die von übergeordneten Services abhängig sind.	Services erstellen und Beziehungen untereinander konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung	Siehe
 SLOs und Fehlerbudgets für Services festlegen	Legen Sie ein Ziel für die Qualität des Servicebetriebs fest. Geben Sie auch an, wie lange ein technisches System höchstens ausfallen darf, ohne dass dies negative vertragliche Konsequenzen nach sich zieht.	Zuverlässigkeitsindikatoren erstellen
 Service mit einem APM-Tool integrieren	Richten Sie die Integration mit einem APM-Tool (Application Performance Management) von Ereignismanagement ein – dem Push-Connector, der Warnungen an SR Ops sendet.	Integrieren Sie mit einem APM -Tool
 Warnungsregeln einrichten	Mit Warnungsregeln können Sie Warnungsbedingungen definieren. Richten Sie für jedes APM-Tool Warnungsregeln ein, um die Bedingungen zu definieren, unter denen das APM-Tool Benachrichtigungen an SR Ops senden soll.	Bestimmte Integrationen in SR Ops

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung	Siehe
 Changes registrieren	Erstellen Sie eine Change-Anforderung, um eine Änderung an einem unterstützten Konfigurationselement (CI) vorzuschlagen.	Change-Anforderungen aus einem Service erstellen

Startseite des SR Ops-Arbeitsbereichs

Der SR Ops-Arbeitsbereich bietet relevante Informationen über Ihre Arbeiten, Services, Zeitpläne, Wartungserinnerungen und Teams. Um diese Startseite anzuzeigen, navigieren Sie zu **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.

Bereiche der Startseite des Site Reliability Ops-Arbeitsbereichs

Klicken Sie im Arbeitsbereich auf das Startseitensymbol ( ), um diese Startseite anzuzeigen.

Abschnitte der Startseite	
Meine Arbeit	
Warnungen	In dieser Tabelle sind die Warnungen aufgeführt, die Ihnen zugewiesen sind.
Incidents	In dieser Tabelle sind die Incidents aufgeführt, die Ihnen zugewiesen sind.
Freigaben	In dieser Tabelle wird der Genehmigungsstatus für die von Ihnen übermittelten Genehmigungen angezeigt.
Changes	In dieser Tabelle sind die Change-Anforderungen aufgeführt, die Ihnen zugewiesen sind.
Services	

Diese Tabelle listet die Services auf, die Sie besitzen, verwalten oder als Teammitglied der Supportgruppe unterstützen, die für den Service verantwortlich ist. Diese Services weisen die folgenden Typen auf:

- Geschäft
- Technisch
- Anwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitte der Startseite (Fortsetzung)

Die geschäftlichen und technischen Services werden aus der Tabelle „cmdb_ci_service“ abgerufen. Ab Release Site Reliability Operations v14.2 (ServiceNow Store) werden die Business Services aus den Tabellen „cmdb_ci_service“ und „cmdb_ci_service_business“ abgerufen. Die technischen Services werden aus den Tabellen „cmdb_ci_service“ und „cmdb_ci_service_technical“ abgerufen.

Über das Filtersymbol ( ) können Sie Services nach Bedarf filtern. Sie haben auch die Möglichkeit, einen neuen Service zu erstellen, indem Sie auf **Create New Service** (Neuen Service erstellen) klicken.

Sie können in SR Ops keine abfragebasierten oder technischen Services erstellen oder löschen, aber Sie können diese Services auf die gleiche Weise verwalten, wie Sie Integrations- oder Warnungsregeln für sie erstellen können.

Erinnerungen	
Nächste Rufbereitschaftsschicht	Hier wird der als Nächstes anstehende Rufbereitschafts-Zeitplan des Teams angezeigt, dessen Mitglied Sie sind. Durch Klicken auf den Zeitplan gelangen Sie zur Kalenderansicht des Zeitplans.
Nächster Wartungsplan	Hier wird der als Nächstes anstehende Wartungszeitplan des Teams angezeigt, dessen Mitglied Sie sind. Durch Klicken auf den Zeitplan gelangen Sie zur Kalenderansicht des Zeitplans.
Meine Teams	
Details der Teams, denen Sie angehören, oder der von Ihnen verwalteten Teams. Wenn Sie ein neues Team erstellen möchten, klicken Sie auf das Team ( ).	

SR Ops -Systemeigenschaften

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften, die Vorgänge in SR Ops unterstützen.

Um auf die Eigenschaftseinstellungen zuzugreifen, navigieren Benutzer mit Administratorrolle zu **Site Reliability Operations** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für SR Ops

Eigenschaft	Beschreibung
Name des Subflow zum Aktualisieren des Teams sn_sro.update_team_subflow	Name des Subflow, mit dem SR Ops-Teams aktualisiert werden • Typ: Text • Standardwert: global.global_sr_ops__process_update_team_subflow • Andere mögliche Werte: nach Bedarf • Standort: **Site Reliability Operations** > **Administration** > **Eigenschaften**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für SR Ops (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Zum Erstellen eines Teams verwendetes Katalogelement (sys_id) sn_sro.create_team_cat_item	Sys-ID (sys_id) des Katalogelements, das zum Erstellen eines Teams verwendet wird • Eingabe: sys_id • Standardwert: 92098f92e7a21010e10f6584c2f6a94a • Andere mögliche Werte: nach Bedarf • Standort: **Site Reliability Operations** > **Administration** > **Eigenschaften** Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstart-Systemeigenschaften konfigurieren.
Sys-ID des Datensatzerstellers, der die Erstellung von Servicebeziehungen steuert sn_sro.relationship_rp_sysid	Sys-ID (sys_id) des Datensatzerstellers, der die Erstellung von Servicebeziehungen steuert • Eingabe: sys_id • Standardwert: 66112d470f3110103cb43ab1df767e28 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf • Standort: **Site Reliability Operations** > **Administration** > **Eigenschaften** Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstart-Systemeigenschaften konfigurieren.
Liste der Kommunikationskanäle (kommagetrennt), die zum Senden von Benachrichtigungen an Benutzer in der Gruppe verwendet werden, wenn keine Kontakteinstellungen festgelegt sind. Zulässige Werte: „email“ für E-Mail, „sms“ für SMS, „voice“ für Sprachanrufe sn_sro.notification_communication_channels	Kommagetrennte Liste von Benachrichtigungskanälen für Teammitglieder, für die keine Kontakteinstellungen festgelegt sind. Zulässige Werte: email, sms, voice • Typ: CSV • Standardwert: email, sms, voice • Andere mögliche Werte: Jede andere Kombination • Standort: **Site Reliability Operations** > **Administration** > **Eigenschaften** Weitere Informationen finden Sie unter Optional: Richten Sie SMS und Sprachbenachrichtigungen ein..
Zeit (in Minuten), während der in SR Ops-Anrufbereitschafts-Workflows auf den Empfang einer Benutzerbestätigung gewartet wird sn_sro.acknowledgement.workflow.wait_time	Zeit (in Minuten), während der in SR Ops-Anrufbereitschafts-Workflows auf den Empfang einer Benutzerbestätigung gewartet wird • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1440

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für SR Ops (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Andere mögliche Werte: nach Bedarf • Standort: **Site Reliability Operations** > **Administration** > **Eigenschaften**

SR Ops-Benachrichtigungen

Benachrichtigungen werden abhängig von einer Vielzahl von Faktoren an Benutzer gesendet, z. B. je nach Rufbereitschafts-Zeitplan des Teams, Teamschicht, Benutzereinstellungen und Notify-Einstellungen.

SR Ops-Benachrichtigungen

Szenario	Benachrichtigung
On-Call Scheduling ist installiert, und Schichten sowie Benutzereinstellungen sind definiert.	Benachrichtigungen werden entsprechend den Benutzereinstellungen an die Benutzer in der Rufbereitschaftsschicht gesendet.
On-Call Scheduling ist installiert, Schichten sind festgelegt, es sind aber keine Benutzereinstellungen definiert.	• Wenn Notify installiert und Twilio konfiguriert ist, werden Benachrichtigungen als Sprachanrufe gesendet. • Wenn Notify nicht installiert ist, werden Benachrichtigungen per E-Mail gesendet.
On-Call Scheduling ist installiert, es sind aber weder Schichten noch Benutzereinstellungen definiert.	Benachrichtigungen werden an alle Kanäle gesendet, die in der Eigenschaft `sn_sro.notification.communication.channels` definiert sind.
On-Call Scheduling ist installiert, Benutzereinstellungen sind definiert, es sind aber keine Schichten festgelegt.	Benachrichtigungen werden gemäß den in den Benutzereinstellungen angegebenen Kanälen gesendet.
Wenn On-Call Scheduling nicht installiert ist	Benachrichtigungen werden an alle Benutzer im Team gesendet, das einem Service zugeordnet ist. • Wenn Notify installiert ist, werden Benachrichtigungen über alle Kanäle wie E-Mail, SMS und Sprachnachricht gesendet. • Wenn Notify nicht installiert ist, werden Benachrichtigungen per E-Mail gesendet.

Mit Teams, Zeitplänen und Eskalationen arbeiten

Indem Sie Teams einrichten und einsetzen, gewinnen Sie Erfahrung mit SR Ops. Außerdem identifizieren Sie dabei Champions, die die Einführung von SR Ops im Unternehmen unterstützen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teams sind für die Probleme zuständig, die im Zusammenhang mit den zugehörigen Services auftreten. Sie können Ihrem Team einen Rufbereitschafts-Zeitplan hinzufügen, um sicherzustellen, dass immer die richtige Person verfügbar ist, um schnell auf Warnungen von einem Service zu reagieren.

SR Ops-Team einrichten

Richten Sie ein Team ein, und definieren Sie Services für das Team. Teams sind für die Probleme zuständig, die im Zusammenhang mit den zugehörigen Services auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die erstmalige Einrichtung eines Teams führen Sie im **Service Portal** durch. Weitere Informationen finden Sie unter Erstes SR Ops-Team einrichten. Nachdem Sie Ihr erstes Team erstellt haben, richten Sie alle nachfolgenden Teams mit dem in diesem Thema beschriebenen Prozess ein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um das Formular zum Erstellen eines neuen Teams zu öffnen und es dann auszufüllen:
   - Klicken Sie auf der Homepage im Abschnitt „My Teams“ (Meine Teams) auf das Symbol zum Erstellen neuer Teams ( ).
   - Klicken Sie auf der Seite „Teams“ ( ) auf **Create New Team** (Neues Team erstellen).

Formular zum Erstellen eines neuen Teams

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für das Team
Manager	Person, die das Team verwaltet **Hinweis:** Wenn Ihre Anforderung für ein Team genehmigt wird, erhalten Sie die Rolle „sro_manager“.
Mitglieder	Benutzer, die Teammitglieder sind
Beschreibung	Beschreibung des Teams, die anderen helfen soll, Organisationsstruktur und Zweck des Teams zu verstehen
E-Mail	E-Mail-Adresse, der alle Teammitglieder zugeordnet sind
Tags	Tags, die anderen Benutzern bei der Suche nach Ihrem Team helfen können

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Anforderung wird zur Genehmigung an den Administrator übermittelt. Wenn die Anforderung genehmigt wird, geschieht Folgendes:

- Das Team wird erstellt. Die Zeichenfolge **sr_ops** wird neben dem Teamtitel angezeigt. Daran ist erkennbar, dass das Team in SR Ops erstellt wurde.
- Ihnen wird die Rolle „sro_manager“ gewährt.
- Das Team kann zugewiesen werden, um einen Service zu unterstützen.

Hinweis:
SR Ops-Benutzer erstellen und verwalten Teams über asynchrone Flows. Standardmäßig sind Genehmigungen erforderlich. In einigen Fällen können daher Änderungen an der Benutzeroberfläche und die daraus resultierenden Datenbankaktualisierungen verzögert werden.

Nächste Maßnahme
Wenn Ihrem Team kein Rufbereitschafts-Zeitplan zugeordnet ist, wird im Arbeitsbereich eine Benachrichtigung angezeigt, dass ein Zeitplan zu konfigurieren ist.

Zugehörige Informationen

Erstes SR Ops-Team einrichten

Benutzerrollen und Zuständigkeiten in SR Ops

Rufbereitschafts-Zeitpläne und Eskalationsrichtlinien für Ihr Team einrichten

Richten Sie für Ihr Team einen Rufbereitschafts-Zeitplan ein, um sicherzustellen, dass immer die richtige Person verfügbar ist, um schnell auf Incidents und kritische Warnungen zu reagieren. In Rufbereitschafts-Zeitplänen wird festgelegt, wer zu einem bestimmten Zeitpunkt Rufbereitschaft hat bzw. verfügbar ist.

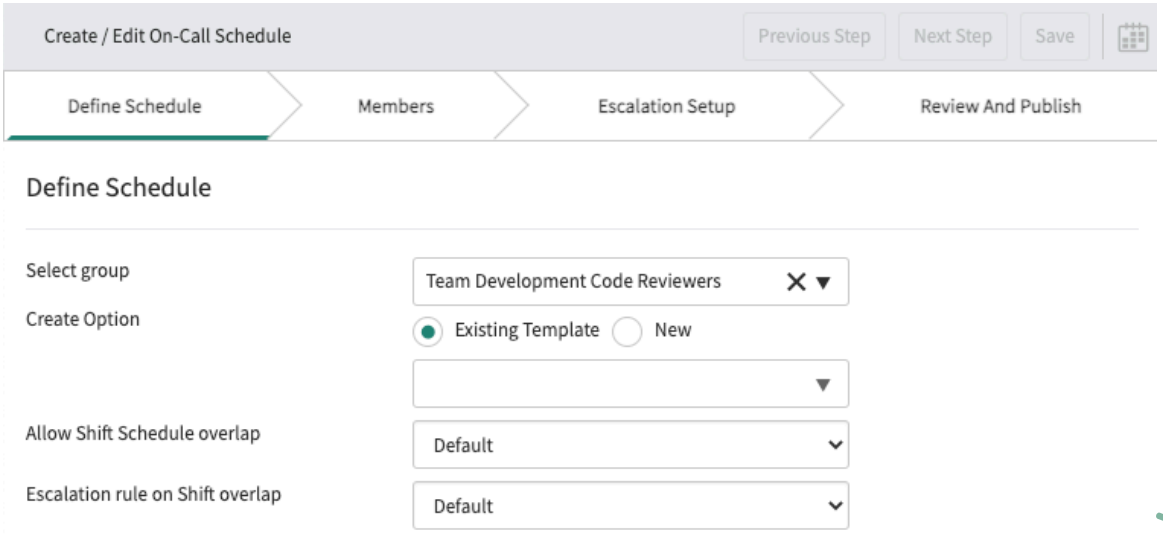
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Homepage auf das Teams-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Teamkarte auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und klicken Sie anschließend auf **Bereitschaftsplan erstellen**.

   In der Anwendung On-Call Scheduling wird ein Assistent geöffnet, der Sie beim Einrichten des Zeitplans unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Richten Sie den Zeitplan und die Eskalationsrichtlinien für Ihr Team ein.
   Informationen zum Einrichten des Zeitplans finden Sie unter Einen Rufbereitschafts-Zeitplan konfigurieren oder aktualisieren.

Hinweis:
Um Details zu den aktiven oder geschlossenen Eskalationen zu erhalten, zeigen Sie das Eskalationsprotokoll für die Rufbereitschaft an.

Details Ihres Teams verwalten

Fügen Sie Ihrem Team Mitglieder, Beschreibungen und Kontaktinformationen hinzu, oder bearbeiten Sie diese.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Homepage auf das Teams-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Teamkarte, deren Details Sie aktualisieren möchten.
4. Aktualisieren Sie im Formular die Details nach Bedarf.

Teamdetails

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Teams
Manager	Person, die das Team verwaltet
Beschreibung	Beschreibung des Teams, die anderen helfen soll, Organisationsstruktur und Zweck des Teams zu verstehen
E-Mail	E-Mail-Adresse, der alle Teammitglieder zugeordnet sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Übergeordnetes Team	Team, dem das aktuelle Team untergeordnet ist. Die Einrichtung untergeordneter Gruppen ermöglicht eine bessere Verwaltung der Gruppe.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Teammitglieder verwalten

Fügen Sie Ihrem Team neue Mitglieder hinzu. Bearbeiten Sie die Liste der vorhandenen Teammitglieder nach Bedarf, um Probleme zu planen, verwalten und lösen und die Effizienz des Geschäftsbetriebs zu steigern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Homepage auf das Teams-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Teamkarte und dann auf die Registerkarte **Mitglieder**.
4. Klicken Sie auf **Manage Members** (Mitglieder verwalten).
5. Fügen Sie im Dialogfeld **Manage Members** (Mitglieder verwalten) Mitglieder hinzu, oder löschen Sie Mitglieder, und klicken Sie auf **Speichern**.

Services für Teams verwalten

Fügen Sie die Liste der Ihrem Team zugeordneten Services hinzu, oder aktualisieren Sie diese. Wenn Sie ein Team einem Service per Abonnement zuordnen, werden Warnungen für die Teammitglieder erstellt, die dem Service zugeordnet sind. Die Mitglieder des Teams werden dann immer benachrichtigt, wenn im Zusammenhang mit dem Service ein neuer Incident auftritt oder Änderungen am Incident vorgenommen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Homepage auf das Teams-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Teamkarte und dann auf die Registerkarte **Mitglieder**.
4. Klicken Sie auf **Manage Services** (Services verwalten).
5. Fügen Sie im Dialogfeld **Manage Services** (Services verwalten) die erforderlichen Services hinzu, oder löschen Sie Services, und klicken Sie auf **Speichern**.

Rufbereitschafts-Zeitpläne für Teams erstellen

Erstellen Sie einen Rufbereitschafts-Zeitplan für Ihr Team, um sicherzustellen, dass Mitglieder des zuständigen Supportteams verfügbar sind, um Probleme bei ihrer Entstehung zu lösen. In Rufbereitschafts-Zeitplänen wird festgelegt, wer zu einem bestimmten Zeitpunkt Rufbereitschaft hat bzw. verfügbar ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um einen Rufbereitschafts-Zeitplan für Ihr Team zu erstellen:
   - Klicken Sie auf das Homepage-Symbol ( ). Klicken Sie dann im Abschnitt „My Teams“ (Meine Teams) auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie die Option **Bereitschaftsplan erstellen** aus.
   - Klicken Sie auf eine Teamkarte, um sie in der Formularansicht zu öffnen. Klicken Sie dann auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie die Option **Bereitschaftsplan erstellen** aus.

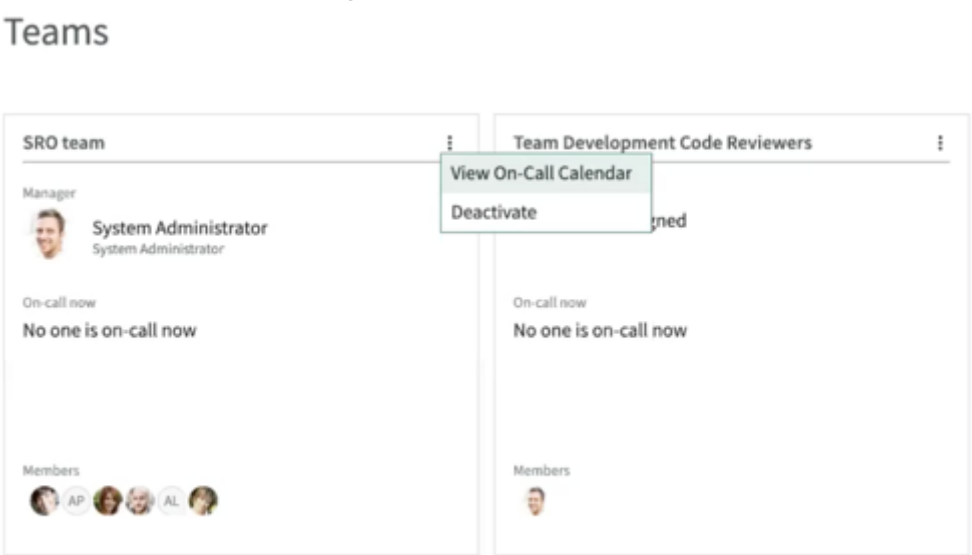
Rufbereitschafts-Zeitpläne eines Teams anzeigen

Zeigen Sie Rufbereitschafts-Zeitpläne Ihres Teams an, um sicherzustellen, dass immer die richtige Person verfügbar ist, um schnell auf Incidents und Ausfälle zu reagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Homepage auf das Teams-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Teamkarte auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie die Option **Bereitschaftskalender anzeigen** aus.

Bereitschaftskalender anzeigen



Rufbereitschafts-Zeitpläne anzeigen

Zeigen Sie alle Ihre Rufbereitschafts-Zeitpläne an, um schnell auf Incidents und Ausfälle zu reagieren.

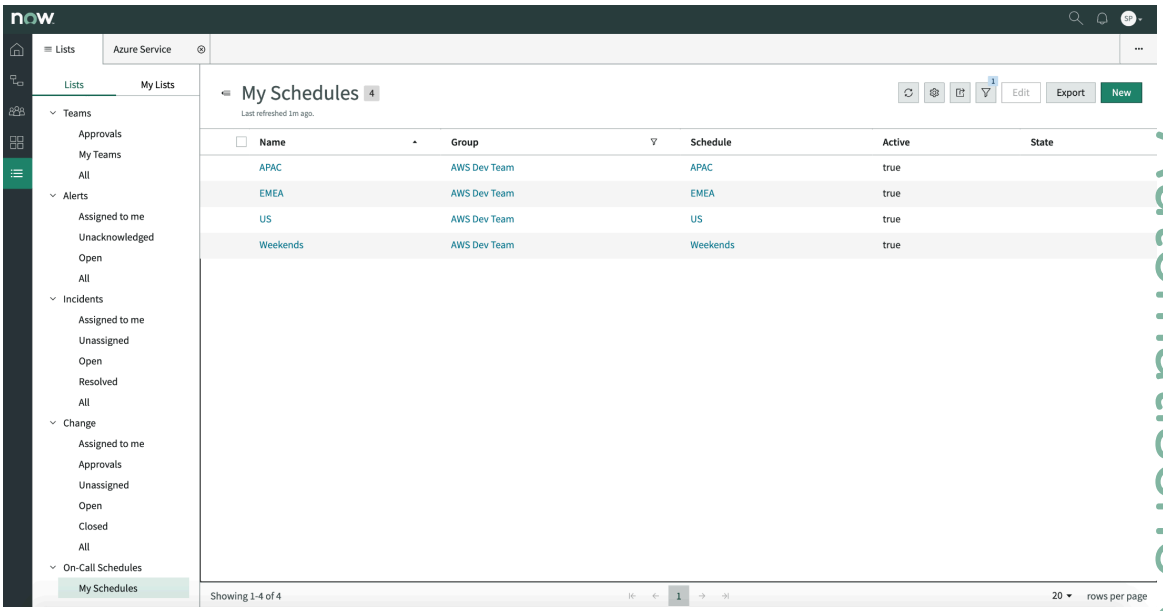
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Homepage auf das Listensymbol ( ), und klicken Sie dann auf **Rufbereitschaftszeitpläne** > **Meine Zeitpläne**.

   Sie können alle Ihre Zeitpläne anzeigen, die Sie verwalten oder denen Sie angehören.



Team deaktivieren

Deaktivieren Sie ein Team, wenn Sie es nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Ein Team kann nur von einem Administrator reaktiviert werden.

Prozedur

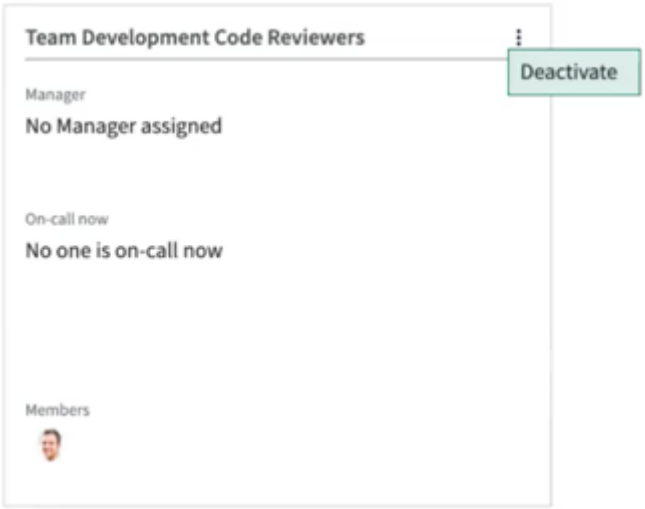
1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Homepage auf das Teams-Symbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf der Teamkarte auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮), und wählen Sie die Option **Deaktivieren** aus.

Team deaktivieren



Mit Services arbeiten

Ein Service kann ein Team repräsentieren, für das Sie Incidents öffnen möchten. Wenn Sie einen Service in SR Ops erstellen, muss er einem Service in Ihrer Infrastruktur entsprechen. Sie können diesem Service Integrationen für das Tool Ereignismanagement APM (Application Performance Management) zur Überwachung der Anwendungsleistung hinzufügen, um Ereignisse von diesen APM-Tools zu empfangen.

Services konfigurieren und integrieren

Wenn Sie einen Service erstellen, geben Sie die grundlegenden Aufgaben und Parameter an, mit denen definiert wird, was den Service ausmacht und wie das Serviceverhalten aussehen soll.

Prozess zum Konfigurieren von Services

Um Services im SR Ops-Arbeitsbereich hinzuzufügen und zu registrieren, gehen Sie wie folgt vor:

Webserviceaccount erstellen

Konfigurieren Sie einen Webserviceaccount für Ihre Instanz. Ein APM-Tool (Application Performance Management) von Ereignismanagement verwendet diesen Account, um die Instanz zu authentifizieren, damit Warnungen an SR Ops gesendet werden können.

Services erstellen und Beziehungen untereinander konfigurieren

Jeder Dienst, den Sie der Zuordnung **Serviceabhängigkeiten** hinzufügen, kann entweder ein vorhandener Dienst oder ein neuer Dienst sein, den Sie auf der Seite erstellen. Bei einem neuen Service beginnen Sie mit einem übergeordneten Service und verbinden dann andere Services mit dem übergeordneten Service und miteinander.

Allgemeine Service-Einstellungen konfigurieren

Geben Sie für jeden Service, den Sie in SR Ops unterstützen, allgemeine Informationen über den Service und das SR Ops-Team an, das ihn unterstützt.

Rufbereitschafts-Zeitpläne für das Team einrichten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung Site Reliability Operations ist vollständig in die Anwendung On-Call Scheduling integriert. Nachdem Sie ein SR Ops-Team eingerichtet haben, richten Sie den Zeitplan mit einem Bereitschaftsassistenten ein.

Integrieren Sie mit einem APM -Tool

Richten Sie die Integration mit einem APM-Tool (Application Performance Management) von Ereignismanagement ein – dem Push-Connector, der Warnungen an SR Ops sendet.

Webserviceaccount erstellen

Konfigurieren Sie einen Webserviceaccount für Ihre Instanz. Ein APM-Tool (Application Performance Management) von Ereignismanagement verwendet diesen Account, um die Instanz zu authentifizieren, damit Warnungen an SR Ops gesendet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sys_admin

Prozedur

Erstellen Sie einen Webserviceaccount mit der Rolle *`event_management_integration`*.
Geben Sie diesen Accouint bei der Konfiguration des APM-Tools an, damit er beim Senden von Warnungen auf die Instanz zugreifen kann.

Zugehörige Informationen

Einem Benutzer eine Rolle zuweisen

Services erstellen und Beziehungen untereinander konfigurieren

Verwenden Sie eine Zuordnungs-Canvas, um Services hinzuzufügen, zu konfigurieren und anzuordnen. Sie können untergeordnete Services hinzufügen, die von übergeordneten Services abhängig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

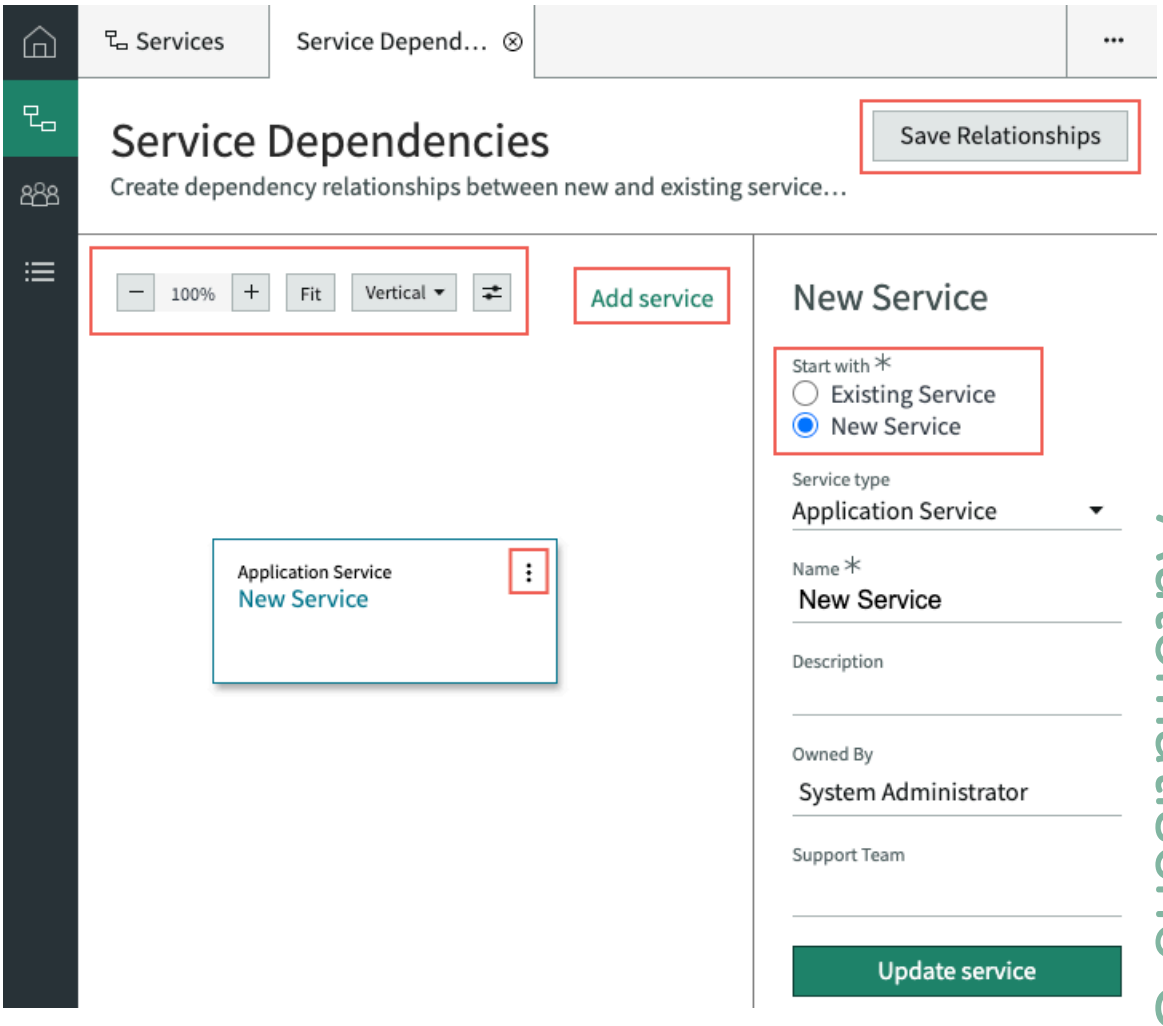
Sie können einen Anwendungsservice als untergeordnetes Element eines Business Service hinzufügen. Umgekehrt ist dies nicht möglich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich eine der folgenden Methoden, um einen Servicedatensatz zu erstellen:
   - Klicken Sie auf der Homepage () im Abschnitt „Services“ auf **Neuen Service erstellen**.
   - Klicken Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht () auf **Neuen Service erstellen**.

   Die Seite **Service Dependencies** (Serviceabhängigkeiten) wird mit einer leeren Zuordnungs-Canvas geöffnet. Jeder Dienst, den Sie der Zuordnung **Serviceabhängigkeiten** hinzufügen, kann entweder ein vorhandener Dienst oder ein neuer Dienst sein, den Sie auf der Seite erstellen. Bei einem neuen Service beginnen Sie mit einem übergeordneten Service und verbinden dann andere Services mit dem übergeordneten Service und miteinander.
3. Klicken Sie auf **Add Service** (Service hinzufügen).
   In der Zuordnungs-Canvas wird das Feld **Anwendungsservice** angezeigt. Im Feld „New Service“ (Neuer Service) konfigurieren Sie jetzt mehrere Service-Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie für den Wert **Start with** (Beginnen mit) an, ob ein neuer oder ein bereits vorhandener Service als übergeordneter Service für den von Ihnen definierten allgemeinen Service hinzugefügt werden soll.
5. Wenn Sie **Existing Service** (Vorhandener Service) angeben, wählen Sie den Service in der Liste **Service** aus.
6. Geben Sie die Eigenschaftseinstellungen für den Service an.

Einstellungen für Service-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Servicetyp	○ Anwendungsservice: Ein Service, der aus einem oder mehreren Konfigurationselementen besteht, die eine Teilmenge der Aufgaben ausführen, die zusammen eine Funktion auf Geschäftsebene ausführen. Beispiele: Kostenberechnungs-App oder Datenbankserver ○ Business Service: Der allgemeine übergeordnete Service, der eine Funktion auf Geschäftsebene

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	ausführt. Beispiele: Einkaufswagen, Produktbeschreibungsseiten oder Kontaktseiten ○ Ein Business Service kann einem anderen Business Service übergeordnet oder untergeordnet sein. ○ Ein Anwendungsservice kann einem anderen Anwendungsservice übergeordnet oder untergeordnet sein. ○ Ein Business Service kann einem Anwendungsservice übergeordnet sein, aber ein Anwendungsservice kann einem Business Service nicht übergeordnet sein. Wenn Sie einen Anwendungsservice mit einem anderen Service verknüpfen möchten, muss es stets ein anderer Anwendungsservice sein. Der Feldwert **Servicetyp** ist ausgegraut. **Hinweis:** Beim Erstellen eines neuen Service mit einer Business Service-Option wird der Service in der Tabelle cmdb_ci_service erstellt. Wenn Sie möchten, können Sie die Services jedoch später entweder in geschäftliche oder technische Services konvertieren. Sie können die Services ab Release Site Reliability Operations v14.2 (ServiceNow Store) konvertieren.
Name Nur neuer Service	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für den Service
Beschreibung Nur neuer Service	Beschreibung des Gesamtservice, die anderen dabei hilft, den Zweck des Service und andere relevante Informationen zu verstehen
Eigentum von Nur neuer Service	Person, die für den Service insgesamt verantwortlich ist. Klicken Sie, oder beginnen Sie mit der Eingabe, um die Auswahlliste anzuzeigen.
Support-Team Nur neuer Service	Das SR Ops-Team, das den Service unterstützt. Klicken Sie, oder beginnen Sie mit der Eingabe, um die Auswahlliste anzuzeigen.

7. Klicken Sie auf **Update Service** (Service aktualisieren).
   Das Feld für den Service wird zusammen mit Servicetyp und -namen in der Canvas angezeigt.
8. Wenn die Zuordnung einen Business Service als übergeordnetes Element für einen Anwendungsservice enthält, klicken Sie auf das Symbol „Einstellungen“ ( ), und wählen Sie die Option **Serviceangebot** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System fügt ein Serviceangebot mit der Bezeichnung *<business service name>-<application service name> offering* hinzu. Verwenden Sie den Umschalter **Show in map** (In Zuordnung anzeigen) nach Bedarf.

Hinweis:
Ein Serviceangebot ist erforderlich, damit ein Anwendungsservice mit einem Business Service verbunden werden kann. Sie können die Einstellungen für ein Serviceangebot nicht ändern.

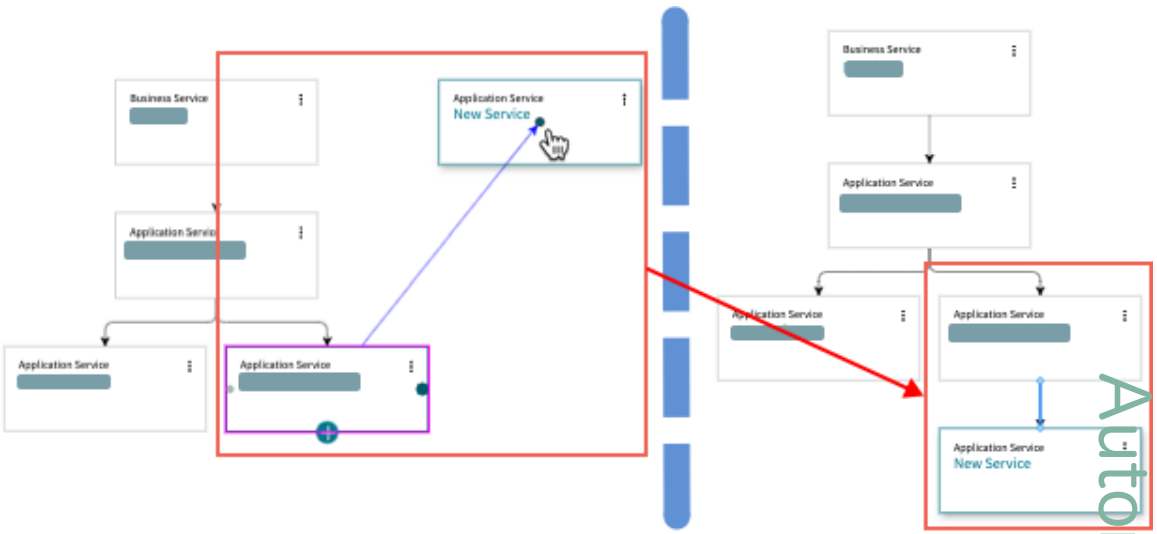
9. Fahren Sie mit dem Hinzufügen von Services fort, und verbinden Sie diese mithilfe der folgenden Methoden:
   - Klicken Sie auf **Add Service** (Service hinzufügen). Ein neuer Service wird der Zuordnung ohne Verbindungen hinzugefügt. Erstellen Sie durch Ziehen mit gedrückter Maustaste ausgehend von einer beliebigen Stelle in einem „übergeordneten“ Service eine Verbindung zu dem neuen Service. Ein Verbindungspfeil wird angezeigt, und der untergeordnete Service wird angedockt.
   - Klicken Sie auf das Plus-Symbol (+) für einen Service. Der neue Service ist als untergeordnetes Element mit dem übergeordneten Service verbunden. Ein Verbindungspfeil wird angezeigt, und der untergeordnete Service wird angedockt.
   - Ändern Sie eine Verbindung. Wählen Sie einen Verbindungspfeil aus, und ziehen Sie ihn auf einen anderen Service. Drücken Sie die Taste **Entf**, um die Verbindung zu entfernen.
   - Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮), und wählen Sie den gewünschten Vorgang aus:
     - **Untergeordnetes Element hinzufügen**: Ein neuer Service wird als untergeordnetes Element mit dem übergeordneten Service verbunden. Ein Verbindungspfeil wird angezeigt, und der untergeordnete Service wird angedockt.
     - **Übergeordnetes Element hinzufügen**: Ein neuer Service wird als übergeordnetes Element mit dem untergeordneten Service verbunden. Ein Verbindungspfeil wird angezeigt, und der übergeordnete Service wird angedockt.
     - **Beziehungen verwalten**: Geben Sie in einem Dialogfeld ein anderes übergeordnetes oder untergeordnetes Element für den Service an. Dieser Vorgang ist mit den Aktionen „Untergeordnetes Element hinzufügen“ und „Übergeordnetes Element hinzufügen“ identisch.
     - **Datensatz öffnen**: Öffnen Sie den Datensatz des Service im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich auf der Registerkarte **Details**. Diese Option wird nur für gespeicherte Services angezeigt.
     - **Service löschen**: Der ausgewählte Service wird aus der Zuordnung entfernt, und der CI-Eintrag des Service in der CMDB wird gelöscht. Diese Option wird nur für gespeicherte Services angezeigt.

       Warnung:
       Wenn Sie das direkt untergeordnete Element eines Business Service löschen, wird auch das zugehörige Serviceangebot gelöscht, und der Business Service ist nicht mehr betriebsbereit.

     - **Remove from Map** (Aus Zuordnung entfernen): Der ausgewählte Service wird aus der Zuordnung entfernt. Das hat keinen Einfluss auf den CI-Eintrag in der CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbinden Sie Services, indem Sie auf den gewünschten übergeordneten Service klicken und das Element per Drag-&-Drop mit dem gewünschten untergeordneten Service verknüpfen. Ein Verbindungspfeil wird zwischen den Services angezeigt.



10. Aktualisieren Sie die Darstellung der Zuordnung.
    - Klicken Sie auf „+“ oder „-“, um die Darstellung zu vergrößern oder zu verkleinern.
    - Klicken Sie auf **Anpassen**, um die gesamte Zuordnung an die Größe des Arbeitsbereichs anzupassen.
    - Schalten Sie zwischen **Vertikal** und **Horizontal** um, wenn Sie die Anzeige drehen möchten.
    - Klicken Sie auf das Aktualisieren-Symbol ( ), um sicherzustellen, dass die Anzeige im Bildschirm korrekt ist. Aktualisieren Sie die Darstellung gegebenenfalls auch, wenn ein anderer Benutzer Services bearbeitet.
11. Wenn alle Services ordnungsgemäß konfiguriert und verbunden sind, klicken Sie auf **Save Relationships** (Beziehungen speichern).

Hinweis:
Eigenschaftseinstellungen für einen Service, der Teil einer gespeicherten Beziehungszuordnung ist, können Sie nicht ändern. Stattdessen müssen Sie den Service durch eine aktualisierte Version ersetzen.

Servicedetails bearbeiten

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Service, für den Ihr Team verantwortlich ist. Geben Sie für jeden Service, den Sie in SR Ops unterstützen, allgemeine Informationen über den Service und das SR Ops-Team an, das ihn unterstützt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).
3. Klicken Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht auf den zu aktualisierenden Service, um diesen zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Details** ist standardmäßig ausgewählt.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Service“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Service
Beschreibung	Beschreibung des Gesamtservice, die anderen dabei hilft, den Zweck des Service und andere relevante Informationen zu verstehen
Business-Relevanz	Der Wert der in der CMDB festgelegten geschäftlichen Relevanz. Dieser Wert stammt aus der CMDB.
Version	Der in der CMDB festgelegte Versionswert. Dieser Wert stammt aus der CMDB.
Betriebsstatus	Der in der CMDB festgelegte Wert für den Betriebsstatus. Dieser Wert stammt aus der CMDB.
Umgebung	Der in der CMDB festgelegte Wert für die Umgebung. Dieser Wert stammt aus der CMDB.
Support-Team	Das SR Ops-Team, das den Service unterstützt. Klicken Sie, oder beginnen Sie mit der Eingabe, um die Auswahlliste anzuzeigen.
Eigentum von	Person, die für den Service verantwortlich ist. Klicken Sie, oder beginnen Sie mit der Eingabe, um die Auswahlliste anzuzeigen.

5. Um den Service zur Bearbeitung in der Canvas-Ansicht zu öffnen, klicken Sie auf die Registerkarte **Beziehungen**.
   Der Inhalt auf der Canvas wird schreibgeschützt angezeigt.
6. Um die Serviceinformationen zu bearbeiten, klicken Sie auf **Beziehungen bearbeiten**.
7. Um die aktualisierten Servicedetails nach der Bearbeitung zu speichern, klicken Sie auf **Save Relationships** (Beziehungen speichern).

Ergebnisse

Die allgemeinen Service-Einstellungen werden konfiguriert. Im nächsten Verfahren richten Sie die Integration mit dem Push-Connector ein, von dem Nachrichten an den Service gesendet werden.

Optional: Rufbereitschafts-Zeitplan einrichten

Die Anwendung Site Reliability Operations ist vollständig in die Anwendung On-Call Scheduling integriert. Nachdem Sie ein SR Ops-Team eingerichtet haben, richten Sie den Zeitplan mit einem Bereitschaftsassistenten ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

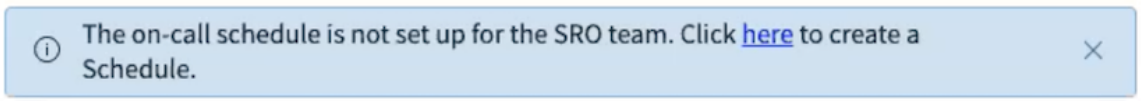
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

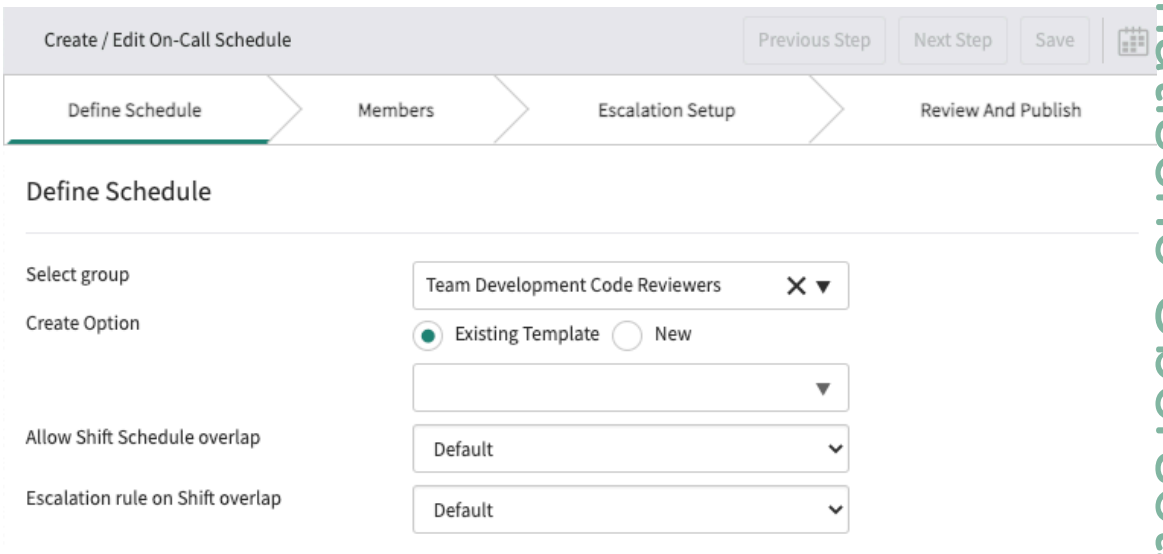
1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).
3. Öffnen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht einen beliebigen Service, für den ein SR Ops-Team noch keinen Rufbereitschafts-Zeitplan hat.

   Im Arbeitsbereich wird eine Benachrichtigung angezeigt, dass der Zeitplan zu konfigurieren ist.

4. Klicken Sie auf den Link.

   In der Anwendung On-Call Scheduling wird ein Assistent geöffnet, der Sie beim Einrichten des Zeitplans unterstützt.

5. Richten Sie den Zeitplan ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Rufbereitschafts-Zeitpläne konfigurieren und aktualisieren.

Services aus Servicezuordnungen entfernen

Entfernen Sie einen Service aus der Servicezuordnung, wenn der Service nicht erforderlich ist. Das hat keinen Einfluss auf den CI-Eintrag des Service in der CMDB.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).
3. Klicken Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht auf den zu aktualisierenden Service, um diesen zu öffnen.
   Die Registerkarte **Details** ist standardmäßig ausgewählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Beziehungen**.
   Der Inhalt auf der Canvas wird schreibgeschützt angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Beziehungen bearbeiten**, um die Serviceinformationen zu bearbeiten.
6. Klicken Sie für den Service, den Sie entfernen möchten, auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie die Option **Remove from Map** (Aus Zuordnung entfernen) aus.



7. Um die aktualisierten Beziehungen nach der Bearbeitung zu speichern, klicken Sie auf **Save Relationships** (Beziehungen speichern).

Zugehörige Informationen

Services aus Servicezuordnungen löschen

Services aus Servicezuordnungen löschen

Löschen Sie einen Service aus der Zuordnung, wenn der Service doppelt vorhanden ist, irrtümlich erstellt wurde oder nicht mehr benötigt wird. Dadurch wird der CI-Eintrag des Service in der CMDB gelöscht. Diese Option wird nur für gespeicherte Services angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung:
Wenn Sie das direkt untergeordnete Element eines Business Service löschen, wird auch das zugehörige Serviceangebot gelöscht, und der Business Service ist nicht mehr betriebsbereit.

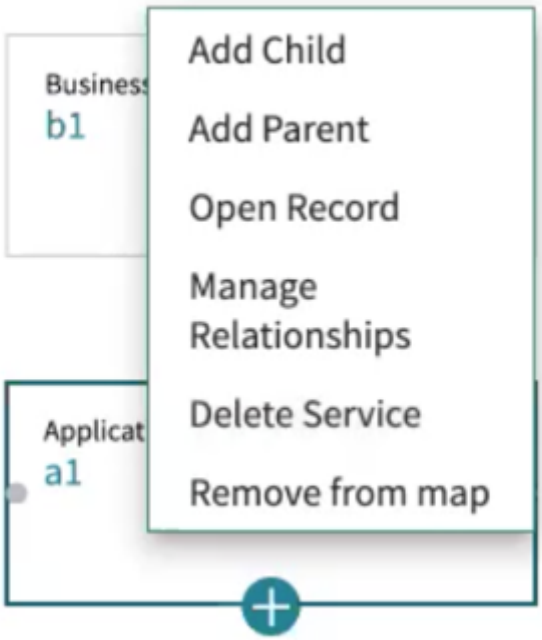
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht auf den zu aktualisierenden Service, um diesen zu öffnen.
   Die Registerkarte **Details** ist standardmäßig ausgewählt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Beziehungen**.
   Der Inhalt auf der Canvas wird schreibgeschützt angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Beziehungen bearbeiten**, um die Serviceinformationen zu bearbeiten.
6. Klicken Sie für den Service, den Sie löschen möchten, auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮), und wählen Sie dann die Option **Service löschen** aus.
7. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld „Service löschen“ auf **Löschen**.



8. Um die aktualisierten Beziehungen nach der Bearbeitung zu speichern, klicken Sie auf **Save Relationships** (Beziehungen speichern).

Zugehörige Informationen

Serviceangebote löschen

Befehlszeilenschnittstelle zum Erstellen und Aktualisieren von Services oder Beziehungen verwenden

Verwenden Sie die Befehlszeilenschnittstelle (Command Line Interface, CLI), um Vorgänge für Services und Beziehungen mithilfe eines einzigen Befehls auszuführen, anstatt zum SR Ops-Arbeitsbereich zu navigieren.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass der CLI-Client mit der Instanz verbunden ist, in der sowohl die Anwendung Site Reliability Operations als auch die App ServiceNow CLI aus dem ServiceNow Store installiert ist.

Erforderliche Rolle: sro_manager oder sro_admin

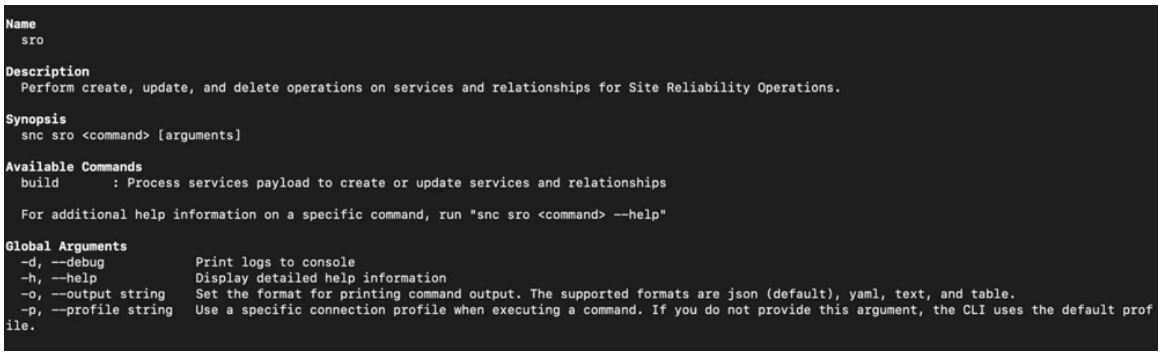
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Löschen von Services oder Beziehungen wird derzeit nicht unterstützt.

Prozedur
1. Öffnen Sie das Terminal, geben Sie `snc sro` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Mit der Befehlsgruppe `sro` können Sie die Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Services und Beziehungen für SR Ops ausführen. Unter der Liste der verfügbaren Befehle wird der Befehl `build` angezeigt.



Hinweis:
Der Befehl `build` nimmt den Namen der JSON-Datei als Eingabe an.

2. Vergewissern Sie sich, dass die JSON-Nutzlast im richtigen Format vorliegt.
Zum Beispiel besitzt services-payload.json folgende Nutzlast:

```
{
 "services": [
  {
   "name": "Email Enterprise",
   "description": "Email Enterprise service",
   "$class": "cmdb_ci_service"
  },
  {
   "name": "Email Premium",
   "description": "Email Service for Office 365 accounts",
   "$class": "cmdb_ci_service_discovered"
  }
 ],
 "relationships": [
  {
   "parent": "Email Enterprise",
   "child": "Email Premium"
  }
 ]
}
```

3. Geben Sie `snc sro build --data <Dateiname>.json` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
Beispiel: `snc sro build --data services-payload.json`.

Ergebnisse
Basierend auf der JSON-Nutzlast werden Services und Beziehungen in der Instanz erstellt oder aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details eines Serviceangebots bearbeiten

Bearbeiten Sie die Details eines Serviceangebots, wann immer dies erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Servicezuordnung einen Business Service als übergeordneten Service eines Anwendungsservice enthält, wird ein Serviceangebot erstellt, um einen Anwendungsservice mit einem Business Service zu verbinden.

Prozedur

1. Klicken Sie in der Servicezuordnung auf das Serviceangebot, um es in der Formularansicht zu öffnen. Die zugehörigen Listen **Details** und **Abonniert von** werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Details**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Serviceangebot“

Feld	Beschreibung
Über dieses Serviceangebot	
Name	Eindeutiger Name, der die Art des Service beschreibt
Kurzbeschreibung	Kurze Details zum Serviceangebot.
Zusätzliche Information	
Eigentum von	Für diesen Service zuständiger Serviceverantwortlicher in der Organisation.
Delivery Manager	Der Bereitstellungsmanager für diesen Service.

4. Um die Benutzer anzuzeigen, die das Serviceangebot abonniert haben, klicken Sie auf die Registerkarte **Abonniert von**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Serviceangebote löschen

Löschen Sie ein Serviceangebot aus der Servicezuordnung, wenn der Anwendungsservice gelöscht wird. Durch das Löschen eines Serviceangebots werden das Serviceangebot und seine Beziehungen dauerhaft entfernt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin

Vergewissern Sie sich, dass das Service Portfolio Management-Plugin (com.snc.service_portfolio) nicht aktiv ist und das Serviceangebot nicht mit einem Anwendungsservice verbunden ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Servicezuordnung einen Business Service als übergeordneten Service eines Anwendungsservice enthält, wird ein Serviceangebot erstellt, um einen Anwendungsservice mit einem Business Service zu verbinden. Wenn der Anwendungsservice gelöscht wird, ist das Serviceangebot nicht mehr erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie im Serviceangebot, das Sie entfernen möchten, auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮), und wählen Sie dann die Option **Delete Service Offering** (Serviceangebot löschen) aus.
2. Um die aktualisierten Beziehungen nach der Bearbeitung zu speichern, klicken Sie auf **Save Relationships** (Beziehungen speichern).

Incidents aus einem Service erstellen

Erstellen Sie einen Incident aus einem Service, wenn bei einem der Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) Abweichungen vom erwarteten Betriebsstandard auftreten. Mit Incident-Datensätzen können Sie die Untersuchung, mögliche Lösungen und die Lösung eines Problems nachvollziehen.

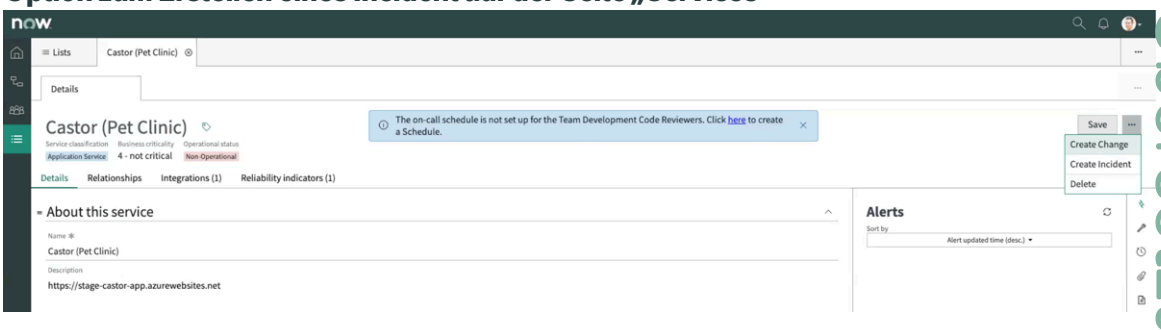
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich eine der folgenden Methoden, um einen Servicedatensatz zu öffnen.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮), und wählen Sie dann die Option **Incident erstellen** aus.

Option zum Erstellen eines Incident auf der Seite „Services“



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern des Incident-Formulars finden Sie unter Incidents in ITSM Agent Workspace erstellen
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Change-Anforderungen aus einem Service erstellen

Erstellen Sie eine Change-Anforderung, um eine Änderung an einem unterstützten Konfigurationselement (CI) vorzuschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

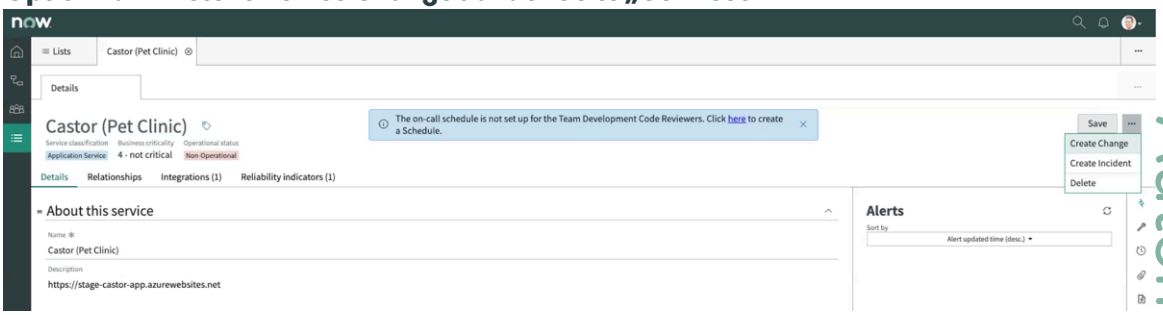
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

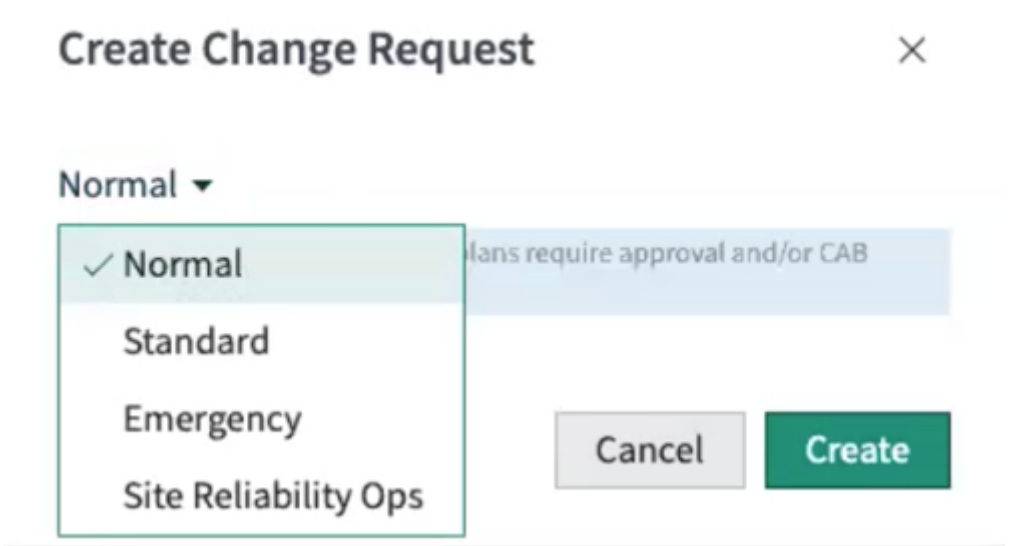
1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich eine der folgenden Methoden, um einen Servicedatensatz zu öffnen.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie dann die Option **Change erstellen** aus.

Option zum Erstellen eines Change auf der Seite „Services“



4. Wählen Sie im Dialogfeld „Change-Anforderung erstellen“ die Art der Änderung aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Change-Anforderung erstellen“



Mit dem Release Quebec wurde das Change-Modell von Site Reliability Ops eingeführt. Das Change-Modell von Site Reliability Ops wird ausgeführt, wenn die folgenden Eigenschaften „false“ sind:

- com.snc.change_management.change_model.manage_workflow: false
- com.snc.change_management.change_model.type_compatibility: false

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Change-Anforderungsformular finden Sie unter Change-Anforderungen in Agent Workspace erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn der Wert des Felds **Priorität** der Change-Anforderung auf **Hoch** festgelegt ist, muss die Change-Anforderung von einer autorisierten Person genehmigt werden. Andernfalls wird die Change-Anforderung automatisch erstellt.

Zugehörige Informationen

Change-Anforderungen genehmigen

Servicedatensätze löschen

Löschen Sie einen Servicedatensatz, wenn er nicht mehr benötigt wird.

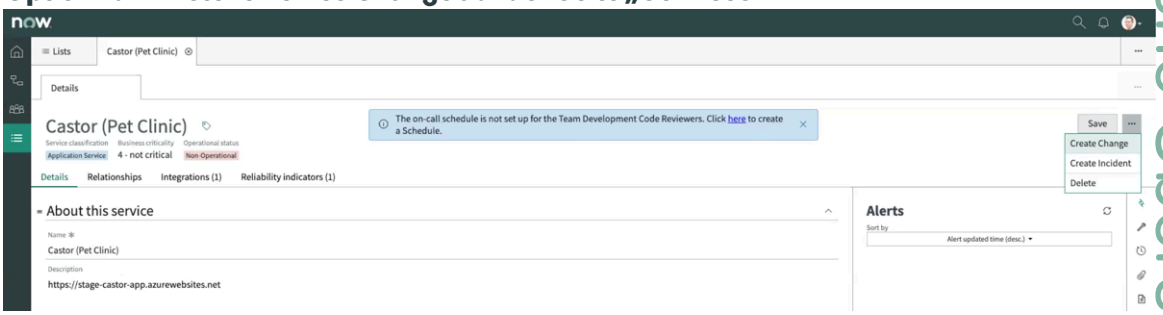
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich eine der folgenden Methoden, um einen Servicedatensatz zu öffnen.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie dann die Option **Löschen** aus.

Option zum Erstellen eines Change auf der Seite „Services“



4. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld „Service löschen“ auf **Löschen**.

Integrieren Sie mit einem APM -Tool

Richten Sie die Integration mit einem APM-Tool (Application Performance Management) von Ereignismanagement ein – dem Push-Connector, der Warnungen an SR Ops sendet. APM stellt sicher, dass dem Kunden Services bis zum definierten Level bereitgestellt und Probleme im Zusammenhang mit der Anwendungsleistung identifiziert werden. Die Anwendungsleistung kann mithilfe verschiedener Kategorien wie Ladezeit oder Antwortzeit der Anwendung überwacht oder nachverfolgt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_user oder sro_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin Ereignismanagement Connectors stellt SR Ops die APM-Tools bereit.

Sie haben einen Webserviceaccount in Ihrer Instanz konfiguriert. Dieser Account wird vom APM-Tool dazu verwendet, die Instanz zu authentifizieren, damit Warnungen an diesen Service in SR Ops gesendet werden können. Im Rahmen dieser Aufgabe konfigurieren Sie die folgenden Elemente:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. In SR Ops:
   - Geben Sie an, ob für jede Warnung ein Incident erstellt werden soll.
   - Geben Sie an, ob eine Benachrichtigung an Teammitglieder gesendet werden soll, wenn eine Warnung empfangen oder ein Incident erstellt wird.
   - Geben Sie das APM-Tool an, mit dem Warnungen vom Service weitergeleitet werden.
2. Konfigurieren Sie in der Managementkonsole für das APM-Tool wie folgt den Authentifizierungsheader für Aktionen für Warnungen:
   - Legen Sie den gesicherten Endpunkt fest, an den das APM-Tool Warnungen sendet.
   - Legen Sie den Serviceaccount fest, der vom APM-Tool zum Senden von Warnungen verwendet wird. Normalerweise verwenden Sie den Account zum Generieren des Authentifizierungsheaders für den Endpunkt für Warnungen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Webserviceaccount mit der Rolle evt_mgt_integration.
   Weitere Informationen finden Sie unter Webserviceaccount erstellen.
2. Navigieren zu **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
3. Öffnen Sie im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich mit einer der folgenden Methoden einen Servicedatensatz:
   - Öffnen Sie auf der Homepage ( ) im Abschnitt „Services“ einen Service.
   - Öffnen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht ( ) einen Service.

   Auf der Serviceseite werden die Registerkarten **Details**, **Beziehungen** und **Integrationen** angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Integrationen** und dann auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Integrationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Integration
Quelle	Der Push-Connector, mit dem Nachrichten vom Service gesendet werden. SR Ops bestimmt anhand dieser Informationen, wie eingehende Nachrichten decodiert werden. Klicken Sie im Feld **Quelle** auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie dann die Quelle aus, die für den Service verwendet werden soll.
Incident erstellen	Option zum Erstellen eines Incident für jede empfangene Warnung
Trigger notification (Benachrichtigung auslösen)/ Notify on (Benachrichtigung bei)	Mit dieser Option wird festgelegt, ob Benachrichtigungen gesendet werden, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Trigger notification** (Benachrichtigung auslösen),

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	damit Benachrichtigungen gesendet werden. Mit der Einstellung **Notify on** (Benachrichtigung bei) wird festgelegt, ob die Benachrichtigung gesendet wird, wenn eine Warnung empfangen wird oder wenn ein Incident erstellt wird. Wenn für die Gruppe ein Rufbereitschafts-Zeitplan konfiguriert ist, wird die Benachrichtigung an die Mitglieder der Rufbereitschaftsschicht gesendet. Wenn kein Zeitplan definiert ist, wird die Benachrichtigung vom System an alle Mitglieder der Gruppe gesendet. Benachrichtigungen werden vom System über die Kanäle gesendet, die durch die Eigenschaft *sn_sro.notification_communication_channels* festgelegt sind. Details siehe SR Ops -Systemeigenschaften. **Hinweis:** Die Anwendung basissystemgestützt SR Ops unterstützt die Aktion des Sendens von Benachrichtigungen, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Sie können sowohl benutzerdefinierte Aktionen als auch benutzerdefinierte Bedingungen definieren, die eine Aktion auslösen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Benutzerdefinierte Bedingung zum Auslösen von Aktionen definieren und Benutzerdefinierte Aktion definieren.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

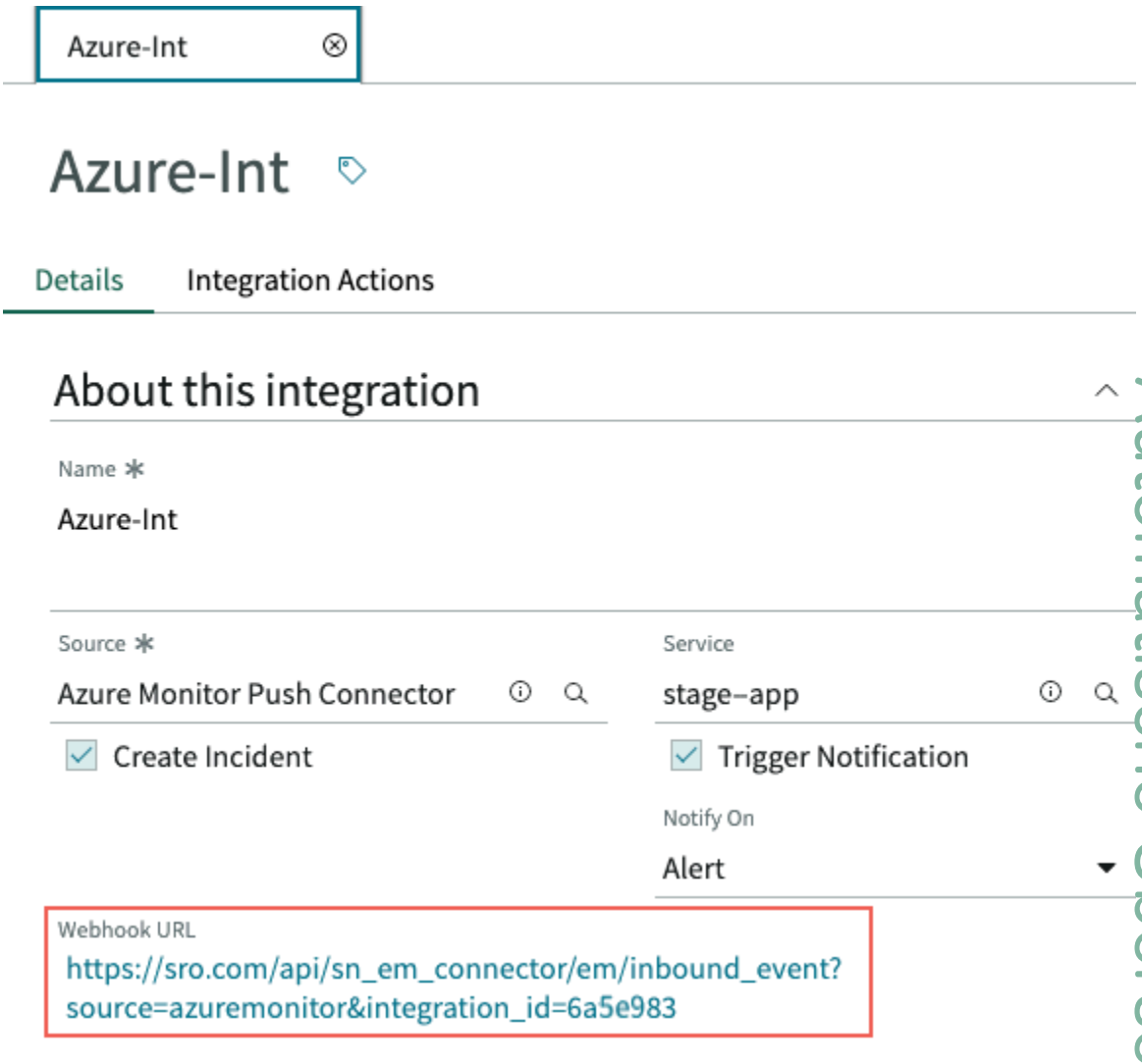
Die Registerkarte **Integrationen** wird durch zwei Registerkarten ersetzt: die Registerkarten **Details** und **Integration Actions** (Integrationsaktionen) für die neue Integration.

- Auf der Registerkarte **Details** werden die Werte angezeigt, die Sie bisher festgelegt haben.
- Die Anwendung basissystemgestützt SR Ops unterstützt die Aktion des Sendens von Benachrichtigungen, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Sie können sowohl benutzerdefinierte Aktionen als auch benutzerdefinierte Bedingungen definieren, die eine Aktion auslösen. Benutzerdefinierte Bedingungs-/Aktionspaare für die Integration werden auf der Registerkarte **Integration Actions** (Integrationsaktionen) angezeigt. Siehe Benutzerdefinierte Bedingung zum Auslösen von Aktionen definieren und Benutzerdefinierte Aktion definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System generiert eine **Webhook-URL**, die den gesicherten Endpunkt darstellt, an den das APM-Tool Nachrichten senden soll. Die URL wird auf der Registerkarte **Details** für die Integration angezeigt. Sie kopieren die URL zur Verwendung im nächsten Schritt.



7. Öffnen Sie die Managementkonsole für das APM-Tool, und konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:

a. Geben Sie die Webhook-URL als Endpunkt für Warnmeldungen an.
Bei einigen APM-Tools wird dies als „Aktion“ bezeichnet, die für Warnungsereignisse ausgeführt werden soll.

b. Geben Sie den von Ihnen konfigurierten Serviceaccount an.
APM nutzt den Account zum Herstellen der Verbindung und Authentifizieren der Instanz, von der aus Warnmeldungen an SR Ops gesendet werden.

Ergebnisse

Der Service ist jetzt vollständig in SR Ops registriert.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Bedingung zum Auslösen von Aktionen definieren

Benutzerdefinierte Aktion definieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierte Aktion definieren

Die Anwendung basissystemgestützt SR Ops unterstützt die Aktion des Sendens von Benachrichtigungen, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Sie können sowohl benutzerdefinierte Aktionen als auch benutzerdefinierte Bedingungen definieren, die eine Aktion auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Serviceintegrität** > **Aktionen**.
2. Klicken Sie im Formular „Aktionen“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktion
Beschreibung	Beschreibung der Aktion, die anderen helfen soll, den Zweck der Aktion zu verstehen
Betrifft	Typ der Entität, für die die Aktion ausgeführt werden soll
Typ	Typ der auszuführenden Aktion
Integrations-Hub – Aktion	Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn die angegebene Bedingung erfüllt ist **Hinweis:** IntegrationHub -Flows und -Aktionen müssen den unter Benutzerdefinierten Subflow erstellen beschriebenen Konventionen entsprechen.
Skript	Ausführbares Skript für jede benutzerdefinierte Aktion, die Sie implementieren möchten. Das Skript können die von APM an das Skript übergebenen Parameter annehmen und verarbeiten.
Unterablauf	Subflow, der zum Auflösen einer Warnung ausgeführt wird

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Aktion wird der Liste der Aktionen auf der Registerkarte **Integrationen** hinzugefügt.

Benutzerdefinierte Bedingung zum Auslösen von Aktionen definieren

Die Anwendung basissystemgestützt SR Ops unterstützt die Aktion des Sendens von Benachrichtigungen, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Sie können sowohl benutzerdefinierte Aktionen als auch benutzerdefinierte Bedingungen definieren, die eine Aktion auslösen. Steuern Sie, wann von einem Flow ein bestimmtes Entscheidungsergebnis angenommen oder auf ein bestimmtes Fortsetzungsereignis gewartet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Serviceintegrität** > **Bedingungen**.

   Das Formular für Bedingungen wird geöffnet.

2. Klicken Sie im Formular für Bedingungen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Bedingungen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Bedingung
Beschreibung	Beschreibung der Bedingung, die anderen helfen soll, den Zweck der Bedingung zu verstehen
Betrifft	Typ der Entität, auf die die Bedingung angewendet werden muss
Typ	Typ der Bedingung: ○ Kriterien: Satz von Parameter:Wertepaar-Bedingungen, die auf die Daten angewendet werden sollen ○ Skript: Code, mit dem die Bedingung auf Daten angewendet wird
Bedingungen	Satz von Parameter:Wertepaar-Bedingungen, die auf die Daten angewendet werden sollen. Wählen Sie Parameter und Werte aus, um Bedingungen und logische Operatoren zum Verknüpfen von Bedingungen zu erstellen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Wert **Typ** auf **Kriterien** festgelegt ist.
Skript	Code, mit dem die Bedingung auf Daten angewendet wird Diese Option wird nur angezeigt, wenn der Wert **Typ** auf **Skript** festgelegt ist.

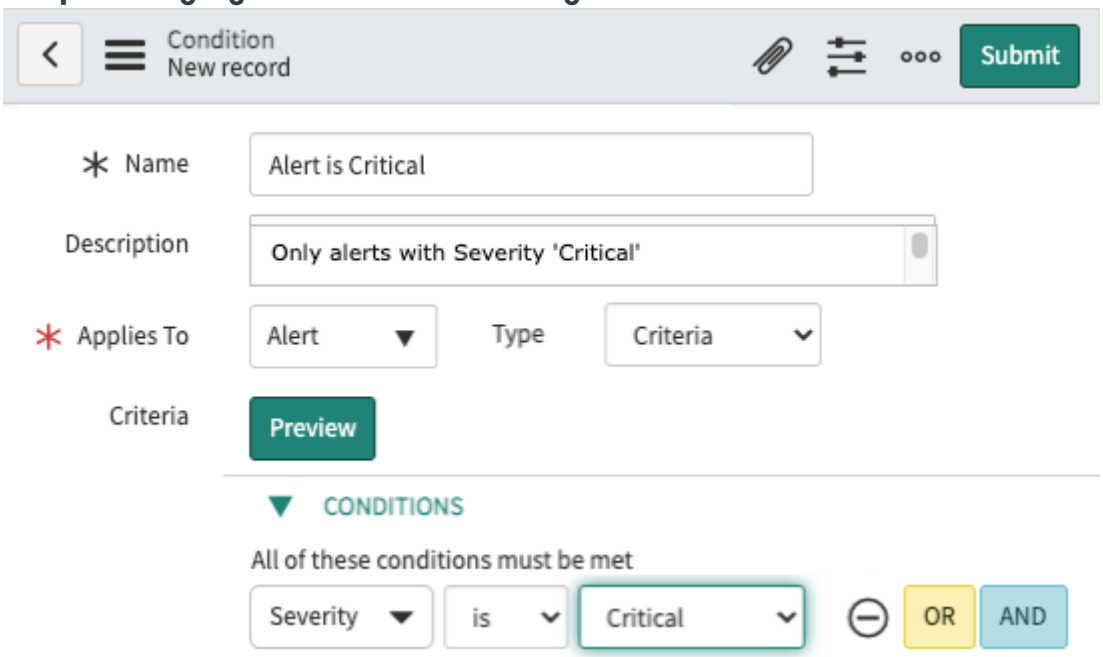
4. Klicken Sie auf **Vorschau**, um die Bedingung auf aktuelle Daten anzuwenden.
   Es wird ein Link zurückgegeben, der anzeigt, wie viele Datensätze der Bedingung entsprechen. Klicken Sie auf den Link, um die Ergebnisse anzuzeigen.
5. Wenn Sie mit dem Definieren der Bedingung fertig sind, klicken Sie auf **Absenden**.

Example:

Diese Beispielbedingung trifft nur auf kritische Warnungen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielbedingung nur für kritische Warnungen



Warnungsregeln für einen Service erstellen

Sie können Warnungsregeln erstellen, um eine Aktion für einen Service auszulösen. Sie können auch Bedingungen in Warnungsregeln erstellen und weitere Aktionen erstellen, die Warnungsregeln zugeordnet werden. SR Ops unterstützt die Ausführung von Aktionen wie das Erstellen eines Incident oder das Senden von Benachrichtigungen, wenn eine Warnung empfangen oder ein Incident erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_user oder sro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).
3. Öffnen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht einen Service.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungsregeln**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „New Alert Rule“ (Neue Warnungsregel)

Feld	Beschreibung
Details	
Serviceauslösertyp	Typen des Service, für den Sie die Warnungsregel auslösen möchten. Sie können einen Auslöser für jeden der folgenden Typen festlegen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

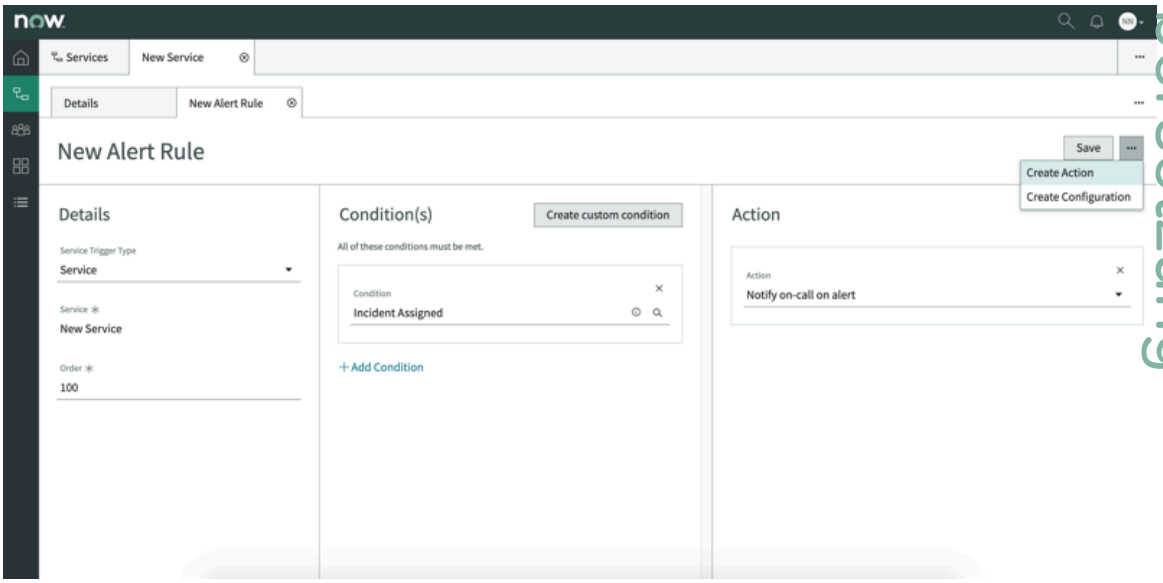
Feld	Beschreibung
	○ **Service**: Die Warnung wird nur für den Service ausgelöst, für den Sie die Warnungsregel erstellen. ○ **CI**: Die Warnung wird nur für das betroffene Configuration Item (CI) für den Service ausgelöst, für den Sie die Warnungsregel erstellen. ○ **Service + CI**: Die Warnung wird für den Service ausgelöst, für den Sie die Warnungsregel erstellen, und für das betroffene CI für den Service. **Hinweis:** Für die Typen „CI“ und „Service + CI“ wird die Regel nur ausgelöst, wenn das CI einem Service oder einem technischen Service untergeordnet ist. Wenn das CI mehr als eine Ebene tief ist, wird die Regel nicht ausgelöst.
Service	Name des Service Das Feld wird automatisch basierend auf dem Service festgelegt, für den Sie die Warnungsregel erstellen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aktionen ausgeführt werden sollen
Bedingungen	
Bedingungen	Bedingung, auf der die Auslöseraktion basiert. Wenn der Service, der der Warnung zugeordnet ist, dem Wert im Feld **Service** entspricht und alle diese Bedingungen erfüllt sind, wird die Aktion ausgeführt. Wenn die Bedingungen in den Warnungsregel erfüllt sind, wird die Aktion ausgelöst. Die Reihenfolge, in der die Aktionen zwischen den Aktionen auf Integrationsebene und auf Serviceebene ausgeführt werden, ist nicht garantiert. Alle Warnungsregeln werden der Reihe nach ausgewertet und verarbeitet. Jedes Mal, wenn eine Regel mit der Bedingung übereinstimmt, wird für diese Übereinstimmungsregel eine Aktion einmal ausgeführt. Diese Aktion kann auftreten, wenn die Warnung aktualisiert wird. Anfänglich wird eine Regel möglicherweise nicht ausgelöst, aber eine nachfolgende Regel kann die Warnung ändern, sodass die vorher nicht übereinstimmenden Bedingungen die Aktion auslösen, sobald sie erfüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können eine benutzerdefinierte Bedingung erstellen oder weitere verfügbare Bedingungen hinzufügen. Um eine benutzerdefinierte Bedingung zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Klicken Sie auf **Create custom condition** (Benutzerdefinierte Bedingung erstellen). **b.** Füllen Sie die Felder des Formulars „New custom condition“ (Neue benutzerdefinierte Bedingung) aus. ▪ **Name**: Name der Bedingung. ▪ **Kurzbeschreibung**: Kurze Beschreibung der Bedingung. ▪ **Modus**: Modus, den Sie zum Erstellen der Bedingung verwenden möchten. Sie können eine Bedingung entweder basierend auf Kriterien oder basierend auf einem Skript erstellen. Geben Sie basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Modus die Bedingung ein, die erfüllt sein muss, oder fügen Sie ein Skript hinzu. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn Sie weitere verfügbare Bedingungen für diese Warnungsregel hinzufügen möchten, klicken Sie auf **+ Bedingung hinzufügen**.
Aktion	
Aktion hinzufügen	Aktion, die Sie für diese Warnungsregel ausführen möchten. Sie können eine verfügbare Aktionskachel auswählen. Wenn Sie eine andere Aktion verwenden möchten, die in der Kachel nicht verfügbar ist, klicken Sie auf **Weitere Aktionen**, und wählen Sie dann den Namen der Aktion aus. Wenn Sie weitere Aktionen erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen ( ), das neben der Schaltfläche **Speichern** auf der Seite „New Alert Rule“ (Neue Warnungsregel) angezeigt wird, und wählen Sie dann **Create Action** (Aktion erstellen) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Beim Festlegen der Aktion für die Warnungsregel wird das Feld **Configuration** (Konfiguration) angezeigt, wenn für die ausgewählte Aktion der Feldwert **Configuration required** (Konfiguration erforderlich) auf **true** gesetzt ist. Die für die Konfiguration erforderlichen Variablen hängen von der Aktion ab. Diese Variablen werden im Feld **Beschreibung** angegeben, wenn Sie eine Aktion auf der Aktionsseite erstellen.
Konfiguration	Die Aktion wird mit der von Ihnen in der Liste ausgewählten Konfiguration ausgeführt. Um einen Wert in das Feld **Konfiguration** einzugeben, zeigen Sie auf dieses Feld, und klicken Sie darauf. Das Feld zeigt eine Liste der verfügbaren Konfigurationen zur Auswahl an. Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellen möchten, die der Aktion zugeordnet werden soll, klicken Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen (•••), das neben der Schaltfläche **Speichern** angezeigt wird, und wählen Sie dann **Konfiguration erstellen** aus.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **Hinweis:**
> Im Basissystem SR Opskönnen Sie die Liste der Warnungsregeln anzeigen, indem Sie zu navigieren **Site Reliability Operations** > **Serviceintegrität** > **Warnungsregeln**. Ändern oder löschen Sie keine Warnungsregeln mit einem Namen, der mit SRO beginnt, und einer Beschreibung, die mit DO NOT EDIT beginnt.

Warnungsregeln für eine Integration erstellen

Sie können Warnungsregeln erstellen, um eine Aktion für eine Integration auszulösen. Sie können auch Bedingungen in Warnungsregeln erstellen und weitere Aktionen erstellen, um sie Warnungsregeln zuzuordnen. SR Ops unterstützt die Ausführung von Aktionen wie das Erstellen eines Incident oder das Senden von Benachrichtigungen, wenn eine Warnung empfangen oder ein Incident erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_user oder sro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).
3. Öffnen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht einen Service.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Integrationen**.
5. Öffnen Sie die Integration, zu der Sie Warnungsregeln hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungsregeln**.
7. Klicken Sie auf **Neu**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „New Alert Rule“ (Neue Warnungsregel)

Feld	Beschreibung
Details	
Auslösertyp	Dieser Feldwert wird automatisch auf **Integration** festgelegt, wenn Sie die Aktion für eine Integration erstellen.
Integration	Name der Integration Das Feld wird automatisch basierend auf der Integration festgelegt, für die Sie die Warnungsregel erstellen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aktionen ausgeführt werden sollen
Bedingungen	
Bedingungen	Bedingung, auf der die Auslöseraktion basiert. Wenn der Service, der der Warnung zugeordnet ist, dem Wert im Feld **Service** entspricht und alle diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

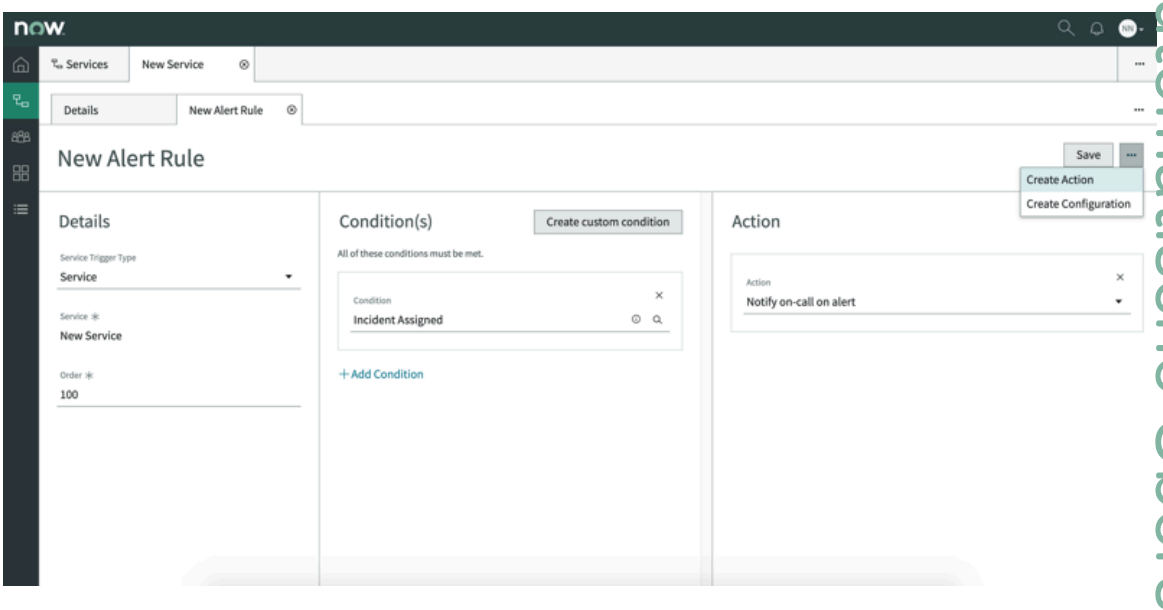
Feld	Beschreibung
	Bedingungen erfüllt sind, wird die Aktion ausgeführt. Wenn die Bedingungen in den Warnungsregel erfüllt sind, wird die Aktion ausgelöst. Die Reihenfolge, in der die Aktionen zwischen den Aktionen auf Integrationsebene und auf Serviceebene ausgeführt werden, ist nicht garantiert. Alle Warnungsregeln werden der Reihe nach ausgewertet und verarbeitet. Jedes Mal, wenn eine Regel mit der Bedingung übereinstimmt, wird für diese Übereinstimmungsregel eine Aktion einmal ausgeführt. Das kann bei der Aktualisierung der Warnung erfolgen. Anfänglich wird eine Regel möglicherweise nicht ausgelöst, aber eine nachfolgende Regel kann die Warnung ändern, sodass die vorherigen nicht übereinstimmenden Bedingungen die Aktion auslösen, sobald sie erfüllt sind. Alle Warnungsregeln werden der Reihe nach ausgewertet und verarbeitet. Jedes Mal, wenn eine Regel mit der Warnung übereinstimmt, wird für diese Übereinstimmungsregel eine Aktion einmal ausgeführt. Diese Aktion kann auftreten, wenn die Warnung aktualisiert wird. Anfänglich wird eine Regel möglicherweise nicht ausgelöst, aber eine nachfolgende Regel kann die Warnung ändern, sodass die vorher nicht übereinstimmenden Bedingungen die Aktion auslösen, sobald sie erfüllt sind. Sie können eine benutzerdefinierte Bedingung erstellen oder weitere verfügbare Bedingungen hinzufügen. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Bedingung erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Klicken Sie auf **Create custom condition** (Benutzerdefinierte Bedingung erstellen). **b.** Füllen Sie die Felder des Formulars „New custom condition“ (Neue benutzerdefinierte Bedingung) aus. ▪ **Name**: Name der Bedingung. ▪ **Kurzbeschreibung**: Kurze Beschreibung der Bedingung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ **Modus**: Modus, den Sie zum Erstellen der Bedingung verwenden möchten. Sie können eine Bedingung entweder basierend auf Kriterien oder basierend auf einem Skript erstellen. Geben Sie basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Bedingungsmodus die Bedingung ein, die erfüllt sein muss, oder fügen Sie ein Skript hinzu. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**. Wenn Sie weitere verfügbare Bedingungen für diese Warnungsregel hinzufügen möchten, klicken Sie auf **+ Bedingung hinzufügen**.
Aktion	
Aktion hinzufügen	Aktion, die Sie für diese Warnungsregel ausführen möchten. Sie können eine verfügbare Aktionskachel auswählen. Wenn Sie eine andere Aktion verwenden möchten, die in der Kachel nicht verfügbar ist, klicken Sie auf **Weitere Aktionen**, und wählen Sie dann den Namen der Aktion aus. Wenn Sie weitere Aktionen erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ), das neben der Schaltfläche **Speichern** auf der Seite „New Alert Rule“ (Neue Warnungsregel) angezeigt wird, und wählen Sie dann **Create Action** (Aktion erstellen) aus. **Hinweis:** Beim Festlegen der Aktion für die Warnungsregel wird das Feld **Configuration** (Konfiguration) angezeigt, wenn für die ausgewählte Aktion der Feldwert **Configuration required** (Konfiguration erforderlich) auf **true** gesetzt ist. Die für die Konfiguration erforderlichen Variablen hängen von der Aktion ab. Diese Variablen werden im Feld **Beschreibung** angegeben, wenn Sie eine Aktion auf der Aktionsseite erstellen.
Konfiguration	Die Aktion wird mit der von Ihnen in der Liste ausgewählten Konfiguration ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um einen Wert in das Feld **Konfiguration** einzugeben, zeigen Sie auf dieses Feld, und klicken Sie darauf. Das Feld zeigt eine Liste der verfügbaren Konfigurationen zur Auswahl an. Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellen möchten, die der Aktion zugeordnet werden soll, klicken Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen ( ), das neben der Schaltfläche **Speichern** angezeigt wird, und wählen Sie dann **Konfiguration erstellen** aus.



9. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **Hinweis:**
> Im Basissystem SR Opskönnen Sie die Liste der Warnungsregeln anzeigen, indem Sie zu navigieren **Site Reliability Operations** > **Serviceintegrität** > **Warnungsregeln**. Ändern oder löschen Sie keine Warnung mit einem Namen, der mit SRO beginnt, und einer Beschreibung, die mit DO NOT EDIT beginnt.

Warnungen, Incidents und Change-Anforderungen filtern

Grenzen Sie Ihre Suchergebnisse mit Filtern ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.

2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).

Automatische Übersetzung

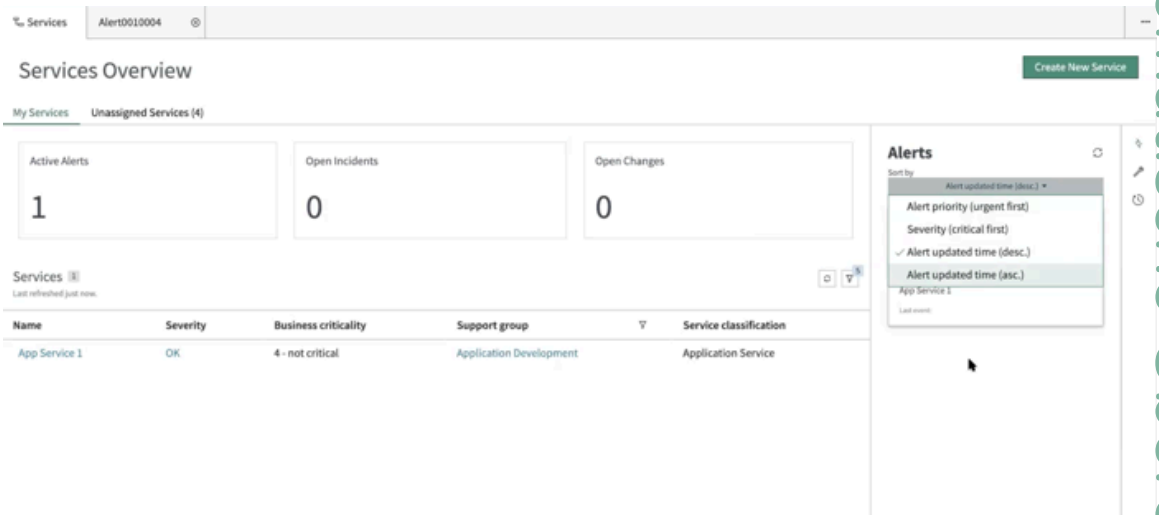
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Verwenden Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht im Bereich auf der rechten Seite die Symbole und die entsprechende Filterliste, um Filter nach Bedarf hinzuzufügen oder zu entfernen.

Filter auf der Seite mit der Serviceübersicht

Symbol	Beschreibung
	Verwenden Sie das Symbol und die Filterliste, um die Anzeige auf die Warnungen zu beschränken, an denen Sie interessiert sind.
	Verwenden Sie das Symbol und die Filterliste, um die Anzeige auf die Incidents zu beschränken, an denen Sie interessiert sind.
	Verwenden Sie das Symbol und die Filterliste, um die Anzeige auf die Change-Anforderungen zu beschränken, an denen Sie interessiert sind.

Filter im rechten Bereich



Die entsprechenden Karten aus dem Ergebnis werden vertikal angezeigt. Sie können auf jede Karte klicken, um die Details anzuzeigen.

Change-Anforderungen genehmigen

Genehmigen Sie eine Change-Anforderung, wenn der Change von der Change Advisory Board (CAB)-Workbench geprüft und genehmigt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin oder sro_manager

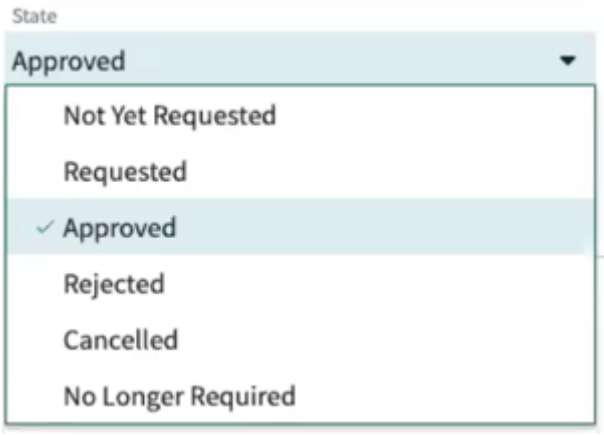
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Verwenden Sie im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich eine der folgenden Methoden, um einen Genehmigungsdatensatz zu öffnen.
3. Klicken Sie, um den Datensatz zu öffnen.
4. Klicken Sie im Feld **Status** auf die Liste, und wählen Sie die Option **Genehmigt** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-Anforderung – Status



5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Status der Change-Anforderung wird von **Bewerten** in **Genehmigt** geändert.

CMDB-Zuordnung eines SR Ops-Service anzeigen

Zeigen Sie die Servicezuordnung für einen beliebigen SR Ops-Service an, um zu verstehen, wie Services in der Servicearchitektur miteinander verbunden sind und kommunizieren.

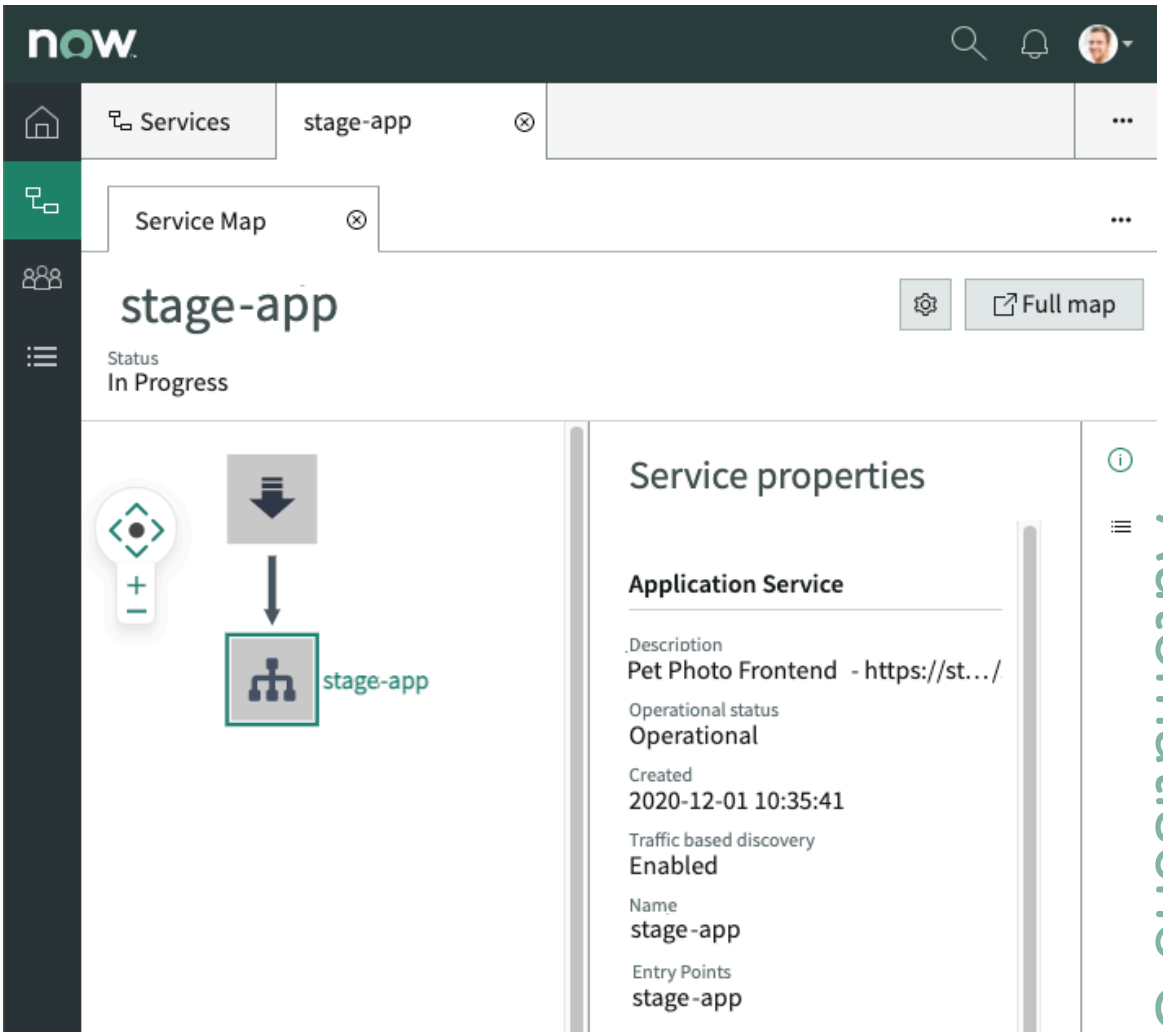
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur

1. Klicken Sie auf einer beliebigen Seite, auf der ein SR Ops-Service angezeigt wird, auf **Servicezuordnung**.

   Auf der Registerkarte **Servicezuordnung** wird die Canvas **Servicezuordnung** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf **Vollständige Karte**, um Zuordnungsvorgänge auszuführen.

Warnungsbenachrichtigungen in Microsoft Teams

Empfangen Sie im Microsoft Teams-Kanal Benachrichtigungen für bestimmte Ereignisse in einem Service. Diese Benachrichtigungen richten sich an ein bestimmtes Team in Microsoft Teams.

Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub installieren

Installieren Sie das Plugin „Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub“, um die Aktionen zu konfigurieren, die ein Prozessanalyst beim Erstellen von Konfigurationen verwenden kann, um das Senden von Benachrichtigungen zu Warnungen an einen Microsoft Teams-Kanal zu automatisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld Microsoft Teams Spoke for ServiceNow IntegrationHub ein.

   Die Bezeichnung des Plugins lautet com.sn.ms_teams.ah.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die Website ServiceNow Store, um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf.

3. Klicken Sie auf **Installieren**.

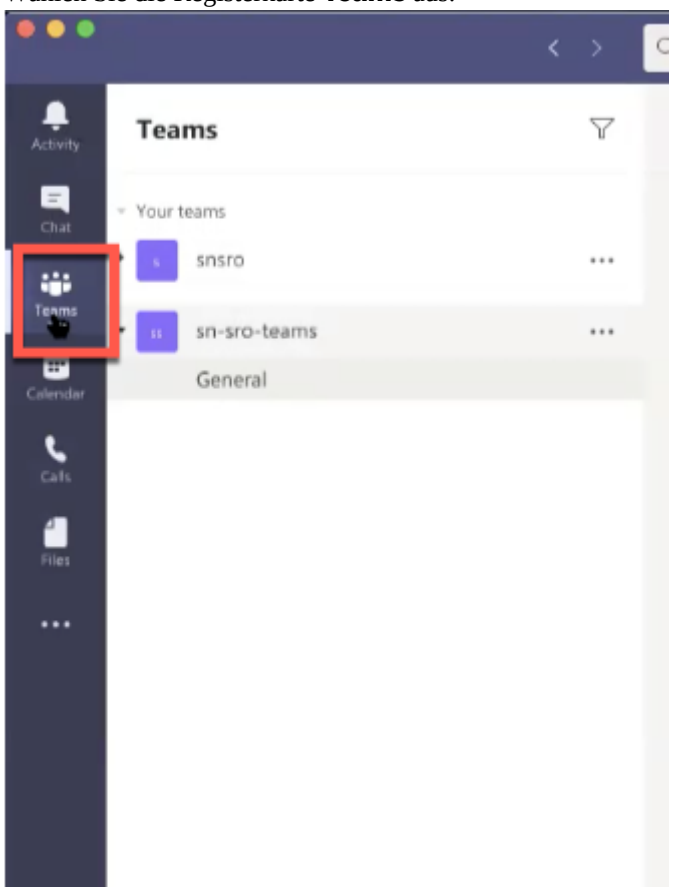
Webhook-URL für einen Kanal in Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie eine Webhook-URL für ein bestimmtes Team in Microsoft Teams, um die externen Services zum Senden von Benachrichtigungen zu Ereignissen für einen Service im betreffenden Kanal zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

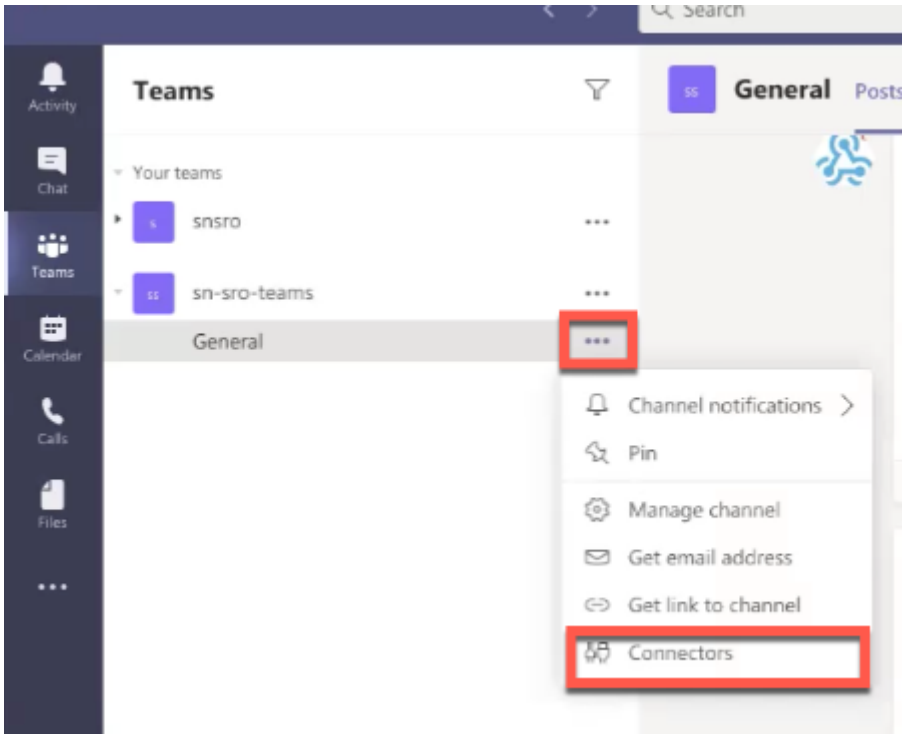
1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Teams** aus.



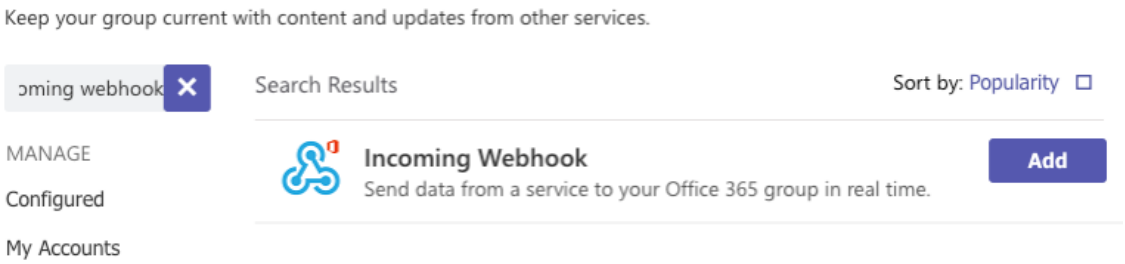
3. Wählen Sie ein Team aus, und klicken Sie auf **Weitere Optionen(...)** > **Konnektoren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



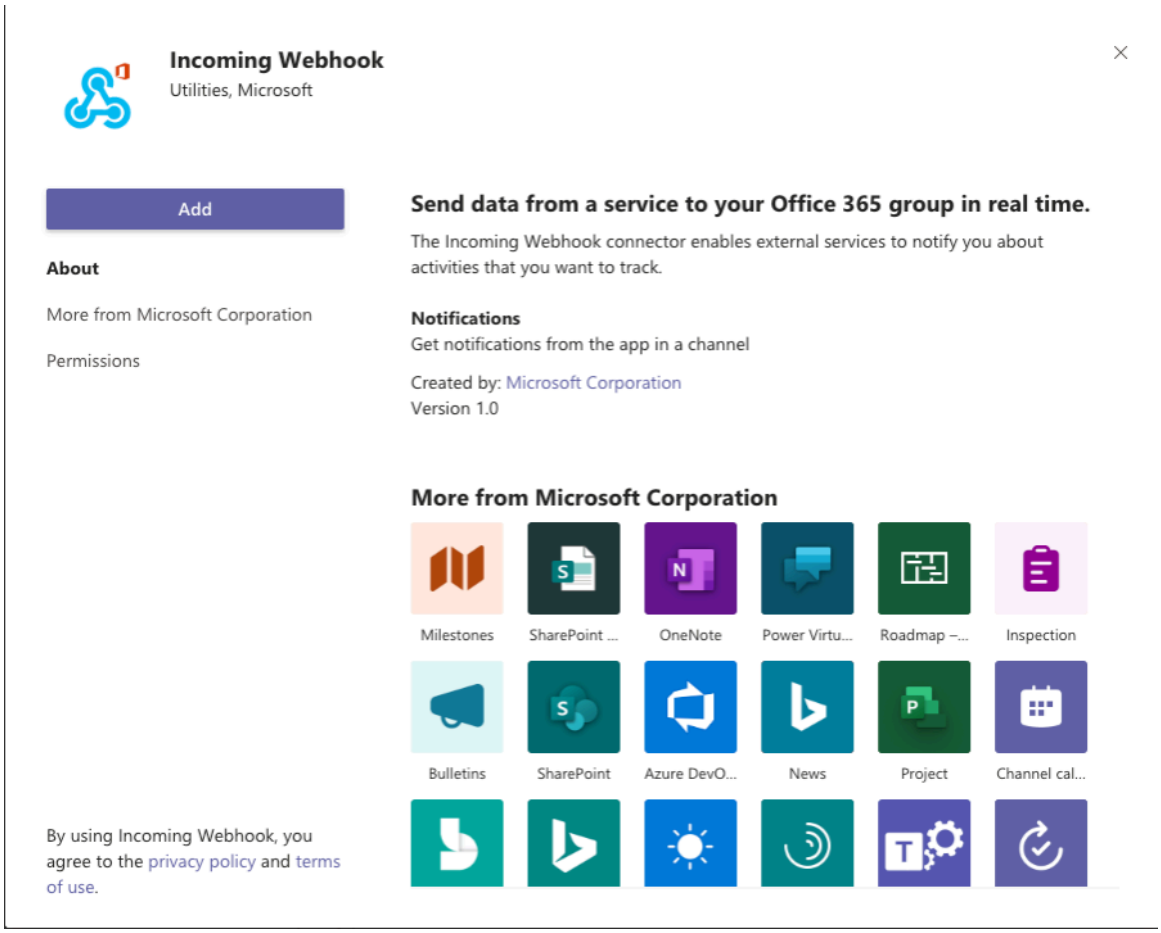
4. Geben Sie im Popup-Bildschirm **Connectors** im Suchfeld `Incoming Webhook` (Eingehender Webhook) ein.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



6. Klicken Sie im Popup-Bildschirm „Incoming Webhook“ (Eingehender Webhook) auf **Hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Geben Sie im Bildschirm „Incoming Webhook“ (Eingehender Webhook) die Werte an:

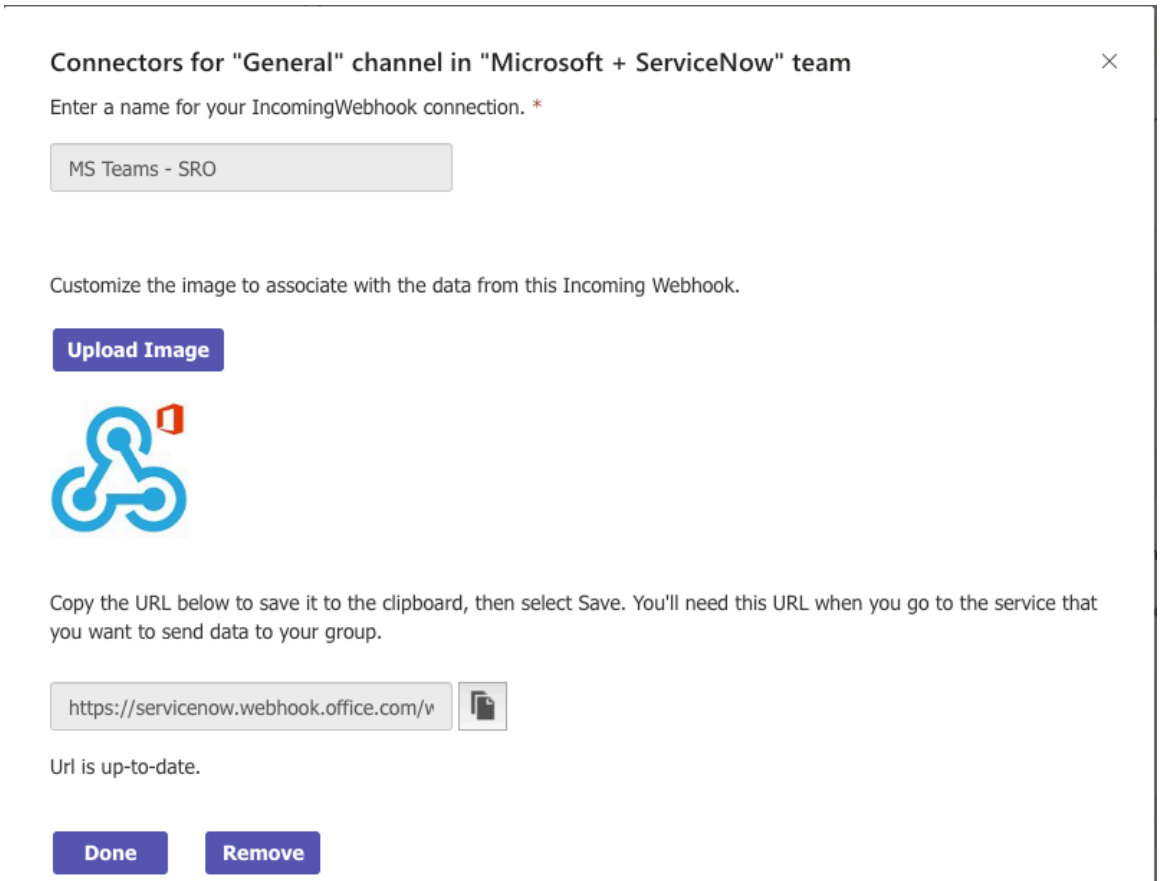
   a. **Um einen eingehenden Webhook einzurichten, geben Sie einen Namen an, und klicken Sie auf „Erstellen“**: Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Webhook ein.

   b. **Bild hochladen**: Klicken Sie auf **Bild hochladen**, wählen Sie ein Bild für den eingehenden Webhook aus, und klicken Sie dann auf **Öffnen**.

   c. Klicken Sie auf **Erstellen**.

      Die URL für den eingehenden Webhook wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Klicken Sie auf  , um die URL zu kopieren.

e. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Warnungsregelkonfigurationen für Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie eine Konfiguration, die einer Warnungsregel für einen Service oder eine Integration zugeordnet werden soll. Benachrichtigungen werden während bestimmter Ereignisse in einem Service an einen Kanal im Messaging-Service Microsoft Teams gesendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht () einen Service.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungsregeln**.
4. Wählen Sie eine Warnung aus, für die Sie eine Konfiguration erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen (), das neben der Schaltfläche **Speichern** angezeigt wird, und wählen Sie dann **Create Configuration** (Konfiguration erstellen) aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Konfiguration. Beispiel: Warnungsbenachrichtigung Microsoft Teams.
An Tabelle anhängen	Tabelle, für die die Aktion ausgeführt wird. Wählen Sie **Aktion** aus.
An Dokument anhängen	Aktion, die für die ausgewählte Tabelle ausgeführt werden soll. Klicken Sie auf **Suche**. Das Formular zur Auswahl des Dokuments wird angezeigt. Schließen Sie die folgenden Schritte ab, um ein Dokument auszuwählen: **a.** Wählen Sie im Feld **Tabellenname** die Option **Aktion** aus. **b.** Suchen Sie im Feld **Dokument** nach **Post MS Teams Message** (MS Teams-Nachricht veröffentlichen), und wählen Sie dies aus. **c.** Klicken Sie auf **OK**.

7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Die zugehörige Liste „Konfigurationsvariablen“ wird erstellt.

8. Klicken Sie unter „Configuration Variables“ (Konfigurationsvariablen) auf **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Konfigurationsvariablen

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Name der Konfiguration, für die Sie die Konfigurationsvariable erstellen. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Name	Name der Konfigurationsvariable. Geben Sie als Wert `ah_webhook_url` ein.
Typ	Typ der Konfigurationsvariable. Wählen Sie **Skalar** aus.
Wert	Webhook-URL, die beim Erstellen des Connector im Messaging-Service Microsoft Teams abgerufen wird. Fügen Sie die URL ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Webhook-URL finden Sie unter Webhook-URL für einen Kanal in Microsoft Teams erstellen.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

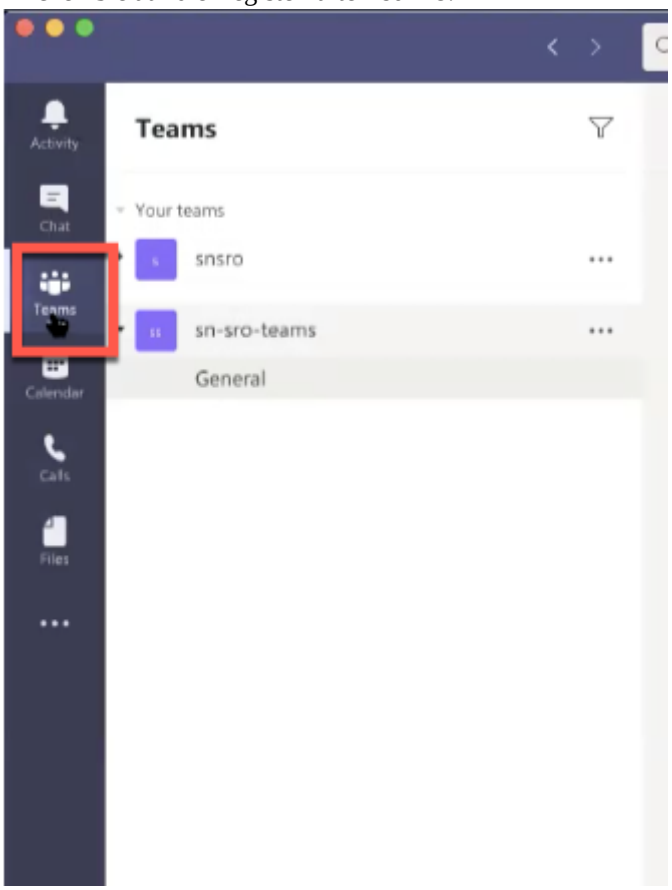
Benachrichtigungen für ein Ereignis in einem Service anzeigen

Zeigen Sie die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem Service gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an die Benutzer für den spezifischen Kanal in Microsoft Teams gesendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teams**.

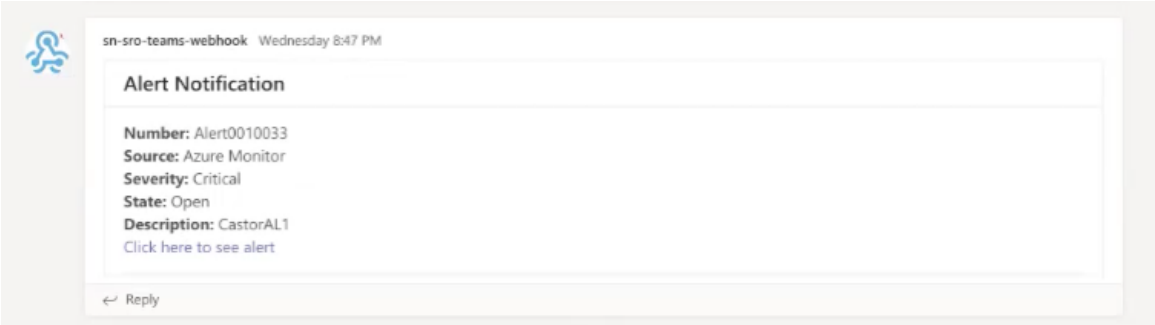


3. Klicken Sie auf Ihr Team.

Für ein Ereignis wird im Team eine Benachrichtigung angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf den Link **Click here to see alert** (Zum Anzeigen der Warnung hier klicken), um den Datensatz in der ServiceNow-Instanz anzuzeigen.

Konfigurationsvariablen

Für eine Benachrichtigung können Sie die folgenden Variablen erstellen. Die Benachrichtigung wird dem Benutzer basierend auf den definierten Konfigurationsvariablen zugestellt.

Konfigurationsvariablen

Name	Beschreibung	Obligatorisch	Beispiel
ah_webhook_url	Connector-URL für MS Teams-Webhook	Wahr	https://sro-webhook.office.com/webhook2121aw
ah_title	Titel der Benachrichtigung	Falsch	${number - [$severity] - ${state}
ah_message	Textkörper der Benachrichtigung	Falsch	Anzahl: ${number} </br> Quelle: ${source} </br> <a href="@{link}"> Click here to see alert (Zum Anzeigen der Warnung hier klicken)

Warnungsbenachrichtigungen in Slack

Empfangen Sie im Slack-Kanal Benachrichtigungen für bestimmte Ereignisse in einem Service. Diese Benachrichtigungen richten sich an ein bestimmtes Team in Slack.

Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub installieren

Installieren Sie das Plugin „Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub“, um die Aktionen zu konfigurieren, die ein Prozessanalyst beim Erstellen von Konfigurationen verwenden kann, um das Senden von Benachrichtigungen zu Warnungen an einen Slack-Kanal zu automatisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld Slack Webhooks Spoke for ServiceNow IntegrationHub ein.

   Das Plugin ist com.sn.slack.ah.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Webhook-URLs für einen Kanal in Slack erstellen

Erstellen Sie eine Webhook-URL für einen bestimmtes Kanal in Slack, um die externen Services zum Senden von Benachrichtigungen zu Ereignissen für einen Service im betreffenden Kanal zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Slack-Arbeitsbereich.
2. Suchen Sie nach dem Webhook.
3. Klicken Sie auf **Incoming WebHooks** (Eingehende Webhooks).
4. Klicken Sie auf **Add to Slack** (Zu Slack hinzufügen).
5. Wählen Sie für die Liste „Post to Channel“ (In Kanal veröffentlichen) einen vorhandenen Kanal aus, oder klicken Sie auf **Create a new channel** (Neuen Kanal erstellen), um einen neuen Kanal zu erstellen. Wenn Sie einen neuen Kanal erstellen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   a. Geben Sie im Formular „Create a channel“ (Kanal erstellen) in den Feldern **Name** und **Beschreibung** den Namen und die Beschreibung des Kanals ein.
   b. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Klicken Sie auf **Add Incoming WebHooks integration** (Integration eingehender WebHooks hinzufügen).

   Der Slack-Kanal wird erstellt, und der Webhook wird in den Slack-Kanal integriert.

   Hinweis:
   Kopieren Sie auf der Seite „Incoming WebHooks“ (Eingehende WebHooks) die Webhook-URL aus dem Feld **Webhook-URL**, da Sie diese beim Erstellen der ServiceNow-Integration benötigen.

Warnungsregelkonfigurationen für Slack erstellen

Erstellen Sie eine Konfiguration, die einer Warnungsregel für einen Service oder eine Integration zugeordnet werden soll. Benachrichtigungen werden während bestimmter Ereignisse in einem Service an einen Kanal im Messaging-Service Slack gesendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sro_admin, sro_manager oder sro_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht () einen Service.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Warnungsregeln**.
4. Wählen Sie eine Warnung aus, für die Sie eine Konfiguration erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen (), das neben der Schaltfläche **Speichern** angezeigt wird, und wählen Sie dann **Create Configuration** (Konfiguration erstellen) aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Konfiguration. Beispiel: Warnungsbenachrichtigung Slack.
An Tabelle anhängen	Tabelle, für die die Aktion ausgeführt wird. Wählen Sie **Aktion** aus.
An Dokument anhängen	Aktion, die für die ausgewählte Tabelle ausgeführt werden soll. Klicken Sie auf **Suche**. Das Formular zur Auswahl des Dokuments wird angezeigt. Schließen Sie die folgenden Schritte ab, um ein Dokument auszuwählen: **a.** Wählen Sie im Feld **Tabellenname** die Option **Aktion** aus. **b.** Suchen Sie im Feld **Dokument** nach **Post Slack Message** (Slack-Nachricht veröffentlichen), und wählen Sie dies aus. **c.** Klicken Sie auf **OK**.

7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Die zugehörige Liste „Konfigurationsvariablen“ wird erstellt.
8. Klicken Sie unter „Configuration Variables“ (Konfigurationsvariablen) auf **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Konfigurationsvariablen

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Name der Konfiguration, für die Sie die Konfigurationsvariable erstellen. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Name	Name der Konfigurationsvariable.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie als Wert `ah_webhook_url` ein.
Typ	Typ der Konfigurationsvariablen. Wählen Sie **Skalar** aus.
Wert	Webhook-URL, die beim Erstellen des Connector im Messaging-Service Slack abgerufen wird. Fügen Sie die URL in dieses Feld ein.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Webhook-URL finden Sie unter Webhook-URLs für einen Kanal in Slack erstellen.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Slack-Benachrichtigungen für ein Ereignis in einem Service anzeigen

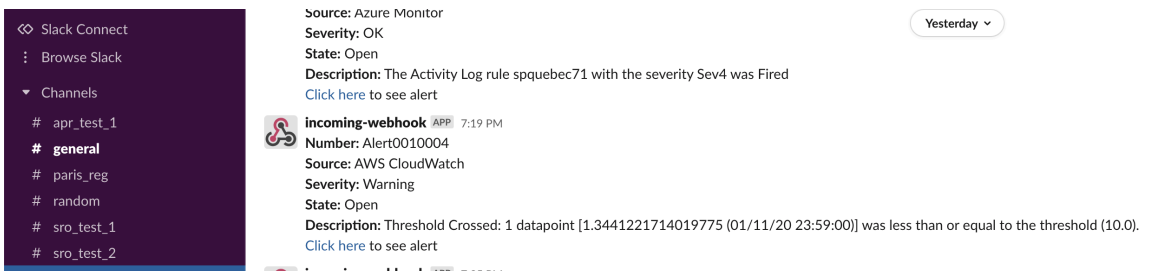
Zeigen Sie die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem Service gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an die Benutzer für den spezifischen Kanal in Slack gesendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Starten Sie Slack.
2. Klicken Sie auf den von Ihnen erstellten Slack-Kanal.

   Für ein Ereignis wird im Kanal eine Benachrichtigung angezeigt.



3. Klicken Sie auf den Link **Click here to see alert** (Zum Anzeigen der Warnung hier klicken), um den Datensatz in der ServiceNow-Instanz anzuzeigen.

Konfigurationsvariablen für Slack

Für eine Benachrichtigung können Sie die folgenden Variablen erstellen. Die Benachrichtigung wird dem Benutzer basierend auf den definierten Konfigurationsvariablen zugestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsvariablen

Name	Beschreibung	Obligatorisch	Beispiel
ah_webhook_url	Connector-URL für Slack-Webhook	Wahr	https://hooks.slack.com/services/TO1XXXXXXXX/3vTC1XXXXXXX
ah_message	Textkörper der Benachrichtigung	Falsch	• *Number:* ${number} • *Source:* ${source} • *Severity:* $[severity] • *State:* ${state} • *Description:* ${description} • <@{link}|Click here> to see alert

Mit Integrationen arbeiten

Integrationen in SR Ops ermöglichen Benutzern, Warnungen und Incidents mithilfe von Tools für Überwachung und Zusammenarbeit effizient zu verwalten.

SR Ops wird bestmöglich mit den Tools integriert, die die Benutzer benötigen, um effizient zusammenzuarbeiten und Incidents effizient zu lösen. Dabei werden bidirektionale Integrationen angestrebt. Wenn für eines Ihrer Tools keine Integration vorhanden ist, prüft unser Integrationsteam, inwieweit eine Integration entwickelt werden kann.

Das Plugin Ereignismanagement Connectors stellt SR Ops die APM-Tools (Application Performance Management) bereit.

Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen

Erstellen Sie einen Webhook-Endpunkt, damit APM-Tools (Application Performance Management) automatisierte Echtzeitnachrichten oder -informationen an SR Ops senden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin Ereignismanagement Connectors stellt SR Ops die APM-Tools bereit.

Sie haben einen Webserviceaccount in Ihrer Instanz konfiguriert. Dieser Account wird vom APM-Tool dazu verwendet, die Instanz zu authentifizieren, damit Warnungen an diesen Service in SR Ops gesendet werden können. Im Rahmen dieser Aufgabe konfigurieren Sie die folgenden Elemente:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. In SR Ops:
   - Geben Sie an, ob für jede Warnung ein Incident erstellt werden soll.
   - Geben Sie an, ob eine Benachrichtigung an Teammitglieder gesendet werden soll, wenn eine Warnung empfangen oder ein Incident erstellt wird.
   - Geben Sie das APM-Tool an, mit dem Warnungen vom Service weitergeleitet werden.
2. Konfigurieren Sie in der Managementkonsole für das APM-Tool wie folgt den Authentifizierungsheader für Aktionen für Warnungen:
   - Legen Sie den gesicherten Endpunkt fest, an den das APM-Tool Warnungen sendet.
   - Legen Sie den Serviceaccount fest, der vom APM-Tool zum Senden von Warnungen verwendet wird. Normalerweise verwenden Sie den Account zum Generieren des Authentifizierungsheaders für den Endpunkt für Warnungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie im Site Reliability Ops-Arbeitsbereich mit einer der folgenden Methoden einen Servicedatensatz:
   - Öffnen Sie auf der Homepage ( ) im Abschnitt „Services“ einen Service.
   - Öffnen Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht ( ) einen Service.

   Auf der Serviceseite werden die Registerkarten **Details**, **Beziehungen** und **Integrationen** angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Integrationen** und dann auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Integrationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Integration
Quelle	Der Push-Connector, mit dem Nachrichten vom Service gesendet werden. SR Ops bestimmt anhand dieser Informationen, wie eingehende Nachrichten decodiert werden. Klicken Sie im Feld **Quelle** auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie dann die Quelle aus, die für den Service verwendet werden soll.
Incident erstellen	Option zum Erstellen eines Incident für jede empfangene Warnung
Trigger notification (Benachrichtigung auslösen)/ Notify on (Benachrichtigung bei)	Mit dieser Option wird festgelegt, ob Benachrichtigungen gesendet werden, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Trigger notification** (Benachrichtigung auslösen), damit Benachrichtigungen gesendet werden. Mit der Einstellung **Notify on** (Benachrichtigung bei) wird festgelegt, ob

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Benachrichtigung gesendet wird, wenn eine Warnung empfangen wird oder wenn ein Incident erstellt wird. Wenn für die Gruppe ein Rufbereitschafts-Zeitplan konfiguriert ist, wird die Benachrichtigung an die Mitglieder der Rufbereitschaftsschicht gesendet. Wenn kein Zeitplan definiert ist, wird die Benachrichtigung vom System an alle Mitglieder der Gruppe gesendet. Benachrichtigungen werden vom System über die Kanäle gesendet, die durch die Eigenschaft *sn_sro.notification_communication_channels* festgelegt sind. Details siehe SR Ops -Systemeigenschaften. **Hinweis:** Die Anwendung basissystemgestützt SR Ops unterstützt die Aktion des Sendens von Benachrichtigungen, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Sie können sowohl benutzerdefinierte Aktionen als auch benutzerdefinierte Bedingungen definieren, die eine Aktion auslösen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Benutzerdefinierte Bedingung zum Auslösen von Aktionen definieren und Benutzerdefinierte Aktion definieren.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

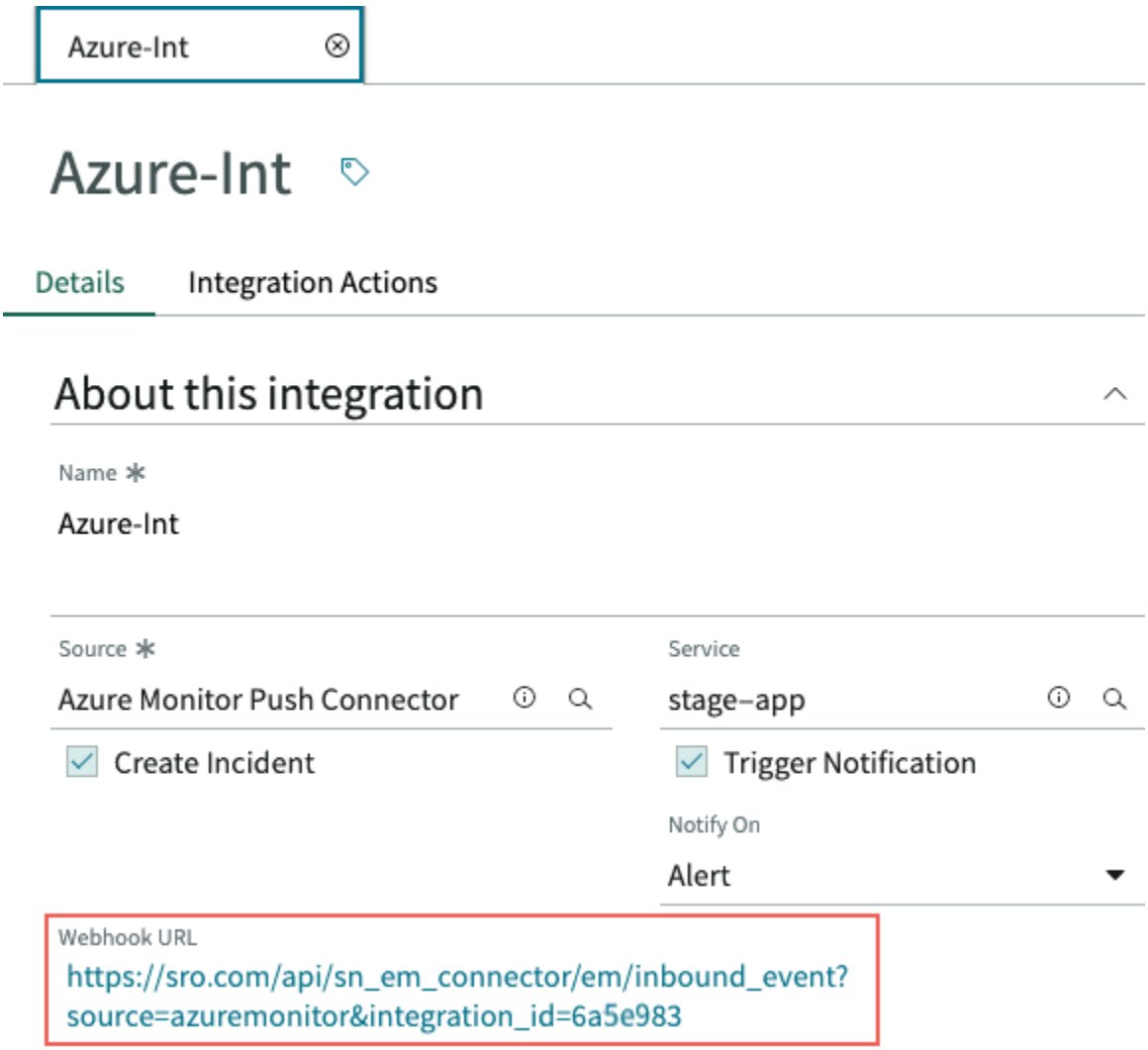
   Die Registerkarte **Integrationen** wird durch zwei Registerkarten ersetzt: die Registerkarten **Details** und **Integration Actions** (Integrationsaktionen) für die neue Integration.

   - Auf der Registerkarte **Details** werden die Werte angezeigt, die Sie bisher festgelegt haben.
   - Die Anwendung basissystemgestützt SR Ops unterstützt die Aktion des Sendens von Benachrichtigungen, wenn Warnungen empfangen oder Incidents erstellt werden. Sie können sowohl benutzerdefinierte Aktionen als auch benutzerdefinierte Bedingungen definieren, die eine Aktion auslösen. Benutzerdefinierte Bedingungs-/Aktionspaare für die Integration werden auf der Registerkarte **Integration Actions** (Integrationsaktionen) angezeigt. Siehe Benutzerdefinierte Bedingung zum Auslösen von Aktionen definieren und Benutzerdefinierte Aktion definieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System generiert eine **Webhook-URL**, die den gesicherten Endpunkt darstellt, an den das APM-Tool Nachrichten senden soll. Die URL wird auf der Registerkarte **Details** für die Integration angezeigt. Sie kopieren die URL zur Verwendung im nächsten Schritt.



Bestimmte Integrationen in SR Ops

Die meisten Anwendungen auf Unternehmensebene müssen mit anderen Anwendungen integriert werden, die vom selben Unternehmen oder externen Unternehmen verwendet werden. Diese Integrationen sind normalerweise je nach Anforderung auf bestimmte Bereiche ausgelegt, z. B. auf Daten, Geschäftslogik, Präsentation und Sicherheit. Dies hilft Unternehmen, ein höheres Maß an betrieblicher Konsistenz, Effizienz und Qualität zu erreichen.

Um bestimmte Integrationen einzurichten, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellenan.
2. Konfigurieren Sie den Webhook-Endpunkt im jeweiligen APM-Tool.

Integration von Microsoft Azure mit SR Ops

Microsoft Azure stellt Warnungen basierend auf Überwachungsmetriken für Services oder Ereignissen in Services bereit. Microsoft Azure generiert Warnungen für erkannte Probleme, und SR Ops stellt sicher, dass sich die richtigen Mitarbeiter um die Probleme kümmern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei einer Warnungsregel für einen Metrikwert der Wert einer festgelegten Metrik einen zugewiesenen Schwellenwert überschreitet, wird die Warnungsregel aktiv, und es wird eine Benachrichtigung gesendet. Bei einer Warnungsregel für Ereignisse kann festgelegt werden, ob eine Benachrichtigung für jedes Ereignis oder nur bei Erreichen einer bestimmten Anzahl von Ereignissen gesendet wird.

Vorteile von SR Ops für Benutzer von Azure

Azure generiert Warnungen basierend auf Metriken und Ereignissen. SR Ops wird für die Zuteilung der von Azure generierten Warnungen eingesetzt. SR Ops bestimmt die richtigen Personen, die basierend auf Rufbereitschafts-Zeitplänen und Eskalationsregeln zu benachrichtigen sind, und benachrichtigt sie per E-Mail, Textnachricht (SMS), Telefonanruf sowie per Push-Benachrichtigung auf Android- und iOS-Geräte.

Funktionsweise der Integration

Wenn in Azure eine Warnung erstellt wird, wird durch die Integration automatisch auch eine Warnung in SR Ops erstellt.

Webhook in Azure konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Webhook-Endpunkt in Azure, um über den Endpunkt eine Kommunikation zwischen SR Ops und Azure zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie folgende Aktionen ausgeführt haben:

- In SR Ops wurde ein Webhook-Endpunkt erstellt. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen.
- In Azure wurde ein Account erstellt.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Azure-Konsole an.
2. Erstellen Sie eine Ressource, z. B. einen App-Service.
3. Unter **Warnungen** > **Aktionen verwalten**, erstellen oder öffnen Sie die Warnungsregel, für die Sie Warnungen in SR Opserhalten möchten.
4. Integrieren Sie die Webhook-URL ServiceNow in die Warnungsregel unter **Aktionen** > **Aktionstyp**.

   Hinweis:
   Am Anfang der Webhook-URL müssen Sie Benutzername und Passwort angeben. Beispiel: `https://eventuser:password@spparis34.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=azuremonitor&integration_id=b23ac4621bc6a010391f59ff034bcb8e`

5. Um die Änderungen in der Aktionsgruppe zu aktualisieren, klicken Sie auf **Save changes** (Änderungen speichern).

Nächste Maßnahme

Um zu überprüfen, ob die Warnungen korrekt generiert werden, können Sie Aktionen zum Auslösen der Warnungsregeln ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Nutzlast von Azure

Snapshot der Entität, wenn ein Ereignis in Azure auftritt

Beispiel für eine von Azure gesendete Nutzlast


```
{
 "schemaId" : "azureMonitorCommonAlertSchema",
 "data" : {
  "essentials" : {
   "alertId" :
"/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/providers/Microsoft.AlertsManagement/alerts/f7068659-5c39-4c06-95b8-b3c80213b0d5",
   "alertRule" : "CastorAL1",
   "severity" : "Sev0",
   "signalType" : "Metric",
   "monitorCondition" : "Fired",
   "monitoringService" : "Platform",
   "alertTargetIDs" :
[ "/subscriptions/39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19/resourcegroups/castor-rg/providers/microsoft.web/sites/stage-castor-app" ],
   "originAlertId" :
"39fa8f87-83f2-4d92-a424-408ebdfbeb19_castor-rg_Microsoft.Insights_metricalerts_CastorAL1_-278978067",
   "firedDateTime" : "2020-06-29T21:52:19.5607503Z",
   "description" : "CastorAL1",
   "essentialsVersion" : "1.0",
   "alertContextVersion" : "1.0"
  },
  "alertContext" : {
   "properties" : null,
   "conditionType" : "SingleResourceMultipleMetricCriteria",
   "condition" : {
    "windowSize" : "PT1M",
    "allOf" : [ {
     "metricName" : "HttpResponseTime",
     "metricNamespace" : "Microsoft.Web/sites",
     "operator" : "GreaterThan",
     "threshold" : "0.01",
     "timeAggregation" : "Maximum",
     "dimensions" : [ {
      "name" : "ResourceId",
      "value" : "stage-castor-app.azurewebsites.net"
     } ],
     "metricValue" : 0.143,
     "webTestName" : null
    } ],
    "windowStartTime" : "2020-06-29T21:48:05.715Z",
    "windowEndTime" : "2020-06-29T21:49:05.715Z"
   }
  }
 }
}
```


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Amazon Web Services (AWS) Events Transform mit SR Ops

Integrieren Sie Amazon Web Services (AWS) in SR Ops. Zum Hinzufügen der AWS-Plattform als Datenquelle ist eine Konfiguration in der AWS-Plattform erforderlich.

Sie können Weiterleitungsregeln einrichten, um zu bestimmen, wohin Daten gesendet werden sollen, damit Sie Anwendungsarchitekturen entwickeln können, die Echtzeitreaktionen auf alle Ihre Datenquellen ermöglichen. AWS Events Transform erleichtert die Entwicklung von ereignisgesteuerten Anwendungen, denn es werden Funktionen zum Erfassen und Bereitstellen von Ereignissen sowie Funktionen für Sicherheit, Autorisierung und Fehlerbehandlung verfügbar gemacht.

Vorteile von SR Ops für Benutzer von AWS

Nutzen Sie die Integration von SR Ops mit Amazon Events Transform, um Warnungsereignisse an SR Ops weiterzuleiten.

Funktionsweise der Integration

Abhängig von der mit der Ereignisquelle verknüpften Regel können die Warnungsereignisse an viele verschiedene AWS-Services weitergeleitet werden, z. B. SNS, SQS, Lambda, Kinesis, CloudWatch und SSM.

Der Connector Amazon Events Transform ist ein Managed Service, mit dem die Nachrichtenübermittlung von Herausgebern an Abonnenten (auch als Produzenten und Verbraucher bezeichnet) bereitgestellt wird. Herausgeber kommunizieren asynchron mit Abonnenten, indem sie Nachrichten an ein Thema senden, das als logischer Zugangspunkt und Kommunikationskanal dient. Über Clients können Themen abonniert und veröffentlichte Nachrichten mittels unterstützten Protokollen wie HTTP und HTTPS sowie über Amazon Kinesis Data Firehose, Amazon SQS und AWS Lambda, E-Mail, mobile Push-Benachrichtigungen und Textnachrichten (SMS) empfangen werden.

Webhooks in AWS konfigurieren

Abonnieren Sie ein Thema für einen Endpunkt, um für das Thema veröffentlichte Nachrichten zu empfangen. Ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie ein Thema für einen Endpunkt abonnieren, werden über den Endpunkt Nachrichten empfangen, die für das zugeordnete Thema veröffentlicht werden.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie folgende Aktionen ausgeführt haben:

- In AWS wurde ein Thema erstellt.
- In SR Ops wurde ein Webhook-Endpunkt erstellt. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen.
- In AWS wurde ein Account erstellt.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

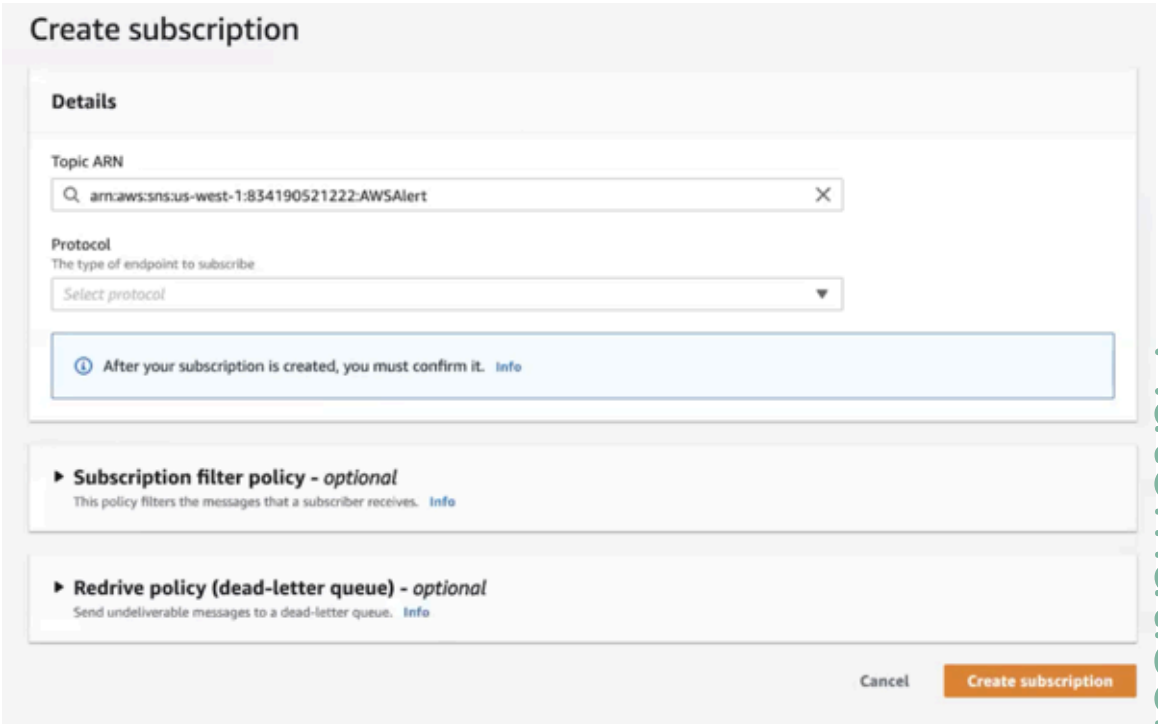
Prozedur

1. Melden Sie sich bei der AWS-Konsole an.
2. Öffnen Sie Simple Notification Service.
3. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Topics** (Themen), und öffnen Sie in der vorhandenen Themenliste das Thema, für das Sie ein Abonnement erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Subscriptions** (Abonnements).
5. Klicken Sie auf **Create subscription** (Abonnement erstellen).

Formular zum Erstellen von Abonnements



6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zum Erstellen von Abonnements

Feld	Beschreibung
Topic ARN (Thema-ARN)	Amazon-Ressourcenname (ARN) eines Themas. **Hinweis:** Ein Amazon-Ressourcenname (ARN) ist eine Dateibenennungskonvention, die zur Identifizierung einer bestimmten Ressource in der Public Cloud von Amazon Web Services (AWS) verwendet wird. AWS-spezifische ARNs helfen einem Administrator, AWS-Elemente und -Richtlinien über AWS-Produkte und API-Aufrufe hinweg nachzuverfolgen und zu verwenden.
Protokoll	Der Typ des Endpunkts. Wählen Sie **HTTPS** aus.
Endpunkt	Das ist der Endpunktwert, z. B. eine E-Mail-Adresse oder der Webserver, auf dem Benachrichtigungen von AWS empfangen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Geben Sie in dieses Feld Ihre Webhook-URL ein. Beispiel: https://admin:admin@valarem.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=aws, wobei „admin:admin“ der Benutzername und das Passwort für die Standardauthentifizierung sind
Enable raw message delivery (Nachrichtenübermittlung im Rohformat aktivieren)	Mit dieser Option verhindern Sie, dass die JSON-Formatierung von Nachrichten durch Endpunkte verarbeitet wird.
(Optional) Subscription filter policy (Abonnement-Filterrichtlinie)	Mit einer Abonnement-Filterrichtlinie können Sie Attributnamen angeben und jedem Attributnamen eine Liste von Werten zuweisen.
(Optional) Redrive policy (dead-letter queue) [Redrive-Richtlinie (Warteschlange für unzustellbare Nachrichten)]	Eine Warteschlange für nicht zustellbare Nachrichten als Ziel für Nachrichten, die nicht erfolgreich an Abonnenten übermittelt werden können. Nachrichten, die aufgrund von Client- oder Serverfehlern nicht zugestellt werden können, werden zur weiteren Analyse oder erneuten Verarbeitung in der Warteschlange für nicht zustellbare Nachrichten aufbewahrt.

7. Klicken Sie auf **Create subscription** (Abonnement erstellen).
   Wenn das Abonnement erfolgreich ist, wird der Abonnementstatus von „Pending“ (Ausstehend) in „Confirmed“ (Bestätigt) geändert.
8. Suchen Sie und öffnen Sie CloudWatch.
9. Erstellen Sie Alarme für das Thema.
   Beispiel: Erstellen Sie einen Alarm, der ausgelöst wird, wenn ein Benutzer eine Nachricht mehr als einmal pro Minute veröffentlicht.
10. Öffnen Sie Simple Notification Service.
11. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Topics** (Themen).
12. Klicken Sie auf **Publish message** (Nachricht veröffentlichen).
13. Geben Sie im Nachrichtentext die JSON-Nachricht ein, die Sie an den Endpunkt senden möchten.

```
{
 "default": "Sample fallback message",
}
```

14. Klicken Sie auf **Publish message** (Nachricht veröffentlichen).

Nächste Maßnahme

In der ServiceNow-Instanz können jetzt Ereignisse von AWS empfangen werden. Die Ereignisse werden in der Tabelle [em_event] gespeichert. Sie können den entsprechenden Alarm aus der Spalte **Warnung** anzeigen.

Beispiel für eine Nutzlast von AWS

Snapshot der Entität, wenn ein Ereignis in AWS auftritt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine von AWS gesendete Nutzlast


```
{
   "Type": "Notification",
   "MessageId": "1466ec57-215a-5e3c-ad5f-b44e6e6c2698",
   "TopicArn": "arn:aws:sns:ap-southeast-2:17533345645675:AWS_DCS_PROD_WINDOWS",
   "Subject": "ALARM: \"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\" in Asia Pacific
 (Sydney)",
   "Message":
 "{\"AlarmName\":\"server-logicaldiskfree-moni-083ee6547856a1bc1\",\"AlarmDescription\":
\"Alarm when Logical free disk is less than
 10%\",\"AWSAccountId\":\"175332051639\",\"NewStateValue\":\"ALARM\",
\"NewStateReason\":\"Threshold Crossed: 1 datapoint [1.3441221714019775
 (01/11/20 23:59:00)] was less than or equal to the threshold
 (10.0).\",\"StateChangeTime\":\"2020-11-02T00:04:06.730+0000\",\"Region\":\"Asia Pacific
 (Sydney)\",\"AlarmArn\":
\"arn:aws:cloudwatch:ap-southeast-2:175332051639:alarm:server-logicaldiskfree-moni-083ee6
547856a1bc1\",\"OldStateValue\":\"INSUFFICIENT_DATA\",\"Trigger\":{\"MetricName\":
\"LogicalDisk % Free
 Space\",\"Namespace\":\"CWAgent\",\"StatisticType\":\"Statistic\",\"Statistic\":
\"AVERAGE\",\"Unit\":null,\"Dimensions\":[{\"value\":\"C:\",\"name\":\"instance\"},{\"value\":
\"i-0987654321\",\"name\":\"InstanceId\"},{\"value\":\"ami-04604b4eb0ec93b5f\",\"name\":
\"ImageId\"},{\"value\":\"LogicalDisk\",\"name\":\"objectname\"},{\"value\":\"t3.medium\",
\"name\":\"InstanceType\"}],\"Period\":300,\"EvaluationPeriods\":1,\"ComparisonOperator\":
\"LessThanOrEqualToThreshold\",\"Threshold\":10.0,\"TreatMissingData\":\"-
 TreatMissingData: missing\",\"EvaluateLowSampleCountPercentile\":\"\"}}",
   "Timestamp": "2020-11-02T00:04:06.776Z",
   "SignatureVersion": "1",
   "Signature":
 "S0hCeJzpTkdOBEp4zU3csNUrVIewsV0azPSEcnZS6fnHFXU78OvsytfxIr46Cb+yWgVLcXIUIo/rt
1nuhn0wybJwoHmB1EAUio8fDvmL63yWs7LfWQqO/QHc2nE76BFaPDejC9KSnjZMe4oqdhqNM
GbeqBe+WaGQM+vacm58x012ZeUCv6Hb2o7MxplkF751R20fj0Y7M4FtI5Ry9a9E//
seHvrwGkfmm3D1OoxhGihfQPkQK6/onXwi+w
+T/Qde4pIu2ijYQG1sbsbO1MyHPATD3h+/JvJ8QXevW4BJfcbQTXExRfN1uC6OUx5R5tBMzD45
6sDh84MDmRigXHeHfg==",
   "SigningCertURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/SimpleNotificationService-a86cb10b4e1f29c941
702d737128f7b6.pem",
   "UnsubscribeURL":
 "https://sns.ap-southeast-2.amazonaws.com/?
Action=Unsubscribe&SubscriptionArn=arn:aws:sns:ap-southeast-2:175332051639:AWS_DCS_
PROD_WINDOWS:10d89240-cba4-4be4-9310-16c0f78b9d82"
}
```


Integration von Dynatrace mit SR Ops

Dynatrace überwacht virtuelle Computer verschiedener Clouds und physischer Server. Die Lösung bietet vollständige Transparenz in alle Dimensionen von Anwendungen: vom Endbenutzer über profunde Einblicke in Anwendungen bis zum Netzwerk. Sie können Dynatrace mit SR Ops integrieren und so von einer intelligenten Überwachung der in SR Ops ausgeführten Services profitieren.

Vorteile von SR Ops für Benutzer von Dynatrace

Nutzen Sie die Dynatrace-Integration, um Warnungen mit detaillierten Informationen an die SR Ops-API zu senden. Von SR Ops werden diese Warnungen zugeteilt, und die richtigen zu benachrichtigenden Personen werden basierend auf Rufbereitschafts-Zeitplänen ermittelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die entsprechenden Benachrichtigungen werden dann per E-Mail, Textnachricht (SMS), Telefonanruf und Push-Benachrichtigung an iOS- und Android-Geräte gesendet. Die Warnungen werden eskaliert, bis sie bestätigt oder geschlossen wurden.

Funktionsweise der Integration

Wenn in Dynatrace eine Warnung erstellt wird, wird auch in SR Ops eine Warnung erstellt. Wird die Warnung in Dynatrace gelöst, wird sie dank der Integration auch in SR Ops automatisch geschlossen.

Warnungsregeln und Benachrichtigungen in Dynatrace konfigurieren

Konfigurieren Sie Warnungsregeln, um automatisch Leistungsanomalien in der Umgebung zu erkennen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie folgende Aktionen ausgeführt haben:

- In SR Ops wurde ein Webhook-Endpunkt erstellt. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen.
- In Dynatrace wurde ein Account erstellt.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Dynatrace können Sie bestimmte Schwellenwerte definieren, die angeben, ab welchem Niveau Abweichungen von der Baseline-Leistung schwerwiegend genug sind, um Problemwarnungen zu generieren. Beim Definieren der Schwellenwerte wird im Grunde die Empfindlichkeit der Problemerkennung angepasst. Das Anpassen der Empfindlichkeit der Erkennung von Anomalien, entweder durch Abweichungen von automatisierten Baselines oder durch Festlegung vorgegebener Schwellenwerte, wird für Anwendungen, Services und Datenbankservices unterstützt. Für folgende Elemente kann die Empfindlichkeit nur durch Festlegen vorgegebener Schwellenwerte angepasst werden:

- Infrastruktur
- Plugin-Ereignisse
- NAM-Ereignisse (DC RUM-Ereignisse)
- Benutzerdefinierte Warnungen

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Dynatrace-Konsole an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Einstellung** > **Integration** > **Problembenachrichtigungen**.
   Die Seite „Integrate with other notifications system“ (Mit anderem Benachrichtigungssystem integrieren) wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Kachel **Custom integration** (Benutzerdefinierte Integration).
   Die Seite „Set up custom integration“ (Benutzerdefinierte Integration einrichten) wird angezeigt.
4. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Integration ein.
5. Geben Sie im Feld **Webhook URL** die Webhook-URL ein, die Sie bereits erstellt haben.
6. Klicken Sie auf **Create basic authorization header** (Standardautorisierungsheader erstellen).
7. Geben Sie die Anmeldeinformationen ein, und klicken Sie auf **Add** (Hinzufügen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Geben Sie im Feld **Custom payload** (Benutzerdefinierte Nutzlast) die Nutzlast für die Integration ein.
9. Wählen Sie in der Warnungsprofil-Liste das Profil oder die Warnungsregeln aus, das/die Sie erstellt haben. Das Warnungsprofil steuert die Zustellung von Problembenachrichtigungen im Zusammenhang mit der Integration.
10. Um zu überprüfen, ob die Integration mit SR Ops ordnungsgemäß funktioniert, klicken Sie auf **Send test notification** (Testbenachrichtigung senden).
    In der Tabelle „em_event“ wird ein Beispielereignis erstellt.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beispiel für eine Nutzlast von Dynatrace

Snapshot der Entität, wenn ein Ereignis in Dynatrace auftritt

Beispiel für eine von Dynatrace gesendete Nutzlast


```
{
 "ImpactedEntities" : [ {
  "type" : "HTTP_CHECK",
  "name" : "srodev",
  "entity" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A"
 } ],
 "ImpactedEntity" : "HTTP monitor global outage for HTTP monitor srodev",
 "PID" : "-7567972756941671037",
 "ProblemDetailsHTML" : "<h3>OPEN Problem 37 in environment
<i>rhl41861</i></h3><br><small>Problem detected at: 20:41 (UTC)
17.08.2020</small><hr><b>1 impacted application</b><hr><br><div><span>HTTP
monitor</span><br><b><span style=\"color:#dc172a;
font-size:120%\">srodev</span></b><br><p style=\"margin-left:1em\"><b><span
style=\"font-size:110%\">HTTP monitor global outage</span></b><br>6
failures<br>Location: N. California</p></div><hr><p><a
href=\"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-756797275694167
1037_1597696877509V2\">Open in Browser</a></p>",
 "ProblemDetailsJSON" : {
  "id" : "-7567972756941671037_1597696877509V2",
  "startTime" : 1597696877509,
  "endTime" : -1,
  "displayName" : "37",
  "impactLevel" : "APPLICATION",
  "status" : "OPEN",
  "severityLevel" : "AVAILABILITY",
  "commentCount" : 0,
  "tagsOfAffectedEntities" : [],
  "rankedEvents" : [ {
   "startTime" : 1597700779435,
   "endTime" : -1,
   "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
   "entityName" : "srodev",
   "severityLevel" : "AVAILABILITY",
   "impactLevel" : "APPLICATION",
   "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
   "status" : "OPEN",
   "severities" : [],
   "isRootCause" : false,
   "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
   "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
}, {
 "startTime" : 1597699283077,
 "endTime" : 1597699583467,
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
 "status" : "CLOSED",
 "severities" : [],
 "isRootCause" : false,
 "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
 "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
}, {
 "startTime" : 1597696877509,
 "endTime" : 1597697474652,
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
 "status" : "CLOSED",
 "severities" : [],
 "isRootCause" : false,
 "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
 "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
}, {
 "startTime" : 1597697780255,
 "endTime" : 1597698084149,
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
 "status" : "CLOSED",
 "severities" : [],
 "isRootCause" : false,
 "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
 "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
}, {
 "startTime" : 1597698377936,
 "endTime" : 1597698674794,
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
 "status" : "CLOSED",
 "severities" : [],
 "isRootCause" : false,
 "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
 "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
}, {
 "startTime" : 1597699880034,
 "endTime" : 1597700179483,
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE",
 "status" : "CLOSED",
 "severities" : [],
 "isRootCause" : false,
 "affectedPrivateSyntheticLocations" : [ "N. California" ],
 "affectedSyntheticActions" : [ "srodev xmlstats.do" ]
} ],
"rankedImpacts" : [ {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
}, {
 "entityId" : "HTTP_CHECK-DFAE919F2904B11A",
 "entityName" : "srodev",
 "severityLevel" : "AVAILABILITY",
 "impactLevel" : "APPLICATION",
 "eventType" : "HTTP_CHECK_GLOBAL_OUTAGE"
} ],
"affectedCounts" : {
 "INFRASTRUCTURE" : 0,
 "SERVICE" : 0,
 "APPLICATION" : 1,
 "ENVIRONMENT" : 0
},
"recoveredCounts" : {
 "INFRASTRUCTURE" : 0,
 "SERVICE" : 0,
 "APPLICATION" : 0,
 "ENVIRONMENT" : 0
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  },
  "hasRootCause" : false
 },
 "ProblemDetailsMarkdown" : "## OPEN Problem 37 in environment
*rhl41861*\n\nProblem detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n---\n**1 impacted
application**\n\n---\n\n\nHTTP monitor\n### **srodev**\n> **HTTP monitor global
outage**\n>\n> 6 failures\n>\n> Location: N. California\n\n\n---\n\n[Open in
Browser](https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941
671037_1597696877509V2)\n",
 "ProblemDetailsText" : "OPEN Problem 37 in environment rhl41861\nProblem
detected at: 20:41 (UTC) 17.08.2020\n\n1 impacted application\n\nHTTP
monitor\nsrodev\n\nHTTP monitor global outage\n6 failures\nLocation: N.
California\n
\nhttps://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "ProblemID" : "37",
 "ProblemImpact" : "APPLICATION",
 "ProblemSeverity" : "AVAILABILITY",
 "ProblemTitle" : "HTTP monitor global outage",
 "ProblemURL" :
"https://rhl41861.live.dynatrace.com/#problems/problemdetails;pid=-7567972756941671037_
1597696877509V2",
 "State" : "OPEN",
 "Tags" : ""
}
```


Integration von New Relic mit SR Ops

New Relic ist ein All-in-one-Tool zur Überwachung der Leistung von Webanwendungen. Es bietet Leistungseinblicke ausgehend von der Endbenutzer-Experience über Server bis hinunter auf die Ebene von Anwendungscodezeilen. New Relic Alerts ist die neue Incident Management-Plattform von New Relic, die eine zentrale Überwachung für alle New Relic-Produkte ermöglicht.

Vorteile von SR Ops für Benutzer von New Relic

SR Ops bietet eine native Integration mit New Relic Alerts. Nutzen Sie die Integration, um New Relic-Incidents mit detaillierten Informationen an die SR Ops-API zu senden. Von SR Ops werden New Relic-Incidents zugeteilt und anhand von Rufbereitschafts-Zeitplänen die zu benachrichtigenden Personen ermittelt. Die entsprechenden Benachrichtigungen werden dann per E-Mail, Textnachricht (SMS), Telefonanruf und iPhone-/Android-Push-Benachrichtigung versendet. Die Warnungen werden eskaliert, bis sie bestätigt oder geschlossen werden.

Funktionsweise der Integration

- Wenn in New Relic Alerts eine Warnung erstellt wird, wird durch die Integration automatisch auch eine Warnung in SR Ops erstellt.
- Wird eine Warnung in New Relic Alerts geschlossen, wird durch die Integration automatisch auch die zugehörige Warnung in SR Ops geschlossen.
- Wenn in New Relic Alerts eine Warnung bestätigt wird, wird durch die Integration automatisch auch die zugehörige Warnung in SR Ops bestätigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie in New Relic einen Benachrichtigungskanal vom Typ Webhook, um Ereignisse an ServiceNow zu senden und diesen Benachrichtigungskanal der Richtlinie hinzuzufügen.
- Konfigurieren Sie Richtlinien für New Relic, und weisen Sie der Richtlinie Warnungsbedingungen zu, basierend darauf, welche Warnung in New Relic generiert wird.
- Immer wenn in einer Warnungsbedingung ein Verstoß vorliegt, wird im New Relic-Portal ein Incident erstellt und auch an die im Benachrichtigungskanal definierte ServiceNow-URL gesendet.
- Konfigurieren Sie in ServiceNow Ereignisregeln, um den betroffenen Host an „cmdb_ci_vm_object“ [für einen virtuellen Server] oder „cmdb_ci_server“ [für einen physischen Server] zu binden.

Benachrichtigungskanal erstellen

Nutzen Sie Warnungen, um Benachrichtigungskanäle einzurichten, und verknüpfen Sie diese Kanäle mit Richtlinien. Über die ausgewählten Kanäle werden die richtigen Mitarbeiter schnell und konsistent über Incidents benachrichtigt.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass Sie einen Webhook-Endpunkt für New Relic erstellt haben. Weitere Informationen zum Erstellen von Webhooks finden Sie unter Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen.
- In New Relic wurde ein Account erstellt.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Konsole New Relic an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alerts & AI** (Warnungen und KI).
3. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Notification Channels** (Benachrichtigungskanäle).
4. Klicken Sie auf **New notification channel** (Neuer Benachrichtigungskanal).
5. Führen Sie im Formular zum Erstellen eines neuen Benachrichtigungskanals auf der Registerkarte **Channel details** (Kanaldetails) die folgenden Aktionen aus:
   - **Select a channel type** (Kanaltyp auswählen): Wählen Sie **Webhook** aus.
   - **Channel name** (Kanalname): Geben Sie einen Namen für den Kanal ein.
   - **Base Url** (Basis-URL): Geben Sie die Webhook-URL ein.
   - **+ Add basic auth** (Standardauthentifizierung hinzufügen): Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein.
   - **+ Add custom Payload** (Benutzerdefinierte Nutzlast hinzufügen): Wählen Sie für **Payload type** (Nutzlasttyp) die Option **json** aus.
6. Klicken Sie auf **Kanal erstellen**.
7. Um zu überprüfen, ob die Integration mit SR Ops ordnungsgemäß funktioniert, klicken Sie auf **Send test notification** (Testbenachrichtigung senden).
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
9. Um eine Auswahl aus vorhandenen Warnungsrichtlinien zu treffen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf die Registerkarte **Alert policies** (Warnungsrichtlinien).
- Wählen Sie im Popup-Fenster zum Hinzufügen oder Entfernen von Warnungsrichtlinien die Warnungsrichtlinien für die Integration aus.
- Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.

Nächste Maßnahme
Warnungsrichtlinie erstellen

Warnungsrichtlinie erstellen

Erstellen Sie eine Warnungsrichtlinie, um sie mit einem Benachrichtigungskanal zu verknüpfen. Eine Richtlinie ist eine Gruppe mit einer oder mehreren Bedingungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Konsole New Relic an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alerts & AI** (Warnungen und KI).
3. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Policies** (Richtlinien).
4. Klicken Sie auf der Richtlinienindexseite auf **New alert policy** (Neue Warnungsrichtlinie).
5. Führen Sie im Formular „Create alert policy“ (Warnungsrichtlinie erstellen) die folgenden Aktionen aus:
   - **ALERT POLICY NAME** (Name der Warnungsrichtlinie): Geben Sie einen Namen für die Richtlinie ein.
   - **INCIDENT PREFERENCE** (Incident-Voreinstellung): Wählen Sie die Incident-Voreinstellung aus, um festzulegen, wann anhand von Warnungen Incidents erstellt und wie Verstöße gruppiert werden sollen.
6. Klicken Sie auf **Create alert policy** (Warnungsrichtlinie erstellen).

Nächste Maßnahme
Sie können von hier aus fortfahren und Benachrichtigungskanäle zuweisen oder Warnungsbedingungen erstellen.

Warnungsbedingungen erstellen

Erstellen Sie Warnungsbedingungen, um eine überwachte Datenquelle und das Verhalten dieser Datenquelle zu beschreiben, das als Verstoß gewertet wird.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie über eine Warnungsrichtlinie verfügen.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Konsole New Relic an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Folgen Sie der Vorgehensweise Warnungsrichtlinie erstellen. Anschließend werden Sie automatisch aufgefordert, eine Bedingung hinzuzufügen.

- Klicken Sie auf einer vorhandenen Richtlinienseite auf **Create alert condition** (Warnungsbedingung erstellen).

3. Geben Sie die folgenden erforderlichen Details an, und fügen Sie diese der Richtlinie hinzu:
   - Wählen Sie ein Produkt bzw. eine Datenquelle aus.
   - Wählen Sie einen Bedingungstyp aus.
   - Definieren Sie Schwellenwerte.
4. Klicken Sie auf **Create alert condition** (Warnungsbedingung erstellen).

Beispiel für eine Nutzlast von New Relic

Snapshot der Entität, wenn ein Ereignis in New Relic auftritt

Beispiel für eine von New Relic gesendete Nutzlast


```
{
 "metadata" : null,
 "open_violations_count_critical" : 1,
 "closed_violations_count_critical" : 0,
 "incident_acknowledge_url" :
"https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695/acknowledge",
 "targets" : [ {
  "id" : "AWS_US_WEST_1",
  "name" : "srodev2 - synthetic",
  "link" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
  "labels" : {
   "account" : "Account 2857531",
   "accountId" : "2857531",
   "monitorStatus" : "Enabled",
   "monitorType" : "Scripted API",
   "period" : "5",
   "publicLocation" : "San Francisco, CA, USA",
   "trustedAccountId" : "2857531"
  },
  "product" : "SYNTHETICS",
  "type" : "Monitor"
 } ],
 "duration" : 99,
 "open_violations_count_warning" : 0,
 "event_type" : "INCIDENT",
 "incident_id" : 163450695,
 "account_name" : "Account 2857531",
 "details" : "Monitor failed for location San Francisco, CA, USA on 'srodev2 - synthetic'",
 "condition_name" : "All",
 "timestamp" : 1600457850876,
 "owner" : "",
 "severity" : "CRITICAL",
 "policy_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/policies/1028989",
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 "current_state" : "open",
 "policy_name" : "srodev2 - incident by condition",
 "condition_family_id" : 15900670,
 "incident_url" : "https://alerts.newrelic.com/accounts/2857531/incidents/163450695",
 "account_id" : 2857531,
 "runbook_url" : null,
 "violation_chart_url" : null,
 "condition_description" : null,
 "violation_callback_url" :
"https://synthetics.newrelic.com/accounts/2857531/monitors/7fcbaad0-3dde-48f8-aea7-eca5
b262de22/results/61a98a6f-96e2-4749-9db1-6b3ae910e3db",
 "closed_violations_count_warning" : 0
}
```


Integration von Datadog mit SR Ops

Datadog ist ein beliebter Cloud- und Anwendungsüberwachungsservice. Mit Datadog erhalten Sie Einblicke in granulare Metriken von ganzen Stapeln, von der Anwendungsebene bis zu tatsächlichen Hosts und VMs. Datadog stellt Warnungen basierend auf Überwachungsmetriken für Services oder Ereignissen in Services bereit. Datadog generiert Warnungen für erkannte Probleme, und SR Ops stellt sicher, dass sich die richtigen Mitarbeiter um die Probleme kümmern.

Wenn bei einer Warnungsregel für einen Metrikwert der Wert einer festgelegten Metrik einen zugewiesenen Schwellenwert überschreitet, wird die Warnungsregel aktiv, und es wird eine Benachrichtigung gesendet. Bei einer Warnungsregel für Ereignisse kann festgelegt werden, ob eine Benachrichtigung für jedes Ereignis oder nur bei Erreichen einer bestimmten Anzahl von Ereignissen gesendet wird.

Vorteile von SR Ops für Benutzer von Datadog

SR Ops bietet eine native, leistungsstarke bidirektionale Integration mit Datadog. Nutzen Sie die Integration, um Datadog-Warnungen automatisch mit SR Ops-Warnungen zu synchronisieren, und profitieren Sie vom umfassenden Warnungsbenachrichtigungssystem, den Eskalationen und den Rufbereitschaftsrotationen von SR Ops. Datadog generiert Warnungen basierend auf Metriken und Ereignissen. SR Ops wird für die Zuteilung der von Datadog generierten Warnungen eingesetzt. SR Ops bestimmt die richtigen Personen, die basierend auf Rufbereitschafts-Zeitplänen und Eskalationsregeln zu benachrichtigen sind, und benachrichtigt sie per E-Mail, Textnachricht (SMS), Telefonanruf sowie per Push-Benachrichtigung auf Android- und iOS-Geräte.

- Wenn eine definierte Bedingung erfüllt ist, löst Datadog eine Warnung aus. Wenn in Datadog eine Warnung erstellt wird, wird durch die Integration automatisch auch eine Warnung in SR Ops erstellt.
- Wird die Warnung in SR Ops bestätigt, wird sie auch automatisch in Datadog bestätigt.
- Wenn die Warnung in SR Ops geschlossen wird, wird sie auch in Datadog automatisch geschlossen.
- Wenn in SR Ops eine Warnung aus einer beliebigen Quelle (außer Datadog) erstellt wird, kann die Warnung von SR Ops in Datadog veröffentlicht werden (optional).
- Bestätigen (oder schließen) Sie die Warnungen aus Datadog.
- Benachrichtigen Sie Mitarbeiter in Rufbereitschaft basierend auf von Datadog gesendeten Warnungen.
- Senden Sie angereicherte Ereignisdaten aus Datadog, einschließlich Visualisierungen der Metriken oder Servicelevel-Indikatoren (SLI), von denen das Ereignis ausgelöst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Incidents mit hoher und niedriger Dringlichkeit basierend auf dem Schweregrad des Ereignisses aus der Nutzlast des Datadog-Ereignisses.
- Wenn Incidents und Eskalationen aktualisiert werden, werden sie in SR Ops und Datadog synchronisiert.
- Incidents werden in SR Ops automatisch gelöst, wenn die Metrik in Datadog nach bidirektionaler Synchronisierung wieder normal ist.

Funktionsweise der Integration

Wenn in Datadog eine Warnung erstellt wird, wird durch die Integration automatisch auch eine Warnung in SR Ops erstellt.

Wenn Datadog-Metriken außerhalb eines festgelegten Bereichs liegen, wird ein Ereignis an einen Service in SR Ops gesendet. Durch Ereignisse aus Datadog wird ein neuer Incident im entsprechenden SR Ops-Service ausgelöst, oder die Ereignisse werden als Warnungen in einen vorhandenen Incident eingruppiert.

Sobald die Metrik wieder im festgelegten Bereich liegt, wird ein resolve-Ereignis an den SR Ops-Service gesendet, und die Warnung und der zugehörige Incident für diesen Service werden gelöst.

Webhook in Datadog konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Webhook-Endpunkt in Datadog, um über den Endpunkt eine Kommunikation zwischen SR Ops und Datadog zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie folgende Aktionen ausgeführt haben:

- In SR Ops wurde ein Webhook-Endpunkt erstellt. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen.
- In Datadog wurde ein Account erstellt.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Datadog-Konsole an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Integrationen** > **Integrationen**.
3. Suchen Sie nach Webhook, und klicken Sie darauf, um die Webhook-Karte zu öffnen.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Configuration** (Konfiguration).
5. Um einen Webhook zu erstellen, scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Webhooks“, und klicken Sie auf **New** (Neu).
6. Füllen Sie die Felder des Formulars für neue Webhooks aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Webhook
URL	Geben Sie die URL ein, die Sie bereits erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Am Anfang der Webhook-URL müssen Sie Benutzername und Passwort angeben. Beispiel: `https://event:admin@kgsrontop.service-now.com/api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=datadog&integration_id=f9a3f75a1b16e090e96c63`
Payload	Ein JSON-Objekt, das die Dateien oder den Ordner (das Ziel) beschreibt, durch die/den der Webhook ausgelöst wurde, sowie die Ereignisse, die ausgelöst wurden **Hinweis:** Benutzerdefinierte Header müssen im JSON-Format vorliegen.
Custom Headers (Benutzerdefinierte Header)	Option zum Senden von benutzerdefinierten Headerfeldern zusammen mit der ausgehenden Anforderung **Hinweis:** Benutzerdefinierte Header müssen im JSON-Format vorliegen.
Encode as form (Als Formular codieren)	Option zum Konvertieren der Nutzlast in ein gültiges URL-Format

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Monitore** > **Verwalten Überwachungen**.
9. Klicken Sie auf **New Monitor** (Neuer Monitor).
10. Wählen Sie auf der Registerkarte **Custom Monitors** (Benutzerdefinierte Monitore) den Monitortyp **Metric** (Metrik) aus.
11. Wählen Sie die Erkennungsmethode aus, definieren Sie die Metrik, und legen Sie Warnungsbedingungen fest.
12. Geben Sie im Abschnitt „Say what's happening“ (Vorkommnisse) auf der Registerkarte **Edit** (Bearbeiten) einen Namen für den Monitor ein.
13. Wählen Sie im Abschnitt „Notify your team“ (Team benachrichtigen) im ersten Feld die von Ihnen erstellte Webhook-Integration aus.
14. Um zu überprüfen, ob die Integration mit SR Ops ordnungsgemäß funktioniert, klicken Sie auf **Test Notifications** (Benachrichtigungen testen).
15. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beispiel für eine Nutzlast von Datadog

Snapshot der Entität, wenn ein Ereignis in Datadog auftritt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine von Datadog gesendete Nutzlast

```
{
   "body": "$EVENT_MSG",
   "last_updated": "$LAST_UPDATED",
   "event_type": "$EVENT_TYPE",
   "title": "$EVENT_TITLE",
   "date": "$DATE",
   "org": {
      "id": "$ORG_ID",
      "name": "$ORG_NAME"
   },
   "id": "$ID",
   "alert_id": "$ALERT_ID",
   "alert_metric": "$ALERT_METRIC",
   "alert_priority": "$ALERT_PRIORITY",
   "alert_transition": "$ALERT_TRANSITION",
   "alert_status": "$ALERT_STATUS",
   "alert_title": "$ALERT_TITLE",
   "alert_type": "$ALERT_TYPE",
   "host_name": "$HOSTNAME",
   "priority": "$PRIORITY",
   "tags": "$TAGS",
   "alert_scope": "$ALERT_SCOPE"
}
```

Integration von Google Monitor mit SR Ops

Google Monitor bietet leistungsstarke Funktionen für Monitoring, Protokollierung und Diagnosen. Sie erhalten Einblicke in den Zustand, die Leistung und die Verfügbarkeit cloudbasierter Anwendungen, sodass Sie Probleme schneller identifizieren und beheben können.

Google Monitor bietet eine native Integration mit Google Cloud Platform, Amazon Web Services und gängigen Open Source-Paketen. Google Monitor beinhaltet eine Vielzahl von Funktionen für Metriken, Dashboards, Warnungen, Protokollverwaltung, Berichterstellung und Nachverfolgung.

Wenn bei einer Warnungsregel für einen Metrikwert der Wert einer festgelegten Metrik einen zugewiesenen Schwellenwert überschreitet, wird die Warnungsregel aktiv, und es wird eine Benachrichtigung gesendet. Bei einer Warnungsregel für Ereignisse kann festgelegt werden, ob eine Benachrichtigung für jedes Ereignis oder nur bei Erreichen einer bestimmten Anzahl von Ereignissen gesendet wird.

Vorteile von SR Ops für Benutzer von Google Monitor

SR Ops bietet eine Webhook-Integration mit Google Monitor. Durch die Integration sendet Google Monitor Incidents an die SR Ops-API mit detaillierten Informationen. Von SR Ops werden diese Google Monitor-Warnungen zugeteilt, und die richtigen zu benachrichtigenden Personen werden basierend auf Rufbereitschafts-Zeitplänen ermittelt. Die entsprechenden Benachrichtigungen werden dann per E-Mail, Textnachricht (SMS), Telefonanruf und Push-Benachrichtigung an iOS- und Android-Geräte gesendet. Die Warnungen werden eskaliert, bis sie bestätigt oder geschlossen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise der Integration

Wenn in Google Monitor eine Warnung erstellt wird, wird durch die Integration automatisch auch eine Warnung in SR Ops erstellt.

- Wenn der Status einer Benachrichtigung in Google Monitor geöffnet ist, wird durch die Integration automatisch auch eine Warnung in SR Ops erstellt.
- Ist der Status einer Benachrichtigung in Google Monitor geschlossen, wird die zugehörige Warnung automatisch geschlossen.
- Wenn der Status einer Benachrichtigung in Google Monitor acknowledge (Bestätigen) lautet, wird die zugehörige Warnung automatisch bestätigt.

Webhook in Google Cloud Platform konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Webhook-Endpunkt in Google Cloud Platform, um über den Endpunkt eine Kommunikation zwischen SR Ops und Google Cloud Platform zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie folgende Aktionen ausgeführt haben:

- In SR Ops wurde ein Webhook-Endpunkt erstellt. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen.
- In Google Cloud Platform wurde ein Account erstellt.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Google Cloud Platform-Konsole an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich unter **vorgänge**auf **Überwachung** > **Warnungen**.
3. Klicken Sie auf **EDIT NOTIFICATION CHANNELS** (Benachrichtigungskanäle bearbeiten).
4. Klicken Sie im Abschnitt „Webhooks“ auf **ADD NEW**(Neu hinzufügen).
5. Füllen Sie die Felder des Formulars zum Hinzufügen statischer Webhooks aus.
   - „Endpoint URL“ (Endpunkt-URL): Geben Sie die Webhook-URL ein, die Sie bereits erstellt haben.
   - „Display name“ (Anzeigename): Geben Sie einen Anzeigenamen für den Webhook-Endpunkt ein.
6. Wählen Sie **Use HTTP Basic Auth** (HTTP-Standardauthentifizierung verwenden) aus, und geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein.
7. Um zu überprüfen, ob die Integration mit SR Ops ordnungsgemäß funktioniert, klicken Sie auf **TEST CONNECTION** (Verbindung testen).
8. Klicken Sie auf **SAVE** (Speichern).
9. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Alerting** (Warnungen).
10. Klicken Sie auf **+ CREATE POLICY** (Richtlinie erstellen).
11. Klicken Sie unter **What do you want to track?** (Was möchten Sie nachverfolgen?) auf **ADD CONDITION** (Bedingung hinzufügen), und fügen Sie die erforderlichen Bedingungen für die Warnung hinzu.
12. Klicken Sie auf **ADD** (Hinzufügen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Wählen Sie unter **Who should be notified?** (Wer soll benachrichtigt werden?) die Webhook-Namen aus, für die Sie Warnungsbenachrichtigungen erhalten möchten, und klicken Sie auf **OK**.
14. Geben Sie unter **What are the steps to fix the issue?** (Wie lauten die Schritte zum Beheben des Problems?) im Feld **Alert name** (Warnungsname) einen Warnungsnamen ein.
15. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Optional** Anweisungen oder Vorschläge zur Lösung des Problems ein.
16. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beispiel für eine Nutzlast von Google Monitor

Snapshot der Entität, wenn ein Ereignis in Google Monitor auftritt

Beispiel für eine von Google Monitor gesendete Nutzlast


```
{
 "incident":
 {
  "incident_id": "0.lsnwib31sglo",
  "resource_id": "",
  "resource_name": "deductive-reach-207607 VM Instance",
  "resource": {"type": "gce_instance","labels": {}},
  "resource_type_display_name": "VM Instance",
  "metric":{"type": "compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time", "displayName": "CPU
 usage"},
  "started_at": 1602000626,
  "policy_name": "CPU Usage",
  "condition_name": "VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
 label.instance_name [SUM]",
  "condition":
  {

 "name":"projects/deductive-reach-207607/alertPolicies/4416258801778683037/conditions/44
 16258801778682826",
   "displayName":"VM Instance - CPU usage for deductive-reach-207607 by
 label.instance_name [SUM]",
   "conditionThreshold":
   {
    "filter":"metric.type=\"compute.googleapis.com/instance/cpu/usage_time\"
 resource.type=\"gce_instance\" resource.label.\"project_id\"=\"deductive-reach-207607\"",
    "aggregations":[{"alignmentPeriod":"60s", "perSeriesAligner":"ALIGN_RATE",
 "crossSeriesReducer":"REDUCE_SUM", "groupByFields":["metric.label.instance_name"]}],
    "comparison":"COMPARISON_GT",
    "thresholdValue":0.6,
    "duration":"300s",
    "trigger":{"count":1}}
   },
  "url":
 "https://console.cloud.google.com/monitoring/alerting/incidents/0.lsnwib31sglo?project=dedu
 ctive-reach-207607",
  "state": "open",
  "ended_at": 1602000987,
  "summary": "CPU usage for deductive-reach-207607 VM Instance with metric labels
 {instance_name=gke-yuval-cluster-default-pool-085540ab-3ejv} returned to normal with a
 value of 0.279."
 },
```


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 "version": "1.2"
}
```

Integration von Grafana in SR Ops

Grafana ist ein All-in-one-Tool zur Überwachung der Leistung von Webanwendungen. Es bietet Leistungseinblicke ausgehend von der Endbenutzer-Experience über Server bis hinunter auf die Ebene von Anwendungscodezeilen.

Vorteile von SR Ops für Benutzer von Grafana

SR Ops bietet native Integration mit Grafana. Nutzen Sie die Integration, um Grafana-Warnungen mit detaillierten Informationen an die SR Ops-API zu senden. Von SR Ops werden Grafana-Warnungen zugeteilt und anhand von Rufbereitschafts-Zeitplänen die zu benachrichtigenden Personen ermittelt. Die entsprechenden Benachrichtigungen werden dann per E-Mail, Textnachricht (SMS), Telefonanruf und iPhone-/Android-Push-Benachrichtigung versendet. Die Warnungen werden eskaliert, bis sie bestätigt oder geschlossen werden.

Funktionsweise der Integration

- Immer wenn in einer Warnungsbedingung ein Verstoß vorliegt, wird im Grafana-Portal eine Warnung erstellt und auch über die im Benachrichtigungskanal definierte Webhook-URL an SR Ops gesendet.
- Wird eine Warnung in Grafana geschlossen, wird durch die Integration automatisch auch die zugehörige Warnung in SR Ops geschlossen.

Webhooks in Grafana konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Webhook-Endpunkt in Grafana, um über den Endpunkt eine Kommunikation zwischen SR Ops und Grafana zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie folgende Aktionen ausgeführt haben:

- In SR Ops wurde ein Webhook-Endpunkt erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Webhook-Endpunkt in SR Ops erstellen.
- In Grafana wurde ein Account erstellt.

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_integration

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Grafana-Konsole an.
2. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf das Glockensymbol ( ), und klicken Sie dann auf **Warnungen** > **Benachrichtigungskanäle**.
   Die Seite „Alerting“ (Alarmierung) wird angezeigt, und standardmäßig ist die Registerkarte **Benachrichtigungskanäle** ausgewählt.
3. Klicken Sie auf **Neuer Kanal**.
   Das Formular „New notification channel“ (Neuer Benachrichtigungskanal) wird angezeigt.
4. Um einen Webhook zu erstellen, scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Webhooks“, und klicken Sie auf **New** (Neu).
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Benachrichtigungskanals.
Typ	Typ des Benachrichtigungskanals. **Hinweis:** Als Typ müssen Sie **Webhook** auswählen.
URL	Geben Sie die Webhook-URL ein, die Sie bereits erstellt haben.
Optionale Webhook-Einstellungen	
HTTP-Methode	Das Protokoll zum Aktivieren der Kommunikation. **Hinweis:** Sie müssen **POST** auswählen.
Benutzername	Benutzername für den ServiceNow-Benutzer mit der Rolle evt_mgmt_integration.
Passwort	Passwort für den ServiceNow-Benutzer.
Benachrichtigungseinstellungen	
Optionen zum Verwalten Ihrer Benachrichtigungen.	

6. Um Ihre Konfiguration zu überprüfen, klicken Sie auf **Test**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf das Dashboard-Symbol ( ), und klicken Sie dann auf **Verwalten**.
9. Klicken Sie auf ein vorhandenes Dashboard, dem Sie die Warnungsregeln und -bedingungen hinzufügen möchten.
10. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den erforderlichen Bereich, und klicken Sie auf **Bearbeiten**.
11. Klicken Sie auf die Registerkarte **Create Alert** (Warnung erstellen) und dann auf die Schaltfläche **Create Alert** (Warnung erstellen).
12. Geben Sie die Regeln und Bedingungen für die Warnung an.
13. Klicken Sie im Abschnitt Benachrichtigung unter **Senden an** auf das +-Zeichen, und fügen Sie den von Ihnen erstellten Benachrichtigungskanal hinzu.
14. Fügen Sie im Abschnitt „Tags“ die folgenden Tags hinzu:
    - **severity**: (Optional) Schweregrad, mit dem eine Warnung erstellt werden muss.
    - **count**: (Dieses Tag ist obligatorisch, andernfalls werden die Warnungen in ServiceNownicht automatisch geschlossen.) Anzahl der Geräte, Hosts oder Server, die von dieser Warnungsregel überwacht werden.
15. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Warnungsregel wird erstellt. Um auf Ihre Warnungsregel zuzugreifen, klicken Sie im linken Navigationsbereich auf das Glockensymbol ( ), und klicken Sie dann auf **Warnungen** > **Warnungsregeln**.

Hinweis:
Möglicherweise sehen Sie in ServiceNow zusätzliche eindeutige Ereignisse, die nicht an eine Warnung gebunden sind. Ignorieren Sie sie, da sie erstellt wurden, um das Problem zu beheben, dass Grafana keine Informationen in der eindeutigen Benachrichtigung sendet.

Beispiel für Nutzlast von Grafana

Snapshot der Entität, wenn ein Ereignis in Grafana auftritt

Beispiel für eine von Grafana gesendete Nutzlast


```
{
 "dashboardId": 2,
 "evalMatches": [
  {
   "value": 19377.996875,
   "metric": "System - Processes executing in kernel mode",
   "tags": {
    "__name__": "process_cpu_seconds_total",
    "instance": "168.62.217.70:9100",
    "job": "prometheus"
   }
  }
 ],
 "orgId": 1,
 "panelId": 3,
 "ruleId": 1,
 "ruleName": "CPU alert",
 "ruleUrl":
"http://localhost:3000/d/rYdddlPWj/node-exporter-full?tab=alert&viewPanel=3&orgId=1",
 "state": "alerting",
 "tags": {
  "severity": "1",
  "count": "1"
 },
 "title": "[Alerting] CPU alert"
}
```


Domänentrennung und Site Reliability Operations

Domänentrennung wird für Site Reliability Operations 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: Basis*

Die Supportstufe ist „Basis“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers (SP) übertragen werden.
- Die Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen verwenden die Domäne alle zur Produktionslaufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie mandantenübergreifend funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein SP den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client die Antwort des SP sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

- Domänentrennung ist in allen Metadatentabellen in der Anwendung vorhanden. Auch Tabellen auf der Ebene der Instanz verfügen explizit über Domänentrennung. Andere interne Tabellen, z. B. die interne Teamanforderungstabelle, sind implizit domänengetrennt, da sie auf domänengetrennte Datensätze verweisen.
- Systemeigenschaften sind hingegen nicht domänengetrennt, was Auswirkungen auf die Funktionen des Teammanagements hat. Die Eigenschaften werden von mehreren Domänen gemeinsam verwendet und auf Instanzebene festgelegt. Ein domänenspezifisches Setup für diese Eigenschaften wird nicht unterstützt.
- Wenn eine andere Anwendung genutzt wird (z. B. Event Management-Connectors), hängt die Fähigkeit zur Domänentrennung von den Domänentrennungsfunktionen dieser Anwendung ab.

So funktioniert die Domänentrennung in der Site Reliability Operations Anwendung

Die spezifischen Bedingungen, die oben durch die Support-Stufe Basic* angegeben werden, beziehen sich auf Teammanagement:

- Neue Teams werden über ein Katalogelement erstellt, das von einem IntegrationHub-Flow unterstützt wird. Der sro_admin muss den Flow einrichten und kann ihn über Service Portal oder über den Site Reliability Operations-Arbeitsbereich initiieren. Anweisungen hierzu finden Sie im Setupleitfaden.
- Subflows und Aktionen von IntegrationHub steuern die Verwaltung von Site Reliability Operations-Teams.
- Für jede Instanz kann nur ein Katalogelement und ein Flow eingerichtet werden. Der Kunde ist für die Einrichtung von Teameigenschaften zur Unterstützung der Domänentrennung als Anpassung der vorhandenen Flows verantwortlich.
- Die anfordernde Person eines Teamkatalogelements ist der Domäne zugeordnet und als Teil des Anforderungselements verfügbar. Daher kann die anfordernde Person gegebenenfalls das Team in einer bestimmten Domäne oder im Katalogelement erstellen und erweitern, um die Domäne auf andere Weise zu erfassen. In beiden Fällen muss der sro_admin Änderungen an den Flows und Aktionen von IntegrationHub vornehmen, um dies zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänengetrennte Tabellen

- Aktion (sn_sro_act)
- Bedingung (sn_sro_cnd)
- Integration (sn_sro_em_integration)
- Integrationsaktion (sn_sro_em_int_act)
- Konfiguration (sn_sro_cfg)
- Konfigurationsvariable (sn_sro_cfg_var)
- Servicemetriken (sn_sro_service_metrics)

Weitere Informationen finden Sie im Thema Domänentrennung und On-Call Scheduling.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Site Reliability Metrics

Site Reliability Metrics (SRM) ist eine Anwendung, die Site Reliability Operations (SRO) erweitert. Sie dient als Signalzusammenfassungspunkt für APM-Warnungen (Application Performance Management).

Ab dem Release Washington DC wird Site Reliability Metrics auf den Übergang in den Zustand „Veraltet“ vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr installiert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Mit SRM können Site Reliability Engineers (SRE) Signale aus mehreren Quellen erfassen, SLO-Ziele (Service Level Objectives) festlegen, Fehlerbudgets (Error Budgets, EB) anzeigen und richtlinienbasierte Aktionen wie das Erstellen eines Incident oder das Senden einer Benachrichtigung basierend auf Fehlerbudget-Schwellenwerten aufrufen. SREs können die Service-Experience messen und die Release-Geschwindigkeit verwalten, indem sie wichtige Servicelevel-Indikatoren (SLIs) aus einem oder mehreren Leistungsmanagement-Tools bewerten. Die Auswertung und Zusammenfassung dieser Signale ermöglicht SREs, richtlinienbasierte Aktionen auszulösen und schnell auf sich ändernde Bedingungen zu reagieren.

Site Reliability Engineers und Serviceverantwortliche können mit SRM sicherstellen, dass der von ihnen erbrachte Service die Erwartungen der Verbraucher erfüllt. Sie können die Qualität messen, indem sie Servicelevel-Ziele basierend auf SLI-Typen (z. B. Latenz, Durchsatz, Verfügbarkeit) festlegen und dann Fehlerbudgetrichtlinien verwenden, um eine oder mehrere richtlinienbasierte Aktionen auszulösen.

Die wichtigsten Funktionen von SRM:

- SLI-Signalzusammenfassung
- Erstellen Sie auf Dauer und Anzahl basierende Servicelevel-Ziele.
- Fehlerbudgets berechnen (EB)
- Fehlerbudgetrichtlinien
- Visualisierung von Fehlerbudgets

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeiner Workflow

1. SRM nutzt SRO-Integrationen für die Signalzusammenfassung.
2. Für den Service in SRM werden Zuverlässigkeitsindikatoren mit SLIs und SLOs erstellt.
3. Wenn im APM-Tool eine qualifizierte Warnung für einen Service generiert wird, werden der kumulative Verstoß und die Fehlerbudgetwerte für die Zuverlässigkeitsindikatoren in SRM aktualisiert.
4. Für den Service wird eine Fehlerbudgetrichtlinie erstellt, mit der Aktionen wie das Erstellen eines Incident, das Senden von Benachrichtigungen usw. ausgelöst werden, um Serviceprobleme zu beheben.

Sehen Sie sich das folgende Video an, um ein allgemeines Verständnis von Site Reliability Metrics und den Verwendungsmöglichkeiten zu erhalten.

Übersicht über die Site Reliability Metrics-Anwendung.

Installieren Sie Site Reliability Metrics

Mit der Administratorrolle können Sie Site Reliability Metrics (sn_srm) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Anwendung installiert haben, in der Sie über den Arbeitsbereich der Anwendung auf die SRM-Ansicht zugreifen möchten. Beispiel: Site Reliability Operations-Arbeitsbereich.

Hinweis:
Sie können Site Reliability Metrics für jeden von Ihnen verwendeten Arbeitsbereich konfigurieren. Wenn Sie SRM für Ihren Arbeitsbereich verwenden möchten, müssen Sie die Navigation nach SRM im gewünschten Arbeitsbereich einrichten. Sie können den Services-Datensatzansichten eine zugehörige Liste für Service Level Objective (sn_srm_service_level_objective) hinzufügen oder Service Level Objective (SLO) als eigenständige Liste der Hauptliste in der Navigation hinzufügen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Site Reliability Metrics werden Rollen und Demodaten installiert. Die Demodaten enthalten Vorlagen, die die Implementierung beschleunigen und Benutzern helfen, Site Reliability Metrics schnell zu verstehen. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Benutzerrollen und Verantwortlichkeiten in SRM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung Site Reliability Metrics (sn_srm) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Site Reliability Metrics installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Site Reliability Metrics – Grundlegende Terminologie

Kurzanleitung zu einigen der Basisbegriffe zum Verständnis von Site Reliability Metrics (SRM) und seiner Funktionen.

In SRM verwendete Begriffe

Bedingungen	Beschreibungen
Application Performance Management (APM)	Überwachung und Verwaltung der Leistung und Verfügbarkeit von Anwendungen. APM dient dazu, komplexe Probleme mit der Anwendungsleistung zu erkennen und zu diagnostizieren und das erwartete Serviceniveau aufrechtzuerhalten.
Service Level Management (SLM)	Ein Framework, über das Servicelevel zwischen einem Anbieter und einem Verbraucher vereinbart werden, um Geschäftsprozesse zu unterstützen. Zu den in Service Level Management enthaltenen Vertragsarten gehören Servicelevel-Vereinbarung (SLA), Betriebslevel-Vereinbarung (OLA) und Vertrag mit Drittparteien (UC).
Service Level Agreements (SLAs)	Ein SLA definiert das Serviceniveau, auf das sich ein Anbieter und ein Verbraucher geeinigt haben. Es legt normalerweise die Metriken fest, anhand derer der Service gemessen wird, sowie Abhilfemaßnahmen oder Strafen, wenn die vereinbarten Servicelevel nicht erreicht werden.
Servicelevel-Ziel (SLO)	Ein Zielwert oder Wertebereich für einen Servicelevel, der von einem SLI gemessen wird.
Servicelevel-Indikator (SLI)	Ein quantitatives Maß für einen Aspekt des bereitgestellten Servicelevels. Metriken werden verwendet, um SLO-Ziele zu definieren.
Gemessene Zuverlässigkeit	Fähigkeit, die zugesagten Services auf konsistente und genaue Weise bereitzustellen. Die Zuverlässigkeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In SRM verwendete Begriffe (Fortsetzung)

Bedingungen	Beschreibungen
	wird automatisch berechnet, indem Ausfälle von 100 % abgezogen werden.
Fehlerbudget	Ein Fehlerbudget ist die Menge der SLO, die Sie über einen bestimmten Zeitraum ausgeben können. Es kann verwendet werden, um die Release-Geschwindigkeit zu verwalten. Es basiert normalerweise auf Verfügbarkeit, Latenz usw.
Fehlerbudgetrichtlinie	Richtlinie oder Regel, die für einen Service erstellt wird, um Aktionen auszulösen, z. B. das Erstellen eines Incident oder das Senden von Benachrichtigungen, wenn ein festgelegter Schwellenwert überschritten wird.

Rollen und Zuständigkeiten in SRM

Mit Benutzerrollen können Sie Benutzern Zugriff auf verschiedene Teile der Site Reliability Metrics-Konsole (SRM) gewähren. Anders ausgedrückt: Mit Benutzerrollen wird festgelegt, welche Funktionen Benutzern in SRM zugänglich sind und welche nicht.

SRM besitzt die folgenden vordefinierten Rollen:

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen	Beschreibung	Enthält die Rollen
sn_srm_admin	Administratoren können jeden Aspekt des Setups von Site Reliability Metrics verwalten. Administratoren können folgende Aktionen für alle Services und Gruppen ausführen: • Integrationen mit APM-Tools (Application Performance Monitoring) erstellen • Zuverlässigkeitsindikatoren einrichten und pflegen • Fehlerbudgetrichtlinien einrichten und verwalten	Keine
sn_srm_manager	Manager überwachen Teams, die wiederum bestimmte Services pflegen. Manager stellen über alle Systeme und DevOps-Workflows hinweg Resilienz sicher. Manager können die folgenden Aktionen für die Services ausführen, für die sie verantwortlich sind:	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen und Zuständigkeiten (Fortsetzung)

Rollen	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Integrationen mit APM-Tools (Application Performance Monitoring) erstellen • Zuverlässigkeitsindikatoren einrichten und pflegen • Fehlerbudgetrichtlinien einrichten und verwalten	
sn_srm_user	Benutzer führen tägliche Aufgaben aus, die zur Überwachung der Service-Experience und zur Verwaltung der Release-Geschwindigkeit erforderlich sind. Benutzer können die folgenden Aktionen für die Services ausführen, für die sie verantwortlich sind: • Integrationen mit APM-Tools (Application Performance Monitoring) erstellen • Zuverlässigkeitsindikatoren einrichten und pflegen • Fehlerbudgetrichtlinien einrichten und verwalten	Keine
sn_srm_business_stakeholder	Geschäfts-Stakeholder sind externe Parteien mit Interesse, die einen Einblick in die Service-Resilienz haben möchten, aber nicht direkt an deren beteiligt sind, sie aufrecht zu erhalten. Geschäfts-Stakeholder können die folgenden Aktionen für die Services ausführen: • Integrationen mit APM-Tools (Application Performance Monitoring) anzeigen • Zuverlässigkeitsindikatoren anzeigen • Fehlerbudgets anzeigen	Keine

SRM-Systemeigenschaften

Sie können die Systemeigenschaften konfigurieren, die SRM unterstützen.

Um auf Systemeigenschaften zuzugreifen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein und drücken dann die Eingabetaste. Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt. Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um auf die Systemeigenschaften zuzugreifen und sie zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für SRM

Eigenschaft	Beschreibung
sn_srm.actions.log	Steuert die Protokollierungsebene für die Verarbeitung von Fehlerbudgetrichtlinienaktionen. Standardwert: **notice**
sn_srm.alert_processing.log	Steuert die Protokollierungsebene für die Verarbeitung von Fehlerbudgetrichtlinienaktionen. Standardwert: **notice**
sn_srm.error_budget_policies.log	Steuert die Protokollierungsstufe für die Verarbeitung von Fehlerbudgetrichtlinien. Standardwert: **notice**
sn_srm.sli_slo.log	Steuert die Protokollierungsstufe für die Verarbeitung von Service Level Indicators (SLI) und Service Level Objectives (SLO). Standardwert: **notice**
Liste der Kommunikationskanäle (kommagetrennt), die zum Senden von Benachrichtigungen an Benutzer in der Gruppe verwendet werden, wenn keine Kontakteinstellungen festgelegt sind. Sie können die folgenden Werte verwenden: • email für E-Mail • sms für SMS • voice für Sprachanrufe *sn_srm.notification_communication_channels*	Kommagetrennte Liste von Benachrichtigungskanälen für Teammitglieder, für die keine Kontakteinstellungen festgelegt sind. Sie können die folgenden Werte verwenden: • **email** • **sms** • **voice** • Typ: **CSV** • Standardwert: **email**, **sms**, **voice** • Andere mögliche Werte: Jede andere Kombination
Zeit (in Minuten), die in Rufbereitschafts-Workflows von SRM auf den Empfang einer Benutzerbestätigung gewartet wird	Zeit (in Minuten), die in Rufbereitschafts-Workflows von SR Ops auf den Empfang einer Benutzerbestätigung gewartet wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für SRM (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_srm.acknowledgement.workflow.wait_time	• Typ: **integer** • Standardwert: **1440** • Andere mögliche Werte: nach Bedarf

Mit Site Reliability Metrics arbeiten

Verwenden Sie die Funktionen Site Reliability Metrics (SRM), um Service Level Indicators (SLI), Service Level Objectives (SLO) und Fehlerbudgetrichtlinien für Ihren Service zu definieren. Diese Metriken helfen Ihnen und Ihrem Team, Ihre Services nachzuverfolgen und bei Bedarf die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.

Sie können das Fehlerbudget und eine grafische Darstellung des kumulativen Verstoßes und des verbleibenden Fehlerbudgets anzeigen. Sie können auch eine Fehlerbudgetrichtlinie erstellen und sie den folgenden Aktionen zuordnen, die ausgelöst werden sollen, wenn der Schwellenwert eines Servicelevel-Ziels überschritten wird:

- E-Mail senden
- Erstellen eines Incidents.
- Nachrichten mit dem Messaging-Service Microsoft Teams senden.
- Nachrichten mit dem Messaging-Service Slack senden.
- Incident erstellen und Bereitschaftsdienst benachrichtigen.

Die Ansicht „Site Reliability Metrics (SRM)“ im Arbeitsbereich „Site Reliability Operations“ (SRO) enthält die folgenden Abschnitte:

Zuverlässigkeitsindikatoren

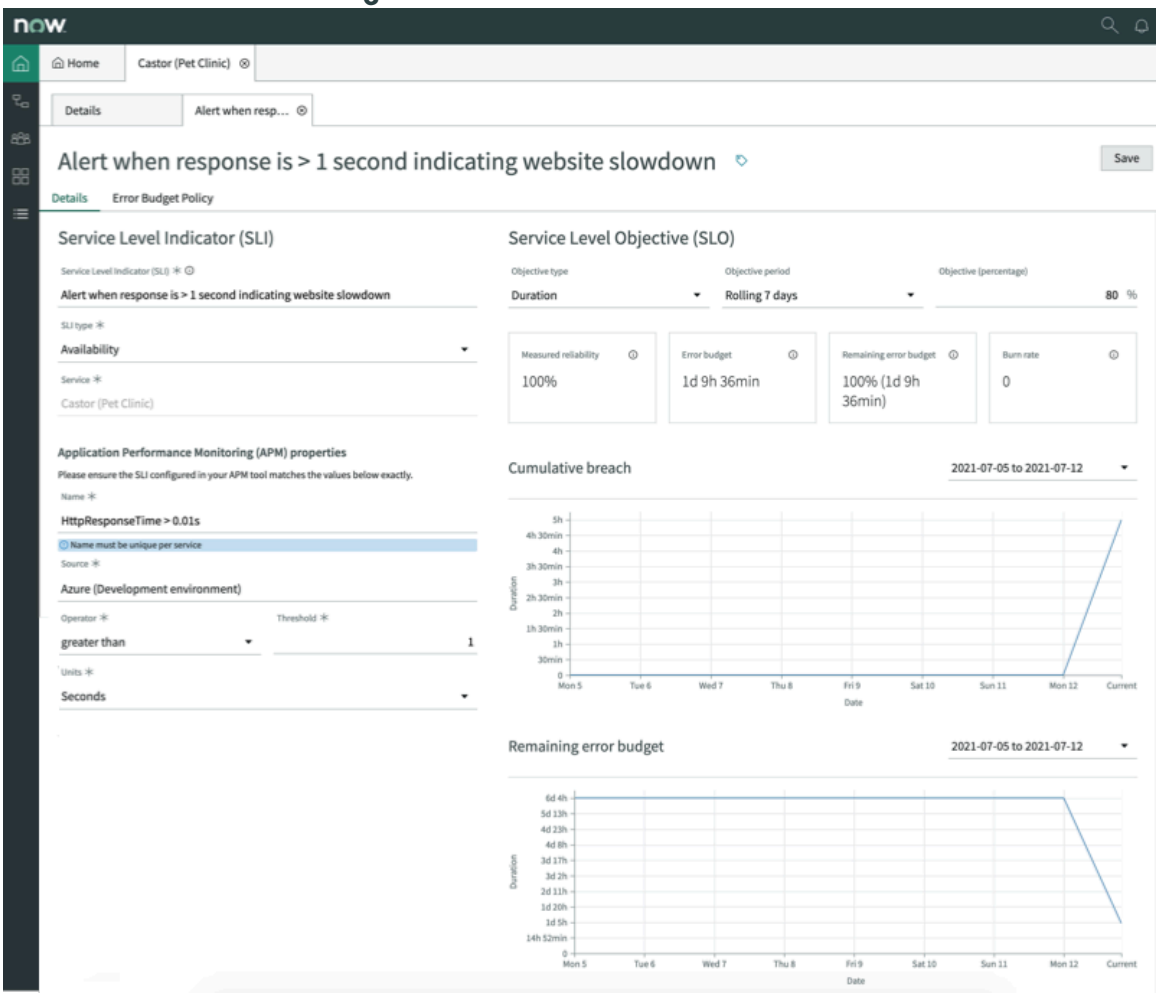
Zuverlässigkeitsindikatoren werden mit den folgenden Details angezeigt:

- SLI- und SLO-Details
- Eigenschaften von Application Performance Monitoring (APM)
- Gemessene Zuverlässigkeit
- Fehlerbudget
- Verbleibendes Fehlerbudget
- Grafische Darstellung des kumulativen Verstoßes
- Grafische Darstellung des verbleibenden Fehlerbudgets

Hinweis:
Sie können grafische Darstellungen des kumulativen Verstoßes und der verbleibenden Fehlerbudgets auch für zurückliegende Zeiträume anzeigen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Daten für zurückliegende Zeiträume verfügbar sind.

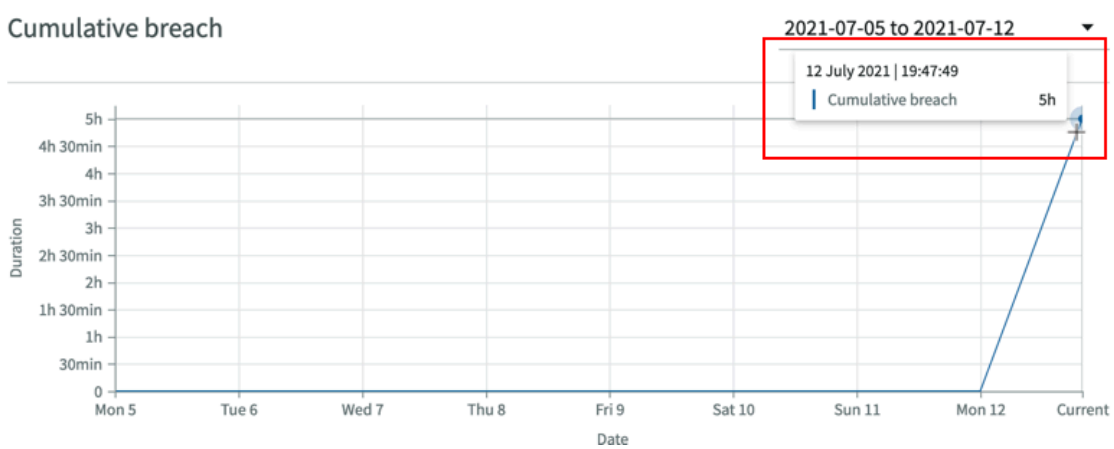
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SRM-Ansicht der Zuverlässigkeitsindikatoren



Die neuesten Informationen zum kumulativen Verstoß werden mit dem Wert „Aktuell“ in der grafischen Darstellung angezeigt. Wenn Sie den genauen Zeitpunkt der Datenerfassung ermitteln möchten, zeigen Sie mit dem Cursor auf den letzten Datenpunkt für den Wert „Aktuell“.

Grafische Darstellung der kumulativen Verstöße



Fehlerbudgetrichtlinie

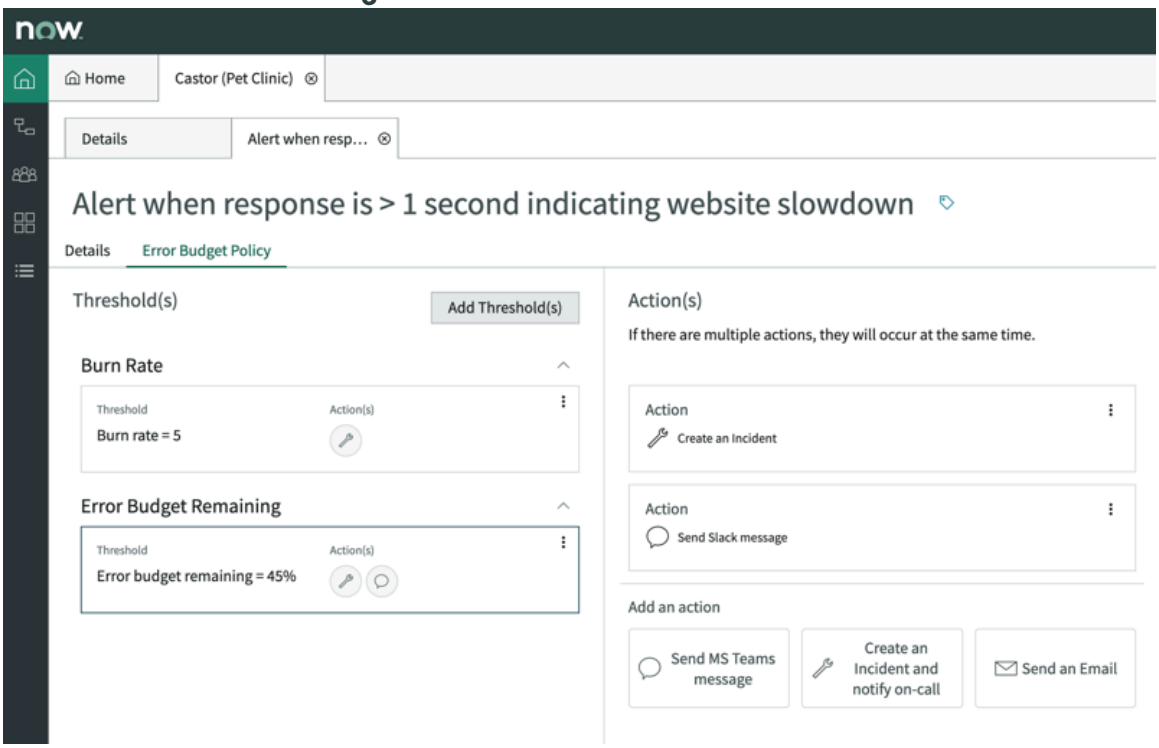
Die Fehlerbudgetrichtlinie enthält die folgenden Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

- Schwellenwertdetails, z. B. Durchsatz und verbleibendes Fehlerbudget
- Aktionen, die den Schwellenwerten entsprechen

SRM-Ansicht der Fehlerbudgetrichtlinie



Sie können SLO, SLI und Fehlerbudgetrichtlinien auch für abfragebasierte oder technische Services definieren.

Wenn Sie mehr über abfragebasierte oder technische Services erfahren möchten, lesen Sie unter Domäne „Technische Services verwalten“ nach.

Quellenwarnungen von einem APM-Tool

Sie können Servicewarnungen von einem APM-Tool (Application Performance Management) empfangen, um wichtige Service Level Indicators (SLI) auszuwerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_srm_manager oder sn_srm_admin oder sn_srm_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Metrics** > **Datenverarbeiter** > **Datenverarbeiter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Data processor“ (Datenverarbeiter)

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datenverarbeiters.
Datenverarbeiter-Definition	Regeln zum Verstehen und Zuordnen von Warnungen aus APM-Tools.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Sie können Site Reliability Operations (SRO) Azure- und Site Reliability Operations (SRO) Dynatrace-Warnungen empfangen, indem Sie SRO installieren und dann mit diesem Verfahren einen Datenverarbeiter erstellen. ○ Wenn SRO nicht installiert ist, können Sie einen Datenverarbeiter für alle Warnungen erstellen, der innerhalb des SLI weiter gefiltert werden kann.
Service	Service, für den der Datenverarbeiter definiert ist.
Beschreibung	Beschreibung des Datenverarbeiters, die automatisch aus der Definition des Datenverarbeiters abgerufen wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein vom Datenverarbeiter definiertes Attribut für die Integration wird erstellt, und die zugehörige Liste **Service level indicators** (Servicelevel-Indikatoren) wird erstellt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Service level indicator** (Servicelevel-Indikator) auf **New** (Neu).
   Das Formular „Service level indicator“ (Servicelevel-Indikator) wird geöffnet.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Service level indicator“ (Servicelevel-Indikator)

Feld	Beschreibung
Name	Name des Servicelevel-Indikators. **Hinweis:** Der Wert in diesem Feld muss mit dem Namen des SLI in Ihrem APM-Tool übereinstimmen.
SLI-Typ	Typ des SLI, auf dessen Grundlage die Servicelevel-Metriken (SLM) berechnet werden. Die folgenden SLI-Typen sind verfügbar: ○ **Latenz**: Zeit, die für die Bearbeitung einer Anfrage benötigt wird. Die tatsächlich verstrichene Zeit. ○ **Verfügbarkeit**: Prozentsatz der Zeit, während der Ihr Service verfügbar ist. ○ **Fehler**: Messung, wie häufig ein Servicefehler auftritt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Saturation** (Sättigung): Messung des Systemanteils, wobei die am stärksten eingeschränkten Ressourcen hervorgehoben werden.
Service	Service, für den Sie den Servicelevel-Indikator erstellen
Datenverarbeiter	Name des Datenverarbeiters, für den Sie den Servicelevel-Indikator erstellen
Beschreibung	Zusammenfassung des Indikators.
Operator	Bedingung für die Ausführung einer bestimmten logischen Funktion.
Schwellenwert	Obergrenze, nach der die Metriken ausgelöst werden.
Einheiten	Maßeinheit für die Metriken.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Servicelevel-Indikators. Wenn die Option nicht aktiviert ist, werden keine Metriken für den Service generiert.
Alert filtering (Warnungsfilterung)	Möglichkeit, qualifizierende Warnungen weiter zu filtern.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zuverlässigkeitsindikatoren erstellen

Erstellen Sie einen Zuverlässigkeitsindikator, um eine quantitative Charakterisierung der Zuverlässigkeit Ihrer Services zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_srm_manager oder sn_srm_admin oder sn_srm_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ansicht „Site Reliability Ops Workspace“ (Site Reliability Operations-Arbeitsbereich) ist nur verfügbar, wenn Sie Site Reliability Operations installieren. Sie können Service Level Indicators (SLI) und Service Level Objectives (SLO) auch in der klassischen Umgebung erstellen. Um einen SLI oder SLO aus der klassischen Umgebung zu erstellen, navigieren Sie zu **Site Reliability Metrics** > **Servicelevel-Indikatoren** oder **Site Reliability Metrics** > **Servicelevel-Ziele**.

Hinweis:
Für einen SLI können Sie nur ein SLO einrichten.

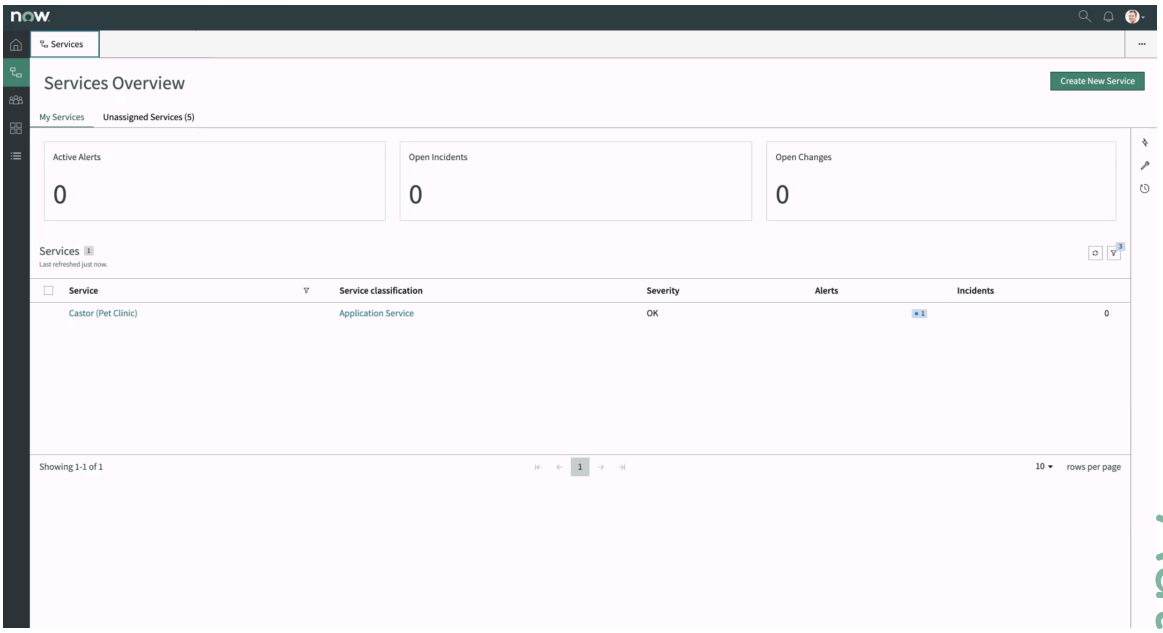
Prozedur

1. Navigieren zu **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.

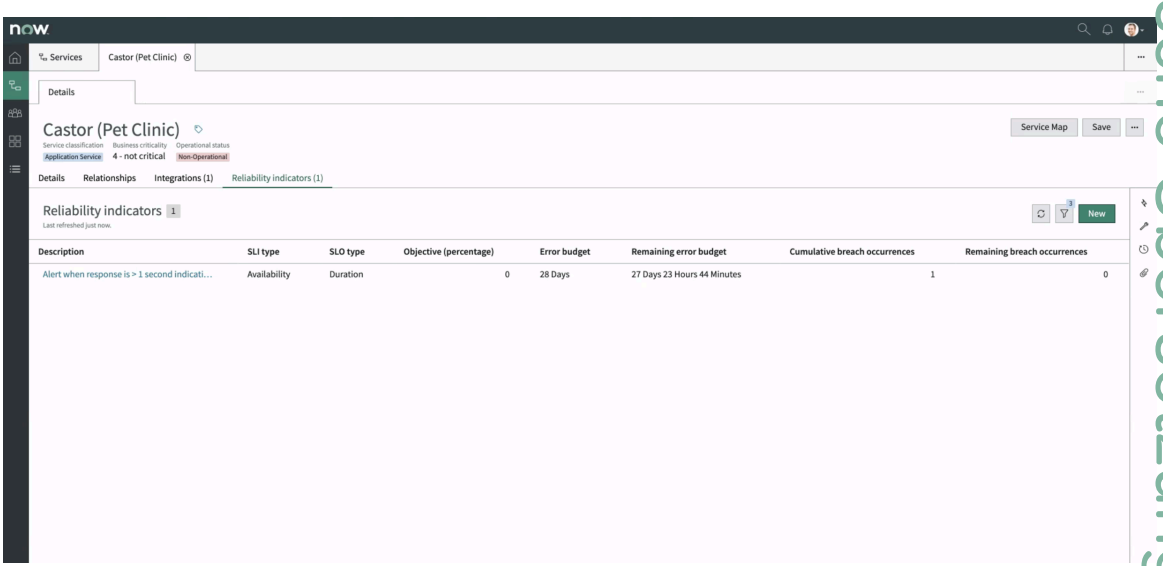
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



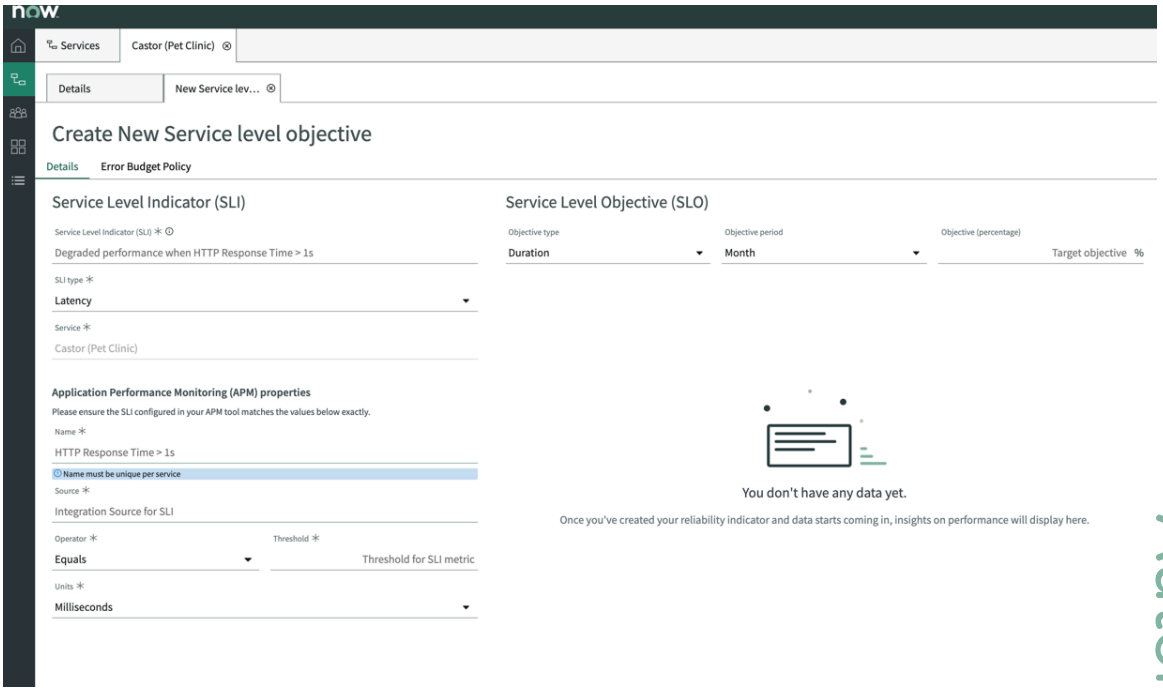
3. Klicken Sie auf der Seite „Services Overview“ (Serviceübersicht) auf den Service, für den Sie Zuverlässigkeitsindikatoren erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reliability indicators** (Zuverlässigkeitsindikatoren).



5. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Service Level Objective“ (Servicelevel-Ziel)

Feld	Beschreibung
Servicelevel-Indikator (SLI)	
Servicelevel-Indikator (SLI)	Name des Indikators.
SLI-Typ	Typ des SLI, auf dessen Grundlage die Servicelevel-Metriken (SLM) berechnet werden. Die folgenden SLI-Typen sind verfügbar: ○ **Latenz**: Zeit, die für die Bearbeitung einer Anfrage benötigt wird. Die tatsächlich verstrichene Zeit. ○ **Verfügbarkeit**: Prozentsatz der Zeit, während der Ihr Service verfügbar ist. ○ **Fehler**: Messung, wie häufig ein Servicefehler auftritt. ○ **Saturation** (Sättigung): Messung des Systemanteils, wobei die am stärksten eingeschränkten Ressourcen hervorgehoben werden.
Service	Service, für den Sie den Zuverlässigkeitsindikator erstellen.
Eigenschaften von Application Performance Monitoring (APM)	
Name	Name der Eigenschaft, auf der die Metrik basiert.

Automatische Übersetzung

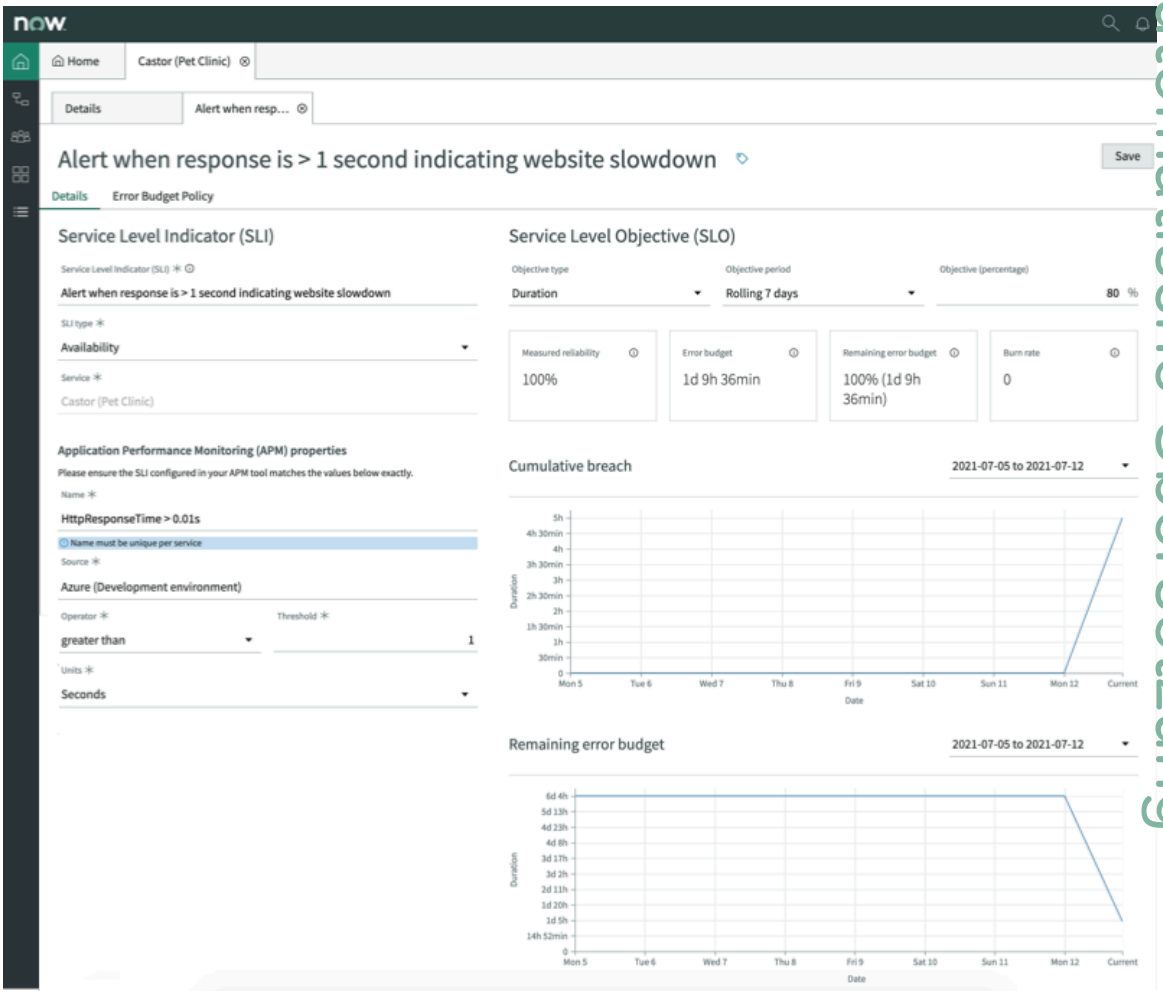
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Wert in diesem Feld muss mit dem Namen des SLI in Ihrem APM-Tool übereinstimmen.
Quelle	Datenquelle, für die der SLI definiert werden muss.
Operator	Bedingung für die Ausführung einer bestimmten logischen Funktion.
Schwellenwert	Obergrenze, nach der die Metriken ausgelöst werden.
Einheiten	Maßeinheit für die Metriken.
Servicelevel-Ziel (SLO)	
Zieltyp	Die folgenden Zieltypen sind verfügbar: ○ **Duration** (Dauer): Gewünschte Zeit, die der Service ohne Verstoß vorliegt **Hinweis:** Wenn Sie für **Objective type** (Zieltyp) die Option **Duration** (Dauer) auswählen, lauten die nächsten beiden Felder **Objective period** (Zielzeitraum) und **Objective (percentage)** (Ziel (Prozentsatz)). ○ **Count** (Zähler): Wie häufig gegen einen SLI während eines bestimmten Zeitraums verstoßen werden darf. **Hinweis:** Wenn Sie für **Objective Type** (Zieltyp) die Option **Count** (Zähler) auswählen, lauten die nächsten beiden Felder **Limit period** (Grenzzeitraum) und **Limit (occurrences)** (Grenze (Ereignisse)).
„Objective period“ (Zielzeitraum) oder „Limit period“ oder (Grenzzeitraum)	Zeitraum, für den die Metriken berechnet werden. Ist **Count** (Zähler) auf **Objektive type** (Zieltyp) gesetzt, wird das Feld **Limit period** (Grenzzeitraum) angezeigt. Verfügbare Optionen: ○ **Month** (Monat): Als Dauer wird der aktuelle Monat betrachtet. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer vom 1. Januar bis zum 31. Januar angenommen. ○ **Rolling 30 days** (Rollend, 30 Tage): Für die Dauer werden 30 Tage ab dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	aktuellen Datum angenommen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Januar ist, wird die Dauer ab dem 25. Dezember berücksichtigt. ○ **Rolling 7 days** (Rollend, 7 Tage): Für die Dauer werden 7 Tage ab dem aktuellen Datum angenommen.
„Objective (percentage)“ (Ziel (Prozentsatz)) oder „Limit (occurrences)“ (Grenze (Vorkommen))	Prozentsatz oder Anzahl der gewünschten SLI-Leistung.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können die grafische Darstellung des kumulativen Verstoßes und des verbleibenden Fehlerbudgets anzeigen.



Automatische Übersetzung

Zuverlässigkeitsindikatoren bearbeiten

Aktualisieren Sie bei Bedarf die Details eines Zuverlässigkeitsindikators.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_srm_manager oder sn_srm_admin oder sn_srm_user

Wenn Sie das Service Level Objective (SLO) während eines aktiven Messzeitraums aktualisieren, kann dies zu Inkonsistenzen in den Diagrammen führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).
3. Klicken Sie auf der Seite „Services Overview“ (Serviceübersicht) auf den Service, für den Sie Zuverlässigkeitsindikatoren bearbeiten möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reliability indicators** (Zuverlässigkeitsindikatoren).
5. Klicken Sie auf den Zuverlässigkeitsindikator, den Sie ändern möchten.
6. Bearbeiten Sie die Details nach Bedarf.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zuverlässigkeitsindikatoren löschen

Löschen Sie einen Zuverlässigkeitsindikator, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_srm_manager oder sn_srm_admin oder sn_srm_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).
3. Klicken Sie auf der Seite „Services Overview“ (Serviceübersicht) auf den Service, für den Sie Zuverlässigkeitsindikatoren löschen möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reliability indicators** (Zuverlässigkeitsindikatoren).
5. Klicken Sie auf den Zuverlässigkeitsindikator, den Sie löschen möchten.
6. Klicken Sie auf der Seite der Zuverlässigkeitsindikatoren auf das , und klicken Sie auf **Delete** (Löschen).

Aktionsdefinitionen erstellen

Sie können Aktionsdefinitionen in der SRM klassisch-UI erstellen. Erstellen Sie Aktionsdefinitionen, um einen Incident zu erstellen oder eine E-Mail zu senden. Sie können auch Aktionsdefinitionen erstellen, um Benachrichtigungen in den Messaging-Services Microsoft Teams und Slack zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_srm_admin, sn_srm_manager oder sn_srm_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Site Reliability Metrics** > **Fehlerbudgetrichtlinie** > **Aktionsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf der Seite mit den Aktionsdefinitionen für die Fehlerbudgetrichtlinie auf **New** (Neu).
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Aktiondefinitionen der Fehlerbudgetrichtlinie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktion

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Symbol	Symbol für Kommunikation.
Typ	Typ der auszuführenden Aktion Wählen Sie **Integration Hub - SubFlow** aus, um Aktionsdefinitionen für standardmäßig bereitgestellte Aktionen zu verwenden.
Einmalige Verwendung pro Schwellenwert	Option, um die Häufigkeit zu bestimmen, mit der eine Aktion pro Schwellenwert erstellt werden kann. Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, wird die Aktion nur einmal pro Schwellenwert erstellt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Single use per threshold** (Einmalige Verwendung pro Schwellenwert).
Beschreibung	Beschreibung für die Verwendung der Aktion.
Integrations-Hub – Flow/ Subflow	Subflow, der zum Auflösen einer Warnung ausgeführt wird. Sie können beispielsweise nach **SRM – Create Incident** (SRM – Incident erstellen), **SRM – Slack – Post Message** (SRM – Slack – Nachricht veröffentlichen), **SRM – MS Teams – Post Message** (SRM – MS Teams – Nachricht veröffentlichen) usw. suchen und auswählen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn für **Type** (Typ) die Option **Integrations-Hub – SubFlow** ausgewählt wird.
Webhook	Webhook zum Senden einer Benachrichtigung. Geben Sie nur dann einen Wert in dieses Feld ein, wenn Sie eine Aktionsdefinition zum Senden von Nachrichten in den Messaging-Services Slack und Microsoft Teams erstellen. **Hinweis:** Erstellen Sie die Webhook-URL für die Messaging-Services Microsoft Teams und Slack, bevor Sie diese Aktionsdefinition konfigurieren.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Webhook-URL finden Sie unter Webhook-URL für einen Kanal in Microsoft Teams erstellen oder Webhook-URLs für einen Kanal in Slack erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fehlerbudgetrichtlinien erstellen

Erstellen Sie eine Fehlerbudgetrichtlinie, um Aktionen auszulösen, z. B. das Senden einer Benachrichtigung oder das Erstellen eines Incident, wenn der Schwellenwert eines Servicelevel-Ziels überschritten wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_srm_manager, sn_srm_admin oder sn_srm_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ansicht mit dem SR Ops-Arbeitsbereich ist nur verfügbar, wenn Sie Site Reliability Operations installieren. Sie können eine Fehlerbudgetrichtlinie auch in der klassischen Umgebung erstellen. Um einen Schwellenwert für die Fehlerbudget-Richtlinie aus der klassischen Umgebung zu erstellen, navigieren Sie zu **Site Reliability Metrics** >

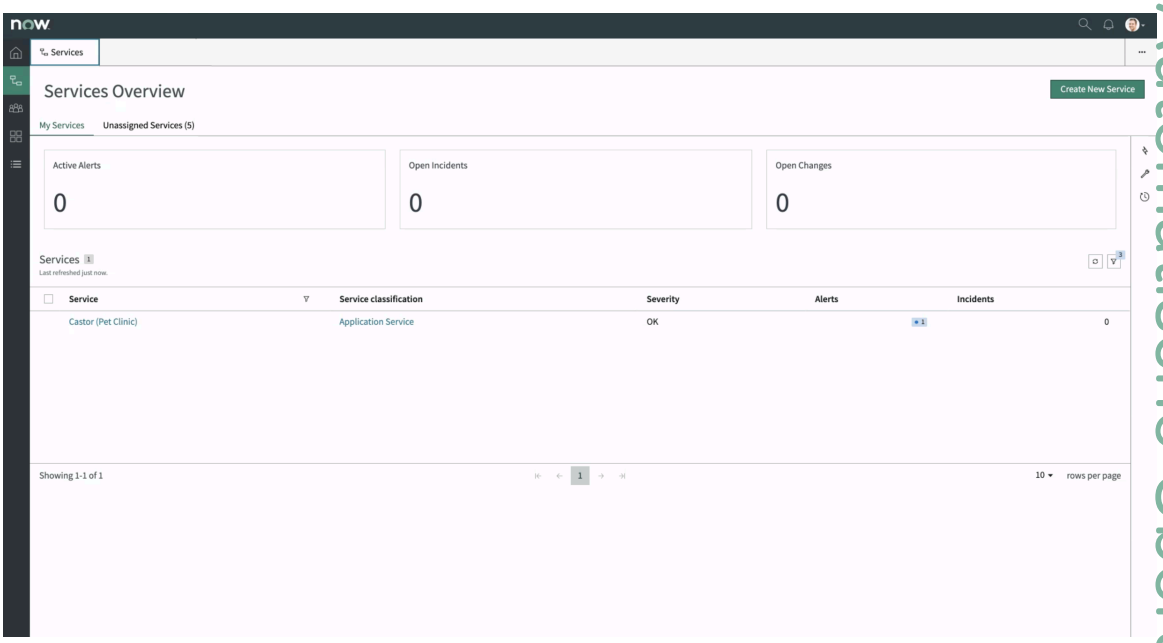
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlerbudgetrichtlinie > **Schwellenwerte**. Sie können Schwellenwerte auch über die zugehörigen Liste für Fehlerbudgetrichtlinien-Schwellenwerte im Formular „Service Level Objective“ (Servicelevel-Ziel) erstellen.

Sie können eine Aktionsdefinition erstellen, mit der ein Workflow, Flow oder Skript aufgerufen wird. Um eine Aktionsdefinition zu erstellen, navigieren Sie zu **Site Reliability Metrics** > **Fehlerbudgetrichtlinie** > **Aktionsdefinitionen**. Sie können Aktionen über die zugehörige Liste für Fehlerbudgetrichtlinien-Aktionen im Formular „Error budget policy threshold“ (Schwellenwert für Fehlerbudgetrichtlinie) erstellen.

Prozedur

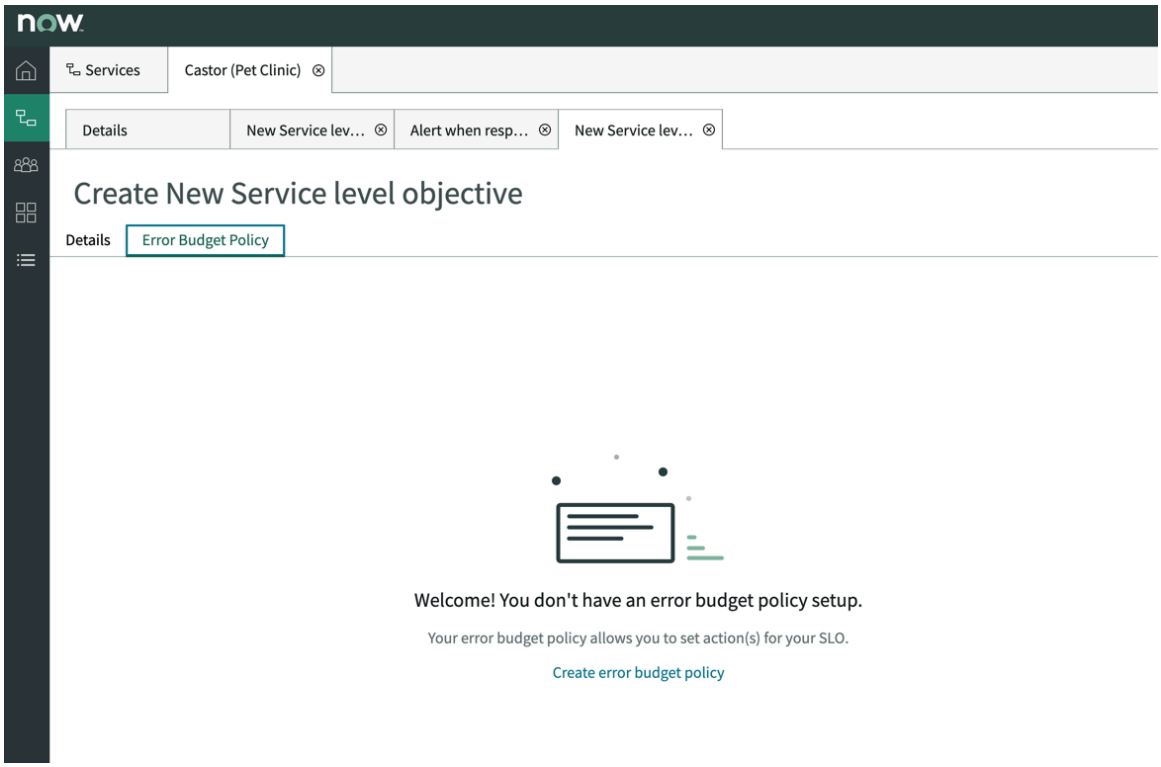
1. Navigieren zu **Site Reliability Operations** > **Site Reliability Ops-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol der Seite „Services“ ( ).



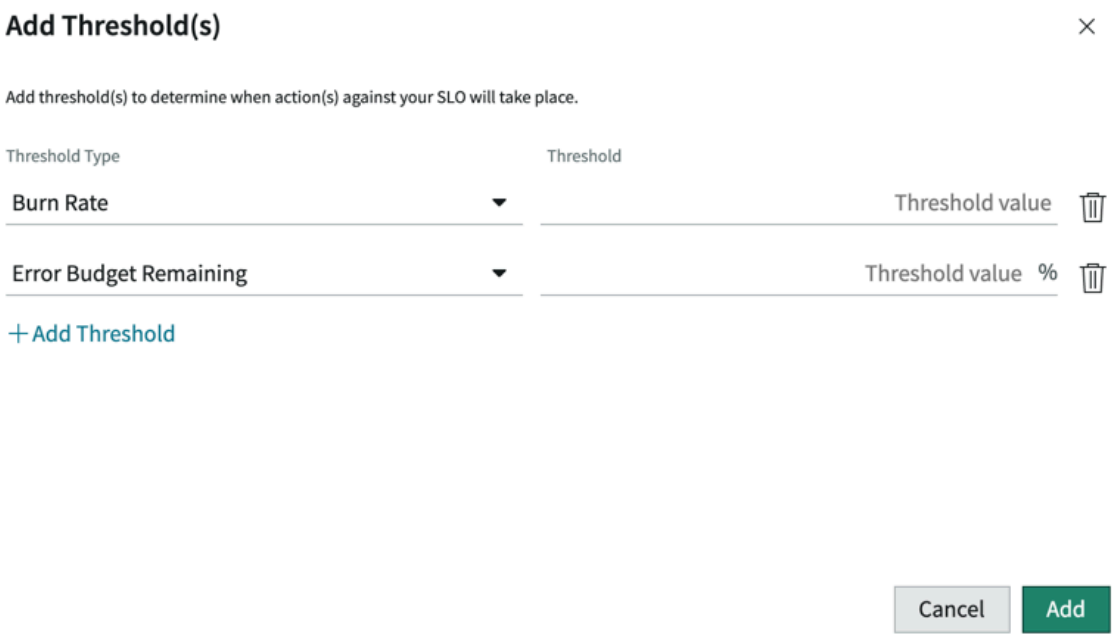
3. Klicken Sie auf der Seite mit der Serviceübersicht auf den Service, für den Sie eine Fehlerbudgetrichtlinie erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Error Budget Policy** (Fehlerbudgetrichtlinie).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf den Link **Create error budget policy** (Fehlerbudgetrichtlinie erstellen), um einen Schwellenwert festzulegen, der bestimmt, wann eine Aktion für Ihr Servicelevel-Ziel durchgeführt werden soll.



6. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Thresholds“ (Schwellenwerte hinzufügen) einen der folgenden Werte aus der Liste „Threshold Type“ (Schwellenwerttyp) aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Burn Rate** (Durchsatz): Rate, mit der ein Fehlerbudget verbraucht wird. Der Idealdurchsatz liegt bei 1 oder darunter, da dies darauf hinweist, dass das Fehlerbudget mit der erwarteten Geschwindigkeit verbraucht wird. Der Schwellenwert wird überschritten, wenn der Durchsatz größer oder gleich dem angegebenen Wert ist.
- **Error Budget Remaining** (Verbleibendes Fehlerbudget): Prozentsatz des verbleibenden Fehlerbudgets für den angegebenen Zeitraum. Der Schwellenwert wird überschritten, wenn der verbleibende Prozentsatz kleiner oder gleich dem angegebenen ist.

7. Geben Sie im Feld **Threshold** (Schwellenwert) den Wert ein.
8. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Hinweis:
Für eine Richtlinie können Sie mehrere Schwellenwerte hinzufügen. Sie können jedoch keine doppelten Schwellenwerte hinzufügen. Wenn Sie versuchen, doppelte Schwellenwerte hinzuzufügen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Nachdem ein Schwellenwert hinzugefügt wurde, können Sie eine Aktion für diesen Schwellenwert hinzufügen.

9. Wählen Sie den Schwellenwert aus, für den Sie eine Aktion hinzufügen möchten, und klicken Sie auf eine der folgenden Aktionen:
   - **Create an Incident** (Incident erstellen)
   - **Send an Email** (E-Mail senden)
   - **Senden von** Slack **Nachricht**

     Installieren Sie das Plugin „Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub“, um das Senden von Nachrichten zu Warnungen an einen Slack-Kanal zu automatisieren. Erstellen Sie außerdem eine Webhook-URL für einen Kanal in Slack. Weitere Informationen zur Installation des Plugins und zum Erstellen einer Webhook-URL in Slack finden Sie unter Slack Spoke for ServiceNow Integration Hub installieren und Webhook-URLs für einen Kanal in Slack erstellen.

   - **Send MS Teams message** (MS Teams-Nachricht senden)

     Installieren Sie das Plugin „Microsoft Teams Spoke for ServiceNow IntegrationHub“, um das Senden von Nachrichten zu Warnungen an einen Microsoft Teams-Kanal zu automatisieren. Erstellen Sie außerdem eine Webhook-URL für einen Kanal in Microsoft Teams. Weitere Informationen zur Installation des Plugins und zum Erstellen einer Webhook-URL in Microsoft Teams finden Sie unter Microsoft Teams Spoke for ServiceNow Integration Hub installieren und Webhook-URL für einen Kanal in Microsoft Teams erstellen.

     Hinweis:
     Die Nachrichten in den Messaging-Services Microsoft Teams und Slack enthalten die Links zum Zuverlässigkeitsindikator. Wenn der Arbeitsbereich SR Ops nicht installiert ist, wird der Link in der klassischen Umgebung geöffnet. Wenn Sie den Zuverlässigkeitsindikator in Ihrem verfügbaren Arbeitsbereich anzeigen möchten, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**, und überschreiben die Funktion `_genReliabilityIndicatorURL` in der Skripteinbindung ErrorBudgetPolicyActionUtils.

   - **Create an Incident and notify on-call** (Incident erstellen und Bereitschaftsdient benachrichtigen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

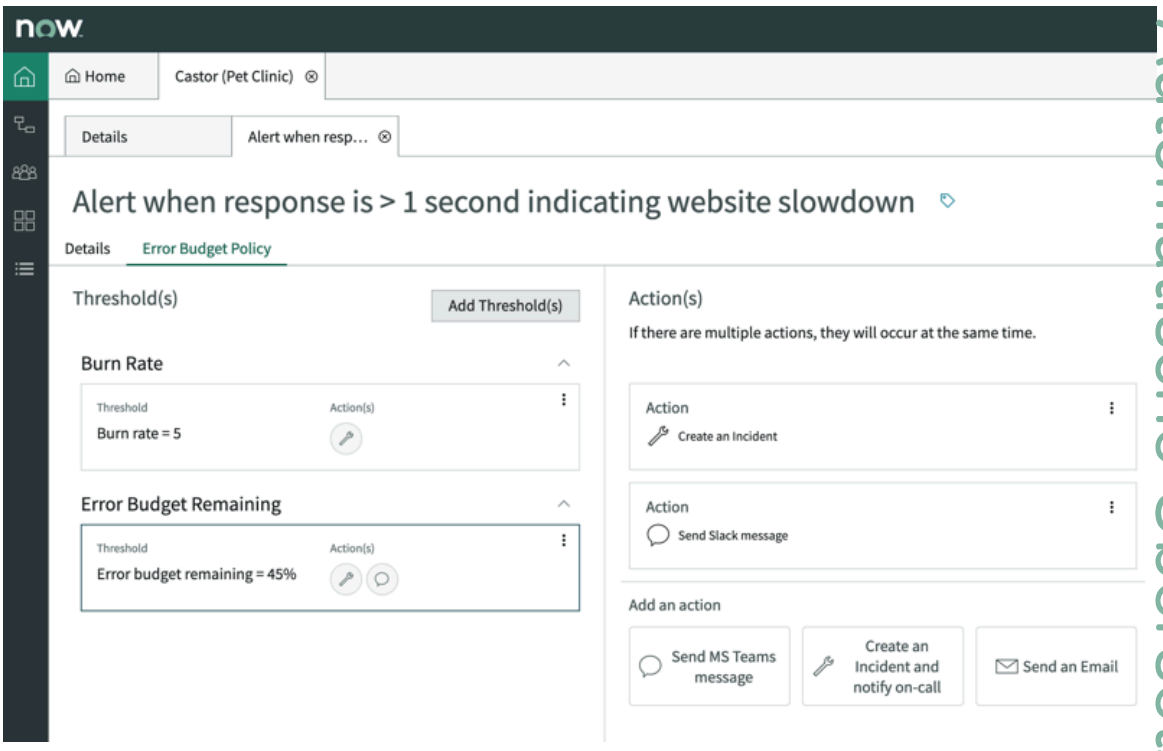
Hinweis:
Wenn Sie alle Aktionen hinzufügen, werden sie beim Überschreiten des Schwellenwerts gleichzeitig ausgeführt.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Alle Änderungen an den Schwellenwerten oder Aktionen werden erst gespeichert, nachdem Sie oben im Formular auf **Save** (Speichern) geklickt haben.

Wenn Sie einen Schwellenwert bearbeiten möchten, klicken Sie auf das Symbol für die Richtlinienaktionen (⋮) für den Schwellenwert, und klicken Sie dann auf **Edit threshold** (Schwellenwert bearbeiten).

Die erforderliche Aktion wird ausgelöst, wenn der Schwellenwert überschritten wird.



SRM-Benachrichtigungen

Benachrichtigungen werden anhand einer Vielzahl von Faktoren an Benutzer gesendet, z. B. je nach Rufbereitschafts-Zeitplan des Teams, Teamschicht, Benutzereinstellungen und Notify-Einstellungen.

SRM-Benachrichtigungen

Szenario	Benachrichtigung
On-Call Scheduling ist installiert, und Schichten sowie Benutzereinstellungen sind definiert.	Benachrichtigungen werden entsprechend den Benutzereinstellungen an die Benutzer in der Rufbereitschaftsschicht gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SRM-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

Szenario	Benachrichtigung
On-Call Scheduling ist installiert, Schichten sind festgelegt, es sind aber keine Benutzereinstellungen definiert.	• Wenn Notify installiert und der Kommunikationsdienst Twilio konfiguriert ist, werden Benachrichtigungen als Sprachanrufe gesendet. • Wenn Notify nicht installiert ist, werden Benachrichtigungen per E-Mail gesendet.
On-Call Scheduling ist installiert, es sind aber weder Schichten noch Benutzereinstellungen definiert.	Benachrichtigungen werden an alle Kanäle gesendet, die in der Eigenschaft `sn_srm.notification.communication.channels` definiert sind.
On-Call Scheduling ist installiert, Benutzereinstellungen sind definiert, es sind aber keine Schichten festgelegt.	Benachrichtigungen werden gemäß den in den Benutzereinstellungen angegebenen Kanälen gesendet.
Wenn On-Call Scheduling nicht installiert ist	Benachrichtigungen werden an alle Benutzer im Team gesendet, das einem Service zugeordnet ist. • Wenn Notify installiert ist, werden Benachrichtigungen über alle Kanäle wie E-Mail, SMS und Sprachnachricht gesendet. • Wenn Notify nicht installiert ist, werden Benachrichtigungen per E-Mail gesendet.

Site Reliability Metrics – Richtlinien für Change-Genehmigungen

In den Change-Genehmigungsrichtlinien werden Genehmigungsdefinitionen verwendet, um Genehmigungen gemäß Ihren geschäftlichen Anforderungen zu generieren. Eine Change-Anforderungsrichtlinie ist ein Handlungsverlauf, der auf eine Change-Anforderung angewendet werden kann.

Eine Change-Genehmigungsrichtlinie verwendet eine Reihe von Variableneingaben, um die mit ihr verknüpften Entscheidungen auszuwerten. Für jede übereinstimmende Entscheidung wird die zugehörige Genehmigungsdefinition angewendet. Eine Genehmigungsrichtlinie kann mehrere Entscheidungen enthalten, sodass eine einzige Richtlinie jede für einen Change-Typ erforderliche Genehmigung bearbeiten kann. Wenn eine Entscheidungsbedingung erfüllt ist, wird die zugehörige Genehmigungsdefinition ausgewertet. Wenn eine oder mehrere Entscheidungen übereinstimmen, werden alle zugehörigen Genehmigungsdefinitionen ausgewertet.

Um die Genehmigungsrichtlinien für SRManzuzeigen, navigieren Sie zu **Wechseln** > **Change-Richtlinie** > **Richtlinien für Change-Genehmigung**. Wählen Sie dann auf der Seite „Change Approval Policies“ (Richtlinien für Change-Genehmigungen) die Option **Site Reliability Ops Change Policy** (Change-Richtlinie für Site Reliability Ops).

Die Seite mit den Change-Genehmigungsrichtlinien zeigt eine Liste von Richtlinieneingaben an. Sie können die folgenden Richtlinieneingaben für SRM anzeigen:

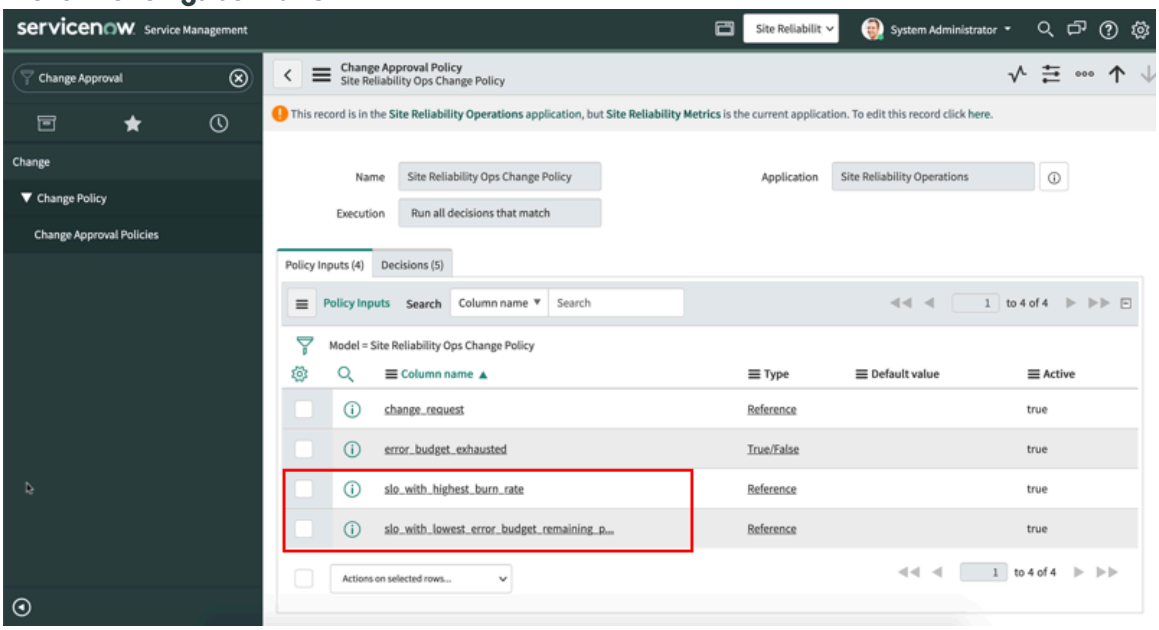
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Level Objective (SLO) mit niedrigstem verbleibenden Fehlerbudget in Prozent (slo_with_lowest_error_budget_remaining_percent)
- SLO mit höchstem Durchsatz (slo_with_highest_burn_rate)

Diese Richtlinieneingaben sollten mit den folgenden entsprechenden SLO-Datensätzen (Service Level Objective) gefüllt werden:

- SLO mit niedrigstem verbleibenden Fehlerbudget, das für die Change-Anforderung relevant ist
- SLO-Datensatz mit dem höchsten Durchsatz

Richtlinieneingaben für SRM



Diese Genehmigungsrichtlinie enthält die folgenden beiden Entscheidungen für SRM:

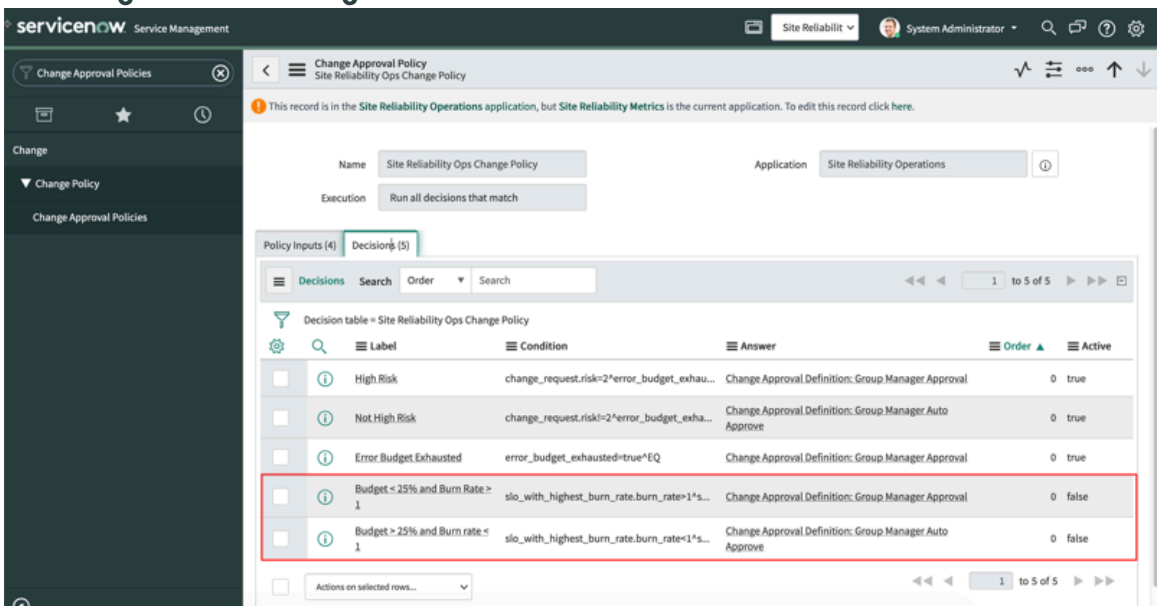
- Budget < 25 % und Durchsatz > 1
- Budget > 25 % und Durchsatz < 1

Diese Entscheidungen werden als inaktiv markiert, um Änderungen am Verhalten dieser vorhandenen Genehmigungsrichtlinie zu verhindern.

Sie können diese Entscheidungen überprüfen und sie in dieser und anderen Genehmigungsrichtlinien als Beispiele dafür verwenden, wie Entscheidungen auf SLO-Eingaben basieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SRM-Eingabeentscheidungen



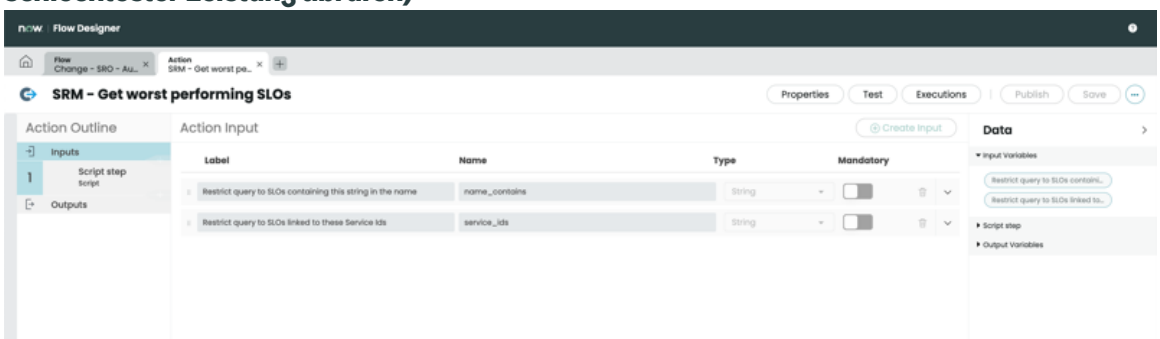
Um die Richtlinieneingaben im Zusammenhang mit SLO für Ihre Change-Genehmigungsrichtlinien bereitzustellen, werden in Flow Designer Aktionen erstellt.

Als Eingabe ist eine kommagetrennte Liste von sys_ids eines Service angegeben. Normalerweise wird als Eingabe allerdings eine einzelne sys_id übergeben. Die Aktion verwendet diese sys_id, um alle aktiven SLOs zu suchen, die sich auf diesen Service beziehen. Anhand der gefundenen SLOs legt die Aktion Folgendes fest:

- Die Ausgabe **SLO with highest burn rate** (SLO mit höchstem Durchsatz) auf das SLO mit dem höchsten Durchsatzwert
- Die Ausgabe **SLO with lowest error budget remaining percent** (SLO mit niedrigstem verbleibenden Fehlerbudget in Prozent) auf das SLO mit dem niedrigsten Wert für das verbleibende Fehlerbudget in Prozent

Diese Abbildung zeigt eine Eingabe für die Aktion **SRM – Get worst performing SLOs** (SRM – SLOs mit schlechtester Leistung abrufen).

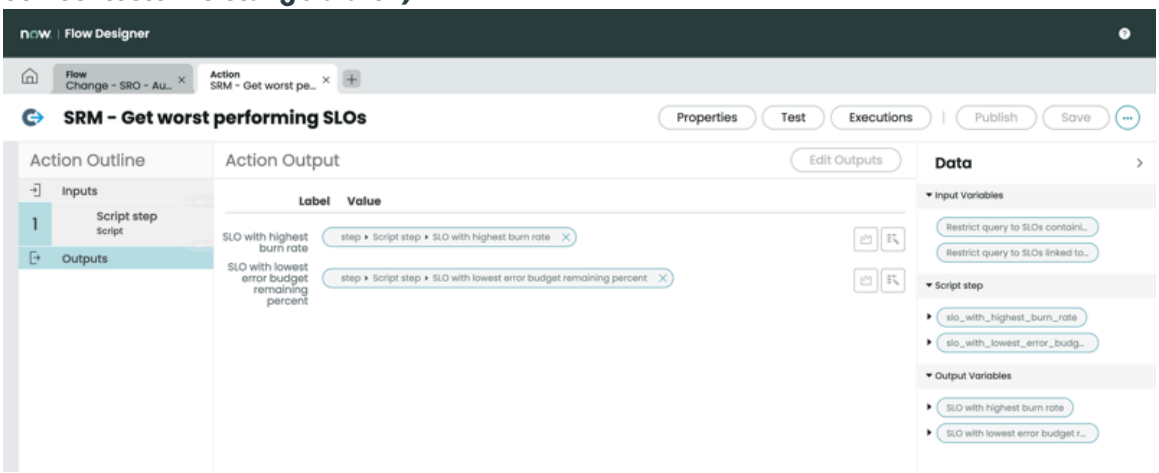
Eingabe für die Aktion „SRM – Get worst performing SLOs“ (SRM – SLOs mit schlechtester Leistung abrufen)



Diese Abbildung zeigt eine Ausgabe für die Aktion **SRM – Get worst performing SLOs** (SRM – SLOs mit schlechtester Leistung abrufen).

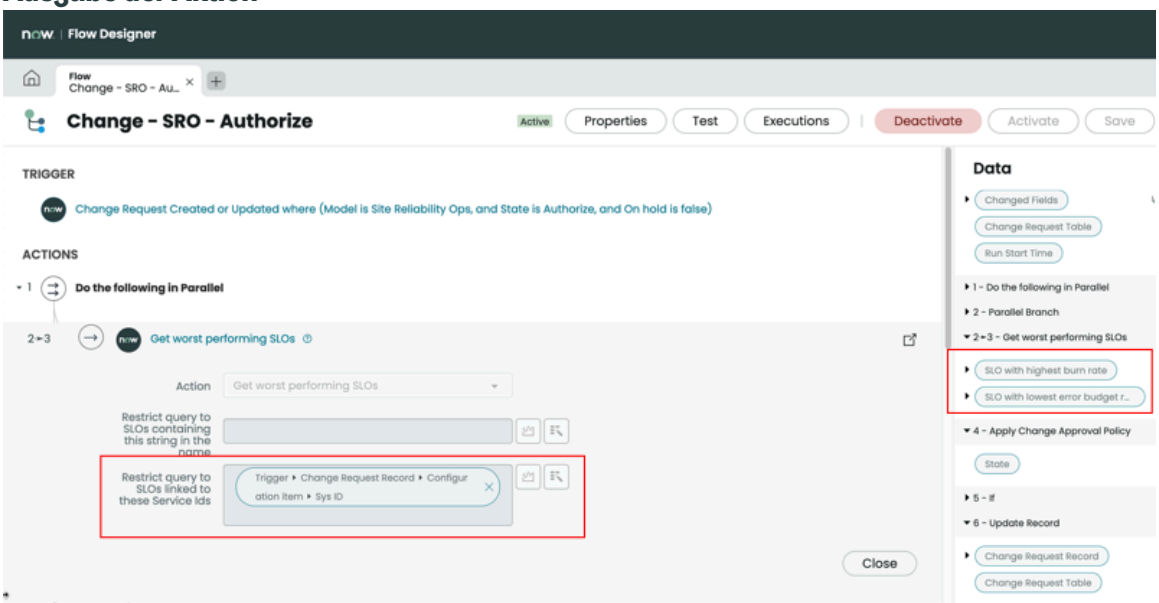
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabe für die Aktion „SRM – Get worst performing SLOs“ (SRM – SLOs mit schlechtester Leistung abrufen)



Ein Beispiel für diese Aktion, die verwendet wird, um die Eingaben in die Change-Genehmigungsrichtlinie bereitzustellen, finden Sie im Flow **Change – SRO – Authorize** (Change – SRO – Autorisieren) in Flow Designer. Das Feld **Restrict query to SLOs linked to these Service Ids** (Abfrage auf SLOs beschränken, die mit diesen Service-IDs verknüpft sind) zeigt die Aktion, die mit dem Configuration Item (CI) der autorisierten Change-Anforderung aufgerufen wird. Der Flow zeigt auch die Ausgabe der Aktion an.

Ausgabe der Aktion

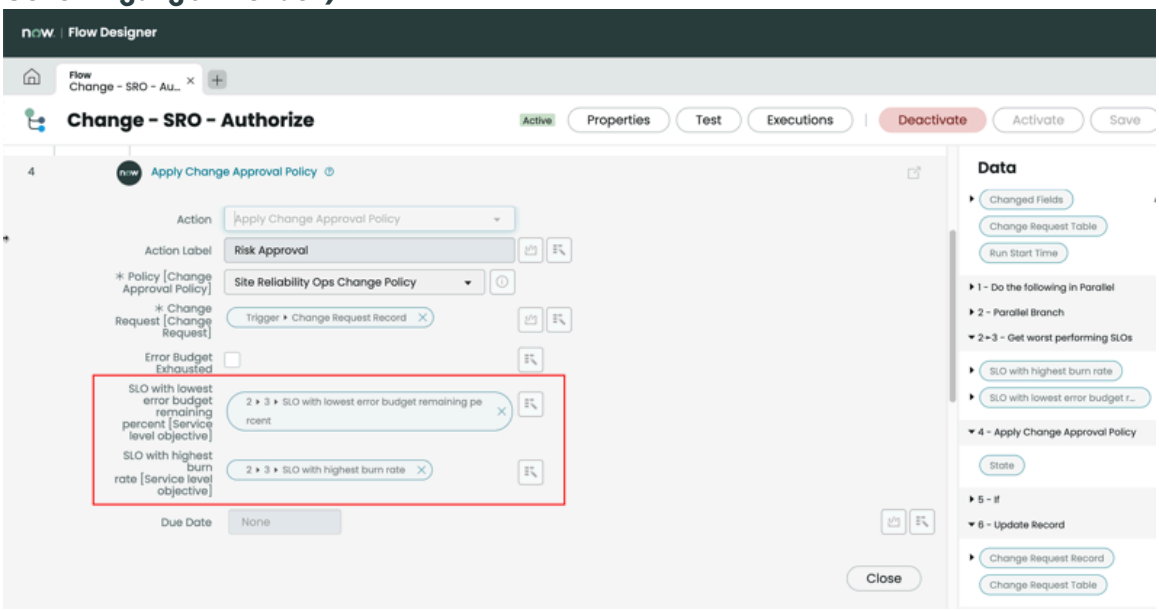


Die folgenden Ausgaben der Aktion **Get worst performing SLOs** (SLOs mit schlechtester Leistung abrufen) können als Eingaben für die Aktion „Apply Change Approval Policy“ (Change-Genehmigungsrichtlinie anwenden) verwendet werden:

- SLO mit niedrigstem verbleibenden Fehlerbudget in Prozent
- SLO mit höchstem Durchsatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Aktion „Apply Change Approval Policy“ (Richtlinie für Change-Genehmigung anwenden)



ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren bieten IT-Führungsteams und Prozessverantwortlichen Einblicke, damit sie die Leistung ihrer ITSM -Implementierung mithilfe der von ServiceNow definierten KPIs messen können.

Success Dashboard ist für IT Service Management und HR Service Delivery verfügbar und wird über die folgenden Anwendungen bereitgestellt:

- Indikatoren des ITSM Success Dashboards

  Die IT-Führungskräfte können die Leistung der implementierten ITSM-KPIs anzeigen.

- HR Service Delivery Success Dashboard – Indikatoren

  Die HR-Führungskräfte können die Leistung der implementierten HR-KPIs anzeigen. Weitere Informationen zu HR Success Dashboard-Indikatoren finden Sie unter HR Success Dashboard-Indikatoren .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von ITSM Erfolgs-Dashboard.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie die Umgebung, die Tools und den Benutzerzugriff.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
 Erfahren Sie, wie Sie ITSM Erfolgs-Dashboard verwenden können.	 Rufen Sie Details zu ITSM Erfolgs-Dashboard -Komponenten wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Kundenservice und Support

ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren untersuchen

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard, um die verschiedenen Komponenten im Dashboard zu verstehen und zu erfahren, wie Sie das Dashboard für Ihre Organisation nutzen können.

Das IT-Führungsteam kann wichtige Metriken wie Anrufabwendungen und Selfservice analysieren und sich damit vertraut machen, um den Erfolg der ITSM-Implementierung zu messen. Das Führungsteam kann die folgenden Einblicke einsehen:

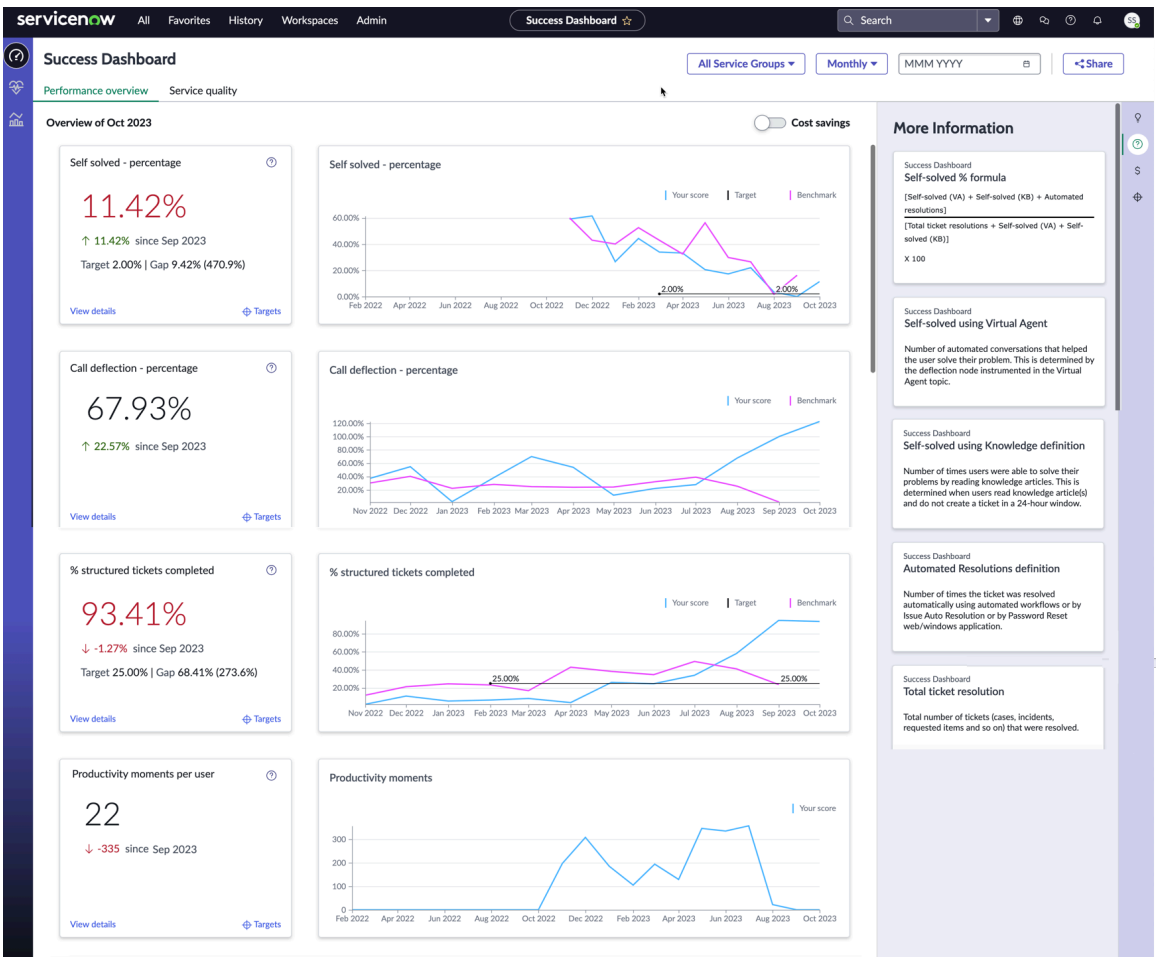
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihr Problem selbst lösen konnten.
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihre Anforderungen und Probleme ohne Hilfe von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 übermitteln.
- Die Kanäle (Wissensartikel, Virtual Agent-Konversationen, Katalogübermittlungen), die zu eigenständiger Problemlösung und Anrufabwendung beitragen.
- Die Anzahl der Fälle, in denen Predictive Intelligence ein Incident-Feld erfolgreich vorhergesagt hat, was sich wiederum nachgelagert auf die Lösungszeit auswirkt.
- Die Formeln und Definitionen der dargestellten Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Datentrends von einem Monat zum nächsten, von einem Quartal zum nächsten oder von einem Jahr zum nächsten.
- Die KPIs-Metriken (Key Performance Indicators) im Dashboard für einen ausgewählten Zeitraum. Weitere Informationen zum Anzeigen von Metriken für einen ausgewählten Zeitraum finden Sie unter Zeigen Sie Metriken für den ausgewählten Zeitraum in ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren an.

Darüber hinaus können Prozessverantwortliche die Datensätze anzeigen, die zu diesen Erkenntnissen beitragen, eine gründliche Analyse vornehmen und Verbesserungspläne fördern.

ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren Übersicht



Automatische Übersetzung

ITSM Komponenten von Success Dashboard-Indikatoren

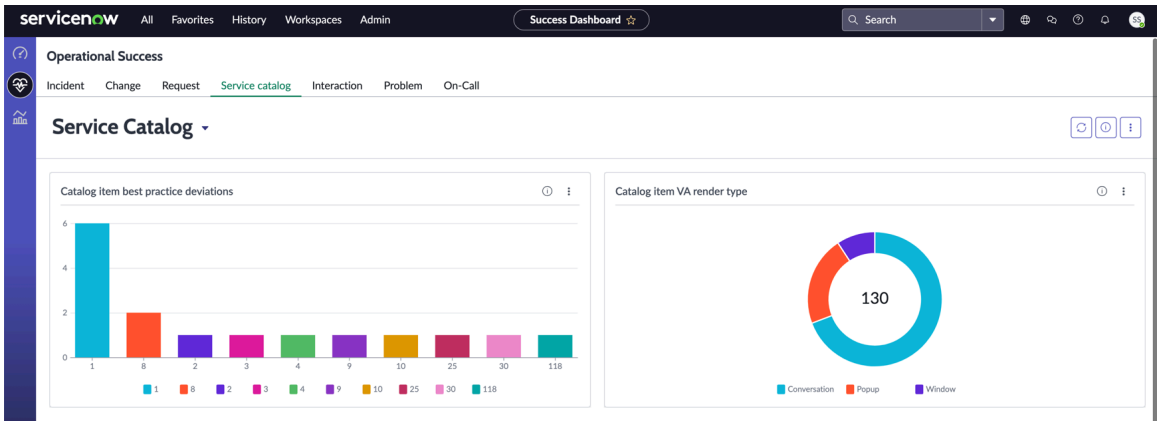
Mithilfe der Dashboard-Komponenten können Sie die Leistung analysieren, Daten selbst visuell auflösen und Ihre Geschäftsergebnisse verbessern.

Dashboard „Betriebserfolg“ in Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard .

Das Dashboard „Betriebserfolg“ bietet eine konsolidierte Ansicht der End-to-End-Leistung der in Ihrer Organisation implementierten IT-Prozesse.

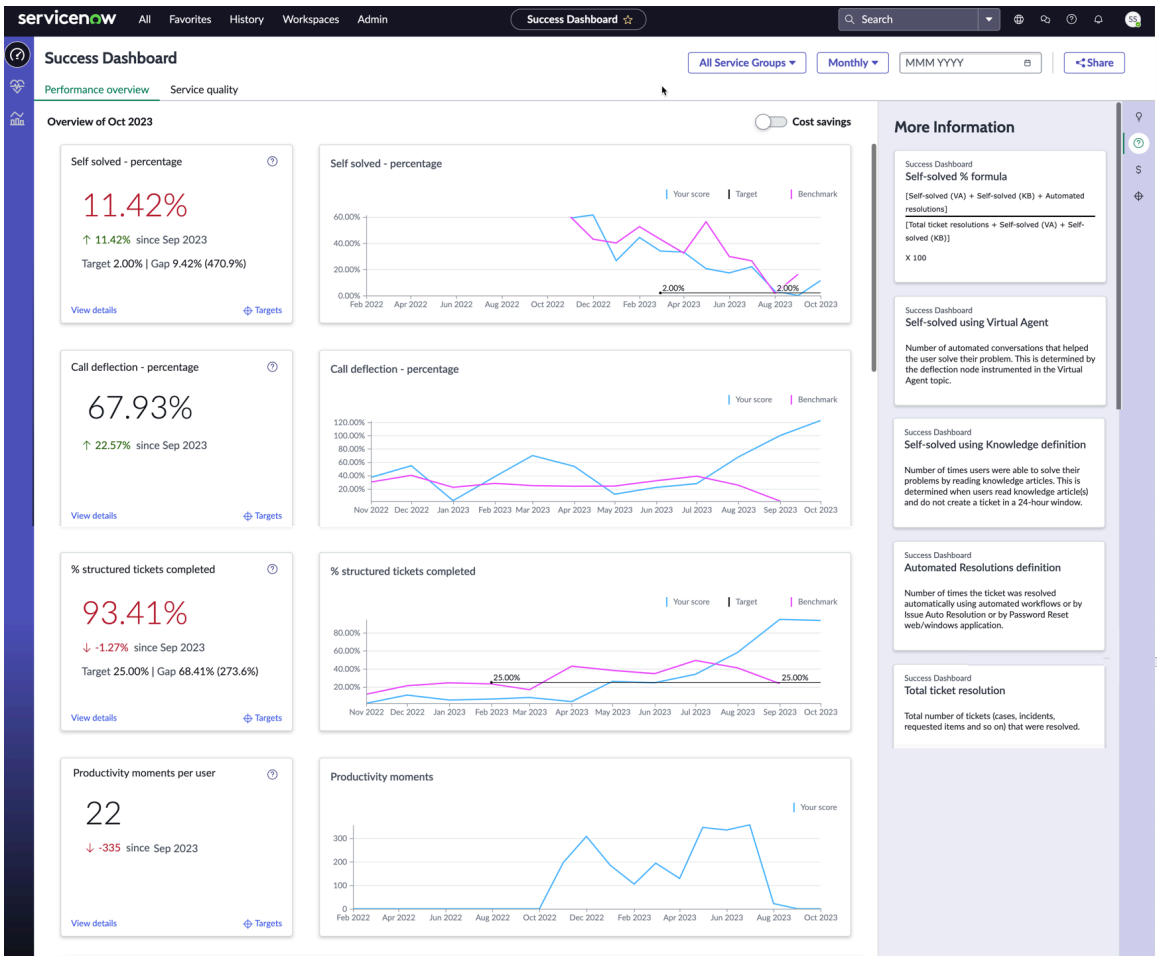
Das Dashboard zeigt den Snapshot der Leistungen für die Anwendungen Incident, Schwerwiegender Incident, Change, Anforderung, Servicekatalog, Interaktion, Problem und On-Call Scheduling an. Diese Indikatoren helfen den Teams und der Führung, sich auf Bereiche zu konzentrieren, die sich auf die Geschäftsergebnisse auswirken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Leistungsübersicht in Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard .

Messen Sie auf der Registerkarte „Leistungsübersicht“ die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), z. B. Prozentsatz „Selbst gelöst“, „Anrufabwendungsprozentsatz“, „Anforderungen abgeschlossen“ und „Erfolgreich“. Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Definitionen und -Formeln für das ITSM Success Dashboard.



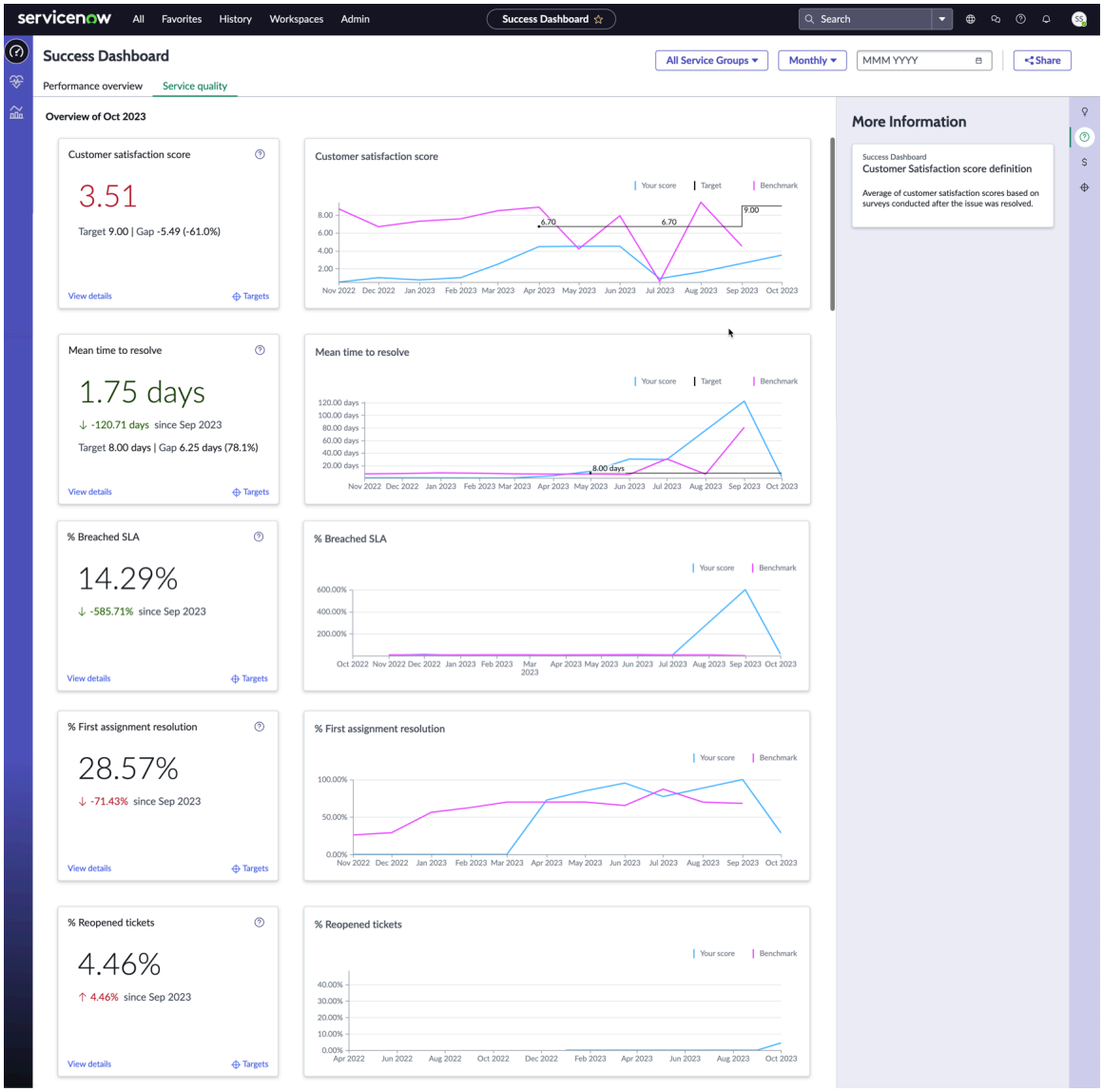
Indikatoren für Servicequalität in ITSM Erfolgs-Dashboard .

Messen Sie auf der Registerkarte „Servicequalität“ die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) wie „Kundenzufriedenheit – Punktzahl“, „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“, „% SLA nicht eingehalten“ und „% Lösung für erste Zuweisung“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter KPI-Definitionen und -Formeln für das ITSM Success Dashboard.

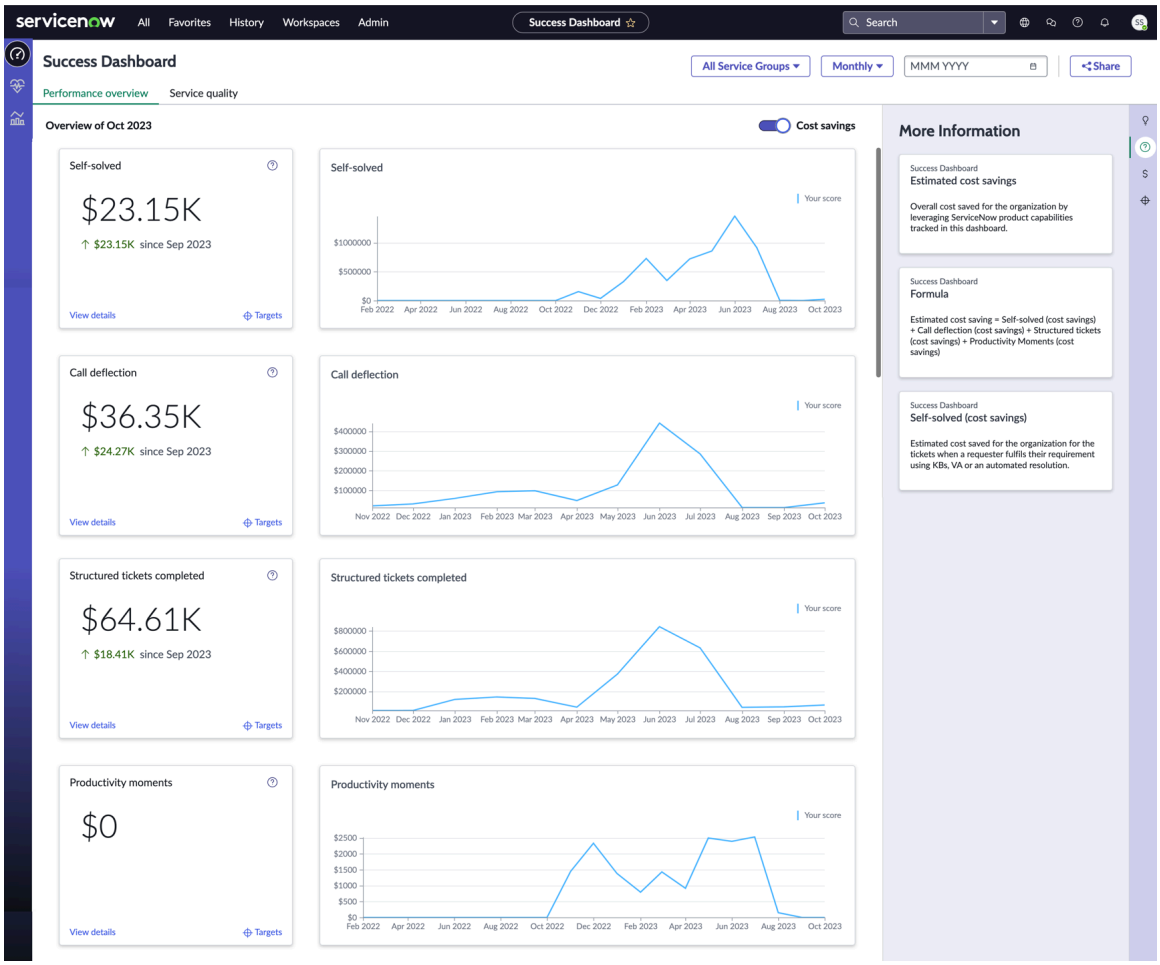


Indikatoren für Kosteneinsparungen in ITSM Erfolgs-Dashboard .

Geschätzte Gesamtkosteneinsparungen durch die Verwendung von ServiceNow-Produktfähigkeiten für Wissensartikel, Predictive Intelligence, Virtual Agent-Konversationen und Katalogübermittlungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bewertungslisten in ITSM Erfolgs-Dashboard Indikatoren

Zeigen Sie die Zusammenfassung der täglichen KPI-Werte für den ausgewählten Zeitraum in Bewertungslisten mit den folgenden Informationen an:

Bewertungslisten-Widget



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Current period score**: (Punktzahl für den aktuellen Zeitraum) Zeigen Sie die zusammengefasste Punktzahl für den aktuellen Zeitraum an. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - **Monatlich:** Zeigen Sie die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Vierteljährlich:** Zeigen Sie die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Jährlich:** Zeigen Sie die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Comparison with previous period**: (Vergleich mit vorherigem Zeitraum) Zeigen Sie die prozentuale Veränderungen im Vergleich zur Zusammenfassung der Daten für den vorherigen Zeitraum an. Die Daten werden je nach Verfügbarkeit der Daten im monatlichen, vierteljährlichen oder jährlichen Vergleich angezeigt.

Infosymbole in den ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des Indikators an, um zu verstehen, wie der Indikatorwert berechnet wird.

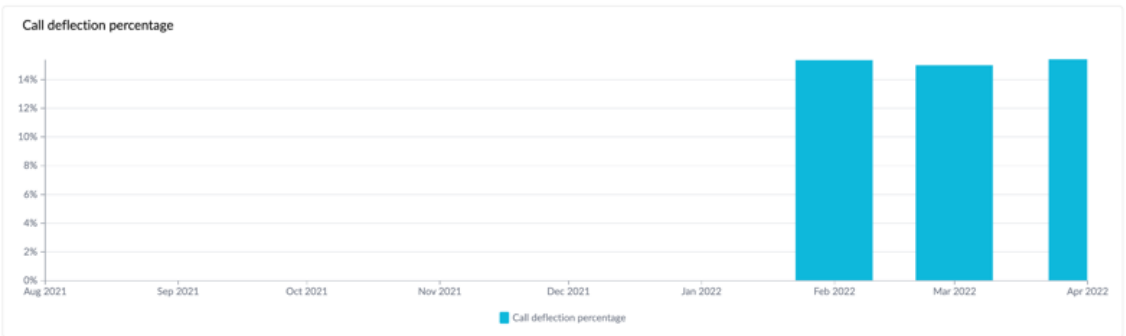
Informationssymbol



Trends in Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard .

Zeigen Sie den Trend der zusammengefassten Punktzahlen in der ausgewählten Metrikbewertungsliste an.

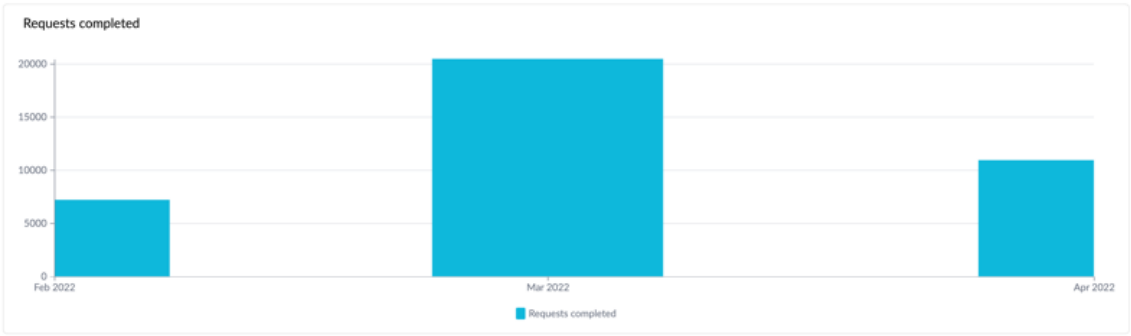
Trend für Anrufabwendung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trend für abgeschlossene Anforderungen

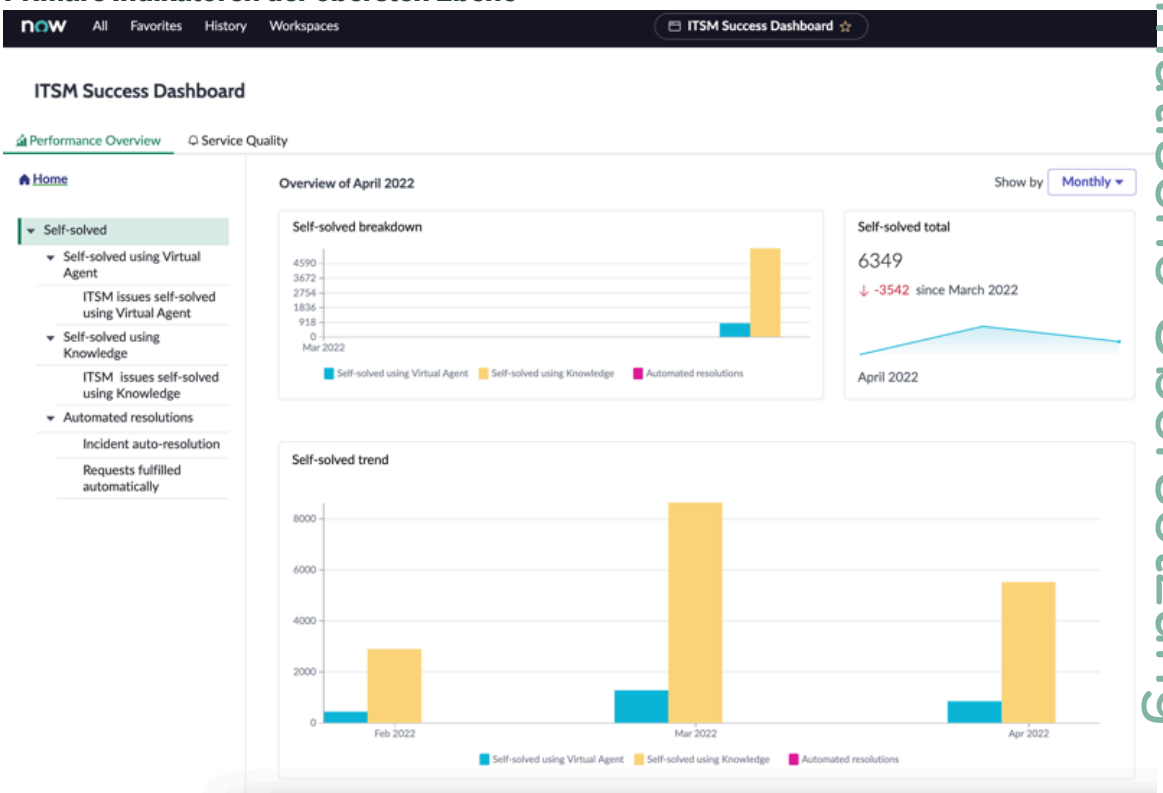


Zeigen Sie Details in den Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard an

Gehen Sie die KPIs durch und sehen Sie sich die Ansichten mit Detailinformationen zu den KPIs und die dazugehörigen Kontextbeschreibungen an. Die detaillierten Informationen können angezeigt werden, indem Sie **Details anzeigen** auswählen.

- Zeigen Sie die primären Indikatoren an.

Primäre Indikatoren der obersten Ebene



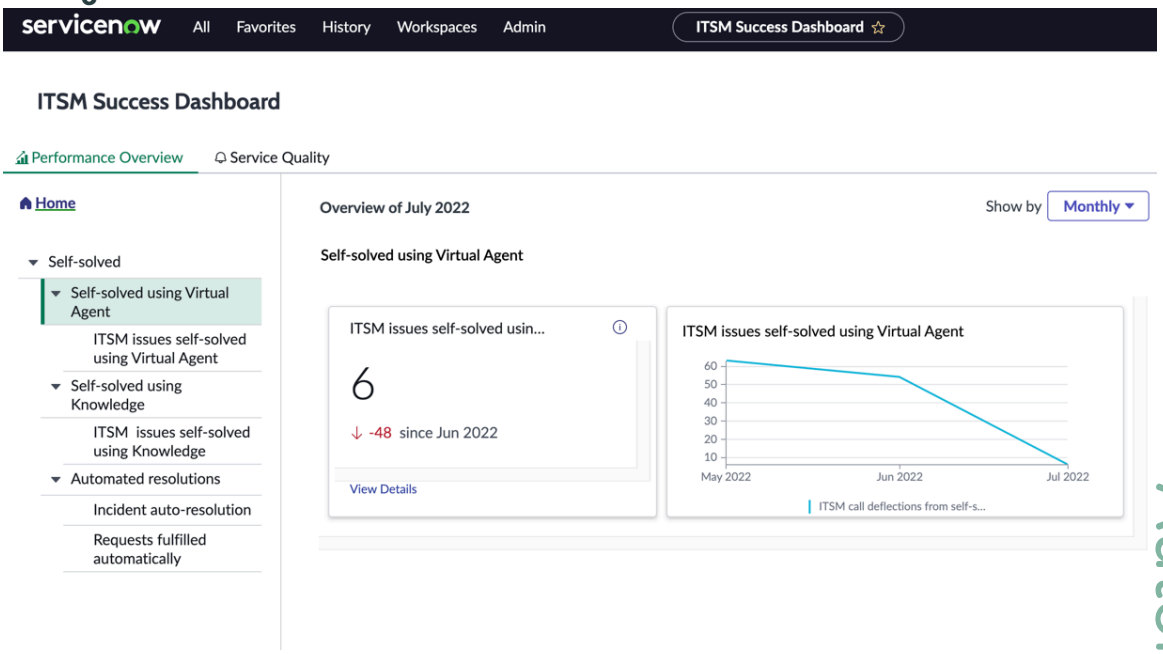
Sie können zusätzlich zu den Basissystemindikatoren entsprechend Ihrer Implementierung Indikatoren ersetzen oder neue Indikatoren hinzufügen. Unter Konfigurieren Sie KPIs für die Indikatoren des Success Dashboards finden Sie weitere Details.

- Zeigen Sie die beitragenden Indikatoren an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

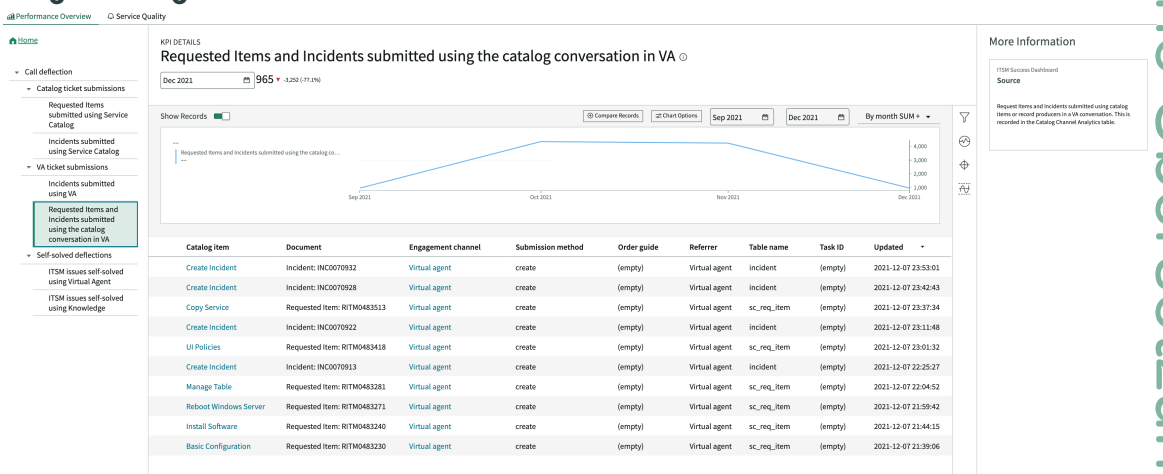
Beitragende Indikatoren der zweiten Ebene



Sie können ein Diagramm der beitragenden Indikatoren im Zeitverlauf zusammen mit dem KPI-Wert anzeigen.

- Aufgliederung auf Datensatzebene anzeigen

Aufgliederungsindikatoren der dritten Ebene



Mit diesen Detailinformationen für die jeweilige Ebene können Sie die Details des Indikators auf Datensatzebene anzeigen, sofern Sie über die Benutzerberechtigungen `sn_sd.success_dashboard_details_read` verfügen. Weitere Informationen finden Sie in den KPI-Details .

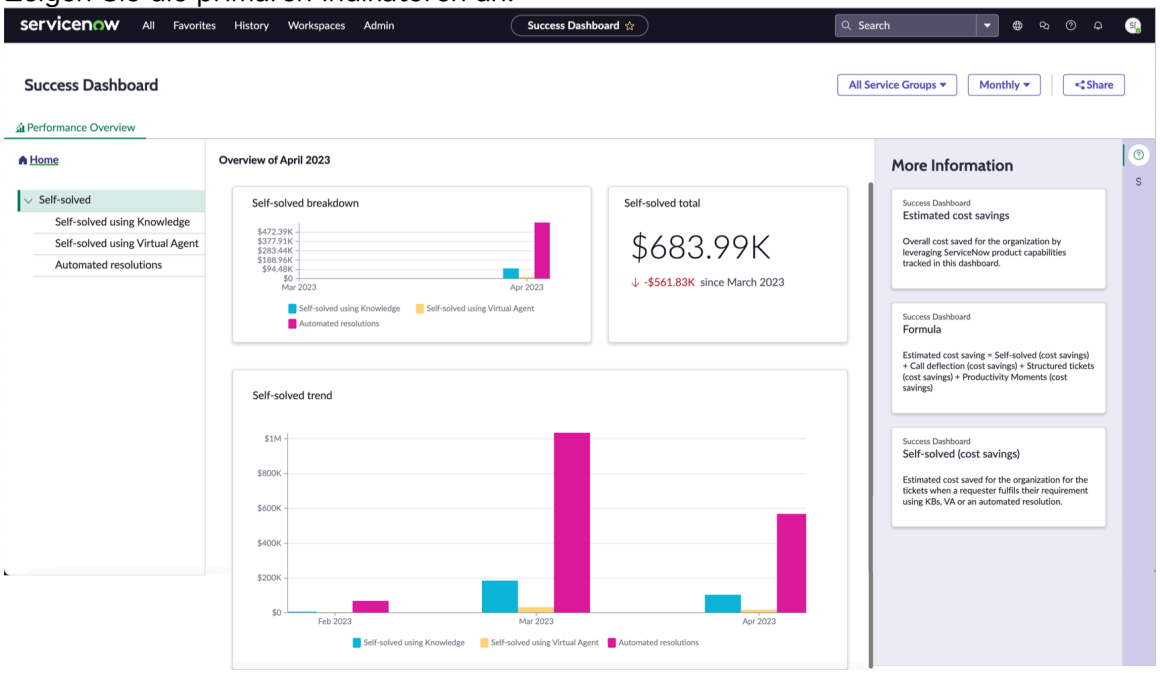
Zeigen Sie Details zu Kosteneinsparungen in den ITSM Erfolgs-Dashboard Indikatoren an

Aktivieren Sie Kosteneinsparungen, und zeigen Sie die Drilldown-Ansichten und ihre kontextbezogenen Beschreibungen für KPIs an. Die detaillierten Informationen können durch Auswahl von **Details**anzeigen angezeigt werden.

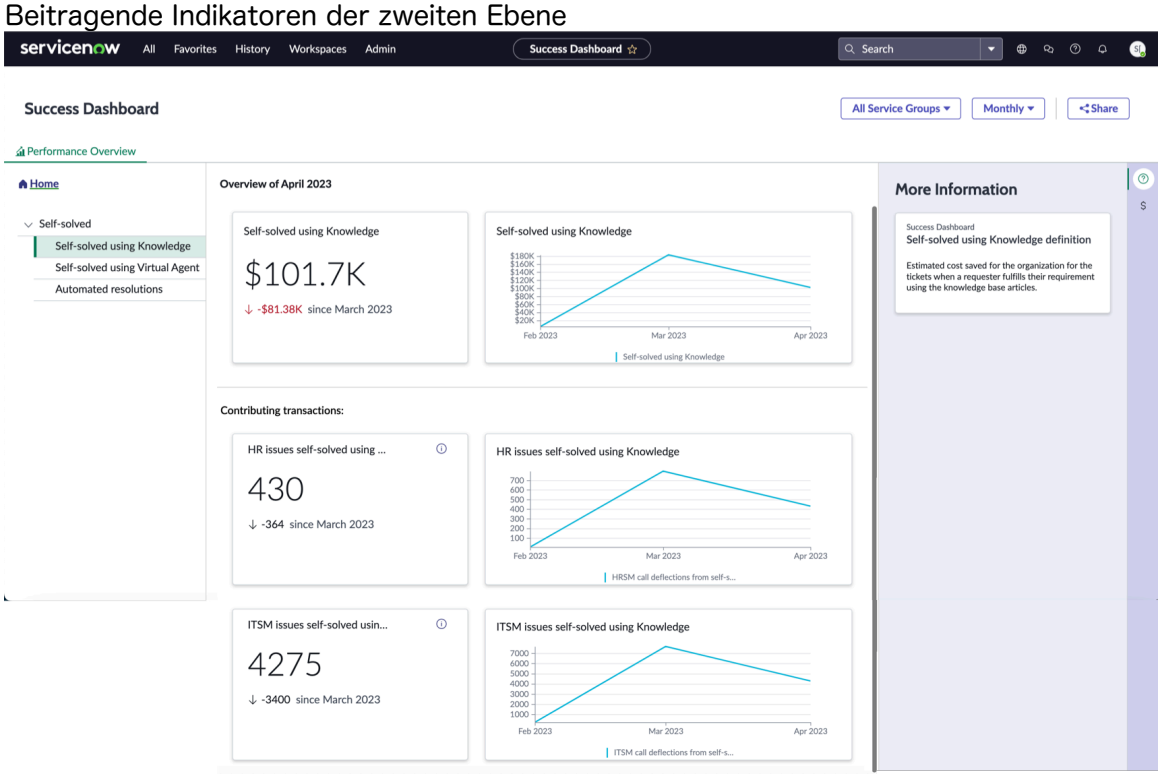
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die primären Indikatoren an:



- Beitragende Indikatoren der zweiten Ebene



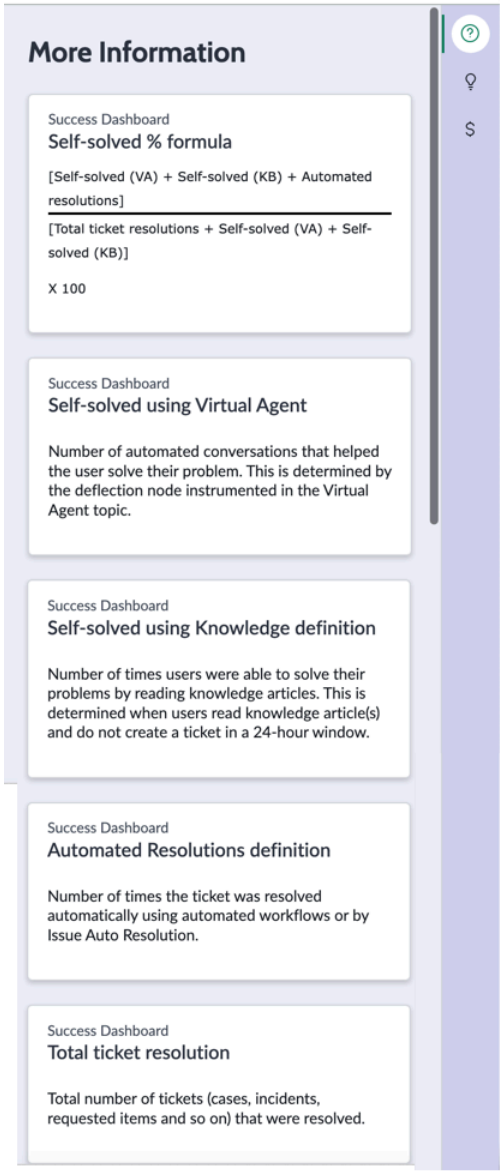
Kontextbezogener Seitenbereich in Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard .

Zeigen Sie die kontextbezogene Formel und Definitionen, Einblicke und Kosteneinsparungen in der Seitenleiste **Weitere Informationen**, **Einblicke**und **Kosteneinsparungen** für die ausgewählte Metrik oder den ausgewählten KPI an.

Seitenbereich „Weitere Informationen“.

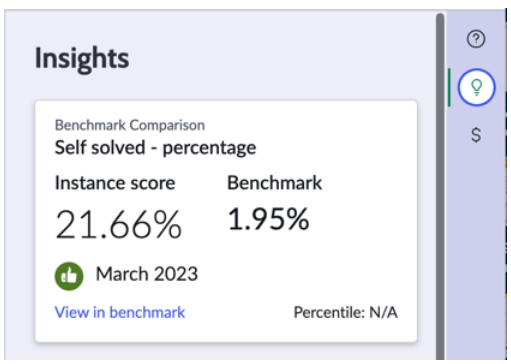
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Seitenbereich für Einblicke

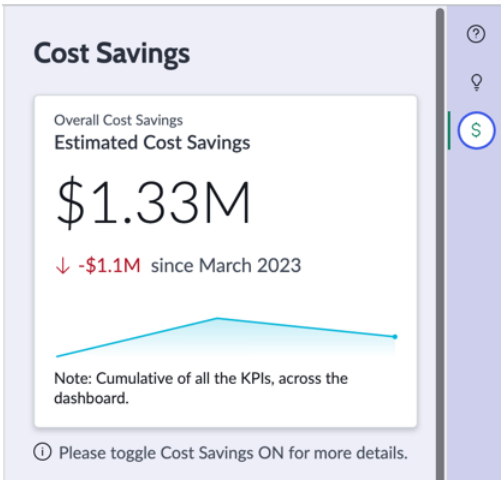
Zeigen Sie die Einblicke der KPIs an.



Seitenbereich „Kosteneinsparungen“.

Zeigen Sie den für den KPI eingesparten Betrag an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zeigen Sie Prozesseinblicke im ITSM Success Dashboard an

Zeigen Sie die Prozesseinblicke im ITSM Success Dashboard an, um die Prozessengpässe zu analysieren und von der Analyst Workbench aus Schritte zur Verbesserung der Metriken zu ergreifen.

Wählen Sie auf der Registerkarte **Servicequalität** im kontextbezogenen Seitenbereich die Option **Einblicke** und dann **In Analyst Workbench anzeigen aus**.

Nur die beiden besten Einblicke, die am wenigsten effizient sind, werden im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Die Prozesseinblicke werden nur für die Incident-Tabelle im Basissystem ausgeführt.

ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren konfigurieren

Richten Sie die Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard ein, damit IT-Führungsteams und Prozessverantwortliche das Dashboard verwenden können.

Erste Schritte mit ITSM Erfolgs-Dashboard

1. Beziehen Sie eine ITSM Pro-Lizenz für ServiceNow IT Service Management -Anwendungen.
2. Installieren Sie die Anwendung ITSM Success Dashboard (sn_sd_itsm). Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Success Dashboard installieren.
3. Konfigurieren Sie die Knowledge Base für IT Service Management. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Knowledge Base für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren.
4. Konfigurieren Sie Virtual Agent-Themen mit VA-Abwendungsknoten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Virtual Agent -Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren.
5. Legen Sie die Automatisierungsstufe für die Erfüllung des Katalogelements fest. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Automatisierungsstufe für die Erfüllung des Katalogelements für die Indikatoren des Success Dashboard fest.
6. Konfigurieren Sie die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) im ITSM Success Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Führen Sie das UpdateFormulasSD-Skript aus, um Formeln neu zu berechnen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie „Formelskript für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren aktualisieren aus.
8. Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren.

Installieren Sie ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung ITSM Success Dashboard-Indikatoren (sn_sd_itsm) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Installieren Sie die folgenden Plugins, bevor Sie ITSM Success Dashboard über den Store installieren.
  - Performance Analytics
  - Performance Analytics Premium
  - Selfserviceanalytik

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ITSM Success Dashboard Indicators (sn_sd_itsm).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Knowledge Base für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

Beziehen Sie bei der Bestimmung der KPI **-Indikatoren „Selbst gelöst mithilfe von Wissen** “ in ITSM Erfolgs-Dashboard nur die relevanten Knowledge Bases mit ein, die sich auf die IT beziehen.

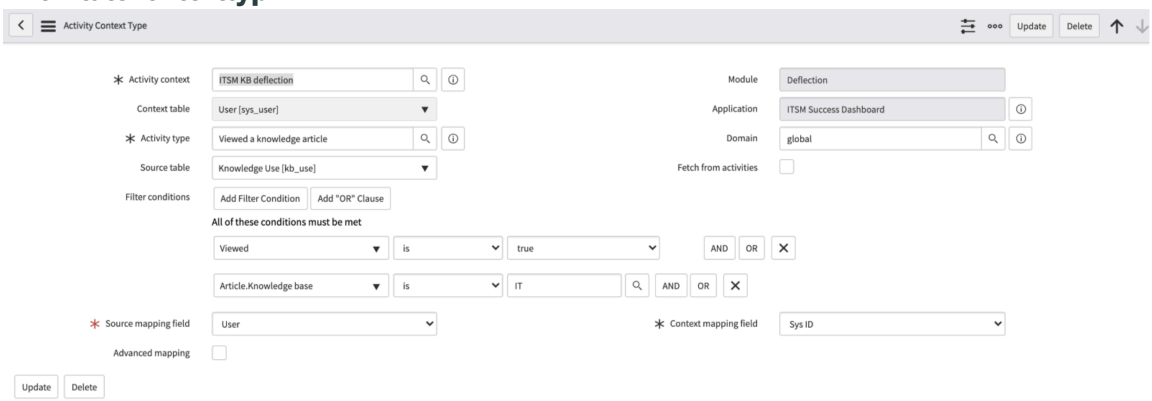
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfserviceanalytik** > **Aktivitätskontext**.
2. Wählen Sie **ITSM KB Deflection** (ITSM-KB-Abwendung) aus der Liste aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktivitätskontexttypen** das Vorschausymbol für den Aktivitätstyp „Hat einen Wissensartikel angezeigt“ aus.
4. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
5. Ändern Sie im Formular „Aktivitätskontexttyp“ die Filterbedingung, um die relevanten Knowledge Bases einzubeziehen.

Aktivitätskontexttyp



6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Virtual Agent -Themen für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

Konfigurieren Sie die Virtual Agent (VA)-Themen für die Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard, damit die Daten korrekt angezeigt werden, wenn Sie andere Themen als die Basissystemthemen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie die Themen den Abwendungsmustern des Abwendungstrackers **ITSM VA Default** zu. Abwendungstracker helfen bei der Analyse der Leistung einer Konversation und der Frage, wie hilfreich Virtual Agent-Themen für Benutzer sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die URL für die **Link-Ausgabe** in einem Thema, um den Referrer auf „va“ festzulegen, sodass das Element bei der Übermittlung eines Katalogelements als Übermittlung von Virtual Agent berechnet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Virtual Agent > Designer**.
2. Wählen Sie das Thema aus, für das Sie den Abwendungstracker hinzufügen möchten.
3. Aktivieren Sie die Flow-Diagrammansicht, indem Sie den Umschalter **Tabellenansicht** deaktivieren.
4. Ziehen Sie den **Abwendungsknoten** per Drag-and-Drop aus dem Abschnitt **Dienstprogramme** an die Stelle im Flussdiagramm, an der Sie das Abwendungsmuster hinzufügen möchten.
5. Geben Sie im Bereich „Deflection Properties“ (Abwendungseigenschaften) auf der rechten Seite die folgenden Details ein.

Eingabeparameter für Abwendung

Feld	Wert
Abwendungskonfiguration	ITSM VA Default
Abwendungsmuster	○ **ITSM VA-Self-Resolving** (ITSM-VA-Selbstlösend): Wenn der Knoten im Thema darauf hinweist, dass Virtual Agent das Benutzerproblem vollständig lösen kann, ohne dass ein IT-Ticket (Incident oder Anforderung) erstellt wird. Daher handelt es sich um einen Beitrag zu den „Selbst gelöst“-KPIs. ○ **ITSM VA-Triage & Created** (ITSM-VA – Selektierung und Erstellt): Wenn der Knoten im Thema darauf hinweist, dass mit Virtual Agent ein IT-Ticket (Incident oder Anforderung) übermittelt wurde. Daher handelt es sich um einen Beitrag zu den Anrufabwendungs-KPIs.
Aktivitätstabelle	Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Diese Tabelle ist der primären Aktivitätstabelle zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen .
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommata getrennten Aktivitätssystem-IDs.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie im Flussdiagramm die Option **Link-Ausgabe** aus.
8. Wählen Sie die URL im Feld **Link** im Bereich Linkantwort auf der rechten Seite aus.
9. Hängen Sie die URL mit `&referrer=va` an.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Abwendungen mithilfe von Abwendungsthemenblöcken nachverfolgen

Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die Automatisierungsstufe für die Erfüllung des Katalogelements für die Indikatoren des Success Dashboard fest

Legen Sie die Erfüllungsautomatisierungsebene von Katalogelementen aus einer beliebigen Servicegruppe, die ohne manuelles Eingreifen erfüllt werden, auf „Vollständig automatisierte Nachverfolgung der angeforderten Elemente mit einer automatisierten End-to-End-Erfüllung“ fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus, für das Sie die Erfüllungsautomatisierungsstufe festlegen möchten. Wählen Sie Katalogelemente entsprechend der Servicegruppenimplementierung aus, d. h. entweder ITSM oder HR Katalogelemente.
3. Legen Sie im Formular „Katalogelement“ das Feld **Erfüllungsautomatisierungsebene** auf **Vollständig automatisiert** fest.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie KPIs für die Indikatoren des Success Dashboards

Success Dashboard-Indikatoren verfügen über eine verbindliche Methode zur Leistungsmessung. Sie können jedoch die Quelle der Leistungskennzahlen (KPIs) neu konfigurieren, indem Sie die verfügbaren Indikatoren im Basissystem ersetzen oder weitere Indikatoren hinzufügen.

Zum Beispiel hat Ihre Organisation unter Umständen eine andere Methode, um **Selbst gelöst mithilfe von Wissen** zu bestimmen. Sie können die Definition von **Prozentsatz „Selbst gelöst“** und **Anrufabwendung**, die Selbst gelöst mithilfe von Wissen verwenden, zwar nicht ändern, Sie können jedoch die KPIs und ihre Komponenten ersetzen oder hinzufügen.

Es gibt zwei Haupttypen von Indikatoren:

- Primäre Indikatoren: Die von ServiceNow vorgeschriebenen Indikatoren.

  ⚠ Warnung:
  Sie dürfen keine primären Indikatoren ändern, da diese von ServiceNow® vorgegeben werden. Das Ändern dieser KPIs kann sich auf Ihre Punktzahlen auswirken.

  - Sie können die primären Indikatoren in der Tabelle „Registrierung des primären Indikators“ (sn_sd_primary_indicator_registry) anzeigen.
  - Sie können die entsprechenden Performance Analytics-Indikatoren in der Tabelle „Primärer Indikator“ (sn_sd_primary_indicator) anzeigen.

    Primäre Indikatoren weisen die folgenden Typen auf:

    - Manuell: Die Formeln für diese Indikatoren bestehen aus anderen primären Indikatoren.
    - Automatisch: Die Formeln für diese Indikatoren werden automatisch basierend auf den beitragenden Indikatoren berechnet.
- Beitragende Indikatoren: Die Indikatoren, die in der Tabelle „Registrierung beitragender Indikatoren“ (sn_sd_contributing_indicator_registry) aufgeführt sind und auf primäre Indikatoren verweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn diese Indikatoren mit automatischen primären Indikatoren registriert sind, wird die Formel des primären Indikators automatisch so aktualisiert, dass diese Indikatoren in die Summe aufgenommen werden.
- Wenn diese Indikatoren aus dem Register entfernt oder als inaktiv markiert werden, wird die Formel des primären Indikators so aktualisiert, dass dieser Indikator aus der Summe entfernt wird. Beispiel:

  ```
  Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic primary indicator)
  ```

  Wobei:

  - Self-solved using Virtual Agent (Selbst gelöst mit Virtual Agent) = Alle Servicegruppenprobleme selbst gelöst mit VA (der einzige beitragende Indikator, der für diesen primären Indikator registriert ist)
  - Self-solved using Knowledge (Selbst gelöst mit Knowledge) = Alle Servicegruppenprobleme mit Knowledge selbst gelöst (der einzige beitragende Indikator, der für diesen primären Indikator registriert ist)
  - Automated Resolutions (automatischer primärer Indikator) = Automatische Lösung von Incidents oder HR-Tickets (der einzige beitragende Indikator, der für diesen primären Indikator registriert ist)

Beitragende Indikatoren hinzufügen

Fügen Sie für Ihre Organisation geeignete beitragende Indikatoren hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre Organisation kann die neuen beitragenden Quellen als primären Indikator hinzufügen. Beispielsweise kann die Bestimmung der automatisierten Kataloganforderungsabschlüsse zu „Automatisierte Lösungen“ hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen PA-Indikator (Performance Analytics) und den dazugehörigen Datensammlungsauftrag, der die tägliche Punktzahl (absoluter Wert) der gewünschten Metrik misst.
   Die für diesen PA-Indikator festgelegte Beschreibung wird verwendet, um den Indikator zu beschreiben, wenn der Benutzer das Informationssymbol auf der Bewertungskarte auswählt. Alternativ dazu (wenn Sie bereits einen PA-Indikator haben, der die täglichen Punktzahlen der gewünschten Metrik misst) können Sie direkt zur Registrierung und Verwendung des PA-Indikators übergehen.

   Informationen zu den Berechtigungen, die zum Erstellen eines PA-Indikators erforderlich sind, finden Sie unter Performance Analytics-Rollen.

2. Registrieren Sie den PA-Indikator für den primären Indikator, in dem er gemeldet werden muss, indem Sie in der Tabelle „Registrierungen beitragender Indikatoren“ (sn_sd_contributing_indicator_registry) einen Datensatz erstellen.

   a. Navigieren zu **Alle > sn_sd_contributing_indicator_registry.list**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registrierung beitragender Indikatoren“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner des beitragenden Indikators.
Beitragender Indikator	Performance Analytics-Indikator der Metrik.
Primärer KPI	Primärer Indikator, dem der neue Indikator hinzugefügt wird.
Servicegruppe	Servicegruppe des Leistungsindikators. **Hinweis:** ITSM oder HR muss nach Bedarf als Servicegruppe ausgewählt werden.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.

e. **Wahlweise:** Fügen Sie Kontextkarten mit weiteren Informationen für diesen Indikator hinzu, damit Benutzer den KPI verstehen, wenn sie Detailinformationen zum primären und beitragenden Indikator anzeigen.
Details siehe Karten mit weiteren Informationen aktualisieren.

f. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zeitersparnisse **für Persona-Gruppe“** auf **Neu**.

g. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitersparnis für Persona-Gruppe“.

Feld	Beschreibung
Persona-Gruppe	Option zur Auswahl der Persona-Gruppe für den beitragenden Indikator.
Zeitersparnis	Option zur Eingabe der Zeit, die zum Abschließen der Anforderung eingespart wird.

h. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:
Sie können auch die Werte für die Indikatoren im Abschnitt **„Zeitersparnisse für Persona-Gruppe** “ für die sofort einsatzbereiten Indikatoren vom Typ „ **Automatisch** “ aktualisieren.

Karten mit weiteren Informationen aktualisieren

Konfigurieren und aktualisieren Sie die **Karten mit weiteren Informationen** im Seitenbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
2. Suchen Sie den Kontextinformationsdatensatz in der Tabelle anhand des primären Indikators oder des Registers der beitragenden Indikatoren, dem die Karte zugeordnet ist.
3. Wählen Sie das Feld **Indikatorkontextinformationen** aus, um den Datensatz mit Kontextinformationen zu öffnen.
4. Ändern Sie den Inhalt des Datensatzes, wie es Ihren Anforderungen entspricht.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die neue Kontextinformationskarte einem Indikator zu. Ordnen Sie einem primären oder beitragenden Indikator eine neue Kontextinformationskarte zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Navigieren zu **Alle > sn_sd_indicator_context_information.list**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus:

Indikatorkontextinformationen

Feld	Beschreibung
Symbol	Name des Symbols, das neben der Tagline angezeigt wird. Sie können eines der in der Galerie verfügbaren Symbole auswählen.
Überschrift	Kurzbezeichnung der Karte.
Überschrift	Kurze Überschrift, die Kontext zu dem bietet, was die Karte erklärt.
Inhalt	HTML-Text mit Beschreibung der Karte.
Fußzeile	Fußzeile der Karte.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.
5. Navigieren zu **Alle > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list**.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus:

M2M-Indikatorkontextinformationen

Feld	Beschreibung
Indikatorkontextinformationen	Datensatz, der erstellt wird.
Registrierung beitragender Indikatoren (sofern zutreffend)	Beitragender Indikator, dem die Karte zugeordnet ist.
Primärer Indikator (sofern zutreffend)	Der primäre Indikator, dem die Karte zugeordnet ist.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Karte angezeigt werden soll.

8. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie „Formelskript für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren aktualisieren aus

Führen Sie das Skript UpdateFormulasSD aus, um alle Formeln in den Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard neu zu berechnen, wenn Sie veraltete Daten im Dashboard sehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die Liste UpdateFormulasSD aus der Liste.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

> **Hinweis:**
> UpdateFormulasSD ist eine regelmäßige Aufgabe, die alle 24 Stunden ausgeführt wird.

Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge für ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

Aktivieren Sie die Performance Analytics(PA)-Aufträge, um tägliche und historische Daten für die ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren zu erfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Performance Analytics > Datenerfasser > Jobs**.
2. So führen Sie die täglichen Aufgaben aus:

   a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:
   - [SD ITSM] Tägliche Datensammlung
   - [PA SLA] Tägliche Datensammlung
   - [PA Requested Item] Tägliche Datensammlung
   - [PA Incident] Tägliche Datensammlung
   - [PA ITSM Dashboard] Tägliche Datensammlung

   b. Aktivieren Sie die geplanten Aufgaben, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** für die Aufgabe aktivieren.

3. So führen Sie die geplanten Aufgaben für die Verlaufsdatenerfassung aus:

   a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:
   - [SD ITSM] Verlaufsdatensammlung
   - [PA Requested Item] Verlaufsdatensammlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Historische Datensammlungsaufgabe [PA Incident]
- [PA ITSM Dashboard] Verlaufsdatensammlung

b. Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um die Daten der letzten 60 Tage im Dashboard anzuzeigen.

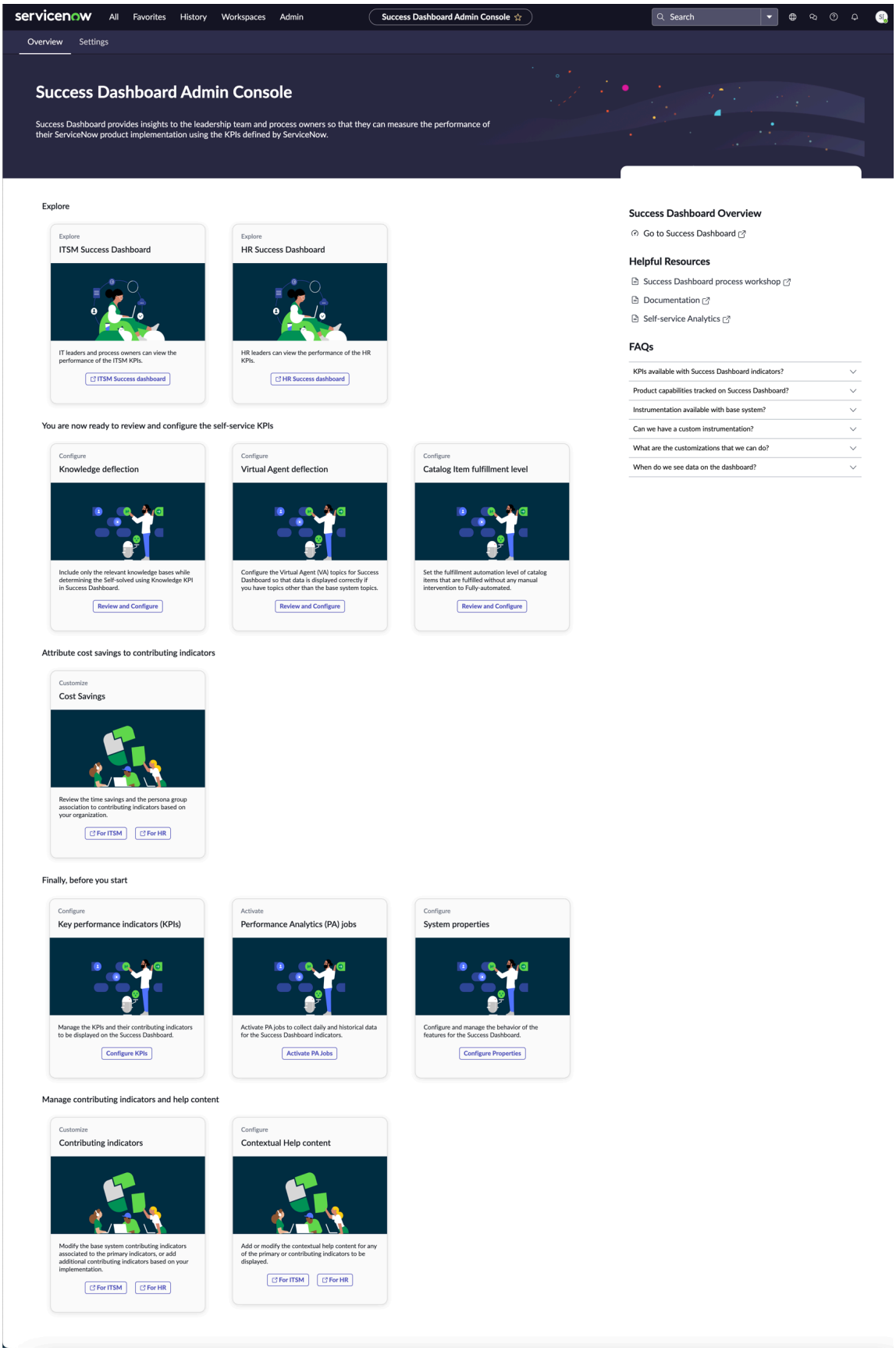
Erste Schritte mit der ITSM Erfolgs-Dashboard Administratorkonsole

Verwenden Sie die Administratorkonsole ITSM Erfolgs-Dashboard, um die grundlegende Konfiguration des Success Dashboard durchzuführen, mit dem Sie den Erfolg des Produkts nachverfolgen können.

Dieser Prozess organisiert die Konfigurationsaktivitäten in Kategorien. Jede Kategorie enthält Informationen wie Planungsleitfäden, Schritte vor dem Setup und Links zu nützlichen Hilfeinhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Self-Service-KPIs überprüfen und konfigurieren: Sie können die Self-Service-KPIs für die Wissensabwendung, die Virtual Agent-Abwendung und den Erfüllungsgrad des Katalogelements überprüfen und konfigurieren.
- Kosteneinsparungen beitragenden Indikatoren zuordnen: Überprüfen Sie die Zeiteinsparungen und die Zuordnung der Persona-Gruppe zu beitragenden Indikatoren basierend auf Ihrer Organisation.
- Leistungskennzahlen (KPIs): Aktivieren Sie das ITSM Success Dashboard, und konfigurieren Sie Einstellungen, um die Leistungskennzahlen (KPIs) und Formeln zu verstehen und zu verwenden.
- Performance Analytics -Aufträge: Aktivieren Sie Performance Analytics -Aufträge, um tägliche und historische Daten für die ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren zu erfassen.
- Systemeigenschaften: Konfigurieren und verwalten Sie das Verhalten der Funktionen für den ITSM Erfolgs-Dashboard.
- Beitragende Indikatoren: Ändern Sie die beitragenden Indikatoren des Basissystems, die den primären Indikatoren zugeordnet sind, oder fügen Sie zusätzliche beitragende Indikatoren basierend auf Ihrer Implementierung hinzu.
- Kontextbezogener Hilfeinhalt: Fügen Sie den kontextbezogenen Hilfeinhalt hinzu, der für die primären oder beitragenden Indikatoren angezeigt werden soll, oder ändern Sie ihn.

Legen Sie das Aktualisierungsintervall für die Indikatoren des Success Dashboard fest

Legen Sie das Aktualisierungsintervall fest, um die Anzahl der Incidents zu berechnen, die innerhalb des definierten Zeitbereichs vermieden werden, wenn ein Benutzer den von Virtual Agentempfohlenen KB-Artikel liest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen Sie in der **Abwendungskarte „Wissen** konfigurieren“ die Option **Überprüfen und Konfigurieren** aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** aus.
4. Wählen Sie unter Wissensabwendung ein Abwendungsmuster aus.
5. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
6. Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Fenster**.

   Dies ist das Aktualisierungsintervall für den auszuführenden Bericht.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen **Sie Speichern**aus.

Automatisieren Sie die Erfüllung von Katalogelementen in ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

Legen Sie die Erfüllungsautomatisierungsebene fest, um die Erfüllung der Katalogelemente ohne manuelles Eingreifen zu automatisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. **Wählen Sie auf der Karte Katalogelement erfüllenl** die Option **Überprüfen und konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie ein Katalogelement aus.
4. Wählen Sie im Feld **Automatisierungsebene der Erfüllung** die Option **Vollständig automatisiert**aus.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen **Sie Speichern**aus.

Indikator für Kosteneinsparungen für ITSM Erfolgs-Dashboarderstellen

Erstellen Sie einen Indikator für Kosteneinsparungen in ITSM Erfolgs-Dashboard , um die Zeiteinsparungen für die beitragenden Indikatoren zu bestimmen und anzuzeigen , wenn Service Desk-Mitarbeiter an einem Incidentarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen Sie auf der Karte „Kosteneinsparungen anpassen“ die Option **Für ITSM aus**.
3. Füllen Sie die Felderdes Formulars [] aus.

Kosteneinsparungen

Feld	Beschreibung
Beitragenden Indikator auswählen	Option zur Auswahl einer Leistungsmetrik aus dem Dropdown-Menü, um Maßnahmen zur Zeitersparnis hinzuzufügen oder zu ändern. Wählen Sie **Weiter**aus, um zum Abschnitt „ **Zeitersparnisse** “ zu wechseln. Wählen Sie **Abbrechen und beenden**, um das Setup abzubrechen.
Zeitersparnisse	Option zur Auswahl der Persona-Gruppe. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Zeitersparnisaktion	○ Persona-Gruppe: Wählen Sie eine Persona-Gruppe aus dem Dropdown-Menü aus. ○ Registrierung beitragender Indikatoren – Dieses Feld wird basierend auf dem ausgewählten Indikator ausgefüllt. ○ Zeitersparnis: Definieren Sie die Zeitersparnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **Als vollständig markieren aus**.
Updates überprüfen	Stellen Sie sicher, dass die angegebenen Werte korrekt sind. Wählen Sie **Als vollständig markieren aus**.

Ändern Sie den Währungscode für die Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard .

Ändern Sie den Währungscode für die Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen Sie auf der Karte **„Systemeigenschaften konfigurieren“** die **Option Eigenschaften für ITSM**konfigurieren aus.
3. Wählen Sie *sn_sd.success_dashboard_currency*.
   Wenn eine Meldung angezeigt wird, die darauf hinweist, dass Sie zur Anwendung Success Dashboard Core wechseln müssen, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung aus
4. Ändern Sie das Feld **Wert**, und geben Sie den gewünschten Währungscode ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie die beitragenden Indikatoren in Success Dashboard-Indikatoren an

Ändern Sie die beitragenden Indikatoren des Basissystems, die den primären Indikatoren zugeordnet sind, oder fügen Sie zusätzliche beitragende Indikatoren hinzu, um die für die beitragenden Indikatoren eingesparten Kosten zu ermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen Sie auf der Karte **„Beitragende Indikatoren** anpassen“ die Option **Für ITSM** aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Beitragende Indikatoren

Feld	Beschreibung
Primären Indikator auswählen, um beitragende Indikatoren hinzuzufügen oder zu bearbeiten	Wählen Sie die Ebene des primären Indikators der ersten Ebene und den entsprechenden primären Indikator der zweiten Ebene aus. Klicken Sie auf **Weiter**. Stellen Sie sicher, dass der PA-Indikator und der PA-Auftrag bereits für den Indikator erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beitragenden Indikator zum Hinzufügen oder Bearbeiten auswählen	Wählen Sie den erforderlichen beitragenden Indikator aus, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.
Beitragenden Indikator konfigurieren	○ Name: Option zur Angabe eines Namens ○ Beitragender Indikator – Wählen Sie den beitragenden Indikator aus dem Dropdown-Menü aus. ○ Primärer KPI – Wählen Sie den primären Indikator aus dem Dropdown-Menü aus. ○ Aktiv: Option, die Indikatorkonfiguration als **„Aktiv**“ beizubehalten. ○ Servicegruppe: Option zur Auswahl der Servicegruppe aus dem Dropdown-Menü. Wählen Sie **Als vollständig markieren aus**.
Updates überprüfen	Stellen Sie sicher, dass die angegebenen Werte korrekt sind. Wählen Sie **Als vollständig markieren aus**.

Konfigurieren Sie den kontextbezogenen Hilfeinhalt für das Success Dashboard

Konfigurieren Sie den kontextbezogenen Hilfeinhalt für einen der primären oder beitragenden Indikatoren, der es dem Benutzer ermöglicht, sich über die primären und beitragenden Indikatoren zu informieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erste Schritte**.
2. Wählen **Sie Für ITSM** in **Kontextbezogene Hilfeinhalte konfigurieren**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kontextabhängige Hilfe

Feld	Beschreibung
Indikator auswählen	Option zur Auswahl eines Indikators. Wählen Sie einen Indikator aus, und wählen Sie **Weiter**aus.
Vorhandene Hilfeinhalte	Wählen Sie den Hilfeinhalt aus, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.
Aktion für Hilfeinhalt	Option zur Auswahl des Hilfe-Inhaltstyps. ○ Fügen Sie eine neue Karte mit Informationen hinzu. Geben Sie die **Reihenfolge**, die **Tag-Line**, die **Überschrift**, den **Inhalt**und die **Fußzeile**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	an. Wählen Sie **Als vollständig markieren aus**. ○ Eine Karte mit vorhandenen Informationen hinzufügen: Wählen Sie eine Karte aus, und geben Sie die **Bestellnummer** der Karte an. Wählen Sie **Als vollständig markieren aus**.
Updates überprüfen	Stellen Sie sicher, dass die angegebenen Werte korrekt sind. Wählen Sie **Als vollständig markieren aus**.

Identifizieren Sie die Automatisierungsmöglichkeiten auf ITSM Erfolgs-Dashboard

Identifizieren Sie die Automatisierungsmöglichkeiten für ITSM Erfolgs-Dashboard, um Automatisierungslösungen für Virtual Agent (VA) zu implementieren oder zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_details_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Performance-Übersicht** aus.
3. Wählen Sie den Indikator **Selbst gelöst – Prozentsatz** aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich **Einblicke** (für Einblicke) aus.
5. Wählen Sie **In Automation Discovery anzeigen aus**.

Weitere Informationen zu Automation Discoveryfinden Sie unter Automation Discovery .

Erstellen Sie ein Dashboard für den Betriebserfolg

Erstellen Sie eine KPI-Kategorie und ordnen Sie sie dem operativen Dashboard zu, um die Leistung der ITSM-Prozesse in Ihrer Organisation anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin

Prozedur

1. Geben Sie in der Navigationsliste `sn_sd_kpi_category.list`ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

KPI-Kategorie

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der KPI-Kategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dashboard-Typ	Dashboard-Typ der neuen KPI-Kategorie, die zugeordnet werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge des Dashboards.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.
5. Geben Sie in der Navigationsliste `sn_sd_tab_m2m_dashboard.list`ein.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dashboard-Zuordnung

Feld	Beschreibung
Tab	Eindeutiger Name des Dashboards.
PAR-Dashboard	Das PAR-Dashboard, das der Registerkarte „Betriebserfolg“ zugeordnet werden muss.
Reihenfolge	Reihenfolge des Dashboards.

8. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Das neue Dashboard wird im Dashboard „Betriebserfolg“ angezeigt.

Messen der Leistung der ITSM-Implementierung mithilfe von ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren

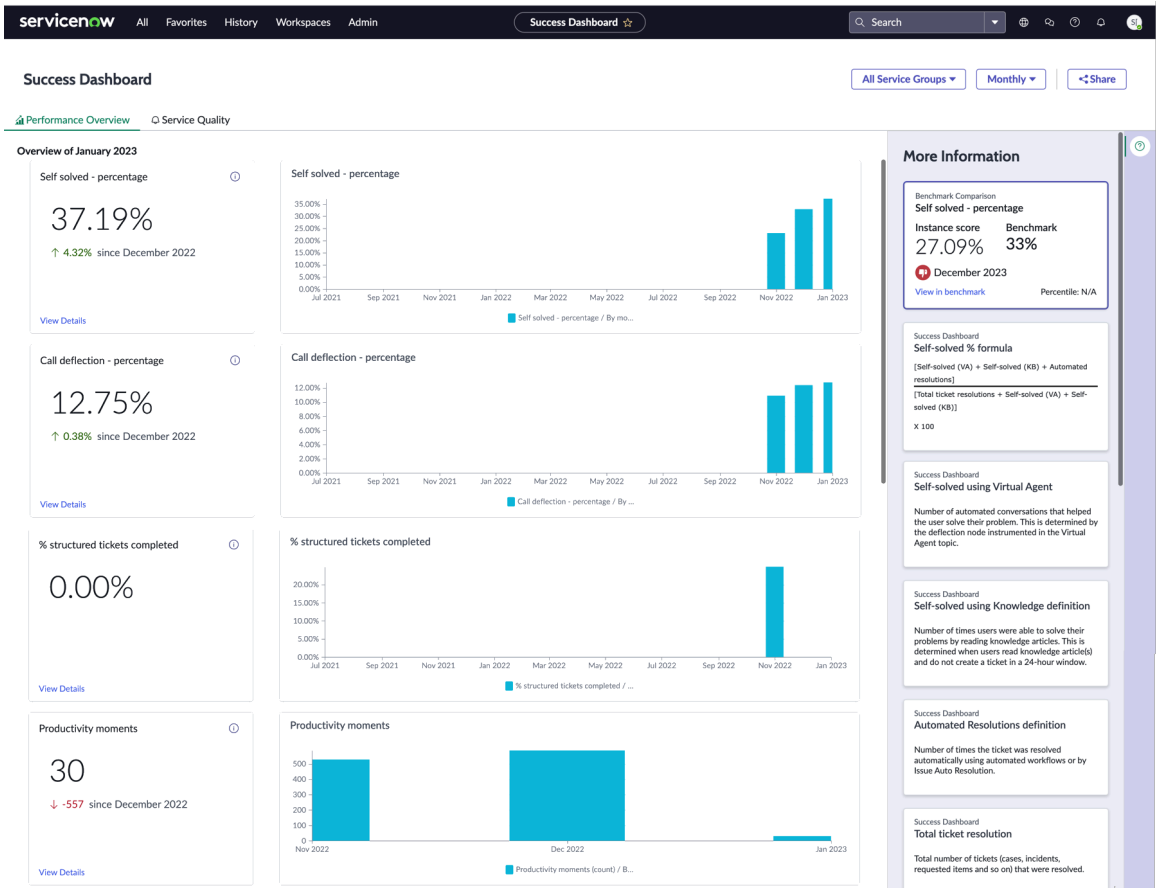
Verwenden Sie die Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard, um die Leistung Ihrer Implementierung ITSM mithilfe der von ServiceNow definierten Leistungskennzahlen (KPIs) zu messen.

KPIs Ihrer ITSM-Implementierung überwachen

Zeigen Sie die ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren an, und überwachen Sie sie, um die Leistung Ihrer ITSM -Implementierung mithilfe der von ServiceNow definierten Leistungskennzahlen (KPIs) zu messen.

Sie können auf die zusammengefassten KPI-Daten in den Indikatoren ITSM Erfolgs-Dashboard zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle>** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard** , wenn Sie die Rolle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read oder sn_sd.success_dashboard_details_read haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie können Daten anhand einer der folgenden Zeitzusammenfassungen überwachen.

- **Monatlich:** Zeigt die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Vierteljährlich:** Zeigt die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Jährlich:** Zeigt die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.

Sobald die Zusammenfassung für den Zeitraum festgelegt ist, zeigen alle Punktzahlkarten die Daten für diesen Zeitraum an.

Weitere Informationen zu den Dashboard-Komponenten finden Sie unter HR Komponenten von Success Dashboard-Indikatoren .

Weitere Informationen zu den KPI-Definitionen und Formeln finden Sie unter HR KPI-Definitionen und Formeln für die Indikatoren im Success Dashboard .

Geben Sie die Indikatoren des Success Dashboard frei

Teilen Sie die Success Dashboard-Indikatoren mit Ihren jeweiligen Führungsteams, ITSM oder HR, um das Dashboard anzuzeigen und die Leistung ihrer jeweiligen Implementierungen zu messen.

Automatische Übersetzung

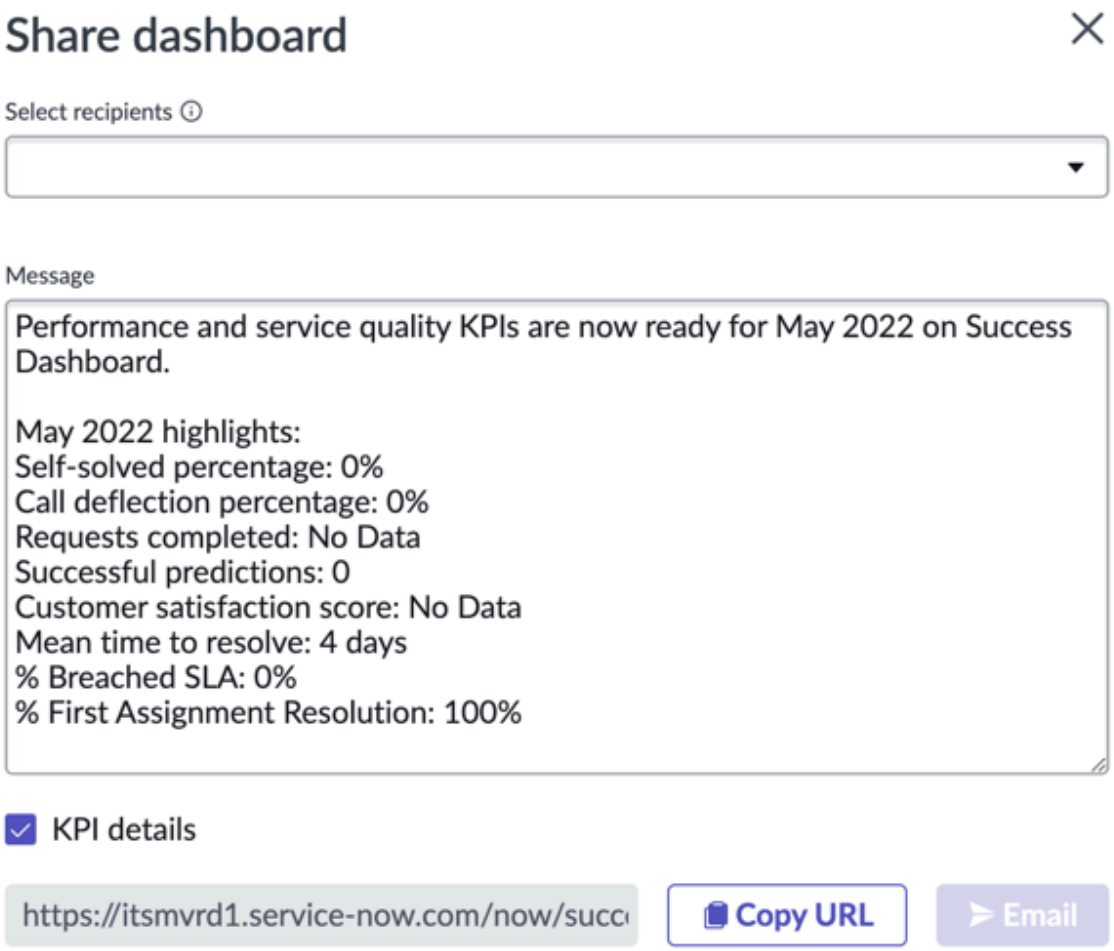
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read oder sn_sd.success_dashboard_details_read

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle>** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie **Dashboard teilen** aus.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Dashboard teilen“ aus der Liste **Empfänger auswählen** die Empfänger aus, für die Sie das Dashboard freigeben möchten.



4. **Wahlweise:** Ändern Sie im Feld **Nachricht** die Standardnachricht, die an die Empfänger gesendet wird.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie die Option **KPI-Details** aus, um der Nachricht die KPI-Informationen hinzuzufügen.
6. Wählen Sie **E-Mail** aus, um die E-Mail an die ausgewählten Empfänger zu senden.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie **URL kopieren** aus, um einen Link zum Dashboard zu kopieren und auf verschiedene Arten zu senden.

Benchmarks für Success Dashboard-Indikatoren

Sie können die globale Benchmark-Punktzahl für die KPIs und Trends des Success Dashboard zusammen mit vergleichenden Einblicken in die Kunden anzeigen, die das Success Dashboard verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen die Benchmarks aktivieren und die Indikatordaten der Organisation freigeben dürfen. Weitere Informationen zu Success Dashboard-KPIs finden Sie unter .

Geschätzte Kosteneinsparungen für Success Dashboard-Indikatoren

„Geschätzte Kosteneinsparungen“ liefert die Daten, um den Erfolg des Produkts zu messen, indem der Gesamtbetrag berechnet wird, den die Service Desk-Mitarbeiter für Virtual Agent, Wissenund Servicekatalogeingespart haben.

Zeigen Sie die geschätzten Gesamtkosteneinsparungen und deren Aufgliederungen an, um die Vorteile der Produktfähigkeiten zu messen:

- Geschätzte Gesamtkosteneinsparungen durch bestimmte ServiceNow® Produktfähigkeiten ITSM Erfolgs-Dashboard
- Beitrag einzelner Kanäle wie Virtual Agent -Konversationen, Wissen -Artikel und Servicekatalog -Übermittlungen
- Formeln und Definitionen der im Dashboard angezeigten Daten
- Monatlicher, vierteljährlicher und jährlicher Datentrend

Schlüsselfunktionen

Dieses Dashboard bietet die folgenden Funktionen:

- Zentralisierte Ansicht mit vorgegebenen KPIs, die Kosteneinsparungen für die insgesamt eingesparten Kosten berechnet, einschließlich selbst gelöster, Anrufabwendungen, abgeschlossener strukturierter Tickets und erfolgreicher Vorhersagen
- Monatliche, quartalsweise und jährliche Zusammenfassung der KPIs
- Kontexthilfe, die einen ausgewählten KPI und seine Formel erklärt
- Möglichkeit zur Konfiguration von Persona-Gruppen, des Stundenlohns für jede Persona-Gruppe und der Zeitersparnis für jede Persona-Gruppe pro Indikator
- Möglichkeit, die für einzelne Komponenten eingesparten Kosten im Dashboard anzuzeigen

Anzeigen des Dashboards

Um das Dashboard anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read oder sn_sd.success_dashboard_details_read verfügen. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.

Zeigen Sie Metriken für den ausgewählten Zeitraum in ITSM Erfolgs-Dashboard -Indikatoren an

Zeigen Sie die Metriken zu Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) auf dem ITSM Erfolgs-Dashboard für einen ausgewählten Zeitraum an, um die Leistung zu analysieren.

Vorbereitungen

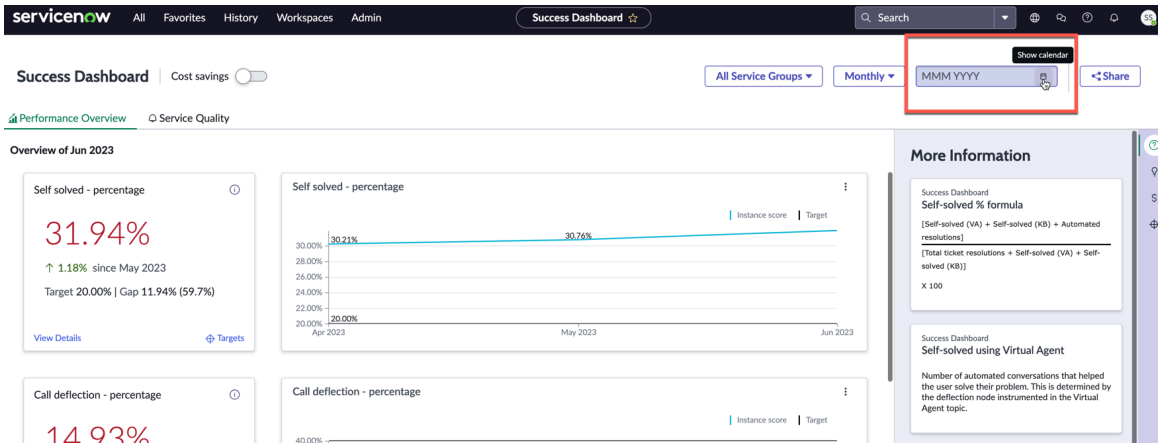
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Leistungsübersicht** aus.
3. Wählen Sie **Kalender anzeigen aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie das Jahr und den Monat aus.
5. Wählen Sie **OK** aus.

Hinweis:

Die Werte aller KPIs, einschließlich der beitragenden KPIs für die ausgewählten Kriterien, werden im Dashboard angezeigt. Die Daten werden für jedes ausgewählte Kriterium aktualisiert.

Erstellen Sie ein Ziel für den KPI im Success Dashboard

Erstellen Sie ein Ziel für einen KPI, das der Benchmark-Punktzahl oder den Unternehmenszielen entspricht.

Vorbereitungen

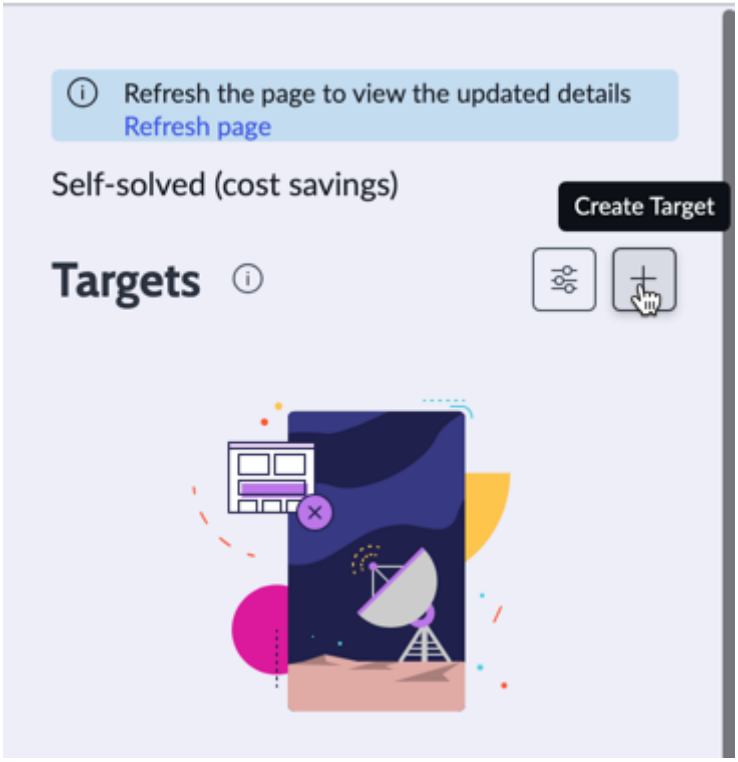
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Leistungsqualität** aus.
3. Wählen Sie **Ziele aus**.
4. Wählen Sie das Symbol „ **Ziel erstellen** “ (+) aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

KPI-Ziele

Feld	Beschreibung
Neuer Wert	Option zur Eingabe des Zielwerts für Ihren KPI.
Zielstartdatum	Option zur Auswahl des Zielstartdatums.
Ziel-Reviewdatum	Option zur Auswahl des Datums für die Überprüfung der Zielvorgabe.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:
Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um das auf der Trendlinie festgelegte Ziel anzuzeigen.

ITSM Erfolgs-Dashboard Referenz für -Indikatoren

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten, die mit den Indikatoren ServiceNow ITSM Erfolgs-Dashboard installiert werden.

Das Success Dashboard zeigt Benutzerrollen und Zuständigkeiten an

Führungskräfte und Prozessverantwortliche von ITSM und HR können die Success Dashboard-Indikatoren konfigurieren und verwenden, um den Erfolg der Implementierung zu messen.

Die Rollen der Success Dashboard-Indikatoren und die Aufgaben sind für alle Servicegruppen einheitlich. ITSM oder HR. Im Folgenden sind die Benutzerrollen und Zuständigkeiten aufgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen und Zuständigkeiten	Erforderliche Rolle
Als Dashboard-Administrator können Sie: • Die Dashboard-Einstellungen konfigurieren • Durch Hinzufügen oder Entfernen eines beitragenden Indikators die KPIs verwalten • Dashboard teilen	sn_sd.success_dashboard_admin
Als IT-Leiter oder Prozessverantwortlicher können Sie • Das Dashboard und die KPIs anzeigen • Aufgliederungen auf hoher Ebene anzeigen • Dashboard teilen	sn_sd.success_dashboard_read
Als Prozessverantwortlicher können Sie • Das Dashboard und die KPIs anzeigen • Aufgliederungen auf Datensatzebene anzeigen • Dashboard teilen	sn_sd.success_dashboard_details_read

ITSM Erfolgs-Dashboard Indikatoren KPI-Definitionen und Formeln

Aktivieren Sie ITSM Erfolgs-Dashboard, und konfigurieren Sie die Einstellungen, um Key Performance Indicators (KPIs) und Formeln zu verstehen und zu verwenden.

Leistungsüberblick

Das ITSM Erfolgs-Dashboard verwendet die folgenden KPIs und Definitionen:

- **Self-solved percentage:** (Eigenständig gelöster Prozentsatz) Berechnet aus dem Tagesdurchschnitt für die Anzahl der Fälle, bei denen die Benutzer ohne Eingriff von im Bericht erfassten Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 zu einer Lösung kamen. Enthält Zahlen zu mit Virtual Agent selbst gelösten Fällen, zu mit Knowledge selbst gelösten Fällen und zu automatisierten Lösungen (z. B. zur automatischen Lösung von Incidents mit Virtual Agent). Siehe Formel:

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Self-solved using Virtual Agent:** (Selbst gelöst mit Virtual Agent) Anzahl der automatisierten Konversationen, die dem Benutzer geholfen haben, sein Problem zu lösen. Im Basissystem wird sie durch das Abwendungsmuster `ITSM-self-resolving` ermittelt, das im „Virtual Agent“-Thema instrumentiert und in der Tabelle „Abwendungsmetriken“ aufgezeichnet wird. Für die in ITSM VA Conversations enthaltenen Themen sind diese Knoten bereits instrumentiert, in allen anderen Themen müssen sie jedoch instrumentiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Informationen zur Verwendung einer anderen Methode zur Bestimmung dieses KPI finden Sie unter Konfigurieren Sie KPIs für die Indikatoren des Success Dashboards.

- **Self-solved using NOW Assist (Selbst gelöst mit NOW Assist):** Anzahl der automatisierten Konversationen, die dem Benutzer geholfen haben, sein Problem zu lösen. Im Basissystem wird dies durch das Abwendungsmuster ITSM-self-resolving bestimmt, das im NOW Assist-Thema instrumentiert und in der Tabelle „Abwendungsmetriken“ aufgezeichnet wird. Für die in ITSM NOW Assist Conversations enthaltenen Themen sind diese Knoten bereits instrumentiert, in allen anderen Themen müssen sie jedoch instrumentiert werden.
- **Self-solved using Knowledge:** (Selbst gelöst mit Knowledge) Anzahl der Male, die Benutzer ihre Probleme durch das Lesen von Wissensartikeln lösen konnten. Im Basissystem wird sie ermittelt, wenn Benutzer die Wissensartikel lesen und innerhalb eines 24-Stunden-Fensters keinen Incident erstellen.

  Hinweis:
  Informationen zur Verwendung einer anderen Methode zur Bestimmung dieses KPI finden Sie unter Konfigurieren Sie KPIs für die Indikatoren des Success Dashboards.

- **Automated Resolutions:** (Automatisierte Auflösungen) Anzahl der Male, die das Ticket automatisch gelöst wurde. Im Basissystem tragen die Indikatoren „Automatische Lösung von Incidents“ und „Request Fulfilled Automatically“ (Anforderung automatisch erfüllt) zu dieser Metrik bei.
  - Der Wert für „Automatische Lösung von Incidents“ wird durch den Abwendungsknoten bestimmt, der im Thema „Issue Auto Resolution Virtual Agent“ (Automatische Problemlösung mit Virtual Agent) konfiguriert ist.
  - Der Wert für „Request Fulfilled Automatically“ (Anforderung automatisch erfüllt) ist die Anzahl der angeforderten Elemente, die mithilfe automatisierter Workflows erfüllt werden. Wenn das Katalogelement einen automatisierten Workflow verwendet, muss das Feld **Erfüllungsautomatisierungsebene** des Katalogelements auf **Vollständig automatisiert** festgelegt werden, um in diese Metrik aufgenommen zu werden.
  - **Mit Password Reset-Apps entsperrte Accounts**: Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihre Accounts mit Password Reset-Apps erfolgreich entsperren konnten.
  - **Mit Password Reset-Apps aktualisierte Passwörter**: Anzahl der Male, die Benutzer ihre Account-Passwörter mit den Password Reset-Apps aktualisieren konnten.

  Hinweis:
  Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows) hinzufügen möchten, gehen Sie wie in Konfigurieren Sie KPIs für die Indikatoren des Success Dashboards beschrieben vor.

- **Total ticket resolutions:**(Insgesamt gelöste Tickets) Anzahl der gelösten Incidents + Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente

- **Call deflection:** (Anrufvermeidung) Berechnet aus der Anzahl der Male, die anfordernde Personen ohne Eingriff eines Service Desk-Mitarbeiters der Stufe 1 pro Tag die Aktionen „Ticket submissions using Service Catalog“ (Ticketübermittlungen mit Service Catalog), „Ticket submissions using Virtual Agent“ (Ticketübermittlungen mit Virtual Agent), „Self-solved using Virtual Agent“ (Selbst gelöst mit Virtual Agent) und „Self-solved using Knowledge“ (Selbst gelöst mit Knowledge) ausgeführt haben. Siehe Formel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/ [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100

- **Katalogticketübermittlungen:** Incidents und angeforderte Elemente, die mit Servicekatalog in Serviceportal oder Now Mobile-App übermittelt wurden.
- **VA ticket submissions:** (VA-Ticketübermittlungen) Anzahl der Male, die das Ticket mit Virtual Agent übermittelt wurde. Im Basissystem wird sie durch das Abwendungsmuster ITSM - Triage & Created (ITSM – Selektierung und erstellt) festgelegt, das im „Virtual Agent“-Thema instrumentiert wird. Für die in ITSM VA Conversations enthaltenen Themen sind diese Knoten bereits instrumentiert, in allen anderen Themen, die Incidents erstellen, müssen sie jedoch instrumentiert werden.

  Hinweis:
  Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows) hinzufügen möchten, können Sie anhand der in Konfigurieren Sie KPIs für die Indikatoren des Success Dashboards beschriebenen Schritte vorgehen.

- **NOW Assist-Ticketübermittlungen:** Anzahl der Male, die das Ticket mit NOW Assist übermittelt wurde. Im Basissystem wird dies durch das Abwendungsmuster „ ITSM – Selektierung und erstellt “ bestimmt, das im Thema „NOW Assist“ instrumentiert wird. Für die in NOW Assist Conversations enthaltenen Themen sind diese Knoten bereits instrumentiert, in allen anderen Themen, die Incidents erstellen, müssen sie jedoch instrumentiert werden.
- **Gesamtzahl der übermittelten Tickets:** Erstellte Incidents + Erstellte RITMs.

- **Strukturierte Tickets:** Gesamtzahl der erfolgreich abgeschlossenen angeforderten Elemente im Berichtsbereich.
- **Produktivitätsmomente pro Benutzer:** Der Produktivitätsmoment wird berechnet, wenn die ServiceNow-Produkte einem Benutzer geholfen haben, bei der Arbeit im täglichen Betrieb produktiver zu sein.
  - **Produktivität in der Suche pro Benutzer**: Die Häufigkeit, mit der das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Konversation des Benutzers genau verstanden oder ein Thema automatisch ausgewählt hat.
  - **Produktivität in Routing pro Benutzer**: Erfolgreiche Vorhersagen von Incident-Feldern wie Zuweisungsgruppe oder Kategorie nach Predictive Intelligence-Lösungen; wird gezählt, wenn die von der Lösung getroffene Vorhersage mit dem endgültigen Wert beim Schließen des Incidents übereinstimmt.
  - **Produktivität in Erfüllung pro Benutzer**: Umfasst alle Produktivitätssteigerungen, die dadurch erzielt werden, dass ServiceNow den Mitarbeitern dabei hilft, Zeit für die Lösung eines Tickets zu sparen

  Hinweis:
  Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieser KPI verwenden möchten, können Sie anhand der in Konfigurieren Sie KPIs für die Indikatoren des Success Dashboards beschriebenen Schritte vorgehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicequalität

- **Kundenzufriedenheitspunktzahl:** Wird aus dem Tagesdurchschnitt der Umfragen berechnet, die durchgeführt wurden, nachdem das Problem mithilfe eines Tickets oder durch Virtual Agent behoben wurde.
- **Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung:** Wird anhand des täglichen Durchschnitts der Zeit zwischen Ticketerstellung und Ticketabschluss errechnet.
- **% verletzte SLAs:** Wird anhand des Tagesdurchschnitts für die Anzahl der Probleme berechnet, die nach einem SLA-Verstoß geschlossen wurden.
- **% Lösung für erste Zuweisung**: Berechnet als Prozentsatz der Tickets, die gelöst wurden, ohne dass das Ticket einer anderen Gruppe zugewiesen werden musste.
- **% der erneut geöffneten Tickets:** Berechnet anhand des Prozentsatzes der gelösten Tickets, die während eines bestimmten Zeitraums erneut geöffnet wurden.

Erfolg bei Vorgängen

Ein operativer KPI ist ein quantifizierbares Maß, das die Effizienz und Effektivität des täglichen Betriebs in Ihrer Organisation nachverfolgt. Die KPIs können in einem Dashboard organisiert werden, das die Bereiche hervorhebt, die effizient laufen, und die Bereiche, die Aufmerksamkeit erfordern.

Durch die Überwachung operativer KPIs können Sie Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren, Prozesse optimieren und letztendlich ihre strategischen Ziele erreichen. Im Folgenden sind einige Techniken zur Verwendung der operativen KPIs aufgeführt:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre KPIs mit den Geschäftszielen Ihrer Organisation übereinstimmen. Definieren Sie die KPIs, die zum Erreichen dieser Ziele beitragen.
- Konzentrieren Sie sich auf die kritischsten KPIs, die einen Mehrwert für das Wachstum der Organisation bieten.
- Verfolgen und überprüfen Sie KPIs regelmäßig. Überwachen Sie Ihren Fortschritt, und ändern Sie die KPIs entsprechend den Zielen der Organisation.
- Verwenden Sie Daten, um Entscheidungen zu treffen: Identifizieren Sie Trends, decken Sie Ursachen auf, und nutzen Sie Einblicke, um Prozesse und Leistung zu verbessern.
- Verwenden Sie die Daten, um Trends zu identifizieren, und nutzen Sie Einblicke, um Prozesse und Leistung zu verbessern.

Informationen zum Erstellen eines neuen operativen Dashboards finden Sie unter Erstellen Sie ein Dashboard für den Betriebserfolg.

Automatische Übersetzung

Incident

KPI	Beschreibung
Überfällige Incidents	Anzahl der offenen Incidents, die das Fälligkeitsdatum überschritten haben.
Incidents, die sich dem SLA nähern	Prozentsatz der Incidents, die sich dem SLA-Schwellenwert nähern. Dies basiert auf dem Prozentsatz der verstrichenen SLA, wobei der verstrichene Prozentsatz zwischen 50 und 75 %,76–85 %, 86–95 % und über 95 % liegt.
Offene Incidents, die nicht aktualisiert wurden	Anzahl der offenen Incidents, die nicht nach Alter aktualisiert werden. Dies wird nach dem Alter eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
	Incidents kategorisiert, das zwischen 1–5, 6–10, 10–30 und mehr als 30 Tagen liegt.
Erstellte Incidents (nach Priorität)	Verteilung der erstellten Incidents nach Priorität
Incidents nach Aktivitätskanal	Gesamtzahl der geschlossenen Incidents, die aus verschiedenen Quellen erstellt wurden.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incidents (nach Priorität)	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der Incidents nach Prioritäten
Durchschnittliche Incident-Neuzuweisung	Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen von Incidents.
% Incidents mit hoher Priorität	Prozentsatz der P1- und P2-Incidents, die erfolgreich geschlossen wurden
Durchschnittliche Anzahl der pro Benutzer erstellten Incidents	Durchschnittliche Anzahl der Incidents, die von einem bestimmten Benutzer erstellt werden
% der Incidents, die dem Problem zugeordnet sind	Prozentsatz der Incidents, die einem Problem zugeordnet sind
Gesamtausfälle aufgrund von Incidents	Gesamtzahl der Ausfälle in Stunden aufgrund von Incidents.

KPIs für Schwerwiegender Incident.

Schwerwiegender Incident

KPI	Beschreibung
Überfällige schwerwiegende Incidents	Anzahl der schwerwiegenden Incidents, bei denen die SLA verletzt wurde.
Offene schwerwiegende Incidents (nach Alter und Zuweisung)	Gesamtzahl der offenen schwerwiegenden Incidents, die zugewiesen/nicht zugewiesen sind, über das Alter verteilt.
Offene schwerwiegende Incidents (nach Services und Status)	Verteilung schwerwiegender Incidents auf verschiedene Services und Status.
Schwerwiegende Incidents kurz vor SLA-Lösung	Prozentsatz der schwerwiegenden Incidents nahe der SLA. Dies basiert auf dem Prozentsatz der verstrichenen SLA, wobei der verstrichene Prozentsatz zwischen 50 und 75 %,76–85 %, 86–95 % und über 95 % liegt.
Geschlossene schwerwiegende Incidents (nach Services)	Verteilung geschlossener schwerwiegender Incidents auf verschiedene Services.
Durchschnittliche Zeit bis zur Durchführung von Maßnahmen bei einem schwerwiegenden Incident	Durchschnittliche Zeit, die für einen schwerwiegenden Incident benötigt wird, um vorgeschlagen, bestätigt und gelöst zu werden.
% der schwerwiegenden Incidents mit SLA-Verstoß	Prozentsatz der schwerwiegenden Incidents mit SLA-Verstoß.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwerwiegender Incident (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
% der ohne Nachfolgebericht zum Incident geschlossenen schwerwiegenden Incidents	Anzahl der schwerwiegenden Incidents, die ohne Nachfolgebericht zum Incident (PIR) geschlossen wurden.
% der schwerwiegenden Incidents, die Problemen zugeordneten sind	Prozentsatz der schwerwiegenden Incidents, die mit Problemen verbunden sind.
Ausfälle aufgrund von schwerwiegenden Incidents	Gesamtzahl der Ausfälle (in Stunden), die aufgrund von schwerwiegenden Incidents verursacht wurden.

KPIs für Change.

Change-KPIs

KPI	Beschreibung
Offene Changes (nach Alter und Priorität)	Prioritätsweise Verteilung der offenen Change-Anforderungen nach Prioritäten. Diese wird in Tagen zwischen 0–1, 2–5, 6–30, 31–90 und über 90 Tagen kategorisiert.
Offene Notfall-Changes (nach Alter und Priorität)	Prioritätsmäßige Verteilung der noch offenen Notfall-Change-Anforderungen. Diese wird in Tagen zwischen 0–1, 2–5, 6–30, 31–90 und über 90 Tagen kategorisiert.
Neue Change-Anforderung (nach Risiko)	Verteilung der neuen Change-Anforderungen nach Risiko.
Durchschnittliches Alter der offenen Changes (nach Risiko)	Durchschnittliches Alter einer Change-Anforderung basierend auf dem Risiko.
Change-Erfolgspunktzahl (nach Zuweisungsgruppe)	Verteilung der Change-Anforderungen nach Zuweisungsgruppe.
Geschlossene Changes (nach Priorität)	Prioritätsweise Verteilung der Change-Anforderungen, die erfolgreich geschlossen wurden.
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Change (nach Priorität)	Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss der Change-Anforderung nach Prioritäten.
% erfolgreiche Changes mit Problemen (nach Modell und Typ)	Verteilung der geschlossenen Change-Anforderungen mit Problemen verteilt nach Change-Modell und Change-Typ.
% erfolgreiche Changes ohne Probleme (nach Modell und Typ)	Verteilung der Change-Anforderungen, die mit einigen Problemen erfolgreich geschlossen wurden, nach Change-Modell und Change-Typ.
Durch Change-Anforderungen verursachte Incidents	Gesamtzahl der Incidents, die aufgrund einer Change-Anforderung erstellt werden.
% fehlgeschlagene Changes	Prozentsatz der Change-Anforderungen, die nicht erfolgreich abgeschlossen wurden.
% der nicht autorisierten Changes	Prozentsatz der erstellten nicht autorisierten Change-Anforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Change-KPIs (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
Ausfälle aufgrund von Change	Gesamtzahl der Ausfälle in Stunden aufgrund von Change.

KPIs für Anforderung.

Anforderung

KPI	Beschreibung
Offene angeforderte Elemente (nach Phasen)	Verteilung der offenen angeforderten Elemente nach Phasen.
Offene angeforderte Elemente (nach Status)	Verteilung der angeforderten Elemente nach Status.
Aktive angeforderte Elemente, die innerhalb von 5 Tagen fällig sind	Gesamtzahl der offenen angeforderten Elemente, die in 5 Tagen fällig werden.
Offene angeforderte Elemente (nach Alter)	Verteilung der angeforderten Elemente im offenen Status. Diese wird in Tagen zwischen 0–1, 2–5, 6–30, 31–90 und über 90 Tagen kategorisiert.
Mittlere Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements	Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements.
Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements (nach Kategorie und Katalogelementen)	Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung eines angeforderten Elements für verschiedene Katalogkategorien und Katalogelemente.
Geschlossene angeforderte Elemente (nach Status)	Verteilung der angeforderten Elemente nach ihrem geschlossenen Status, z. B. „Übersprungen“, „Abgeschlossen“, „Unvollständig“.
Anforderungselemente, die aus verschiedenen Kanälen erstellt wurden	Verteilung der angeforderten Elemente, die aus verschiedenen Quellen erstellt wurden.
Angeforderte Elemente aus Incidents (nach Kategorie und Katalogelementen)	Angeforderte Elemente, die aus Incidents für verschiedene Katalogkategorien und Katalogelemente erstellt wurden.

KPIs für Servicekatalog.

Service Catalog-KPIs

KPI	Beschreibung
Best-Practice-Abweichungen des Katalogelements	Anzahl der Abweichungen von den Best Practices für aktive Katalogelemente.
Katalogelement VA-Rendertyp	Katalogelemente werden nach der Art verteilt, wie sie in einem Virtual Agent-Bot gerendert werden.
Katalogelementerfüllungs-Automatisierungsebenenverteilung	Verteilung der Katalogelemente, die automatisch erfüllt werden.
Erfassungsbereich der Katalogelementübersetzung	Auf Sprache bezogene Verteilung der Katalogelemente, die übersetzt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KPIs für Interaktion.

Interaktions-KPIs

KPI	Beschreibung
Interaktionen mit zugeordneter Aufgabe (nach Aufgabentyp)	Anzahl der Interaktionen, die einer Aufgabe zugeordnet und nach Aufgabentyp verteilt sind.
% Lösung beim Erstkontakt	Prozentsatz der Interaktionen, die beim ersten Aufruf geschlossen werden und bei denen keine Aufgaben erstellt werden.
Geschlossene Interaktion (nach Kanal)	Verteilung der geschlossenen Interaktionen, die aus verschiedenen Kanälen erstellt wurden.

KPIs für Problem.

Problem-KPIs

KPI	Beschreibung
Offene Probleme (nach Alter und Priorität)	Derzeit offene Probleme nach Alter und Priorität verteilt.
Offene Probleme (nach Status und Alter)	Derzeit offene Probleme verteilt auf Alter und Status.
% der offenen kritischen Probleme (nach Status)	Prozentsatz der kritischen Probleme, die nach Status kategorisiert sind.
% der offenen Probleme, die als Known Error klassifiziert sind	Prozentsatz des Problems mit zugehörigen Known Error-Artikeln.
Durchschnittliche Neuzuweisung der offenen Probleme (nach Kategorie)	Dies ist die durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen von Problemen.
Geschlossene Probleme (nach Alter und Priorität)	Geschlossene Probleme nach Alter und Priorität.
Mittlere Zeit bis zur Schließung eines Problems	Durchschnittliche Zeit bis zur Schließung eines Problems.

KPIs für On-Call Scheduling.

On-Call Scheduling – KPIs

KPI	Beschreibung
Aktive Eskalationen (nach Priorität und Bestätigungsstatus)	Prioritätsmäßige Verteilung von Bereitschaftseskalationen basierend auf ihrem Eskalationsstatus.
Bestätigte Eskalationen (nach Ebene, Schicht und Gruppen)	Verteilung der bestätigten Eskalationen basierend auf Ebene/Schicht/Gruppen.
Nicht bestätigte Eskalationen (nach Ebene, Schicht und Gruppen)	Verteilung der Eskalationen, die nicht nach bestätigt wurden nach Ebene/Schicht/Gruppen.
Bestätigte Kontaktversuche	Gesamtanzahl der bestätigten Kontaktversuche basierend auf Ebene und Kontaktversuchen.
% der bestätigten Eskalationen (nach Gruppen)	Prozentsatz der Eskalationen, die bestätigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

On-Call Scheduling – KPIs (Fortsetzung)

KPI	Beschreibung
% der nicht bestätigten Eskalationen (nach Gruppen)	Prozentsatz der Eskalationen, die nicht bestätigt werden.
Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation (nach Gruppe)	Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation basierend auf der Eskalationsstufe.
Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation (nach Ebene)	Durchschnittliche Zeit bis zur Bestätigung einer Eskalation basierend auf der Eskalationsstufe.
Gesamte Rufbereitschaftsstunden (nach Anwender)	Gesamtanzahl der Stunden, die der Benutzer für die Rufbereitschaft verfügbar war.

Nichtverfügbarkeit von Aufgaben

Die CI-Nichtverfügbarkeit, oder der Ausfall, ist die tatsächliche Ausfallzeit eines CI. Wenn für eines der CIs ein Ausfall auftritt, werden die Ausfallinformationen in der Tabelle „Ausfall“ [cmdb_ci_outage] gespeichert. Die Tabelle „Aufgabenausfall“ [task_outage] verwaltet die Zuordnung zwischen der Tabelle „Aufgabe“ [task] und der Tabelle „Ausfall“ [cmdb_ci_outage].

„Task-Outage Relationship“ aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ (com.snc.task_outage), um die Ausfalldauer nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ erstellt eine Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen der Tabelle „Aufgabe“ [task] und der Tabelle „Ausfall“ [cmdb_ci_outage].

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Washington DC)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Aufgaben-Ausfall-Beziehung installierte Komponenten

Die Tabelle „Aufgabenausfall“ wird mit der Aktivierung des Plugins „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ (com.snc.task_outage) installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Aufgabenausfall [task_outage]	Eine 1:n-Tabelle, die Verweise auf die Tabellen „Aufgabe“ [task] und „Ausfall“ [cmdb_ci_outage] speichert.

UI Action „Nichtverfügbarkeit erstellen“ einem anderen Aufgabenformular hinzufügen

Die UI-Aktion *Create Outage* ist standardmäßig in den Incident- und Problemformularen verfügbar und kann anderen Aufgabenformularen hinzugefügt werden. Nur für neue Instanzen ab Jakarta ist dieses Feature auch im Change Request-Formular verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Aufgabe [task]“ die UI Action **Nichtverfügbarkeit erstellen** aus. Standardmäßig lautet die Bedingung:

   ```
   current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem'
   ```

3. Ändern Sie das Feld **Regel** wie in den folgenden Beispielen beschrieben.

Option	Bezeichnung
Um diese UI Action der Tabelle „Ticket [ticket]“ hinzufügen	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
Um die UI Action nur in der Tabelle „Problem [problem]“ zu verwenden	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aufgabe mit einem Ausfall verknüpfen

Sie können mehrere Aufgaben mit einem definierten Ausfall verbinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator muss das Ausfallformular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste Aufgaben einbezogen wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Nichtverfügbarkeitsdatensatz.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Aufgaben“ auf **Bearbeiten**.
   Alle Incident- und Problemaufgaben sind aufgelistet. Für neue Instanzen in Jakarta werden Change-Anforderungen ebenfalls aufgelistet.
3. Verwenden Sie den Filter oder das Suchfeld über dem Feld **Sammlung**, um die Aufgabe zu finden, die dem Ausfall zugeordnet werden soll.

   Example
   Filtern Sie beispielsweise nach demselben Konfigurationselement oder demselben Geschäftsdienst, oder suchen Sie nach Aufgaben, die am selben Tag wie der Ausfall erstellt wurden.
4. Verschieben Sie die zugeordneten Aufgaben in das Feld **Aufgabenliste** auf der rechten Seite.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ausfall von einer Aufgabe erstellen

Erstellen Sie einen Ausfall aus einem Aufgabendatensatz, um die Ausfallzeit eines Konfigurationselements zu erfahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die UI-Aktion Action **Ausfall erstellen** wird für die Tabelle „Aufgabe“ [task] hinzugefügt. Wenn das Plugin „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ (com.snc.task_outage) aktiviert ist, wird die zugehörige Liste „Ausfälle“ der zugehörigen Liste der Aufgabenformulare hinzugefügt, z. B. Incident, Problem oder Change. Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie einem Ausfall mehrere Aufgaben zuweisen, indem Sie die zugehörige Liste „Aufgaben“ so konfigurieren, dass sie im Formular „Ausfälle“ angezeigt wird.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Aufgaben-Datensatz.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Ausfall erstellen** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Eintrag
Zahl	Eindeutige Nummer, die den Ausfall identifiziert.
Configuration Item	Nutzen Sie das Suchsymbol , um das Konfigurationselement aus der Liste auszuwählen.
Typ	Typ des Ausfalls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eintrag
Anfang	Das Datum und die Uhrzeit des Ausfallbeginns. Sie können auch auf den zugehörigen Link **Nichtverfügbarkeit jetzt beginnen** klicken, um das Feld mit dem aktuellen Datum und der Uhrzeit auszufüllen.
Ende	Das Datum und die Uhrzeit des Ausfallendes. Wenn der Ausfall beendet ist, öffnen Sie den Datensatz und geben Sie das Datum und die Zeit manuell ein. Sie können auch auf den zugehörigen Link **Ausfall jetzt beenden** klicken, um das Feld mit dem aktuellen Datum und der Uhrzeit zu füllen.
Dauer	Dauer des Ausfalls in Tagen und Stunden.
Aufgabennummer	Die Nummer des übergeordneten Aufgabendatensatzes, aus dem Sie den Ausfall erstellt haben.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Ausfalls.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Domänentrennung und Aufgabenausfall

Die Domänentrennung wird bei Aufgabenausfall unterstützt. Mit der Domain Separation 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 Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Aufgaben-Ausfall-Beziehung [cmdb_ci_outage] unterstützt die Domänentrennung. Ausfälle sind jetzt datengetrennt, was bedeutet, dass sie den entsprechenden Personas ohne das Risiko einer Offenlegung von Daten zugänglich gemacht werden können. Erfüller können alle Datensätze der Tabelle „Aufgaben-Ausfall-Beziehung“ unabhängig von der Domäne anzeigen, zu der die Datensätze gehören. Die Tabelle „Aufgabe-Ausfall-Beziehung“ wird installiert, wenn der Administrator das optionale Plugin „Task-Outage Relationship“ aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

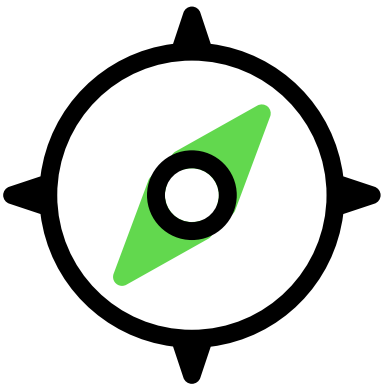
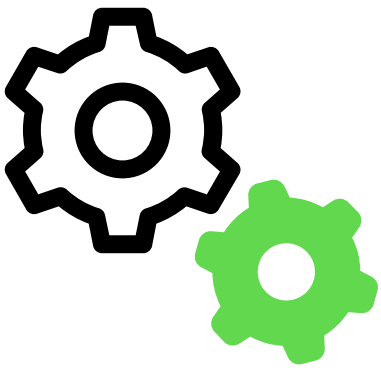
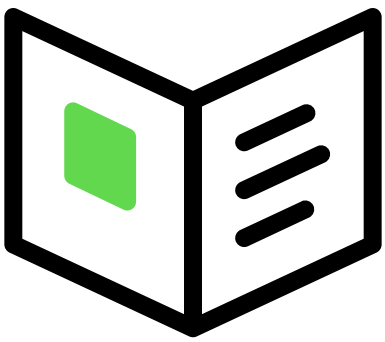
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Task Intelligence für ITSM

ServiceNow® Task Intelligence für ITSM nutzt maschinelles Lernen, um lösungsbasierte Modelle einzurichten, bereitzustellen und nachzuverfolgen, mit denen sich wichtige Geschäftsergebnisse erzielen lassen.

Erste Schritte

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Task Intelligence für ITSM.	Konfigurieren  Konfigurieren Sie die Umgebung, die Tools und den Benutzerzugriff.	Verwalten  Erfahren Sie, wie Sie Task Intelligence für ITSM verwenden können.
Überwachen  Erfahren Sie mehr über das Überwachen und Analysieren von Task Intelligence für ITSM -Modellen	Referenz  Rufen Sie Details zu Task Intelligence für ITSM -Komponenten ab, z. B. Rollen und abhängige Anwendungen.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen in der Task Intelligence for ITSM-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Task Intelligence für ITSM erkunden

Mit Task Intelligence für ITSMkönnen Sie auf maschinellem Lernen basierende Lösungsmodelle einrichten und bereitstellen, um Informationen aus dem Incident-Feld vorherzusagen und zu empfehlen.

Übersicht

Task Intelligence für ITSM ermöglicht Ihnen das Erstellen, Konfigurieren und Bereitstellen von Lösungsmodellen zur Vorhersage von Incident-Feldinformationen. Die Vorhersage von Incident-Feldinformationen hilft bei der Kategorisierung von Incidents in Anwendungen wie Service Operations-Arbeitsbereich.

Die Incident-Vorhersagemodelle ermöglichen es den Service Desk-Mitarbeitern, sich mehr auf die Lösung von Incidents zu konzentrieren und weniger Zeit in das Ausfüllen von Feldinformationen zu investieren. Diese Modelle können dazu beitragen, die Zeit bis zur Lösung von Aufgaben zu verringern. Sie können auch nachverfolgen und überwachen, wie die Lösungsmodelle funktionieren, und die Parameter des Modells entsprechend ändern.

Task Intelligence für ITSM ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern Folgendes:

- Lösen Sie Probleme schneller, um den Service und die Experience zu verbessern
- Konzentrieren Sie sich auf sinnvolle, hochwertige Arbeit
- Reduzieren Sie die Fehlerraten, und senken Sie die Kosten
- Verkürzen Sie die Amortisierungszeit mit intuitiven Experiences

Die Administratorkonsole für Task Intelligence für ITSM bietet dem Administrator eine No-Code-Experience für die Bereitstellung von Task Intelligence-Lösungsmodellen. Mit Modellen für maschinelles Lernen können Sie mit der Anwendung die Incident-Vorhersage und -Kategorisierung automatisieren und optimieren. Die Modelle verwenden Statistiken, um zukünftige Daten vorherzusagen, indem sie mit Ihren Daten aus der Vergangenheit trainieren.

Task Intelligence für ITSM unterstützt Utah Patch 5 und höher.

Workflow

Der Workflow für Task Intelligence für ITSM umfasst Folgendes:

1. Task Intelligence für ITSM: Verwenden Sie diese Anwendung zum Einrichten und Konfigurieren eines Incident-Vorhersagemodells, um Incident-Felder im Incident-Formular vorherzusagen und zu empfehlen. Um ein Modell zu konfigurieren und zu verwenden, müssen Sie folgende Schritte ausführen:
   a. Incident-Vorhersagemodell einrichten: Richten Sie ein Modell mit der im Basissystem verfügbaren Standardvorlage ein.
   b. Modell trainieren: Trainieren Sie das Modell mit Ihren Daten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Einstellungen festlegen: Legen Sie die Vorhersageeinstellungen und das Verhalten für das Modell fest.

d. Modell bereitstellen: Stellen Sie das Modell bereit, um Incident-Feldinformationen vorherzusagen.

e. Überwachen und analysieren: Überwachen Sie die Leistung des Modells, und analysieren Sie die Leistungsergebnisdaten.

f. Modell bearbeiten: Basierend auf der Analyse der Leistungsergebnisse bearbeiten Sie Ihr Modell, und stellen Sie es erneut bereit.

2. Wechseln Sie zur Konfiguration der Anwendung Advanced Recommended Actions for ITSM, um zu konfigurieren, wo, wie und wann das Modell in der Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich implementiert werden muss. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace.

3. Rufen Sie Incident-Vorhersagen und -Empfehlungen im Incident-Formular Service Operations-Arbeitsbereichab.

Vorteile

Task Intelligence für ITSM bietet die folgenden Vorteile:

Leistung	Funktion	Anwender
Erstellen Sie lösungsbasierte Incident-Vorhersagemodelle, und stellen Sie sie bereit, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen. Dies hilft bei der Kategorisierung von Incidents	Erstellen Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM	Administrator
Exportieren Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM in eine andere -Instanz, damit Sie das Modell in der anderen Instanz verwenden können, ohne das Modell von Grund auf neu erstellen zu müssen.	Exportieren Sie ein Incident-Vorhersagemodell	Administrator
Überwachen Sie die Leistungsergebnisse des Modells.	Monitoring und Analytics für Task Intelligence für ITSM	Analyst
Bearbeiten Sie das Incident-Vorhersagemodell basierend auf den Leistungsergebnissen, und stellen Sie es erneut bereit.	Bearbeiten Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM	Administrator

Task Intelligence für ITSM-Administratorkonsole

Die Administratorkonsole für Task Intelligence für ITSM bietet Ihnen eine Schnittstelle zum Erstellen, Trainieren, Zugreifen, Festlegen von Einstellungen, Bereitstellen und Überwachen von Vorhersagemodellen für Incident-Vorhersagen und -Kategorisierung.

ServiceNow® Task Intelligence für ITSM Die Administratorkonsole unterstützt die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Definieren Sie den Zweck des Lösungsmodells, und legen Sie seine Vorhersageeinstellungen und sein Verhalten fest. Trainieren Sie dann das Modell mit Ihren Daten, und stellen Sie es bereit, um Incident-Felder vorherzusagen und zu empfehlen.
- Verwenden Sie die Informationen im Incident-Feld, um Incidents zu kategorisieren und die Bearbeitungszeit für Incidents für Service Desk-Mitarbeiter zu reduzieren.
- Verfolgen und überwachen Sie die Leistung des bereitgestellten Modells.
- Bearbeiten Sie das bereitgestellte Modell basierend auf seinen Leistungsergebnissen, trainieren Sie das Modell und stellen Sie es erneut bereit.

Task Intelligence für ITSM konfigurieren

Konfigurieren Sie Task Intelligence für ITSM, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung verwenden können, um Incident-Vorhersagemodelle zu erstellen und die Incident-Felder in Service Operations-Arbeitsbereichvorherzusagen.

Konfiguration – Übersicht

Das Konfigurieren von Task Intelligence für ITSM umfasst die Installation der Anwendung aus ServiceNow® Store.

Task Intelligence für ITSM installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) installieren. Die Anwendung installiert zugehörige ServiceNow® Store -Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Task Intelligence für ITSM im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- und Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Für die Installation von Task Intelligence für ITSM ist das ITSM Pro Package-Abonnement erforderlich.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Task Intelligence für ITSM installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen dazu, was installiert ist, finden Sie unter Mit Task Intelligence für ITSM installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Task Intelligence für ITSM Modelle verwalten

Verwenden Sie die maschinellen Lernfähigkeiten von Task Intelligence für ITSM, um Incident-Feldinformationen vorherzusagen und zu empfehlen und die Kategorisierung von Incidents zu unterstützen.

Die Verwaltung von Task Intelligence für ITSM umfasst die folgenden Aufgaben.

Erstellen eines Incident-Vorhersagemodells

Sie können lösungsbasierte Incident-Vorhersagemodelle erstellen und bereitstellen, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen. Das Erstellen eines Modells umfasst die folgenden Schritte:

- Modell einrichten: Richten Sie ein Incident-Vorhersagemodell mithilfe einer im Basissystem verfügbaren Vorlage ein.
- Modell trainieren: Trainieren Sie ein Modell, um anhand Ihrer Daten Vorhersagen zu treffen.
- Modell bewerten: Bewerten Sie die Ergebnisse des Modelltrainings, zeigen Sie Beispielergebnisse für die vorhergesagten Felder an, und wählen Sie die Vorhersageeinstellungen und das Verhalten für Ihr Modell aus.
- Modell bereitstellen: Stellen Sie Ihr Modell bereit, um Incident-Felder in Incident-Formularen vorherzusagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Vorhersagemodell bearbeiten

Bearbeiten Sie ein Incident-Vorhersagemodell, das bereits trainiert und bereitgestellt wurde. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, zeigen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse an, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

Incident-Vorhersagemodell exportieren

Exportieren Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM in eine andere -Instanz, damit Sie das Modell in der anderen Instanz verwenden können, ohne das Modell von Grund auf neu erstellen zu müssen.

Erstellen Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM

Erstellen Sie lösungsbasierte Incident-Vorhersagemodelle, und stellen Sie sie bereit, um Incident-Felder für neue IT-Service-Incidents vorherzusagen.

Mit einem Incident-Feldvorhersagemodell können Sie auswählen, was das Modell zur Vorhersage von Informationen verwendet. Wenn Sie ein Administrator sind, können Sie entscheiden, wann Vorhersagen getroffen werden sollen, was vorhergesagt werden soll und welche Daten für diese Vorhersagen verwendet werden sollen. Sie können die folgenden Informationen auswählen:

- Ausgabefelder oder die Felder, die das Modell vorhersagt
- Eingabefelder oder die zur Vorhersage der Ausgabefelder verwendeten Felder)
- Bedingungen, die die Gruppe der Datensätze zum Trainieren des Modells auswählen
- Vorhersageverhalten: automatisch ausfüllen, empfehlen oder im Hintergrund ausführen

Nach dem Anpassen Ihres Modells können Sie die Testergebnisse anzeigen und das Modell bereitstellen.

Das Modell verwendet vorherige Falldatensätze zum Trainieren. Sie können sehen, wie das Modell Felder für vergangene Fälle vorhergesagt hätte, und erhalten so eine Schätzung der Leistung des Modells bei der Bereitstellung.

Basissystemmodell

Task Intelligence für ITSM enthält ein Basissystem- **ITSM-OOB-TI-Lösungsmodell** für die Vorhersage der Incident-Felder.

Wenn Sie das Plugin Task Intelligence für ITSM in Ihrer Produktionsinstanz installieren, wird das Modell installiert und automatisch anhand Ihrer Daten trainiert. Dieses Modell wird automatisch bereitgestellt. Das Modell beginnt im Hintergrund mit der Vorhersage von Daten und wirkt sich nicht auf das Incident-Formular aus.

Die Vorhersagedaten werden dann in den Vorhersagetabellen gespeichert. Sie können zu navigieren **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Überwachung** , um die Leistungsergebnisse dieses Modells anzuzeigen. Basierend auf diesen Ergebnissen können Sie das Modell bearbeiten, um die Vorhersagen in Service Operations-Arbeitsbereichanzuzeigen . Sie können das Modell so konfigurieren, dass die Vorhersagen zum automatischen Ausfüllen verwendet werden oder Empfehlungen für die Ausgabefelder in einem Incident-Formular gegeben werden.

Um das Basissystemmodell zu bearbeiten und erneut bereitzustellen, können Sie zur Setup-Seite navigieren. Wählen Sie in der Modellliste die **ITSM OOB TI-Lösung** aus, und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bearbeiten Sie das Modell. Weitere Informationen zum Bearbeiten des Modells finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM.

Dieses Modell ist mit einer Basissystemregel in der Konfiguration Recommended Actions for ITSM verknüpft. Ein Administrator muss nicht zur Anwendung Recommended Actions for ITSM wechseln, um Regeln für dieses Modell zu konfigurieren.

Informationen zum Einrichten eines neuen Modells mithilfe einer Vorlage finden Sie unter Richten Sie Ihr Incident-Vorhersagemodell ein.

Richten Sie Ihr Incident-Vorhersagemodell ein

Verwenden Sie Task Intelligence für ITSM, um Ihr Incident-Vorhersagemodell einzurichten und mit Ihren Daten zu trainieren, um Vorhersagen zu treffen. Greifen Sie auf die Leistungsergebnisse Ihres Modells zu, legen Sie die Vorhersageeinstellungen und das Verhalten fest, und stellen Sie Ihr Modell bereit.

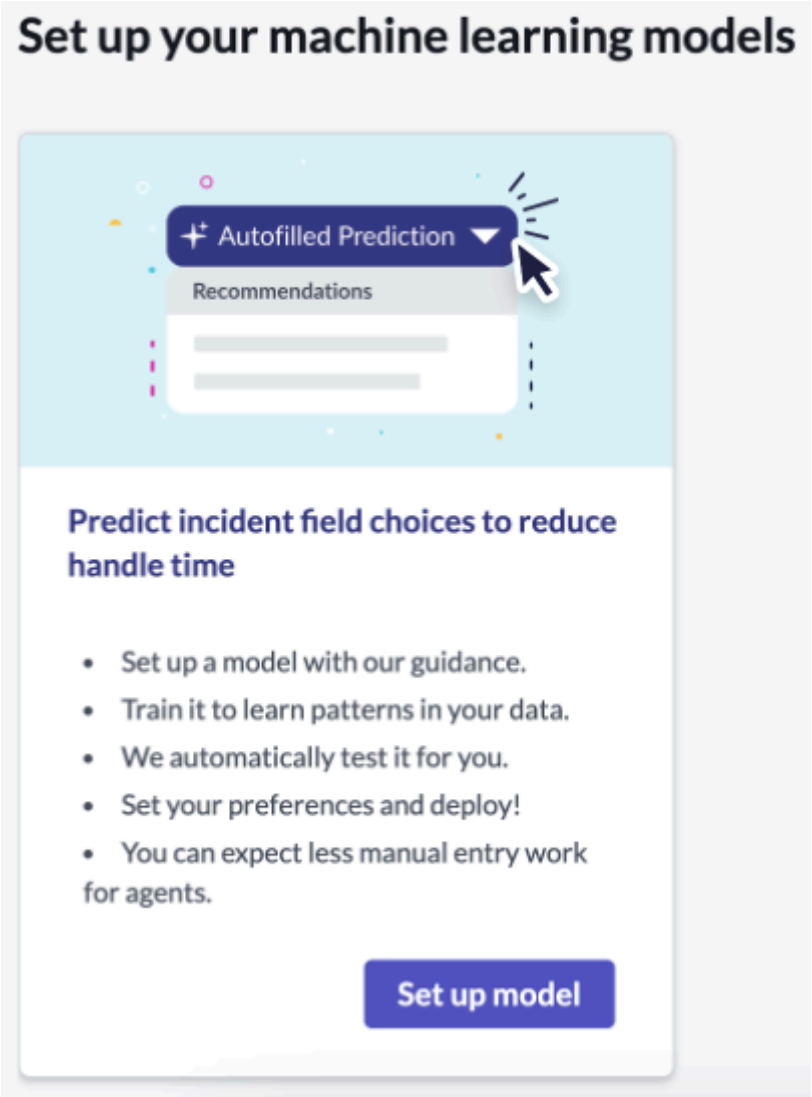
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.dia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup** , um auf Task Intelligence-Administratorkonsolezuzugreifen.
2. Wählen **Sie Modell einrichten aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Diese Aktion öffnet das Modell und zeigt die Einführungsseiten an. Jede Seite im Modell stellt Fragen und hilft Ihnen, die Informationen auszuwählen, die zum Erstellen eines effektiven Modells erforderlich sind.

Modell trainieren

Trainieren Sie Ihr Incident-Vorhersagemodell mit Daten, um die Incident-Felder vorherzusagen.

Vorbereitungen

Sie können ein Task Intelligence-Modell einrichten oder die mit Task Intelligence für ITSMgelieferte Basissystemvorlage verwenden. Weitere Informationen zum Einrichten eines neuen Modells finden Sie unter Richten Sie Ihr Incident-Vorhersagemodell ein.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.dia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell trainieren, lernt das Modell Muster aus früheren Daten, um Vorhersagen über neue Daten zu treffen. Modelle werden mit großen Datenmengen trainiert, damit sie Muster erlernen können. Ein großer Datensatz macht die erlernten Muster statistisch signifikant. Während Sie Fragen zu Ihren Informationssystemen, Geschäftsprozessen und Servicevorgängen beantworten, lernt das System aktiv aus Ihren Antworten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

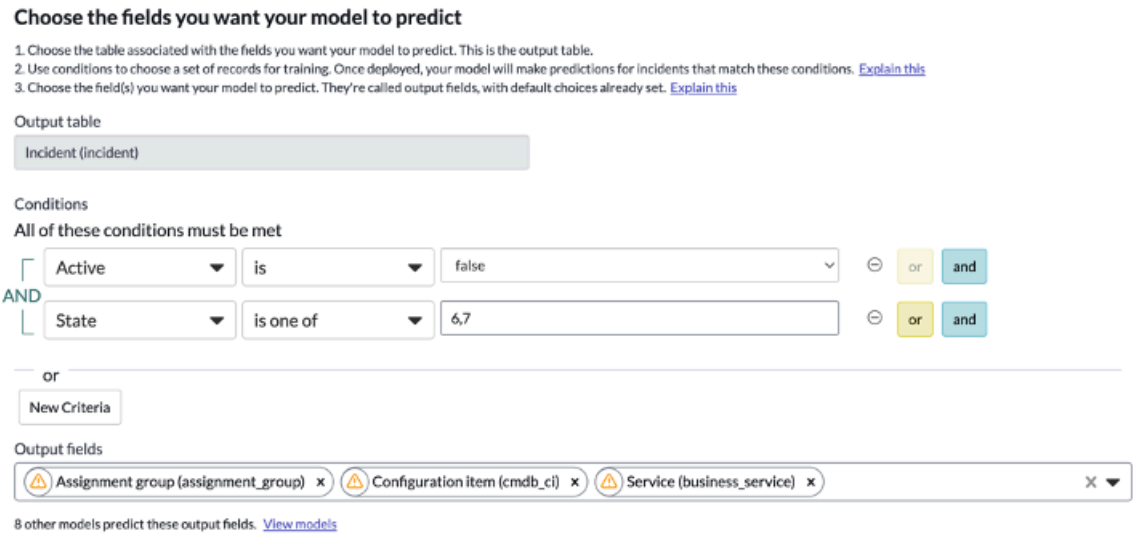
Sie können die Tabelle und die Felder auswählen, die Sie vorhersagen möchten, z. B. die Felder Ausgabetabelle und Ausgabe. Außerdem können Sie die Tabellen und Felder auswählen, die das Modell zur Vorhersage der Incident-Informationen verwenden soll, z. B. die Felder Eingabetabelle und Eingabe.

Wählen Sie diese Informationen aus, um dem Modell mitzuteilen, wonach während des Trainings gesucht werden soll.

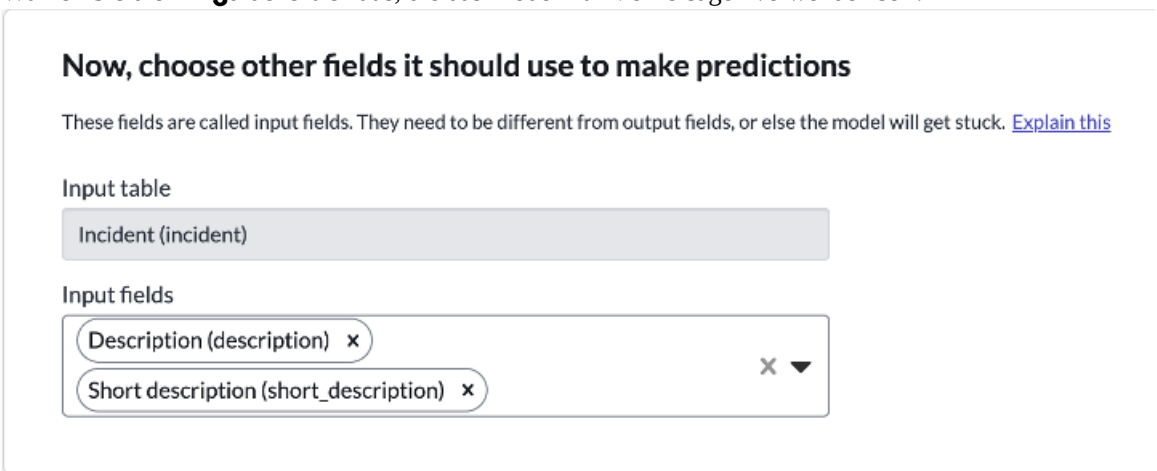
Hinweis:
Sie können entweder die empfohlenen Einstellungen verwenden oder die Einstellungen an Ihre Bedürfnisse anpassen.

Prozedur

1. Geben Sie einen Namen für das Modell ein.
2. Wählen Sie die **Ausgabetabelle** aus, die das Modell vorhersagen soll.
3. Wählen Sie **Bedingungen** aus, um eine Reihe von Datensätzen für das Training auszuwählen.
   Die ausgewählten Bedingungen bestimmen, wie das Modell trainiert wird. Diese Bedingungen geben die Anforderungen an, die ein Datensatz erfüllen muss, um die Vorhersagen zu treffen.
4. Wählen Sie die **Ausgabefelder** aus, die das Modell vorhersagen soll.



5. Wählen Sie die **Eingabetabelle** in den Trainingsdaten aus, die das Modell für Vorhersagen verwenden soll.
6. Wählen Sie die **Eingabefelder** aus, die das Modell für Vorhersagen verwenden soll.

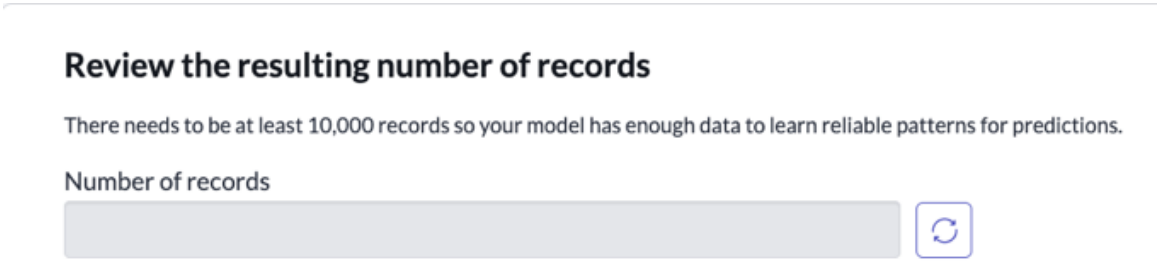


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Überprüfen Sie die resultierende **Anzahl von Datensätzen** in den Trainingsdaten basierend auf den ausgewählten Bedingungen.

   Die gezählten Datensätze umfassen die Anzahl der Felder, Parameter und Daten, die das Modell zum Trainieren verwendet. Basierend auf den bereitgestellten Informationen und den festgelegten Bedingungen wird die Anzahl der Datensätze automatisch aktualisiert. Das Modell benötigt mindestens 10.000 Datensätze für ein effektives Training.
   Wenn diese Mindestanzahl nicht erreicht wurde, versuchen Sie, andere Bedingungen auszuwählen. Sie können auch auf das Aktualisierungssymbol klicken ( ), um die Anzahl zu aktualisieren.



8. Wählen Sie **Launch training** (Training starten) aus.

Ergebnisse

Wenn Sie das Modell mit einer großen Datenmenge trainieren, kann das Training einige Zeit in Anspruch nehmen. Sie können anfordern, dass das System Ihnen eine E-Mail sendet, wenn das Training abgeschlossen ist.

Ihr Modell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse des Modelltrainings, und zeigen Sie Beispielergebnisse für die vorhergesagten Felder an. Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie eine Vorschau für die Leistung Ihres Modells nach der Bereitstellung. Wählen Sie basierend auf den Beispielergebnissen die Vorhersageeinstellung und das Verhalten für jedes Feld aus.

Vorbereitungen

Sie müssen Ihr Modell mit verschiedenen Daten trainieren. Weitere Informationen zum Trainieren Ihres Modells finden Sie unter Modell trainieren.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.dia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Modell verfügt über flexible Optionen. Je nach Vertraulichkeit und Anforderungen der einzelnen Incident-Felder im Incident-Formular können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Füllen Sie den vorhergesagten Wert im Incident-Feld automatisch aus.
- Empfehlen Sie den vorhergesagten Wert im Incident-Feld.
- Überwachen Sie das Vorhersagemodell für das Incident-Feld, und führen Sie es nur im Hintergrund aus.
- Deaktivieren Sie die Vorhersagen für das Incident-Feld.

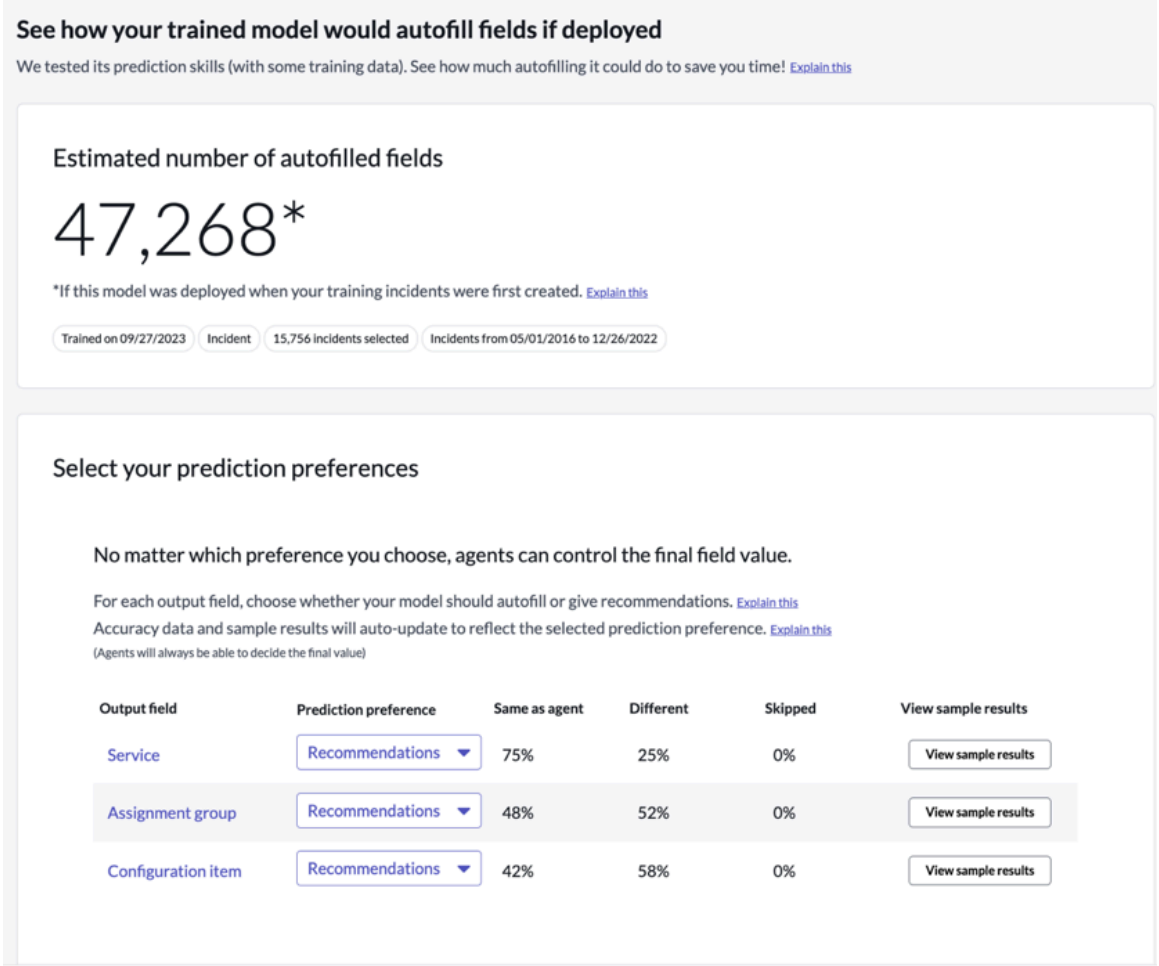
Prozedur

1. Zeigen Sie den Zahlenwert im Abschnitt **Geschätzte Anzahl automatisch ausgefüllter Felder an**. Anhand der Anzahl können Sie vorhersagen, wie sich Ihr Modell bei der Bereitstellung verhält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie **View sample results** (Beispielergebnisse anzeigen) aus, um die Beispielergebnisse für jedes vorhergesagte Feld anzuzeigen.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Vergleich** aus, um die Details für ein ausgewähltes Ergebnis anzuzeigen.
4. Wählen Sie für jedes Feld eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste **Vorhersageeinstellung** aus.



5. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Modell bereitstellen

Stellen Sie das Incident-Vorhersagemodell bereit, um die Incident-Feldinformationen vorherzusagen.

Vorbereitungen

Sie müssen auf das Modell zugreifen und die Einstellungen für Ihr Modell festlegen. Weitere Informationen zum Festlegen von Modelleinstellungen finden Sie unter Ihr Modell bewerten.

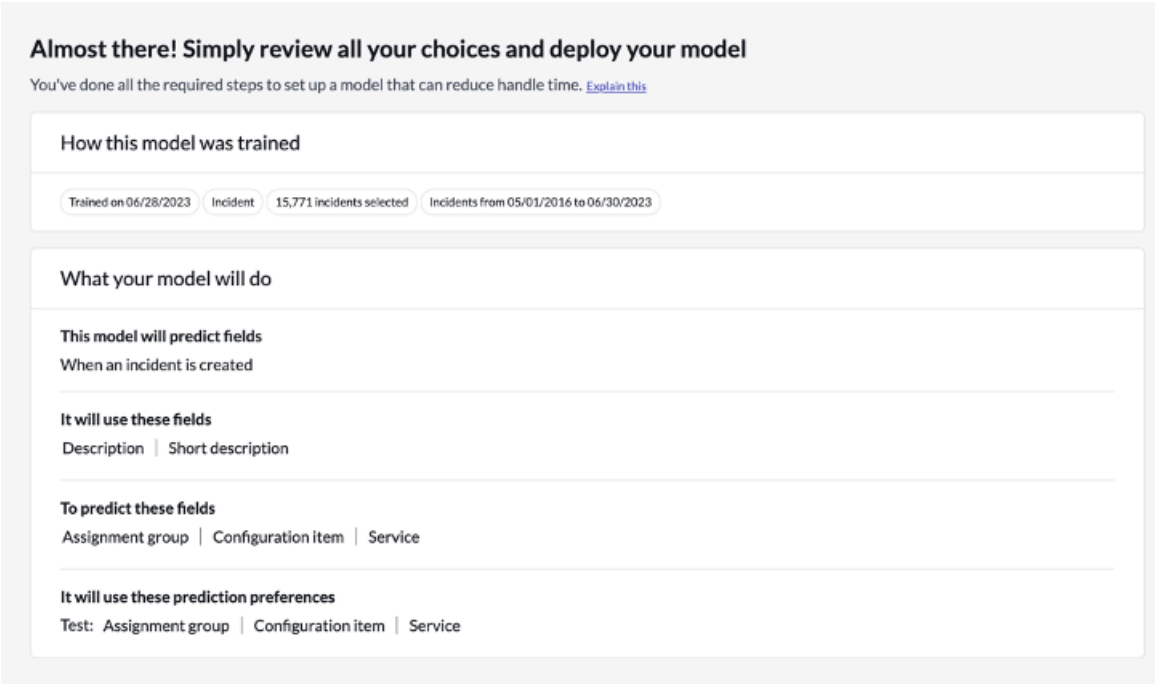
Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.dia_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten und die Informationen, wie das Modell trainiert wurde.



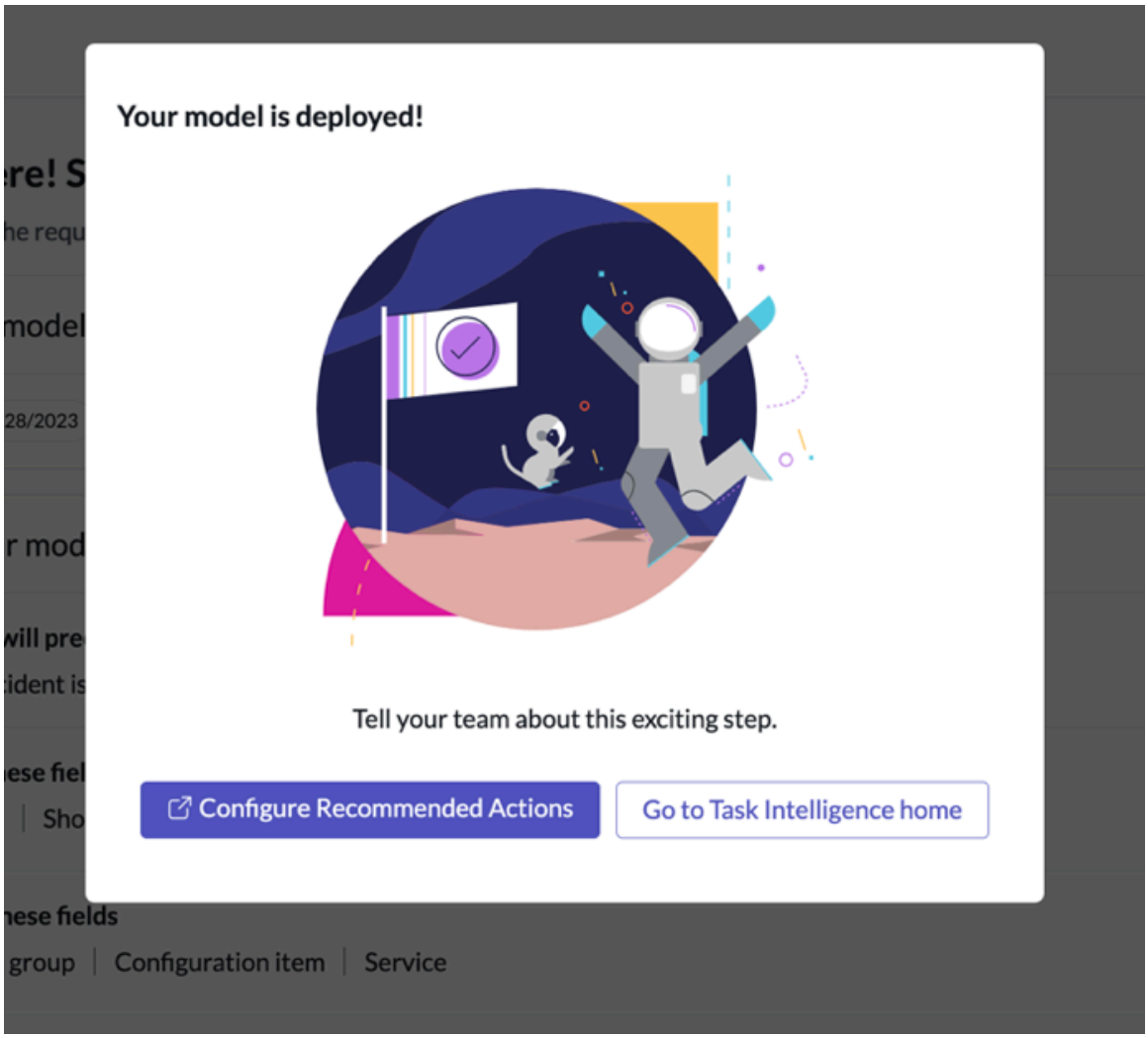
2. Wählen Sie **Bereitstellen** aus, um das Modell bereitzustellen.

Ergebnisse

Ein Popup-Fenster wird angezeigt, in dem bestätigt wird, dass Ihr Modell bereitgestellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nächste Maßnahme
Wählen Sie **Recommended Actions** konfigurieren aus, um die Implementierung des Incident-Vorhersagemodells in den Incident-Feldern zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace.

Bearbeiten Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM

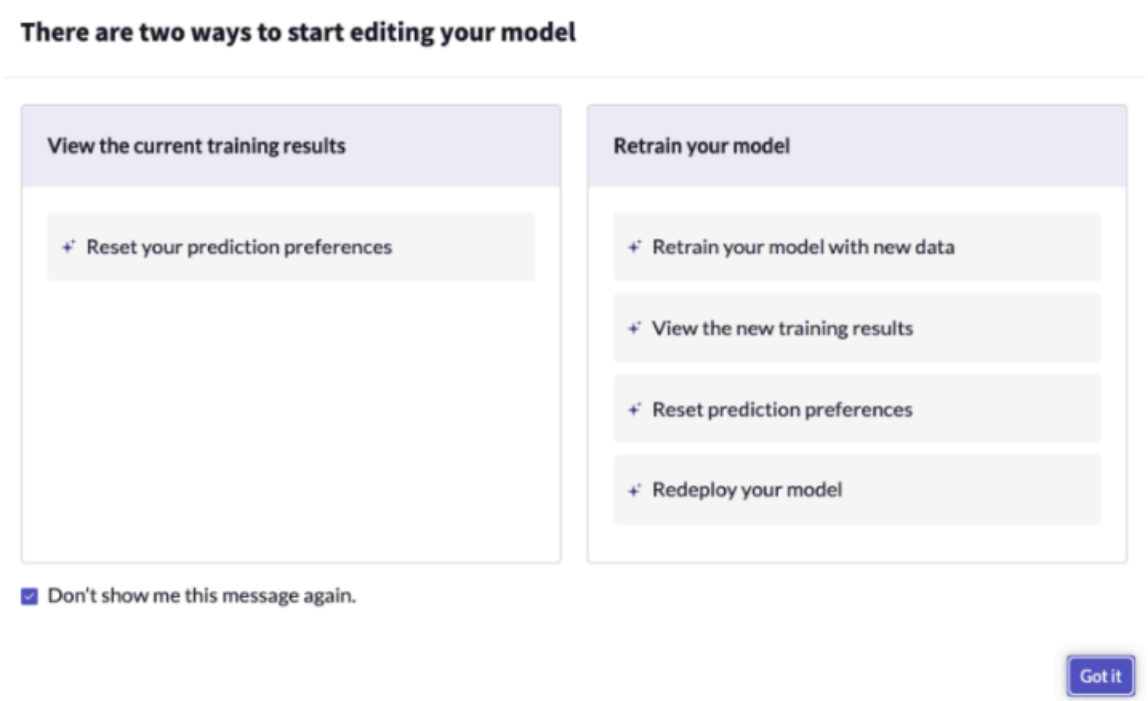
Bearbeiten Sie ein Incident-Vorhersagemodell, das bereits trainiert und bereitgestellt wurde. Ändern Sie die Modellkonfigurationen, zeigen Sie die aktualisierten Trainingsergebnisse an, und stellen Sie das Modell erneut bereit.

Vorbereitungen
Ein Incident-Vorhersagemodell muss bereits erstellt, trainiert und bereitgestellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen eines Modells finden Sie unter Erstellen Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM.

Erforderliche Rolle: sn_ti_admin.dia_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie haben zwei Möglichkeiten, Ihr Modell zu bearbeiten: Sie können die aktuellen Trainingsergebnisse anzeigen oder das Modell neu trainieren. Wenn Sie ein Modell zum ersten Mal bearbeiten, wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem Sie gefragt werden, welche Option Sie wählen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Durch Zurücksetzen der Vorhersageeinstellungen können Sie ändern, wie sichtbar die Vorhersagen für Service Desk-Mitarbeiter sind. Durch das erneute Trainieren Ihres Modells können Sie neue Daten für das Training auswählen, wodurch sich die Vorhersagefähigkeiten des Modells ändern.

Sie können Ihr Incident-Vorhersagemodell zwar erneut testen, die Vorhersagefähigkeiten werden jedoch nicht geändert. Bearbeiten Sie Ihr Incident-Vorhersagemodell, um Ihre Vorhersageeinstellungen zurückzusetzen. Bearbeiten Sie Ihre Feldvorhersagemodelle, um die Modelle mit neuen Daten neu zu trainieren, andere Felder vorherzusagen oder die Vorhersageeinstellungen zu ändern.

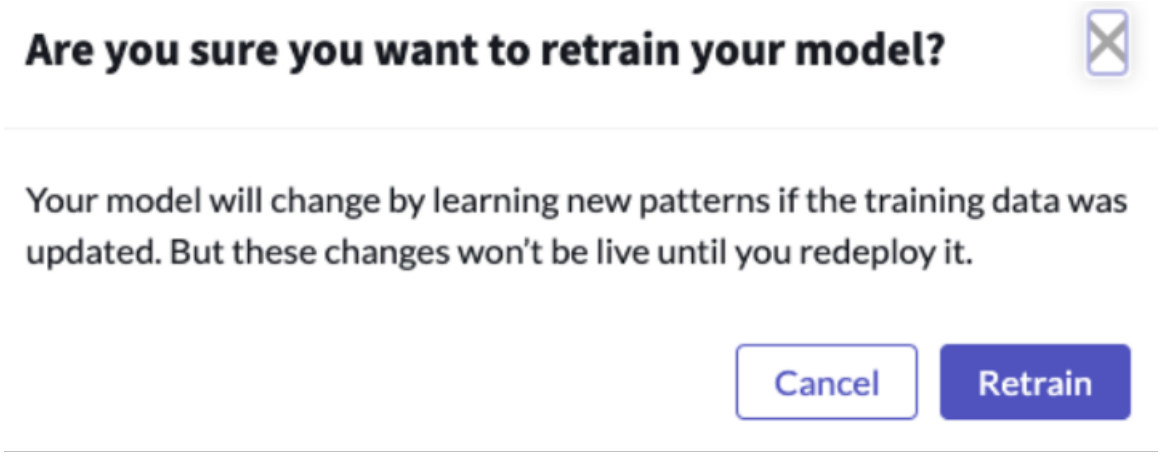
Änderungen werden erst gespeichert, wenn Sie das Modell erneut bereitstellen. Das aktualisierte Modell ersetzt das vorherige Modell.

Prozedur

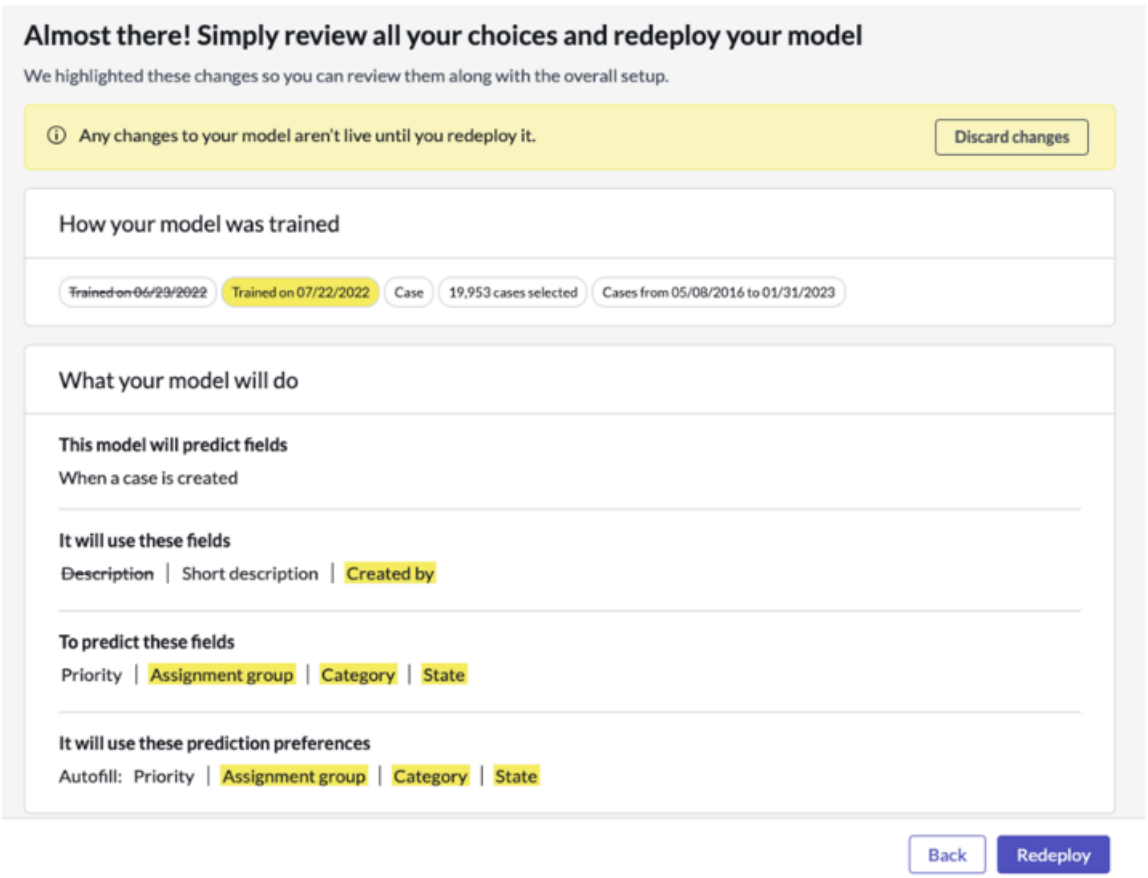
1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup**.
2. Wählen Sie in der Liste **Modelle** das Menüsymbol (⋮) des Modells aus, das Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie dann **Modell**bearbeiten aus.
3. Ändern Sie die Felder, die das Modell vorhersagen soll, oder die Felder, die für Vorhersagen verwendet werden.
4. Wählen Sie **Launch training** (Training starten) aus.
   Eine Warnmeldung wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen **Sie Erneut trainieren aus**.
   Die Seite mit den neuen Trainingsergebnissen wird geladen.
6. Wählen Sie die Schaltfläche Modellergebnisse **vergleichen** aus, um sowohl die vorherigen als auch die neuen Ergebnisse anzuzeigen.
7. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.
8. Legen Sie Ihre Einstellungen für die Anzeige der Vorhersagen oder deren Ausführung im Hintergrund fest.
9. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.
   Der Bildschirm **Modell bereitstellen** wird geladen und zeigt die von Ihnen vorgenommenen Änderungen gelb an. Wenn Sie die Änderungen nicht bereitstellen möchten, wählen Sie **Änderungen verwerfen**aus.



10. Überprüfen Sie das Modell, und wählen Sie **Erneut bereitstellen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Ihr aktualisiertes Modell wird bereitgestellt.

Exportieren Sie ein Incident-Vorhersagemodell

Exportieren Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM in eine andere -Instanz, damit Sie das Modell in der anderen Instanz verwenden können, ohne das Modell von Grund auf neu erstellen zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Setup**.
2. Wählen Sie in der Liste Modelle das Menüsymbol (⋮) des Modells aus, das Sie exportieren möchten, und wählen Sie dann **Modell**exportieren aus.
   Eine neue Registerkarte mit Authentifizierungsschritten wird geöffnet.
3. Wählen Sie **Genehmigen** aus.

Ergebnisse
Die XML-Datei Ihres Modells wird in Ihren Browser heruntergeladen.

Nächste Maßnahme
Sie können die XML-Datei verwenden, um das Modell mithilfe von Update Sets in eine andere Instanz zu übertragen. Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter System-Update Sets .

Monitoring und Analytics für Task Intelligence für ITSM

Sie können die Auswirkungen Ihrer trainierten Incident-Vorhersagemodelle anzeigen. Überwachen Sie die Modellleistung im Laufe der Zeit, verfolgen Sie den Geschäftsnutzen, und zeigen Sie an, welche Vorhersagen Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwendet haben und welche nicht.

Um auf das Dashboard „Task Intelligence Analytics“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Task Intelligence für ITSM** > **Überwachung**.

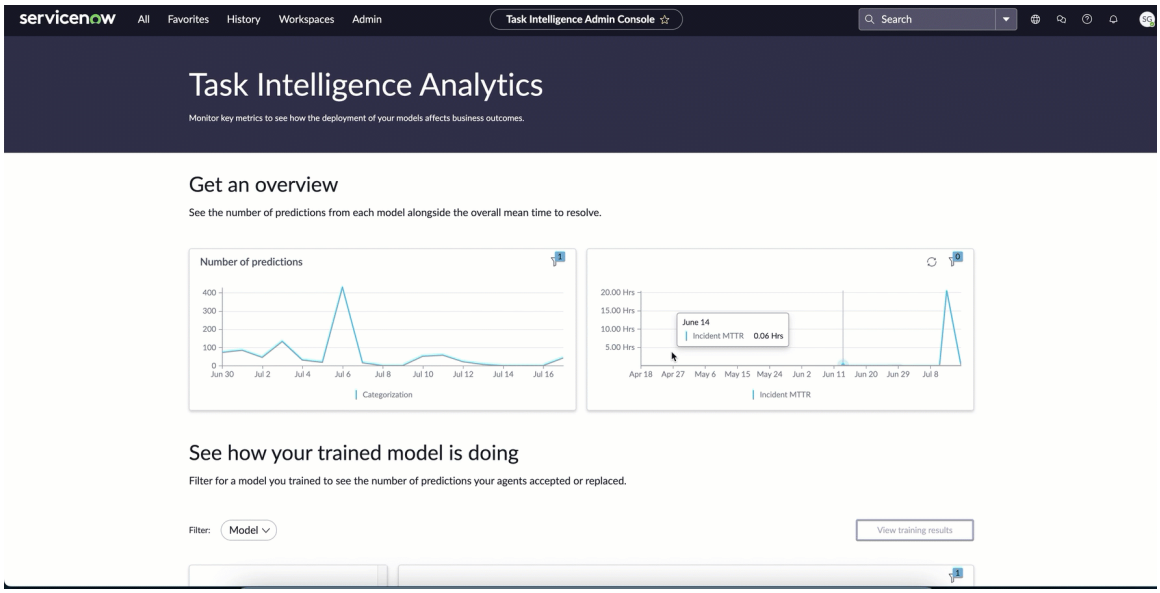
Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Modell**, um ein Modell auszuwählen. Wählen **Sie Anwenden** aus, um die Konfiguration des Modells zu öffnen.

Das Analytics-Dashboard enthält die folgenden Abschnitte:

- Überblick verschaffen
- Leistung Ihres trainierten Modells anzeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Überblick verschaffen

Das Analytics-Dashboard verwendet Grafiken, um die Leistungsübersicht des Modells darzustellen.

Anzahl der Vorhersagen

Das Liniendiagramm zeigt die Anzahl der Felder, die das Modell im Laufe der Zeit vorhergesagt hat. Während das Modell weiter lernt, kann es die Anzahl der Vorhersagen erhöhen.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung (MTTR) für Incidents

Das Liniendiagramm zeigt die durchschnittliche Zeit, die zur Lösung von Incidents im Laufe der Zeit benötigt wird. Da das Modell mehr Vorhersagen trifft, muss die MTTR abnehmen, da die Vorhersagen den Service Desk-Mitarbeitern helfen.

Leistung Ihres trainierten Modells anzeigen

Das Analytics-Dashboard verwendet Grafiken, um nachzuverfolgen, wie das Modell Vorhersagen im Laufe der Zeit verwendet hat.

Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter angenommen

Das Liniendiagramm zeigt die richtigen Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter im Laufe der Zeit während des Incident Managements verwendet haben. Wenn diese Zahl nach unten zeigt, sollten Sie Ihr Modell erneut trainieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines trainierten Modells finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM.

Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter ersetzt

Das Liniendiagramm zeigt die falschen Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter im Laufe der Zeit während des Incident Managements entfernt haben. Wenn diese Zahl nach oben zeigt, sollten Sie Ihr Modell erneut trainieren. Weitere Informationen zum Bearbeiten eines trainierten Modells finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Incident-Vorhersagemodell in Task Intelligence für ITSM.

Task Intelligence für ITSM – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten, die mit Task Intelligence für ITSMinstalliert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Task Intelligence für ITSM installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Anwendungs-Plugins Task Intelligence für ITSM (com.snc.itsm_ml_task) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Store-Anwendungen ServiceNow.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Task Intelligence-Administrator [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	Administrator mit Rechten für alle Aktionen in der Anwendung. Erstellt, bearbeitet und überwacht alle Task Intelligence-Modelle.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
Task Intelligence-Analyst [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	Zeigt Task Intelligence-Modelle über das Analytics-Dashboard an und überwacht sie.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Task Intelligence-Administrator – Vorlage [sn_ti_admin_template]	Enthält Vorlagendatensätze, die von anderen -Anwendungen eingefügt werden und die die Standardwerte für Modelltrainingseinstellungen, Implementierungspläne und UI-Anzeigeinformationen angeben.
Task Intelligence-Administrator – Hilfe [sn_ti_admin_help]	Enthält Hilfedatensätze, die in einem reduzierbaren Bereich in der Anwendung angezeigt werden. Der Inhalt wird nach der ausgewählten Vorlage und der Setup-Seite gefiltert.
Task Intelligence-Administrator – Funktion [sn_ti_admin_feature]	Allgemeine Geschäftsbereichsfunktion für die Incident-Kategorisierung und Incident-Felderkennung.
Task Intelligence-Administrator – Statistik [sn_ti_admin_statistic]	Gruppiert Statistikkarten in eine Vorlage und eine UI-Seite.
Task Intelligence-Administratorseite [sn_ti_admin_page]	Datensätze von URL-Seitenfragmenten, auf die in der Hilfetabelle verwiesen wird.
Task Intelligence-Administrator – Statistikkarte [sn_ti_admin_statistic_card]	Speichert den dreizeiligen skriptfähigen Inhalt der Statistikkarte und ihre Kartenbeschreibung, die in einer Kartenumdrehung oder einem Tooltip verwendet wird.
Task Intelligence-Administrator – Lösung [sn_ti_admin_solution]	Speichert, wie der Status jedes ML-Modellsatzes für die Lösungstypen fortschreitet, z. B. Incident-Kategorisierung und -Klassifizierung.
Task Intelligence-Administrator – Modellvorhersage	Speichert die Modelltestvorhersage für vorgefertigte Modelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_ti_admin_model_prediction]	
Task Intelligence-Administrator – Tag [sn_ti_admin_tag]	Enthält die von anderen Geschäftsbereichen bereitgestellten Tags und eine von einem Administrator erstellte Lösung. Tags helfen Geschäftsbereichspartnern, die Modelle zu durchsuchen.
Task Intelligence – Implementierungsdetail Administrator [sn_ti_admin_implementation_detail]	Enthält von Geschäftsbereichen angegebene Implementierungsoptionen, die als Optionen für eine ausgewählte Vorlage aufgeführt werden. Wenn eine Benutzerrolle der Administratorkonsole einen Implementierungsplan auswählt, entscheidet der Geschäftsbereich, wie die Modellergebnisse für Endbenutzer angezeigt werden.
Task Intelligence-Administrator – Modell [sn_ti_admin_model]	Speichert die Snapshot-Konfigurationsansicht der Produktions- und Staging-Modelle für eine Lösung.
Task Intelligence-Administrator – Kontext [sn_ti_admin_context]	Enthält kontextspezifische Daten aus Überwachungsdiagrammen, die unterschiedliche Modellleistungen zeigen.
Task Intelligence-Administrator – Anwendungsseite [sn_ti_admin_application_page]	Enthält Daten zur Anwendungsseite, zu Feldern und Formularen.
Task Intelligence-Administrator – Zielkarte [sn_ti_admin_landing_card]	Enthält Daten im Zusammenhang mit den Informationskarten, die auf der Zielseite von Task Intelligence für ITSMangezeigt werden.
Task Intelligence-Administrator – Zielseite [sn_ti_admin_landing_page]	Enthält Informationen zur Zielseite der Administratorkonsole.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Advanced Recommended Actions for ITSM [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	Ermöglicht Ihnen, relevante Aktionen für Agenten basierend auf dem Datensatzkontext zu konfigurieren und anzuzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können die Aktionen verfolgen, um Kunden zu unterstützen und Probleme zu lösen.
Task Intelligence-Administratorkonsole [com.sn_ti_admin]	Ermöglicht Ihnen, Incident-Vorhersagemodelle zur Kategorisierung von Incidents einzurichten, zu verwalten und zu überwachen.

Collaboration-Services

Collaboration-Services bieten eine Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Sie können ein Tool für die Zusammenarbeit direkt aus Aufgabendatensätzen und als Kanal in Kommunikationsplänen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompatibilität

Kompatibel mit allen Releases ab dem Madrid -Release.

Schlüsselfunktionen

- Slack
  - Erstellen Sie dynamische Slack-Kanäle für Aufgaben, und importieren Sie sie zurück.
  - Schrägstrichbefehle, um Incident-Details direkt aus Slack abzurufen und grundlegende Vorgänge für Incidents durchzuführen.
  - Chat mit Slack-Benutzern/-Kanälen direkt aus Incidents initiieren.
  - Archivieren Sie den Slack-Kanal, wenn die Aufgabe geschlossen wird.
- ServiceNow for Microsoft Teams
  - Chat mit Microsoft Teams direkt aus Aufgaben starten.
  - Importieren Sie den Nachrichtenverlauf manuell oder automatisiert in einen Aufgabendatensatz aus Microsoft Teams.
  - Senden individueller Benachrichtigungen und Zusammenarbeit bei schwerwiegenden Incidents und dem Kommunikationsplan für Incidents mit Slack oder Microsoft Teams.
  - Informationen zu ServiceNow for Microsoft Teams-Integrationen finden Sie unter ServiceNow for Microsoft Teams .
- ServiceNow für Zoom
  - Chat mit Zoom-Team-Chat direkt aus Aufgaben starten.
  - Importieren Sie den Nachrichtenverlauf aus dem Zoom Team-Chat in einen Aufgabendatensatz.
  - Informationen zu ServiceNow for Zoom-Integrationen finden Sie unter ServiceNow for Zoom .
  - Greifen Sie in der Zoom-Anwendung auf ServiceNow Employee Center zu. Informationen zu ServiceNow Employee Center in Zoom finden Sie unter Employee Center-Fähigkeiten in Zoom verfügbar machen .

Collaboration-Services installieren

Sie können die Anwendung Collaboration-Services (sn_tcm_collab_hook) installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Für Collaboration-Services sind die folgenden ServiceNow Store-Anwendungen erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Collaboration-Services installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub [com.sn.slack.ahv2]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Slack-Integration für Aufgaben oder das Aufgabenkommunikationsmanagement wünschen, installieren Sie die Anwendung Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub. Die Anwendung stellt Aktionen bereit, die Sie beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mithilfe dieser Aktionen können Sie mit Slack-APIs kommunizieren.

ServiceNow for Microsoft Teams

Wenn Sie ServiceNow for Microsoft Teams integrieren möchten, installieren Sie je nach Bedarf die Anwendungen „IT Service Management Integration with Microsoft Teams“ oder „HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams“. Weitere Informationen zur -Integration finden Sie unter ServiceNow for Microsoft Teams .

ServiceNow für Zoom

Wenn Sie die ServiceNow-Instanz mit Zoom integrieren möchten, finden Sie vollständige Informationen unter ServiceNow for Zoom .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu den Tabellen, die mit Collaboration-Services installiert werden, finden Sie unter Mit Collaboration-Services installierte Komponenten

an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ().

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Collaboration-Services installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Collaboration-Services werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Hinweis:
Die Tabellen werden installiert, wenn Sie das Plugin Task Communications Management (com.snc.task_communication_management) aktivieren.

Tabelle	Beschreibung
Kommunikationskanaldefinition – Slack [comm_channel_def_slack]	Erweitert die Tabelle „Kommunikationskanaldefinition“ [comm_channel_definition]
Kommunikationskanal – Slack [comm_channel_slack]	Erweitert die Tabelle „Kommunikationskanaldefinition“ [comm_channel]
Kommunikationsplan – Zusammenarbeitsservice-Daten [comm_plan_collab_data]	Speichert Daten im Zusammenhang mit Collaboration-Services

Slack für Kommunikation einrichten

Slack Spoke erfordert die Erstellung einer benutzerdefinierten App im Slack-Account, um OAuth 2.0-Token für Slack Spoke zu generieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Slack-Spoke einrichten .

Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe konfigurieren

Konfigurieren Sie Slack als Kommunikationsmodus für eine Kommunikationsaufgabe, um Nachrichten direkt an die Benutzer zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Kommunikationsplandefinitionen**.
2. Öffnen Sie den Kommunikationsplan, in dem Sie Slack als Kommunikationskanal für eine Kommunikationsaufgabe hinzufügen möchten.
3. Öffnen Sie die Kommunikationsaufgabendefinition, für die Sie Slack als Kommunikationsmodus hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die zugehörigen Links **Kanal hinzufügen – Slack** .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Slack wird als Kommunikationskanal für die Kommunikationsaufgabe hinzugefügt.

Nachrichten aus Incidents importieren

Sie können für einen Incident Nachrichten aus einem Slack-Kanal importieren und sie an die **Kommentare** anhängen, um alle wichtigen Nachrichten in der ServiceNow®-Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_incident_write, itil oder admin
- Sie müssen Mitglied des privaten Slack-Kanals sein, um Nachrichten aus dem privaten Kanal importieren zu können.
- Ihre ServiceNow®-E-Mail-ID muss mit Ihrem Slack-Account verknüpft sein.
- Diese Funktion ist kompatibel mit:
  - Store-App Collaboration Services – Mindestversion 3.04
  - Store-App Slack – Mindestversion 1.4.x

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von Nachrichten können Service Desk-Mitarbeiter den Verlauf des Incident anzeigen, sodass die anfordernde Person alle Diskussionen zu ihrem Incident an einem Ort sehen kann. Dies hilft bei der Erfassung der Informationen, die für die Überprüfung nach dem Ticket und für Prozesse für kontinuierliche Verbesserung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Incident aus, für den Sie Nachrichten importieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Ansicht Slack-Kanäle**.

   Das Formular „Slack-Kanäle anzeigen“ wird angezeigt. Das Formular zeigt alle verfügbaren Slack-Kanäle für diesen Incident an.
4. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren** für den Kanal, aus dem Sie Nachrichten importieren möchten.

   Das Formular „Nachrichten aus Slack importieren“ wird angezeigt. Das Formular zeigt alle Nachrichten in diesem Kanal nach Datum sortiert an.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Import messages from Slack“ (Nachrichten aus Slack importieren)

Feld	Beschreibung
Suche	Feld, in das Sie ein Stichwort eingeben und nach einer bestimmten Nachricht suchen können.
Antwort-Threads in Suche einfügen	Option zum Einbeziehen von Threads in die Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filtern nach	○ **Freigegeben von**: Die Nachrichten werden basierend auf den ausgewählten Benutzern gefiltert ○ **Datum**: Die Nachrichten werden basierend auf dem von Ihnen ausgewählten **Startdatum** und **Enddatum** gefiltert.
Nachrichten importieren als	○ **Zusätzliche Kommentare**: Die Nachrichten werden unter „Zusätzliche Kommentare“ angehängt. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter „Arbeitsnotizen“ angehängt.
Anhänge hinzufügen	Option zum Hinzufügen von Anhängen beim Importieren von Nachrichten

6. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Prozess-Flow für Slack-Kommunikation

Nutzen Sie Slack bei der Zusammenarbeit mit den Stakeholdern aus der Workbench für die Verwaltung schwerwiegender Incidents für eine offene und transparente Kommunikation.

Definieren Sie einen Kommunikationsplan zur Verwaltung des Kommunikationsprozesses. Der Plan umfasst Aufgaben zum Erreichen des Planziels und die Stakeholder, an die Sie sich in diesem Prozess wenden müssen.

Wenn Sie Kommunikationsaufgaben für einen Plan erstellen, wählen Sie Slack als Kommunikationsmodus aus. Informationen zum Definieren eines Kanals für eine Kommunikationsaufgabe finden Sie unter Kommunikationskanal definieren. Da es nicht immer möglich ist, einen Kommunikationsplan oder eine Aufgabe im Voraus zu planen, haben Sie die Möglichkeit, einen Ad-hoc-Kommunikationsplan und seine Aufgaben aus einem Incident zu erstellen. Wenn ein Aufgabendatensatz die Bedingungen im Kommunikationsplan erfüllt, wird der Plan dem Aufgabendatensatz angehängt. Wenn einem schwerwiegenden Incident ein Kommunikationsplan angehängt wird, der für eine seiner Aufgaben Slack als Kommunikationskanal hat, können Sie Slack-Benachrichtigungen über die Workbench für schwerwiegende Incidents senden.

Hinweis:
Die Slack-Kommunikation ist eine unidirektionale Kommunikation von der ServiceNow-Anwendung zu Slack. Die Kontakte in Slack können der Person, die die Slack-Kommunikation initiiert hat, nicht antworten. Außerdem müssen die Benutzer in Slack Mitarbeiter der Organisation sein. Zum Beispiel muss die E-Mail-Adresse, die sie für die Teilnahme an der Slack-Zusammenarbeit freigeben, ihre E-Mail-Adresse in dieser Organisation sein.

Die Slack-Kommunikation verwendet die folgenden Subflows:

- TCM Slack – Benutzer zu Kanal hinzufügen
- TCM Slack – Kanal archivieren
- TCM Slack – Kanal erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- TCM Slack – Nachricht senden
- TCM Slack – Benutzer aus Kanal entfernen

Slack-Kommunikation über Workbench

- In der Workbench für schwerwiegende Incidents finden Sie auf der Registerkarte **Kommunizieren** alle Kommunikationsaufgaben für den Plan.
- Bei einer Aufgabe, bei der Sie Slack als Kanal ausgewählt haben, können Sie auf **Verfassen** klicken, um eine Slack-Kommunikation zu starten. Informationen zum Erstellen eines Kommunikationsplans finden Sie unter Kommunikationsplan aus der Workbench für schwerwiegende Incidents hinzufügen
- Im Dialogfeld enthält das Feld **An** die Kontakte, die Sie bei der Erstellung des Kommunikationskontakts für den Plan hinzugefügt haben.
- Das Feld **Nachricht** enthält die Nachricht, die Sie an die Empfänger übermitteln möchten.

Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben hinzufügen

Fügen Sie in der Workbench für schwerwiegende Incidents eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe hinzu, um die Zusammenarbeit zu erleichtern und sich über den Fortschritt bei der Bearbeitung des Kommunikationsplans und der zugehörigen Aufgaben zu informieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: major_incident_manager
- Diese Funktion ist kompatibel mit:
  - Store-App Collaboration Services – Mindestversion 3.04
  - Store-App Slack – Mindestversion 1.4.x

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident Schwerwiegender Incident** > **Offen**.
2. Wählen Sie den Incident aus, dem Sie eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**, und klicken Sie dann im Abschnitt „Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben“ auf **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular mit Plan für gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung des Plans	Kurze Beschreibung, wovon der Kommunikationsplan handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanal	Option zur Auswahl von **Slack-Chat** als Kanal für die Zusammenarbeit
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.

6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die an der gemeinschaftlichen Kommunikationsaufgabe für schwerwiegende Incidents beteiligt sein sollen, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Erstellen Sie einen Slack-Kanal für eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe

Erstellen Sie einen Slack-Kanal für eine gemeinschaftliche Kommunikationsaufgabe, um zusammenzuarbeiten und die Details der Kommunikationsaufgabe zu besprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegender Incident Offen**.
2. Wählen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident aus.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
   Der Abschnitt „Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben“ wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Initiate** (Initiieren) für die Aufgabe, für die Sie einen Slack-Kanal erstellen möchten.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Initiate“ (Initiieren)

Felder	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Individuelle Benutzer oder Gruppen, die Teilnehmer im Kanal sein sollen
Empfohlen und Ausgewählt	Spalten zum Personalisieren Ihrer Liste. Wählen Sie die Elemente in der Spalte **Empfohlen** aus, und verschieben Sie sie mithilfe des Rechtspfeil-Symbols (›) in die Spalte **Ausgewählt**.
Kanalname	Eindeutiger Name des Kanals, der diesen von den übrigen Kanälen in Slack unterscheidet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Kanalthema	Beschreibung des Zwecks des Kanals
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Kurze Nachricht, die Sie den Teilnehmern senden möchten
Privater Kanal	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal privat oder öffentlich ist

7. Klicken Sie auf **Start**.
   Ein Slack-Kanal wird erstellt, und Sie sehen die Schaltflächen **Kanalanzeigen und Nachrichten** importieren neben der Aufgabe.
8. Um den Kanal in Slack anzuzeigen, klicken Sie auf **Kanal anzeigen**.
9. Um Nachrichten zu importieren, klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.
   Weitere Informationen zum Importieren von Nachrichten finden Sie unter Nachrichten aus Incidents importieren.

Slack-Integration – Incident-Management

Mit der Slack-Integration können Sie einen dedizierten Kanal für Beantworter von Incidents zur Zusammenarbeit während eines Incident erstellen, der die bidirektionale Integration mit Slack ermöglicht. Sie können einen Incident erstellen und aktualisieren, Informationen anzeigen, z. B. wer Rufbereitschaft für eine Gruppe hat, oder die Liste der Ihnen zugewiesenen Incidents anzeigen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Kompatibilität

Version 2.0.x der Store-App Collaboration Services ist mit allen Releases ab Release Paris Patch 3 kompatibel.

Schlüsselfeatures

- Direktnachrichten an Anrufer senden
- Incident Benutzern zuweisen
- Kanal zur Zusammenarbeit in Bezug auf einen Incident erstellen
- Kanal für einen Incident anzeigen und diesem beitreten
- Incidents mit Schrägstrichbefehlen erstellen und aktualisieren
- Rufbereitschaft für Gruppe anzeigen

Systemanforderungen

- Incident-Management (com.snc.incident)
- Collaboration Services (sn_tcm_collab_hook) Version 2.0.x

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) Version 1.3.x und die erforderliche IntegrationHub Lizenz zur Verwendung von Slack als Kanal für die Zusammenarbeit.

> **Hinweis:**
> Für die Slack-Spoke muss eine benutzerdefinierte App im Slack-Account erstellt werden, um OAuth 2.0-Token für die Slack-Spoke zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Slack-Spoke einrichten .

Slack-Kanal für einen Incident erstellen

Erstellen Sie einen privaten oder öffentlichen Slack-Kanal, um mit Support-Teams zusammenzuarbeiten, oder senden Sie eine Mitteilung an die Stakeholder, um sie auf dem neuesten Stand zu halten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_incident_write, itil oder admin
- Erforderliche Plugins:
  - Collaboration Services (sn_tcm_collab_hook) Version 2.0.x
  - Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) Version 1.3.x
- Stellen Sie sicher, dass Sie Interaktivität und Tastenkürzel für Slack eingerichtet haben. Weitere Informationen finden Sie unter App Slack konfigurieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

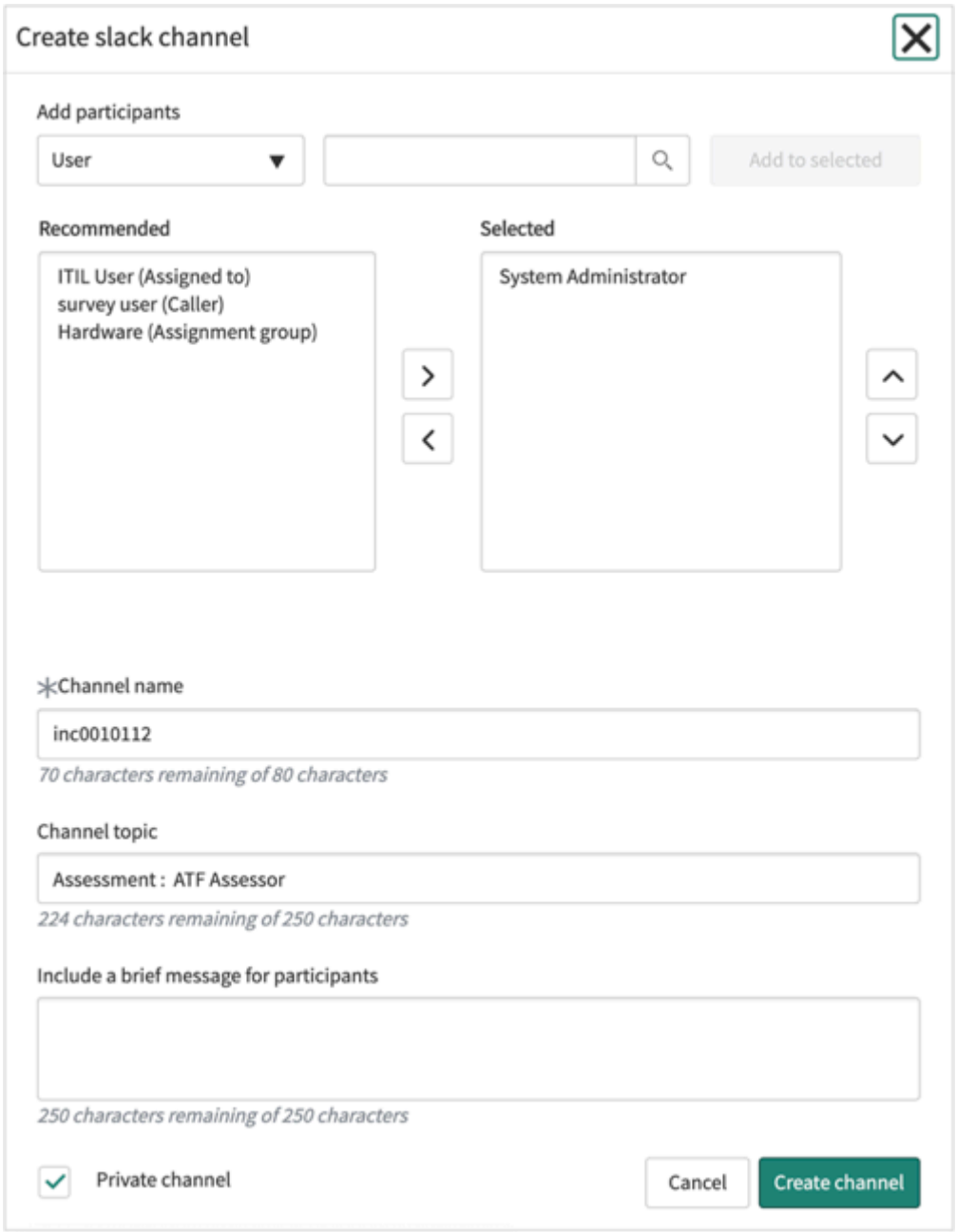
Die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* aktiviert die Slack-Funktion in einer Aufgabentabelle. Standardmäßig lautet der Wert „incident“. Wenn Sie die Slack-Funktion für andere Aufgabentabellen wie „Problem“ oder „Change-Anforderung“ aktivieren möchten, fügen Sie die Tabellennamen im Feld **Wert** hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Slack-Kanal erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Slack-Kanal erstellen



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Slack-Kanal erstellen“

Felder	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Individuelle Benutzer oder Gruppen, die Teilnehmer im Kanal sein sollen
Empfohlen und Ausgewählt	Spalten zum Personalisieren Ihrer Liste. Wählen Sie die Elemente in der Spalte **Empfohlen** aus, und verschieben Sie sie mithilfe des Rechtspfeil-Symbols ( ) in die Spalte **Ausgewählt**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Kanalname	Eindeutiger Name des Kanals, der diesen von den übrigen Kanälen in Slack unterscheidet
Kanalthema	Beschreibung des Zwecks des Kanals
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Kurze Nachricht, die Sie den Teilnehmern senden möchten
Privater Kanal	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal privat oder öffentlich ist Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, wird der Kanal als privater Kanal erstellt, andernfalls wird er als öffentlicher Kanal erstellt.

5. Klicken Sie auf **Kanal erstellen**.
   Ein Slack-Kanal wird erstellt, und eine Einladung wird an die Teilnehmer gesendet. Doppelte Benutzer werden aus der ausgewählten Teilnehmerliste entfernt, bevor die Benachrichtigung gesendet wird. Die Teilnehmer können auf **Überspringen** oder **Kanal beitreten** klicken, um einen Slack-Kanal zu ignorieren oder ihm beizutreten.

Kanal für einen Incident anzeigen und diesem beitreten

Bevor Sie einen neuen Slack-Kanal erstellen, zeigen Sie alle mit einem Incident verknüpften Slack-Kanäle an, um zu ermitteln, ob der benötigte Slack-Kanal bereits vorhanden ist. Sie können auch Nachrichten aus einem Slack-Kanal importieren.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_incident_write, itil oder admin
- Erforderliche Plugins:
  - Collaboration Services (sn_tcm_collab_hook) Version 2.0.x
  - Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) Version 1.3.x

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* aktiviert die Slack-Funktion in einer Aufgabentabelle. Standardmäßig lautet der Wert „incident“. Wenn Sie die Slack-Funktion für andere Aufgabentabellen wie „Problem“ oder „Change-Anforderung“ aktivieren möchten, fügen Sie die Tabellennamen im Feld **Wert** hinzu.

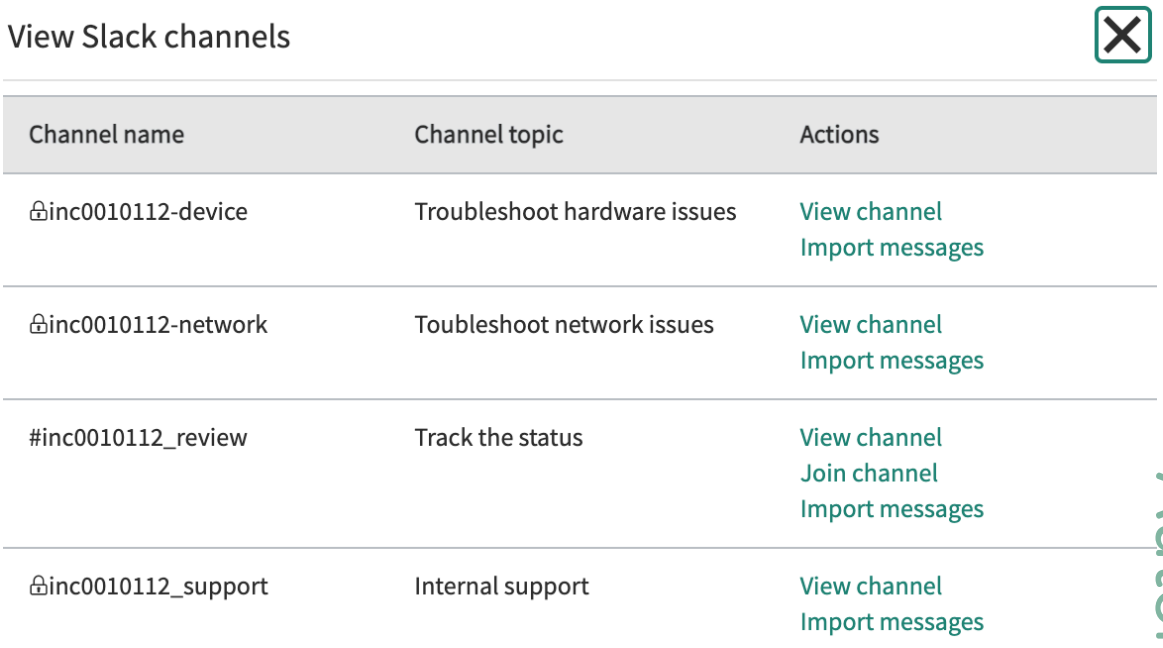
Hinweis:
Wenn ein Incident inaktiv wird, werden die zugehörigen Slack-Kanäle archiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Ansicht Slack-Kanäle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Slack-Kanäle anzeigen



Alle dedizierten Slack-Kanäle für den Incident werden angezeigt.

Hinweis:
Die Option **Kanal beitreten** wird nur für öffentliche Kanäle angezeigt.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Kanal anzeigen**, um den Slack-Kanal zu öffnen.
5. Klicken Sie auf **Kanal beitreten**, um einem beliebigen Slack-Kanal beizutreten.
6. Um Nachrichten aus einem Slack-Kanal zu importieren, klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Formularabschnitt zum Anzeigen von Slack-Kanälen hinzufügen

Zeigen Sie nicht archivierte Slack-Kanäle an, die einem Incident zugeordnet sind. Der Formularabschnitt erspart Ihnen den Aufwand, die verfügbare Kanalliste manuell aus der zugehörigen Liste zu öffnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form oder admin

Prozedur

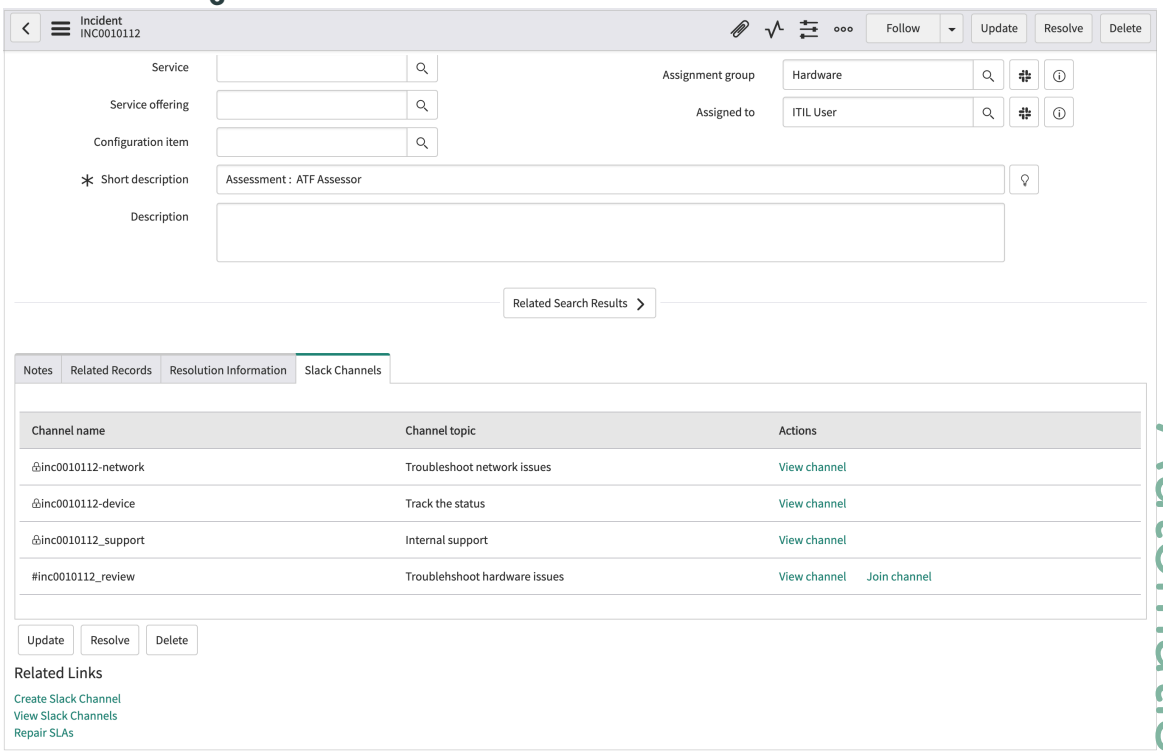
1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf das Symbol , und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayouts konfigurieren .
4. Klicken Sie unter **Formularansicht und -abschnitt**im Feld **Abschnitt** auf **Neu**.
5. Geben Sie im Feld **Abschnittsbeschriftung** einen Namen für den Abschnitt ein, z. B. „Slack-Kanäle“, und klicken Sie auf **OK**.
6. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die Option **Slack-Kanäle anzeigen** aus, und verschieben Sie sie mithilfe des Rechtspfeil-Symbols ( ) in die Spalte **Ausgewählt**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der neue Abschnitt zeigt alle aktiven Slack-Kanäle an.

Dem Incident zugeordnete Slack-Kanäle



Slack für Benutzer oder Gruppen einrichten

Richten Sie Slack von einem Incident aus ein, um in Kanälen mit einem Benutzer oder einer Gruppe zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Slack für das Feld **Zuweisungsgruppe** zu aktivieren, muss ein Slack-Kanal für diese Gruppe eingerichtet sein. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandenen Slack-Kanal mit einer Gruppe verknüpfen.

Prozedur

1. Laden Sie das Update Set Korrekturset zum Hinzufügen von Slack-Feld-Decorators herunter, um die Korrekturskripts aus der App ServiceNow Store zu erhalten.
2. Importieren Sie die Update Set-Datei.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ein Update Set importieren .
3. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
4. Öffnen Sie das Korrekturskript *`Add Slack Field Decorator`*.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie im Feld **Skripts** das Skript, um die Tabelle und das Feld anzugeben, für das Sie die Slack-Kommunikation aktivieren möchten.
6. Klicken Sie auf **Festes Skript ausführen**.

   Das Slack-Symbol ( ) wird neben den folgenden im Skript genannten Feldern angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Anrufer**
- **Zuweisungsgruppe**
- **Zugewiesen an**

Durch Klicken auf das Symbol gelangen Sie zur direkten Nachricht mit dem Benutzer in Slack oder zum Slack-Kanal für eine Zuweisungsgruppe.

Zugehörige Informationen

Slack aus einem Incident öffnen

Vorhandenen Slack-Kanal mit einer Gruppe verknüpfen

Ordnen Sie einen vorhandenen Slack-Kanal zu, um von einem Incident aus eine Zuweisungsgruppe zu erreichen. Zuweisungsgruppen sind eine gute Möglichkeit, um alle Ihre Stakeholder gleichzeitig zu kontaktieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_slack_ah_v2.slack_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Slack** > **Slack-Kanal-Cache** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kanalname	Name des vorhandenen Slack-Kanals
Kanal-ID	Eindeutige in Slack für einen Kanal angegebene ID
Kanalthema	Beschreibung des Zwecks des Kanals
Kanallink	URI-Schema als Deep-Link zum nativen Slack-Client des Benutzers. Beispiel: slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, wobei <TEAM_ID> die ID des Slack-Arbeitsbereichs und <CHANNEL_ID> die eindeutige ID für den Slack-Kanal ist **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Deep linking into Slack.
Dokument-ID	Gruppendatensatz, für den der Kanal verwendet werden soll ○ Tabelle: Gruppe [sys_user_group] ○ Dokument: <Auf Gruppe verweisen>
Ist archiviert	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal aktiv oder inaktiv ist
Ist privat	Option, mit der angegeben wird, ob der Slack-Kanal privat oder öffentlich ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es wird dringend empfohlen, einen öffentlichen Slack-Kanal zuzuordnen. Bei einem privaten Kanal, bei dem Sie kein Mitglied sind, kann der Navigationslink unterbrochen werden.
Ersteller	Benutzer, der den Datensatz für den Slack-Kanal-Cache erstellt

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Slack aus einem Incident öffnen

Öffnen Sie Slack aus einem Incident, und senden Sie eine Nachricht an einen Benutzer oder eine Zuweisungsgruppe, um Incident-Informationen auszutauschen. Sie müssen in Slack nicht manuell nach einem Benutzer suchen, um eine Nachricht zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_incident_read, sn_incident_write, itil oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Slack-Symbol ( ) wird für die Felder angezeigt, die Sie in das Korrekturskript aufnehmen. Wenn Sie beispielsweise die Felder **Anrufer**, **Zugewiesen an** und **Zuweisungsgruppe** für Incidents im Korrekturskript haben, wird das Symbol für diese Felder angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Offen**.
2. Öffnen Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Klicken Sie auf das Slack-Symbol ( ), das neben den Feldern **Anrufer**, **Zugewiesen an** oder **Zuweisungsgruppe** angezeigt wird.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Slack öffnen“ auf **Slack öffnen**.
   Für die Gruppe wird eine direkte Nachricht mit dem Benutzer in Slack oder einem Slack-Kanal geöffnet.

Slack-Schrägstrichbefehle

Schrägstrichbefehle bieten eine schnelle Möglichkeit, Ihre App aufzurufen, um bestimmte Aktionen in Slack auszuführen.

Sie müssen Schrägstrichbefehle konfigurieren , um die Befehle auszuführen. Nur Benutzer mit der Rolle sn_incident_write, itil oder admin können die Befehle ausführen.

Schrägstrichbefehle

Befehle	Beschreibung
/now help	Stellt eine Liste der verfügbaren ServiceNow-Befehle mit Beschreibung bereit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schrägstrichbefehle (Fortsetzung)

Befehle	Beschreibung
/now create incident	Erstellt einen Incident mit den Eingaben des Benutzers
/now list incidents	Listet alle aktiven Incidents auf, die dem Benutzer zugewiesen sind
/now oncall [Gruppenname]	Zeigt Schichten und Mitglieder an, die derzeit Rufbereitschaft für eine Gruppe haben **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Rolle itil oder admin können diesen Befehl ausführen.
Schrägstrichbefehle, die nur aus ServiceNow zugeordneten Kanälen ausgeführt werden können	
/now comment [Anmerkung]	Veröffentlicht einen Kommentar im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** des zugehörigen Incident
/now note [Notiz]	Veröffentlicht eine Notiz im Feld **Arbeitsnotizen** des zugehörigen Incident
/now assigntome	Weist dem Slack-Benutzer einen zugeordneten Incident zu
/now assign [@slack_user]	Weist einem bestimmten Slack-Benutzer einen zugeordneten Incident zu

[qa: BEGIN review]

Vendor Management Workspace

Überwachen Sie die Leistung der Lieferanten Ihres Unternehmens, und verwalten Sie alle lieferantenbezogenen Informationen mithilfe von ServiceNow® Vendor Management Workspace. Bewerten Sie die Leistung Ihrer Lieferanten mit Leistungskennzahlen (KPIs), die Sie zum Erstellen von Lieferantenmetriken konfigurieren können.

Erste Schritte

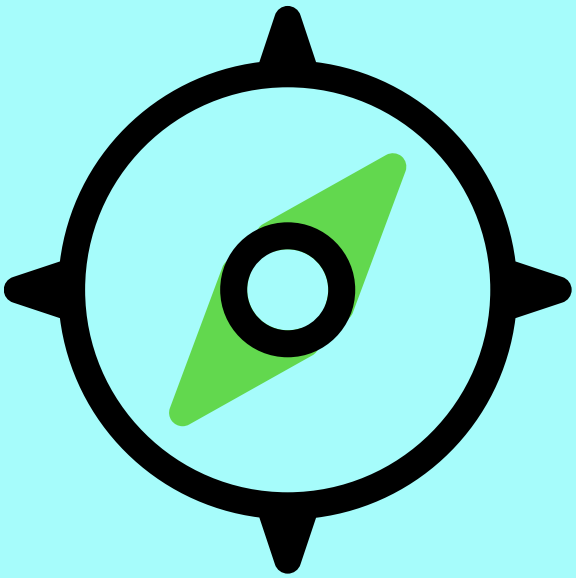
Verfolgen und analysieren Sie von einem einheitlichen, zentralen Ort aus, wie Ihre Lieferanten gegenüber ihren Zielen abschneiden und welche Bereiche besondere Aufmerksamkeit erfordern. Integrieren Sie Daten aus den Anwendungen Service Portfolio Management (SPM), Contract Management, Assets, SLA Contracts, Vendor Risk Management und Continual Improvement Management (CIM).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

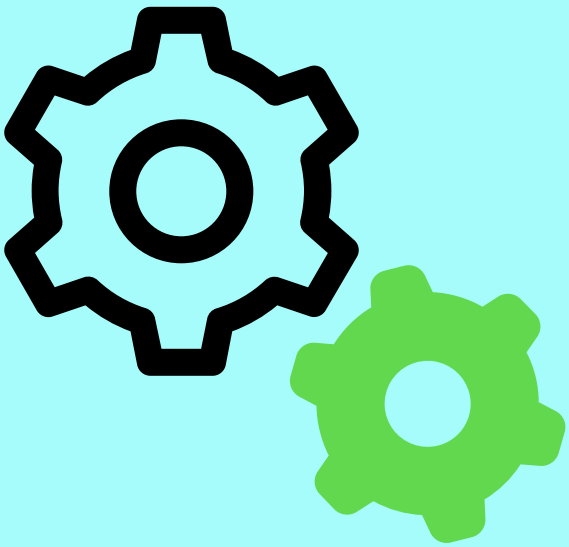
Automatische Übersetzung

Untersuchen



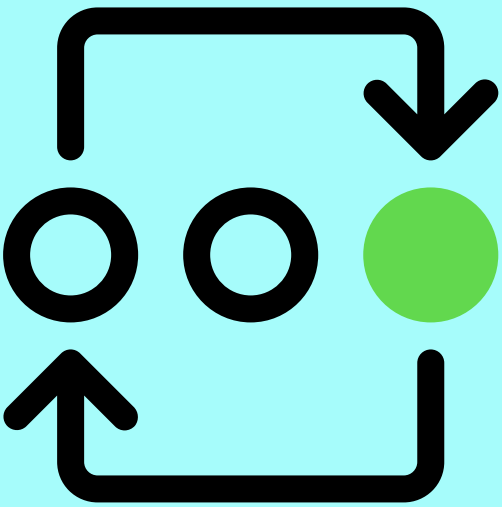
Verwalten Sie alle lieferantenbezogenen Informationen mit Vendor Management Workspace.

Konfigurieren



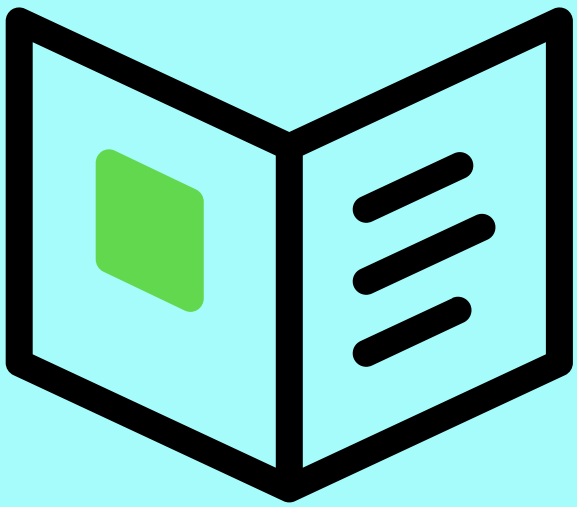
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

integrieren



Integrieren Sie Daten aus anderen ServiceNow-Anwendungen, um die Beziehungen mit Ihren Lieferanten zu bewerten.

Referenz



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

[End]

Vendor Management Workspace

Überwachen Sie die Leistung der Lieferanten Ihres Unternehmens, und verwalten Sie alle lieferantenbezogenen Informationen mithilfe von ServiceNow® Vendor Management Workspace. Bewerten Sie die Leistung Ihrer Lieferanten mit Leistungskennzahlen (KPIs), die Sie zum Erstellen von Lieferantenmetriken konfigurieren können.

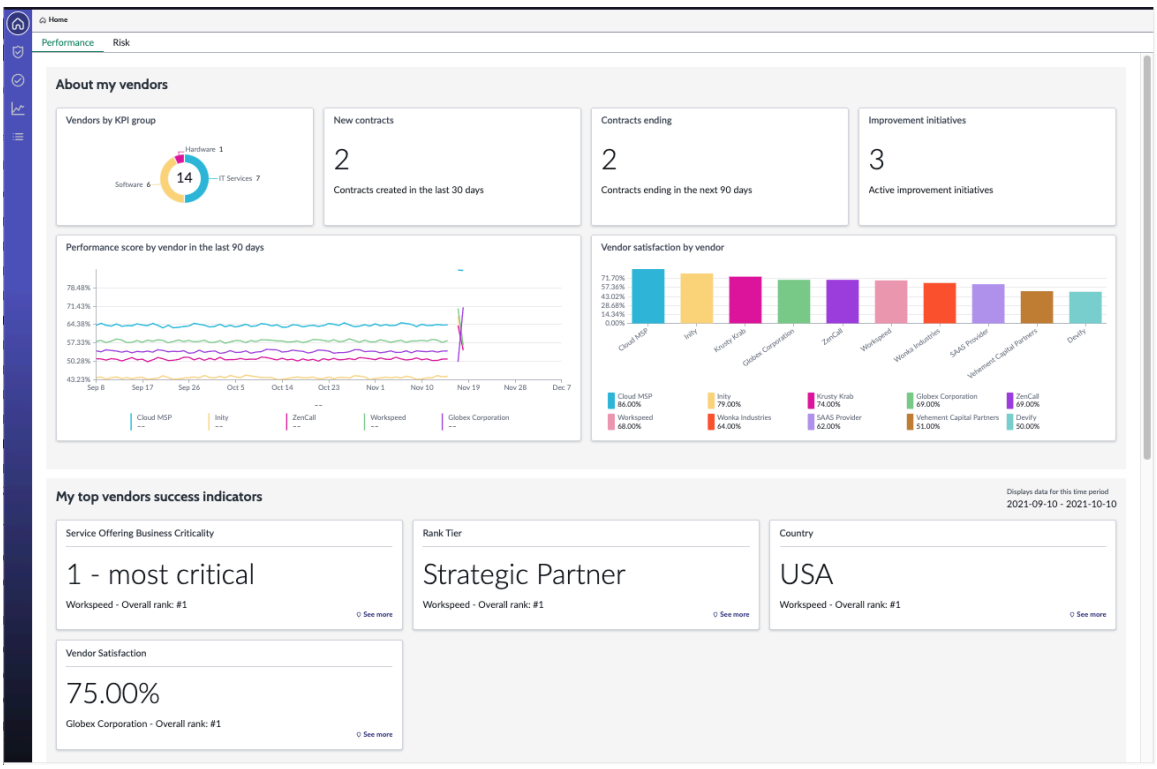
Verfolgen und analysieren Sie von einem einheitlichen, zentralen Ort aus, wie Ihre Lieferanten gegenüber ihren Zielen abschneiden und welche Bereiche besondere Aufmerksamkeit erfordern. Integrieren Sie Daten aus den Anwendungen Service Portfolio Management (SPM), Contract Management, Assets, SLA Contracts, Vendor Risk Management und Continual Improvement Management (CIM).

Verwenden Sie die Benutzeroberfläche der nächsten Generation mit einer intuitiven, personalisierten Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Schlüsselfunktionen

Daten an einem zentralen Ort

Zeigen Sie das Lieferantenprofil an, und verwalten Sie die Leistung der Lieferanten des Unternehmens an einem zentralen Ort.

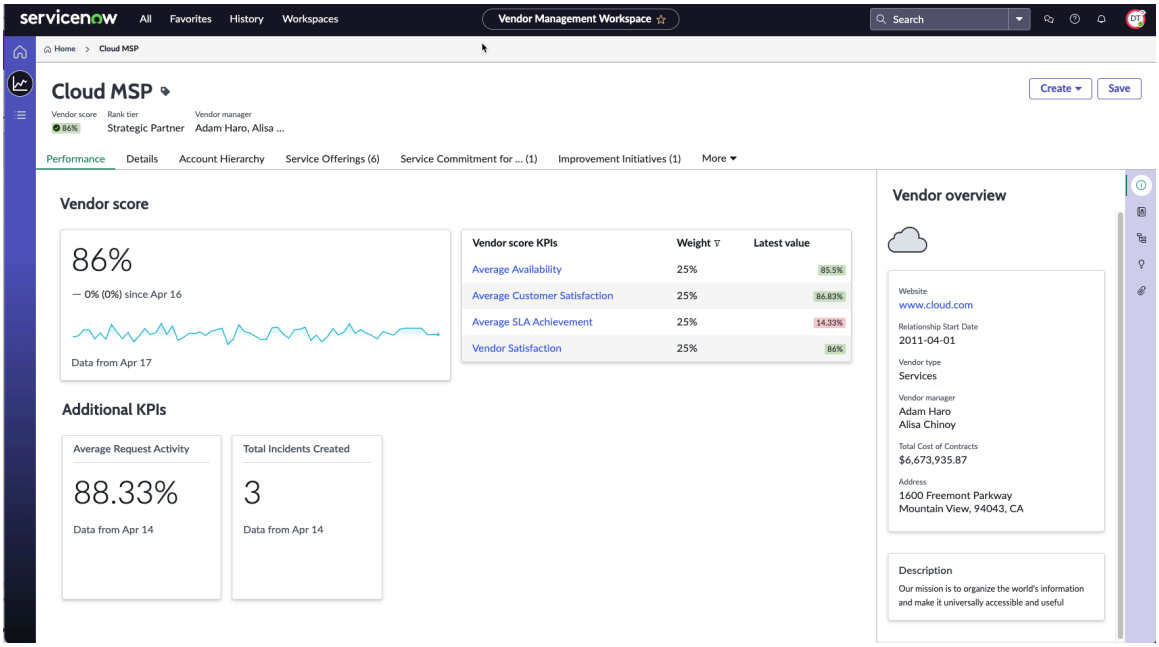


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

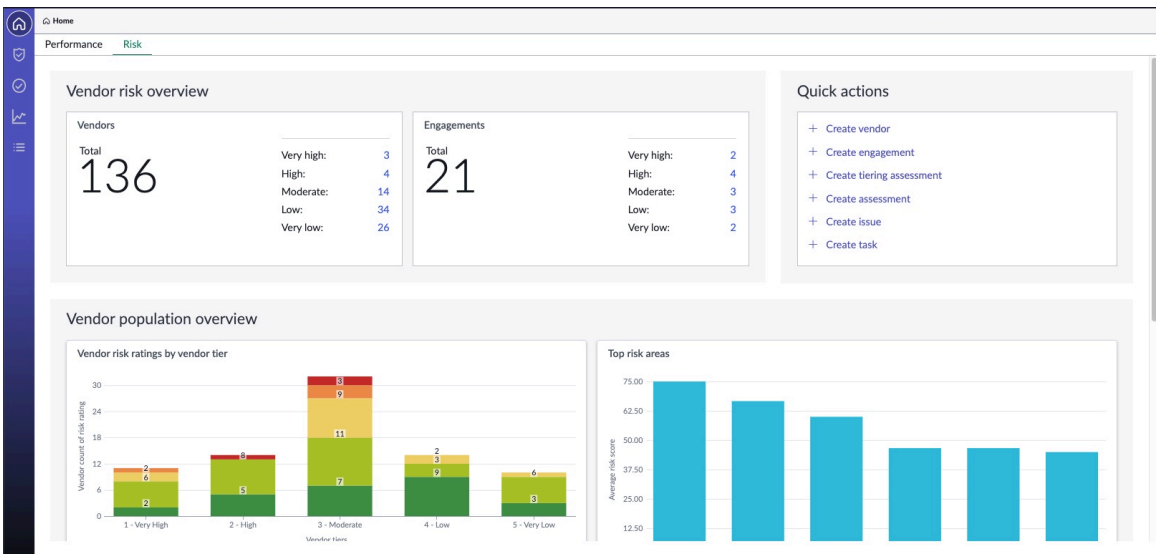
Umfassendes Layout für Lieferanteninformationen

Analysieren Sie den Leistungszustand der Lieferanten im Verlauf anhand eines umfassenden Layouts aller Informationen zu Lieferanten und deren Services.



Mit Risikomanagement für Lieferanten integriert

Verwenden Sie zusammengefasste Daten aus der Lieferantenrisiko-Anwendung, und analysieren Sie diese an einem zentralen Ort.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkunden Sie den konfigurierbaren Vendor Management Workspace	Richten Sie den konfigurierbaren Vendor Management Workspace ein	Verwenden Sie den konfigurierbaren Vendor Management Workspace
		
Erfahren Sie, wie Lieferantenmanager die Lieferantenintegrität mit Vendor Management Workspace analysieren.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Analysieren Sie die Lieferantenintegrität mit dem konfigurierbaren Vendor Management Workspace

[qa: BEGIN review]

Vendor Management Workspace erkunden

Mit Vendor Management Workspace können Sie Metriken überwachen und den Zustand Ihrer Lieferanten über eine zentrale Benutzeroberfläche analysieren. Gewinnen Sie Einblicke, wenn Sie leistungsstarke Lieferanten vergleichen und die Entschädigung nachverfolgen, die Lieferanten Ihnen schulden, wenn sie den Servicevertrag verletzen.

Vendor Management Workspace – Übersicht

Als Lieferantenmanager können Sie:

- Organisieren Sie Ihre Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppen, und analysieren Sie die Lieferantenleistung.
- Verschaffen Sie sich Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten, indem Sie sie mit anderen Lieferanten in Ihrer Organisation vergleichen.
- Verfolgen Sie die Vergütung nach, die Ihren Lieferanten für die Verletzung von Servicevereinbarungen zusteht.

Vendor Management Workspace-Workflow

In diesem Workflow:

1. Administratoren aktivieren Vendor Management Workspace. Die Anwendung wird installiert, nachdem das Plugin Arbeitsbereich für Lieferantenmanager (sn_itsm_vendor) aktiviert wurde. Lieferantenadministratoren können dann die Anwendung konfigurieren, und Lieferantenmanager können die Anwendung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Hinweis:**
> Nachdem die Administratoren Vendor Management Workspaceaktiviert haben, können sie Vendor Management Workspace auch mit UI Builder anpassen.

2. Lieferantenadministratoren können KPI-Gruppen erstellen, damit Lieferantenmanager Lieferantenmetriken nachverfolgen können.
3. Lieferantenadministratoren und Lieferantenmanager können eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Integrieren Sie mit anderen ServiceNow -Anwendungen, um Lieferanten zu bewerten, die Daten aus anderen -Anwendungen verwenden.
   - Generieren Sie eine Bewertung der Lieferantenzufriedenheit, um die Zufriedenheit der Stakeholder zu messen.
   - Erstellen Sie Verbesserungsinitiativen, um Aufgaben zur Verbesserung eines Service, Prozesses oder einer Aufgabe nachzuverfolgen.
   - Erstellen Sie Leistungsziele, um Ziele festzulegen und die gewünschten Lieferantenpunktzahlen zu erreichen.
4. Lieferantenmanager können eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Erstellen Sie Service-Gutschriften, um die Verletzung von Vereinbarungen durch Lieferanten nachzuverfolgen.
   - Erstellen Sie Lieferantentickets, um Probleme nachzuverfolgen, sobald sie entstehen.
   - Ordnen Sie SLAs und Servicezusagen Lieferanten zu, um zu überwachen, wie schnell Lieferanten Probleme lösen.
   - Analysieren Sie Lieferantenmetriken anhand der Lieferanten-KPI-Gruppendaten.
   - Überwachen Sie die Lieferantenleistung innerhalb einer KPI-Gruppe, und bewerten Sie sie.

Vendor Management Workspace Vorteile

Leistung	Funktion	Rollen
Fügen Sie Lieferanten hinzu, und richten Sie Lieferantenmetriken ein, um ihre Leistungsziele zu analysieren.	Vendor Management Workspace-Anwendung einrichten	Lieferantenadministrator
Überwachen Sie Lieferantenmetriken, und bewerten Sie die Integrität der Lieferanten mit Vendor Management Workspace.	Ihre Lieferanten mit Vendor Management Workspace verwalten	Lieferantenmanager
Integrieren Sie Daten aus anderen ServiceNow-Anwendungen, um die Beziehungen mit Ihren Lieferanten zu bewerten.	Integration von Vendor Management Workspace mit anderen ServiceNow-Anwendungen	Lieferantenadministrator
Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Web-Experience in Vendor Management Workspace basierend auf Ihren Anforderungen.	Eine Vendor Management Workspace-Seite mit UI Builder anpassen	Administrator, Workspace-Administrator oder UI Builder-Administrator

[End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vendor Management Workspace erkunden

Mit Vendor Management Workspace können Sie Metriken überwachen und den Zustand Ihrer Lieferanten über eine zentrale Benutzeroberfläche analysieren. Gewinnen Sie Einblicke, wenn Sie leistungsstarke Lieferanten vergleichen und die Entschädigung nachverfolgen, die Lieferanten Ihnen schulden, wenn sie den Servicevertrag verletzen.

Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management Workspace

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppen organisieren können. Anschließend können Sie Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Lieferanten innerhalb dieser Lieferanten-KPI-Gruppe zu analysieren. Rufen Sie zentral Details zu den Metriken für einen Lieferanten, eine KPI oder eine KPI-Gruppe auf.

Als Lieferantenadministrator können Sie:

- Erstellen Sie eine Lieferanten-KPI-Gruppe für Gruppen von häufigen Kennzahlen (KPIs) zur Messung der Leistung aller Lieferanten in der Gruppe.
- Fügen Sie der KPI-Gruppe KPIs hinzu.
- Fügen Sie Lieferanten hinzu, die Sie anhand der KPIs messen möchten.
- Definieren Sie obere und untere Schwellenwerte, um den Indikatorstatus zu überwachen.

Als Lieferantenmanager können Sie:

- Analysieren Sie Leistungsmetriken für Lieferanten sowie die Leistung für zugehörige Serviceangebote, Verträge, Verbesserungsinitiativen und SLA-Definitionen.
- Rufen Sie Details zu Lieferanten, einer KPI-Gruppe oder einer KPI auf, um Trends und den Leistungsverlauf anzuzeigen.

Einrichtung und Verwendung von Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management Workspace verstehen

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppen organisieren können. Verstehen Sie, wie Sie Lieferanten-KPI-Gruppen einrichten können und wie Lieferantenpunktzahlen berechnet und in Vendor Management Workspace angezeigt werden.

Richten Sie Vendor Management Workspace, das mit dem User Interface Builder (UIB) konfiguriert werden kann, in fünf einfachen Schritten ein und verwenden Sie es:

1. Organisieren Sie ähnliche Arten von Lieferanten in Lieferanten-KPI-Gruppenkategorien.
2. Fügen Sie einen gemeinsamen Satz mit den KPIs hinzu, die für diesen Lieferantentyp am relevantesten sind.
3. Legen Sie obere und untere Schwellenwerte für jede Lieferanten-KPI-Gruppe fest, um den Status der KPIs zu überwachen.
4. Fügen Sie den KPI-Gruppen Lieferanten hinzu.

   Informationen zum Einrichten von KPI-Gruppen finden Sie unter KPI-Gruppen zum Nachverfolgen von Metriken für Ihre Lieferanten erstellen.

5. Analysieren Sie mit Vendor Management Workspace den Leistungsstand der Lieferanten. Informationen zur Verwendung von Vendor Management Workspacefinden Sie unter Vendor Management Workspace verwenden im UIB-Arbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Einrichtung von Vendor Management Workspace

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Einrichtung von Vendor Management Workspace

Erfahren Sie in einem Beispiel, wie Sie mit Vendor Management Workspace KPI-Gruppen erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Angenommen, ein Lieferantenmanager möchte eine Lieferanten-KPI-Gruppe für alle seine Softwarelieferanten erstellen. Er möchten der Lieferanten-KPI-Gruppe KPIs zuordnen, um die Leistung aller Lieferanten in der Lieferanten-KPI-Gruppe zu messen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **KPI-Gruppen**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Erstellen Sie eine Lieferanten-KPI-Gruppe für Softwarelieferanten.
      i. Geben Sie im Feld **Name** `Software` ein.
      ii. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung ein, z. B. „Diese KPI-Gruppe ist für Softwareanbieter“.
      iii. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Lieferanten** aus.
      iv. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
2. Ordnen Sie der Lieferanten-KPI-Gruppe drei KPIs zu, um die Softwarelieferanten in dieser Gruppe zu bewerten.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für KPIs auf **Neu**.
   b. Klicken Sie im Feld **KPI** auf das Suchsymbol, wählen Sie alle unten aufgeführten Indikatoren aus und klicken Sie auf **Absenden**, um die KPIs der Gruppe hinzuzufügen.
      - Lieferantenzufriedenheit, bei der die Anzeige-Zusammenfassung auf Durchschnitt festgelegt ist.
      - Durchschnittliche Stabilität – Kritische Incidents, bei denen die Anzeige-Zusammenfassung auf Durchschnitt festgelegt ist.
      - Gesamtanzahl der erstellten Incidents, bei der die Anzeige-Zusammenfassung auf Summe festgelegt ist.
3. Fügen Sie für jede KPI, die zur Lieferantenpunktzahl beiträgt, einen Gewichtungswert hinzu, der die relative Reihenfolge der Wichtigkeit darstellt.
   - Legen Sie für „Lieferantenzufriedenheit“ den Gewichtungswert auf `60` fest.
   - Legen Sie für „Durchschnittliche Stabilität – Kritische Incidents“ den Gewichtungswert auf `40` fest.
   - Legen Sie für „Gesamtanzahl der erstellten Incidents“ den Gewichtungswert auf `0` fest, was bedeutet, dass er nicht zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl beiträgt.

   Die kombinierte Gewichtung aller Indikatoren, die der KPI-Gruppe hinzugefügt werden, muss 100 entsprechen. Wenn ihre kombinierte Gewichtung über oder unter 100 liegt, werden sie proportional so angepasst, dass die Gewichtung 100 entspricht.
4. Ordnen Sie der KPI-Gruppe Schwellenwerte zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie einen Bereich für die Schwellenwerte, und weisen Sie jedem Bereich einen Status zu. Sie können beispielsweise einen unteren Schwellenwert von 0 und einen oberen Schwellenwert von 60 zuweisen und den Status als kritisch definieren.

Jedem Bereich ist standardmäßig eine Farbe zugeordnet. Wenn die Lieferantenpunktzahl für die Lieferanten in der Lieferanten-KPI-Gruppe berechnet wird, wird die angezeigte Punktzahl in der Farbe hervorgehoben, die dem Schwellenwertbereich im Vendor Management Workspace zugeordnet ist.

Beispiel:

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Gruppenschwellenwerte“ auf **Neu**.

- Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den Wert 0 ein.
- Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den Wert 60 ein.
- Wählen Sie im Menü **Status** die Option **Kritisch** aus.
- Geben Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert 200 ein.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hier sehen Sie ein weiteres Beispiel, das zeigt, dass der Schwellenwert mit einer niedrigeren Ordnungszahl bevorzugt wird, wenn sich die Schwellenwerte zwischen zwei verschiedenen Bereichen überschneiden.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Gruppenschwellenwerte“ auf **Neu**.

- Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den Wert 50 ein.
- Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den Wert 80 ein.
- Wählen Sie im Menü **Status** die Option **Mittel** aus.
- Geben Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert 300 ein.

b. Klicken Sie auf **Absenden**.
Da sich der KPI-Gruppenschwellenwert 60 mit den beiden oben festgelegten Schwellenwertsätzen überschneidet, wird der KPI-Gruppenschwellenwert mit dem Status Kritisch bevorzugt, da er eine niedrigere Ordnungsnummer hat. Wenn der KPI-Schwellenwert einen Wert von 60 hat, wird daher die hervorgehobene Farbe für diesen Wert in Vendor Management Workspace im Farbsatz für den Status Kritisch angezeigt.

5. Fügen Sie Schwellenwerte für die einzelnen KPIs hinzu.

Nachdem Sie die Schwellenwerte festgelegt haben, können Sie die KPI-Werte in hervorgehobenen Farben anzeigen, die den einzelnen Schwellenwertbereichen für den KPI in Vendor Management Workspace entsprechen.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ auf das Vorschausymbol neben der KPI, für die Sie den Schwellenwert festlegen möchten, und klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.

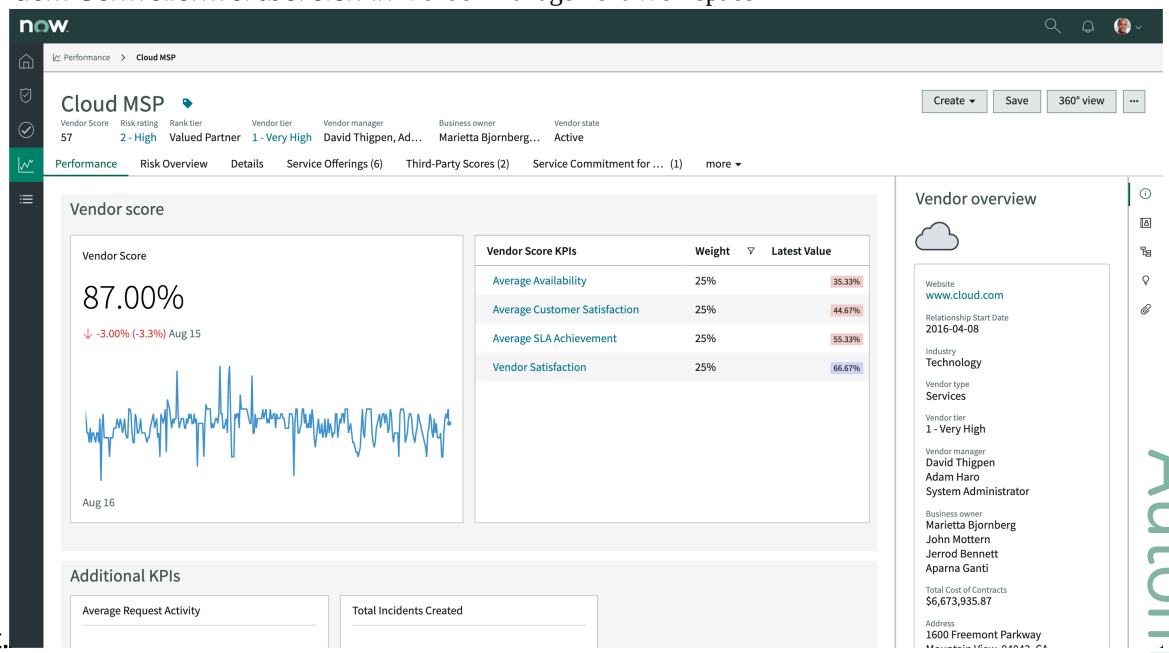
b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Schwellenwerte“ auf **Neu**.

- Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den Wert 60 ein.
- Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den Wert 80 ein.
- Wählen Sie im Menü **Status** die Option **Mittel** aus.
- Geben Sie im Feld **Reihenfolge** den Wert 300 ein.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schwellenwerte für die KPI werden mit einer Farbe hervorgehoben, die auf dem Schwellenwertbereich in Vendor Management Workspace beruht.



6. Fügen Sie der KPI-Gruppe Lieferanten hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Lieferanten“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie der KPI-Gruppe die gewünschten Lieferanten hinzu, und klicken Sie auf **Speichern**.

Leistungsindikatoren für Lieferanten in Vendor Management Workspace

Verschaffen Sie sich Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten, indem Sie sie mit anderen Lieferanten in Ihrer Organisation vergleichen. Mit Predictive Intelligence können Sie herausfinden, welche Attribute zum Erfolg Ihrer Lieferanten beitragen. Sie können auch sehen, welche allgemeinen Merkmale zu hoher Leistung beitragen. Identifizieren Sie Lücken, bei denen sich die Leistung Ihrer Lieferanten verbessern ließe, und nutzen Sie diese Erkenntnisse, um Verbesserungsinitiativen ins Leben zu rufen.

Wichtig:
Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) getrennt von ServiceNow Storeinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management Workspace aktivieren.

Die Anwendung Leistungsindikatoren für Lieferanten enthält die folgenden fünf Module:

Modulname	Beschreibung
Attribute	Identifizieren und konfigurieren Sie Attribute, die mit dem Erfolg der Lieferantenleistung korrelieren können. Attribute wie der geografische Standort oder die Vertragskosten sind wichtige Datenpunkte. Informationen zu den standardmäßig in Ihrer Anwendung verfügbaren Attributen finden Sie unter Mit Vendor Success Indicators installierte Attribute.
Ausführungen	Zeigt die Tabellen- und Filterbedingungen basierend auf den regelmäßigen Aufgaben, die zum Sammeln der Vergleichsdaten ausgeführt werden
Eingaben	Sammelt die Daten, die von den für einen Lieferanten spezifischen Attributen abgeleitet werden, wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Modulname	Beschreibung
Ergebnisse	Zeigt leistungsstarke Attribute basierend auf den Eingaben mit Predictive Intelligence an
Eigenschaften	Eigenschaften zum Sammeln von Vergleichsdaten Ausführliche Informationen zu Eigenschaften für Leistungsindikatoren für Lieferantenfinden Sie unter Mit Vendor Success Indicators installierte Eigenschaften.

Als Lieferantenadministrator können Sie:

- Attribute für Leistungsindikatoren für Lieferanten konfigurieren, um gängige Merkmale mit leistungsstarken Lieferanten zu vergleichen
- Eine regelmäßige Aufgabe ausführen, um Attributdaten zu sammeln und Ergebnisse zu generieren, die in Vendor Management Workspace angezeigt werden können

Als Lieferantenmanager können Sie:

- Nachvollziehen, welche Attribute zum Vergleichen der Lieferanten verwendet wurden
- Analysieren, wie Ihre Lieferanten im Vergleich zu allen anderen Lieferanten in Ihrer Organisation bezüglich derselben Attribute bewertet werden
- Einblicke in die Attribute erhalten, die zum Erfolg leistungsstarker Lieferanten beitragen

Zugehörige Informationen

Leistungsindikatoren für Lieferanten einrichten

Merkmale Ihrer Lieferanten mit leistungsstarken Lieferanten vergleichen

Service-Gutschriften in Vendor Management Workspace

Verfolgen und verwalten Sie die Vergütung, die Ihre Lieferanten Ihrer Organisation schulden, wenn sie die Servicevereinbarung verletzen, die Sie mit ihnen geschlossen haben.

Mit Service-Gutschriften können Sie:

- Die Vergütung für jeden Verstoß des Lieferanten gegen die Servicevereinbarung nachverfolgen.
- Die kumulative Auswirkung mehrerer Verstöße desselben Lieferanten über einen Punkt analysieren.
- Die Gutschriften bestimmen, die Ihre Lieferanten Ihnen basierend auf der Anzahl der Verstöße oder der Dauer jedes Verstoßes schulden.
- Kennzeichnen Sie eingelöste Gutschriften, wodurch automatisch der Betrag, den der Lieferant abbezahlt hat, und der Restbetrag (falls zutreffend) berechnet wird, den er Ihrem Unternehmen noch schuldet.
- Ordnen Sie Servicevereinbarungsverletzungen basierend auf einem Ausfall, Incident, Serviceverfügbarkeit oder den Lieferanten zu.
- Erstellen Sie Lieferantentickets, um Probleme mit Ihren Produkten und Services zu überwachen und zu beheben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Lieferantenticket in Vendor Management Workspace.

Zugehörige Informationen

Service-Gutschriften erstellen

[qa: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vendor Management Workspace konfigurieren

Verwenden Sie Vendor Management Workspace, um Lieferanten, Service-Gutschriften oder Lieferantentickets zu erstellen und Leistungsindikatoren für Lieferanteneinzurichten.

Konfiguration – Übersicht

Suchen Sie nach Aufgaben, die Sie zum Konfigurieren von Vendor Management Workspaceausführen müssen.

Leistung	Aufgabe
Aktivieren Sie Vendor Management Workspace.	Vendor Management Workspace aktivieren
Klonen Sie eine vorhandene Vendor Management Workspace Seite, und passen Sie sie an.	Eine Vendor Management Workspace-Seite mit UI Builder anpassen
Fügen Sie einen Lieferanten zu Vendor Management Workspacehinzu.	Lieferanten in Vendor Management Workspace erstellen.
Generieren Sie eine **Bewertung** der Lieferantenzufriedenheit, um zu bewerten, wie zufrieden Ihre Stakeholder mit den Lieferanten sind, mit denen sie zusammenarbeiten.	Bewertungen der Lieferantenzufriedenheit in Vendor Management Workspace generieren
Erstellen Sie KPI-Gruppen, um Lieferantenmetriken nachzuverfolgen.	KPI-Gruppen erstellen, um Metriken für Ihre Lieferanten nachzuverfolgen
Erstellen Sie Verbesserungsinitiativen in Vendor Management Workspace.	Verbesserungen in Vendor Management Workspace erstellen
Erstellen Sie eine Service-Gutschrift in Vendor Management Workspace.	Service-Gutschriften in Vendor Management Workspace erstellen
Richten Sie Leistungsindikatoren für Lieferanten ein.	Vendor Success Indicators in Vendor Management Workspace einrichten

[End]

Vendor Management Workspace-Anwendung einrichten

Aktivieren Sie die Anwendung Vendor Management Workspace, und integrieren Sie sie mit anderen Anwendungen.

Mit dieser Anwendung können Sie zudem folgende Aufgaben durchführen:

- Fügen Sie Lieferanten hinzu, und richten Sie Metriken ein, um ihre Leistungsziele zu analysieren.
- Generieren Sie Bewertungen der Lieferantenzufriedenheit, um die Zufriedenheit der Stakeholder zu bewerten.
- Erstellen Sie Gruppen von Leistungskennzahlen (KPIs), um Lieferantenmetriken nachzuverfolgen.
- Erstellen Sie Verbesserungsinitiativen, und legen Sie Ziele fest, um den Erfolg zu messen.
- Erstellen Sie Service-Gutschriften für Verstöße gegen Lieferantenvereinbarungen.
- Richten Sie Leistungsindikatoren für Lieferanten ein, um beim Vergleichen von Lieferanteneigenschaften aussagekräftige Einblicke zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Trennen und analysieren Sie Daten zwischen Geschäftseinheiten mithilfe von Domain Separation.
- Validieren Sie Konfigurationsänderungen an Ihrer Instanz mithilfe von Schnelltests.

Vendor Management Workspace aktivieren

Das Plugin Arbeitsbereich für Lieferantenmanager (sn_itsm_vendor) ist mit dem ITSM Pro-Abonnementpaket verfügbar. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vendor Management Workspace-Plugins

Plugin	Beschreibung
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager (sn_itsm_vendor) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store.	Aktiviert das Plugin „Performance Analytics Premium for Service Management“ (com.snc.pa.premium.service_management), das folgende Funktionen zu Vendor Management Workspace hinzufügt: • Erstellung von Indikatoren, Aufgliederungen und anderen Datensätzen • Erstellung von Textanalyse-Widgets • Verwendung von Performance Analytics mit externen Daten • Aufbewahrung von Leistungspunktzahlen für über 180 Tage Aktiviert das Plugin Management kontinuierlicher Verbesserungen (com.sn_cim). Dieses Plugin ermöglicht Ihnen die Überwachung von Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Lieferanten.
Leistungsindikatoren für Lieferanten (com.snc.vendor.insights)	Aktiviert Erfolgsindikatoren und fügt die folgende Funktionalität hinzu, um Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten im Vergleich zu anderen Lieferanten in Ihrer Organisation zu erhalten.
Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile) **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store.	Aktiviert die Vendor Mobile Agent-App

Sie können Vendor Management Workspace auch mit der Anwendung Risikomanagement für Lieferanten integrieren, wenn Sie das Plugin Risikomanagement für Lieferanten (app-vendor-risk-management) aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Anwendung Risikomanagement für Lieferanten heruntergeladen haben, die im ServiceNow Store erhältlich ist, können Sie die Risikobewertung für Ihre Lieferanten anzeigen. Weitere Informationen zum Herunterladen der Anwendung [Risikomanagement für Lieferanten finden Sie unterDownload a GRC application from the ServiceNow Store for the first time .

Wenn Sie das Plugin „GRC: Vendor Risk Management Workspace“ (sn_vrm_ws) über den ServiceNow Store aktivieren, können Sie Lieferantenrisiko-Arbeitsbereich innerhalb der Vendor Management Workspace-Anwendung anzeigen.

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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Eine Vendor Management Workspace-Seite mit UI Builder anpassen

Klonen Sie eine vorhandene Vendor Management Workspace-Seitenvariante und passen Sie sie entsprechend Ihren Bedürfnissen mit dem UI Builder an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, workspace_admin oder ui_builder_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Seiten und Seitenvarianten von UI Builder sind schreibgeschützt. Sie können eine Seitenvariante kopieren und dann anpassen. Sie können eine Seitenvariante von Grund auf neu erstellen oder eine Seitenvorlage verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvariante erstellen .

Hinweis:
Nachdem Sie eine Seitenvariante kopiert und angepasst haben, werden automatische Updates, die auf die ursprüngliche schreibgeschützte Seitenvariante angewendet wurden, nicht auf die von Ihnen angepasste Seitenvariante angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie im UI Builder-Bildschirm **Vendor Management Workspace** aus.
3. Wählen Sie im Menü **Seite** die Seite aus, die Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Varianten** das Menüsymbol ( ) der Variante, die Sie kopieren möchten, und wählen Sie **Duplikat** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie in der duplizierten Variante auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Einstellungen für Seitenvariante bearbeiten** aus.
6. Gehen Sie im Popup-Fenster „Einstellungen bearbeiten“ wie folgt vor:
   - Geben Sie im Feld **Variantenname** einen eindeutigen Namen für die Variante ein.
   - Wenn Sie eine andere Seitenvorlage verwenden möchten, wählen Sie im Feld **Seitenvorlage** die Seitenvorlage aus.
   - Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen beizubehalten.

     Wenn Sie keine Aktualisierungen vornehmen möchten, wählen Sie **Abbrechen** oder **Löschen**, um die Variante zu löschen.
7. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und dann **Bedingungen bearbeiten** aus.
   - Um Bedingungen für die Variante hinzuzufügen oder zu bearbeiten, fügen Sie im Feld **Variantenbedingungen** die gewünschten Bedingungen für die Variante hinzu.
   - Um die Variante in Vendor Management Workspace anzuzeigen, legen Sie im Feld **Reihenfolge** die gewünschte Reihenfolge fest.
8. Wählen Sie **Fertig**.

Zugehörige Informationen

Configuring the Next Experience UI

Integration von Vendor Management Workspace mit anderen ServiceNow-Anwendungen

Integrieren Sie Daten aus anderen ServiceNow-Anwendungen, um die Beziehungen mit Ihren Lieferanten zu bewerten.

Vendor Management Workspace Integrationen

Die folgenden Anwendungen können Sie mit Vendor Management Workspace integrieren:

- Service Portfolio Management und Arbeitsbereichdes Serviceverantwortlichen – Verstehen Sie die aktiven Serviceangebote und den einzigartigen Serviceangebotsabonnenten, der mit Ihren Lieferanten verbunden ist. Verwenden Sie diese Informationen, um die geschäftlichen Auswirkungen eines Lieferanten auf Ihr Unternehmen zu bewerten.
- Asset Management – Verfolgen und analysieren Sie Assets im Zusammenhang mit Ihren Lieferanten.
- Continual Improvement Management – Verfolgen Sie Leistungsverbesserungen oder Optimierungsinitiativen, indem Sie die Initiativen für kontinuierliche Verbesserung anzeigen, an denen ein Lieferant beteiligt ist.
- Contract Management – Ermitteln Sie, wie viele aktive Verträge ein Lieferant hat, um die finanziellen Auswirkungen des Lieferanten auf Ihr Unternehmen zu bewerten.
- Service-Level-Management – Finden Sie heraus, wie viele aktive SLA-Definitionen ein Lieferant hat, um seine Servicelevel-Vereinbarungen mit Ihrem Unternehmen zu überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vendor Risk Management – Verwenden Sie einen zentralisierten Prozess, um Risiken im Zusammenhang mit Ihrem Lieferantenportfolio anzuzeigen und zu verwalten und den Lebenszyklus von Lieferantenbewertungen und -korrekturen abzuschließen.
- Process Mining – Analysieren und optimieren Sie Ihre Geschäftsprozesse.

Browser-Unterstützung für Arbeitsbereiche

Wichtig:
Aufgrund erheblicher Leistungsprobleme empfiehlt ServiceNow Kunden, von Internet Explorer 11 zu einem anderen Browser zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter KB0683275 .

Lieferanten in Vendor Management Workspace erstellen

Fügen Sie Ihrer vorhandenen Lieferantenliste Lieferanten hinzu, oder ändern Sie die vorhandenen lieferantenbezogenen Informationen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin oder sn_vlm.vendor_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie die Informationen, die in einen Lieferantendatensatz aufgenommen werden sollen. Zum Beispiel Kontakt- und Vertragsinformationen, der zugewiesene Lieferantenmanager und Bewertungskriterien.

Hinweis:
Nur Benutzer mit der Administratorrolle können einen neuen Lieferantendatensatz erstellen. Benutzer mit der Rolle „sn_vlm.vendor_manager“ können vorhandene Lieferantendatensätze bearbeiten.

Administratoren müssen zum Erstellen eines Lieferantendatensatzes einfach allgemeine Lieferanteninformationen zu einem neuen Datensatz hinzufügen, z. B. den Namen und die Adresse des Lieferanten, und die Liste aktualisieren. Lieferantenmanager können dann den Lieferantendatensatz definieren, indem sie genauere Details zum Lieferanten hinzufügen, z. B. wer den Lieferanten verwaltet, in welchem Status sich der Lieferant befindet, interne und externe Kontakte und vieles mehr.

Vor der Definition des Lieferantendatensatzes profitieren Lieferantenmanager von der Überprüfung des Unternehmensformulars und der Planung und Erfassung aller relevanten Informationen über den Lieferanten.

Prozedur

1. Um einen neuen Lieferanten zu erstellen, navigieren Administratoren zu **Lieferantenmanagement** > **Alle Lieferanten** und klicken Sie auf **Neu**.
   Alternativ zum Bearbeiten eines vorhandenen Lieferantendatensatzes klicken Lieferantenmanager auf den Namen des Lieferanten, um das Unternehmensformular zu öffnen. Fügen Sie nach Bedarf Formularfelddaten hinzu oder ändern Sie sie. Um einen vorhandenen Lieferanten zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen** in der Kopfzeile des Formulars.
2. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend aus.

Formular „Unternehmen“

Feld	Beschreibung
Name	Der Lieferant, der diesen Service bereitstellt. Normalerweise ist dies der Unternehmensname.
Lieferantenstatus	Status des Lieferanten.
Website	Die URL für die Website des Lieferanten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Rangstufe	Ranking, das die Ansicht des Unternehmens über die Produkte dieses Lieferanten darstellt.
Lieferantenmanager	Person, die den Lieferanten verwaltet. Fügen Sie sich selbst als Manager hinzu, oder klicken Sie auf das Schlosssymbol, um einen oder mehrere Benutzer als Lieferantenmanager hinzuzufügen. **Hinweis:** Wählen Sie nur Benutzer mit der Rolle „sn_vlm.vendor_manager“ aus.
Geschäftsinhaber	Person, die das Lieferantenunternehmen besitzt.
Übergeordnet	Die Muttergesellschaft des Lieferanten.
Notizen	Zusätzliche Informationen zum Lieferanten.
Registerkarte Allgemein	
Lieferantentyp	Geschäftstyp, der für den Lieferanten gilt, z. B. Service, Hardware oder Software.
Vendor	Kontrollkästchen, das standardmäßig aktiviert ist, um dieses Unternehmen im System als Lieferant zu kennzeichnen.
Hersteller	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieses Unternehmen ein Hersteller ist.
Anzahl der Mitarbeiter	Die Anzahl der Mitarbeiter für den Lieferanten.
Beziehungsstartdatum	Das Datum, an dem Sie die Interaktion mit dem Lieferanten gestartet haben.
Banner-Bild	Das Bild, das in der Kopfzeile der Lieferanten-Bewertungsliste angezeigt wird. Dies ist normalerweise das Firmenlogo des Lieferanten. **Hinweis:** Das Bild sollte etwa 60 bis 70 Pixel hoch sein und in einem der folgenden Dateiformate vorliegen: .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg und .ico.
Banner-Text	Text für die Lieferantenbewertungsliste, z. B. der Unternehmensslogan.
Eindeutige Abonnenten	Die Gesamtzahl der Abonnenten des Produkts, das vom Lieferanten angeboten wird.
Registerkarte „Standort“	
Straße	Name der Straße, in der sich der Lieferant befindet.
Stadt	Name der Stadt, in der sich der Lieferant befindet.
Bundesland/Region	Name des Bundeslandes oder der Region, in dem sich der Lieferant befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Standorts, an dem sich der Lieferant befindet.
Land	Land, in dem sich der Lieferant befindet.
Telefon	Die primäre Kontaktnummer des Lieferanten.
Fax	Faxnummer des Lieferanten.
Breitengrad	Geografische Breitenkoordinate für den Lieferantenstandort.
Längengrad	Geografische Längskoordinate für den Lieferantenstandort.
Registerkarte Finanziell	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Öffentlich gehandelt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn der Lieferant ein börsennotiertes Unternehmen ist.
Aktiensymbol	Das Aktiensymbol des Lieferanten.
Aktienkurs	Aktienkurs des Lieferanten.
Gesamtkosten der Verträge	Kosten aller Verträge
Einnahmen pro Jahr	Der vom Lieferanten generierte Jahresumsatz.
Marktkapitalisierung	Die Marktkapitalisierung für den Lieferanten.
Gewinn	Die Gewinnspanne des Lieferanten.
Geschäftsjahr	Das Datum, an dem das Geschäftsjahr des Lieferanten endet. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Datum auszuwählen.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, um den neuen Lieferantendatensatz zu speichern. Die folgenden zugehörigen Links und zugehörigen Listen werden angezeigt.

Feld	Beschreibung
Zugehörige Links	
Erstellen Sie eine Service-Gutschrift	Gutschrift, die der Lieferant Ihrem Unternehmen aufgrund eines Verstoßes gegen den Geschäftsservicevertrags schuldet. Klicken Sie auf, um bei Bedarf eine Service-Gutschrift zu erstellen.
Lieferantenprofil ansehen	Allgemeine Informationen über den Lieferanten, einschließlich Leistungsmetriken, in Vendor Management Workspace.
Unternehmen	Namen der Unternehmen, die Sie dem Lieferanten zuordnen möchten.
Serviceangebote	Business Services, die von diesem Lieferanten angeboten werden.
Servicezusage für Lieferant	Mit dem Verkäufer ausgehandelte Service-Zusagen. Beispielsweise verpflichtet sich ein Lieferant von Cloud-Services zu einer Betriebszeit von 95 %.
Verbesserungsinitiativen	Mit dem Lieferanten verbundene Verbesserungsinitiativen.
Service-Gutschriften	Service-Gutschriften, die dem Lieferanten zugeordnet sind.
Verträge	Verträge mit dem Lieferanten und der Vertragsstatus.
SLA-Definitionen	Dem Lieferanten zugeordnete SLA-Definitionen.
Lieferantenkatalogelemente	Katalogelemente des Lieferanten, die von Benutzern bestellt werden können.
Lieferanten-Stakeholder	Stakeholder, die dem Lieferanten über die Anwendung „Assessments and Surveys“ zugeordnet sind.
Produktmodelle	Auf den Lieferanten bezogene Produktmodelle für Lieferanten, die als Hersteller gekennzeichnet sind.
Assets	Vom Lieferanten erworbene Assets, die für Zuweisungen verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte einer zugehörigen Liste, um vorhandene Informationen anzuzeigen, oder klicken Sie in einer zugehörigen Liste auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihren Lieferantendatensatz zu speichern, oder klicken Sie nach dem Bearbeiten eines Lieferantendatensatzes auf **Aktualisieren**.

Bewertungen der Lieferantenzufriedenheit in Vendor Management Workspace generieren

Verwenden Sie Bewertungen und Umfragen, um zu bewerten, wie zufrieden Ihre Stakeholder mit den Lieferanten sind, mit denen sie zusammenarbeiten. Generieren Sie Bewertungen mit dem Metriktyp „Bewertung der Lieferantenzufriedenheit“, der in der Anwendung Vendor Management Workspace bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assessment_admin oder sn_vlm.vendor_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Metriktyp **Bewertung der Lieferantenzufriedenheit** wird die Zufriedenheit der Stakeholder gemessen, die mit Ihren Lieferanten zusammenarbeiten. Dieser Metriktyp verwendet die Metrikkategorie **Lieferantenzufriedenheit**, um die in Vendor Management Workspace angezeigte Punktzahl für die Lieferantenzufriedenheit zu bestimmen. Neue Kategorien, die dem Metriktyp hinzugefügt werden, werden bei der Berechnung der Punktzahl für die Lieferantenzufriedenheit nicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Bewertungsadministration** > **Typen**.
2. Legen Sie die gewünschten Bedingungen für die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] fest.
   a. Wählen Sie **Bewertung der Lieferantenzufriedenheit aus**.
   Beschreibungen der Bewertungsmetriktyp-Felder finden Sie unter Eine Bewertung konfigurieren .
   b. Wählen Sie die Registerkarte **Bedingungen** aus.
   c. Fügen Sie die gewünschten Filterbedingungen für die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] hinzu.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Ordnen Sie Benutzer den Metrikkategorien für die Bewertung zu.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Metrikkategorien** die **Option Lieferantenzufriedenheit**aus.
   b. Wählen Sie auf der Registerkarte **Benutzer** die Option **Bearbeiten**aus.
   c. Fügen Sie alle Benutzer, die Sie Lieferanten zuordnen möchten, der Benutzerliste für Lieferantenzufriedenheit hinzu.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
4. Verknüpfen Sie Benutzer mit Lieferanten.
   a. Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Bewertungsadministration** > **Stakeholder**.
   b. Wählen Sie den Metriktyp Bewertung der Lieferantenzufriedenheit aus.
   c. Wählen Sie einen Benutzer aus **Kategoriebenutzer**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie unter **Bewertbare Datensätze**den Lieferanten aus, dem Sie den Benutzer zuordnen möchten.

e. Wählen Sie **Zuordnen aus**.

f. **Wahlweise:** Zusätzliche Benutzer mit Lieferanten verknüpfen.

5. **Wahlweise:** Verifiziert die Zuordnung von Benutzern zu Lieferanten.

a. Navigieren zu **Alle** > **Assessments** > **Erweitert** > **Bewertungs-Stakeholder**.

b. Überprüfen Sie die Zuordnung zwischen dem Benutzer und dem Lieferanten.

> **Hinweis:**
> Das Feld **Kategoriebenutzer** listet alle Benutzer auf, und das Feld **Bewertbarer Datensatz** zeigt die zugehörigen Lieferanten an.

6. Generieren Sie die Bewertung.

a. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Bewertungsadministration** > **Typen**.

b. **Wählen Sie im Datensatz „Bewertungsmetriktypen“** die **Option Bewertung der Lieferantenzufriedenheit**aus.

c. Wählen **Sie Bewertungen generieren aus**.

Zugehörige Informationen

Eine Bewertung konfigurieren

Umfragemanagement

Bewertungsmetriken

KPI-Gruppen erstellen, um Metriken für Ihre Lieferanten nachzuverfolgen

Erstellen Sie KPI-Gruppen (Gruppen von Leistungskennzahlen). Nehmen Sie dabei die KPIs mit der höchsten Relevanz für Ihre Lieferanten auf. Ordnen Sie die KPI-Gruppen Ihren Lieferanten zu, legen Sie Schwellenwerte fest, um den Indikatorstatus zu überwachen, und analysieren Sie die Lieferantenleistung.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie Performance Analytics-Indikatoren , die Sie den einzelnen Lieferanten-KPI-Gruppen hinzufügen möchten. Eine Liste der Indikatoren, die standardmäßig verfügbar sind, finden Sie unter Installiert mit Vendor Management Workspace.

Die Indikatoren müssen über eine Lieferantenaufgliederung in der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] mit zugehörigen Lieferanten verfügen.

Sie können bis zu sechs KPIs mit einem Prozentwert konfigurieren und nachverfolgen, die zur Berechnung der Lieferantenpunktzahl beitragen. Fügen Sie 15 weitere KPIs mit einem beliebigen Einheitenwert hinzu, um zusätzliche Daten zu analysieren.

Konfigurieren Sie für jeden Indikator Folgendes:

- Einen Gewichtungswert: ein numerischer Wert, der den Prozentsatz des Beitrags zur Lieferantenpunktzahl angibt. Dieser Wert stellt die Wichtigkeit dieses Indikators im Verhältnis zu anderen Indikatoren der KPI-Gruppe dar. Jeder Indikator wird im Verhältnis zu 100 % der Gesamtgewichtung aller Indikatoren gewichtet, die einer KPI-Gruppe hinzugefügt werden. Wenn die kombinierte Gewichtung über oder unter 100 % liegt, wird die Gewichtung der Indikatoren proportional auf 100 angepasst.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reihenfolge der Priorität: Sie können auch die Reihenfolge der Priorität festlegen, in der diese Indikatoren im Lieferantenprofil angezeigt werden sollen.
- Schwellenwerte: Legen Sie obere und untere Grenzwerte fest, um die Lieferantenleistung für die einzelnen Indikatoren zu bewerten.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **KPI-Gruppen**.
2. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.

   Hinweis:
   Sie können auch eine vorhandene KPI-Gruppe öffnen, eine Kopie davon erstellen und sie entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   c. Wählen Sie im Menü „Typ“ die Option **Lieferanten** aus.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
3. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für KPIs auf **Neu**.

Feld	Beschreibung
Indikator	Beschreibender Name für den Indikator.
Anzeigename für den Indikator	Geschäftsfreundlicher Name für den Indikator. Dieser Name wird im Widget für Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management Workspace angezeigt.
Gewichtung	Der Prozentsatz der Gesamtpunktzahl, die Sie diesem Indikator zuordnen möchten. Die kombinierte Gewichtung aller Indikatoren, die einer KPI-Gruppe hinzugefügt werden, muss 100 ergeben.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der Priorität, in der dieser Indikator im Widget für Lieferantenpunktzahl-Metriken in Vendor Management Workspace angezeigt werden soll.
Unterer Schwellenwert	Unterer Grenzwert, der für diesen Indikator festgelegt ist. Sie können den hervorgehobenen Wert im Lieferantenprofil Vendor Management Workspace anzeigen.
Oberer Schwellenwert	Obere Grenze, die für diesen Indikator festgelegt ist. Sie können den hervorgehobenen Wert anzeigen, der in Vendor Management Workspace sichtbar ist.

   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diesen Lieferanten gelten soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die KPI kann auch untergeordnete KPIs enthalten, die Sie detailliert anzeigen können.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Legen Sie KPI-Schwellenwerte für eine KPI-Gruppe fest.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPI-Gruppenschwellenwerte“ auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Unterer Schwellenwert** den unteren Schwellenwert ein, der für den für die KPI-Gruppe definierten Status verwendet werden soll.
   c. Geben Sie im Feld **Oberer Schwellenwert** den oberen Schwellenwert ein, der für den für die KPI-Gruppe definierten Status verwendet werden soll.
   d. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Zahl für die definierten Schwellenwerte ein. Diese Anzahl muss für jeden Satz von Grenzwerten eindeutig sein.
   e. **Wählen** Sie im Feld Status den Status für den definierten Schwellenwert als „Kritisch“, „Positiv“ oder „Warnung“ aus.

Hinweis:
Das entsprechende Symbol für jeden Status wird im Manager-Arbeitsbereich angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Symbol **anzeigen** für den Status aktiviert ist. Dies ist standardmäßig für den kritischen Status aktiviert.

5. Fügen Sie den KPI-Gruppen Lieferanten hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Lieferanten“ auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie die gewünschten Lieferanten aus der Sammlung in die Liste „Lieferanten“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie die KPI-Gruppe Lieferanten zu.

Verbesserungen in Vendor Management Workspace erstellen

Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative für einen Lieferanten, um Aufgaben zur Verbesserung eines Service oder Prozesses oder Aufgaben im Zusammenhang mit Lieferanten nachzuverfolgen und zu verwalten.

Vorbereitungen
Das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren des Plugins finden Sie unter Continual Improvement Management anfordern.

Sie können Ihre Lieferanteninitiativen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Lieferantenmanagement** > **Verbesserungsinitiativen**.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Lieferanten – Startseite“.
3. Wechseln Sie in der Liste zu **Lieferanten** > **Alle Lieferanten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie einen Lieferanten aus, um die Verbesserungsinitiative zu erstellen.
5. Erstellen Sie eine Verbesserungsinitiative.
6. Wählen Sie im Feld **Lieferant** den Lieferanten aus, für den Sie die Initiative erstellen möchten.
7. Wählen Sie im Feld **Serviceangebot** das Serviceangebot aus, für das Sie Verbesserungsziele festlegen möchten.
8. Füllen Sie alle Pflichtfelder aus, um die Initiativen abzuschließen.
   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie unter Verbesserung Feldbeschreibungen
9. **Wahlweise:** Wenn Sie unterstützende Dokumente anfügen möchten, klicken Sie auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die Datei aus.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Service-Gutschriften in Vendor Management Workspace erstellen

Erstellen Sie, immer wenn der Lieferant die Vereinbarung verletzt, einen Datensatz für eine Service-Gutschrift. Die Verstöße sind normalerweise mit Ausfällen, Incidents oder SLA-Verstößen verknüpft.

Vorbereitungen

Über Vendor Management Workspace können Sie basierend auf den in der folgenden Tabelle aufgeführten Bedingungen Service-Gutschriften aus einem Incident-, Ausfall- oder Serviceverfügbarkeitsdatensatz erstellen.

Datensatz	Bedingungen für die Erstellung von Service-Gutschriften
Incident	• Der Incident-Status ist **Warten**. • Als „Grund für das Warten“ ist **Auf Lieferanten warten** festgelegt.
Ausfall	Das Feld „Konfigurationselement“ im Ausfalldatensatz muss für ein Serviceangebot konfiguriert sein.
Serviceverfügbarkeit	Das Serviceangebot muss im Serviceverfügbarkeitsdatensatz konfiguriert sein.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Die Rolle sn_incident_read muss aktiviert sein, damit Berichte über Service-Gutschriften angezeigt werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Lieferanten – Startseite“.
3. Erstellen Sie eine Service-Gutschrift ausgehend von einem Lieferanten, Incident, Ausfall oder Serviceangebot.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie nach Bedarf folgende Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Referenznummer für diesen Gutschrift-Datensatz.
Lieferant	Name des Lieferanten.
Serviceangebot	Serviceangebot in Zusammenhang mit diesem Lieferanten.
Servicezusage	Spezifische Servicezusage, die sich auf diese Lieferantengutschrift auswirkt.
Serviceverfügbarkeit	Business-Service-Verfügbarkeitsverpflichtung, die sich auf diese Lieferantengutschrift auswirkt.
Zugehöriger Incident	Nummer der etwaigen Incidents, die mit den Produkten dieses Lieferanten zusammenhängen.
Verbundener Ausfall	Tatsächlicher Ausfall, der die Lieferantengutschrift erstellt hat. Der Wert in diesem Feld stammt aus der **Kurzbeschreibung** im Ausfalldatensatz.
Lieferantenvertrag	Vertrag für diesen Lieferanten, falls vorhanden. Wählen Sie einen Vertrag für den angegebenen Lieferanten. Diese Verträge können einen beliebigen Status aufweisen.
Referenznummer	Jede Referenz, die sich auf diese Gutschrift bezieht, z. B. eine Bestätigungsnummer des Lieferanten oder der Name eines Kontakts.
Strafzeit für Bruch	Dauer des Verstoßes. Dieser Wert stellt die verstrichene Zeit des Gutschrift-erzeugenden Ereignisses dar und wird von der ausgewählten **Servicezusage** übernommen.
Strafbetrag für Bruch	Dies ist der Gesamtbetrag der Gutschrift aufgrund dieses Ereignisses und wird von der ausgewählten **Servicezusagen** übernommen.
Pro	Einheit zur Berechnung des Strafbetrags, die von der ausgewählten **Servicezusage** übernommen wird.
Haben genutzt	Checkbox, die angibt, dass eine Gutschrift von diesem Lieferanten eingezogen wurde.
Notizen	Alle Notizen zu diesem Gutschrift-Datensatz, zum Beispiel, um die wiedererlangten Gutschriften zu verfolgen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie ein Lieferantenticket in Vendor Management Workspace

Erstellen Sie Lieferantentickets, um zu überwachen, wie schnell Ihre Lieferanten Probleme für Ihre Produkte und Services lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Wählen Sie den Incident, den Ausfall oder eine Serviceverfügbarkeitsliste aus, um ein Lieferantenticket zu erstellen.
4. Erstellen Sie ein Lieferantenticket aus einem Incident, einem Ausfall oder einer Serviceverfügbarkeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz	Bedingungen für die Erstellung eines Lieferantentickets
Incident	○ Der Incident-Status ist **Warten**. ○ Als „Grund für das Warten“ ist **Auf Lieferanten warten** festgelegt.
Ausfall	Das Feld „Konfigurationselement“ im Ausfalldatensatz muss für ein Serviceangebot konfiguriert sein.
Serviceverfügbarkeit	Das Serviceangebot muss im Serviceverfügbarkeitsdatensatz konfiguriert sein.

5. **Wählen** Sie im Feld Lieferant den Lieferanten aus, der dem Incident zugeordnet ist.
6. **Geben Sie** im Feld Lieferanten-Ticket eine vom Lieferanten bereitgestellte Ticket- oder Incident-Nummer ein.
   Dieses Ticket ist die Lieferantenidentifikationsnummer für das Problem, das vom Lieferanten gelöst wird.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Vendor Success Indicators in Vendor Management Workspace einrichten

Konfigurieren Sie Attribute, die Ihnen beim Vergleich leistungsstarker Lieferanten aussagekräftige statistische Einblicke geben können.

Wichtig:
Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) getrennt von ServiceNow Storeinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management Workspace aktivieren.

Zur Festlegung der Attribute können Sie entweder Tabellen oder Indikatoren konfigurieren. Die Basistabelle für die Auswertung der Leistungsindikatoren für Lieferanten ist die Tabelle „Unternehmen“ [core_company].

Verwenden Sie Eigenschaften, um die Leistungsindikatoren für Lieferanten zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Vendor Success Indicators installierte Eigenschaften.

Dieses Video bietet einen Überblick über das Setup von Leistungsindikatoren für Lieferanten .
Setup von Vendor Success Indicators

Tabellenattribute in Vendor Management Workspace einrichten

Konfigurieren Sie Attribute für eine Tabelle, um sie mit leistungsstarken Lieferanten zu vergleichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Felder für eine ausgewählte Tabelle zeigen alle unterstützten Zeichenfolgen-Datentypen und numerischen Datentypen an. Die zulässigen Datentypen sind in der Systemeigenschaft `sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list` festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Vendor Success Indicators installierte Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Erfolgsindikatoren** > **Attribute**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das auswertende Attribut ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Tabelle** aus.
5. Richten Sie die Feldattribute ein.

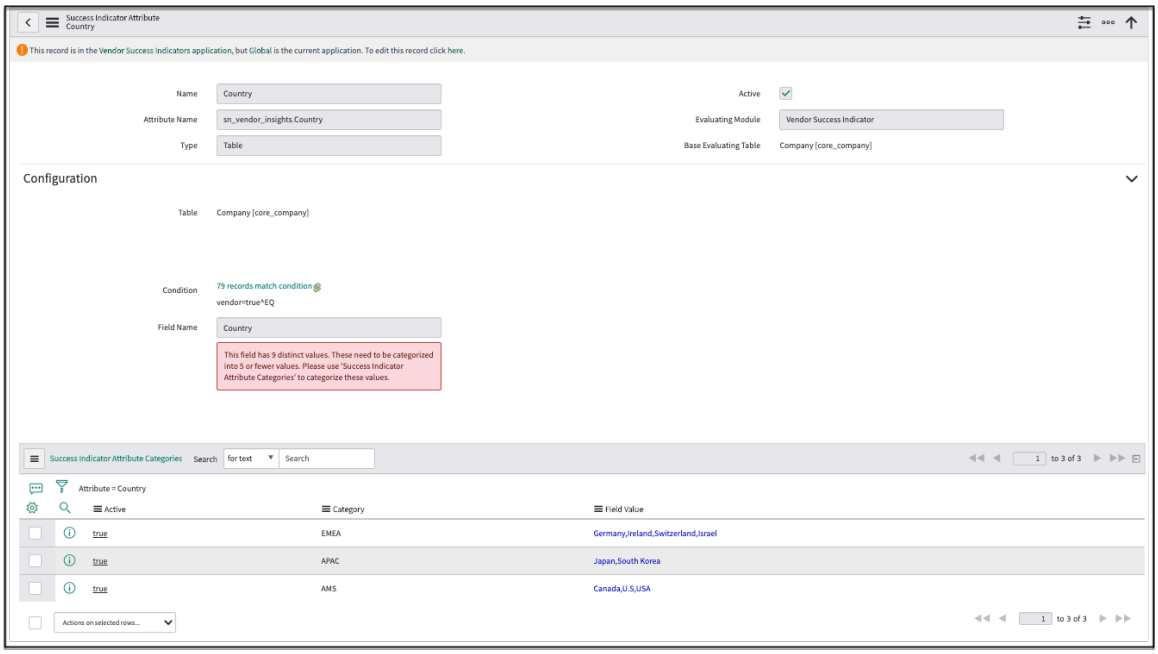
Example:

1. Beispiel: Beispielkonfiguration, die in der folgenden Abbildung zu sehen ist:

- Die Tabelle, die zur Konfiguration der Lieferantenerfolgsattribute verwendet wird, ist mit der Basistabelle „Unternehmen“ [core_company] identisch.
- Der ausgewählte Feldname (Land) ist vom Datentyp Zeichenfolge.

Die Popup-Nachricht zeigt, dass das Attribut „Land“ neun verschiedene Werte hat.

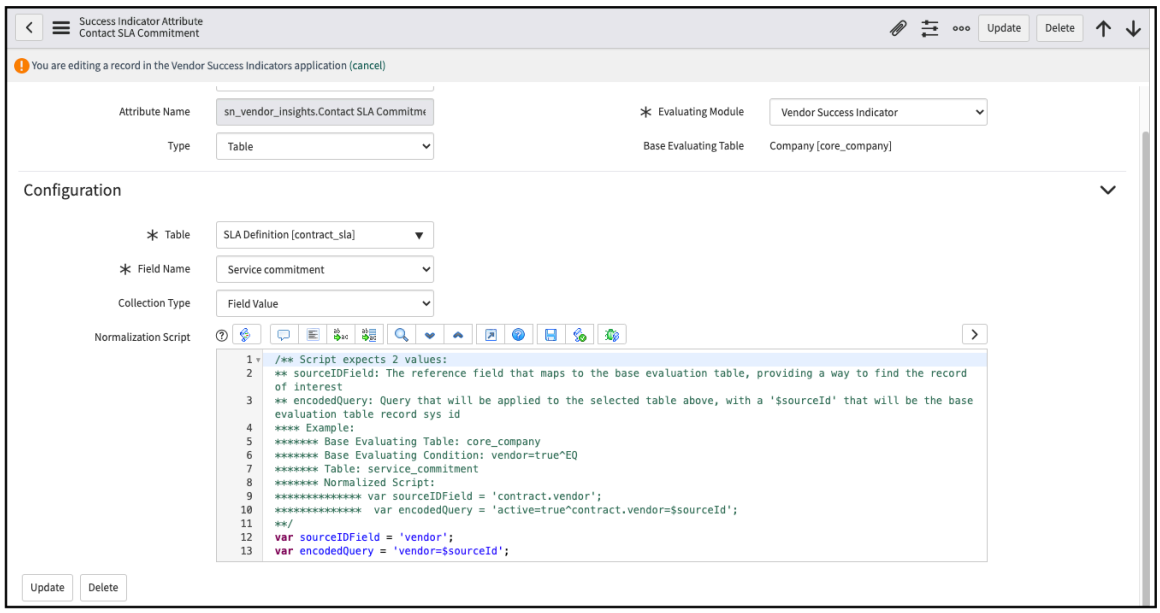
Die neun Werte für „Land“ sind Deutschland, Irland, Schweiz, Israel, Japan, Südkorea, Kanada, U.S. und USA. Sie können die Attribute für „Land“ konfigurieren, indem Sie sie in Kategorien wie EMEA, APAC und AMS einteilen.



2. Beispiel: Beispielkonfiguration, die in der folgenden Abbildung zu sehen ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Tabelle, die zur Konfiguration der Lieferantenerfolgsattribute verwendet wird, ist nicht mit der Basistabelle „Unternehmen“ [core_company] identisch.
- Das zum Festlegen von Attributen ausgewählte Feld besitzt den Datentyp Numerisch, *sourceId*.



Indikatorattribute in Vendor Management Workspace einrichten

Konfigurieren Sie Indikatorattribute, um diese mit leistungsstarken Lieferanten zu vergleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_admin

Hinweis:
Eine Übersicht über die Vorgehensweise zum Einrichten von Leistungsindikatoren für Lieferantenfinden Sie unter Vendor Success Indicators in Vendor Management Workspace einrichten.

Prozedur

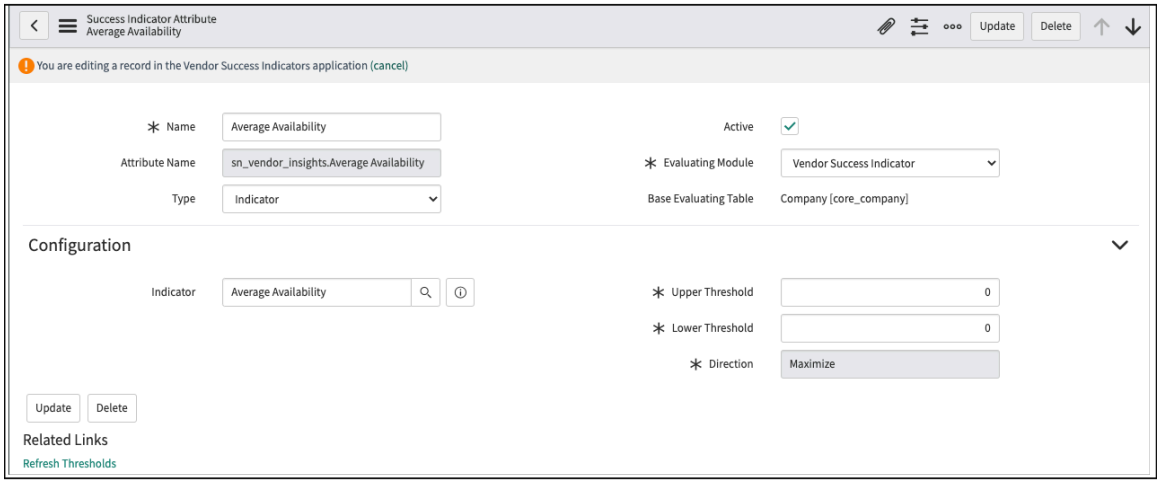
1. Navigieren zu **Alle** > **Vendor Management Workspace** > **Erfolgsindikatoren** > **Attribute**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für das auswertende Attribut ein.
4. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Indikator** aus.
5. Wählen Sie im Abschnitt Konfiguration im Feld **Indikator** einen Indikator aus der Aufgliederung „Unternehmen“ [core_company] aus, von dem Sie Attribute ableiten möchten.
   Die Felder **Hoch** und **Niedrig** werden automatisch auf Grundlage der empfohlenen Werte gefüllt, und das Feld **Richtung** wird standardmäßig auf **Maximieren** festgelegt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

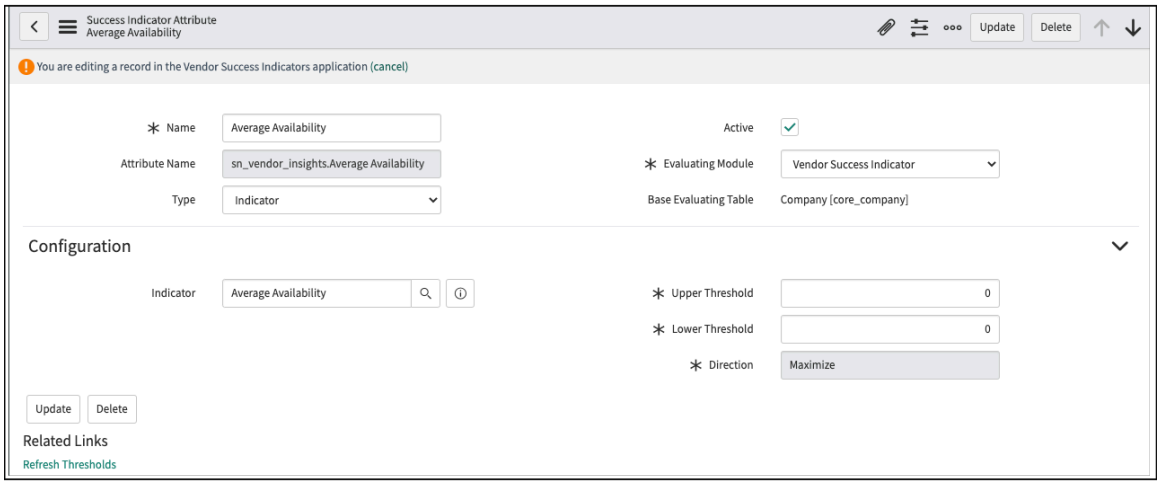
Example:

Die folgende Abbildung zeigt eine Beispielkonfiguration, bei der das Attribut vom Typ „Indikator“ ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





[qa: BEGIN review]

Lieferanten mit verwalten Vendor Management Workspace

Analysieren Sie Lieferanten-KPI-Gruppen, und vergleichen Sie Lieferantenmerkmale mit leistungsstarken Lieferanten mithilfe von Vendor Management Workspace.

[End]

Ihre Lieferanten mit Vendor Management Workspace verwalten

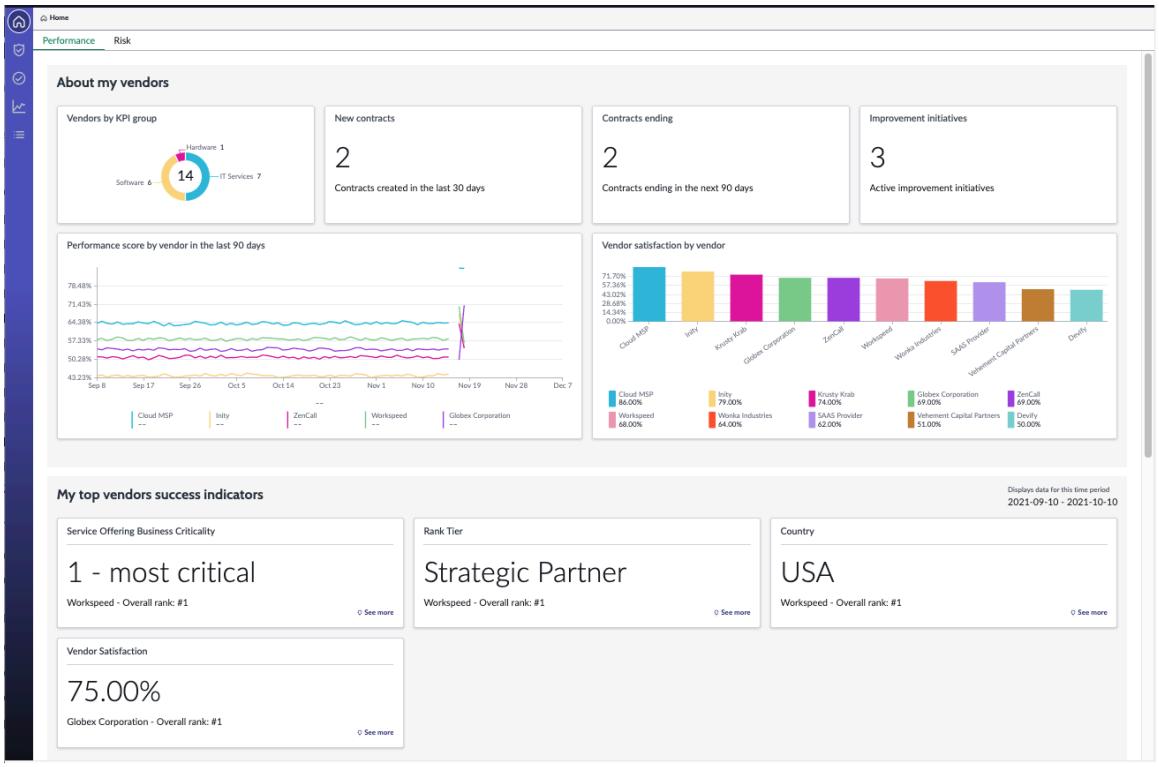
Erstellen Sie Metrikmodelle, fügen Sie diese den Lieferanten hinzu, und bewerten Sie den Leistungszustand des Lieferanten mithilfe von Vendor Management Workspace.

Zielseite von Vendor Management Workspace

Überwachen Sie jederzeit Lieferantenmetriken, die Anzahl der kürzlich erstellten Verträge, derjenigen, die bald endenden und die Anzahl der aktiven Verbesserungsinitiativen. Schauen Sie sich an, welche Merkmale zum Erfolg Ihrer Lieferanten beitragen. Zeigen Sie an, wie Ihre Lieferanten im Vergleich zu anderen Lieferanten im Hinblick auf diese Merkmale bewertet werden.

Sie können eine vorhandene Zielseite klonen und mit Next Experience UI Builderanpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management Workspace-Seite mit Next Experience UI Builder anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Rollen

Wenn Sie die Rolle „Lieferantenmanager“ [sn_vlm.vendor_manager] haben, können Sie auf die Zielseite von Vendor Management Workspace zugreifen.

Anwendungsfälle

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Lieferantenmanager können Sie Echtzeitdetails analysieren, z. B.: • Aufgliederung der Lieferanten nach KPI-Gruppen • Wie viele neue Verträge wurden in den letzten 30 Tagen erstellt? • Wie viele Verträge enden in den nächsten 90 Tagen? • Anzahl der derzeit offenen Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung. • Die fünf besten Leistungsindikatoren für Lieferanten.	Lieferantenmanager [sn_vlm.vendor_manager] Zum Anzeigen von Berichten über bestellte Katalogelemente muss die Zugriffssteuerungsliste (ACL) sc_req_item aktiviert sein.

Indikatoren

Lieferantenpunktzahl

Lieferantenleistung aller Lieferanten in Ihrer Organisation, basierend auf der Lieferantenpunktzahl der letzten 90 Tage.

Lieferantenzufriedenheit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zufriedenheit der Stakeholder, die mit Ihren Lieferanten zusammenarbeiten.

Aufgliederungen

Die Aufgliederung der Indikatoren erfolgt nach Lieferanten.

Datenvisualisierungen

Wählen Sie eine Visualisierung aus, um Detailinformationen anzuzeigen und zu analysieren.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Lieferanten nach KPI-Gruppe	Ring 	Unternehmen [core_company]	Aufgliederung der Lieferanten nach KPI-Gruppen
Neue Verträge	Einzelwert 	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Verträge.
Endende Verträge	Einzelwert 	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der Verträge, die in den nächsten 90 Tagen enden.
Verbesserungsinitiativen	Einzelwert 	Verbesserungsinitiative [sn_cim_register]	Anzahl der aktiven Verbesserungsinitiativen.

Analysieren Lieferanten-KPI-Gruppen

Nachdem Sie Lieferanten-KPI-Gruppen eingerichtet haben, können Sie die Metriken, die sich auf alle Ihre Lieferanten beziehen, an einem zentralen Ort analysieren. Sie können alle lieferantenbezogenen Informationen wie Incidents, Ausfälle, Verbesserungsinitiativen und Lieferanten durchsuchen und zugehörige Datensätze finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Arbeitsbereich können Sie die Liste nach Lieferantentypen sortieren und die Leistung jedes Lieferantentyps in einer zentralen Ansicht analysieren. Sie können dann für jeden einzelnen Lieferanten Detailinformationen anzeigen und zusätzliche Daten analysieren. Im Abschnitt **Lieferantendetails** können Sie außerdem Anhänge für das Lieferantenprofil hinzufügen und hinzugefügte Anhänge herunterladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Analysieren Sie die Lieferantenpunktzahl.
   Informationen dazu, wie die Lieferantenpunktzahl berechnet wird, finden Sie unter Lieferantenpunktzahl berechnen.

   Der Farbindikator, der die Lieferantenpunktzahl in der Kopfzeile hervorhebt, zeigt an, wie die Leistung des Lieferanten auf Grundlage des festgelegten Schwellenwerts aussieht.

   Hinweis:
   Die regelmäßige Aufgabe **VMW:Lieferantenpunktzahl aktualisieren** ist auf „täglich ausführen“ festgelegt. Wenn Sie die aktualisierte Punktzahl anzeigen möchten, können Sie diese regelmäßige Aufgabe jederzeit ausführen.

3. Klicken Sie auf die einzelnen Indikator-Widgets, um die Aufgliederung für die betreffende Metrik anzuzeigen.

   Sie können Folgendes anzeigen:

   - Ein Widget mit einzelner Punktzahl, in dem die Indikatormetrik angezeigt wird
   - Ein Zeitreihen-Widget, das die Trendlinie für die ausgewählte KPI-Gruppe und den ausgewählten Datumsbereich anzeigt.
     - Wenn Sie als Enddatum den Tag vor dem aktuellen Datum auswählen, können Sie den tatsächlichen und den Prognosetrend für den ausgewählten KPI anzeigen.
     - Sie können einen bestimmten Tag in der Zeitreihe auswählen, um die Lieferantenleistung für den ausgewählten KPI an diesem Tag zu analysieren.
   - Eine Aufgliederung der zugehörigen Serviceangebote für die ausgewählte KPI-Gruppe und den Datumsbereich.
   - Schwellenwert für jeden hervorgehobenen Indikator, der eine visuelle Anzeige für jedes Serviceangebot bietet

     Hinweis:
     Sie können den KPI-Status (Key Performance Indicator) für jeden Lieferanten analysieren, z. B. Kritisch, Positiv oder Warnung, wenn Ihr Systemadministrator die Anzeige des Indikatorstatus in Vendor Management Workspaceaktiviert hat. Der Indikatorstatus zum Anzeigen der als kritisch definierten KPI-Schwellenwerte ist standardmäßig aktiviert.

   Für die Aufgliederung des Indikators „Lieferantenzufriedenheit“ können Sie auch das Widget für abgeschlossene Bewertungen anzeigen, in dem die Ergebnisse der Lieferantenzufriedenheitsumfragen angezeigt werden.

4. Fügen Sie einem Lieferantenprofil unterstützende Dokumente hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie im Abschnitt **Lieferantendetails** auf das Anhangsymbol .

b. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, und wählen Sie die gewünschte Datei aus, die an das Profil angehängt werden soll.

c. Alternativ dazu können Sie auf das Symbol mit den Auslassungspunkten klicken und den Anhang herunterladen, ersetzen oder entfernen.

Merkmale Ihrer Lieferanten in Vendor Management Workspace mit leistungsstarken Lieferanten vergleichen

Überwachen Sie die Attribute, die die Leistung Ihrer Lieferanten definieren, und vergleichen Sie sie mit leistungsstarken Lieferanten.

Vorbereitungen

Wichtig:
Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) getrennt von ServiceNow Storeinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management Workspace aktivieren.

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

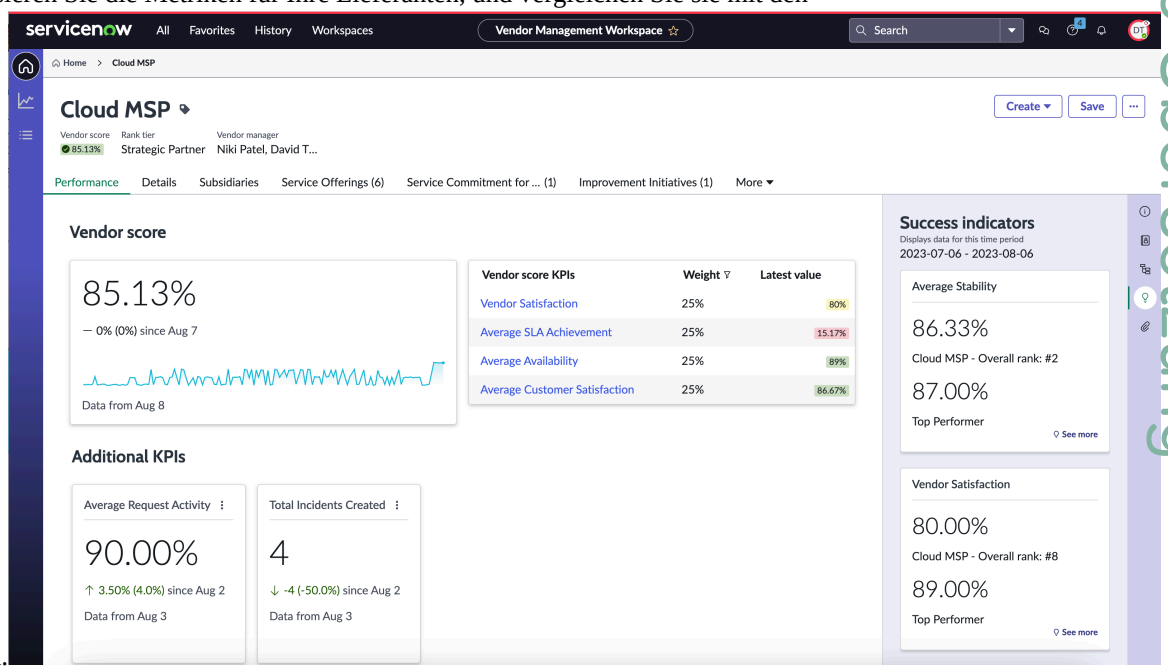
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.

2. Wählen Sie einen Lieferanten aus.

3. Wählen Sie das Symbol für Erfolgsindikatoren (Symbol) aus.

4. Analysieren Sie die Metriken für Ihre Lieferanten, und vergleichen Sie sie mit den Besten.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für die Bewertung mit leistungsstarken Lieferanten müssen Lieferanten die folgenden Kriterien erfüllen:

- Ihnen muss eine Lieferanten-KPI-Gruppe zugewiesen sein.
- Sie müssen eine gültige Lieferantenpunktzahl aufweisen.

Für die Bewertung mit leistungsstärksten Lieferanten werden nur Lieferanten verwendet, denen eine Lieferanten-KPI-Gruppe zugewiesen ist und die über eine gültige Lieferantenpunktzahl verfügen.

Das obige Bild zeigt ein Beispiel für Erfolgsindikatoren für das Unternehmen Cloud MSP. Die Erfolgsindikatoren bieten Einblicke in die fünf wichtigsten Attribute aller Lieferanten, die zu hoher Leistung beitragen. Diese Indikatoren werden in der Reihenfolge des Einflusses angezeigt, den sie auf die Leistungsrangliste haben:

a. Durchschnittliche Verfügbarkeit

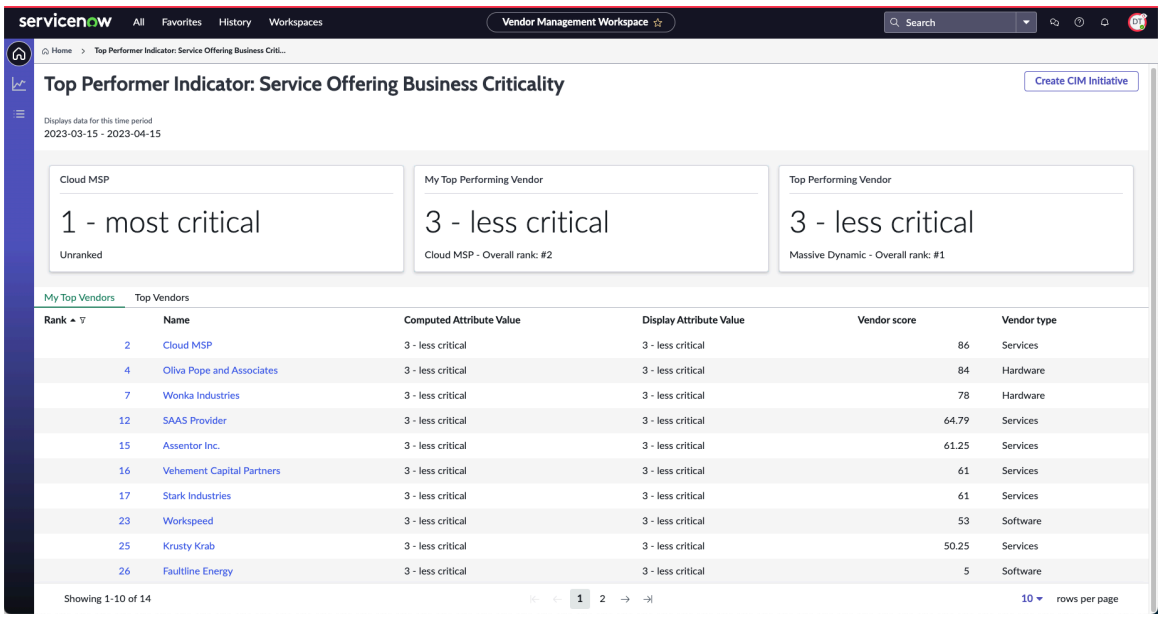
b. Durchschnittlicher SLA-Erfolg

c. Durchschn. Perf. Punktzahl von SO

d. Durchschnitt Kundenzufriedenheit

Bei numerischen Attributen hängt die Interpretation des Werts von der für den Indikator festgelegten Richtung ab.

5. Wählen **Sie Weitere** anzeigen aus, um Detailinformationen für die Daten anzuzeigen.
Die folgende Abbildung zeigt die Drilldown-Daten für die durchschnittliche Leistungspunktzahl für Serviceangebote.



Beschreibungen der Detailinformationen für das Widget mit einfacher Punktzahl

Name	Beschreibung
Vendor display name (Anzeigename des Lieferanten) [Beispiel: Cloud MSP]	Zeigt die Punktzahl für das ausgewählte Attribut an. Das Feld **Rang** zeigt die Platzierung in der allgemeinen Lieferantenrangliste für das Attribut an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Punktzahl außerhalb des Bereichs der bewerteten Lieferanten liegt, wird die Rangfolge als nicht bewertet angezeigt.
Meine Lieferanten mit Top-Leistungen	Zeigt die Punktzahl für das ausgewählte Attribut an. Außerdem wird die Platzierung des Lieferanten mit der höchsten Leistung unter allen von Ihnen verwalteten Lieferanten angezeigt.
Lieferanten mit Top-Leistungen	Zeigt die Punktzahl für das ausgewählte Attribut an. Außerdem wird die Platzierung des Lieferanten mit der höchsten Leistung unter allen Lieferanten in Ihrer Organisation angezeigt.

Beschreibungen für die Detailinformationen der Listenansicht

Name	Beschreibung
Meine Top-Lieferanten	Zeigt die Rang- und Erfolgsindikator-Attributdetails aller von Ihnen verwalteten Lieferanten an
Top-Lieferanten	Zeigt die Rang- und Erfolgsindikatorattributdetails aller Lieferanten in Ihrer Organisation an.

Sie können einen Rang oder den Namen eines Lieferanten auswählen, um das Lieferantenprofil anzuzeigen.

Lieferantenleistungen innerhalb einer Lieferanten-KPI-Gruppe vergleichen

Überwachen Sie die Leistung aller Lieferanten innerhalb einer KPI-Gruppe, um ihre Leistung zu bewerten.

Vorbereitungen

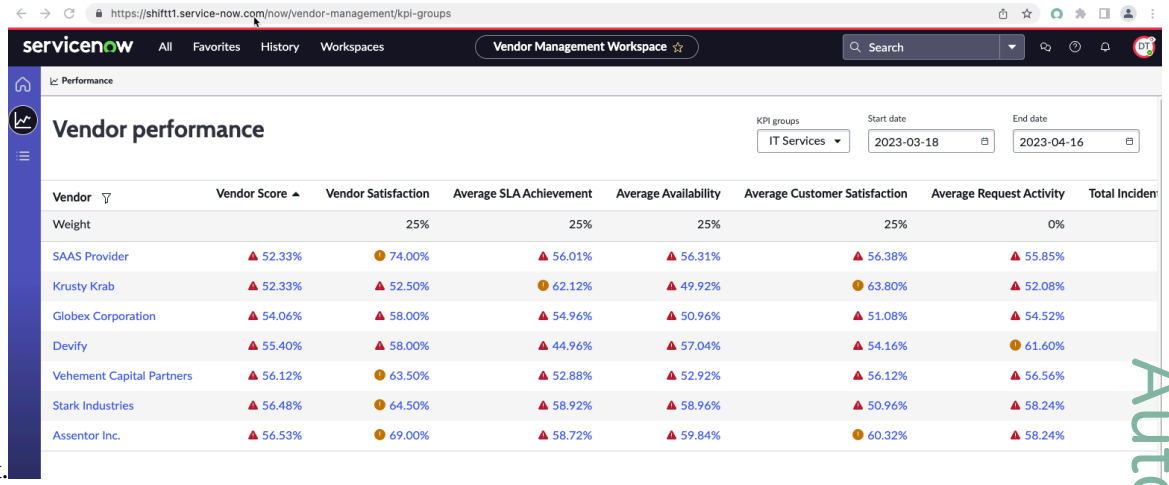
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Leistungssymbol ( ).
3. Wählen Sie in der Liste der KPI-Gruppen die Gruppe aus, für die Sie die Lieferantenleistung vergleichen möchten.
4. Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Analyse der Daten starten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum aus, bis zu dem Sie die Daten analysieren möchten.
   Die Lieferanten und die Indikatorpunktzahlen werden für die ausgewählte KPI-Gruppe und den ausgewählten Datumsbereich angezeigt.



Vendor	Vendor Score	Vendor Satisfaction	Average SLA Achievement	Average Availability	Average Customer Satisfaction	Average Request Activity	Total Inciden
Weight		25%	25%	25%	25%	0%	
SAAS Provider	52.33%	74.00%	56.01%	56.31%	56.38%	55.85%	
Krusty Krab	52.33%	52.50%	62.12%	49.92%	63.80%	52.08%	
Globex Corporation	54.06%	58.00%	54.96%	50.96%	51.08%	54.52%	
Devify	55.40%	58.00%	44.96%	57.04%	54.16%	61.60%	
Vehement Capital Partners	56.12%	63.50%	52.88%	52.92%	56.12%	56.56%	
Stark Industries	56.48%	64.50%	58.92%	58.96%	50.96%	58.24%	
Assentor Inc.	56.53%	69.00%	58.72%	59.84%	60.32%	58.24%	

Ziele für Lieferantenpunktzahl-KPIs hinzufügen

Legen Sie Leistungskennzahlziele für einen Indikator fest, der zur Lieferantenpunktzahl beiträgt, damit Sie Baselinemessungen überwachen und verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Um ein globales Ziel festzulegen, benötigen Sie die Rollen pa_target_admin und sn_vlm.vendor_manager.

Um ein persönliches Ziel festzulegen, benötigen Sie die Rolle sn_vlm.vendor_manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Leistungssymbol ( ).
3. Klicken Sie auf eine Leistungspunktzahl für einen Indikator, für den Sie ein Ziel festlegen möchten.
4. Klicken Sie auf das Zielsymbol ( ), um den Fensterbereich für das Ziel anzuzeigen.
5. Legen Sie das KPI-Ziel fest.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics-Ziele

Verknüpfen Sie Verträge mit Lieferanten

Erstellen Sie einen Vertrag, und ordnen Sie ihn dem Lieferanten zu, der für den Vertrag verantwortlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Vendor Management Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Gehe zu **Verträge** > **Alle Lieferantenverträge**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Create a contract .

   Hinweis:
   Das Startdatum muss der aktuelle Tag oder ein Tag vor dem aktuellen Tag sein.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Wechseln Sie im Listenmenü zu **Verträge** > **Meine Lieferantenverträge** , um den von Ihnen erstellten Vertrag anzuzeigen.

Verknüpfen Sie SLAs und Servicezusagen mit Lieferanten

Erstellen Sie ein Lieferanten-SLA und eine Servicezusage, und ordnen Sie diese einem Lieferanten zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Vendor Management Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Erstellen Sie eine SLA-Definition.

   a. Gehe zu **Servicelevel** > **Alle Lieferanten-SLAs**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie unter SLA-Definitionen erstellen.

   d. Wählen Sie **Speichern**.

4. Erstellen Sie eine SLA Breakdown-Definition.

   a. Wählen Sie in der von Ihnen erstellten SLA-Definition die Registerkarte **SLA Breakdown-Definitionen** aus.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Wählen Sie im Feld **SLA Breakdown-Definition** die Definition aus.

   d. Wählen Sie **Speichern**.

5. Erstellen Sie eine Servicezusage.

   a. Wählen Sie in der von Ihnen erstellten SLA-Definition die Registerkarte **Servicezusagen** aus.

   b. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Wechseln Sie im Listenmenü zu **Servicelevel** > **Meine Lieferanten-SLAs** , um das von Ihnen erstellte Lieferanten-SLA und die Servicezusage anzuzeigen.

Engpässe mithilfe der Integration von [Process Mining mit Vendor Management Workspaceidentifizieren

Erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten, und analysieren Sie Anomalien oder Engpässe innerhalb des Prozesses, indem Sie Detailinformationen für eine Leistungskennzahl (KPI) anzeigen.

Wichtig:
Sie müssen die Rolle „Process Optimization-Analyst“ (sn_process_optimization_analyst) manuell hinzufügen, um Aufgaben im Zusammenhang mit Process Miningauszuführen. Informationen zum Hinzufügen einer Rolle finden Sie unter Create a role .

Erstellen Sie ein Projekt Process Mining für eine KPI-Gruppe

Erstellen Sie Projekte für jede KPI-Gruppe, für die Sie die Daten zusammenstellen möchten.

Vorbereitungen

Ihr Administrator muss die Systemeigenschaft *sn_itsm_vendor.enable.po.vm* aktiviert haben, um das Mining zu aktivieren. Weitere Informationen zu dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Mit Vendor Management Workspace installierte Elemente.

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Die Process-Mining-Projekte für Vendor Management Workspace werden nur für die Incident-Tabelle erstellt. Nur Vorlagen vom Typ „ **Standard** “ werden zum Erstellen der Projekte unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **KPI-Gruppen**.
2. Wählen Sie eine KPI-Gruppe aus.
3. Wählen Sie **Process Mining initiieren** aus.
   Das Process Mining wird für Lieferanten innerhalb der KPI-Gruppe und für alle automatisierten Indikatoren und Formelindikatoren in der KPI-Gruppe ausgeführt. Wenn Sie einen Formelindikator für das Process Mining verwenden, können Sie eine beliebige Indikatorquelle auswählen, die in der Formel verwendet wird.

Hinweis:
Wenn Sie **Process Mining initiieren** auswählen und die Lieferantendaten zum ersten Mal minen, wird das Projekt erstellt und die Lieferanten werden dann dem Projekt hinzugefügt. Wenn Sie einen KPI hinzufügen, der nicht Teil derselben Tabelle wie die anderen KPIs ist, oder wenn Sie der KPI-Gruppe in diesem Projekt Lieferanten hinzufügen oder daraus entfernen, werden die Änderungen synchronisiert, wenn die *Process Mining - VM Remine Projects* regelmäßige Aufgabe das nächste Mal ausgeführt wird. Sie können auch **Process Mining initiieren** auswählen und ausführen, um die Änderungen sofort zu synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein entsprechendes Projekt wird in erstellt **Alle** > **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **VM-Projekte** Modul. Wenn das Mining abgeschlossen ist, ändert sich das Feld **Mining-Status** in **Verfügbar**.

Wenn Sie zu navigieren **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **Process-Mining-Projektzuordnung**können Sie die Beziehung zwischen dem Indikator, der KPI-Gruppe, der Projektdefinition und der Tabelle für das von Ihnen analysierte Projekt sehen.

Erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihrer Lieferanten

Erhalten Sie Einblicke in Prozessengpässe und identifizieren Sie Bereiche mit Optimierungspotenzial. Sie können auch die Variationsanalyse anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_process_optimization_analyst

- Der Auftrag *`Process Mining - VM Remine Projects`* ruft Projekte ab, die nicht basierend auf den Einstellungen in der Systemeigenschaft *`sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency`* extrahiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Vendor Management Workspace installierte Komponenten.
- Sie müssen das Projekt für die KPI-Gruppe durchsucht haben, für die Sie Prozesseinblicke analysieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Projekt Process Mining für eine KPI-Gruppe.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Daten werden ab dem Beginn des vorherigen Monats abgerufen. Wenn das aktuelle Datum beispielsweise der 26. Juni 2023 ist, werden die Daten ab dem 1. Mai 2023 abgerufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Vendor Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Gehe zu **Lieferanten** > **Alle Lieferanten**.
4. Wählen Sie den Lieferanten aus, für den Sie Prozesseinblicke analysieren möchten.
5. Führen Sie einen Drilldown zu einem KPI durch, z. B. Gesamtzahl der erstellten Incidents.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Prozessanalyse** aus, und führen Sie eine Analyse der Prozesseinblicke und Abweichungen durch.

Hinweis:

- Wählen Sie die Registerkarte **Lieferantenaufgliederung** aus, um die Details der Beziehung von Lieferanten zu einer Tabelle anzuzeigen.
- Process Mining kann nur für KPIs basierend auf der Incident-Tabelle durchgeführt werden.

Sie können die Prozesseinblicke für die letzten 30 Tage analysieren, mit Ausnahme des aktuellen Tages, für den Sie die Daten extrahiert haben. Weitere Informationen zu Geschäftseinblicken finden Sie unter Geschäftseinblicke anzeigen .

Zugehörige Informationen

Prozesseinblicke analysieren und erhalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Vendor Management Mobile für Vendor Management Workspace

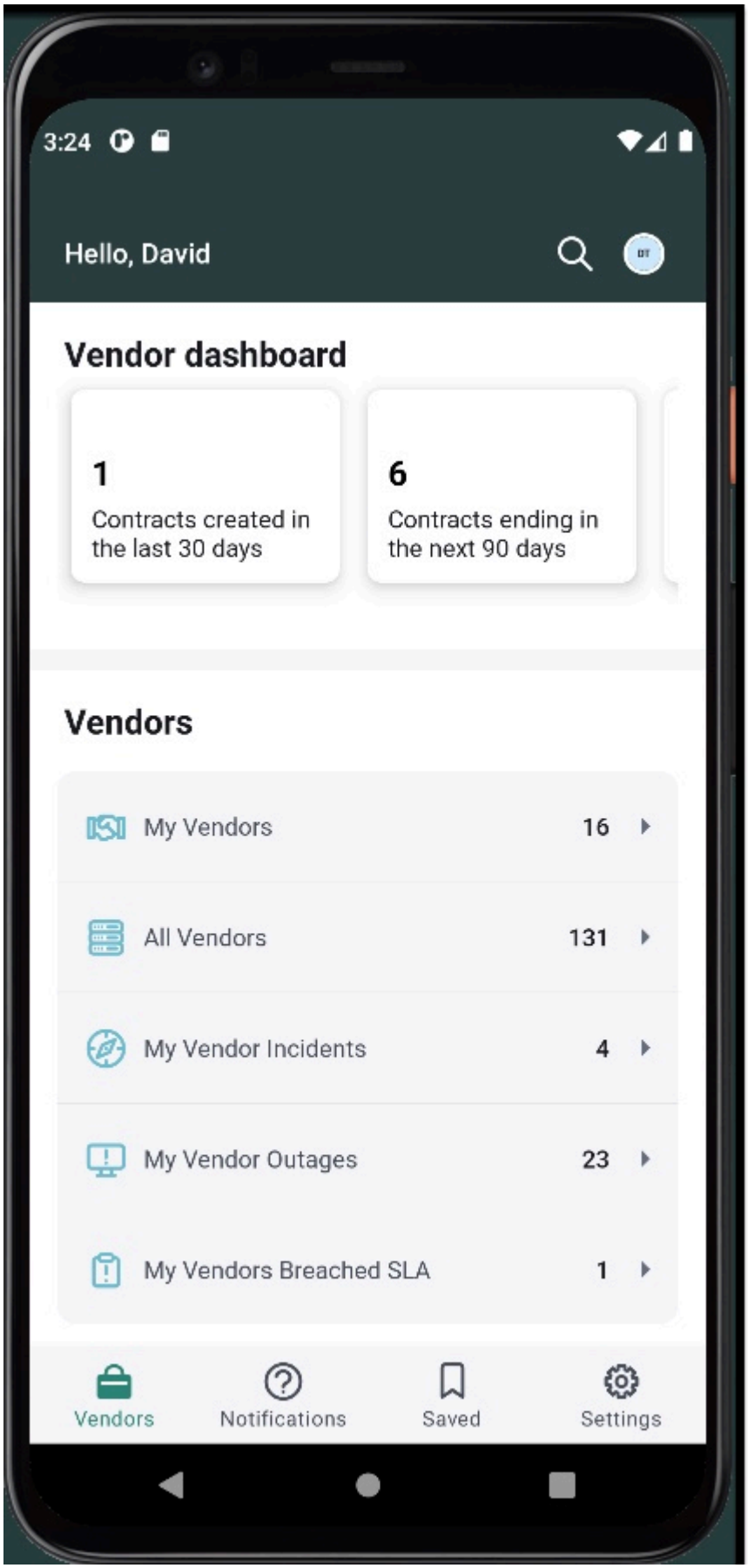
Mit der App „ ITSM Vendor Management Mobile“ können Lieferantenmanager auf Lieferantendetails zugreifen, einschließlich der Lieferantenleistung, und die Probleme überwachen, die für sie besonders wichtig sind.

ITSM- Vendor Management Mobile Dashboard

Sie können Lieferanten anhand einzelner KPI-Gruppen analysieren. Sie können sehen, welche Verträge in den letzten 30 Tagen erstellt wurden und welche in den nächsten 90 Tagen enden. Überwachen Sie die Verbesserungsinitiativen für Ihre Lieferanten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Vendor Management Mobile-Rollen

Wenn Sie die Rolle „Lieferantenmanager“ [sn_vlm.vendor_manager] haben, können Sie auf die Zielseite von Vendor Management Mobile zugreifen.

Anwendungsfälle

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Lieferantenmanager können Sie Echtzeitdetails analysieren, z. B.: • Aufgliederung der Lieferanten nach KPI-Gruppen • Wie viele neue Verträge wurden in den letzten 30 Tagen erstellt? • Wie viele Verträge enden in den nächsten 90 Tagen? • Analysieren Sie Verbesserungsinitiativen für Ihre Lieferanten.	Lieferantenmanager [sn_vlm.vendor_manager]

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Lieferanten nach KPI-Gruppe	Ring 	Unternehmen [core_company]	Aufgliederung der Lieferanten nach Metrikmodell.
Neue Verträge	Einzelwert 	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Verträge.
Endende Verträge	Einzelwert 	Vertrag [ast_contract]	Anzahl der Verträge, die in den nächsten 90 Tagen enden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Verbesserungsinitiativen	Einzelwert 	Verbesserungsinitiative [sn_cim_register]	Anzahl der Verbesserungsinitiativen, die für Ihre Lieferanten erstellt wurden

Lists

Im Vendor Management Mobile-Dashboard haben Sie Zugriff auf die folgenden Lieferantenlisten.

Name	Beschreibung
Meine Lieferanten	Liste aller vom Lieferantenmanager verwalteten Lieferanten
Alle Lieferanten	Liste aller Lieferanten in Ihrer Organisation
Meine Lieferanten-Incidents	Liste aller vom Lieferantenmanager überwachten Incidents
Meine Lieferantenausfälle	Liste aller vom Lieferantenmanager überwachten Ausfälle
Meine Lieferanten mit SLA-Verletzung	Liste aller vom Lieferantenmanager überwachten, nicht eingehaltenen SLAs

In Ihrer ServiceNow Agent-App auf Vendor Management Mobile zugreifen

Installieren Sie die ServiceNow Agent-App, um die Anwendung auf Ihrem Mobilgerät zu aktivieren. Scannen Sie den QR-Code, oder geben Sie die Adresse Ihrer Instanz manuell in die Agent-App ein, um auf dem Mobilgerät auf Ihre Instanz zuzugreifen.

Vorbereitungen

Damit Sie Lieferanten-Incidents, Ausfälle und SLA-Verletzungen in Ihrer Mobile-App verwalten und überwachen können, muss Ihr Systemadministrator die folgenden Aufgaben ausgeführt haben:

- Installieren Sie in Ihrer ServiceNow Desktop-Anwendungsinstanz das Plugin Arbeitsbereich für Lieferantenmanager (sn_itsm_vendor).
- Installieren Sie in Ihrer ServiceNow-Desktopanwendungsinstanz das Plugin „Vendor Management Mobile“ (sn_vendor_mobile).
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Prozedur

1. Installieren Sie auf Ihrem Mobilgerät die App „ServiceNow Agent“ (aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store).
2. Tippen Sie auf das Symbol der Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
3. Geben Sie die Adresse für die Instanz ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie auf **Anmelden**.
5. Tippen Sie auf das Lieferantensymbol (Vendors), um die Vendor Management Mobile-Zielseite zu öffnen.

Über die Lieferanten informiert werden, die mit der Anwendung Vendor Management Mobile verwaltet werden

Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn ein P1-Incident erstellt oder gelöst wird. Sie können auch benachrichtigt werden, wenn ein anderer Incident auf P1 hochgestuft wird oder ein Lieferantenausfall auftritt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen entsprechende Benachrichtigungseinstellungen in Ihrer Desktopanwendung festlegen, um die Benachrichtigungen in ITSM Mobile Agent zu erhalten.

Prozedur

1. Aktivieren Sie Benachrichtigungen in Ihrer Instanz der Desktopanwendung.
   a. Wählen Sie Ihr Profil und dann **Einstellungen** aus.
   b. Wählen Sie **Benachrichtigungen** aus.
   c. Wählen Sie **Kern-UI** aus.
   d. Klicken Sie auf **Benachrichtigungen zulassen**.
   e. Aktivieren Sie im Abschnitt **IT Service Management** die folgende Benachrichtigung:
      - Für Lieferanten geöffneter Incident
      - Für Lieferanten geöffneter Ausfall
2. Erhalten Sie Benachrichtigungen in Ihrer mobilen Anwendung, wenn die folgenden Aufgaben ausgelöst werden:
   - Ein P1-Incident wird erstellt oder gelöst.
   - Ein weiterer Incident wird zu einem P1-Incident hochgestuft.
   - Es wird ein Datensatz für einen Lieferantenausfall erstellt.

Mit der Anwendung Vendor Management Mobile auf Informationen zu Lieferanten zugreifen

Suchen Sie nach Informationen zu Ihren Lieferanten, z. B. Incidents oder Ausfällen, die für Ihre Lieferanten erstellt wurden, oder verletzten SLAs.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_vlm.vendor_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich auf Ihrem Mobilgerät bei Ihrer Vendor Management Mobile-Anwendung an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Vendor Management Workspace – Referenz

Wenn Sie das Plugin Vendor Management Workspace (sn_itsm_vendor) aktivieren, installiert die Anwendung Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften und Indikatoren.

Mit Vendor Management Workspace installierte Komponenten

Vendor Management Workspace bietet einen zentralen Ort zum Anzeigen und Verwalten Ihrer Lieferanten.

Vendor Management Workspace

Wenn Sie das Plugin Vendor Management Workspace (sn_itsm_vendor) aktivieren, werden die folgenden Komponenten installiert.

Mit Vendor Management Workspace installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Lieferantenadministrator [sn_vlm.vendor_admin]	Kann Lieferantentypen und KPI-Gruppen in Vendor Management Workspace erstellen, bearbeiten oder löschen	sn_vlm.vendor_manager
Lieferantenmanager [sn_vlm.vendor_manager]	Zeigt Lieferanten mit Vendor Management Workspace an und verwaltet sie. Konfiguriert Leistungsmetriken von Lieferanten für die Verwendung in Vendor Management Workspace.	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

Mit Lieferanten-KPI-Gruppen installierte Tabellen

Name	Beschreibung
KPI-Lieferanten [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	Speichern Sie die Beziehung zwischen KPIs und Lieferanten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben

Name	Beschreibung
Process Mining - VM Remine Projects	• Wird einmal täglich automatisch ausgeführt. • Aktualisiert das Projekt automatisch, wenn Lieferanten hinzugefügt oder entfernt werden. • Ruft alle Projekte ab, die nicht aus dem in der **Systemeigenschaft sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** angegebenen Zeitraum extrahiert wurden. zum Beispiel die letzten 7 Tage.

Navigieren zu **Lieferantenmanagement** > **Konfiguration** > **Lieferanteneigenschaften** um die Eigenschaften für Vendor Management Workspacefestzulegen .

Mit Vendor Management Workspace installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	Aktiviert die Integration von Process Mining mit Vendor Management Workspace. Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie das Process Mining initiieren und Process Mining -Projekte minen und die Prozessanalyse in Vendor Management Workspaceanalysieren. • **Typ:** Wahr | Falsch • **Standardwert:** Falsch
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	Ruft alle Projekte ab, die für den angegebenen Zeitraum nicht abgerufen wurden. Der Auftrag *Process Mining - VM Remine Projects* ruft die Daten basierend auf der in dieser Eigenschaft angegebenen Zeit ab. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 7

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten in Vendor Management Workspace installiert

Mit der Anwendung Vendor Success Indicators können Sie die Leistung Ihrer Lieferanten mit anderen leistungsstarken Lieferanten vergleichen.

Wichtig:
Sie müssen das Plugin „Success Indicators“ (com.snc.vendor.insights) getrennt von ServiceNow Storeinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Vendor Management Workspace aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vendor Success Indicators installierte regelmäßige Aufgabe

Name	Beschreibung
Wöchentliche regelmäßige Aufgabe „Leistungsindikator für Lieferanten“	Wird wöchentlich ausgeführt und erfasst Lieferantenattributdaten der letzten 30 Tage. Der Auftrag berechnet dann mit Predictive Intelligence die Korrelation dieser Attribute mit denen von leistungsstarken Lieferanten.

Mit Leistungsindikatoren für Lieferanten installierte Eigenschaften

Name	Beschreibung
sn_app_ml_insights.top_n_results	Beste N Ergebnisse, die aus der Tabelle für Einblickergebnisse zur weiteren Analyse abgerufen werden. Der Standardwert ist 5.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	Maximale Anzahl von Datensätzen, die vom Erfolgsindikatorauftrag verarbeitet werden sollen. Der Standardwert ist 50.000.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	Maximale Anzahl von Zeichenfolgenwerten, die vor dem Erstellen von Kategorien zulässig sind. Der Standardwert ist 5.
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	Die Anzahl der jüngeren Ausführungen, die nach dem Ausführen der Tabellenbereinigung beibehalten werden sollen. Der Standardwert ist 2.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	Kommagetrennte Liste gültiger Datentypen zur Definition von Vendor Insights-Attributen. Standardwert: boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide_d
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	Der kritische Wert für einen Chi-Quadrat-Test, der zwei Werte vergleicht und auf statistische Signifikanz prüft. Der Standardwert ist 3,84.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	Schwellenwert für den kritischen Wert für Chi-Quadrat-Test. Der Standardwert ist 5.

Mit Vendor Success Indicators installierte Attribute

Attributname	Attributtyp	Standardwert
	Performance Analytics-Indikatoren	
Durchschnittliche Verfügbarkeit	Durchschnittliche Verfügbarkeit	Wahr
Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Wahr
Durchschnittliche Stabilität	Durchschnittliche Stabilität	Wahr
Durchschn. Kundenzufriedenheit	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Wahr
Durchschn. Perf. Punktzahl von SO	Durchschnittliche Leistungspunktzahl der Serviceangebote	Wahr
Lieferantenzufriedenheit	Lieferantenzufriedenheit	Wahr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vendor Success Indicators installierte Attribute (Fortsetzung)

Attributname	Attributtyp	Standardwert
	Tabellenattribute	
Contract SLA Commitment (Vertrags-SLA-Zusage)	SLA-Definition [contract_sla]	Wahr
Vertrags-SLA-Typ	SLA-Definition [contract_sla]	Wahr
Land	Unternehmen [core_company]	Wahr
Rangstufe	Unternehmen [core_company]	Wahr
Beziehungsstart	Unternehmen [core_company]	false
Servicezusagetyp	Servicezusagen [service_commitment]	Wahr
Geschäftsrelevanz des Serviceangebots	Serviceangebot [service_offering]	Wahr
Gesamtkosten des Vertrags	Unternehmen [core_company]	false
Eindeutige Abonnenten	Unternehmen [core_company]	Wahr
Lieferantenstatus	Unternehmen [core_company]	false
Lieferantentyp	Unternehmen [core_company]	false

Referenz Lieferanten-KPI-Gruppen in Vendor Management Workspace

Verwenden Sie Lieferanten-KPI-Gruppen, die standardmäßig bereitgestellt werden, um die Lieferantenleistung zu analysieren.

Lieferanten-KPI-Gruppen

Die folgenden Lieferanten-KPI-Gruppen sind standardmäßig verfügbar:

- IT-Services: Enthält KPIs zur Analyse der Lieferantenleistung im Zusammenhang mit IT-Services.
- Vendor Fulfillment (Lieferantenerfüllung): Enthält KPIs zur Analyse der Lieferantenleistung im Zusammenhang mit der Erfüllung.
- Software: Enthält KPIs zur Analyse von Lieferanten im Zusammenhang mit Softwareanwendungen.
- Hardware: Enthält KPIs zur Analyse von Lieferanten im Zusammenhang mit Hardwareanwendungen.

Jede standardmäßig bereitgestellte KPI-Gruppe hat die folgenden zugehörigen Listen:

- KPIs: Indikatoren mit einer Lieferantenaufgliederung, die die Leistung Ihrer Lieferanten messen.

  Jedem Indikator, der zur Lieferantenpunktzahl beiträgt, ist eine Gewichtung zugeordnet.
- KPI-Gruppenschwellenwerte: Definiert Schwellenwerte, um den Status jeder KPI-Gruppe anzugeben.
- Lieferanten: Liste der Lieferanten, deren Leistung analysiert werden soll.

KPI-Gruppe für IT-Services

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle zeigt die Indikatoren, die zum Berechnen der Lieferantenpunktzahl verwendet werden.

Indikatoren, die zur Lieferantenpunktzahl beitragen

Indikatorname	Beschreibung
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Misst die CSAT-Punktzahlen basierend auf Serviceangeboten.
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.
Durchschnittlicher SLA-Erfolg	Berechnet den Durchschnittswert der erfolgreich abgeschlossenen SLAs.
Durchschnittliche Verfügbarkeit	Berechnet den für Incident-SLAs erreichten Durchschnittswert.
Durchschnittliche Anforderungsaktivität	Durchschnittswert, berechnet aus erfüllten Anforderungselementen, die von Serviceportfolio-Katalogelementen abgeleitet wurden. Diese Elemente müssen mit Serviceangeboten verbunden sein.
Gesamtzahl der erstellten Incidents	Gesamtzahl der für Lieferanten erstellten Incidents.
Durchschnittliche Stabilität	Stellt Durchschnittswerte bereit, die aus einer Kombination von P1 und der Anzahl schwerwiegender Incidents berechnet werden.

KPI-Gruppe für die Lieferantenerfüllung

Die folgende Tabelle zeigt die Indikatoren, die zum Berechnen der Lieferantenmetriken verwendet werden.

Indikatoren, die zur Lieferantenpunktzahl beitragen

Indikator	Beschreibung
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Misst die CSAT-Punktzahlen basierend auf Serviceangeboten.
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.
Durchschnittlicher Incident-SLA-Erfolg	Berechnet den Durchschnittswert, der für erfolgreich abgeschlossene Incident-SLAs erreicht wurde.
Durchschnittlicher SLA-Erfolg bei Anforderungserfüllung	Berechnet den Durchschnittswert der erfolgreich abgeschlossenen SLAs.
Gesamtzahl der erstellten Incidents	Gesamtzahl der für Lieferanten erstellten Incidents.
Durchschnittliche Anforderungsaktivität	Durchschnittswert, berechnet aus erfüllten Anforderungselementen, die von Serviceportfolio-Katalogelementen abgeleitet wurden. Diese Elemente müssen mit Serviceangeboten verbunden sein.

Software-KPI-Gruppe

Die folgende Tabelle zeigt die Indikatoren, die zum Berechnen der Lieferantenmetriken verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren, die zur Lieferantenpunktzahl beitragen

Indikator	Beschreibung
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.
Vom Lieferanten angeforderte Elemente	Gibt die Anzahl der vom Lieferanten angeforderten Katalogelemente an.
Manuelle SLA aus externer Quelle	Berechnet die manuell hinzugefügten SLAs.

Hardware-KPI-Gruppe

Die folgende Tabelle zeigt die Indikatoren, die zum Berechnen der Lieferantenmetriken verwendet werden.

Indikatoren, die zur Lieferantenpunktzahl beitragen

Indikator	Beschreibung
Lieferantenzufriedenheit	Bietet eine monatliche Aufgliederung der Punktzahlen für die Lieferantenzufriedenheit.
Vom Lieferanten angeforderte Elemente	Gibt die Anzahl der vom Lieferanten angeforderten Katalogelemente an.
Manuelle SLA aus externer Quelle	Berechnet die manuell hinzugefügten SLAs.

Lieferantenpunktzahl-Indikator

Der **Lieferantenpunktzahl**-Indikator ist ein automatisierter Indikator. Er dient zum Berechnen und Anzeigen der Lieferantenpunktzahl. Die Berechnung erfolgt basierend auf allen Indikatoren, die dem Metrikmodell zur Bewertung der Lieferantenleistung hinzugefügt wurden.

Regelmäßige Aufgabe

Die regelmäßige *`VMW Update Vendor Score`*-Aufgabe wird täglich ausgeführt, und die Punktzahl wird entsprechend aktualisiert. Sie können diesen Auftrag bei Bedarf ausführen, um jederzeit aktualisierte Punktzahlen zu erhalten.

Die regelmäßige *`VMW Update Vendor Profile`*-Aufgabe wird monatlich ausgeführt, und alle Lieferantenprofile werden entsprechend aktualisiert. Sie können diesen Auftrag bei Bedarf ausführen, um jederzeit aktualisierte Lieferantenprofile zu erhalten.

Lieferantenpunktzahl berechnen

Die Berechnung der Lieferantenpunktzahl hängt von der Gewichtung jedes Indikators und der KPI-Punktzahl ab. Die folgende Tabelle zeigt ein Beispiel dafür, wie eine Lieferantenpunktzahl berechnet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnung der Lieferantenpunktzahl

Indikator	Indikatorgewichtung	KPI-Punktzahl	Indikatorpunktzahl, die zur Lieferantenpunktzahl beiträgt
Lieferantenzufriedenheit	10,00 %	54,42 %	5,442 %
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	55,00 %	83,00 %	45,65 %
Anzahl neuer Incidents	25,00 %	88,50 %	22,125 %
Anzahl offener Incidents	10,00 %	100,00 %	10,00 %
Gesamt			**83,217 %**

Die Gesamtpunktzahl des Lieferanten wurde auf 83,22 % gerundet. Die Punktzahl wird auch im Header mit Farben hervorgehoben, die für die definierten Schwellenwerte für die KPI-Gruppe unterschiedlich sind.

Hinweis:
Die Lieferantenpunktzahl wird davon beeinflusst, ob die Richtung für den Indikator auf „Maximieren“ oder „Minimierung“ festgelegt ist. Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel, das zeigt, wie die Lieferantenpunktzahl auf Grundlage der Richtung des Indikators beeinflusst wird.

Von der Richtung des Indikators beeinflusste Lieferantenpunktzahl

Indikator	Richtung	Indikatorgewichtung	Indikator-Metrikpunktzahl	Indikatorpunktzahl, die zur Lieferantenpunktzahl beiträgt
Lieferantenzufriedenheit	Maximieren	10,00 %	54,42 %	5,442 %
Durchschnittliche Kundenzufriedenheit	Maximieren	55,00 %	83,00 %	45,65 %
Anzahl neuer Incidents	Minimieren	25,00 %	88,50 %	2,875 % [(100 – 88,5) x 0,25]
Anzahl offener Incidents	Minimieren	10,00 %	100,00 %	0 %
Gesamt				**53,967 %**

Domain Separation und Vendor Management Workspace

Die Domänentrennung wird in Vendor Management Workspace 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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- 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 die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

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 .

Die Anwendung Vendor Management Workspace ermöglicht mithilfe von Performance Analytics das Sammeln von Daten und bietet Unterstützung für Domänentrennung.

Vendor Management Workspace Domain Separation anfordern

Das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden. Nachdem dieses Plugin aktiviert wurde, können Sie als Administrator das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) aktivieren.

Das Plugin „Performance Analytics – Domain Support“ (com.snc.pa.domain_support) muss aktiviert sein, damit die Funktionen für Arbeitsbereich für Lieferantenmanager aktiviert werden können.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Domain Separation für Vendor Management Workspace konfigurieren

Konfigurieren Sie Domain Separation für Vendor Management Workspace, um Lieferantenpunktzahlen zu sammeln und die Daten für eine bestimmte Domäne zu analysieren. Konfigurieren Sie Domänen für Metrikmodelle für Lieferantenpunktzahlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_data_collector oder admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie eine Domäne, um Leistungsanalysedaten der Lieferantenpunktzahl für diese Domäne zu erfassen.
   a. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Datenerfasser** > **Domänenkonfigurationen**.
   b. Erstellen Sie eine Domänenkonfiguration für Vendor Management Workspace.
      i. Klicken Sie auf **Neu**.
      ii. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Konfiguration ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iii. Wählen Sie im Menü **Konfigurationstyp** die Option **Bedingungen**aus.

iv. Aktivieren Sie im Abschnitt mit den Optionen für „Zusammenfassung“ das Kontrollkästchen **Nachfolgende Elemente sammeln**, um Punktzahlen aus allen untergeordneten Domänen zu sammeln.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars und wählen Sie **Speichern** aus.

d. Fügen Sie der zugehörigen Liste die folgenden Performance Analytics-Aufträge hinzu:

Hinweis:
Wenn Ihnen die zugehörige Liste „Aufträge“ nicht vorliegt, müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass die zugehörige Liste angezeigt wird.

- VMW: Geplante Datenerfassung
- VMW: Gewichtungserfassung
- VMW: Tägliche Datensammlung
- VMW: Erfassung der Lieferantenpunktzahl

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Planen einer Datenerfassungsaufgabe finden Sie unter Datenerfassungsaufgabe erstellen oder planen

Hinweis:
Die Anwendung Performance Analytics bietet folgende Funktionen:

- Der Auftrag wird als Benutzer des Typs **Ausführen als** ausgeführt, und die Punktzahl wird entsprechend erfasst.
- Die Punktzahlen werden nur für die Domäne erfasst, in der der angemeldete Benutzer die Aufgabe ausführt. Die Punktzahlen sind für Lieferantenadministratoren oder Lieferantenmanager, die nicht dieser Domäne in Arbeitsbereich für Lieferantenmanager angehören, nicht sichtbar.
- Fügt automatisch Datenbankabfragen hinzu, die Ergebnisse aus der Domäne auf die Indikatorquellenabfragen beschränken, wenn die Anwendung einen Auftrag für eine Domänenkonfiguration ausführt.

2. Konfigurieren Sie eine Domäne, um einer Domäne ein Metrikmodell für Lieferantenpunktzahlen zuzuweisen.

a. Navigieren zu **Vendor Manager Workspace** > **Metrikmodelle für Lieferantenpunktzahlen**

b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Schnellstarttests für Vendor Management Workspace in konfigurierbarer Arbeitsbereich

Überprüfen Sie, ob Arbeitsbereich für Lieferantenmanager immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Vendor Management Workspace-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Plugins (com.snc.vlm.vmw) und das Laden der Demodaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vendor Management Workspace-Tests – Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
VLM: Lieferanten erstellen	Verfolgt Probleme mit dem Arbeitsbereich für Lieferantenmanager-Plugin nach einem Upgrade nach. Erstellt einen neuen Lieferanten.	New York

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

ITSM Predictive Intelligence-Workbench

Die Anwendung ServiceNow® ITSM Predictive Intelligence-Workbench stellt vorgefertigte Vorlagen für Anwendungsfälle bereit und führt Sie durch die Implementierung von maschinellem Lernen, um intelligente ITSM-Geschäftsprozesse zu erstellen.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench erkunden

Die ITSM Predictive Intelligence-Workbench wurde entwickelt, um Ihnen den Einstieg in maschinelles Lernen (ML) zur rascheren Lösung Ihrer IT-Incidents zu erleichtern.

Die Workbench umfasst vorgefertigte Anwendungsfallvorlagen, die Sie systematisch durch den Prozess begleiten, mit dem Sie neue Vorhersagemodelle erstellen und trainieren, sie bewerten und testen und sie schließlich Ihrem Geschäftsprozess hinzufügen, um Ihrer IT-Organisation einen Mehrwert zu bieten.

Durch den geführten ML-Prozess helfen wir Ihnen, Ihre nächsten Schritte zu machen und fundierte Entscheidungen zu treffen, während Sie Ihr Wissen über maschinelles Lernen ausbauen.

Sobald Sie Ihre Anwendungsfälle trainiert haben, können sie sofort angewendet werden. Mit den Performance Analytics-Funktionen können Sie Ihre erfolgreich implementierten Anwendungsfälle überwachen, um eine optimale Effizienz des Modells sicherzustellen. Definieren Sie Schwellenwerte und überwachen Sie mit dem Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents**, ob Ihre Modelle die erwartete Leistung bringen.

Die Anwendung ITSM Predictive Intelligence-Workbench wird mit der Anwendung Predictive Intelligence aktiviert, die mit dem ITSM Pro-SKU verfügbar ist.

Wer benötigt ITSM Predictive Intelligence-Workbench?

Geschäftsprozessarchitekten verwenden die Funktionen der Predictive Intelligence-Workbench, um sich mit auf maschinellem Lernen basierenden Anwendungsfällen vertraut zu machen. Im Dashboard Predictive Intelligence-Workbench können Sie Ihren Geschäftsnutzen bestimmen, Ihre Modelle überwachen und zugehörige Statistiken anzeigen.

Wenn Sie Prozessarchitekt oder -besitzer sind – oder einfach jemand, der sich in Ihrer IT-Organisation für maschinelles Lernen stark macht, kann ITSM Predictive Intelligence-Workbench Ihnen helfen, die Last der Incident-Fälle zu optimieren. Mit trainierten Vorhersagemodellen können Sie Incidents anhand von früheren ähnlichen Lösungen oder durch Empfehlung entsprechender Knowledge Base-Artikel lösen und so Ihre Incident-Untersuchungen und Lösungsprozesse beschleunigen. Dadurch setzen Sie wertvolle Ressourcen von IT-Fachleuten frei, die häufig Zeit für komplexere und herausfordernde Probleme benötigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Verwendung von ITSM Predictive Intelligence-Workbench sind keine Vorkenntnisse oder Erfahrungen mit künstlicher Intelligenz oder maschinellem Lernen erforderlich. Die Anwendung enthält Vorlagen mit vorgefertigten Anleitungen, die Sie beim Erstellen, Trainieren, Bewerten, Testen und Finalisieren Ihrer einzigartigen Vorhersagemodelle unterstützen. Sie können auch Links zu Knowledge Base-Artikeln erstellen, um die Belastung mit IT-Incidents in den Griff zu bekommen und sich die vielen Funktionen von Predictive Intelligence zunutze zu machen.

Vorteile von ITSM Predictive Intelligence-Workbench

Die hochmodernen Technologien auf Grundlage von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen kommen in vielen Branchen zum Einsatz. Die Anwendung ITSM Predictive Intelligence-Workbench bietet Ihnen die Tools für maschinelles Lernen, die Sie benötigen, um Ihre IT-Incident-Aufgaben schnell und effektiv zu lösen und Ihre IT-Organisation zu verbessern. Durch die Erstellung und Implementierung von Vorhersagemodellen können Sie wertvolle Geschäftsanalysen und Betriebsoptimierungen erzielen.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzer-Experience

Einfache, optimierte Erstellung, Bewertung, Prüfung und Integration von Modellen

Bewerten und testen Sie verschiedene Modellversionen. Wenn eine neu trainierte Modellversion nicht so gut funktioniert wie die vorherige Version, können Sie sie optimieren, die überlegene Modellversion anzeigen und sie als aktiv markieren.

Zeigen Sie Ihre trainierten Modelle auf der Seite mit den Guided Steps für Anwendungsfälle an. Wenn ein Modell integriert wird, werden die Integrationsdaten neben dem Modellnamen in Klammern angegeben. Sie können auch die Daten **Erstellt am** und **Geschult am** sowie die Nummer für die **Aktive Version** des Modells anzeigen. Integrierte Modelle werden oben in der Liste angezeigt.

Identifizieren Sie das Modell mit der höchsten Netto-Automatisierungspunktzahl als grün hervorgehobenes überlegenes Modell. Wenn zwei Modelle dieselbe Netto-Automatisierungspunktzahl haben, wird das zuletzt erstellte Modell grün hervorgehoben.

Verwenden Sie die Funktion „Aspektfilter“ auf der Seite **Anwendungsfälle – Alle erstellten Anwendungsfälle**, um die Anzeige nach **Domäne**, **Status** des Modells und **Modellschulungsstatus** zu filtern.

Verwenden Sie die Funktion „Aspektfilter“ auf der Seite **Anwendungsfälle – Neues aus Vorlage erstellen**, um die Anzeige nach **Domäne**, **Setup-Hilfe** und **Geschäftswert** zu filtern.

Mit einem neuen Suchfilter, der den Seiten **Anwendungsfälle – Alle erstellten Anwendungsfälle** und **Anwendungsfälle – Neues aus Vorlage erstellen** hinzugefügt wurde, finden Sie Anwendungsfallvorlagen oder Anwendungsfälle im Handumdrehen.

Identifizieren Sie **integrierte** Modelle und Modelle **in Bearbeitung** anhand eindeutiger Symbole, und erkennen Sie leicht, ob ein Modelltraining fehlgeschlagen ist oder ein Modell mit Symbolen und Kennzeichnungen auf der Seite „Anwendungsfälle – Alle“ nicht die gewünschte Leistung erbringt.

Bearbeiten Sie Modellnamen und Kurzbeschreibungen nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deaktivieren Sie eine vorherige Modellversion, oder wählen Sie eine vorherige Modellversion aus, um sie zu aktivieren.

Prüfen Sie, ob die erforderlichen Daten vorhanden sind, bevor Sie mit dem Erstellen eines Anwendungsfalls beginnen. Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn die Daten nicht ausreichen.

Laden Sie eine CSV-Datei Ihres Modell-Batch-Tests herunter, oder wechseln Sie zur Testphase, um die Ergebnisse anzuzeigen.

Dot-Walking für Eingabefelder

Greifen Sie über ein Formular, eine Liste oder ein Skript auf Felder in zugehörigen Tabellen zu.

Unterstützung für linksläufige Sprachen

Für Benutzer, die von rechts nach links lesen, wird diese Form der Sprachunterstützung hinzugefügt.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench - Administration

Administratoren können die erforderlichen Plugins für ITSM Predictive Intelligence-Workbench aktivieren. Benutzer mit der Rolle „piwb_admin“ können die Anwendung konfigurieren, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Predictive Intelligence-Workbench-Administratoren können folgende Aufgaben ausführen:

- Konfigurieren Sie die Predictive Intelligence-Workbench-Eigenschafteneinstellungen, z. B. die Mindestanzahl von Vorhersagen für die Bewertung von Anwendungsfällen, die eine unterdurchschnittliche Leistung aufweisen, und den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung, um ein vortrainiertes Modell anzuzeigen.
- Erstellen Sie eine Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und weisen Sie den Benutzern die erforderlichen Rollen zu, um den Modellimplementierungsprozess zu durchlaufen.
- Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um Predictive Intelligence-Workbench-Benutzer per E-Mail auf die folgenden Ereignisse hinzuweisen:
  - Wenn ein neues Modell trainiert und zur Bewertung bereit ist
  - Wenn Batch-Tests initiiert werden und Testergebnisse verfügbar sind

ITSM Predictive Intelligence-Workbench aktivieren

ITSM Predictive Intelligence-Workbench ist mit der Aktivierung des Core-Plugins „Predictive Intelligence Workbench“ (com.sn_piwb_ml) und des Plugins „Predictive Intelligence Workbench ITSM Content“ (com.sn_piwb_itsm_content) verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ITSM Predictive Intelligence-Workbench-bezogenen Plugins erfordern die Aktivierung der Anwendung Predictive Intelligence. Predictive Intelligence ist bei Aktivierung der Plugins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence Reports (com.glide.platform_ml_pa) verfügbar, die ein ITSM Pro-Paketabonnement erfordern. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Install Predictive Intelligence .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **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** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

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>.

Mit ITSM Predictive Intelligence-Workbench installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Predictive Intelligence Workbench“ werden mehrere Rollen installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Zum Abrufen der Feature-Funktionalität von ITSM Predictive Intelligence-Workbench stehen zwei Plugins zur Verfügung.

- Predictive Intelligence Workbench (com.sn_piwb_ml): Stellt ein allgemeines Framework für die Erstellung und Verwaltung von Anwendungsfällen bereit.

  Hinweis:
  Erfordert die Aktivierung der Plugins „Predictive Intelligence“ und „Predictive Intelligence Reports“, die mit einem ITSM Pro-Abonnement verfügbar sind.

- Predictive Intelligence Workbench ITSM Content (com.sn_piwb_itsm_content): Ermöglicht den Zugriff auf ITSM-spezifische Inhalte, die Implementierungsleitfäden für mithilfe von Predictive Intelligence-Workbench erstellte Anwendungsfälle bereitstellen. Außerdem können Sie mit diesem Plugin auf das Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents** zugreifen, um den Wert innerhalb von IT Service Management anwendungsübergreifend zu übermitteln.

  Hinweis:
  Erfordert die Aktivierung der Plugins „Predictive Intelligence Workbench“, „Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards“ und „Incident“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence Workbench

Mit Predictive Intelligence Workbench installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Predictive Intelligence Workbench-Administrator [piwb_admin]	Predictive Intelligence Workbench-Administrator. Konfiguriert die Eigenschaftseinstellungen für Predictive Intelligence Workbench. Kann Anwendungsfälle erstellen und verwalten.	• piwb_manager • ml_admin
Predictive Intelligence Workbench-Manager [piwb_manager]	Normalerweise ein Geschäftsprozessarchitekt. Kann Anwendungsfälle erstellen und verwalten. Konfiguriert die Eigenschaftseinstellungen für Predictive Intelligence Workbench. Überwacht das Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents**.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
Predictive Intelligence Workbench-Viewer [piwb_viewer]	Kann das Dashboard **Predictive Intelligence für Incidents** anzeigen.	• pa_viewer • ml_report_user

Hinweis:
Alle neuen Datensätze werden über die Anwendung Predictive Intelligence-Workbench erstellt und aktualisiert. Nur Benutzer mit der Wartungsrolle können die Basissystemtabellen aktualisieren.

Mit ITSM Predictive Intelligence-Workbench installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vorhersageausführung für Anwendungsfall [piwb_prediction_run]	Wird verwendet, um den Testvorhersagetyp für einen Anwendungsfall zu definieren: Einzel- oder Batch-Test.
Vorlage für PIWB-Anwendungsfall [piwb_usecase_template]	Wird verwendet, um eine Anwendungsfallvorlage zu erstellen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Tracker des Setup-Assistenten [piwb_usecase_sa_tracker]	Wird verwendet, um den Status der Schritte des geführten Pfads (Phase oder Aufgabe) nachzuverfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit ITSM Predictive Intelligence-Workbench installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Aufgabe einer PIWB-Setup-Assistentenphase [piwb_sa_stage_task]	Wird zum Speichern der Aufgaben für jede Phase des Plans des Setup-Assistenten verwendet. Erweitert die Tabelle „Basisaufgabe des PIWB-Setup-Assistenten“ [piwb_sa_task_base].
PIWB-Setup-Assistentenplan [piwb_sa_plan]	Wird verwendet, um den Plan des Setup-Assistenten (geführter Pfad) für jeden Typ von Anwendungsfall zu definieren.
Basisaufgabe des PIWB-Setup-Assistenten [piwb_sa_task_base]	Wird verwendet, um einen neuen Datensatz für die Basisaufgabe des Setup-Assistenten zu erstellen und die Aufgabe zu aktivieren.
PIWB-Anwendungsfall [piwb_usecase]	Wird verwendet, um einen neuen Anwendungsfall pro vordefinierter Vorlage zu erstellen (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).
PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Wird verwendet, um ein **Predictive Intelligence**-Lösungsmodell zu erstellen und das Modell zu aktivieren (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).
PIWB-Setup-Assistentenphase [piwb_sa_stage]	Erweitert die Tabelle „Basisaufgabe des PIWB-Setup-Assistenten“ [piwb_sa_task_base].
Vorhersageergebnis für Anwendungsfall [piwb_prediction_result]	Wird verwendet, um ein Anwendungsfall-Vorhersageergebnis basierend auf dem Vorhersagedurchlauf und -modell zu definieren (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).
PI-Lösungskommentar [piwb_model_comment]	Wird verwendet, um einen Kommentar zu einer **Predictive Intelligence**-Lösung für eine bestimmte Klasse zu definieren (piwb_admin und piwb_manager können erstellen, aktualisieren und löschen; piwb_viewer kann nur anzeigen).

Domänentrennung und Predictive Intelligence-Workbench

Die Anwendung Predictive Intelligence-Workbench unterstützt Domänentrennung. 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe „Standard“

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider (SP) pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren können.

Übersicht

Predictive Intelligence-Workbench ermöglicht die Erstellung von auf maschinellem Lernen (ML) basierenden Modellen mit historischen Datensätzen. Ein ML-Lösungsmodell kann in Predictive Intelligence-Workbench pro Domäne konfiguriert werden, wodurch sichergestellt wird, dass die von der Lösung verwendeten Daten domänenspezifische Daten sind. Nachdem ein Modell für eine Domäne trainiert wurde, fordert das Modell eine Vorhersage zum Lösen abhängig von der Zugehörigkeit dieser Domäne an. Beispielsweise prognostiziert das Modell einen Incident oder Fall.

So funktioniert Domain Separation in Predictive Intelligence-Workbench

Ein Instanzbesitzer kann ein ML-Modell für jede Domäne trainieren, indem er für jede Domäne eine Modelldefinition erstellt und diese Modelle trainiert. Auf diese Weise verwendet jedes Modell für die entsprechende Domäne spezifische Daten.

- Daten können domänengetrennt sein.
- In Basissystem-Applikationstabellen ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Die domänenspezifische Konfiguration wird vom Instanzbesitzer verwaltet.
- Mandantendomänen können ihre eigenen Applikationsdaten verwalten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Einstellungen konfigurieren

Zeigen Sie die Standardeigenschafteneinstellungen von Predictive Intelligence-Workbench an, und konfigurieren Sie sie entsprechend Ihrer Geschäftsprozessanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_admin oder piwb_manager

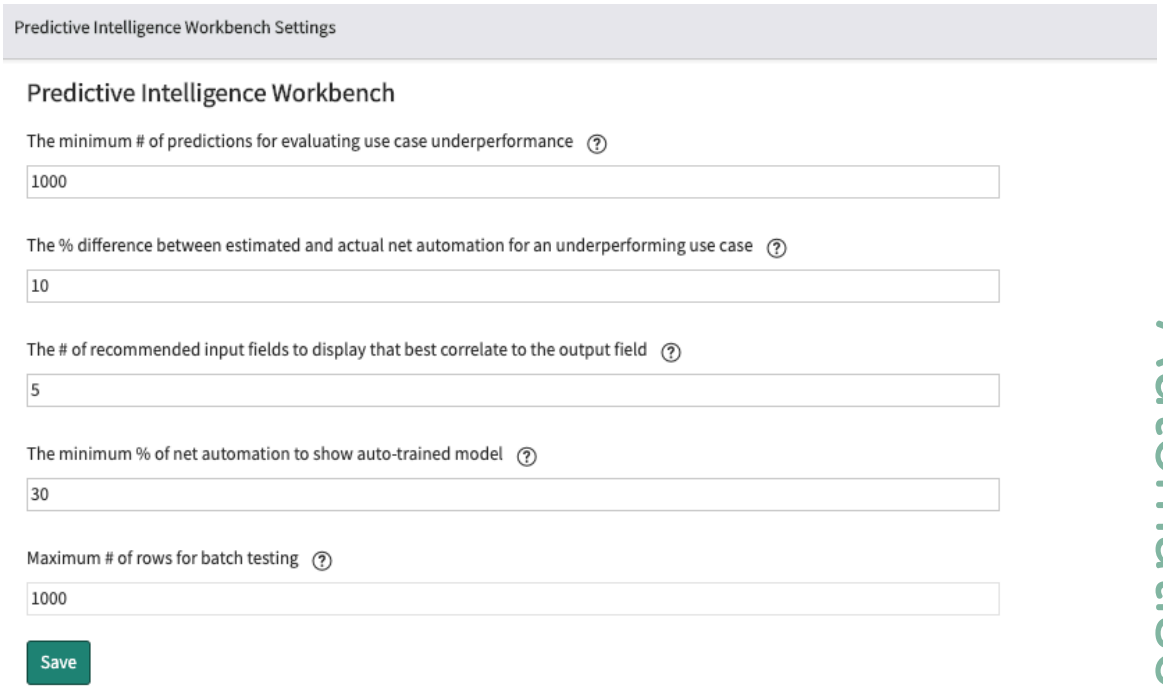
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Predictive Intelligence-Workbench enthält mehrere konfigurierbare Eigenschaftseinstellungen, mit denen Sie die Nutzung und Experience der Anwendung definieren können. Legen Sie beispielsweise fest, wie viele Zeilen Sie für Batch-Tests verwenden möchten, oder legen Sie den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung fest, um anzuzeigen, dass ein Modell automatisch trainiert wird. Standardeinstellungen werden in der Basissystemanwendung konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence Workbench** > **Administration** > **Einstellungen**.
   Die Seite „Predictive Intelligence Workbench Settings (Einstellungen für Predictive Intelligence Workbench)“ wird mit Standardeinstellungskonfigurationen angezeigt.



2. Ändern Sie bei Bedarf die Einstellungen der Eigenschaften, oder verwenden Sie die Standardparameter.
3. Klicken Sie auf **Speichern**, wenn Sie Änderungen vornehmen.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen werden mit Predictive Intelligence-Workbench hinzugefügt.

Predictive Intelligence-Workbench enthält mehrere E-Mail-Benachrichtigungen, die Benutzer während der Implementierung des Anwendungsfallmodells warnen.

Predictive Intelligence-Prozessarchitekten, die Anwendungsfallmodelle erstellen und trainieren, erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein Anwendungsfallmodell erfolgreich trainiert wurde und Batch-Tests erfolgreich abgeschlossen wurden. Wenn ein Anwendungsfall nicht trainiert wird oder Batch-Tests zu Fehlern führen, erhalten Benutzer auch Benachrichtigungen zu diesen Szenarien.

Benutzer können auf einen Link in der E-Mail-Benachrichtigung klicken, um neu trainierte Anwendungsfälle oder Batch-Testergebnisse anzuzeigen. Auf Wunsch können sie die Testergebnisse auch herunterladen. Benutzer können die folgenden Benachrichtigungen erhalten:

Name	Beschreibung
Anwendungsfall-Modelltraining erfolgreich	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Anwendungsfallmodell erfolgreich trainiert wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	
Batch-Testausführung abgeschlossen	Sendet nach Abschluss der Batch-Tests eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe.
Anwendungsfall-Modelltraining fehlgeschlagen Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Anwendungsfallmodell-Training fehlgeschlagen ist.

Erstellen Sie eine ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie Benutzer oder Rollen hinzu, um sicherzustellen, dass Predictive Intelligence-Prozessarchitekten während des Implementierungsprozesses des Anwendungsfallmodells benachrichtigt werden. Siehe ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppen erstellen.

Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen für Predictive Intelligence-Workbenchfinden Sie unter Vorschau der E-Mail-Benachrichtigung anzeigen .

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppen erstellen

Erstellen Sie eine ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe Benutzer oder Rollen hinzu, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn die Trainings- und Testphase des Anwendungsfallmodells abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe entweder Benutzer oder Rollen hinzu, sodass E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden, um Benutzer während der Trainings- und Testphasen des Anwendungsfallmodells zu informieren.

Benutzer können Benachrichtigungen für die folgenden Predictive Intelligence-Workbench-Ereignisse erhalten:

- Anwendungsfall-Training erfolgreich
- Batch-Tests abgeschlossen
- Anwendungsfall-Training fehlgeschlagen

Prozedur

Informationen zum Erstellen einer Benutzergruppe ITSM Predictive Intelligence-Workbench und zum Hinzufügen von Benutzern finden Sie unter Benutzergruppe erstellen.
Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung bereitgestellten E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

Predictive Intelligence-Workbench Migrationsdienstprogramm

Predictive Intelligence-Workbench-Manager können vorhandene kompatible Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence problemlos in Predictive Intelligence-Workbench migrieren. Das

Automatische Übersetzung

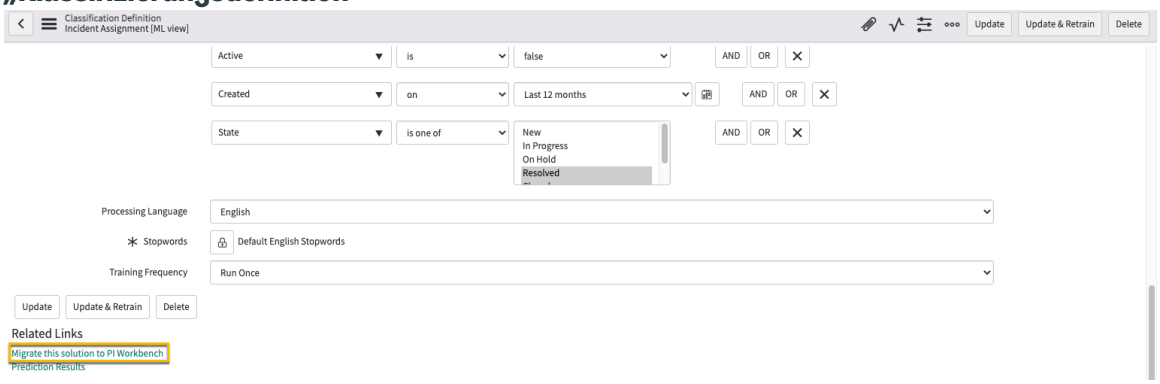
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrationsdienstprogramm bietet eine vereinfachte Konfiguration und erweiterte Berichtsfunktionen.

Mit dem Predictive Intelligence-Workbench-Migrationsdienstprogramm können vorhandene Predictive Intelligence-Benutzer mit der Rolle „piwb_manager“ eine Lösungsdefinition in einen Anwendungsfall konvertieren. Die aktive Lösung wird dann in ein Modell konvertiert, das dem neuen Anwendungsfall zugeordnet ist.

Mit dem zugehörigen Link im Predictive Intelligence-Formular „Klassifizierungsdefinition“ können Benutzer eine Lösungsdefinition von Predictive Intelligence direkt in Predictive Intelligence-Workbench migrieren.

Zugehöriger Link zum Migrationsdienstprogramm im Formular „Klassifizierungsdefinition“

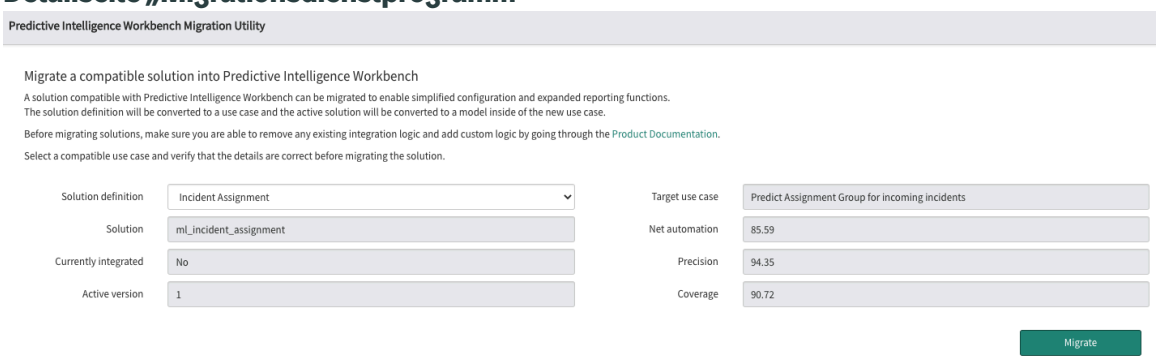


Der zugehörige Link wird im Formular nur angezeigt, wenn eine aktive Lösungsdefinition vorhanden ist und diese Lösung keinem Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfall zugeordnet ist.

Benutzer können auf das Migrationsdienstprogramm auch als Modul in der Anwendung Predictive Intelligence-Workbench zugreifen.

Wenn Sie auf den zugehörigen Link **Lösung zu PI Workbench migrieren** oder auf das Modul **Migrationsdienstprogramm** klicken, gelangen Sie zur Detailseite des Migrationsdienstprogramms für die Lösungsdefinition.

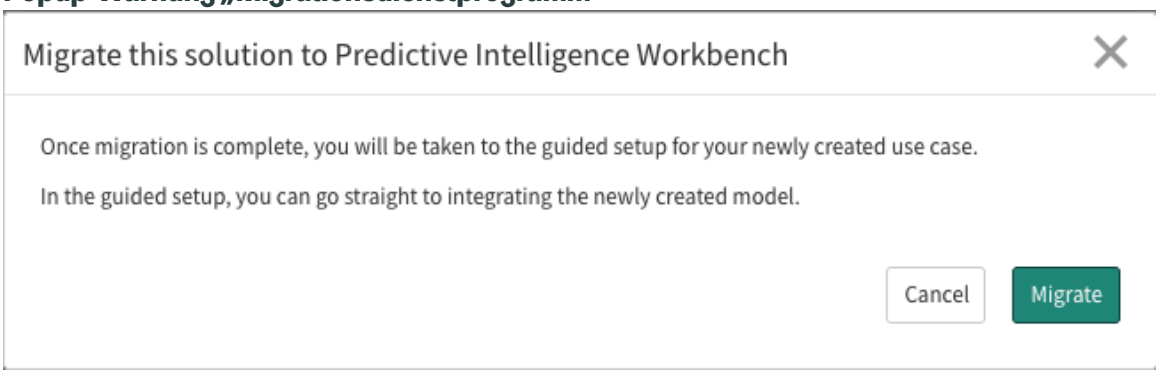
Detailseite „Migrationsdienstprogramm“



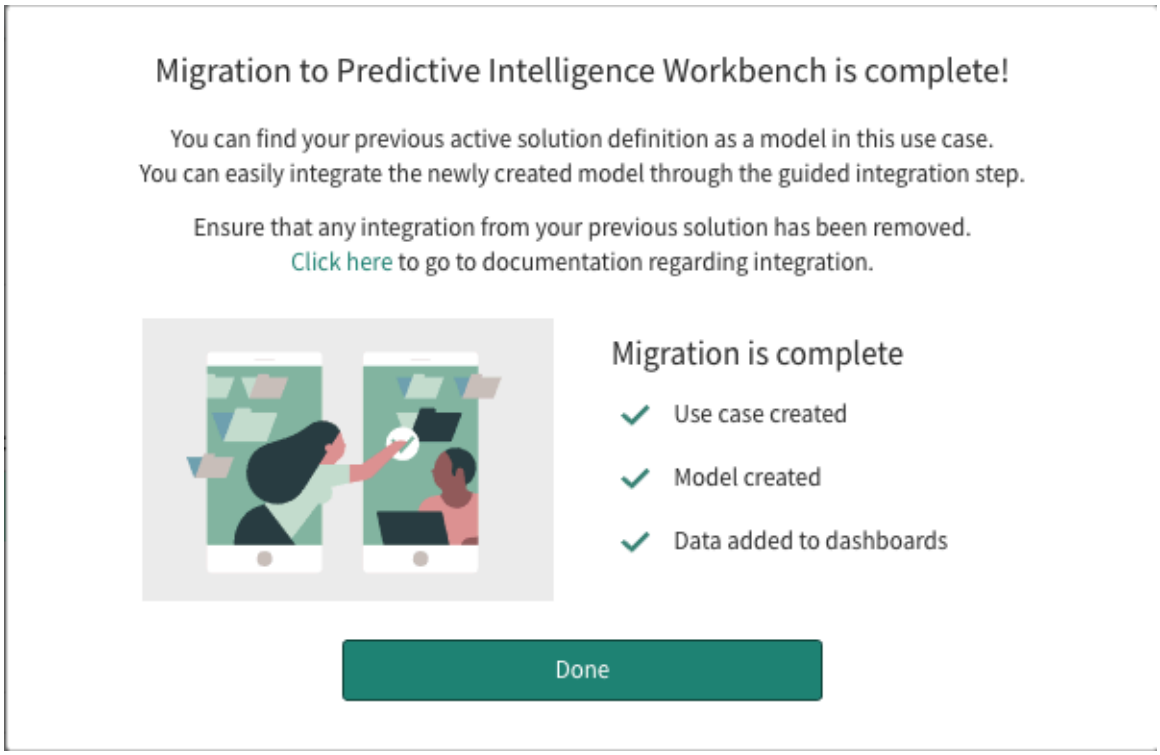
Wenn Sie auf der „Migrationsdienstprogramm – Detailseite“ auf **Migrieren** klicken, werden Sie benachrichtigt, dass in Predictive Intelligence-Workbench ein neuer Anwendungsfall erstellt wird. Sie können dann das Guided Setup ausführen, um ein neues Modell zu integrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Popup-Warnung „Migrationsdienstprogramm“



Wenn Sie in dieser Popup-Warnung auf **Migrieren** klicken, wird die Migration abgeschlossen.

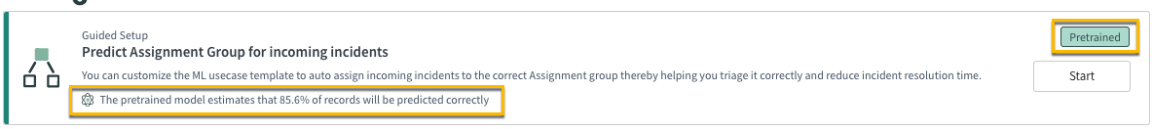


Vortrainierte Anwendungsfälle mit Predictive Intelligence-Workbench

Mit der Vortrainingsfunktion für Anwendungsfälle wird die Definition der auf maschinellem Lernen basierenden Lösung aktiviert und trainiert, wenn Sie die Anwendung Predictive Intelligence-Workbench aktivieren.

Wenn im System eine auf maschinellem Lernen basierende vortrainierte Lösung vorhanden ist, werden die Anwendungsfallvorlagen von Predictive Intelligence-Workbench mit **Vortrainiert** gekennzeichnet.

Anwendungsfallvorlage für vortrainiertes Modell von ITSM Predictive Intelligence Workbench



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kennzeichnung **Vortrainiert** für Anwendungsfallvorlagen wird angezeigt, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Für die Instanz ist die Systemeigenschaft Predictive Intelligence-Workbench `piwb.instance_eligible_auto_train` für Vorschulung aktiviert („true“). Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert. Zum Aktivieren ist die Rolle „piwb_admin“ erforderlich.
- Die Instanz muss einen der folgenden Typen aufweisen:
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- Die zugeordnete auf maschinellem Lernen (ML) beruhende Lösung ist aktiv und kann bereitgestellt werden.
- Die Anwendungsfallvorlage enthält keinen vorhandenen vortrainierten Anwendungsfall.
- Die Netzautomatisierung der ML-Lösung ist größer als der Schwellenwert.

  Hinweis:
  Der Standardschwellenwert des Basissystems ist 30. Sie können diesen Wert über die Systemeigenschaft Predictive Intelligence-Workbench `piwb.auto_train_threshold` konfigurieren. Zum Ändern des Standardwerts ist die Rolle „piwb_admin“ erforderlich.

- Die ML-Lösung ist eine vortrainierte Basissystemlösung mit einem zugehörigen Datensatz, mit dem sie in der Tabelle „ML-Autotrainingslösung“ [ml_autotrain_solution] definiert wird.

Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung

Predictive Intelligence-Workbench nutzt geskriptete Erweiterungspunkte, um ein trainiertes Anwendungsfallmodell für die Vorhersage integrieren zu können.

Geskriptete Erweiterungspunkte zur Implementierung der Integration trainierter Anwendungsfälle

Der geskriptete Erweiterungspunkt ist `PIWBPredictionProcessor`, und `PIWBPredictionProcessor_incident` ist die standardmäßige Implementierung von `PIWBPredictionProcessor` für die Incident-Tabelle [incident]. `PIWBPredictionProcessor_incident` führt alle Vorhersagen für integrierte Anwendungsfallmodelle im Zusammenhang mit Incidents aus.

Standardimplementierung anpassen

Wenn Sie die Standardimplementierung anpassen möchten, können Sie das Skript `PIWBPredictionProcessor_incident` ändern. Die Geschäftsregel `PIWB Prediction – Incident` in der Incident-Tabelle ruft das Skript `PIWBPredictionProcessor_incident` für Vorhersagen auf. Details zu geskripteten Erweiterungspunkten finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden .

ITSM Predictive Intelligence-Workbench – Implementierung

Mithilfe von maschinellem Lernen können Sie Ihre Geschäftsprozesse optimieren. Sie können Anwendungsfallmodelle für ITSM Predictive Intelligence-Workbench trainieren und implementieren, um Ihre vorhandenen Anwendungs-Workflows zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

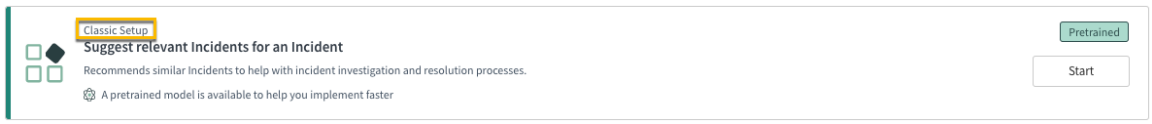
Anwendungsfallvorlagen untersuchen

Benutzer mit der Rolle „piwb_admin“ oder „piwb_manager“ können sich die vorgefertigten Anwendungsfallvorlagen anschauen und auf maschinellem Lernen basierende Vorhersagemodelle erstellen. Zum Erstellen eines auf maschinellem Lernen basierenden Modells wählen Sie zunächst eine vorgefertigte Anwendungsfallvorlage aus. Einige der vordefinierten Vorlagen sind angeleitete Vorlagen und weisen die Kennzeichnung **Guided Setup** auf. Diese Vorlagen beinhalten einen umfassenden Setupprozess, der Ihnen die Implementierung erleichtert. Vorlagen ohne Anleitung weisen die Kennzeichnung **Klassisches Setup** auf.

Angeleitete Anwendungsfallvorlage für ITSM Predictive Intelligence Workbench



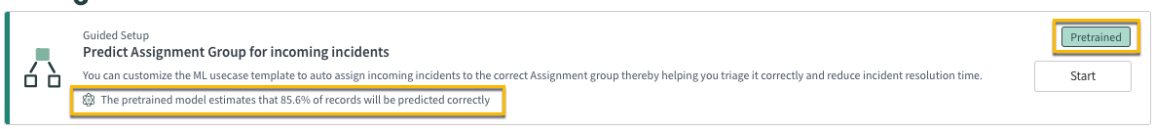
Anwendungsfallvorlage vom Typ des klassischen Setups für ITSM Predictive Intelligence Workbench



Vorlagen, für die vortrainierte Modelle verfügbar sind, beschleunigen den Setupprozess durch die Bereitstellung eines vorab generierten, auf Ihren Daten basierenden Modells. Wenn bei einer Vorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zur Bewertungsphase des Setups für den Anwendungsfall übergehen. Wenn das vortrainierte Modell akzeptabel ist, können Sie es direkt in Ihre Geschäftsprozesse integrieren. Andernfalls können Sie das Modell optimieren oder ein anderes erstellen. Sie können den Namen und die Beschreibung des Anwendungsfalls später noch ändern. Bei vortrainierten Modellen wird der geschätzte Prozentsatz der richtig vorhergesagten Incidents angezeigt.

Bei Vorlagen mit verfügbaren vortrainierten Modellen wird der geschätzte Prozentsatz der richtig vorhergesagten Incidents angezeigt. Wenn das vortrainierte Modell akzeptabel ist, können Sie es direkt in Ihre Geschäftsprozesse integrieren. Andernfalls können Sie das Modell optimieren oder ein anderes erstellen. Sie können den Namen und die Beschreibung des Anwendungsfalls später noch ändern. Bei vortrainierten Modellen wird der geschätzte Prozentsatz der richtig vorhergesagten Incidents angezeigt.

Anwendungsfallvorlage für vortrainiertes Modell von ITSM Predictive Intelligence Workbench

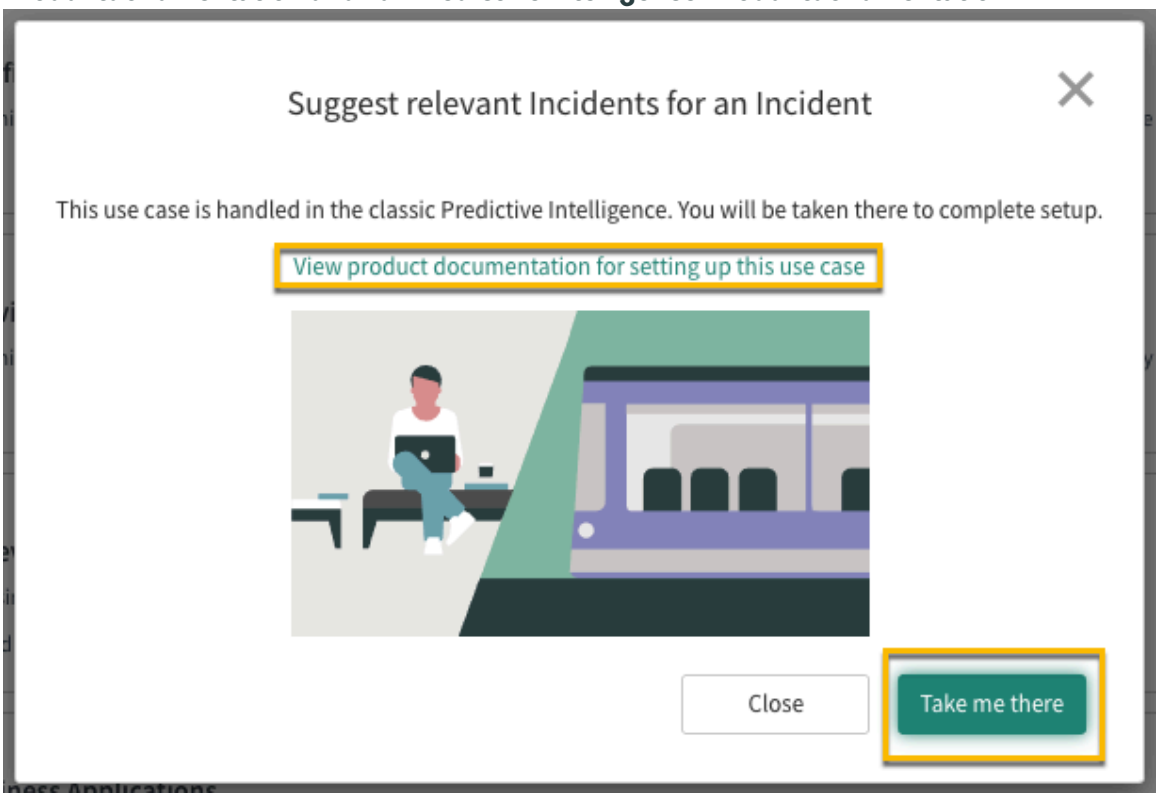


Nicht angeleitete Vorlagen vom Typ **Klassisches Setup** stellen Links zur relevanten Predictive Intelligence-Workbench-Produktdokumentation oder Links zur Anwendung Predictive Intelligence der ServiceNow Platform mit der Schaltfläche **Dorthin gehen** bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfung von ITSM Predictive Intelligence Workbench zur Produktdokumentation und zur Predictive Intelligence-Produktdokumentation



Phasen der Anwendungsfallerstellung

Die Erstellung eines auf maschinellem Lernen basierenden Vorhersagemodells umfasst mehrere Phasen. Nachdem Sie Ihr Modell erstellt und trainiert haben, müssen Sie es auswerten und optimieren, seine Vorhersageergebnisse testen und es dann in Ihren Geschäftsprozess integrieren. Phasen der Erstellung von Anwendungsfallmodellen:

- Modelle erstellen und trainieren: Legen Sie Parameter fest, um ein Modell zu erstellen, das Sie anhand Ihrer individuellen Daten trainieren. In der Regel werden in dieser Phase mehrere Modelle erstellt. Sie optimieren und verfeinern Ihre Modelle, indem Sie eine passende Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
- Modelle testen: Rufen Sie Vorhersageergebnisse aus Ihren Modellen ab, um zu entscheiden, welches sich am besten für die Integration in den Geschäftsprozess eignet. Um zu sehen, ob ein Modell ein korrektes Ergebnis zurückgibt, können Sie entweder den Einzel- oder den Batch-Testprozess verwenden.
- Bestes Modell integrieren: Stellen Sie das beste Modell in Ihrem Geschäftsprozess bereit. Nachdem Sie ermittelt haben, welches Modell die besten und zutreffendsten Ergebnisse zurückgibt, integrieren Sie es in die Produktion.

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Assignment Group for incoming incidents (Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch der richtigen Zuweisungsgruppe zuzuordnen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

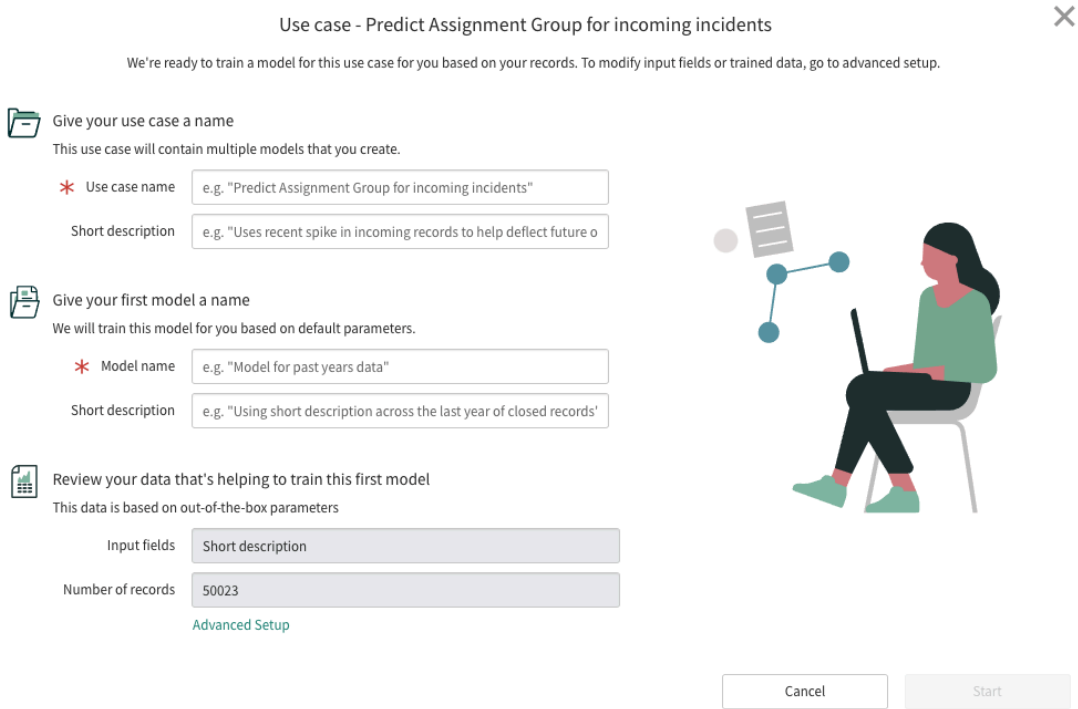
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose der richtige Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Assignment Group for incoming incidents (Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.



3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Zuweisungsgruppe für eingehende Incidents** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis:
Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis:
Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

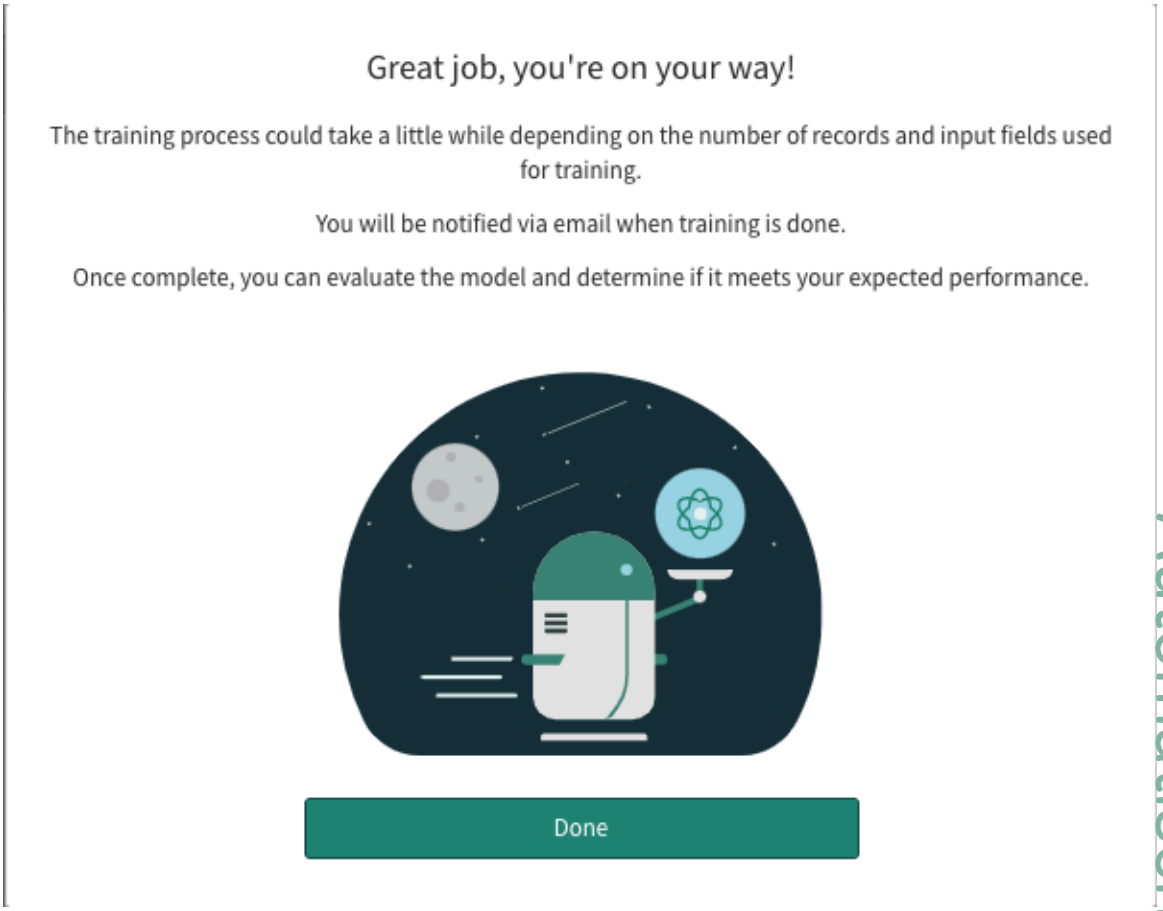
6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
7. Ändern Sie diese Daten, indem Sie auf **Erweitertes Setup**klicken.

Hinweis:
Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

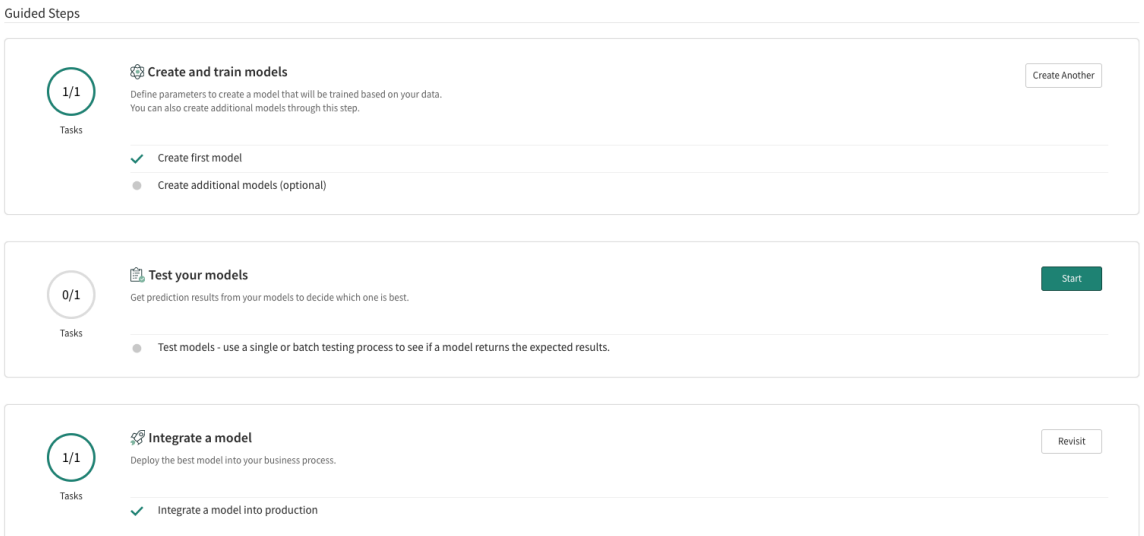
8. Klicken Sie auf **Start**.
Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

Hinweis:
Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



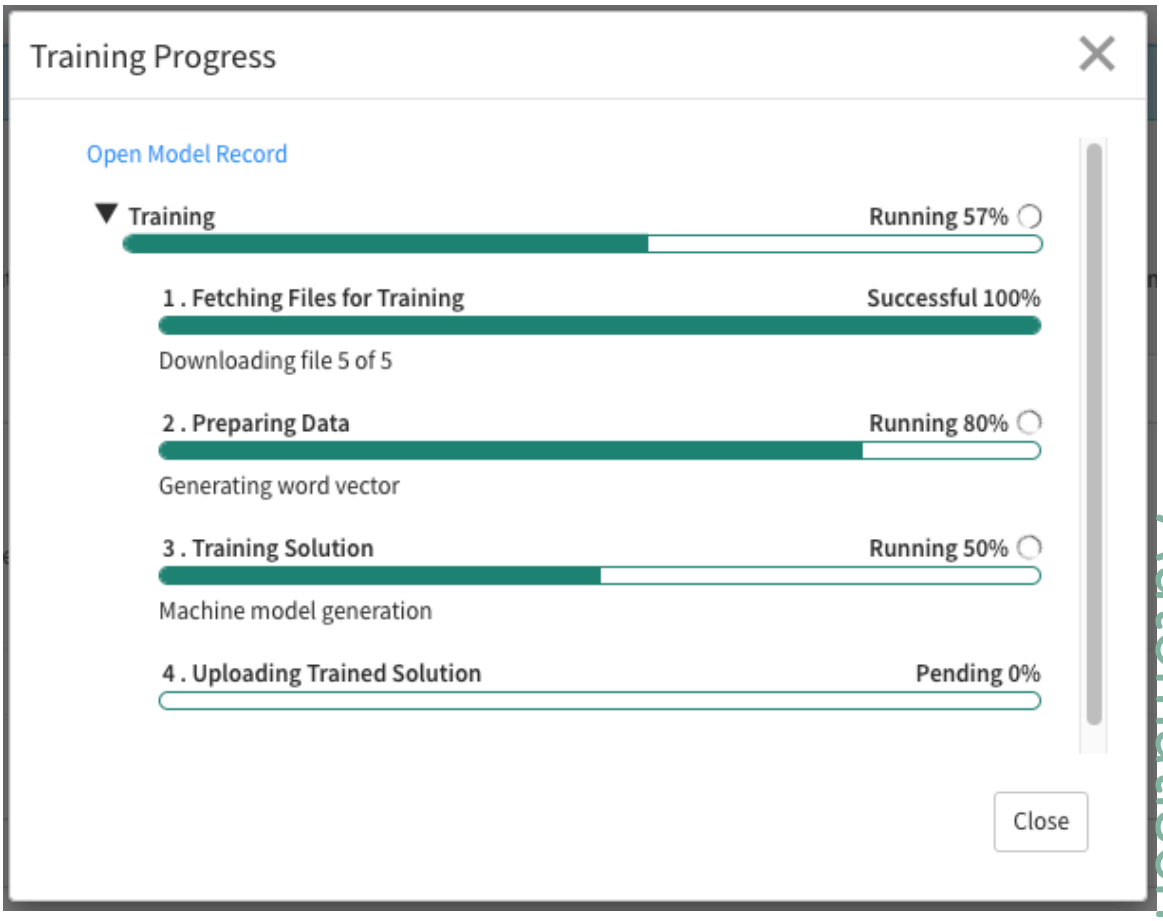
9. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.



10. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Nach der Schulung erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

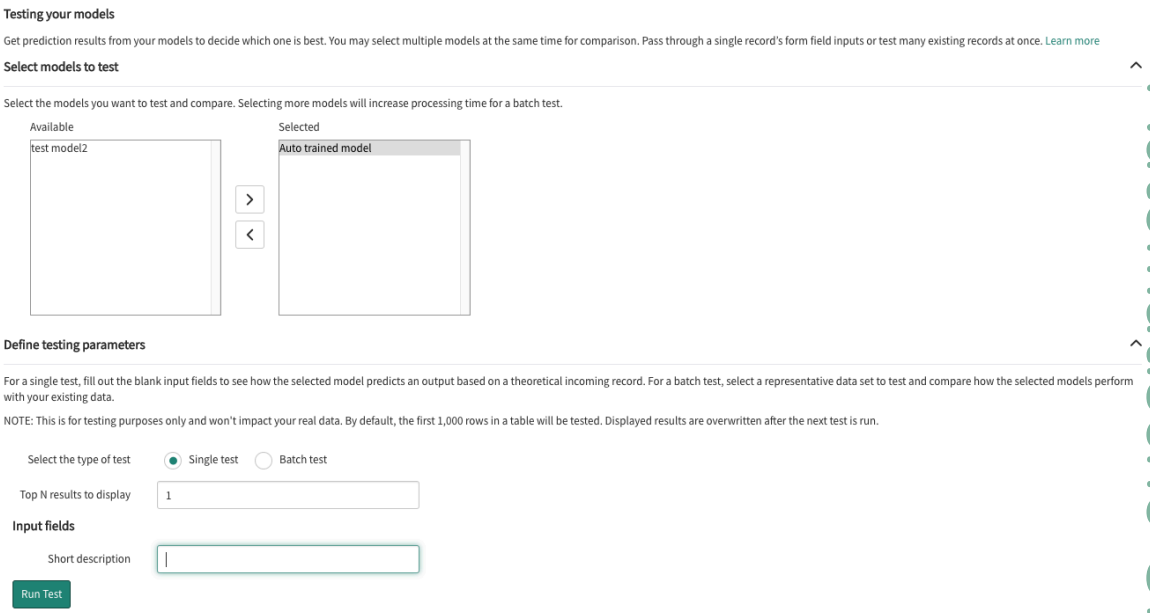
11. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.
Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.
12. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
Der Standardwert ist **Alle 30 Tage**, Sie können das Training jedoch beliebig oft bis alle 180 Tage erneut durchführen
13. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
14. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

Hinweis:
Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

15. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
    Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern.
    Änderungen werden automatisch gespeichert.
16. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
17. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall" im Abschnitt „Modelle testen"** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.



18. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **„Ausgewählt** ".
19. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

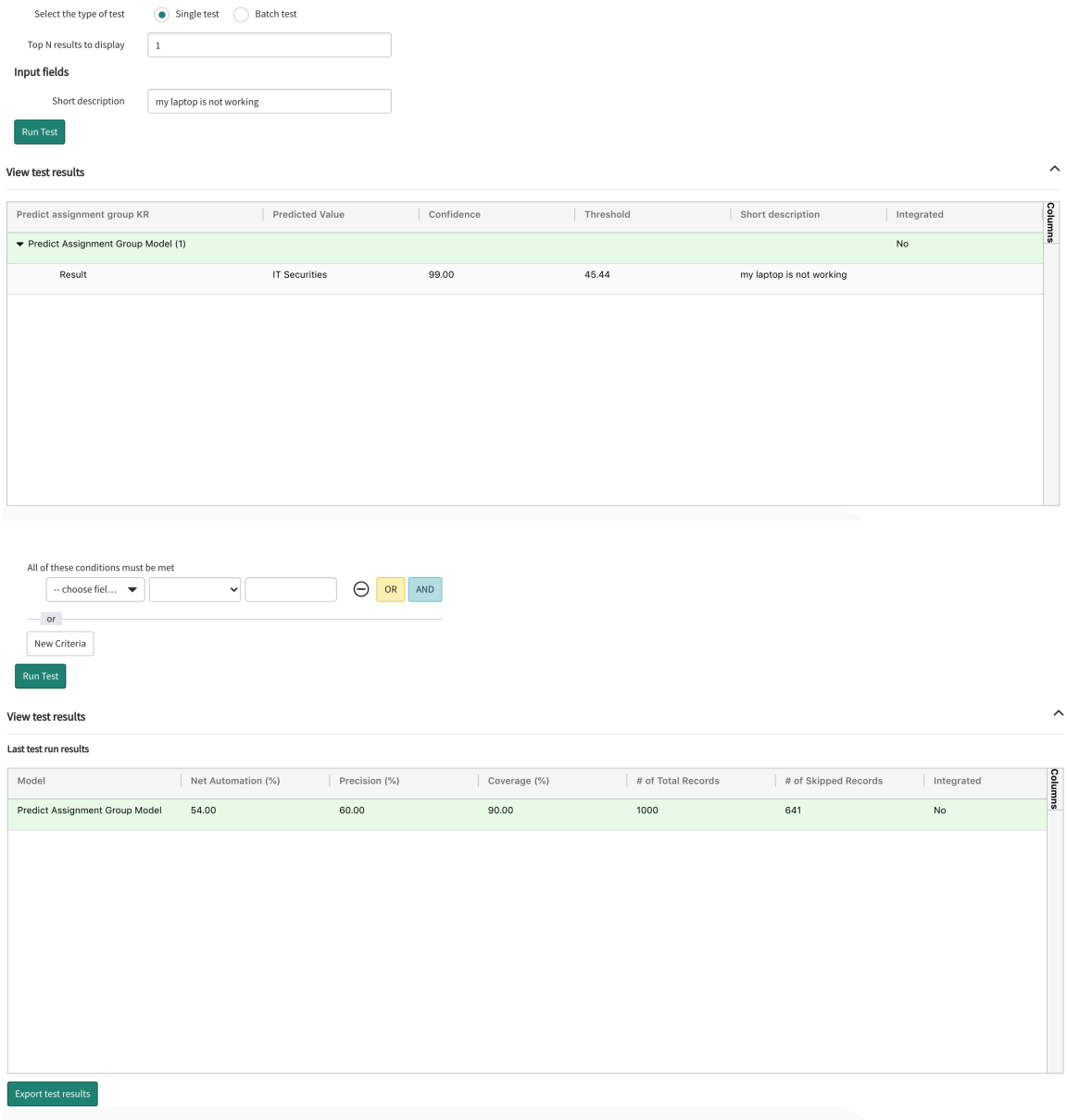
    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis:
    Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

20. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
21. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
22. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
23. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

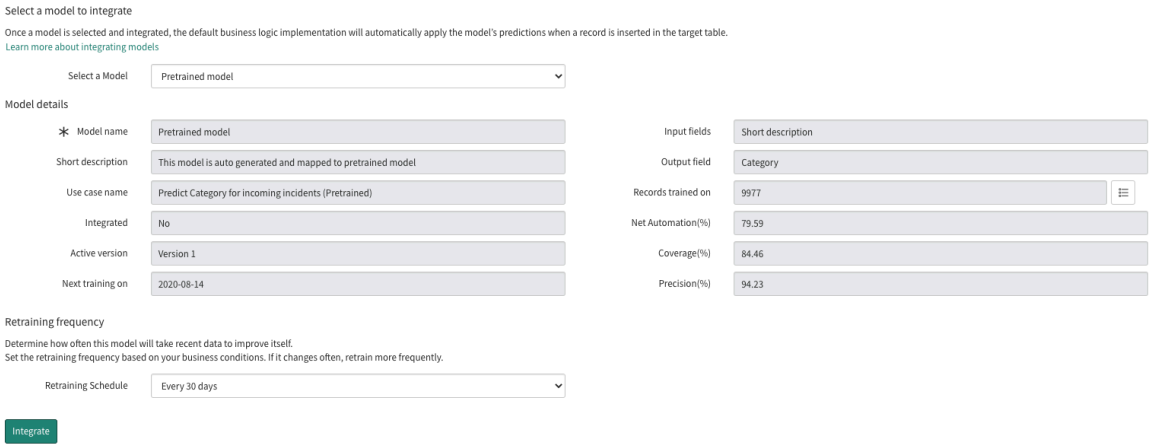


Automatische Übersetzung

24. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Einrichtungsseite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integriere** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

25. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

26. Klicken Sie auf **Integrieren**.
27. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
    Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Category for incoming incidents (Kategorie für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch der richtigen Kategorie zuzuordnen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

Vorbereitungen

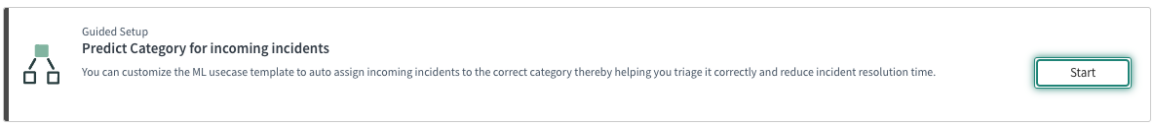
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose der Kategorie für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

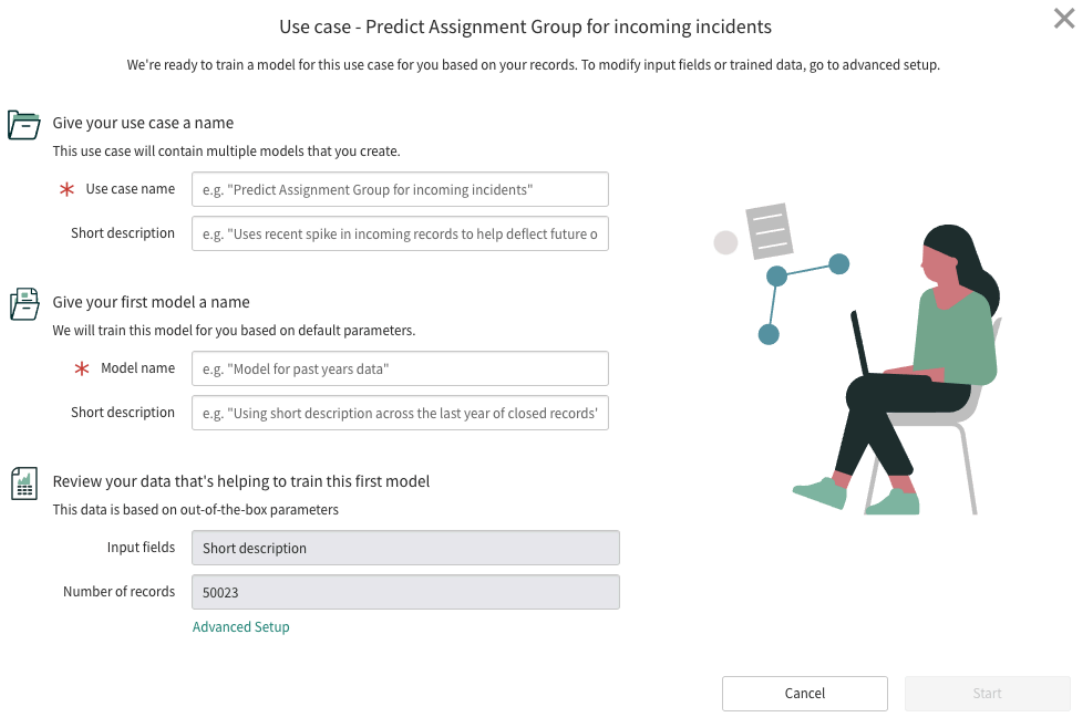
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Category for incoming incidents (Kategorie für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Kategorie für eingehende Incidents vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis:
Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis:
Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis:
Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

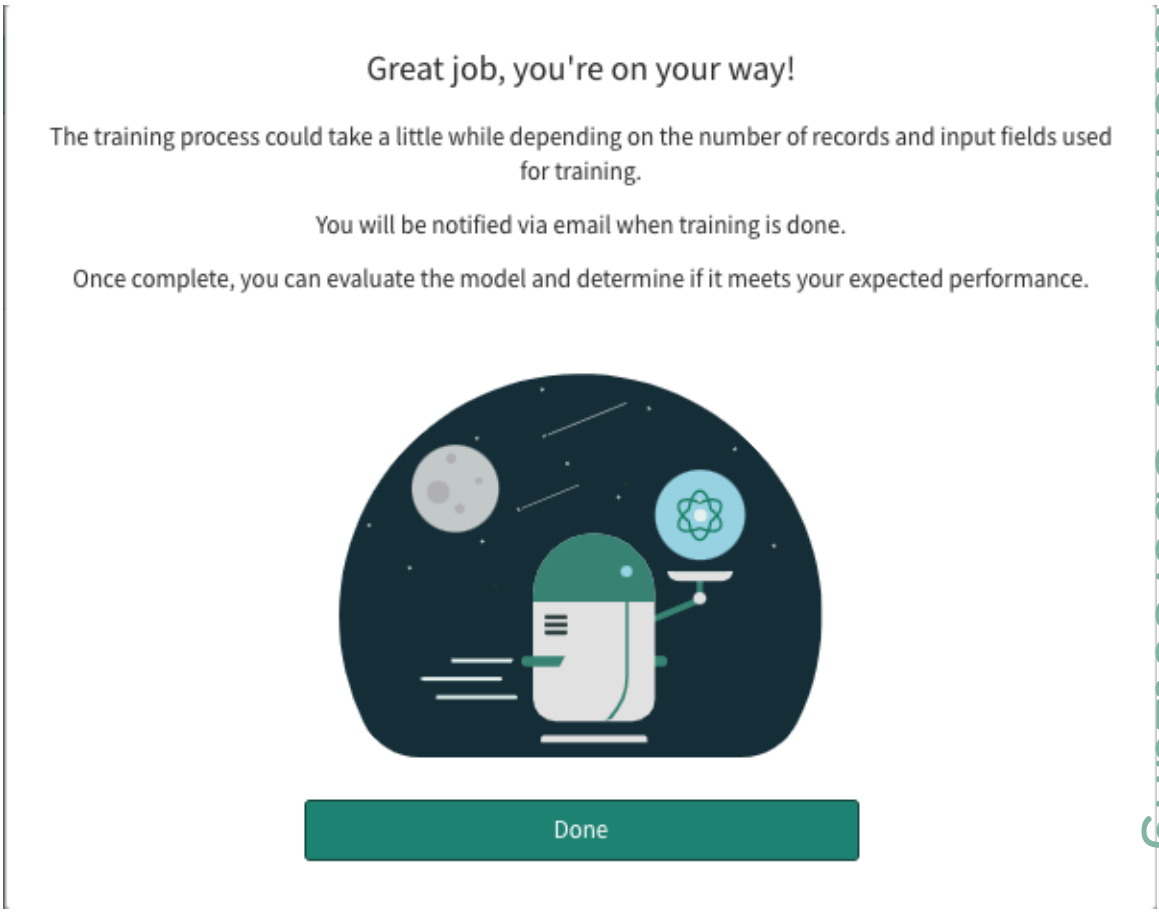
6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

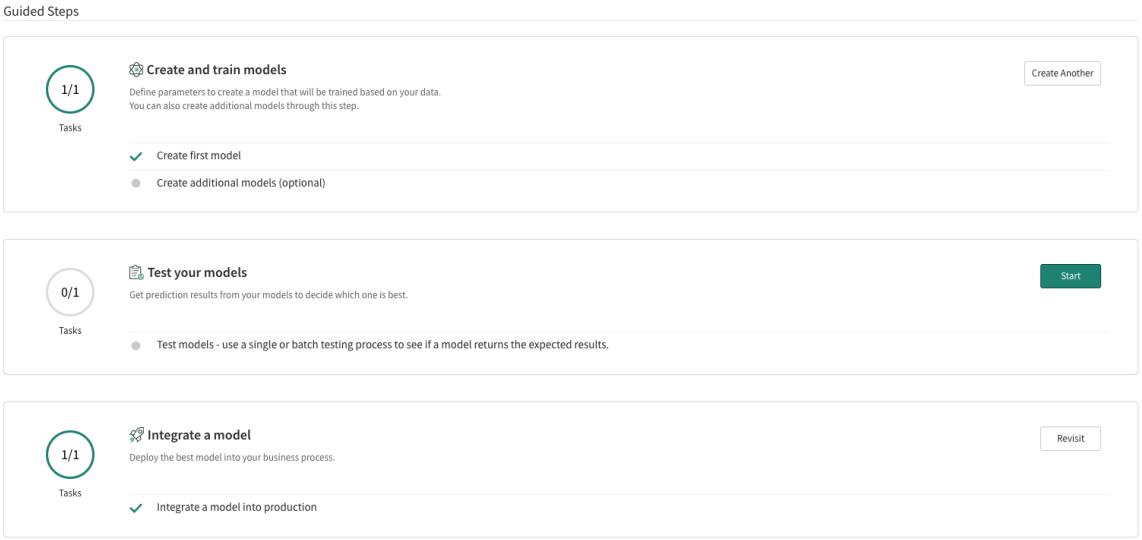
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

Hinweis:
Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

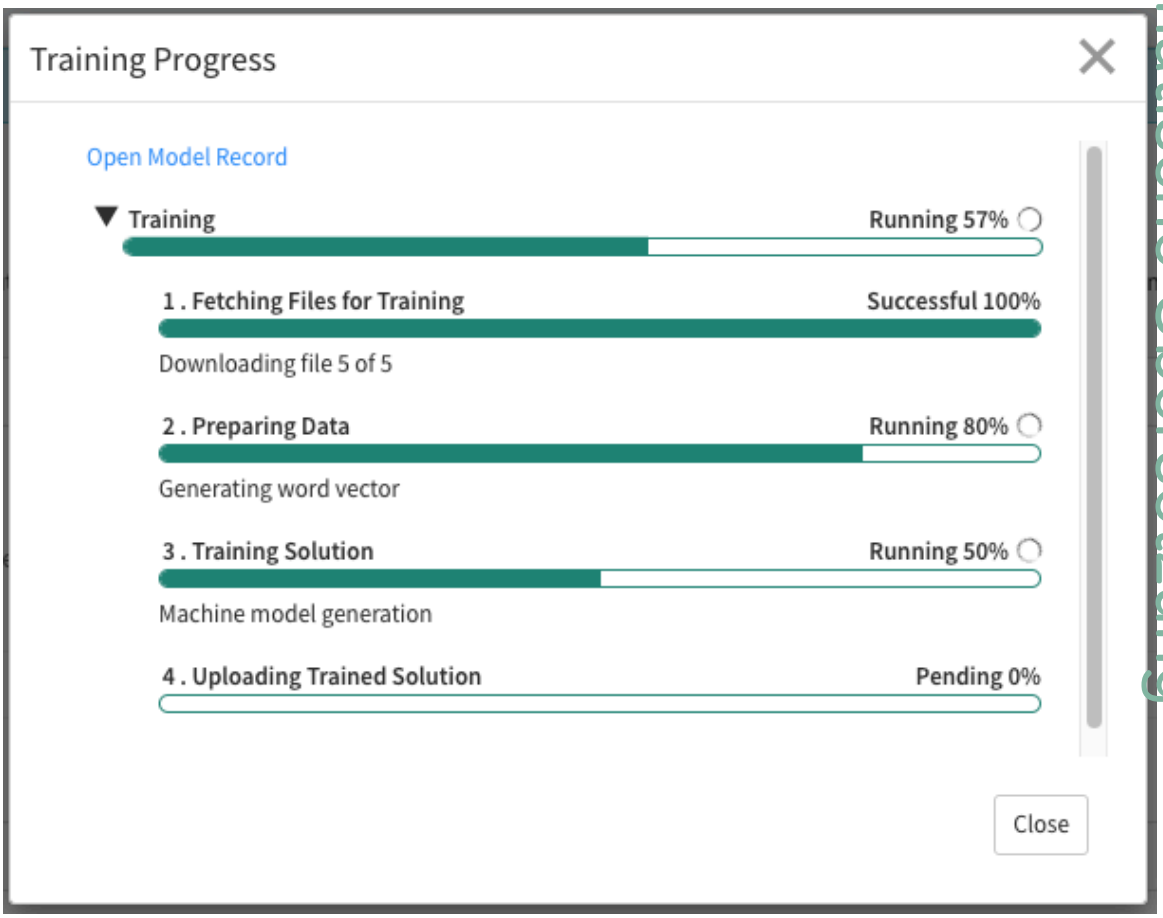


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis:
Nach der Schulung erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

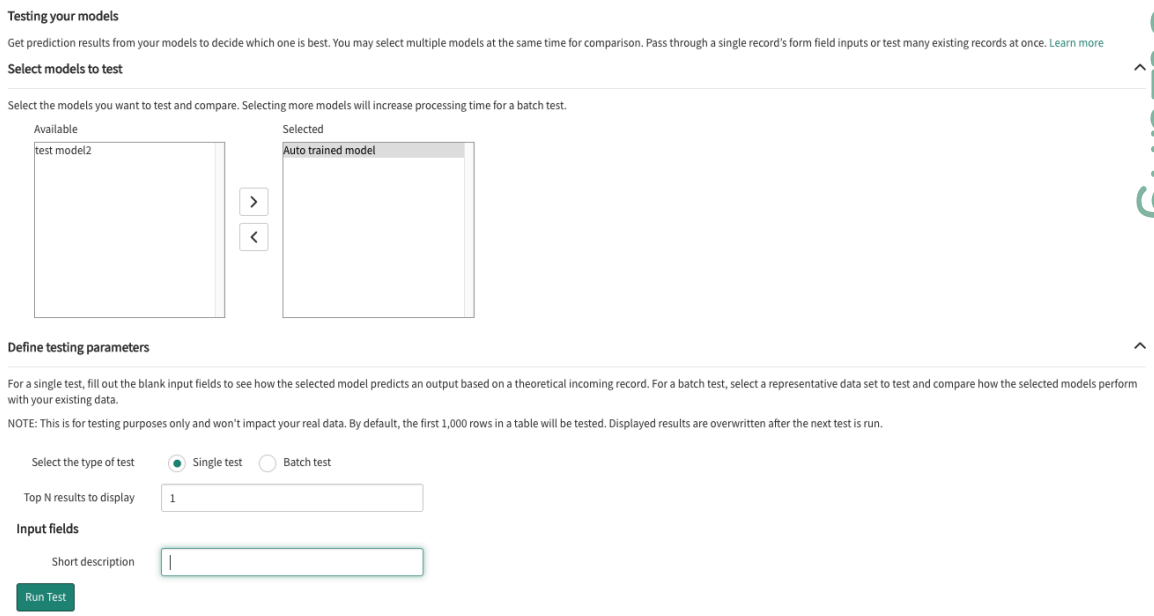
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.
    Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.
11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis:
    Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen. Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern.
    Änderungen werden automatisch gespeichert.
15. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
16. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall" im Abschnitt „Modelle testen"** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.

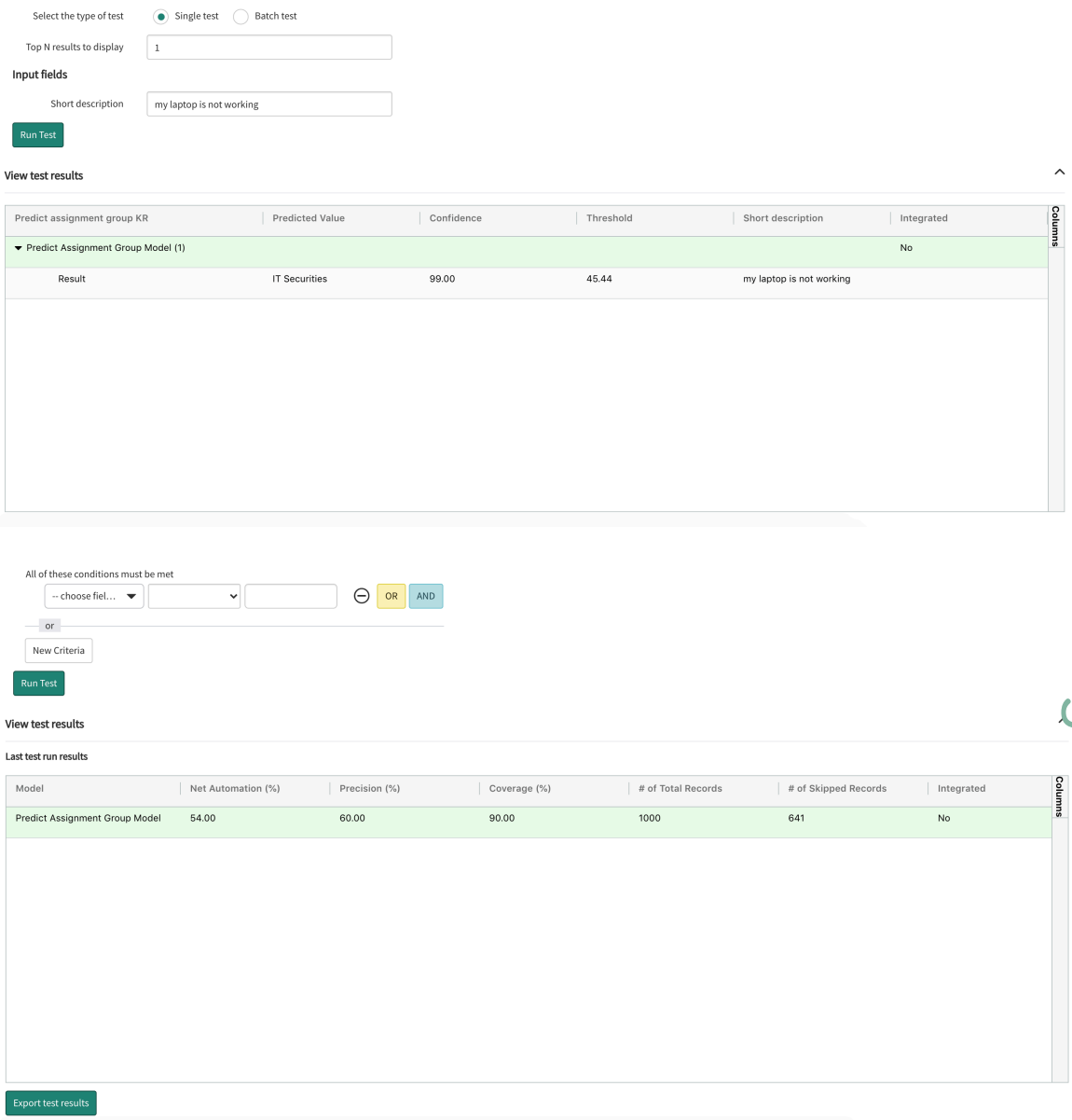


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **„Ausgewählt** “.
18. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.
    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis:
    Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

19. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
20. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
22. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.

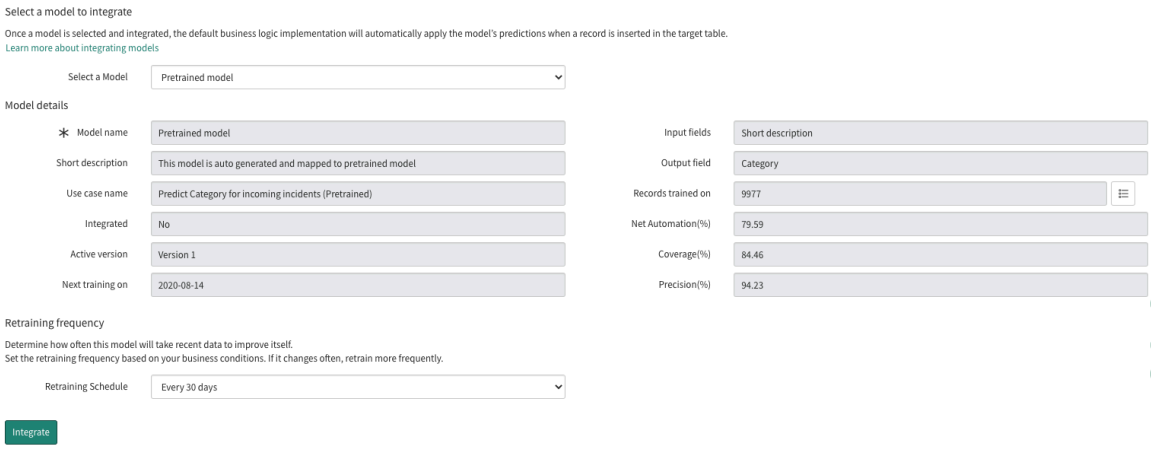


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Einrichtungsseite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integriere** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

24. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis:
Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

25. Klicken Sie auf **Integrieren**.

26. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Change risk (Change-Risiko vorhersagen)

Verwenden Sie diese geleitete Vorlage, um einen datengesteuerten Ansatz zur Vorhersage von Change-Risiken zu implementieren. Verschaffen Sie sich einen genaueren Überblick über Ihr Change-Risiko.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose Ihres Change-Risikos. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Automatische Übersetzung

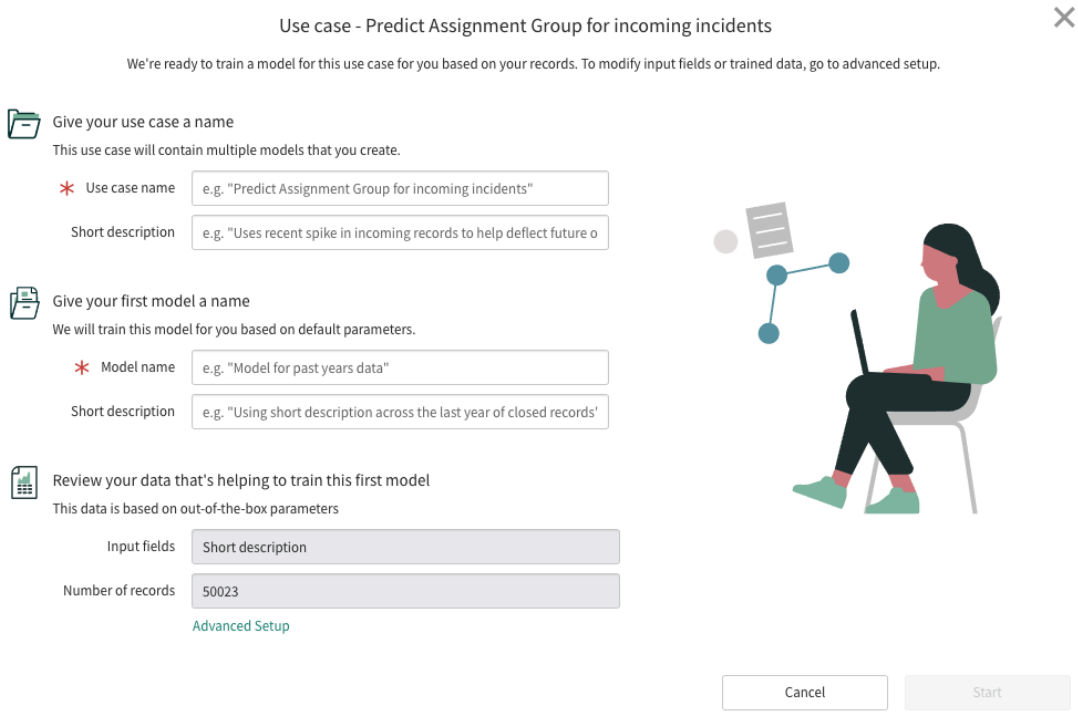
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Change risk** (Change-Risiko vorhersagen) aus.



3. Geben Sie im Popup-Formular **Change-Risiko vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis:
Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis:
Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis:
Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

Automatische Übersetzung

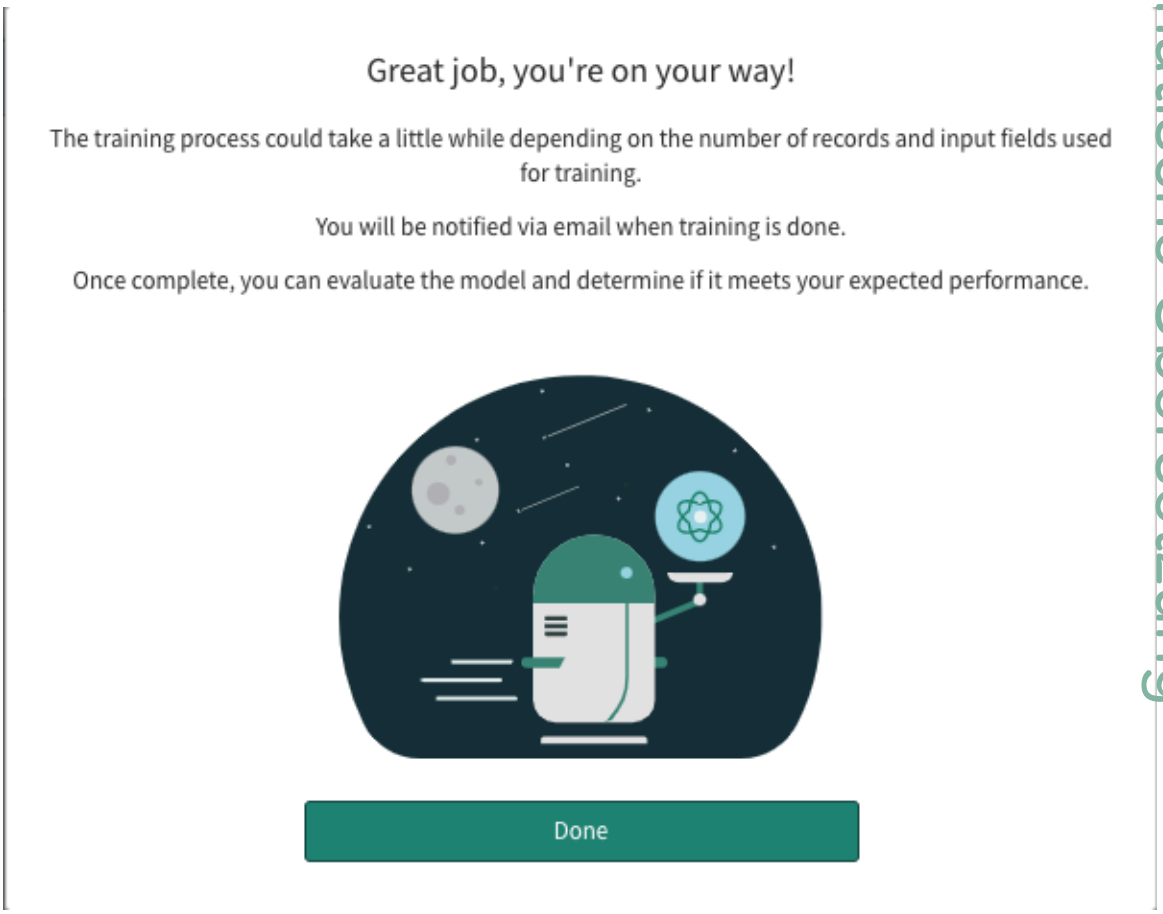
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
   Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

   Hinweis:
   Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen.

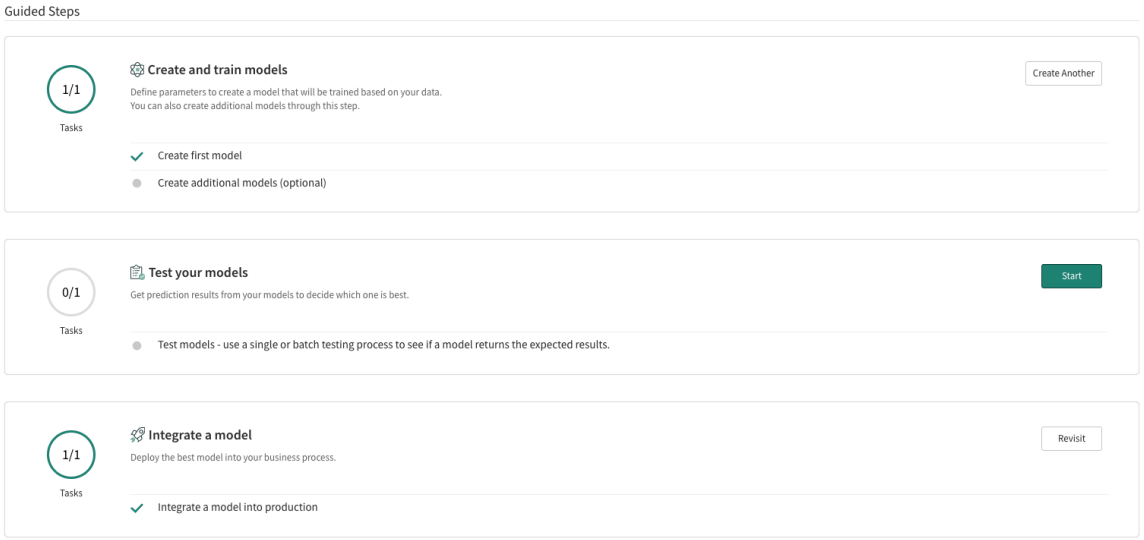
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

   Hinweis:
   Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

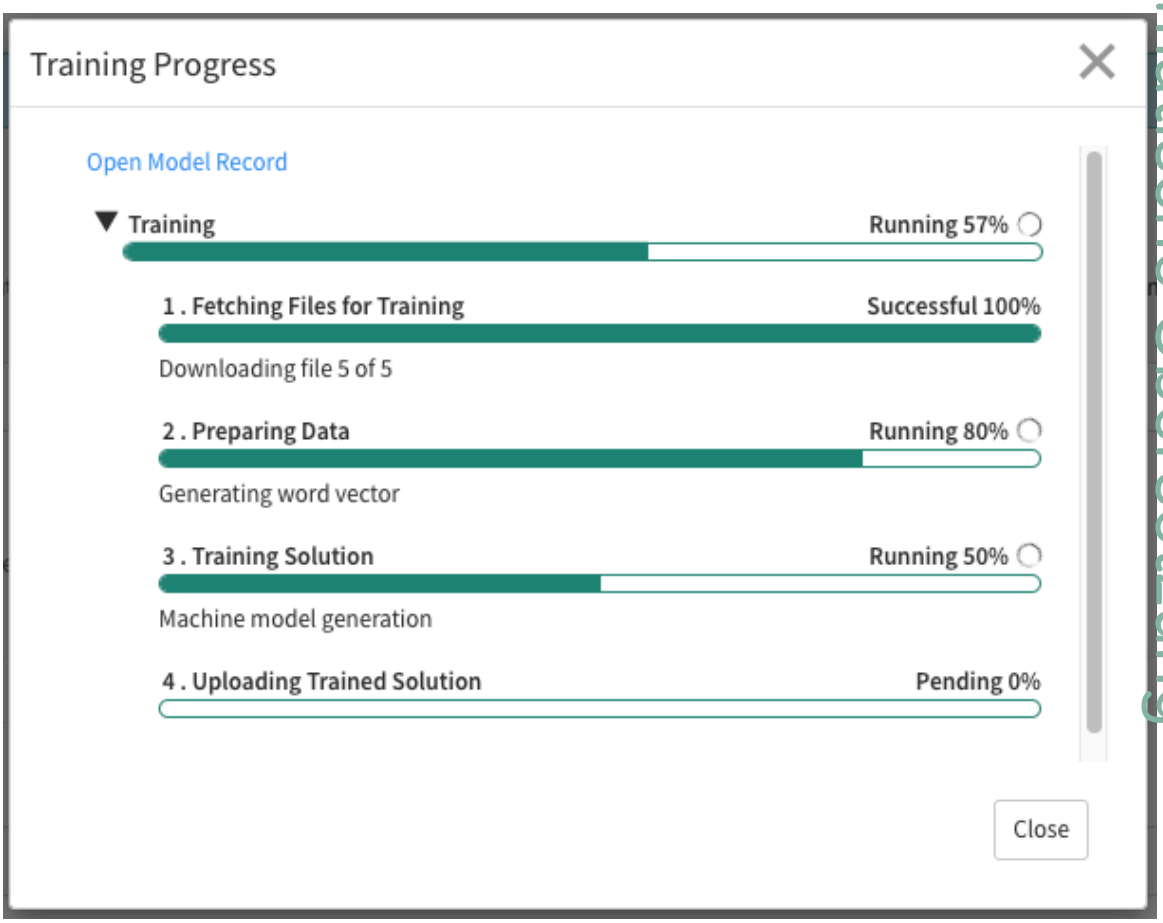


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis:
Nach der Schulung erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

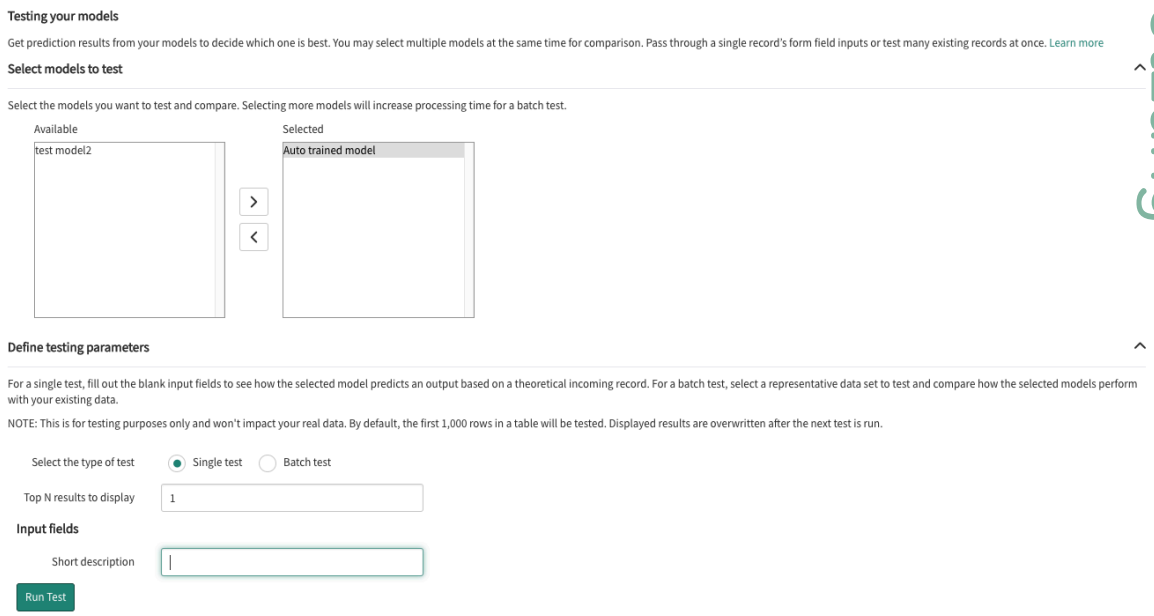
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.
    Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.
11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis:
    Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
    Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern. Änderungen werden automatisch gespeichert.
15. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
16. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall" im Abschnitt „Modelle testen"** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.

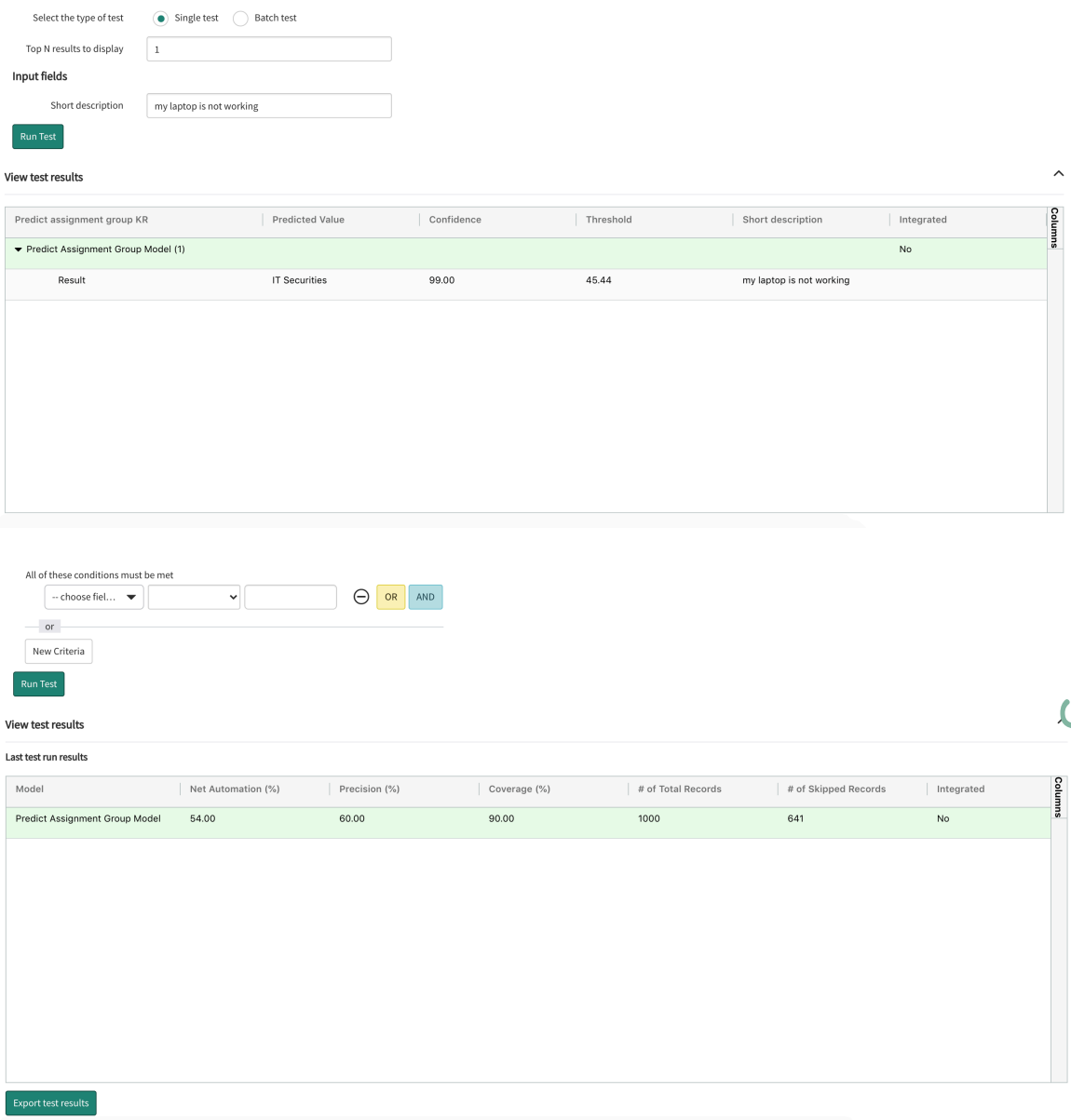


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **„Ausgewählt** “.
18. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.
    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis:
    Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

19. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
20. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
22. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.

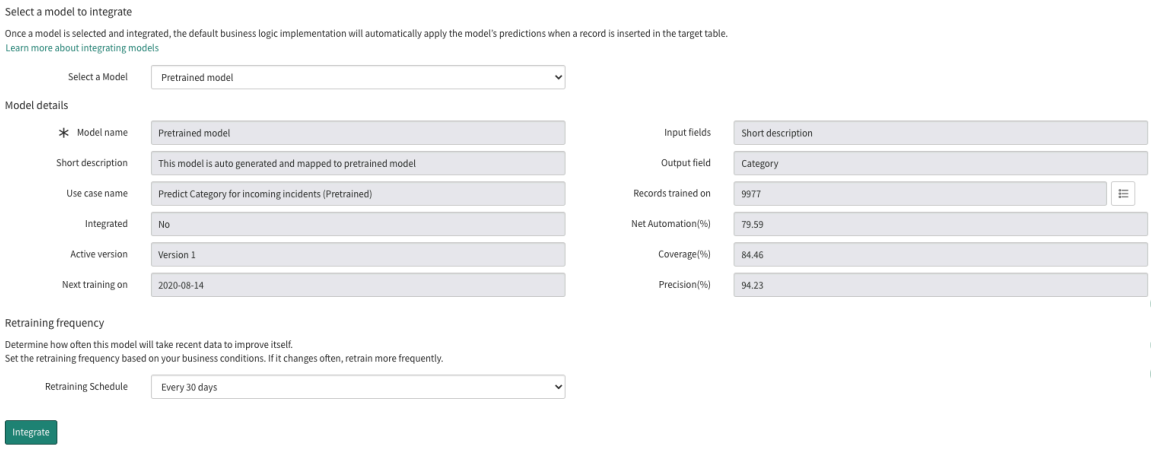


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Einrichtungsseite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integriere** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

24. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis:
Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Verwenden Sie das Dropdown-Auswahlfeld „ **Zeitplan** für erneutes Schulen“, um den Standardwert von 30 Tagen zu ändern.

25. Klicken Sie auf **Integrieren**.

26. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Configuration Item for incoming incidents (Konfigurationselement für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch dem richtigen Konfigurationselement zuzuweisen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

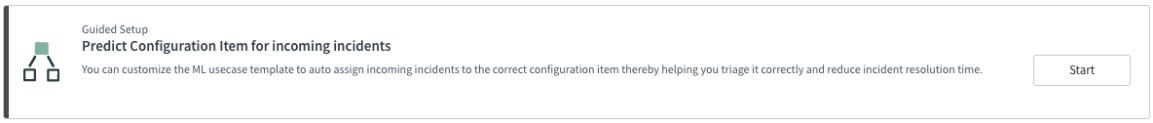
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose des Konfigurationselements für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Automatische Übersetzung

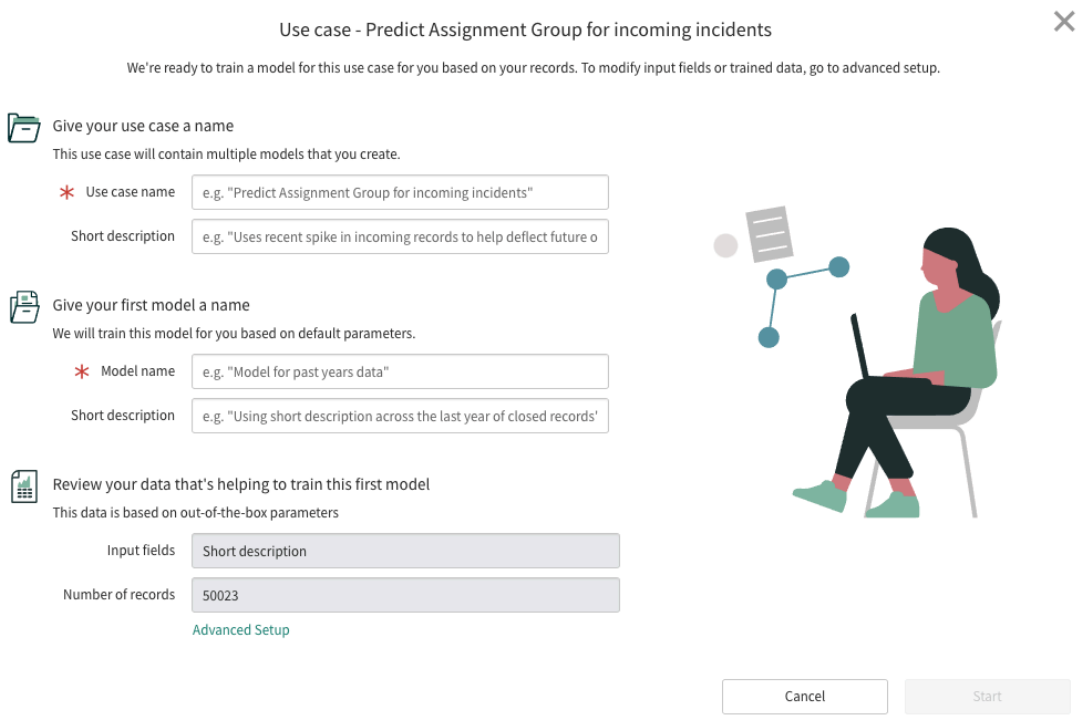
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Configuration Item for incoming incidents (Konfigurationselement für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.



3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Konfigurationselement für eingehende Incidents vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis:
Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis:
Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis:
Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

Automatische Übersetzung

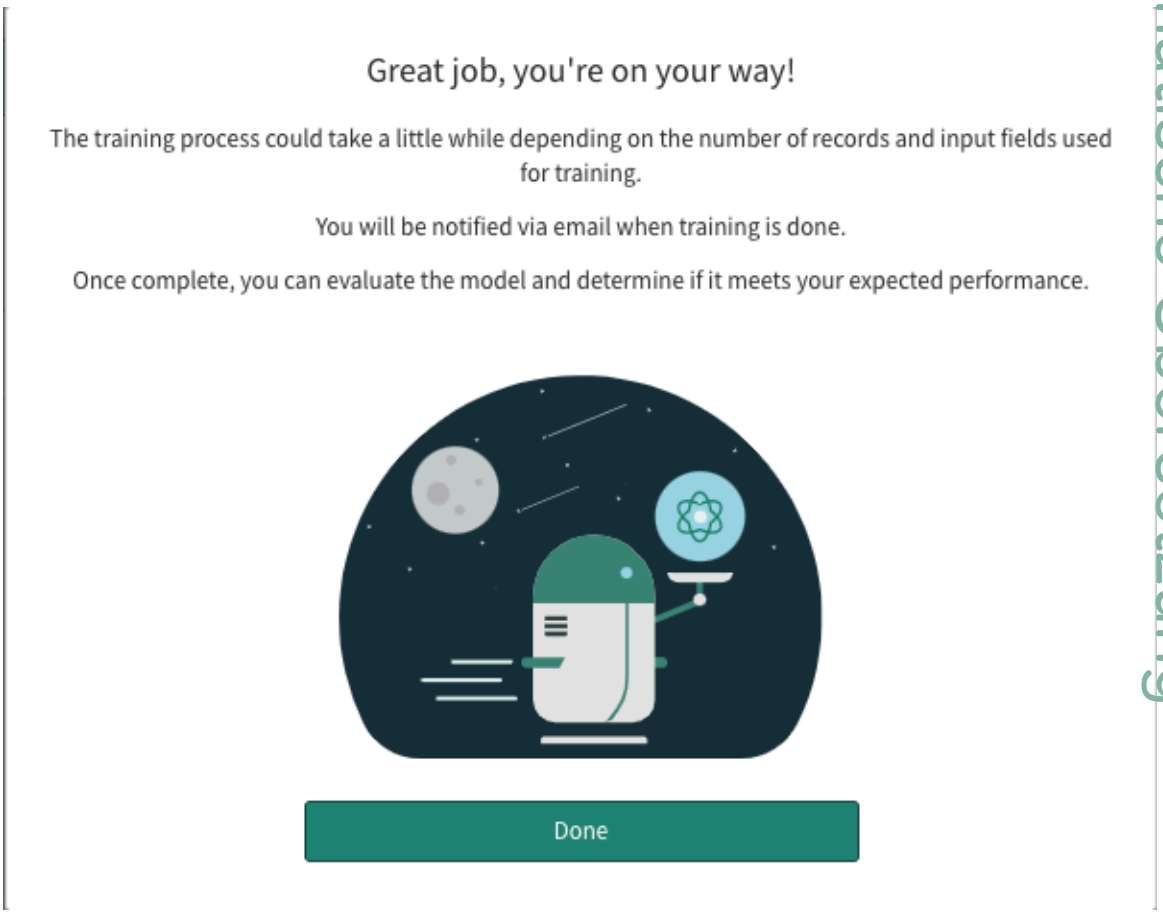
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.
   Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

   Hinweis:
   Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Slushbuckets **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

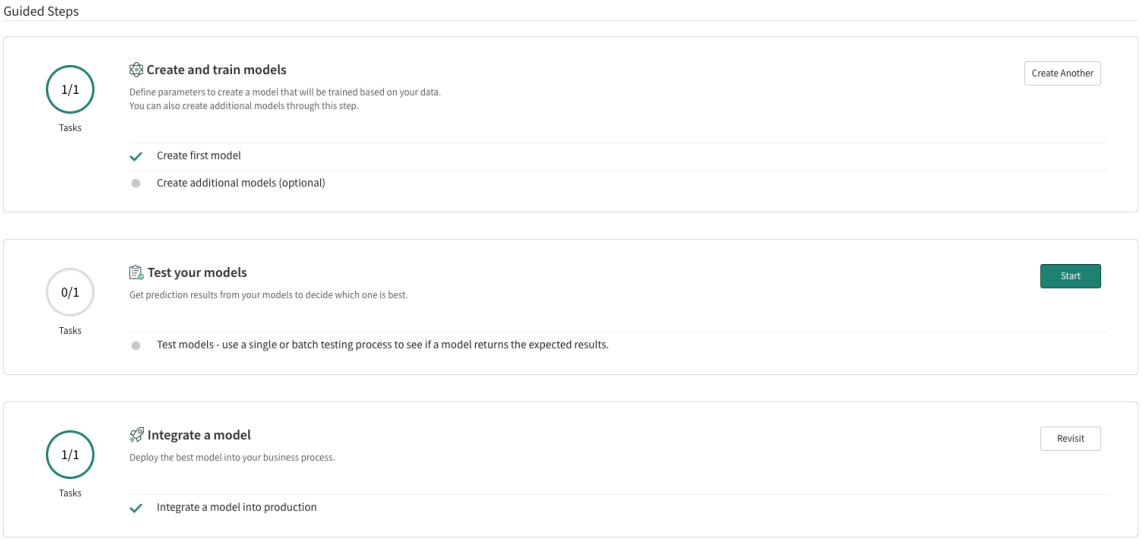
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

   Hinweis:
   Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

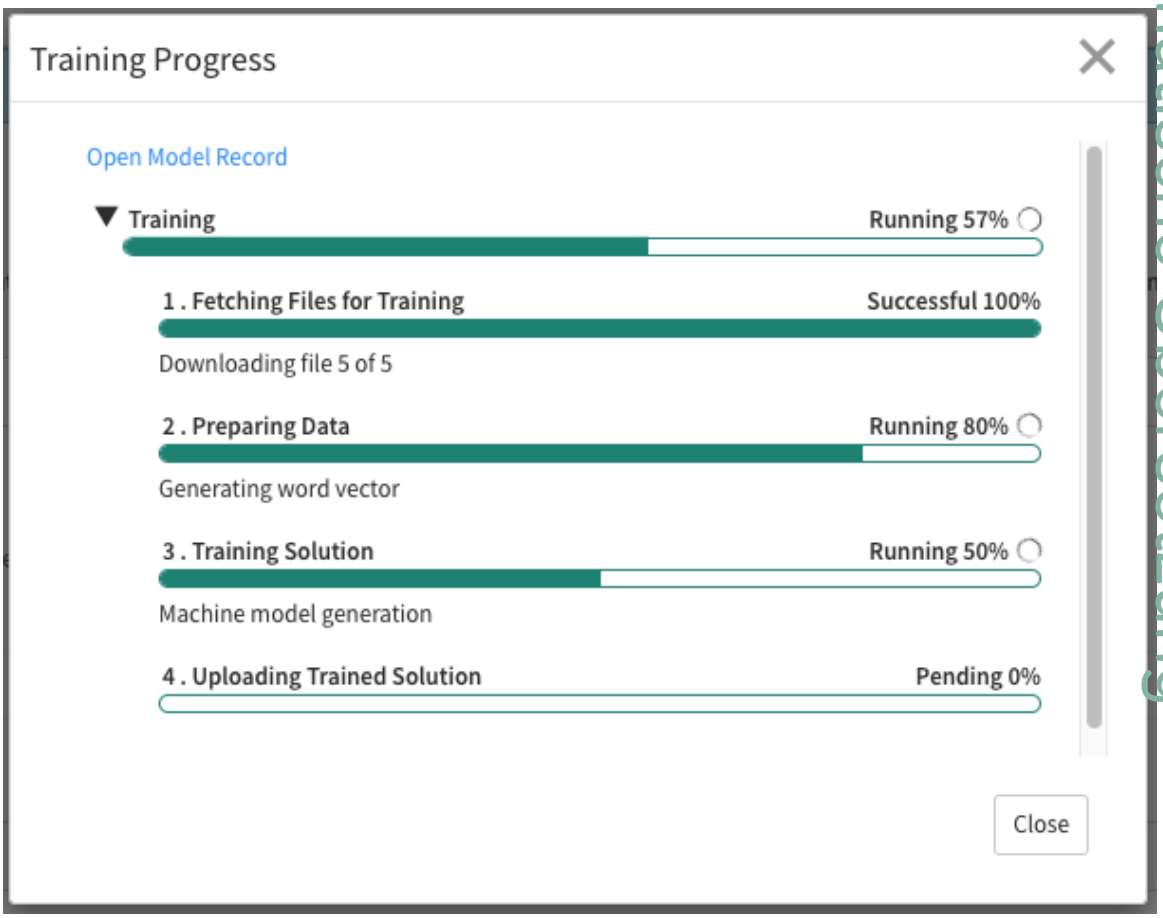


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis:
Nach der Schulung erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

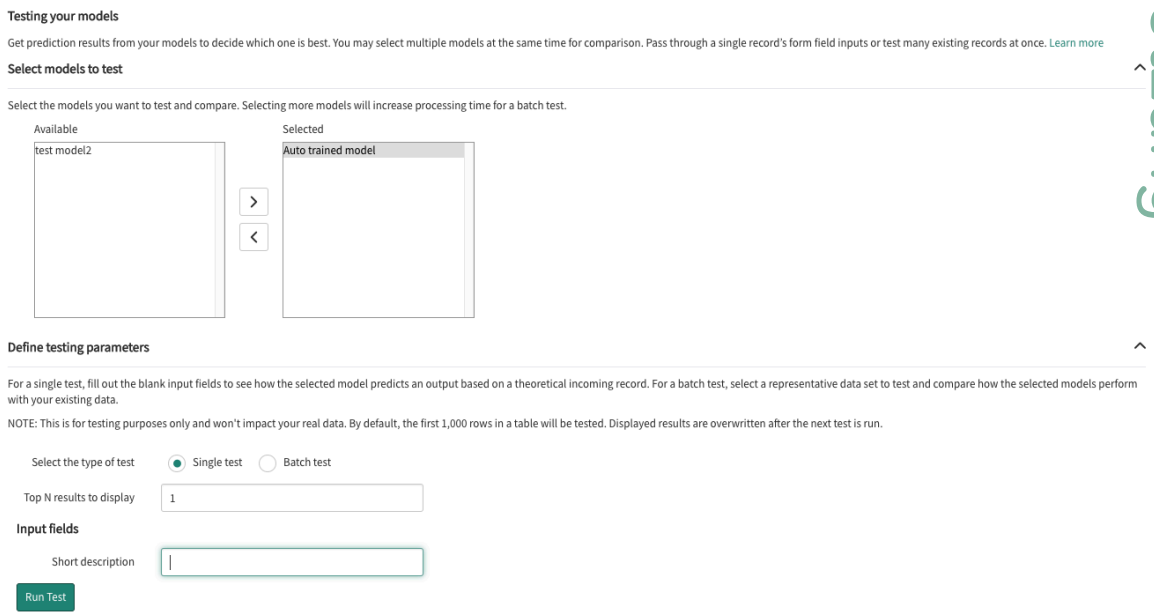
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.
    Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.
11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis:
    Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen. Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern.
    Änderungen werden automatisch gespeichert.
15. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
16. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall" im Abschnitt „Modelle testen"** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.



Automatische Übersetzung

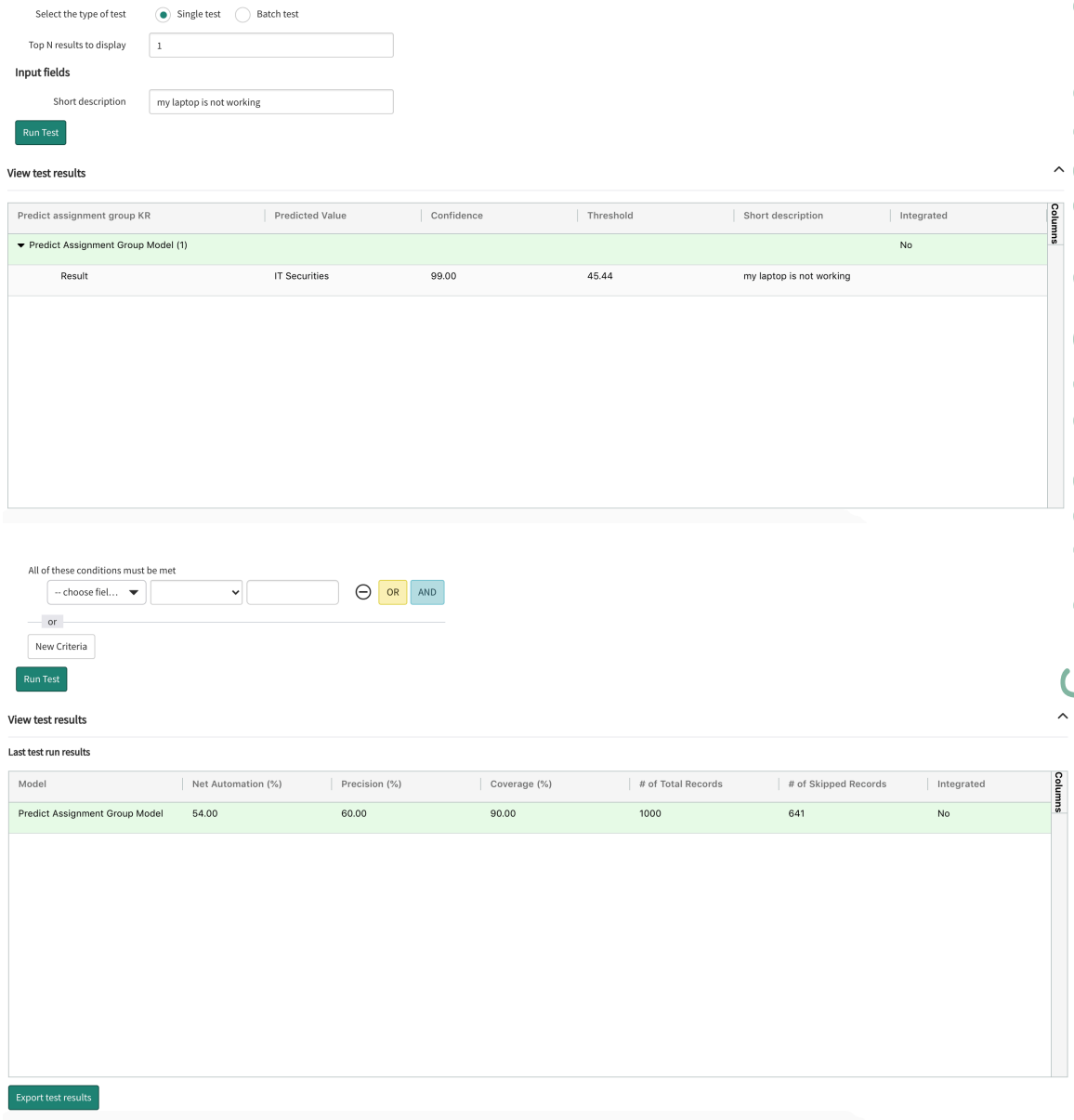
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **„Ausgewählt** “.
18. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis:
    Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

19. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
20. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
22. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.

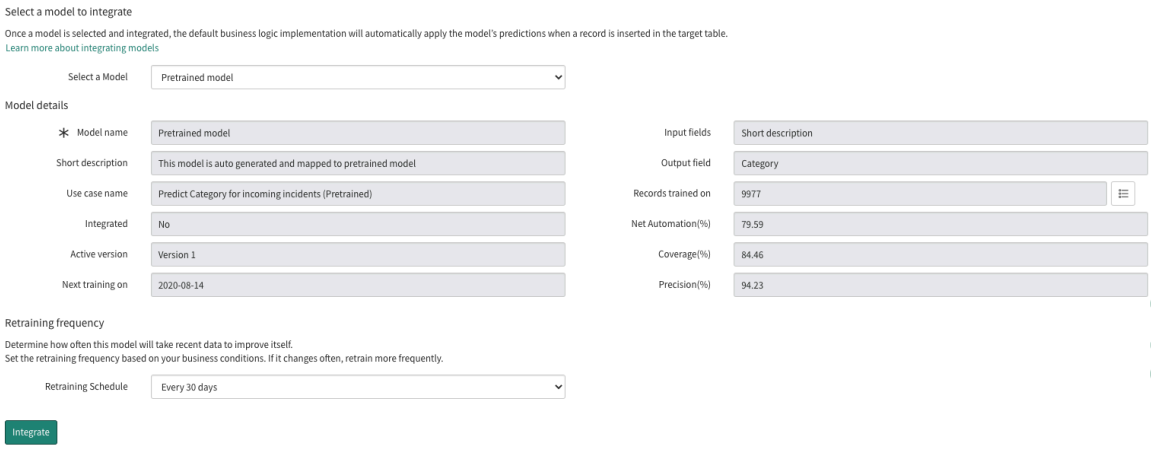


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Einrichtungsseite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integriere** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

24. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis:
Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

25. Klicken Sie auf **Integrieren**.

26. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Predict Service for incoming incidents (Service für eingehende Incidents vorhersagen)

Verwenden Sie diese angeleitete Vorlage, um eingehende Incidents automatisch dem richtigen Service zuzuweisen und so die Lösungszeit für Incidents zu verkürzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

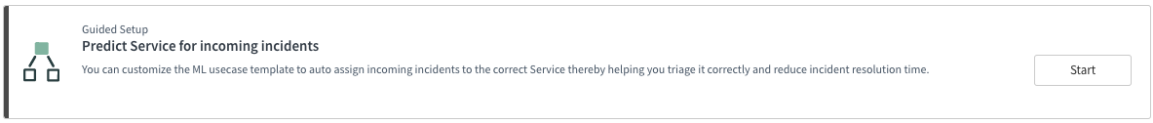
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Prognose des Service für eingehende Incidents. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Vortrainiert** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte umgehen und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Automatische Übersetzung

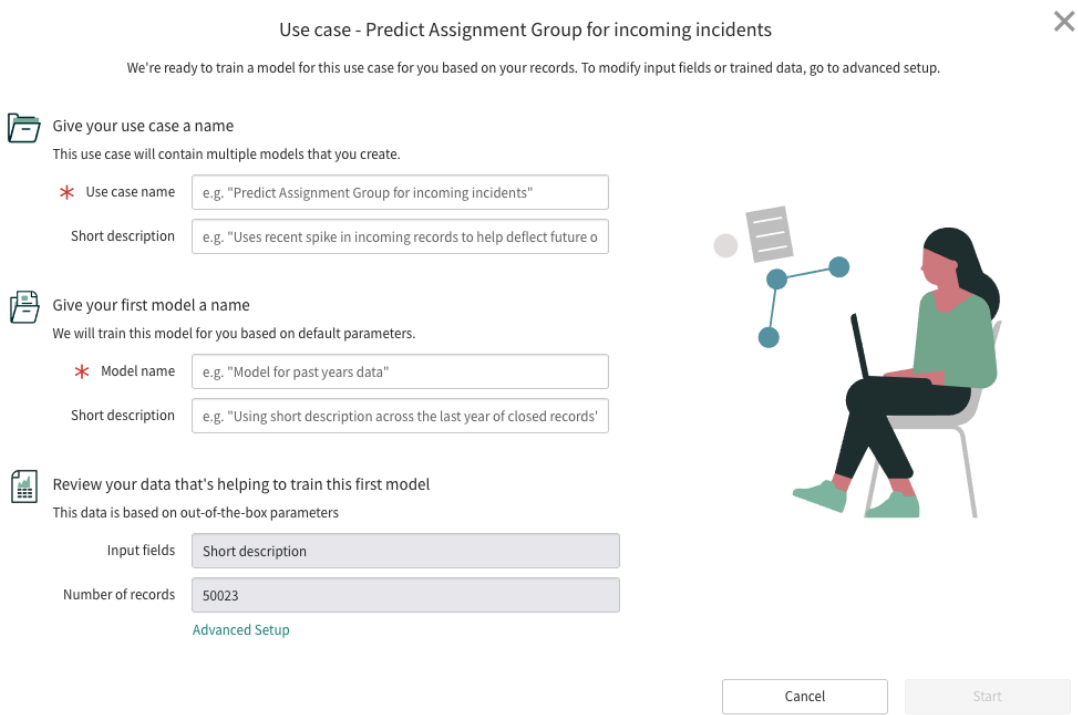
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Service for incoming incidents (Service für eingehende Incidents vorhersagen)** aus.



3. Geben Sie im Popup-Formular **Anwendungsfall – Service für eingehende Incidents vorhersagen** im Feld **Anwendungsfallname** einen eindeutigen Namen an.



Hinweis:
Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Falls erwünscht, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie im optionalen Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an, da dies sehr hilfreich sein kann.

Hinweis:
Normalerweise enthält die Kurzbeschreibung Details zum Ziel des Anwendungsfalls oder zu Ihren Gründen zum Erstellen des Anwendungsfalls.

5. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis:
Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Der Name des Modells sollte seinen Zweck widerspiegeln, z. B. „Modell für Daten der letzten Jahre“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

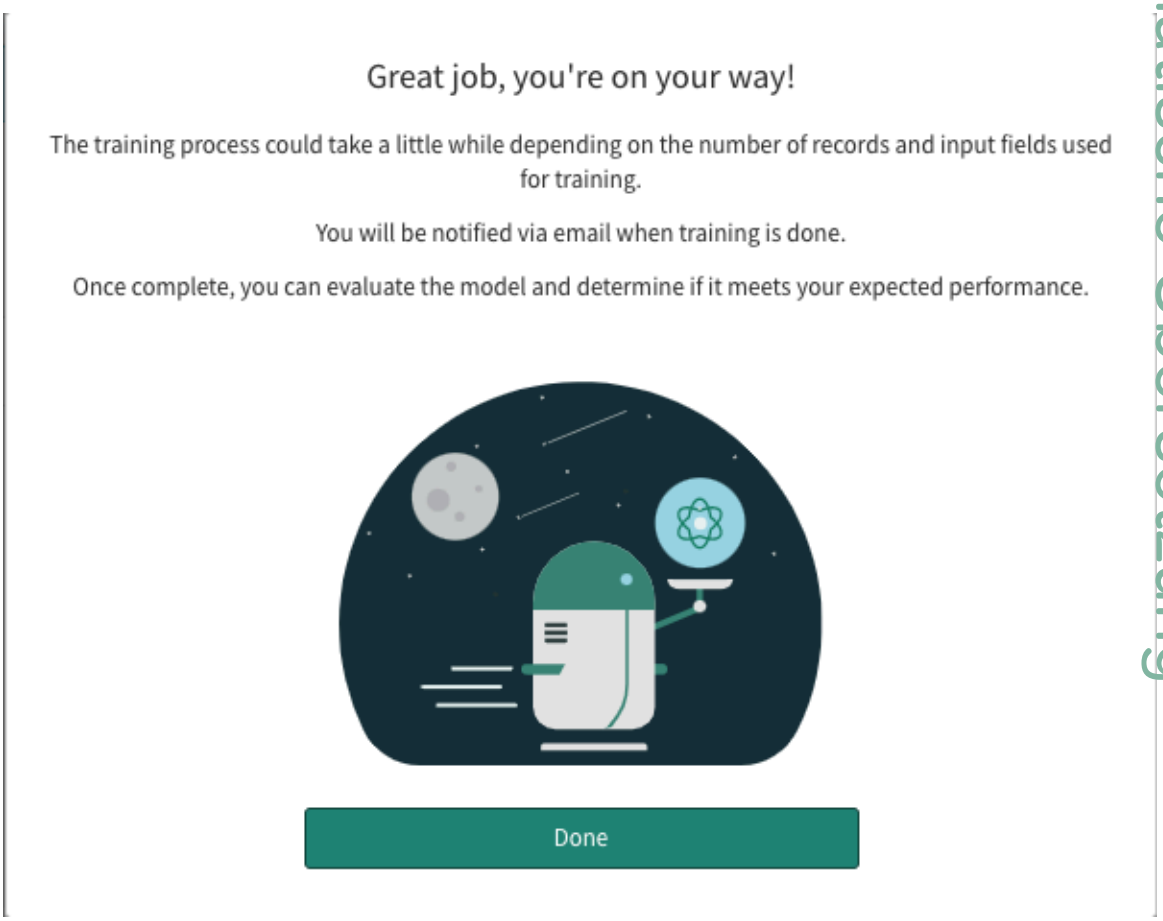
6. Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren.

   Zum Ändern dieser Daten klicken Sie auf **Erweitertes Setup**.

   Hinweis:
   Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Speichern Sie alle von Ihnen vorgenommenen Änderungen.

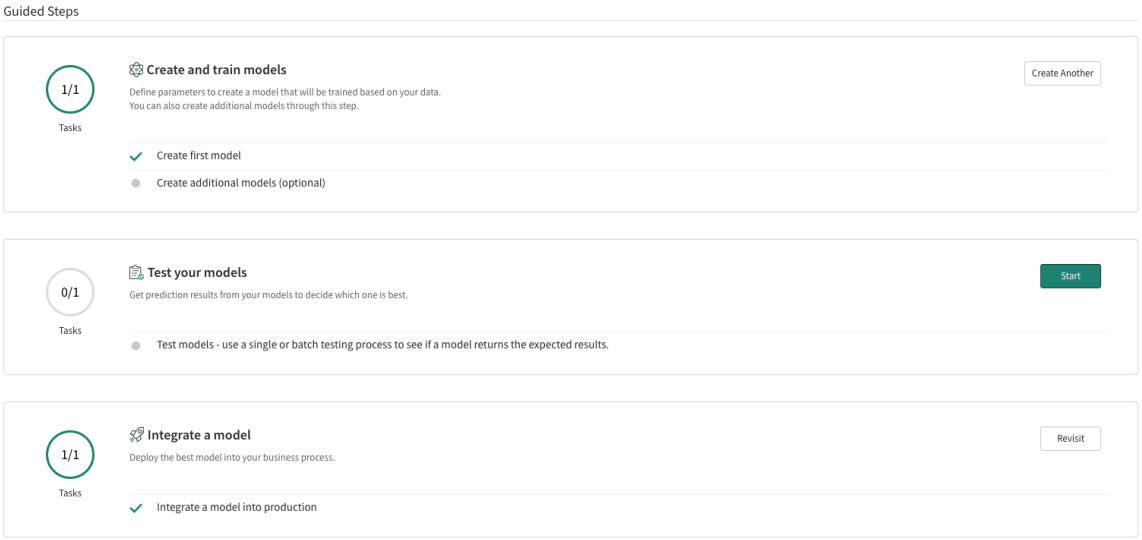
7. Klicken Sie auf **Start**.
   Eine Popup-Nachricht informiert Sie darüber, dass Ihr Modell erstellt wurde und dass das Training läuft.

   Hinweis:
   Um die Implementierung zu starten, müssen Sie mindestens einen Anwendungsfallnamen und einen Modellnamen angeben.

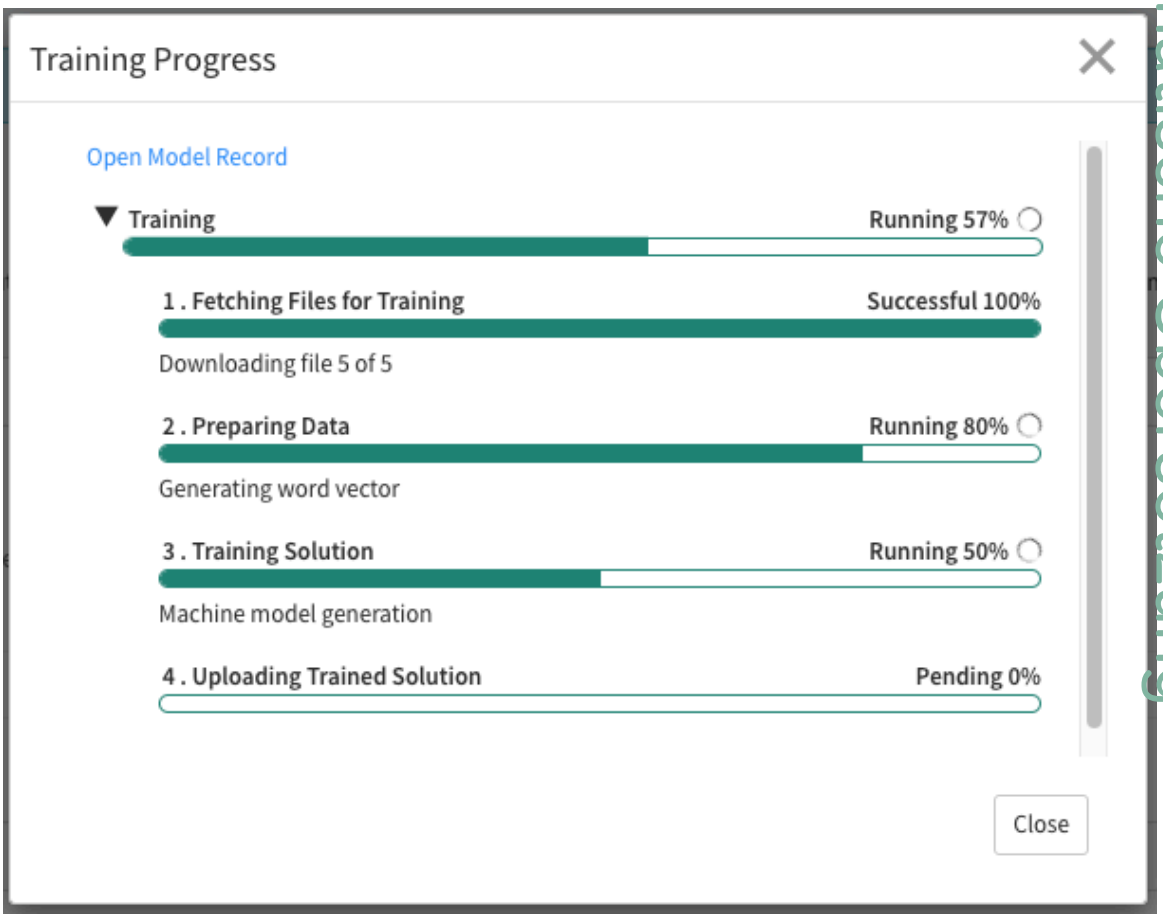


8. Klicken Sie auf **Erledigt**.
   Auf der Seite des Anwendungsfalls werden Namen und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle geleiteten Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Trainingsprozess zu überwachen.



Hinweis:
Nach der Schulung erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Schulung Ihres Anwendungsfallmodells erfolgreich war. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für Anwendungsfallmodelle finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

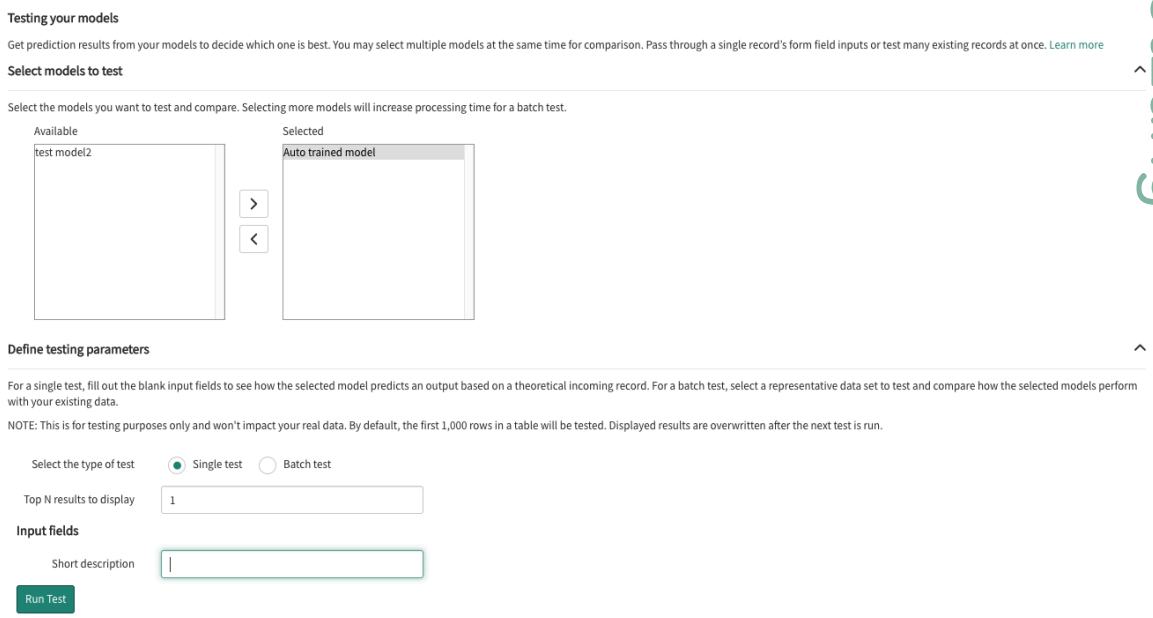
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Trainierte Modelle** auf den Modellnamen, um zugehörige Daten zum trainierten Modell anzuzeigen.
    Die Seite **Modelldetails** wird geöffnet.
11. Auf der Seite **Modelldetails** können Sie im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** bei Bedarf die Definition ändern.
    Der Standardwert lautet **Alle 30 Tage**, Sie können das Training aber sowohl einmalig als auch bis zu alle 180 Tage erneut durchführen.
12. Wenn Sie die Neutrainingshäufigkeit des Anwendungsfallmodells geändert haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um das erneute Training noch einmal durchzuführen.
13. Um ein Modell zu optimieren, klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter **Geschulte Modelle** auf **Werte optimieren**.
    Die Optimierungsseite für den Anwendungsfall wird geöffnet und zeigt den zugehörigen Modellnamen mit den folgenden Daten an: **Verteilung (%)**, **Netzautomatisierung**, **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und etwaige Kommentare. Zeigen Sie die für den Anwendungsfall und das zugehörige Modell verwendeten Bewertungsdaten an.

    Hinweis:
    Sie können Werte nur optimieren, wenn das Modell trainiert ist.

14. Falls erwünscht, optimieren und verfeinern Sie Ihre Modelle, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
15. Doppelklicken Sie auf die Felder **Genauigkeit (%)** und **Abdeckung (%)**, um die Werte zu ändern. Änderungen werden automatisch gespeichert.
16. Falls erwünscht, klicken Sie im Abschnitt **Modelle erstellen und trainieren** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
    Wiederholen Sie den Vorgang, um das Modell zu erstellen und zu trainieren.
17. **Klicken Sie auf der Seite „Anwendungsfall" im Abschnitt „Modelle testen"** auf **Start**, um mit dem Testprozess zu beginnen.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet.



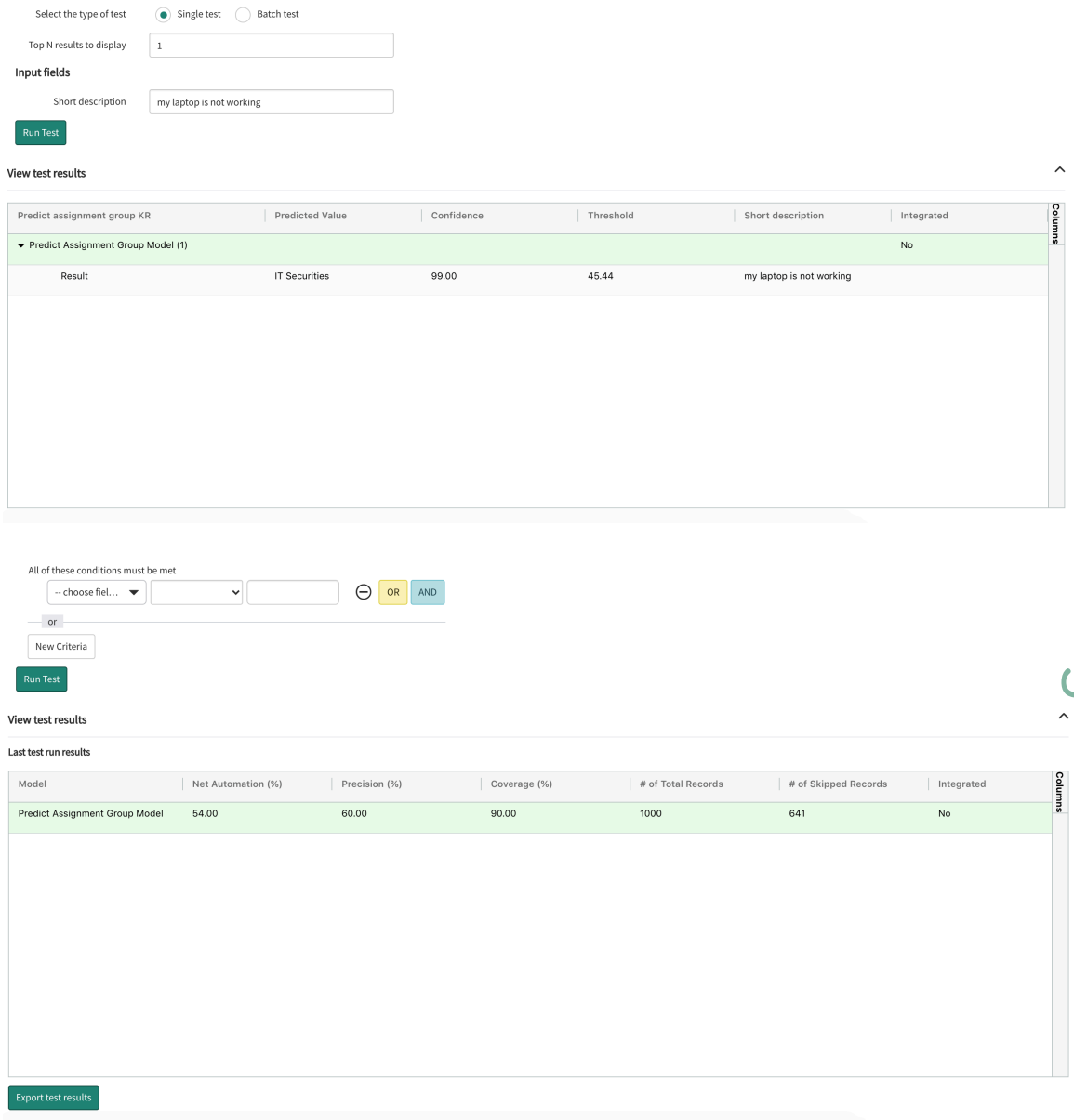
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

18. Entscheiden Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Wenn ja, verschieben Sie sie in die Liste **„Ausgewählt** “.
19. Entscheiden Sie unter **Testparameter definieren**, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis:
    Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

20. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
21. Geben Sie unter **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
22. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
23. Zeigen Sie unter **Testergebnisse anzeigen** die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell an.

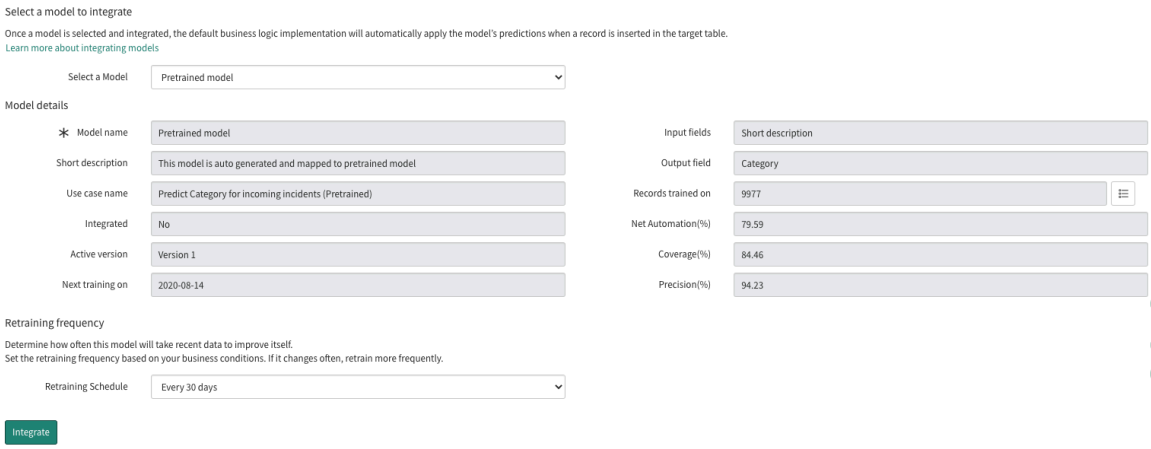


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

24. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Einrichtungsseite für Anwendungsfälle zurück, und klicken im Abschnitt **Modell integriere** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.

25. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Modell auswählen** das Modell aus, das Sie integrieren möchten.
Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.



Hinweis:
Falls erwünscht, können Sie auf dieser Seite den Zeitplan für erneutes Schulen ändern. Im Dropdown-Auswahlfeld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie den Standardwert von 30 Tagen ändern.

26. Klicken Sie auf **Integrieren**.

27. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

Similar Business Applications (Ähnliche Geschäftsanwendungen)

Verwenden Sie diese Vorlage, um die Geschäftsanwendungskategorie basierend auf dem Namen und der Beschreibung vorhandener Geschäftsanwendungen zu empfehlen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie die Kategorieempfehlungen für Ihre ITSM-Geschäftsanwendungen basierend auf dem Namen und der Beschreibung vorhandener Geschäftsanwendungen verbessern. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Ähnliche Anforderungen

Verwenden Sie diese Vorlage, um den Namen und die Beschreibung der Anforderungen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Anforderungen aufzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie Ihre ITSM-Geschäftsfähigkeit verbessern, um den Namen und die Beschreibung der Anforderungen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Anforderungen aufzunehmen. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

      Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

      Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Similar Ideas (Ähnliche Ideen)

Verwenden Sie diese Vorlage, um den Namen und die Beschreibung der Ideen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Ideen aufzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie Ihre ITSM-Geschäftsfähigkeit verbessern, um den Namen und die Beschreibung der Anforderungen als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Ideen aufzunehmen. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
   Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse ausgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis:
   Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Ähnliche Projekte

Verwenden Sie diese Vorlage, um den Namen und die Beschreibung des Projekts als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Projekte aufzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Anwendungsfallvorlage können Sie Ihre ITSM-Geschäftsfähigkeit verbessern, um den Namen und die Beschreibung des Projekts als Eingaben zum Auflisten ähnlicher Ideen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aufzunehmen. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche relevante Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for an Incident (Relevante Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

      Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Suggest relevant Incidents for a Major Incident (Relevante Incidents für schwerwiegenden Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche gelöste Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für schwerwiegende Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Incidents for a Major Incident (Relevante Incidents für schwerwiegenden Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Incidents for a Major Incident (Relevante Incidents für schwerwiegenden Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse ausgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis:
   Weitere Informationen zur Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suggest relevant Major Incident for an Incident (Relevanten schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche gelöste schwerwiegende Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Major Incident for an Incident (Relevanten schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Major Incident for an Incident (Relevanten schwerwiegenden Incident für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Incidents** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse ausgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis:
   Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Schlagen Sie relevante KB-Artikel für einen Incident vor

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage relevante Knowledge Base-Artikel, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit relevanten Knowledge Base-Artikeln vergleicht, um eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant KB article for an Incident (Relevante KB-Artikel für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant KB article for an Incident (Relevante KB-Artikel für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche Wissensartikel** fest.

   d. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Die Bedingungen im Feld **Filter** bestimmen das Suchfenster für in der Vergangenheit gelöste Incidents. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Suggest relevant Open incidents for an Incident (Relevante offene Incidents für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche offene Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Open incidents for an Incident (Relevante offene Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Open incidents for an Incident (Relevante offene Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Incidents** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
      Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden.

      Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse ausgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident (Relevante gelöste Incidents für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche relevante gelöste Incidents, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für eingehende Incidents zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das einen eingehenden Incident mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Incidents vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche frühere aktive Incidents werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen früheren aktiven Incidents validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident (Relevante gelöste Incidents für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Resolved Incidents for an Incident (Relevante gelöste Incidents für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** eine Tabelle im Zusammenhang mit Incidents aus, z. B. „Incident“ [incidents], und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Incidents auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche gelöste Incidents** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.

Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Incidents im Suchfenster aktualisiert werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für eingehende Incidents verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für frühere gelöste Incidents ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Incidents, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Incidents relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
   Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.
6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.
   Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.
7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis:
   Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Suggest relevant Open Change requests for an Incident (Relevante offene Change-Anforderungen für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche offene Change-Anforderungen, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Change-Anforderungen zu beschleunigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für Change-Anforderungen zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das eine offene Change-Anforderung mit in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Change-Anforderungen vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche offene Changes werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen offenen Changes validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur
1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Open Change requests for an Incident (Relevante offene Change-Anforderungen für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Open Change requests for an Incident (Relevante offene Change-Anforderungen für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus.

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** „Incident“ [incidents] und „Change“ [change] aus und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Change-Anforderungen auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Change-Anforderungen** fest.

d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.
Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der frühere Change Requests im Suchfenster aktualisiert werden.

Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für Change-Anforderungen verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Die Bedingungen im Feld **Filter** bestimmen das Suchfenster für in der Vergangenheit gelöste Change-Anforderungen. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der gelösten Change-Anforderungen, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Change-Anforderungen relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Incidents jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse durchgeführte Aktionen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis:
   Weitere Informationen zur Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Workbench-Dashboard von Predictive Intelligence finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Suggest relevant Open Problem for an Incident (Relevantes offenes Problem für Incident vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage ähnliche Datensätze offener Probleme, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Incidents zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für Problemdatensätze zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das den Datensatz eines offenen Problems mit Datensätzen von in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Problemen vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnliche Datensätze offener Probleme werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen offenen Problemen validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**
2. Wählen Sie die Vorlage **Suggest relevant Open Problem for an Incident (Relevantes offenes Problem für Incident vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest relevant Open Problem for an Incident (Relevantes offenes Problem für Incident vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
3. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** „Incident“ [incidents] und „Problem“ [problem] aus und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Probleme auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Probleme** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.
      Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

   e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Damit wird die Häufigkeit festgelegt, mit der Datensätze früherer Probleme im Suchfenster aktualisiert werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für Problemdatensätze verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Von den Bedingungen im Feld **Filter** hängt die Anzeige im Suchfenster für Datensätze früherer gelöster Probleme ab. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der Datensätze von gelösten Problemen, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Problemdatensätze relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

4. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Problemdatensätze jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

5. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

6. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse ausgeführte Aktionen anzuzeigen.
Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

7. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

Hinweis:
Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

8. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

9. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

   Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

   Informationen zum Workbench-Dashboard von Predictive Intelligence finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

Suggest skill assignment by comparing completed work with skills (Kompetenzzuweisung durch Vergleich von abgeschlossener Arbeit und Kompetenzen vorschlagen)

Empfehlen Sie mit dieser Vorlage Personen, an die auf Basis von Kompetenzen zugewiesene Aufgaben weitergeleitet werden, um die Untersuchungs- und Lösungsprozesse für Probleme zu beschleunigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: piwb_manager oder piwb_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das Plugin „Skill Recommendation“ (sn.sre) muss aktiviert sein, um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen verwenden zu können. Konfigurieren Sie im Rahmen dieses Verfahrens Kompetenzempfehlungen im Modul **Kompetenzempfehlung**.

Diese Anwendungsfallvorlage hilft Ihnen, Ihre ITSM-Lösungsquote beim ersten Anruf zu verbessern und die Zeit zur Untersuchung von Lösungsschritten für Problemdatensätze zu reduzieren. Die Vorlage enthält auch einen Link zur Anwendung Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.

Für den Anwendungsfall wird ein ähnlichkeitsbasiertes Vorhersagemodell verwendet, das den Datensatz eines offenen Problems mit Datensätzen von in der Vergangenheit erfolgreich gelösten Problemen vergleicht, um eine intelligentere Lösung zu gewährleisten. Ähnliche Datensätze offener Probleme werden in Agent Assist sowie über die zugehörige Suche im Incident-Formular angezeigt.

Hinweis:
Lassen Sie Geschäftskunden die Ergebnisse der Suche nach ähnlichen offenen Problemen validieren. Kundenservice und Support ist bei Bedarf verfügbar, um Quellen für die Kontextsuche zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn bei der Anwendungsfallvorlage der Hinweis **Vortrainiert** angegeben ist, können Sie direkt zum Implementierungsabschnitt **Modelle testen** wechseln. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzempfehlung** > **Konfiguration** , um die Eigenschaften für die Empfehlung von Kompetenzen zu definieren.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist die Eigenschaft **Enable skill recommendation (Kompetenzempfehlung aktivieren)** so festgelegt, dass Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter empfohlen werden. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Kompetenzempfehlung zu deaktivieren.

2. Wenn Sie dieses Verfahren direkt über das Modul **Neues aus Vorlage erstellen** des Produkts Predictive Intelligence-Workbench gestartet haben und durch Klicken auf den Link der Produktdokumentation hierher gelangt sind, können Sie diesen Schritt überspringen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlagen erstellen**.
3. Wählen Sie die Vorlage **Suggest skill assignment by comparing completed work with skills (Kompetenzzuweisung durch Vergleich von abgeschlossener Arbeit und Kompetenzen vorschlagen)** aus.
   Das Popup-Fenster **Suggest skill assignment by comparing completed work with skills (Kompetenzzuweisung durch Vergleich von abgeschlossener Arbeit und Kompetenzen vorschlagen)** wird geöffnet und enthält einen Link zu diesem Verfahren sowie einen Link zum Platform-Produkt Predictive Intelligence und zur zugehörigen Dokumentation.
4. Erstellen und trainieren Sie ein auf maschinellem Lernen basierendes Vorhersagemodell.
   Das Erstellen eines Modells umfasst Folgendes: Wortkorpus erstellen, Ähnlichkeitsvorhersageregel definieren, anfänglichen Trainingshäufigkeit festlegen und Aktualisierungshäufigkeit festlegen.

   a. Erstellen Sie einen Wortkorpus .

      Wählen Sie beim Erstellen eines Wortkorpus im Formular „Wortkorpusinhalt“ im Feld **Tabelle** „Incident“ [incidents] und „Problem“ [problem] aus und legen Sie den Zeitrahmen fest, der die aktuelle Verwendung von Wörtern im Feld **Filter** am besten beschreibt. Beispiel: Wenn Ihr IT-System vor sechs Monaten einer grundlegenden Änderung der Infrastruktur unterzogen wurde, verwenden Sie nur die Daten der letzten sechs Monate. Legen Sie im Feld **Feldliste** nur diejenigen Felder fest, welche die Wörter am besten erfassen: **Beschreibung**, **Kurzbeschreibung** und **Details**. Wenn Sie nur diese Felder festlegen, reicht das in der Regel aus, da zu erwarten ist, dass die Vorhersageregel Probleme auf Grundlage der Kurzbeschreibung findet.

      Das Erstellen des Wortkorpus stellt eine Vorbereitung auf den nächsten Schritt dar, bei dem die Ähnlichkeitsvorhersageregel erstellt wird.

   b. Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

   c. Legen Sie zu Beginn dieser Modellerstellung die Bezeichnung der Definition der Ähnlichkeitslösung auf **Ähnliche offene Probleme** fest.

   d. Legen Sie das Feld **Trainingshäufigkeit** auf **Einmal ausführen** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Konfiguration zurücksetzen, nachdem Sie diesen Anwendungsfall in ihre Geschäftsprozesse implementiert und seine Leistung im Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard überwacht haben.

e. Legen Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit** auf **Alle 15 Minuten** fest.

Diese Einstellung definiert die Häufigkeit, mit der Datensätze vergangener Probleme im Suchfenster aktualisiert werden. Verwenden Sie nach Möglichkeit und sofern zutreffend einen vorhandenen Wortkorpus, der für einen anderen Anwendungsfall erstellt wurde, um die Gesamtzahl der Wortkorpora zu reduzieren und die Verwaltung dieser Datensätze zu erleichtern. Wählen Sie im Feld **Tabelle** des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ nur die Eingaben für die Ähnlichkeit aus, die bei der Vorhersage für Problemdatensätze verfügbar sind. Gegebenenfalls können Sie im Feld **Testtabelle** mehrere Eingaben zum Vergleich auswählen. Am besten beginnen Sie mit ähnlichen Feldern für die Felder **Tabelle** und **Testtabelle**.

Die Bedingungen im Feld **Filter** bestimmen das Suchfenster für Datensätze in der Vergangenheit gelöster Probleme. Optimieren Sie durch Konfiguration der Filterbedingungen den Satz der Datensätze von gelösten Problemen, in dem gesucht werden soll. Dies umfasst verschiedene Aspekte, z. B. Zeitrahmen, Standort, Kategorie, in der Problemdatensätze relevant sind, usw.

f. Klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu erstellen und zu trainieren.
Alternativ können Sie auf **Absenden** klicken, um den Datensatz der Ähnlichkeitslösung zu speichern und das Training zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

5. Bewerten und optimieren Sie Ihr Modell .

Stellen Sie sicher, dass die regelmäßige Aufgabe **Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)** jeden Tag ausgeführt wird, um Kompetenzen für Incidents oder Mitarbeiter vorherzusagen.

Hinweis:
Standardmäßig ist diese regelmäßige Aufgabe deaktiviert. Wenn diese Aufgabe aktiviert ist, wird sie täglich um 01:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Incidents ausgeführt. Die Kompetenzen werden dann der Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und der Tabelle „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn#_sre_user_predicted_skill] hinzugefügt.

Wenn die Ähnlichkeitspunktzahl über 60 liegt, die beiden Problemdatensätze jedoch nicht ähnlich aussehen, können Sie ein anderes Modell und/oder einen anderen Wortkorpus erstellen, indem Sie Eingaben und Filter ändern. Beachten Sie, dass das Ändern der Lösungsdefinition Ihnen beim Erstellen einer neuen Lösung hilft, die vorherige Lösung dabei aber ungültig wird.

Wenn Sie zur vorherigen Lösungsdefinition zurückkehren möchten, müssen Sie die Parameter zurücksetzen und die Lösung erneut trainieren. Versuchen Sie daher zuerst, ein neues Ähnlichkeitsmodell zu erstellen, bevor Sie einen neuen Wortkorpus erstellen.

Wenn Sie die Punktzahl für Ihre Ähnlichkeitslösung anpassen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

6. Sobald Sie ein zufriedenstellendes Modell haben, testen Sie die Vorhersage der Ähnlichkeitslösung .
Sie können manuell Werte eingeben und die Werte der besten Ähnlichkeitsergebnisse auswählen.

7. Sobald Sie das Verhalten getestet haben, konfigurieren Sie das Layout der Benutzer-Experience , um zugeordnete Ergebnisse und auf Grundlage der Ergebnisse ausgeführte Aktionen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Ergebnisse und Aktionen über die Arbeitsbereich-Benutzeroberfläche für Agent Assist oder über die Now Platform für Kontextsuche konfigurieren. Konfigurieren Sie Aktionen und Suchkontext durch **Tabellenkonfiguration** und Benutzer-Experience und Kartenlayout durch **Kontextsuche** > **Konfiguration der Suchergebnisanzeige**.

8. Integrieren Sie trainierte Modelle, indem Sie sie in die Produktion exportieren .

   Hinweis:
   Weitere Informationen über die Implementierung der Integration von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence-Workbench – Integration und Anpassung.

9. Überwachen Sie Ähnlichkeitsergebnisse, und stellen Sie sicher, dass Sie von den IT-Mitarbeitern nützliches Feedback erhalten.

   Die Experience des Basissystems von Predictive Intelligence beinhaltet einen integrierten Mechanismus für Feedback, über den sich feststellen lässt, ob die Ähnlichkeitsergebnisse nützlich sind. Schulen Sie die IT-Mitarbeiter, online und offline Feedback zu geben, damit diese Daten für zukünftige Berichte erfasst werden können. Da es sich um einen nicht überwachten Algorithmus handelt, müssen Sie möglicherweise regelmäßiges Feedback von den IT-Mitarbeitern einholen, um zu überprüfen, ob das Ähnlichkeitsmodell immer noch zufriedenstellende Ergebnisse liefert. Dieses Feedback ist die einzige Möglichkeit, um zu ermitteln, ob sich das Modell verschoben hat und erneut trainiert werden muss. Stellen Sie sicher, dass Ihre Implementierungs- und Integrationsstrategie sowie Ihr Change-Management-Prozess die Schulung von IT-Mitarbeitern bezüglich der Abgabe von Feedback zu Ähnlichkeitsergebnissen beinhaltet.

10. Vermitteln Sie den Stakeholdern den Wert von Predictive Intelligence, indem Sie geschäftliche Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) mit Metriken für maschinelles Lernen verknüpfen.

    Wählen Sie mindestens eine Leistungskennzahl (KPI) aus, die für die IT-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach am nützlichsten ist. Erstellen Sie ein Performance Analytics-Dashboard, das den Trend dieser KPIs darstellt. Die „Likes“ bzw. „Gefällt-mir-Angaben“, die Sie über den Feedbackmechanismus von den IT-Mitarbeitern erhalten, helfen Ihnen, den Wert von Predictive Intelligence zu vermitteln.

    Informationen zum Workbench-Dashboard von Predictive Intelligence finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence Workbench-Dashboard.

ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfälle verwalten

Zeigen Sie Ihre ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Anwendungsfälle an, um die Leistung des Modells zu überwachen und die zugehörigen Modelle bei Bedarf neu zu bewerten. Sie können auch das Setup von Modellen fortsetzen, mit denen Sie begonnen hatten, die Sie aber noch nicht abgeschlossen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: piwb_admin oder piwb_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Über die Seite „Modelldetails“ können Sie auf die Registerkarte **Test** zugreifen, um die folgenden Aktionen auszuführen:

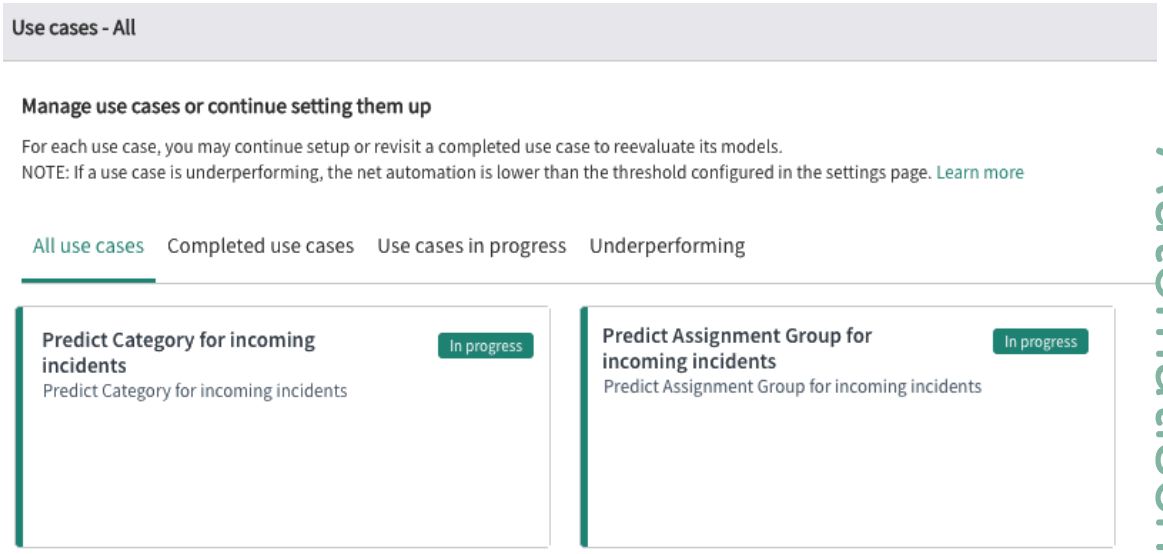
- Führen Sie Einzel- oder Batch-Tests für Modellversionen durch.
- Exportieren Sie Versionstestergebnisse als CSV-Dateien, und markieren Sie Versionen als aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Filtern Sie die Anzahl der Versionen basierend auf dem Datumsbereich.
- Überwachen Sie den Testfortschritt mit Benachrichtigungen über den geführten Prozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Alle**.
   Die Seite **Anwendungsfälle - Alle** wird geöffnet und zeigt alle Anwendungsfälle an. Der Status des Anwendungsfalls wird auf der Karte angezeigt, z. B. **In Bearbeitung**. Andere Status lauten **Abgeschlossen** und **Überwachung**.



2. Klicken Sie auf einen Anwendungsfall, um mit der Implementierung fortzufahren.

   Oder bewerten Sie die Leistung, wenn sich der Anwendungsfall im Status **Überwachung** befindet.

Hinweis:
Wenn ein Anwendungsfall derzeit unterdurchschnittlich abschneidet, ist die Netzautomatisierung niedriger als der auf der Seite „Einstellungen“ konfigurierte Schwellenwert. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Einstellungen konfigurieren.

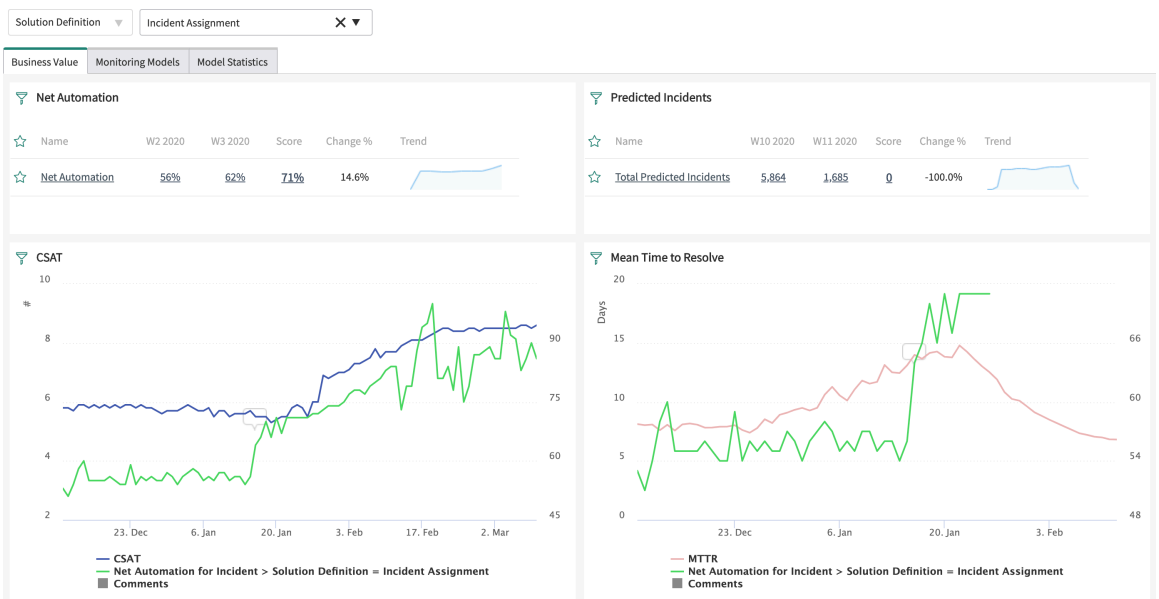
ITSM Predictive Intelligence-Workbench-Dashboard

ITSM Predictive Intelligence-Workbench stellt das Dashboard „Predictive Intelligence für Incidents“ bereit, mit dem Sie den Nutzen von maschinellem Lernen zur Automatisierung Ihrer IT-Geschäftsprozesse messen können. Überwachen Sie Anwendungsfallmodelle und zeigen Sie zugehörige Statistiken an. Demonstrieren Sie mithilfe von Dashboard-Ansichten Stakeholdern den Geschäftsnutzen auf effektive Weise.

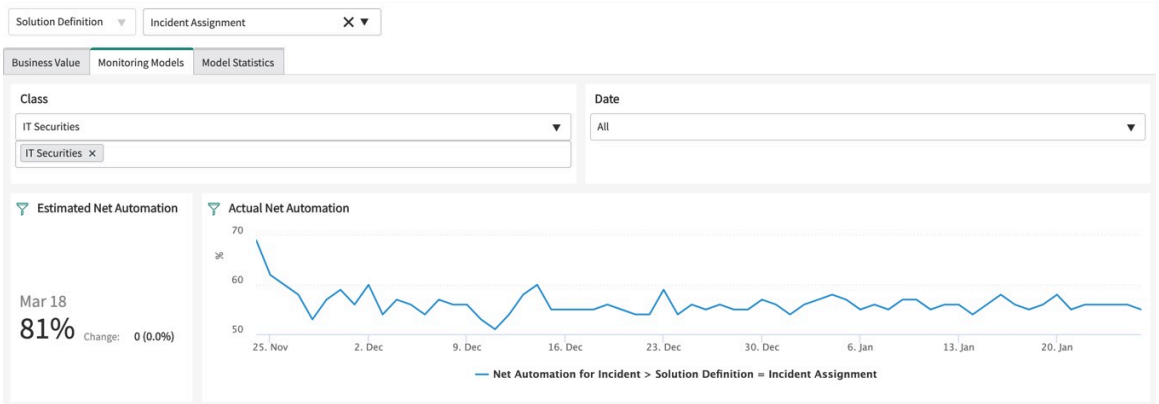
Mit automatisierten Kommentaren zu bestimmten ServiceNow® Performance Analytics-Indikatoren wissen Sie genau, in welcher Phase sich Ihre Modell-Workflows befinden. Kommentare werden zu den Indikatoren für **Tatsächliche Netzautomatisierung** angezeigt. Kommentare zu Modellphasen erfolgen u. a. dann, wenn das Modell integriert ist, wenn eine Integration entfernt wird, wenn ein vorhandenes Modell durch ein neues Modell ersetzt wird und wenn das erneute Schulen abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Geschäftsnutzen“



Registerkarte „Überwachungsmodelle“



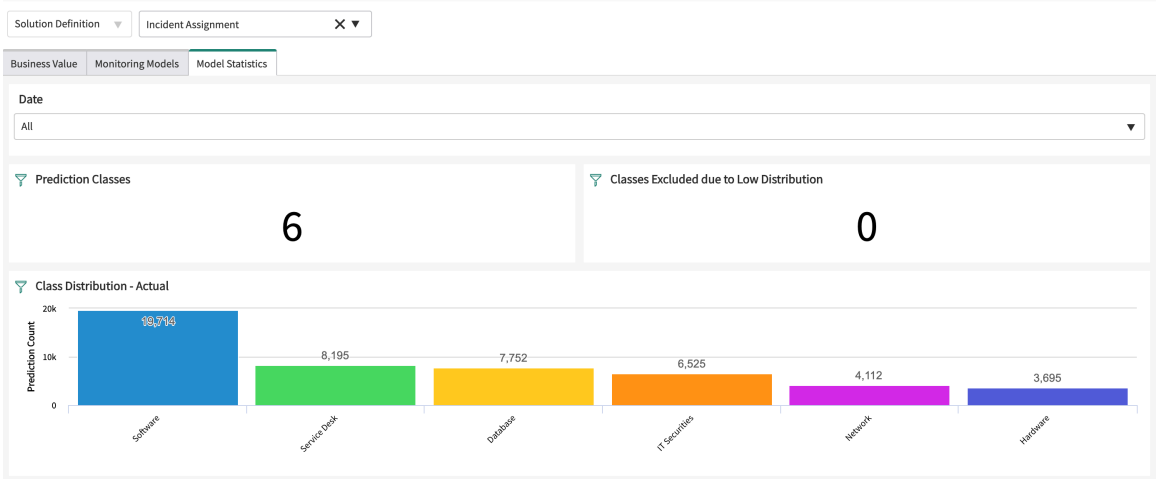
Das Diagramm „Net-Automatisierungsschwellenwert“ können Sie auf der Registerkarte **Überwachungsmodelle** anzeigen. Dieser Schwellenwert ist eine Berechnung der Differenz zwischen der geschätzten Netzautomatisierung und den Eigenschaftswerten bei unterdurchschnittlicher Leistung. Schwellenwerte werden täglich berechnet, und Benachrichtigungen werden an Stakeholder gesendet, wenn Schwellenwerte nicht eingehalten wurden.

Zeigen Sie automatische Kommentare zum Indikator **Tatsächliche Netzautomatisierung** in verschiedenen Phasen der Modellüberwachung an. Ein Kommentar wird generiert, wenn eines der folgenden Modellkriterien vorliegt:

- Modell ist integriert
- Modellintegration wurde entfernt
- Vorhandenes Modell wird durch neues Modell ersetzt
- Kommentare zu Modellphasen erfolgen u. a. dann, wenn das Modell integriert ist, wenn eine Integration entfernt wird, wenn ein vorhandenes Modell durch ein neues Modell ersetzt wird und wenn das erneute Trainieren abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Modellstatistiken“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Prozessarchitekten, Prozessbesitzer oder Befürworter von maschinellem Lernen: Visualisieren Sie die Betriebs- und Automatisierungsmetrikleistung. Vermitteln Sie Stakeholdern den Wert von maschinellem Lernen, um die Automatisierungsfunktionen von Predictive Intelligence zu verbessern.	Predictive Intelligence-Workbench-Manager oder -Viewer [piwb_manager] [piwb_viewer]	Möglichkeit zur Messung des Werts der Nutzung von **Predictive Intelligence** zur Automatisierung von ITSM-Prozessen.

Indikatoren

Vorhersageabdeckung für Incident

Die Punktzahl für diesen Indikator wird nach der folgenden Formel berechnet: if ([[Anzahl der versuchten Vorhersagen basierend auf „Heute erstellt“ für Incident]] == 0) {0}else{[[Anzahl der angewendeten Vorhersagen basierend auf „Heute erstellt“ für Incident]]/[[Anzahl der versuchten Vorhersagen basierend auf „Heute erstellt“ für Incident]]* 100}.

Anzahl der voraussichtlichen Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum für den Incident

Die Anzahl der vorhergesagten Ergebnisse basiert auf dem endgültigen Wertdatum für einen Incident. Die Punktzahl wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen.

Netzautomatisierung für Incident

Die Punktzahl für diesen Indikator wird gemäß dieser Formel berechnet: [[Genauigkeit der Vorhersage für Incident]]*[[Vorhersageabdeckung für Incident]]/100.

Anzahl der angewendeten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der angewendeten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren, wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen.

Anzahl der versuchten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren

Die Anzahl der versuchten Vorhersagen, die auf „Heute erstellt“ für Incident basieren, wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen.

Dieser Indikator dient dem Ziel, die Qualität von Vorhersagen zu maximieren.

Vorhersagegenauigkeit für Incident

Die Punktzahl für diesen Indikator wird nach der folgenden Formel berechnet: if ([[Anzahl der vorhergesagten Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum für Incident]] == 0) {0}else{[[Anzahl der erfolgreichen nicht übersprungenen Vorhersagen basierend auf dem endgültigen Wertdatum für Incident]]/[[Anzahl der vorhergesagten Ergebnisse basierend auf dem endgültigen Wertdatum für Incident]]*100}.

Geschätzte Netzautomatisierung

Geschätzte Nettoautomatisierung, täglich gemessen als Prozentsatz der Einheiten.

Anzahl der erfolgreichen, nicht übersprungenen Vorhersagen basierend auf dem endgültigen Wertdatum für den Incident

Die Anzahl der erfolgreichen Vorhersagen, die nicht basierend auf dem Daten des endgültigen Werts übersprungen werden, wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen. Dies ist die Anzahl der Datenquelle MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident, die folgende Tabelle verwendet: ml_predictor_results.

Anzahl der Vorhersagen für Incidents

Die Anzahl der Vorhersagen für Incidents wird täglich als Anzahl von Einheiten gemessen. Dies ist die Anzahl der Datenquelle MLPredictorResults.CreatedToday.Incident, die folgende Tabelle verwendet: ml_predictor_results.

Aufgliederungen

Anwendungsfall.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Übersprungene Vorhersagen	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	% Geschätzte Genauigkeit. Geschätzte Genauigkeit, gemessen als Prozentsatz der Einheiten, basierend auf den Daten, für die das Modell trainiert wurde.
Übersprungene Vorhersagen	Liniendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_predictor_results	Übersprungene Vorhersagen (Anzahl).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Anzahl von ___, aufgrund geringer Konfidenz.
Klassenverteilung - Trainingsdaten	Balkendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_classes	Übersetzte Vorhersagen (Zeile).
% Geschätzte Genauigkeit	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_solution	Richtig vorhergesagt (Anzahl). Anzahl von ___ als Vergleich des anfangs vorhergesagten Werts mit dem endgültigen Datensatzwert.
Klassen, die aufgrund niedriger Verteilung ausgeschlossen wurden	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_excluded_classes	Richtig vorhergesagt (Zeile).
Klassenverteilung - Ist	Balkendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_predictions	Falsch vorhergesagt (Anzahl). Anzahl von ___ als Vergleich des anfangs vorhergesagten Werts mit dem endgültigen Datensatzwert.
Richtig vorhergesagt	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_predictions	Falsch vorhergesagt (Zeile).
Richtig vorhergesagt	Liniendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_class_distribution	Klassenverteilung Trainingsdaten. Verteilung der Klassen in Daten, für die die Lösung trainiert wurde.
Falsch vorhergesagt	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_class_distribution	Klassenverteilung Ist. Aktuelle Verteilung der Klassen in Live-Daten.
Falsch vorhergesagt	Liniendiagramm	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_predicted_classes	Vorhergesagte Klassen. Anzahl der Werte, die das Modell

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			als Vorhersage zurückgeben kann.
Vorhersageklassen	Einzelne Punktzahl	sn_piwb_itsm_conte_dbv_m_class	Klassen ausgeschlossen aufgrund von. Anzahl der Werte, deren Konfidenz das Modell aufgrund von nicht ausreichenden Daten als zu niedrig einstufte, um eine Vorhersage zurückzugeben.

Hinweis:
In Bezug auf Quelltabellen basieren alle Indikatoren und Berichte auf neu hinzugefügten Datenbankansichten, für die Tabellen von ServiceNow Platform Predictive Intelligence mit Anwendungsfalltabellen der Predictive Intelligence-Workbench kombiniert werden. Mit diesen neuen Ansichten können Sie Platform-Daten nach Anwendungsfällen filtern, um ihre Auswirkungen auf die Metriken besser zu verstehen. Alle Datenbankansichten für diese Inhaltsanwendung haben das Präfix „sn_piwb_itsm_conte_dbv“.

Performance Analytics ITSM-Dashboards

Das Inhaltspaket „ITSM-Dashboards“ stellt mehrere Platform Analytics-Lösungen bereit, die vorkonfigurierte Dashboards enthalten. Dieses Inhaltspaket enthält auch mehrere eigene Dashboards und Indikatoren. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Verwenden Sie die Platform Analytics-Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren, und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um das Lösungs-Plugin für ITSM-Dashboards zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Systemdefinitionen** > **Plugins** und das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - ITSM Dashboards“ aktivieren.

ITSM Dashboard-Lösungen

Das ITSM Dashboards-Plugin (com.snc.pa.itsm_dashboards) aktiviert die folgenden Lösungen zusammen mit einer Reihe zusätzlicher Dashboards:

- Change-Management (com.snc.pa.change)
- Problem-Management (com.snc.pa.problem)
- Incident SLA (com.snc.pa.sla)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Management schwerwiegender Incidents (com.snc.pa.incident.mim)
- Spotlight – Incident Spotlight Content Pack (com.snc.pa.spotlight.incident)

  Hinweis:
  Informationen zu Performance Analytics-Spotlight-Lösungen finden Sie unter Activate Analytics and Reporting Spotlight solutions .

- Feste Kosten (com.snc.fixed_costs)

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-Lösungenfinden Sie unter Konfigurieren Platform Analytics-Lösungen

Den ITSM-Dashboards Selfservice-Analytik-Widgets hinzufügen

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

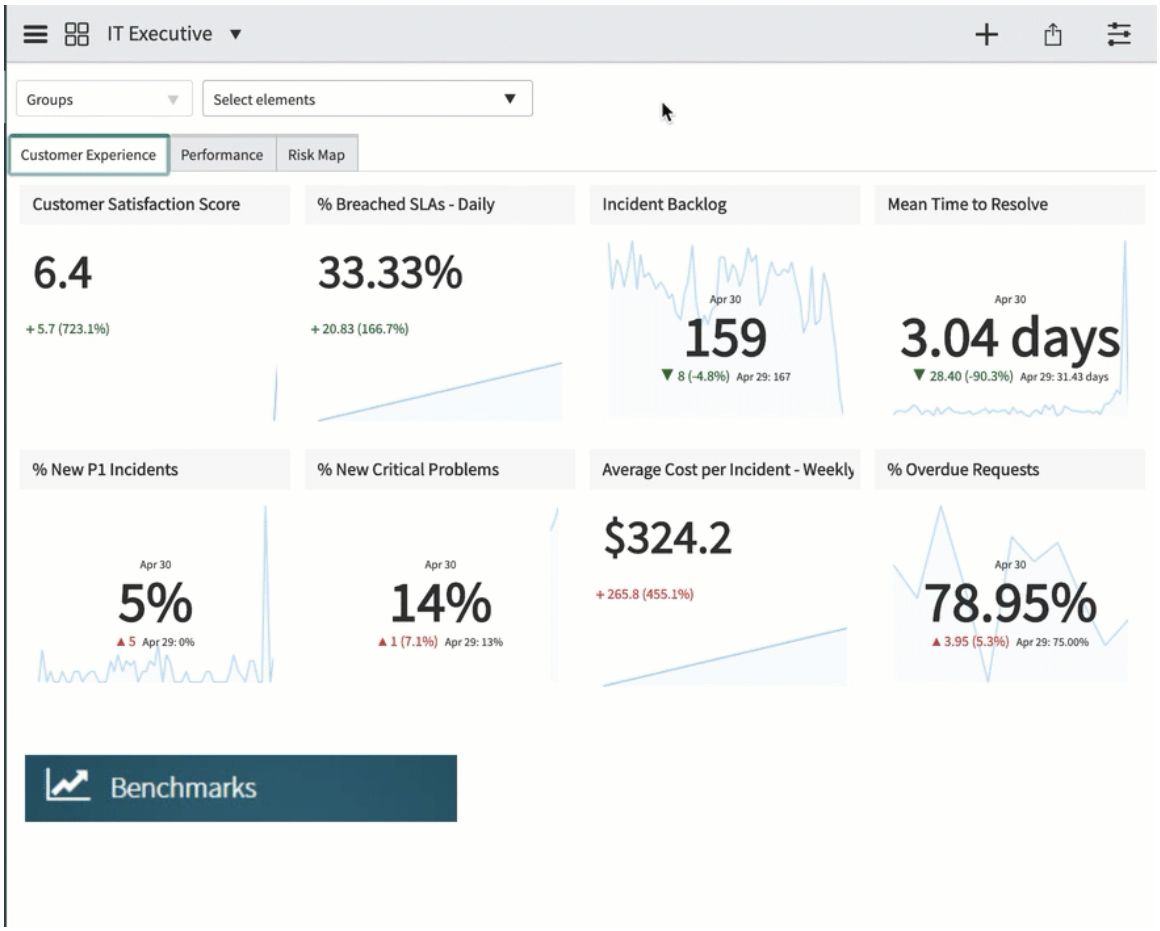
Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Dashboard „IT-Verantwortlicher“

Zeigt eine allgemeine Ansicht für den gesamten ITSM-Bereich an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
IT-Verantwortlicher	Keine

Indikatoren

% der neuen kritischen Incidents

Ergebnis der Formel ([[Anzahl neuer Incidents > Priorität = 1 - Kritisch]] / [[Anzahl neuer Incidents]]) * 100

Prozentsatz neuer kritischer Problems

Ergebnis der Formel ([[Anzahl neuer Probleme > Priorität = 1 - Kritisch]] / [[Anzahl neuer Probleme]]) * 100

Prozentsatz offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden, als Prozentsatz der Anzahl offener Incidents gemäß der Formel ([[Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden]] / [[Anzahl offener Incidents]]) * 100.

% offener angeforderter Elemente vor dem Fälligkeitsdatum

Ergebnis der Formel ([[Anzahl offener angeforderter Elemente vor Fälligkeitsdatum]] / [[Anzahl offener angeforderter Elemente]]) * 100

% der überfälligen angeforderten Elemente

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Formal 100 - [[% der offenen angeforderten Elemente vor Fälligkeitsdatum]]

Aktive, nicht eingehaltene SLAs heute

Ergebnis in Prozent der Formel ([[Anzahl der nicht erfüllten Aufgaben-SLA heute]] / [[Anzahl aktiver Aufgaben-SLA]]) * 100

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Ergebnis in Tagen der Formel [[Summe des Alters offener Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents]] / 24

Durchschnittliche Kosten pro gelöstem Incident – wöchentlich

Ergebnis der Formel [[Kosten der gelösten Incidents / Pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl gelöster Incidents / Pro Woche SUMME +]]. Mit anderen Worten: die wöchentliche Summe der Kosten gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen, geteilt durch die wöchentliche Summe gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen.

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Incidents

Ergebnis der Formel [[Summe der Neuzuweisung offener Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents]]

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Ergebnis der Formel [[Summe der Dauer gelöster Incidents]] / [[Anzahl gelöster Incidents]] / 24

ITSM – durchschnittliche allgemeine Kundenzufriedenheit

Durchschnitt der normalisierten Punktzahl für die Kundenzufriedenheitsumfrage als Ergebnis der Formel [[Normalisierte ITSM-Zufriedenheitspunktzahl]] / [[ITSM-Umfrageinstanzen]]

Anzahl neuer Incidents

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl neuer Problems

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl offener Incidents

Anzahl der Incidents ohne Gelöst-Datum

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl der offenen Incidents mit mehr als fünf Tage zurückliegendem Aktualisierungsdatum

Anzahl offener angeforderter Elemente

Anzahl der Anforderungen mit Registrierungsdatum am oder vor dem heutigen Tag und keinem Abschlussdatum oder einem Abschlussdatum nach dem heutigen Tag

Anzahl offener angeforderter Elemente vor dem Fälligkeitsdatum

Anzahl der heute geöffneten angeforderten Elemente (am Sammlungsdatum vor Mitternacht) und einem Fälligkeitsdatum nach Mitternacht des Sammlungsdatums.

Anzahl gelöster Incidents

Anzahl der Incidents mit einem Wert im Datumsfeld „Gelöst“

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

Kosten der gelösten Incidents

Die tägliche Summe des Felds „Wert“ von incident_metric-Datensätzen, bei denen der Wert im Feld „Definition“ gleich „Incident-Lösung – Fixkosten“ ist.

ITSM – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Summe der normalisierten Punktzahl der Metrikergebnisse hinsichtlich der Umfrage zur Kundenzufriedenheit

ITSM-Umfrageinstanzen

Anzahl der Umfrageinstanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage

Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer Startzeit vor heute und einer Endzeit nach heute.

Anzahl der nicht eingehaltenen Aufgaben-SLAs heute

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer geplanten Endzeit vor heute

Summe des Alters der offenen Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung eines Incidents und jetzt

Summe der Dauer der gelösten Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung und Zeitpunkt der Lösung des Incident

Summe der Neuzuweisungen offener Incidents

Die Summe der Neuzuweisungen aller offenen Incidents.

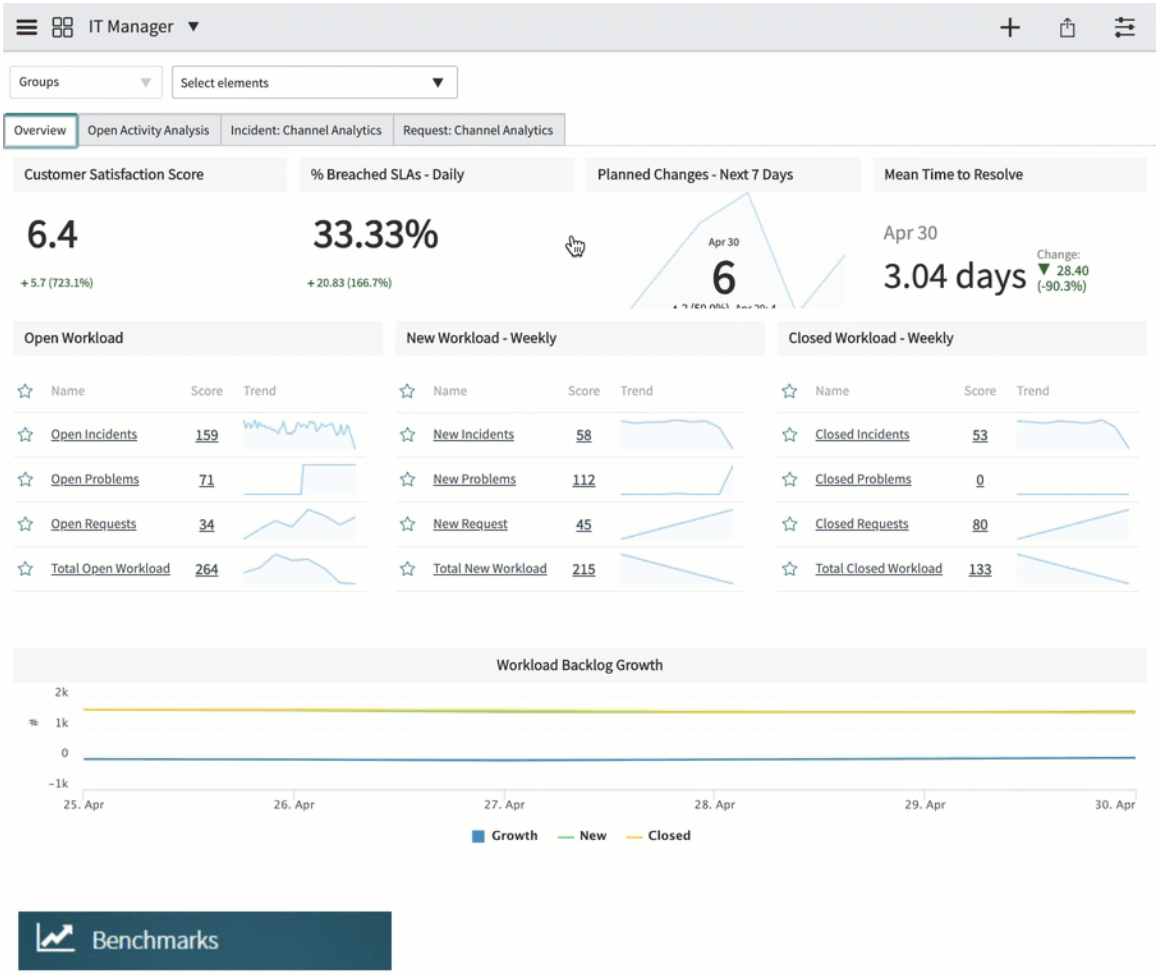
Aufgliederungen

- Alter (Angefordertes Element, Incident)
- Zuweisungsgruppe
- Nachbestellt (Angefordertes Element)
- Kategorie (Incident)
- Kontakttyp (Incident)
- Element
- Geöffnet von Abteilung
- Priorität (Angefordertes Element, Incident, Problem)
- Angefordert von Abteilung (Angefordertes Element)
- SLA-Definition
- Phase (Angefordertes Element)
- Status (Change, Anforderung, Problem)

Dashboard „IT-Manager“

Verfolgen Sie den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Incidents, Problemen und Anforderungen für Ihre Zuweisungsgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
IT-Manager - Muss den Fortschritt der Gruppe bei der Lösung von Incidents, Problemen und Anforderungen verfolgen	pa_viewer ist erforderlich, um Listen von Indikatoren anzuzeigen.

Indikatoren

% geschlossene Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs

Ergebnisse der Formel ([[Anzahl geschlossener Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs]] / [[Anzahl geschlossener Anforderungen]]) * 100

Prozentsatz der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden

Ergebnisse der Formel ([[Anzahl der durch erste zugewiesene Gruppe gelösten Incidents]] / [[Anzahl der gelösten Incidents]]) * 100

% der offenen Incidents mit nicht eingehaltener SLA

Prozentsatz der offenen Incidents, die die SLA nicht erfüllt haben, berechnet anhand der Formel [[Anzahl der Incidents mit nicht eingehaltener SLA]] / [[Anzahl der offenen Incidents]] * 100

Prozentsatz offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden, als Prozentsatz der Anzahl offener Incidents gemäß der Formel ([[Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden]] / [[Anzahl offener Incidents]]) * 100.

% der offenen Incidents mit Problem

Ergebnis der Formal [[Anzahl offener Incidents mit Problem]] / [[Anzahl offener Incidents]] * 100

Prozentsatz offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel ([[Anzahl offener Probleme, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden]] / [[Anzahl offener Probleme]]) * 100

% offener Probleme mit mindestens einem Incident

Ergebnis der Formal [[Anzahl offener Probleme mit mindestens einem offenen Incident]] / [[Anzahl offener Probleme]] * 100

Prozentsatz offener und überfälliger Incidents

Ergebnis der Formel ([[Anzahl offener und überfälliger Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen]]) * 100

% gelöste Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs

Ergebnis der Formel ([[Anzahl gelöster Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs]] / [[Anzahl gelöster Incidents]]) * 100

Aktive, nicht eingehaltene SLAs heute

Ergebnis in Prozent der Formel ([[Anzahl der nicht erfüllten Aufgaben-SLA heute]] / [[Anzahl aktiver Aufgaben-SLA]]) * 100

Durchschnittliches Alter der offenen Problems

Ergebnis in Tagen der Formel [[Summe des Alters offener Probleme]] / [[Anzahl offener Probleme]] / 24

Durchschnittliches Alter offener Anforderungen

Das Ergebnis in Tagen, der Formel [[Summe des Alters offener Anforderungen]] / [[Anzahl offener Anforderungen]] / 24

Durchschnittliches Alter der offenen Incidents

Ergebnis in Tagen der Formel [[Summe des Alters offener Incidents]] / [[Anzahl offener Incidents]] / 24

Durchschnittliche Abschlusszeit von Anforderungen

Das Ergebnis in Tagen der Formel [[Summe der Dauer geschlossener Anforderungen]] / [[Anzahl geschlossener Anforderungen]] / 24

Durchschnittliche Kosten pro Incident

Ergebnis der Formel [[Kosten gelöster Incidents]] / [[Anzahl gelöster Incidents]], wenn die Anzahl der gelösten Incidents größer als 0 ist.

Durchschnittliche Kosten pro Anforderung

Ergebnis der Formel [[Kosten abgeschlossener Anforderungen]] / [[Anzahl abgeschlossener Anforderungen]], wenn die Anzahl der abgeschlossenen Anforderungen größer als 0 ist.

Durchschnittliche Kosten pro Anforderung – wöchentlich

Ergebnis der Formel [[Kosten abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]]. Mit anderen Worten: die wöchentliche Summe der Kosten abgeschlossener Anforderungen, einschließlich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilwochen, geteilt durch die wöchentliche Summe abgeschlossener Anforderungen, einschließlich Teilwochen.

Durchschnittliche Kosten pro gelöstem Incident – wöchentlich

Ergebnis der Formel [[Kosten der gelösten Incidents / Pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl gelöster Incidents / Pro Woche SUMME +]]. Mit anderen Worten: die wöchentliche Summe der Kosten gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen, geteilt durch die wöchentliche Summe gelöster Incidents, einschließlich Teilwochen.

Durchschnittliche Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Ergebnis der Formel [[Summe der Neuzuweisung offener und überfälliger Incidents]] / [[Anzahl offener und überfälliger Incidents]]

Durchschnittliche Lösungszeit von gelösten Incidents

Ergebnis der Formel [[Summe der Dauer gelöster Incidents]] / [[Anzahl gelöster Incidents]] / 24

Geschlossene Arbeitslast

Ergebnis der Formel [[Anzahl geschlossener Incidents]] + [[Anzahl geschlossener Probleme]] + [[Anzahl geschlossener Anforderungen]]

ITSM – durchschnittliche allgemeine Kundenzufriedenheit

Durchschnitt der normalisierten Punktzahl für die Kundenzufriedenheitsumfrage als Ergebnis der Formel [[Normalisierte ITSM-Zufriedenheitspunktzahl]] / [[ITSM-Umfrageinstanzen]]

Neue Arbeitslast

Ergebnis der Formel [[Anzahl neuer Incidents]] + [[Anzahl neuer Probleme]] + [[Anzahl neuer Anforderungen]]

Anzahl der geschlossenen abgeschlossenen Anforderungen

Anzahl der heute als abgeschlossen geschlossenen Anforderungen (Status = Abgeschlossen)

Anzahl geschlossener Incidents

Anzahl der heute geschlossenen Incidents

Anzahl geschlossener Problems

Anzahl der heute geschlossenen Probleme

Anzahl geschlossener Anforderungen

Anzahl der heute geschlossenen Anforderungen

Anzahl der geschlossenen Anforderungen mit nicht eingehaltenen SLAs

Eindeutiger Zähler der SLA-Aufgaben [task_sla] mit Aufgabentyp „Anforderung“, „Nicht eingehalten“ = „true“, „Phase!“ = „Abgebrochen“ und heute geschlossen

Anzahl neuer Incidents

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl neuer Problems

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl neuer Anforderungen

Anzahl der heute geöffneten Incidents

Anzahl der offenen, in den nächsten 7 Tagen geplanten Changes

Anzahl der heute geöffneten Datensätze von Change-Anforderungen [change_request] mit geplantem Startdatum zwischen heute und Ende der nächsten Woche

Anzahl der offenen, nicht zugewiesenen Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl offener Incidents, die niemandem zugewiesen sind

Anzahl offener Incidents

Anzahl der Incidents ohne Gelöst-Datum

Anzahl offener Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl der offenen Incidents mit mehr als fünf Tage zurückliegendem Aktualisierungsdatum

Anzahl offener und überfälliger Incidents

Anzahl offener Incidents im Zusammenhang mit einer SLA-Aufgabe, die sich nicht auf der Stufe „Storniert“ befinden (task_sla.stage) und einen tatsächlich verstrichenen Prozentsatz von über 100 Prozent besitzen (task_sla.percentage).

Anzahl offener Incidents, die rechtzeitig gelöst werden müssen

Eindeutiger Zähler offener Incidents, die einer SLA-Aufgabe [task_sla] zugeordnet sind, die sich nicht in der Phase „Storniert“ befindet.

Anzahl der offenen Incidents mit Problem

Anzahl offener Incidents mit Wert im Feld „Problem“

Anzahl offener Problems

Anzahl der Probleme, die heute oder früher eröffnet und noch nicht geschlossen wurden.

Anzahl offener Problems, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl offener Probleme mit mehr als 30 Tage zurückliegendem Aktualisiert-Datum

Anzahl offener Probleme mit mindestens einem offenen Incident

Eindeutiger Zähler offener Incidents, bei denen der Wert des Felds „Problem aktiv“ gleich „true“ ist.

Anzahl offener Anforderungen

Anzahl der heute oder früher geöffneten Anforderungen, die noch nicht geschlossen wurden

Anzahl der nach dem Fälligkeitsdatum geschlossenen Anforderungen

Anzahl der Anforderungen, die nach dem Fälligkeitsdatum der Anforderung geschlossen werden (sc_request. closed_at > sc_request. due_date)

Anzahl gelöster Incidents

Anzahl der Incidents mit einem Wert im Datumsfeld „Gelöst“

Anzahl der Incidents, die von der ersten zugewiesenen Gruppe gelöst wurden

Anzahl der Incidents, die von der ersten ihnen zugewiesenen Gruppe gelöst wurden

Offene Arbeitslast

Ergebnis der Formel `[[Anzahl offener Incidents]] + [[Anzahl offener Probleme]] + [[Anzahl offener Anforderungen]]`

Voraussichtliche durchschnittliche Kosten offener Incidents

Ergebnis der Formel `[[Kosten gelöster Incidents / pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl gelöster Incidents / pro Woche SUMME +]] * [[Anzahl offener Incidents]]`

Voraussichtliche durchschnittliche Kosten offener Anforderungen

Ergebnis der Formel `[[Kosten abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]] / [[Anzahl abgeschlossener Anforderungen / pro Woche SUMME +]] * [[Anzahl offener Anforderungen]]`

Wachstum des Arbeitslast-Backlogs

Ergebnis der Formel `[[Neue Arbeitsauslastung]] - [[Geschlossene Arbeitsauslastung]]`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Folgende Indikatoren werden nicht im Dashboard angezeigt, sondern in Formeln verwendet:

Kosten der gelösten Incidents

Die tägliche Summe des Felds „Wert“ von incident_metric-Datensätzen, bei denen der Wert im Feld „Definition“ gleich „Incident-Lösung – Fixkosten“ ist.

Kosten der abgeschlossenen Anforderungen

Die tägliche Summe des Felds „Wert“ von sc_request_metric-Datensätzen, bei denen der Wert im Feld „Definition“ gleich „Anforderungslösung – Fixkosten“ ist.

ITSM – normalisierte Zufriedenheitspunktzahl

Summe der normalisierten Punktzahl der Metrikergebnisse hinsichtlich der Umfrage zur Kundenzufriedenheit

ITSM-Umfrageinstanzen

Anzahl der Umfrageinstanzen der Kundenzufriedenheitsumfrage

Anzahl der aktiven Aufgaben-SLAs

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer Startzeit vor heute und einer Endzeit nach heute.

Anzahl nicht eingehaltener Aufgaben-SLAs

Anzahl der aktiven SLA-Aufgaben für task_sla mit einer geplanten Endzeit vor heute

Anzahl der Incidents mit nicht eingehaltener SLA

Anzahl der Datensätze in der Tabelle „incident_sla“, die am oder vor dem heutigen Tag erstellt wurden, noch nicht geschlossen wurden und deren SLA nicht eingehalten wurde

Anzahl der offenen Incidents mit Problem

Anzahl offener Incidents mit einem Problem, auf das im Feld „Problem“ verwiesen wird.

Anzahl der gelösten Incidents mit nicht eingehaltenen SLAs

Anzahl der SLA-Aufgaben vom Typ Incident, die nicht abgebrochen werden, heute gelöst wurden und bei denen „Wurde nicht eingehalten“ gleich „true“ ist

Summe des Alters der offenen Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung eines Incidents und jetzt

Gesamtalter offener Problems

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung eines Problems und jetzt

Gesamtalter offener Anforderungen

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung einer Anforderung und jetzt

Gesamtdauer geschlossener Anforderungen

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung und Zeitpunkt der Schließung der Anforderung

Summe der Dauer der gelösten Incidents

Summe der Stunden zwischen Zeitpunkt der Eröffnung und Zeitpunkt der Lösung des Incident

Summe der Neuzuweisungen offener und überfälliger Incidents

Summe der Anzahl von Neuzuweisungen aller offenen Incident-SLAs

Aufgliederungen

- Alter (Anforderung, Incident, Problem und Change)
- Zuweisungsgruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kategorie (Incident, Change)
- Kontakttyp (Incident, Anforderung)
- Standort
- Priorität (Anforderung, Incident, Problem und Change)
- Risiko (Change)
- SLA
- SLA-Definition
- Status (Change, Anforderung, Problem)

Fixkosten für das IT Manager-Dashboard definieren

Definieren Sie allgemeine branchenweite Fixkosten, um Auswirkungen nach Kanälen mithilfe des IT Manager-Dashboards in ITSM Performance Analytics-Lösungen nach Kanälen zu analysieren.

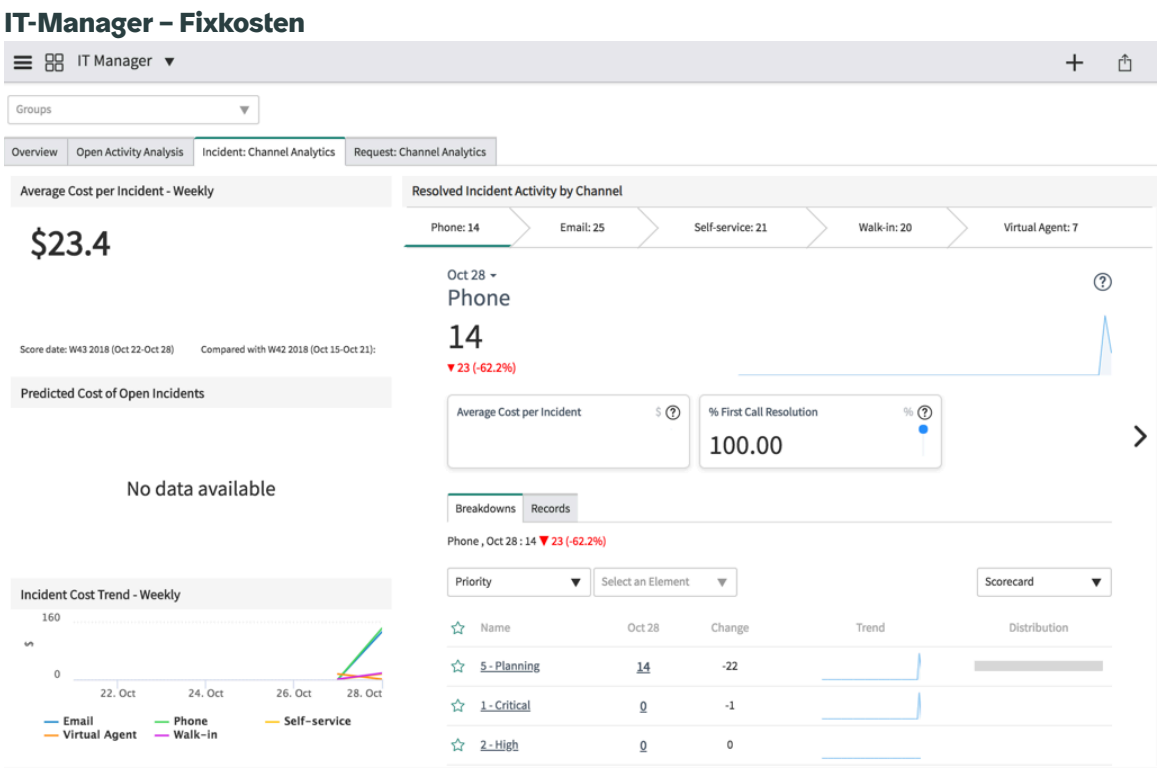
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Fixkostenmodell, um die Kosten für Incidents und Anforderungen über alle Kanäle hinweg (E-Mail, Telefon, Self-Service, Walk-Up, Virtual Agent) für das Kostenmanagement zu analysieren. Sehen Sie sich beispielsweise die aktuellen Kosten pro Kanal an und überprüfen Sie, ob die Kosten nach der Implementierung einer Lösung mit der Zeit gesenkt werden.

Kostendefinitionen werden in der Tabelle „Fixkostendefinitionen“ [fixed_cost_definitions] gespeichert.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident- und Anforderungs-KPIs

Bereich	KPI
Volume	Gesamtanzahl der Incidents Gesamtzahl der Anforderungen
FCR	Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Incidents Anzahl der bei der ersten Zuweisung gelösten Anforderungen
MTTR	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung eines Incident Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung einer Anforderung
SLA	% von Incidents, die SLAs verletzt haben % von Anforderungen, die SLAs verletzt haben
CSAT	Durchschnittliche Punktzahl für Kundenzufriedenheit
Kosten	Durchschnittliche Kosten für die Lösung eines Incident Durchschnittliche Kosten für die Lösung eines Service Request

Aufgliederung:

- Zuweisungsgruppe
- Service Desk-Mitarbeiter
- Kompetenz

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Festkosten** > **Festkosten definieren** (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Formular „Fixkosten-Definitionen“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Kosten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die das Feld für die Fixkostenbedingung enthält.
Filter	Bedingung für die Fixkosten-Definition, falls zutreffend.
Kostenwert	Währungstyp und Fixkostenwert.
Kategorie	Kategorie der Fixkosten. • Vollständig geladene Gesamtkosten • Kosten pro Stunde
Quelle der Kosten	Quelle der Fixkosten. • HDI • ServiceNow • Manuell
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Fixkosten-Definition zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um sie zu deaktivieren.

Example: Kosten pro Netzwerk-Incident

Formular „Fixkosten-Definitionen“

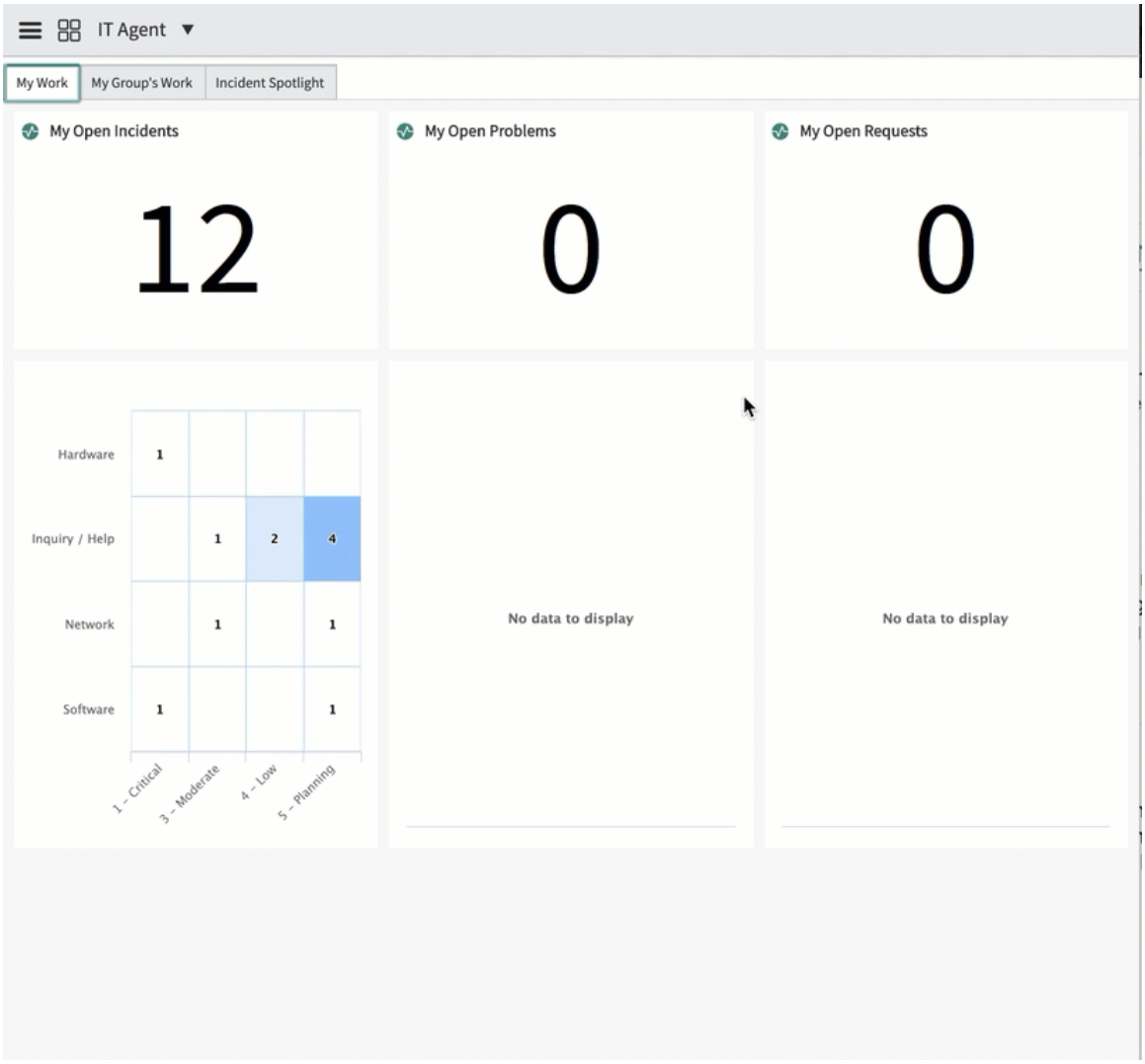
Feld	Wert
Kurzbeschreibung	Incident in der Netzwerkkategorie
Tabelle	Incident [incident]
Filter	Kategorie ist Netzwerk
Kostenwert	15,56 USD
Kategorie	Vollständig geladene Gesamtkosten
Quelle der Kosten	HDI
Aktiv	Ausgewählt

Dashboard „IT-Mitarbeiter“

Zeigen Sie in personalisierten Berichten die offenen Incidents, Probleme und Anforderungen an, für die Sie und Ihre Zuweisungsgruppen zuständig sind. Sie können auch sehen, welche Incidents Ihrer Zuweisungsgruppen den Spotlight-Schwellenwert überschreiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „IT-Mitarbeiter“



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
IT-Mitarbeiter - Zeigt nur die Incidents, Probleme und Anforderungen an, die Sie betreffen	Keine, aber um Spotlight-Berichte anzuzeigen, benötigen Sie die Rolle pa_spotlight_viewer.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Offene, nicht zugewiesene Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die zu einer Ihrer Zuweisungsgruppen gehören, denen aber keine Person zugewiesen ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Anforderungen	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Anforderungen, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Kritische Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents mit Priorität „1 - Kritisch“, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Meine offenen Probleme – Heatmap	Heatmap **Heatmap-Symbol**	Ihre Probleme nach Zuweisungsgruppe und Priorität
Incidents über Spotlight-Schwellenwert	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die zu einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind und die genügend Spotlight-Kriterien erfüllen, um den Spotlight-Schwellenwert zu überschreiten
Meine offenen Anforderungen	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Ihnen zugewiesene offene Anforderungen
Meine offenen Incidents – Heatmap	Heatmap **Heatmap-Symbol**	Ihre Incidents nach Zuweisungsgruppe und Priorität
Offene Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Incidents, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Offene Incidents, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Offene Incidents, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind und in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
	Symbol für einzelne Punktzahl	
Meine offenen Anforderungen – Heatmap	Heatmap **Heatmap-Symbol**	Ihre Anforderungen nach Zuweisungsgruppe und Priorität
Offene Probleme	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Anforderungen, die Ihnen oder einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind
Spotlight-Incidents „P1 – Kritisch“	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die Ihrer Gruppe zugewiesen sind, den Spotlight-Schwellenwert überschreiten und Priorität „P1 – Kritisch“ besitzen
Meine offenen Probleme	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Probleme, die Ihnen zugewiesen sind
Spotlight-Incidents – Nicht zugewiesen	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Incidents, die einer Ihrer Gruppen gehören, den Spotlight-Schwellenwert überschreiten und denen niemand zugewiesen ist
Meine offenen Incidents	Einzelne Punktzahl **Symbol für einzelne Punktzahl**	Offene Incidents, die Ihnen zugewiesen sind
Incidents-Spotlight – Liste	Liste	Eine Liste aller Incidents, die einer Ihrer Gruppen zugewiesen sind und die den Spotlight-Schwellenwert überschreiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Mobile Agent

Die App ServiceNow® ITSM Mobile Agent bietet Basissystem-Mobile-First-Experiences, mit denen IT-Mitarbeiter von unterwegs aus Incidents selektieren, bearbeiten und lösen können.

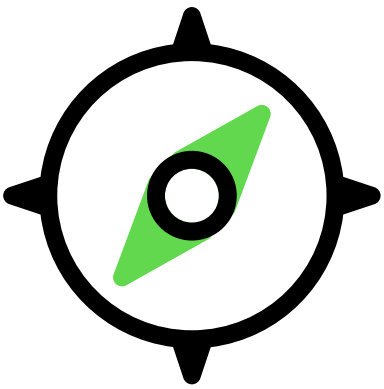
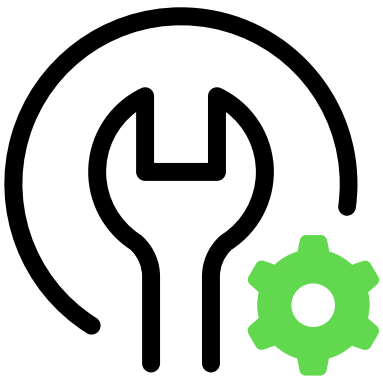
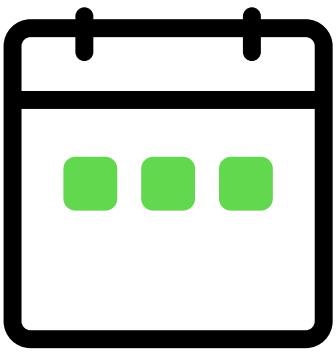
Übersicht

Sehen Sie sich dieses dreiminütige Video an, um mehr über ITSM Mobile Agentzu erfahren. Dieses Video bietet einen Überblick über die App ITSM Mobile Agent, die Installation und Informationen zum Zugriff auf die App.

Übersicht über die Anwendung ITSM Mobile Agent.

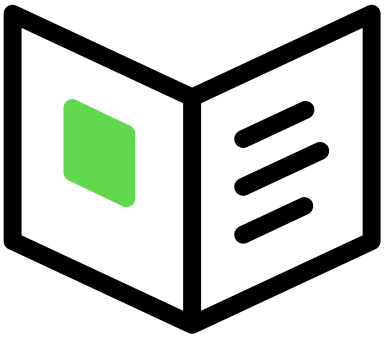
Erste Schritte

ITSM Mobile Agent unterstützt IT-Mitarbeiter mit einer intuitiven Benutzeroberfläche, um all ihre Arbeit zu verwalten, Zeitpläne anzuzeigen, zu überprüfen, wer Rufbereitschaft hat, auf schwerwiegende Incidents zu reagieren und vieles mehr. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch Incident-Details und -Aktivitäten anzeigen. einen Incident bearbeiten und Kommentare hinzufügen; einen Incident lösen, zuweisen oder neu zuweisen; und Incident-Benachrichtigungen anzeigen.

Untersuchen	Konfigurieren	Applet „Meine Arbeit“
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte, Funktionen und Benutzerrollen von ITSM Mobile Agent.	Konfigurieren Sie Umgebungstools und Benutzerzugriff. Konfigurieren und aktivieren Sie Push-Benachrichtigungen.	Erstellen und verwalten Sie Incidents, die Ihnen zugewiesen sind. Zeigen Sie Ihren Schichtzeitplan an, und beantragen Sie Abwesenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mein Team-Applet	Schwerwiegende Incidents verwalten	Referenz
		
Verwalten Sie Gruppen und Schichten, zeigen Sie die Gruppenleistung und Abwesenheitsanträge an. Lösen Sie Konflikte und Lücken, indem Sie Abdeckung bereitstellen.	Zeigen Sie aktive schwerwiegende Incidents, vorgeschlagene schwerwiegende Incidents, Kandidaten und das Dashboard für schwerwiegende Incidents an.	Einstellungen und Domäneninformationen zu ITSM Mobile Agent.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ITSM Mobile Agent erkunden

ITSM Mobile Agent bietet IT-Mitarbeitern den erforderlichen Zugriff, um die verschiedenen IT Service Management (ITSM)-Aufgaben unterwegs mit dieser mobilen Anwendung auszuführen.

ITSM Mobile Agent – Übersicht

ITSM Mobile Agent ist eine mobile Anwendung, die für ServiceNow Benutzer entwickelt wurde, die in IT Service Management (ITSM)-Rollen arbeiten. Damit können IT-Mitarbeiter verschiedene ITSM Aufgaben ausführen und Support von ihren Mobilgeräten aus bereitstellen. Die App Mobile Agent bietet Funktionen wie den Zugriff ServiceNow® Incident-Management, ServiceNow®, Problem-Management, ServiceNow® Change-Managementund ServiceNow® Servicekatalog. Mit ITSM Mobile Agentkönnen IT-Mitarbeiter verbunden bleiben und unterwegs bei IT-Aufgaben zusammenarbeiten.

ITSM Mobile Agent-Workflow

Eine allgemeine Übersicht über den typischen ITSM Mobile Agent -Workflow:

1. Incident-Erstellung: Wenn ein Benutzer auf ein Problem oder einen Incident stößt, kann er ITSM Mobile Agent verwenden, um ein Incident-Ticket zu erstellen. Das Ticket kann Details wie eine Beschreibung des Problems, die Prioritätsstufe und alle relevanten Anhänge enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Benachrichtigung und Zuweisung: Nachdem das Incident-Ticket erstellt wurde, sendet die Mobile Agent-App eine Benachrichtigung an den zugewiesenen IT-Mitarbeiter oder die entsprechende Supportgruppe. Diese Benachrichtigung stellt sicher, dass der Incident umgehend bearbeitet wird.
3. Incident Management: Der zugewiesene IT-Mitarbeiter kann die Incident-Details anzeigen, mit dem Benutzer über die Chat-Funktion der App kommunizieren und alle erforderlichen Schritte zur Problembehandlung durchführen. Bei Bedarf kann der IT-Mitarbeiter einen Incident für Schwerwiegender Incident vorschlagen.
4. Lösung und Abschluss: Der IT-Mitarbeiter kann den Incident mit dem entsprechenden Lösungscode und der Beschreibung lösen.
5. Reporting und Analysen: Mit ITSM Mobile Agent können Manager auch auf Berichte und Analysen zugreifen, die sich auf die Incident Management-Aktivitäten beziehen. Sie können Metriken überprüfen, Trends identifizieren und Einblicke in die Leistung des IT Service Management-Prozesses erhalten.

ITSM Mobile Agent Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Incident Management	Meine Incidents	Alle
Echtzeitbenachrichtigungen	Alle angemeldeten Benutzer erhalten In-App- und Push-Benachrichtigungen. Informationen zum Konfigurieren von Echtzeitbenachrichtigungen finden Sie unter Konfigurierbare umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent.	Alle
Team-Dashboard und Leistungsmetriken	Dashboard „Mein Team“ und Leistungsmetriken	Manager
Management schwerwiegender Incidents	Schwerwiegende Incidents mit dem Applet „Schwerwiegende Incidents“ verwalten	Agent, Manager
AI Search	KI-Suche in ITSM Mobile Agent	Alle
Collaboration-Services	Collaboration-Services für ITSM Mobile Agent	Administrator

Benutzerrollen und Personas in ITSM Mobile Agent

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Benutzerrollen und Persona, die zur Anmeldung bei ITSM Mobile Agentverwendet werden.

ITSM Mobile Agent unterstützt die folgende Benutzerpersona.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

itil-Rolle

Der IT-Mitarbeiter ist der primäre Benutzer der Anwendung ITSM Mobile Agent. IT-Mitarbeitern oder -Technikern, die für die Bearbeitung und Lösung von IT-Incidents und Serviceanfragen verantwortlich sind, ist die itil-Rolle zugewiesen. Sie haben Zugriff auf Funktionen wie Incident Management, Asset Management, Knowledge Base, Ticket Management und Rufbereitschafts-Zeitpläne. Sie können Tickets erstellen, aktualisieren und lösen, ihre Zeitpläne und Schichtdetails anzeigen und Urlaubsanträge erstellen.

Einem itil-Benutzer können auch mehrere Rollen zugewiesen sein. Zum Beispiel:

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

Abgesehen von der Rolle itil haben Benutzer möglicherweise die folgenden zusätzlichen Rollen, basierend auf den verschiedenen Funktionen, die in ITSM Mobile Agentverfügbar sind.

Zusätzliche ITSM Mobile Agent Rollen

Funktion	Benutzerrolle
Schwerwiegende Incidents	major_incident_manager
Hardware Asset Management	approver_user:
On-Call Scheduling	rota_manager
Shift Planning	sn_shift_planning.admin

ITSM Mobile Agent Funktionen und Plugins von

Erfahren Sie mehr über die in ITSM Mobile Agentverwendeten Plugins.

Die Anwendung ITSM Mobile Agent bietet verschiedene Plugins, die die Funktionalität verbessern und zusätzliche Funktionen bereitstellen können. Einige der gängigen Plugins, die mit ITSM Mobile Agent verwendet werden, umfassen Folgendes:

- com.glideapp.itom.snac [Ereignisverwaltung]
- com.sn_hamp [Hardware-Asset-Management]
- com.sn_shift_planning [Schichtplanung]
- com.sn.slack.ahv2 [Slack-Spoke-Store]
- com.snc.iam [Kommunikationsmanagement für Incidents]
- com.snc.incident.mim [Verwaltung schwerwiegender Incidents]
- com.snc.notify [Benachrichtigen]
- com.snc.on_call_rotation [On-Call Scheduling]
- com.snc.pa.incident.mim [Performance Analytics – Verwaltung schwerwiegender Incidents]
- com.snc.pa.itsm_dashboards [Performance Analytics - ITSM-Dashboards]
- com.snc.tcm_collab_hook [Collaboration-Services – Store]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche in ITSM Mobile Agent

Intelligente Abfragefunktionen ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern, die erforderlichen Antworten in ITSM Mobile Agentschnell zu finden.

Mit der KI-Suche können Service Desk-Mitarbeiter einfach nach den folgenden Datensätzen suchen:

- Incidents (MIM, Incidents mit Verstößen, Gefährdet)
- Change-Aufgaben
- Katalogaufgaben
- Changes
- Systemanwender
- Knowledge Base-Artikel

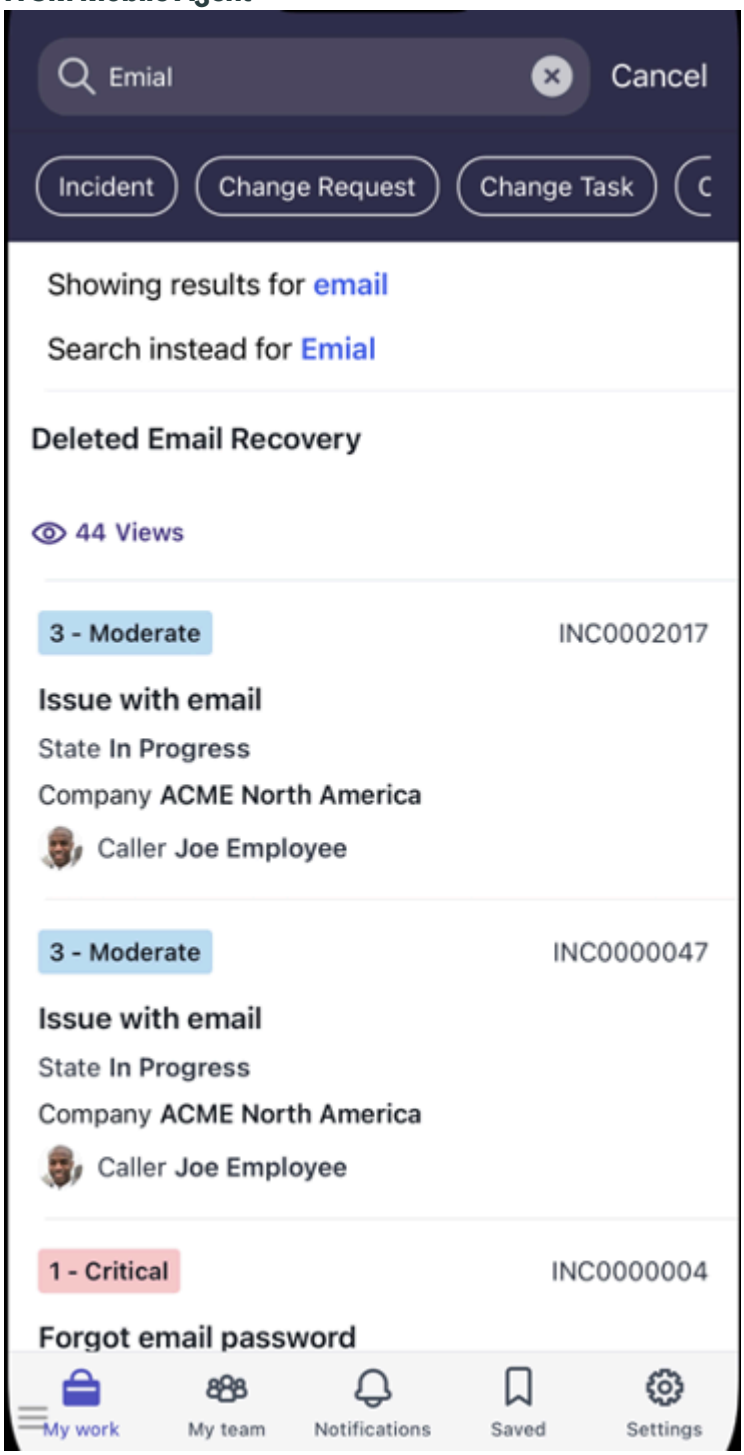
Bei Bedarf können Sie auch zwischen Zing-Suche und KI-Suche wechseln.

AI Search in ITSM Mobile Agent bietet die folgenden Funktionen:

- Filter der Navigationsregisterkarte: Filter helfen Benutzern, die Ergebnisse auf einer Site einzugrenzen.
- Automatische Vervollständigung: Während der Benutzer Text eingibt, prognostiziert AI Search die Abfrage und hilft dem Benutzer bei der Formulierung der Frage.
- Automatische Korrektur von Tippfehlern: Tippfehler werden basierend auf indizierten Inhalten automatisch korrigiert.
- Synonymverarbeitung: Die Suchmaschine sucht auch nach Wörtern, die dem Suchbegriff ähnlich sind.
- Genius-Karten: Genius-Ergebniskarten zeigen die relevantesten Antworten an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITSM Mobile Agent



Informationen zu AI Search finden Sie unter AI Search .

Informationen zu AI Search in Mobile finden Sie unter AI Search in Mobile .

Die folgenden Konfigurationen werden für die KI-Sucherfahrung in ITSM Mobile Agenthinzugefügt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Suchanwendungskonfiguration, [AIS] ITSM Mobile Agent-Suchkonfiguration. Informationen zu Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen .
- Ein Suchprofil, ITSM Mobile Agent-Suchprofil. Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter Suchprofile .

Erste Schritte mit der KI-Suche in neuen oder zBoot-Instanzen

Aktivieren Sie intelligente Abfragefunktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter in ITSM Mobile Agent in neuen oder neu gestarteten Instanzen schnell die benötigten Antworten finden können.

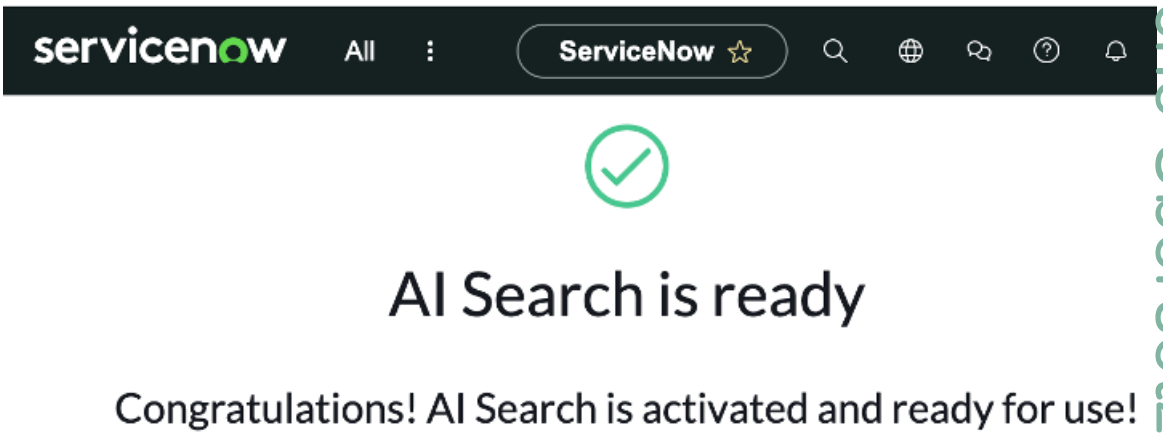
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die KI-Suche ist im Basissystem für neue und neu gestartete Instanzen standardmäßig aktiviert. Sie müssen das zugehörige Suchprofil veröffentlichen.

Prozedur

1. Um sicherzustellen, dass die KI-Suche aktiviert ist, navigieren Sie zu **Alle** > **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**.

KI-Suche



2. Veröffentlichen Sie das AI Search-bezogene Suchprofil.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
   b. Klicken Sie **auf ITSM Mobile Agent-Suchprofil**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Erste Schritte mit AI Search in aktualisierten Instanzen

Aktivieren Sie intelligente Abfragefunktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter in ITSM Mobile Agent in aktualisierten Instanzen schnell die erforderlichen Antworten finden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mit der KI-Suche in aktualisierten Instanzen beginnen, indem Sie die KI-Suchkonfiguration im Basissystem verwenden.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die KI-Suche.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**.
   b. Klicken Sie **auf AI Search anfordern**.
2. Aktivieren Sie das Plugin „AI Search Index Sources“ (Id: com.glide.ais.index_sources).
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
   b. Suchen Sie nach dem Plugin „AI Search Index Sources“ (Id: com.glide.ais.index_sources).
   c. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
3. Indiziert alle Suchquellen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **KI-Suche – Index** > **Indizierte Quellen**.
   b. Wählen Sie alle Datenquellen aus.
   c. Wählen Sie in der Dropdownliste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Alle Tabellen indizieren**aus.
4. Veröffentlichen Sie das AI Search-bezogene Suchprofil.
   a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
   b. Klicken Sie **auf ITSM Mobile Agent-Suchprofil**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
5. Wählen Sie die AI Search-bezogene Suchanwendungskonfiguration für den Datensatz für die globale Suche aus.
   a. Navigieren Sie zu **sys_sg_global_search.list**.
   b. Klicken Sie in der Liste der Suchkonfigurationen auf **ITSM Mobile Agent-Suche**.
   c. Wählen Sie für das Feld „ **Suchanwendungskonfiguration** “ die **Option [AIS] ITSM Mobile Agent-Suchkonfiguration**aus.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn Sie die KI-Suchkonfiguration im Basissystem nicht verwenden möchten, migrieren Sie Ihre Suchprofile und andere Konfigurationen von der Zing-Suche zur KI-Suche. Führen Sie die unter AI Search für Mobilgeräte konfigurieren genannten Schritte aus.

Wechseln Sie zurück zur Zing-Suche in ITSM Mobile Agent

Wenn die KI-Suche in ITSM Mobile Agentbereits aktiviert ist, aktivieren Sie die Zing-Suchkonfiguration, um Ihre eigenen Suchprofile und Konfigurationen zu verwenden. Dadurch wird die Zing-Suche in ITSM Mobile Agent und allen Arbeitsbereichen aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Informationen zur Zing-Suche in Mobile finden Sie unter Globale Suche für Mobile .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Fügen Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die folgenden Informationen hinzu.
   - Name: glide.ais.global_search.use_king
   - Wert: true
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dunkles Design in aktivieren ITSM Mobile Agent

Aktivieren Sie ein dunkles Design oder einen dunklen Modus in ITSM Mobile Agent. Diese Option wird häufig verwendet, um die Belastung der Augen zu verringern und die Lesbarkeit zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, rota_manager, sn_incident_write

Prozedur

1. Öffnen Sie ITSM Mobile Agent, und tippen Sie auf „ **Mehr**“ .
2. Tippen Sie auf **Einstellungen** > **Einstellungen** > **Design**.
3. Tippen Sie auf **Dunkel**.

Datensätze filtern

Legen Sie zusätzliche Filter fest, um die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die in einem Bildschirm angezeigt werden. Das Filtern von Datensätzen in der Mobile-App funktioniert wie das Filtern mit einem Bedingungsgenerator auf Now Platform.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil oder Gruppenmanager

Prozedur

1. Um Ihre Suchergebnisse weiter zu verfeinern oder zusätzliche Filterkriterien für eine angezeigte Liste von Datensätzen einzugeben, tippen Sie auf das Filtersymbol ( ).
2. Tippen Sie im angezeigten Filter-Bildschirm auf den Pfeil in einem Feld, um es zu erweitern.
3. Tippen Sie in den verfügbaren Optionen auf das Kontrollkästchen, oder tippen Sie auf eine Option für Ihren Filter.
   Für viele der Filter können Sie mehr als eine Option auswählen.
4. Tippen Sie auf das Zurück-Symbol ( ) oder auf **FERTIG**, um Ihre Änderungen in einem Feld zu speichern.
   Die von Ihnen ausgewählten Kriterien werden im Filter-Bildschirm angezeigt. Die Anzahl der Datensätze, die Ihren Kriterien entsprechen, wird auch oben im Bildschirm angezeigt. Tippen Sie auf **Löschen** oder **ZURÜCKSETZEN**, um alle Filter zu entfernen und die Standardeinstellung wiederherzustellen.
5. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 1-4 bei angezeigten Filter-Bildschirm, um mit dem Festlegen Ihrer Filterkriterien fortzufahren.
6. Tippen Sie auf das Symbol „ “ (Symbol „Und“), nachdem Sie alle Kriterien festgelegt haben, um UND-Bedingungen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Alternativ können Sie auf das ODER-Symbol ( ) tippen, um ODER-Bedingungen zu erstellen.
8. Nachdem Sie alle gewünschten Kriterien hinzugefügt haben, tippen Sie auf **FERTIG**.
   Die Incident-Datensätze, die Ihren Filterkriterien entsprechen, werden im Bildschirm angezeigt.

Collaboration-Services für ITSM Mobile Agent

Collaboration-Services bieten eine Möglichkeit, in Echtzeit zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Direkt ausgehend von Incidents, Incident-Aufgaben und Datensätzen schwerwiegender Incidents können Sie ein Tool für die Zusammenarbeit verwenden.

Installieren Sie Collaboration-Services (sn_tcm_collab_hook), Notify (com.snc.notify) und den Notify-Connector für Microsoft Teams (com.sn.ms_teams) in Ihrer Instanz, um Collaboration-Services in ITSM Mobile Agent zu verwenden.

- Zusammenarbeit mit Incidents

  Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Datensätze in der App ITSM Mobile Agent.

- Zusammenarbeit mit Incident-Aufgaben

  Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Aufgabendatensätze in der App ITSM Mobile Agent.

- Zusammenarbeit mit schwerwiegenden Incidents

  Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Datensätze schwerwiegender Incidents in der App ITSM Mobile Agent.

Deep Linking-Unterstützung für ITSM Mobile Agent hinzufügen

Mit Deep Links kann in Instanzen die direkte Kommunikation mit einer Messaging-Anwendung aus einem bestimmten Datensatz im System unterstützt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die Deep Linking-Unterstützung in Mobile Studio zuweisen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz an.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle System Properties [sys_properties] wird angezeigt.
3. Öffnen Sie den Datensatz für **glide.sg.allowed_external_deeplinks**.
4. Füllen Sie das Formular mit den folgenden Werten aus:

Tabelle der Systemeigenschaften

Feld	Wert
Name	glide.sg.allowed_external_deeplinks
Typ	Zeichenfolge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Wert	Slack, Teams

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

ITSM konfigurieren Mobile Agent

ITSM Mobile Agentplanen und konfigurieren.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie Einstellungen und das Anwendungsverhalten konfigurieren und Tools erstellen, die die Effektivität von Agents und Managern verbessern. Dies sind einige der Aufgaben, die Sie als Administrator ausführen können:

- Zur neuesten und unterstützten Version von Mobile Agentmigrieren.
- Erstellen und konfigurieren Sie umsetzbare Benachrichtigungen für Mobile Agent.
- Aktivieren Sie die Kategorien für Push-Benachrichtigungen.

ITSM Mobile Agent installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie ITSM Mobile Agent installieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Migration von ITSM Mobile nach ITSM Mobile Agent

Das Plugin ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) ist ab Quebec veraltet. Bestandskunden können zu ITSM Mobile Agent migrieren, um eine verbesserte Mobile First Experience im Basissystem zu erhalten, mit der Service Desk-Mitarbeiter von unterwegs aus Incidents selektieren, bearbeiten und lösen können. Mit der Anwendung ITSM Mobile Agent wird die Produktivität mittels einer intuitiven Benutzeroberfläche verbessert, über die unter anderem Arbeiten verwaltet, Zeitpläne angezeigt, Rufbereitschaften festgestellt und Reaktionen auf schwerwiegende Incidents eingeleitet werden können.

Informationen zu den ersten Schritten mit ITSM Mobile Agent finden Sie unter Melden Sie sich bei an ITSM Mobile Agent.

ITSM Mobile-Startbildschirme und Benachrichtigungen deaktivieren

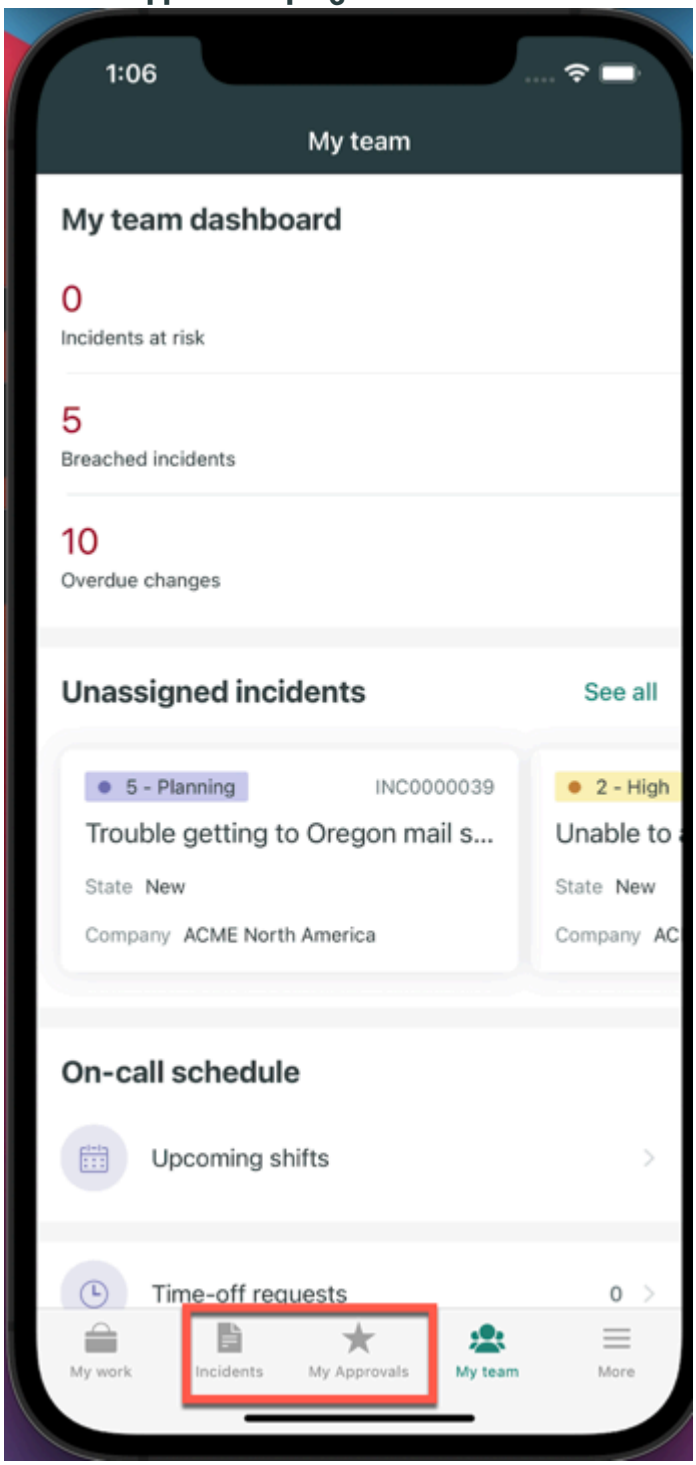
Nachdem Sie die App ServiceNow Agent installiert haben, sollten Sie die Duplizierung von Startbildschirmen und Benachrichtigungen aus der veralteten App ITSM Mobile vermeiden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach der Installation der App ITSM Mobile Agent in Ihrer Instanz können Sie weiterhin die Startbildschirme aus der Anwendung ITSM Mobile anzeigen, wenn Sie sich bei der App ServiceNow Agent (Android oder iOS) anmelden. Außerdem erhalten Sie möglicherweise manche Benachrichtigungen mehrfach, da in Ihrer Instanz sowohl ITSM Mobile als auch ITSM Mobile Agent aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veraltete Applet-Startprogramme für Incidents und Genehmigungen



Da für das Plugin ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) keine Updates unterstützt werden, wird Kunden empfohlen, die zugehörigen veralteten Funktionen nicht mehr zu verwenden. Es wird auch empfohlen, Applets bzw. Applet-Startprogramme aus beiden Plugins (ITSM Mobile und ITSM Mobile Agent) nicht gleichzeitig aktiv sein zu lassen.

Da es keine Unterstützung für die Deinstallation von Plugins mit einem einzigen Klick gibt, wird das veraltete Plugin im Basissystem nicht deaktiviert. Deaktivieren Sie daher die Applet-Startprogramme und Benachrichtigungen im veralteten Plugin ITSM Mobile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**.
2. Öffnen Sie im Popup-Fenster „Anwendung auswählen“ die Anwendung ITSM Mobile im Studio.
3. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Startbildschirme von ITSM Mobile zu deaktivieren:

   a. Um den Startbildschirm **Incidents** zu deaktivieren, gehen Sie folgendermaßen vor:
      i. Navigieren zu **Mobile Studio** > **Applet-Startprogramme** > **Incidents**.
      ii. Deaktivieren Sie im Headermenü diesen Startbildschirm mit dem Umschalter **Aktiv**.
      iii. Klicken Sie auf **Speichern**.

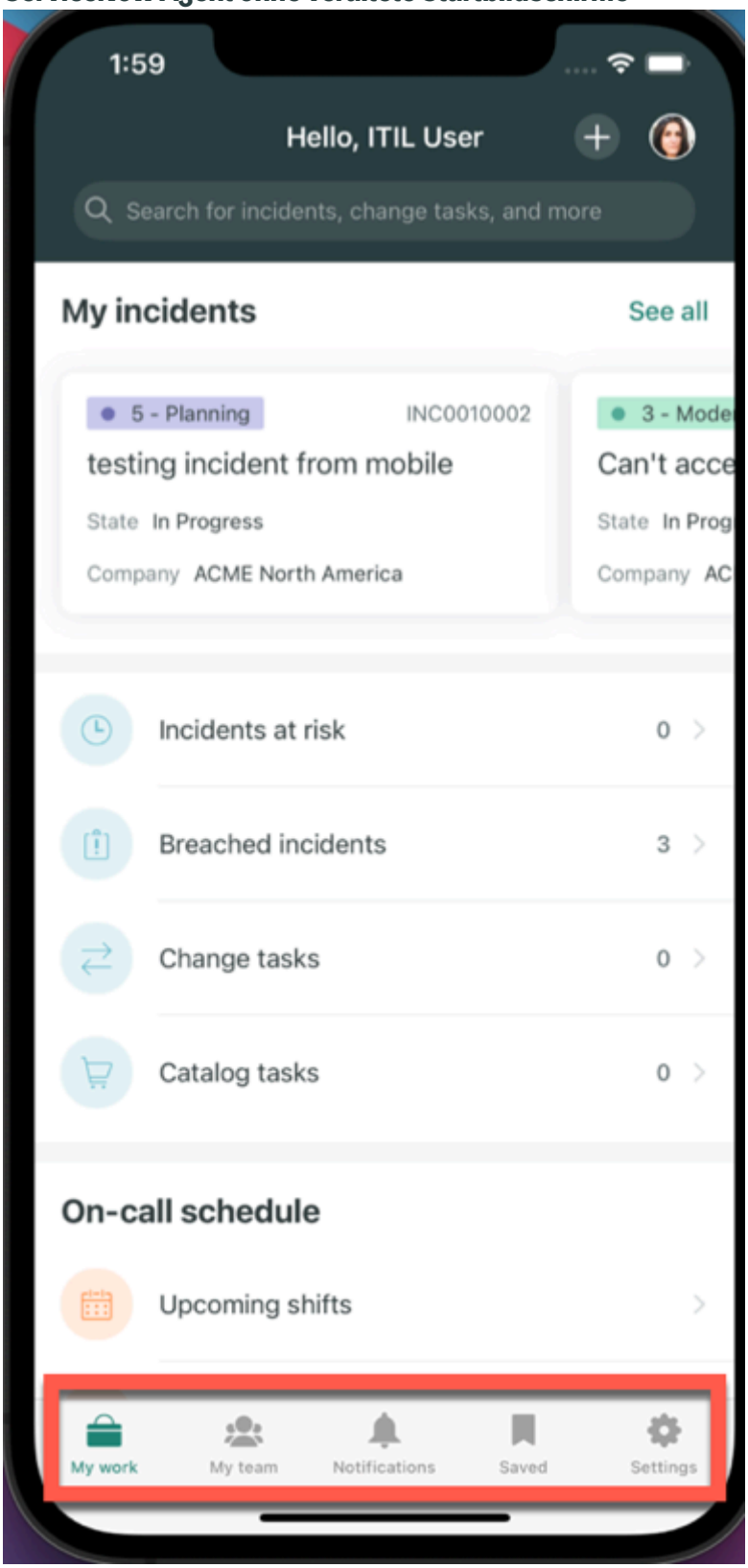
   b. Gehen Sie folgendermaßen vor, um den Startbildschirm **Meine Freigaben** zu deaktivieren:
      i. Navigieren zu **Mobile Studio** > **Applet-Startprogramme** > **Meine Freigaben**.
      ii. Deaktivieren Sie im Headermenü diesen Startbildschirm mit dem Umschalter **Aktiv**.
      iii. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Wenn Sie sich bei der App ServiceNow Agent anmelden, werden die veralteten Startbildschirme nicht angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Agent ohne veraltete Startbildschirme



4. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Benachrichtigungen von ITSM Mobile zu deaktivieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Benachrichtigungen in Bezug auf zugewiesene Genehmigungen zu deaktivieren:

   i. Navigieren zu **Benachrichtigungen** > **Benachrichtigungen** > **Mir zugewiesene Genehmigung**.

   ii. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

   iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

b. Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Benachrichtigungen in Bezug auf kommentierte Incidents zu deaktivieren:

   i. Navigieren zu **Benachrichtigungen** > **Benachrichtigungen** > **Incident kommentiert**.

   ii. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

   iii. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anpassungen aus dem Anwendungsbereich von ITSM Mobile in den Bereich von ITSM Mobile Agent migrieren

Bei der Migration von ITSM Mobile nach ITSM Mobile Agent muss ein Administrator überprüfen, ob im veralteten Anwendungsbereich von ITSM Mobile Anpassungen definiert wurden. Solche Anpassungen sollten deaktiviert oder in den Bereich von ITSM Mobile Agent verschoben werden.

Der Administrator muss überprüfen, ob im veralteten Anwendungsbereich von ITSM Mobile benutzerdefinierte Anpassungen definiert wurden. Solche Benachrichtigungen sollten deaktiviert oder in den Bereich von ITSM Mobile Agent verschoben werden.

In ähnlicher Weise muss der Administrator benutzerdefinierte Startprogramm-Bildschirme und Applets deaktivieren oder in den Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent verschieben.

Wichtig:
Es gibt zwei Möglichkeiten, Anpassungen aus dem Anwendungsbereich von ITSM Mobile in den Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent zu verschieben:

- Sie kopieren den benutzerdefinierten Code und fügen ihn in den Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent ein.
- Sie definieren den Code im Anwendungsbereich von ITSM Mobile Agent neu.

Migration zu ITSM Mobile Agent 5.0.3

Durch die Migration zu ITSM Mobile Agent 5.0.3 werden das Next Experience] Design und die Compliance der Barrierefreiheit in ITSM Mobile Agent] aktiviert.

Diese Migration umfasst die folgenden Komponentenänderungen:

- Migration von veralteten Symbolabschnitten zu neuen Symbolabschnitten. Es umfasst eine bessere Gruppierung von Symbolabschnitten für die Bereitschaftsplanung und Incidents sowie Farbvariablen für Symbole.
- Migration von veralteten UI-Parametern auf neue Eingabeformular-Bildschirme. Es vereinfacht die Definition von Parametern, ermöglicht die Themengestaltung auf dem Eingabeformular-Bildschirm und unterstützt Verbesserungen der Barrierefreiheit durch Mobile Platform.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Migration von Ansichten veralteter Karten zu mobilen Ansichten. Es ermöglicht die Verwendung von Farbvariablen je nach Thema.
- Alle Stiländerungen können über UI-Regeln anstelle von UI-Stilen durchgeführt werden.
- Bei Schaltflächen, die eine positive Aktion ausführen, wurde die Gewichtung der Schaltfläche von primär in positiv geändert.

Wenn Kunden von einer älteren Version zu ITSM Mobile Agent 5.0.3 migrieren, werden automatisch die folgenden Schritte ausgeführt:

- Wenn das Ereignis `plugin.upgraded` für die Anwendung ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt) ausgelöst wird, wird die Skriptaktion `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent` ausgeführt.
- Diese Skriptaktion ruft die folgenden Upgrade-APIs auf:
  - Für veraltete Symbolabschnitte zu neuen Navigationsabschnitten verwenden Sie die `cleanUpgradeIconSections()`- Methode aus der Skripteinbindung sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Für alte UI-Parameter für den neuen Eingabeformular-Bildschirm verwenden Sie die `cleanUpgradeButtonInstance()`- Methode aus der Skripteinbindung sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Für veraltete Karten zu neuen mobilen Ansichten verwenden Sie die Methode `cleanUpgradeLegacyCards()` aus der Skripteinbindung sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine.
  - Eine Zuordnung mit Schlüssel-Wert-Paaren, `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant`, wird eingeführt, wobei der Schlüssel die sys_id der veralteten Standardkonfiguration ist und der Wert ein Objekt mit einer durch Kommas getrennten Liste von Metadaten für die entsprechende neue Standardkonfiguration ist, die im Upgradeprozess eingeführt wird .
- Nachdem die Skriptaktion ausgeführt wurde und alle erforderlichen Aktionen ausgeführt hat, wird sie deaktiviert, damit sie bei zukünftigen Upgrades nicht erneut ausgeführt wird.

Migration von veralteten Symbolabschnitten zu Navigationsabschnitten

In diesem Fall enthält die Skripteinbindung sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants die folgenden Schlüssel-Wert-Paare:

- Schlüssel: sys_id des veralteten Standarddatensatzes `sys_sg_icon_section`
- Wert: Objekt mit einer kommagetrennten Liste von sys_ids von `sys_sg_navigation_section` - und `sys_sg_applet_launcher_m2m_section` -Datensätzen.

Die Aktion „Neues Upgrade für ITSM Mobile Agent -Skript ausführen“ wird ausgeführt, um die folgenden Schritte für jeden Schlüssel in der Zuordnung auszuführen:

1. Überprüfen Sie die folgenden Datensätze auf Anpassungen.
   - Legacy-Standarddatensatz `sys_sg_icon_section`.
   - Vergleichen Sie, ob der veraltete Standard-Symbolabschnitt mindestens einen neuen oder einen `sys_sg_applet_launcher_m2m_section` -Datensatz weniger aufweist, wenn Sie ihn mit dem neuen Standard-Symbolabschnitt vergleichen.
2. Basierend auf Anpassungen wird einer der folgenden Schritte ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn einer der oben genannten Datensätze angepasst wird, deaktiviert das Skript den neuen Standarddatensatz *sys_sg_navigation_section*.
- Wenn keiner der oben genannten Datensätze angepasst wird, deaktiviert das Skript den veralteten Standarddatensatz *sys_sg_icon_section*.

Hinweis:

- Benutzerdefinierte Symbolabschnitte, die standardmäßig nicht verfügbar sind, funktionieren weiterhin, unterstützen jedoch möglicherweise nicht die Compliance des Next Experience Designs und der Barrierefreiheit. Kunden müssen sie zu Navigationsabschnitten migrieren, um eine bessere Experience zu erhalten.
- Für benutzerdefinierte Symbolabschnitte, die standardmäßig verfügbar sind, müssen Kunden die veralteten Standard-Symbolabschnitte, die noch aktiv sind, manuell überprüfen und ihre Anpassungen in die neuen Standardnavigationsabschnitte verschieben.
- Wenn benutzerdefinierte Symbolabschnitte nicht zu den neuen Navigationsabschnitten migriert werden, erwartet die Benutzer eine gemischte Experience, die möglicherweise nicht vollständig mit dem neuen Next Experience -Design kompatibel ist und zu Problemen mit der Zugänglichkeit führen kann.

Migration von UI-Parametern auf den Eingabeformular-Bildschirm

In diesem Fall enthält die Skripteinbindung sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants die folgenden Schlüssel-Wert-Paare:

- Schlüssel: sys_id des veralteten Standarddatensatzes *sys_sg_button_instance*
- Wert: Objekt mit einer kommagetrennten Liste von sys_ids des neuen Standarddatensatzes *sys_sg_button_instance* und anderen Metadaten.

Die Aktion „Upgrade-Skript ausführen “ für ITSM Mobile Agent -Skript wird dann ausgeführt, um die folgenden Schritte für jeden Schlüssel in der Zuordnung auszuführen:

1. Überprüfen Sie die folgenden Datensätze auf Anpassungen.
   - Legacy-Standarddatensatz *sys_sg_button_instance*.
   - Datensatz [*sys_sg_button*, der dem Datensatz *sys_sg_button_instance* zugeordnet ist.
   - Datensätze*sys_sg_ui_parameter* und *sys_sg_action_param_map*, die dem Datensatz *sys_sg_button* zugeordnet sind.
   - Datensatz [*sys_sg_write_back_action_item*, der dem Datensatz *sys_sg_button* zugeordnet ist.
2. Basierend auf Anpassungen wird einer der folgenden Schritte ausgeführt.
   - Wenn einer der oben genannten Datensätze angepasst wird, deaktiviert das Skript den neuen Standarddatensatz *sys_sg_button_instance*.
   - Wenn keiner der oben genannten Datensätze angepasst wird, deaktiviert das Skript den veralteten Standarddatensatz *sys_sg_button_instance*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Benutzerdefinierte Schaltflächen-Instanz-Flows (UI-Parameter), die standardmäßig nicht verfügbar sind, funktionieren weiterhin, unterstützen jedoch möglicherweise nicht die Next Experience -Design- und Eingabehilfe-Compliance. Kunden müssen sie zu Eingabeformular-Bildschirmen migrieren, um eine bessere Experience zu erhalten.
- Für benutzerdefinierte Schaltflächeninstanz-Flows (UI-Parameter), die standardmäßig verfügbar sind, müssen Kunden die veralteten Standarddatensätze *sys_sg_button_instance*, die noch aktiv sind, manuell überprüfen und ihre Anpassungen in den neuen Flow *sys_sg_button_instance* verschieben (siehe Zuordnung sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants). Informationen zum Konfigurieren von Eingabeformular-Bildschirmen auf Mobilgeräten finden Sie unter Eingabeformular-Bildschirm .
- Wenn benutzerdefinierte UI-Parameter nicht auf die neuen Eingabeformular-Bildschirme migriert werden, erwartet die Benutzer eine gemischte Experience, die möglicherweise nicht vollständig mit dem neuen Next Experience -Design kompatibel ist und zu Problemen mit der Zugänglichkeit führen kann.

Migration von Elementansichten auf neue Mobile-Karten

In diesem Fall enthält die Skripteinbindung sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants die folgenden Schlüssel-Wert-Paare:

- Schlüssel: sys_id des veralteten Standarddatensatzes *sys_sg_item_view*
- Wert: Objekt mit einer durch Kommas getrennten Liste von sys_ids von *sys_sg_form_screen* - und *sys_sg_master_item* -Datensätzen, auf die auf die veraltete Karte (d. h. Elementansicht) verwiesen wird.

Die Aktion „Upgrade-Skript ausführen “ für ITSM Mobile Agent -Skript wird dann ausgeführt, um die folgenden Schritte für jeden Schlüssel in der Zuordnung auszuführen:

1. Überprüfen Sie die folgenden Datensätze auf Anpassungen.
   - Legacy-Standarddatensatz *sys_sg_item_view*.
   - Alle *sys_sg_ui_style* -Datensätze, die dem *sys_sg_item_view* -Datensatz zugeordnet sind.
2. Wenn einer der genannten Datensätze angepasst wird, setzt das Skript die Datensätze *sys_sg_form_screen* und *sys_sg_master_item* nur dann auf den vorherigen Status zurück, wenn diese Datensätze nicht angepasst werden.

Hinweis:

- Benutzerdefinierte Elementansichten, die standardmäßig nicht verfügbar sind, funktionieren weiterhin, unterstützen jedoch möglicherweise nicht die Compliance des Next Experience Designs und der Barrierefreiheit. Kunden müssen sie zu Eingabeformular-Bildschirmen migrieren, um eine bessere Experience zu erhalten.
- Für benutzerdefinierte Symbolabschnitte, die standardmäßig verfügbar sind, müssen Kunden die alten Standard-Flows, die noch aktiv sind, manuell überprüfen und ihre Anpassungen in den neuen Flow verschieben. Informationen zum Konfigurieren von Karten auf Mobilgeräten finden Sie unter Bildschirme mit Mobile Card Builder anpassen .
- Wenn benutzerdefinierte Elementansichten nicht zu neuen Mobile-Karten migriert werden, erwartet die Benutzer eine gemischte Experience, die möglicherweise nicht vollständig mit dem neuen Next Experience -Design kompatibel ist und zu Problemen mit der Zugänglichkeit führen kann.

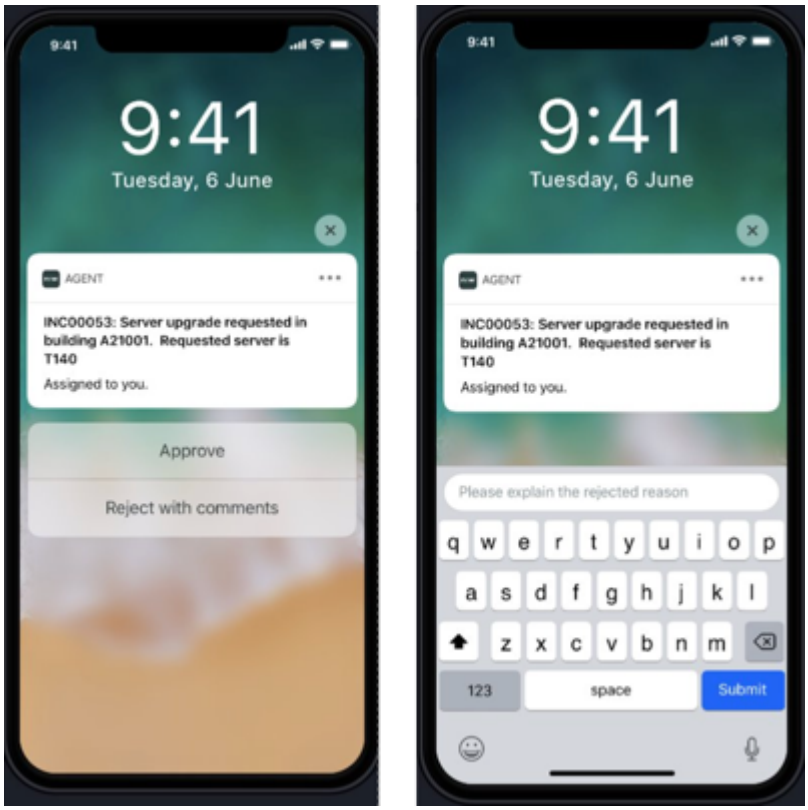
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurierbare umsetzbare Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent

Mit konfigurierbaren umsetzbaren Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent können Sie Aktionen basierend auf Push-Benachrichtigungen ausführen, ohne die ITSM Mobile Agent-Anwendung öffnen zu müssen.

Sie können einer Push-Benachrichtigung bis zu drei Aktionen zuordnen. Diese Aktionen müssen auf eine vorhandene mobile Funktion verweisen. Die folgenden Funktionstypen von Aktionen werden unterstützt:

- Aktionselement
- Navigation
- URL
- Chat-Startprogramm



Verfahren zum Erstellen von umsetzbaren Push-Benachrichtigungen

Erstellen Sie umsetzbare Push-Benachrichtigungen mit dem folgenden Prozess:

1. Erstellen Sie eine umsetzbare Push-Benachrichtigung für ITSM Mobile Agent.
2. Erstellen Sie eine Push-Aktionskategorie.
3. Erstellen Sie eine Funktion für jede Push-Aktion.
4. Ordnen Sie Funktionen Push-Aktionen in der umsetzbaren Push-Benachrichtigung zu.
5. Erstellen Sie den Pushnachrichteninhalt.
6. Erstellen Sie eine Standardbenachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umsetzbare Push-Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agent erstellen

Erstellen Sie eine Push-Benachrichtigung für verschiedene Aktionen, die mit der ITSM Mobile Agent-Anwendung ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Push-Benachrichtigungen“ aus.

Formular für Push-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Push-Benachrichtigung **Hinweis:** Dieser Name wird Benutzern, die sich die Benachrichtigung ansehen, nicht angezeigt.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung für Ihre Benachrichtigung. Dieses Feld wird automatisch mit dem aktuellen Anwendungsbereich gefüllt.
Umsetzbar	Option, um eine Benachrichtigung umsetzbar zu machen
Bildschirm	Optionaler Bildschirm, der Ihrer Benachrichtigung zugeordnet ist. Wird einem Benutzer angezeigt, wenn er auf die Benachrichtigung tippt.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Benachrichtigungsdatensatz wird erstellt, und die zugehörige Liste der **Push-Aktionsinstanzen** wird auf dem Formular angezeigt.

Push-Aktionskategorien erstellen

Erstellen Sie eine Push-Aktionskategorie, wenn die vordefinierten Push-Aktionskategorien die Geschäftsanforderungen nicht erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Aktionskategorien**.

Push-Aktionskategorien

Aktion	Beschreibung
accept-reject-back	Zeigt die Schaltflächen **Akzeptieren** und **Ablehnen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
Accept-Reject-fore	Zeigt die Schaltflächen **Akzeptieren** und **Ablehnen** an. Die App wird geöffnet, wenn der Benutzer eine Aktion auswählt.
accept-rejectwcomments-back	Zeigt die Schaltflächen **Akzeptieren** und **Ablehnen** an. Wenn Benutzer die Option **Ablehnen** auswählen, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt, in dem der Benutzer eine Nachricht eingeben und auf „Senden“ klicken muss.
ack-escalate-ignore-back	Zeigt die Schaltflächen **Bestätigen**, **Eskalieren** und **Ignorieren** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
approve-reject-back	Zeigt die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
approve-rejectwcomments-back	Zeigt die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** an. Wenn Benutzer die Option **Ablehnen** auswählen, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt, in dem der Benutzer eine Nachricht eingeben und auf „Senden“ klicken muss. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
confirm-reschedule-cancel-back	Zeigt die Schaltflächen **Bestätigen**, **Neu planen** und **Abbrechen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
joinbridge-fore	Zeigt die Schaltfläche **Meeting beitreten** an. Durch Tippen auf diese Schaltfläche wird die App geöffnet.
PromoteWComments-RejectWComments-fore	Zeigt die Schaltflächen **Hochstufen** und **Ablehnen** an. Wenn Benutzer eine Option auswählen, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt, in dem der Benutzer eine Nachricht eingeben und auf „Senden“ klicken muss.
queuerejoin-openincident-back	Zeigt die Schaltflächen **Online-Check-in** und **Incident öffnen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
queuestay-queueleave-back	Zeigt die Schaltflächen **In Warteschlange bleiben** und **Warteschlange verlassen** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.
yes-no-back	Zeigt die Schaltflächen **Ja** und **Nein** an. Benutzer können eine Option auswählen, ohne die App zu öffnen.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular für die Push-Aktionskategorie im Feld **Name** einen Namen für die Kategorie ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf das Schlosssymbol () neben dem Feld **Aktionen**.
5. Klicken Sie auf das Referenzsymbol (), um die Liste der **Push-Aktionen** anzuzeigen, und wählen Sie die Aktionen für die Push-Aktionskategorie aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Eine Pushaktion erstellen

Erstellen Sie eine Push-Aktion, wenn die vordefinierten Push-Aktionen die Geschäftsanforderungen nicht erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Push-Aktion“ aus.

Formular „Push-Aktion“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Text, den Ihre Benutzer in der Benachrichtigung für diese Aktion sehen
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung für diesen Datensatz. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Name	Name der Push-Aktion
Vordergrund	Wenn aktiviert, wird die App geöffnet, wenn Ihre Benutzer diese Aktion auswählen
Antworttyp	Die Optionen sind: ○ **Einfach** ○ **Textantwort**
Platzhaltertext	Platzhaltertext für Ihre Benutzer, wenn diese den umsetzbaren Push initiieren

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Funktionen für Benachrichtigungs-Push-Aktionen erstellen

Erstellen Sie eine mobile Funktion für jede Funktion in der Aktionskategorie. Diese Aktionen führen Aufgaben auf Ihrer Instanz basierend darauf aus, was der Benutzer in der Benachrichtigung auswählt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Funktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Funktionsdatensatz zu erstellen.
3. Erstellen Sie eine Funktion für eine Ihrer Push-Aktionen.
   Bei der Auswahl eines Funktionstyps im Feld **Typ** müssen Sie einen der Funktionstypen auswählen, die für umsetzbare Push-Benachrichtigungen unterstützt werden:
   - Aktionselement
   - Navigation
   - URL
   - Chat-Startprogramm

   Informationen zu Funktionstypen und detaillierte Schritte zum Erstellen von Funktionen finden Sie unter Mobile-Funktionen .
4. Erstellen Sie zusätzliche Funktionen für jede Push-Aktion.
   Beispiel: Wenn Sie ack-escalate-ignorieren-back als Kategorie für Push-Benachrichtigungen ausgewählt haben, zeigt Ihre Benachrichtigung die Schaltflächen **Bestätigen**, **Eskalieren** und **Ignorieren** an. Erstellen Sie eine Funktion, um das Verhalten jeder dieser Schaltflächen zu bestimmen.

Nächste Maßnahme

Funktionen Push-Aktionen für umsetzbare Push-Benachrichtigungen zuordnen

Funktionen Push-Aktionen für umsetzbare Push-Benachrichtigungen zuordnen

Ordnen Sie den Aktionen Funktionen zu, um eine umsetzbare Push-Benachrichtigung durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie eine Benachrichtigung.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Push-Aktionsinstanzen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular der Push-Aktionsinstanz

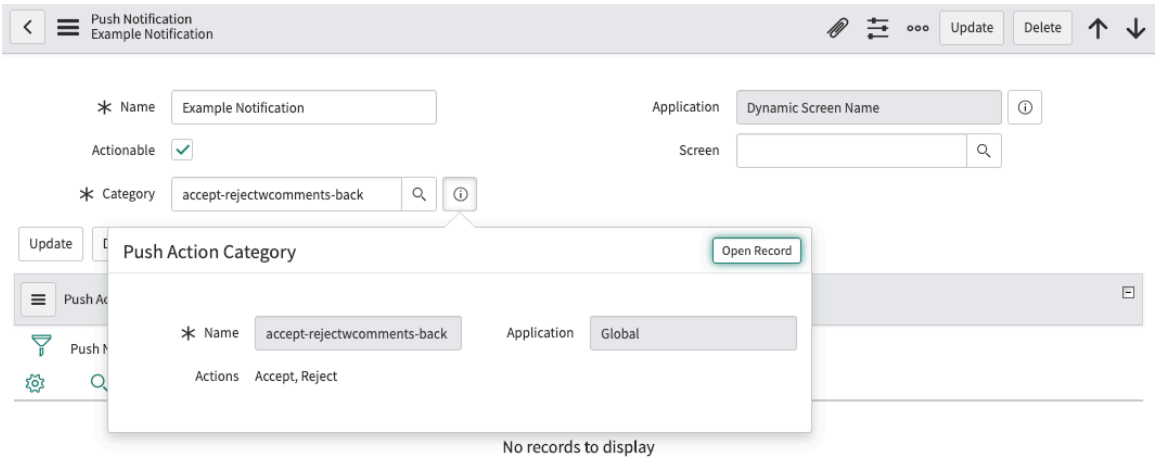
Feld	Beschreibung
Push-Benachrichtigung	Push-Benachrichtigung, die dieser Push-Aktionsinstanz zugeordnet ist. Dieses Feld wird in Ihrer Push-Benachrichtigung automatisch ausgefüllt.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, die diesem Datensatz zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch mit der aktuellen Anwendung ausgefüllt.
Veröffentlichungsaktion	Push-Aktion aus Ihrem Push-Benachrichtigungsdatensatz. Wählen Sie eine der verfügbaren Aktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

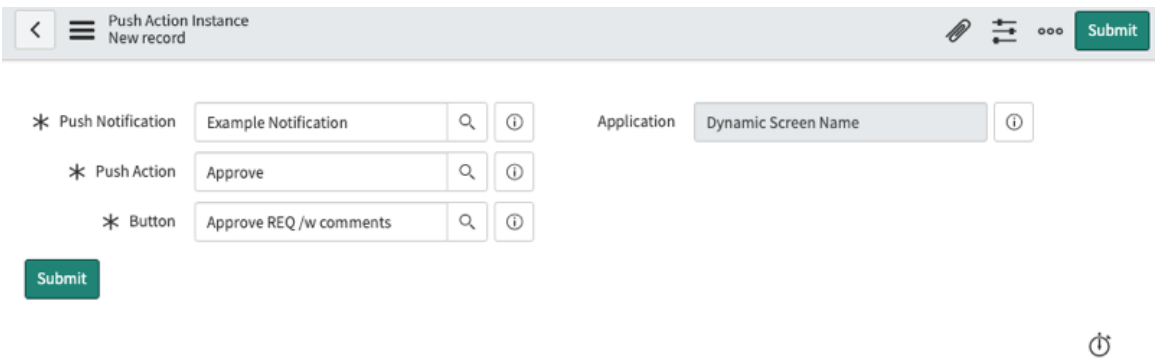
Feld	Beschreibung
Schaltfläche	Funktion, die der Push-Aktion zugeordnet werden soll. Diese Aktion wird ausgelöst, wenn ein Benutzer die im Feld **Push-Aktion** aufgeführte Aktion verwendet.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Diese Beispielbenachrichtigung verwendet `accept-rejectwcomments-back` im Feld **Kategorie**. Durch Klicken auf das Vorschausymbol (ⓘ) werden die beiden von dieser Kategorie verwendeten Aktionen angezeigt: *Akzeptieren* und *Ablehnen*.



Im Beispiel der Push-Aktionsinstanz wird die Push-Aktion *Genehmigen* im Feld **Push-Aktion** ausgewählt, und die Funktion *Approve REQ /w comments* wird im Feld **Schaltfläche** ausgewählt. Die Instanz führt diese Funktion aus, wenn ein Benutzer in der Benachrichtigung auf die Schaltfläche **Genehmigen** tippt.



Pushnachrichteninhalt erstellen

Erstellen Sie den Inhalt der Nachricht, die als Benachrichtigung angezeigt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile-Push-Benachrichtigungen** > **Push-Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Push-Nachrichteninhalt erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für den Nachrichteninhalt der Push-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Inhaltsdatensatzes Ihrer Push-Nachricht. Dieser Name ist für Ihre Benutzer nicht sichtbar.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, die diesem Datensatz zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch mit der aktuellen Anwendung ausgefüllt.
Push-App	Mobile Agent-App, in der die Push-Benachrichtigung angezeigt wird.
Push-Nachricht-Generation	Das Skript, das die Push-Benachrichtigung generiert. Wenn Sie Nachrichteninhalte erstellen, wird dieses Skript automatisch generiert.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standardbenachrichtigung erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz, um die Informationen festzulegen, die für eine Benachrichtigung angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Pushbenachrichtigung erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Push-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung. Dieser Name ist für Ihre Benutzer nicht sichtbar.
Aktiv	Option zum Bestimmen, ob die Benachrichtigung aktiv ist. Die Instanz sendet keine inaktiven Benachrichtigungen an Ihre Benutzer.
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen zu Ihrer Benachrichtigung. Beispielsweise verwenden Benachrichtigungen über neue Incidents die Tabelle „Incident“ [Incident].
Nur Push-Nachricht	Gibt an, dass die Benachrichtigung nur eine Push-Nachricht ist. Dieses Feld kann nicht geändert werden.
Kategorie	Die Kategorie für Ihre Benachrichtigung. Dieser Feldwert ist standardmäßig **Nicht kategorisiert**.

3. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
4. Konfigurieren Sie die Push-Nachricht für Ihre Standardbenachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie, um die Registerkarte **Zu sendende Daten** anzuzeigen.

b. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ) neben dem Feld **Push-Nachrichten**.

c. Klicken Sie auf das Referenzsymbol ( ), um die Liste der **Push-Benachrichtigungen** anzuzeigen.

d. Klicken Sie auf **Neu**.

e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Push-Benachrichtigungsnachricht

Feld	Beschreibung
Name	Name des Push-Benachrichtungsdatensatzes. Dieser Name ist für Ihre Benutzer nicht sichtbar.
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, die diesem Datensatz zugeordnet ist. Dieses Feld ist standardmäßig auf die aktuelle Anwendung festgelegt.
Push-App	Mobile Agent-App, in der die Push-Benachrichtigung angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen zu Ihrer Benachrichtigung. Beispielsweise verwenden Benachrichtigungen über neue Incidents die Tabelle „Incident“ [Incident].
Inhalt Push-Nachricht	Der Datensatz für den Inhalt der Push-Nachricht
Nachricht	Text, den der Benutzer in der Push-Benachrichtigung sieht, z. B. `Ihnen wurde ein Incident zugewiesen.`

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Klicken Sie im Formular **Benachrichtigung** auf **Aktualisieren**.

Push-Benachrichtigungskategorien für ITSM Mobile Agent aktivieren

Aktivieren Sie Push-Benachrichtigungskategorien, damit Ihre Benutzer Benachrichtigungen nach Kategorie aktivieren oder deaktivieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

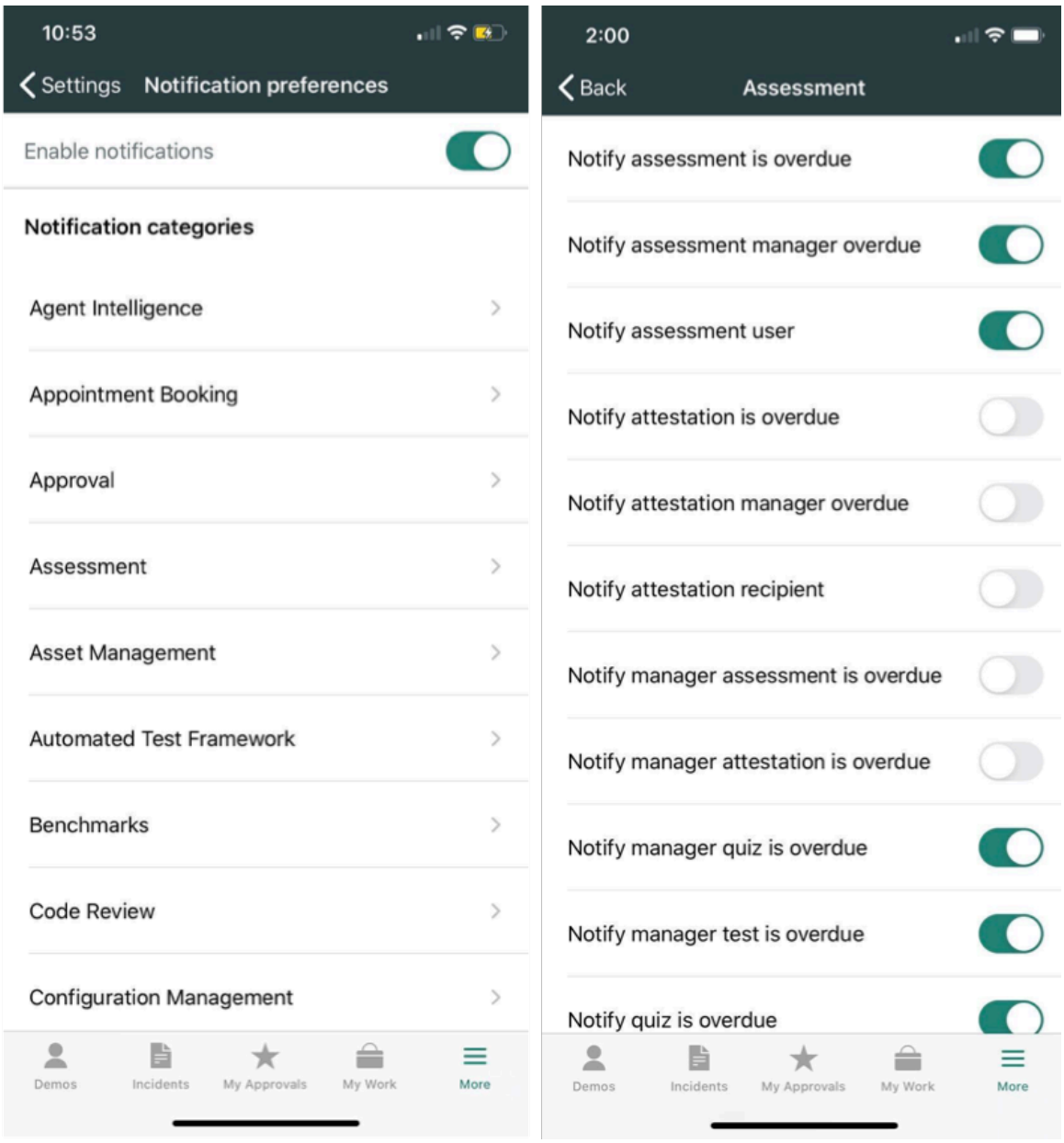
1. Geben Sie `sys_properties.list` im Anwendungsnavigator ein.

2. Suchen Sie in der Liste der Systemeigenschaften nach dem Namen *`com.glide.sg.notifications.management`*, und aktivieren Sie diese Eigenschaft.

Hinweis:
Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie eine true|false-Eigenschaft mit dem im vorherigen Schritt erwähnten Namen. Nach dem Ändern dieser Eigenschaft müssen sich Benutzer ab- und wieder anmelden, damit die Änderung wirksam wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.



Der Benutzer kann Benachrichtigungen nach Kategorie aktivieren oder deaktivieren. Die Kategorien, die auf dem Bildschirm für Benachrichtigungseinstellungen angezeigt werden, sind in der Tabelle **Benachrichtigungen** [sysevent_email_action] definiert. Der Bildschirm links zeigt alle in dieser Tabelle definierten Referenzkategorien. Der Bildschirm rechts zeigt den Datensatz, der der ausgewählten Kategorie entspricht.

Nachdem Sie Ihre Systemeigenschaft aktualisiert haben, können Ihre Benutzer Benachrichtigungen anhand der definierten Kategorien aktivieren oder deaktivieren.

Aktivieren Sie Nicht stören überschreiben, um kritische Warnungen zu erhalten

Aktivieren Sie „Nicht stören überschreiben“, um kritische Push-Benachrichtigungen für ITSM Mobile Agentzu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Funktion **„Nicht stören überschreiben“, um kritische Push-Benachrichtigungen zu erhalten**, können ITSM-Manager ihre Rufbereitschaftsmitglieder auch dann erreichen, wenn sich ihre Telefone im Nicht stören-Modus befinden.

Sie können auch eine Eigenschaft für eine erneute Aufforderung konfigurieren, um das Popup erneut zu senden, wenn der Agent die Konfiguration ursprünglich nicht zugelassen hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Gehe zu **sys_sg_properties** > **Mobile-Eigenschaften**.
2. Wechseln Sie auf der Seite mit den Mobile-Eigenschaften zum **Bereich Global**.
3. Klicken Sie auf **Neu**, und erstellen Sie eine neue Eigenschaft mit den folgenden Details:
   - Name: *critical_alerts_request_prompt*
   - Typ: **Wahr/Falsch**
   - Wert: true
   - Mobile-Anwendung: **Agent**
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**
4. Stellen Sie sicher, dass der Wert **True** ist, und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Eigenschaft zu erstellen und anzuwenden

   Hinweis:
   Nach dem Erstellen dieser Eigenschaft müssen sich Benutzer abmelden und dann wieder anmelden, damit die Änderung wirksam wird.

5. Melden Sie sich bei der Anwendung ITSM Mobile Agent an.
6. Wenn Sie aufgefordert werden, „Nicht stören überschreiben“ für den Empfang kritischer Warnungen zu aktivieren, wählen Sie „ **Einstellungen öffnen“ aus**

   Hinweis:
   Wenn Sie sich mit einem iOS-Gerät bei ITSM Mobile Agent anmelden, klicken **Sie**auf Zulassen, wenn Sie aufgefordert werden, die Überschreibung von „Nicht stören“ für den Empfang kritischer Warnungen zuaktivieren.

7. Wählen Sie auf der Seite mit den Zugriffseinstellungen für „Nicht stören“ die Anwendung ITSM Mobile Agent aus der Liste aus.
8. Wählen Sie den Umschalter **„Nicht stören zulassen“**.
9. Wählen **Sie** zur Bestätigung Zulassen aus.
   Der Benutzer erhält jetzt die kritischen Warnungen im Nicht stören-Modus.
10. **Wahlweise:** Wenn Sie das Popup „ **Nicht stören überschreiben“ erneut senden möchten, um kritische Warnungen** für Agenten zu erhalten, die dies ursprünglich nicht zugelassen haben, konfigurieren Sie die folgende Eigenschaft für eine erneute Aufforderung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie sys_sg_properties im Anwendungsnavigator ein.

b. Klicken Sie auf der Seite mit den Mobile-Eigenschaften auf **Neu**, und erstellen Sie eine Eigenschaft mit dem Namen *critical_alerts_request_reprompt* und derselben Konfiguration wie *critical_alerts_request_prompt*.

Konfigurieren Sie kritische Benachrichtigungen

Konfigurieren Sie die Liste der kritischen Warnungen, die Sie erhalten möchten, wenn sich Ihr Mobiltelefon im Nicht stören-Modus befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig sind die folgenden Benachrichtigungen als kritisch festgelegt:

- Benachrichtigung über die Heraufstufung eines schwerwiegenden Incidents
- Schwerwiegender Incident: ICA-SLA nicht eingehalten
- Schwerwiegender Incident: ICT-SLA-Warnung

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um andere Benachrichtigungen als kritisch festzulegen und Warnungen zu erhalten, wenn sich das Mobiltelefon im Modus „Nicht stören“ befindet.

Prozedur

1. Wechseln Sie im App-Navigator zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Benachrichtigung** und öffnen Sie die Benachrichtigung, die Sie als kritisch festlegen möchten.
2. Klicken Sie im ausgewählten Benachrichtigungsdatensatz auf die Registerkarte **Zu sendende** Daten.
3. Klicken Sie auf das Info-Symbol neben dem Feld Push-Nachricht, und wählen Sie im Popup- **Fenster „Push-Benachrichtigung“** die Option **Datensatz öffnen** aus.
4. Legen Sie den Attributwert isCritical auf true fest, um die Benachrichtigung als kritisch festzulegen. Wenn der Attributwert isCritical auf false festgelegt ist, wird die Benachrichtigung nicht als kritische Warnung behandelt.

Konfigurieren Sie eine benutzerdefinierte Benachrichtigung für kritische Warnungen

ITSM Mobile Agent unterstützt benutzerdefinierte Benachrichtigungen, die bei Bedarf als kritisch festgelegt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass die benutzerdefinierte Benachrichtigung in der Benachrichtigungstabelle aufgeführt ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle Benachrichtigung, und öffnen Sie die Benachrichtigung, die Sie als kritisch festlegen möchten.
2. Klicken Sie im ausgewählten Benachrichtigungsdatensatz auf die Registerkarte **Zu sendende** Daten.
3. Klicken Sie auf das Info-Symbol neben dem Feld Push-Nachricht, und wählen Sie im Popup- **Fenster „Push-Benachrichtigung“** die Option **Datensatz öffnen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Öffnen Sie die Tabelle mit dem **Inhalt der Push-Benachrichtigungsnachricht**, und fügen Sie das folgende Skript in das Feld **Push-Nachrichtengenerierung** ein: `return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();`
5. Erstellen Sie ein neues isCritical- Attribut mit dem Attributtyp als Zeichenfolge.
6. Legen Sie den Standardwert für die Eigenschaft auf False fest.
7. Fügen Sie in der Tabelle „ **Push-Benachrichtigungsnachricht** “ das Attribut isCritical hinzu, und legen Sie den Wert auf true fest.

Melden Sie sich bei an ITSM Mobile Agent

Greifen Sie auf ITSM Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät zu, um Incidents zu verwalten, die Bereitschaftspläne anzuzeigen und zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Stellen Sie sicher, dass ITSM Mobile Agent aus dem ServiceNow Store in Ihrer Instanz installiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter ITSM Mobile Agent installieren.

Installieren Sie auf Ihrem Mobilgerät die App ServiceNow Agent (aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store). Weitere Informationen zu dieser App finden Sie unter Mobile Agent .

Prozedur

1. Tippen Sie auf dem Gerät auf das Symbol der Mobile-App, und tippen Sie dann auf die Plus-Schaltfläche, um sich bei einer Instanz anzumelden.
2. Geben Sie im Feld „Instanz-Adresse“ die Instanz-Adresse auf eine von zwei Arten ein:

Option	Beschreibung
Manuelle Eingabe	Geben Sie die Instanz-Adresse in das Feld „Instanz-Adresse“ ein. **Hinweis:** Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht service-now.com einschließen.
QR-Code scannen	Tippen Sie auf das QR-Symbol (QR-Code scannen), und scannen Sie dann den QR-Code, den Sie von Ihrem Administrator erhalten haben.

3. **Wahlweise:** Geben Sie einen Spitznamen für diese Instanz ein.
   Wenn dem Gerät mehrere Instanzen hinzugefügt wurden, können Spitznamen Ihnen dabei helfen, eine Now Platform-Instanz schnell zu finden.
4. Tippen Sie auf **Speichern und anmelden**.
   Der Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent wird geöffnet. Über die Suchleiste oben auf dem Zielbildschirm können Sie u. a. nach Incidents suchen und Aufgaben ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incidents und Aufgaben mit dem Applet „Meine Arbeit“ verwalten

Mit dem Applet „Meine Arbeit“ des ITSM Mobile Agent können Sie verschiedene Funktionen vom Mobilgerät aus nutzen.

Als Agent können Sie:

- Einfach auf Incidents, Change-Aufgaben und Katalogaufgaben zugreifen.
- Schnelle Aktionen durchführen und aktuelle Updates bereitstellen
- Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen, Incident-Details aktualisieren, anderen Service Desk-Mitarbeitern Incidents zuweisen.
- Einfach auf Change-Anforderungen zugreifen und Genehmigungen anfordern.

Vom Hauptbildschirm der Agent Mobile App aus können Sie mit einem einzigen Klick direkt einen Incident erstellen.

Incident über die Zielseite der App erstellen

Erstellen Sie einen Incident direkt von der Zielseite der Agent Mobile App aus – Sie müssen nur einmal mit dem Finger tippen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Zielseite der Agent Mobile App auf die , um direkt vom Zielbildschirm aus einen Incident zu erstellen.
2. Füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Betroffene Person	Tippen Sie auf den Pfeil, um einen Anrufer zu suchen und auszuwählen, dem dieser Incident zugewiesen werden soll.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Incident ein.
Dringlichkeit	Tragen Sie einen Wert für die Dringlichkeit des Incident ein. Verfügbare Optionen: ○ 1 - Hoch ○ 2 - Mittel ○ 3 - Niedrig
Auswirkung	Maß der Auswirkung des Incidents auf Geschäftsprozesse.
Priorität	Identifizierung, wie schnell der Service Desk die Aufgabe angehen sollte.
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Incident ein.
Service	Tippen Sie auf den Pfeil, um den Service zu suchen und auszuwählen, zu dem der Incident gehört.
Konfigurationselement	Tippen Sie auf den Pfeil, um das Konfigurationselement für den Incident auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Tippen Sie auf den Pfeil, um eine Zuweisungsgruppe zu suchen und auszuwählen, der dieser Incident zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Tippen Sie auf den Pfeil, um eine Person in der Zuweisungsgruppe zu suchen und auszuwählen.

Meine Incidents

Arbeiten Sie mit dem Applet „Meine Incidents“ an den Ihnen zugewiesenen Incidents.

Vorbereitungen

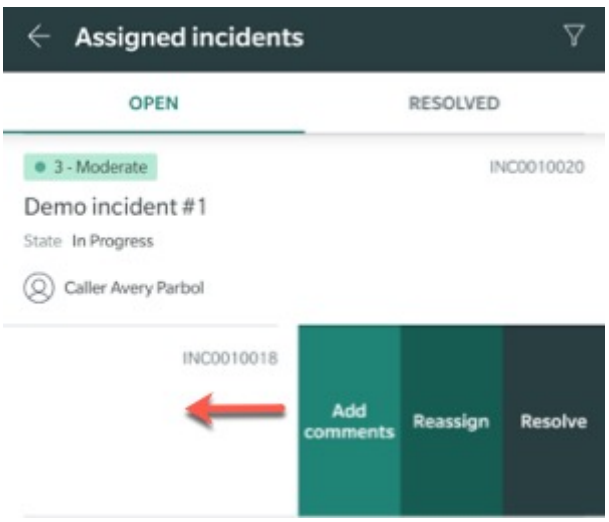
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lösen Sie den Incident, weisen Sie ihn neu zu, oder fügen Sie Kommentaren zu einem Ihnen zugewiesenen Incident hinzu. Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, zeigen Sie die Details eines Incidents an, oder bearbeiten Sie einen Incident, alles über einen einzigen Bildschirm auf Ihrem Mobilgerät.

Prozedur

1. Tippen Sie im Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent auf **Alle anzeigen** im Applet **Meine Incidents**. Der Bildschirm **Zugewiesene Incidents** wird mit einer Liste von Incidents geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Zugewiesene Incidents** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.



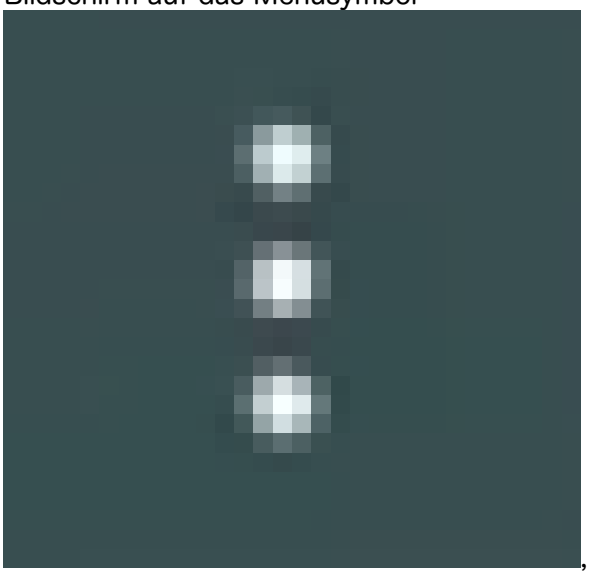
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Erneut zuweisen	Verwenden Sie diese Aktion, um einen Incident einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Tippen Sie im Bildschirm „Incident neu zuweisen“ auf das Feld **Zuweisungsgruppe**, um die Zuweisungsgruppe zu ändern, wählen Sie in der Liste im Feld **Zugewiesen an** den Service Desk-Mitarbeiter aus, fügen Sie Notizen zu den **Arbeitsnotizen** hinzu, und tippen Sie auf das , um alles zu übermitteln.
Lösen	Tippen Sie im Bildschirm „Incident lösen“ in das Feld **Lösungscode**, wählen Sie einen Code für die Lösung aus, fügen Sie im Feld **Auflösungshinweise** Notizen hinzu, und tippen Sie auf das .

5. Tippen Sie im Bildschirm **Zugewiesene Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Meine Incidents** nach Bedarf eine der Aktionen in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ○ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ○ Tippen Sie rechts oben im Bildschirm auf das Menüsymbol  , um den Incident neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ○ Lösen Sie den Incident, nachdem Sie einen Lösungscode und Notizen mithilfe der Schaltfläche **Lösen** hinzugefügt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol +, um eine der folgenden Aktivitäten für den Incident auszuführen. **a.** *`Record Video`*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *`Open Gallery`*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *`Take Photo`*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *`Attach File`*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *`Add Additional Comments`*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *`Add Work Notes`*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des Incidents an, z. B. untergeordnete Incidents, Incident-Aufgaben, Warnungen, Aufgaben-SLAs, betroffene Services, betroffene CIs und angehängte veröffentlichte Wissensartikel (übersetzte Versionen, falls verfügbar). Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.
Registerkarte „ANRUFE“	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Wenn Sie auf einen der Anrufe tippen, können Sie **Teilnehmer hinzufügen** oder dem **Anruf beitreten**. Tippen Sie auf das Menü oben auf der Konferenzanrufseite, und tippen Sie auf **Anruf beenden**, um den Anruf zu beenden.

Zusammenarbeit mit Incidents

Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Datensätze in der App ITSM Mobile Agent.

Chat mit Anrufer aus einem Incident starten

Starten Sie einen Chat mit dem Anrufer aus einem Incident, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

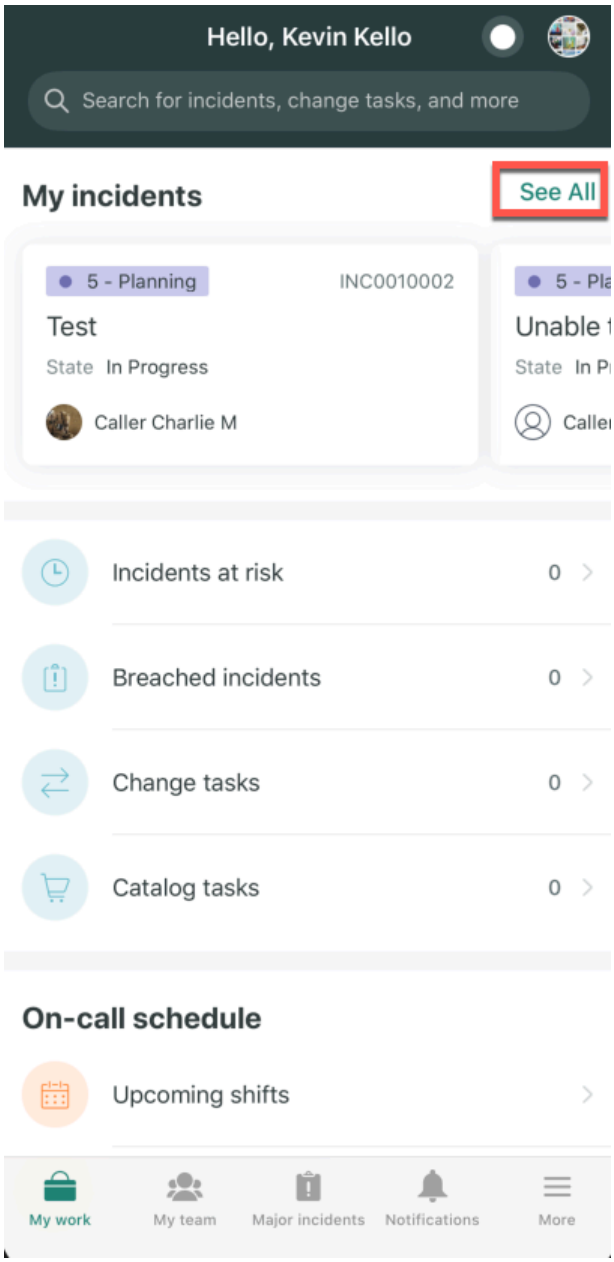
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

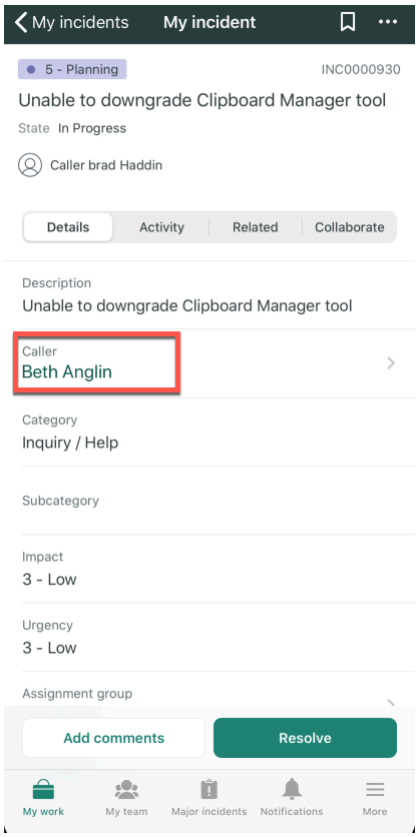
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Anrufer**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



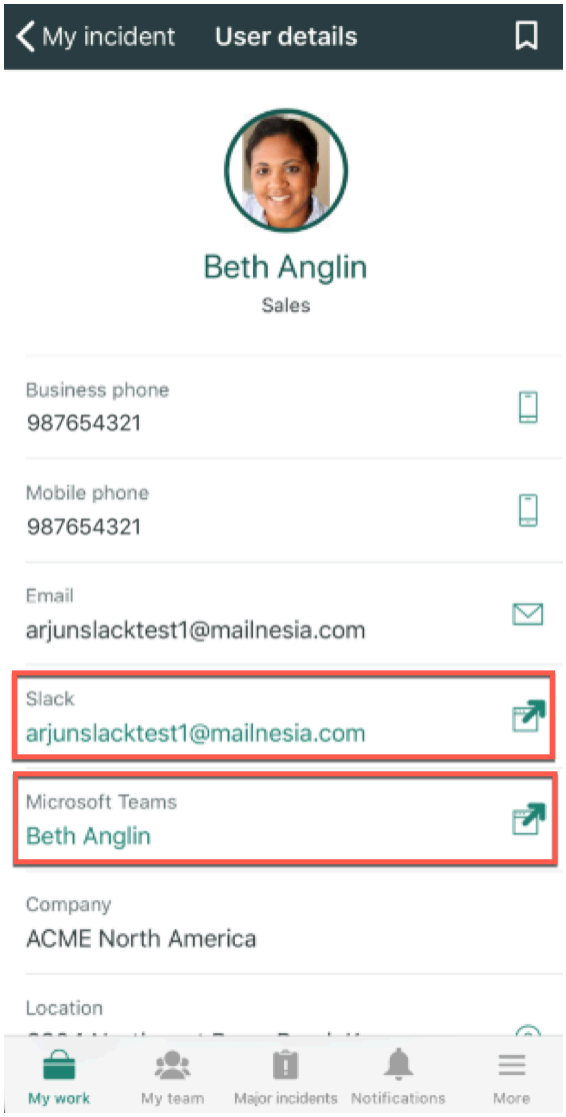
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Anrufer

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf den Slack-Kontakt.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf den Microsoft Teams-Kontakt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Die Slack- und Microsoft Teams-Kontakte werden nur angezeigt, wenn der Anrufer über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Chat mit der Zuweisungsgruppe aus einem Incident starten

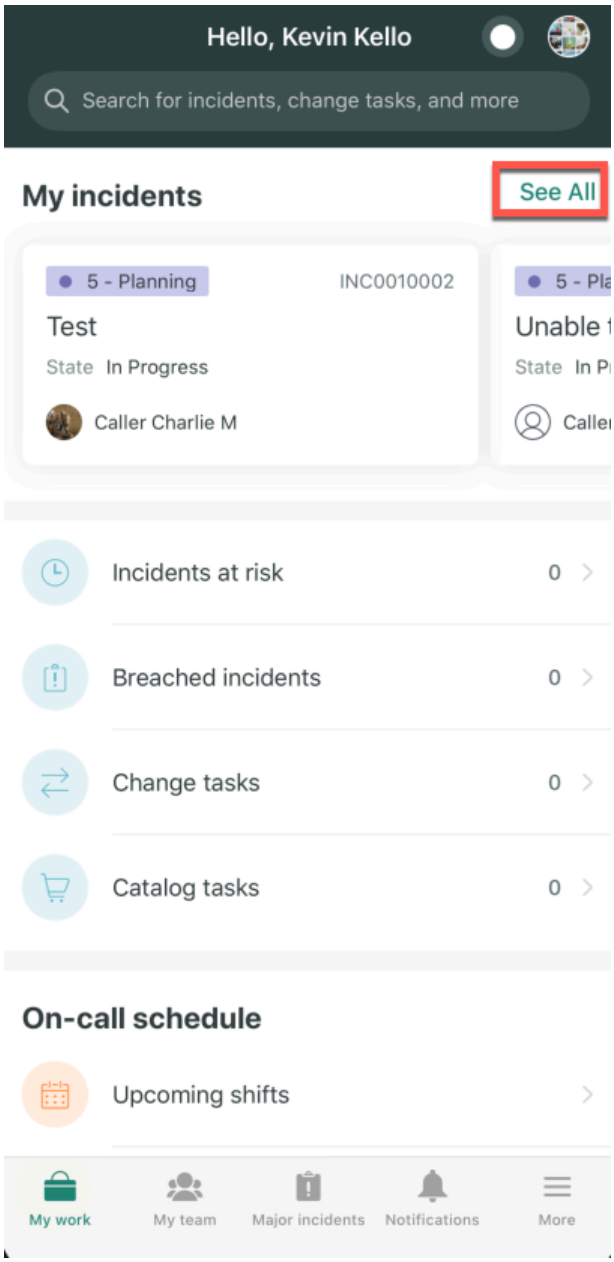
Starten Sie aus einem Incident einen Chat mit den Mitgliedern der Zuweisungsgruppe, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

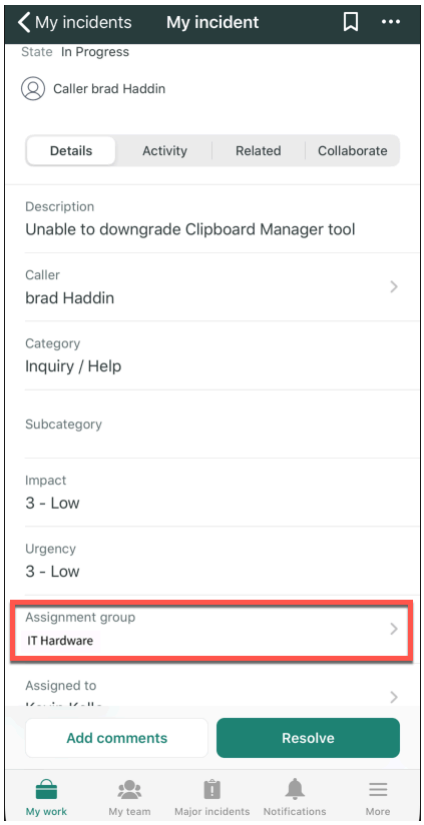
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zuweisungsgruppe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



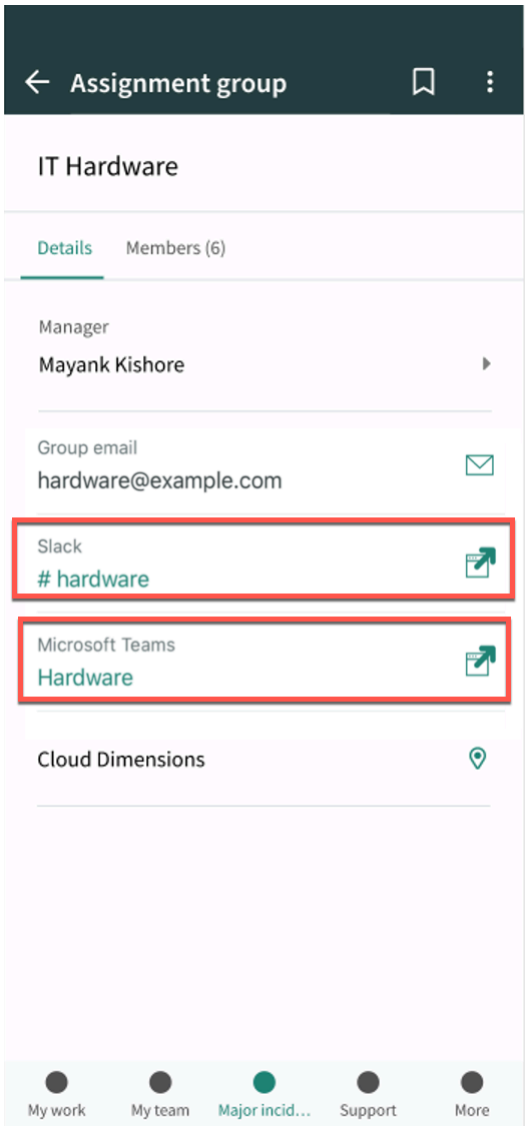
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Zuweisungsgruppe

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf die Slack-Zuweisungsgruppe.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf die Microsoft Teams-Zuweisungsgruppe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Die Zuweisungsgruppenkontakte für Slack und Microsoft Teams werden nur angezeigt, wenn die Zuweisungsgruppe über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Mit Benutzern aus der Zuweisungsgruppe können Sie außerdem interagieren. Tippen Sie auf die Zuweisungsgruppe und dann auf einen Benutzer, und wählen Sie entweder Slack oder Microsoft Teams aus, um eine Konversation zu starten.

Telefonkonferenz mit Anrufer aus einem Incident starten

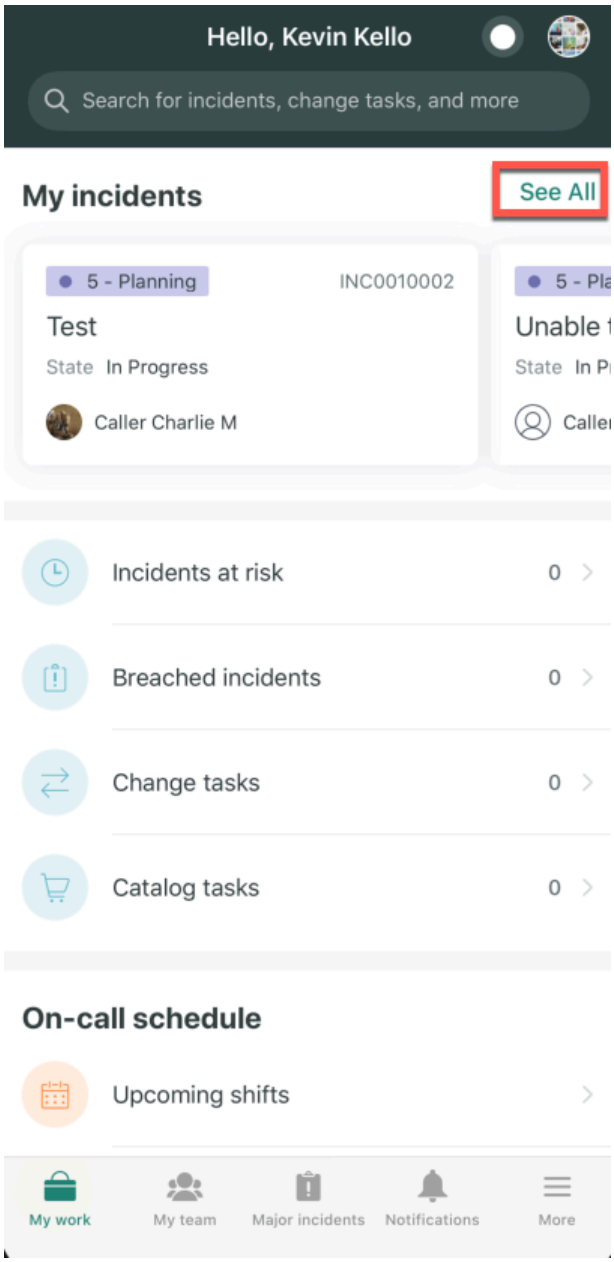
Starten Sie eine Telefonkonferenz aus einem Incident, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

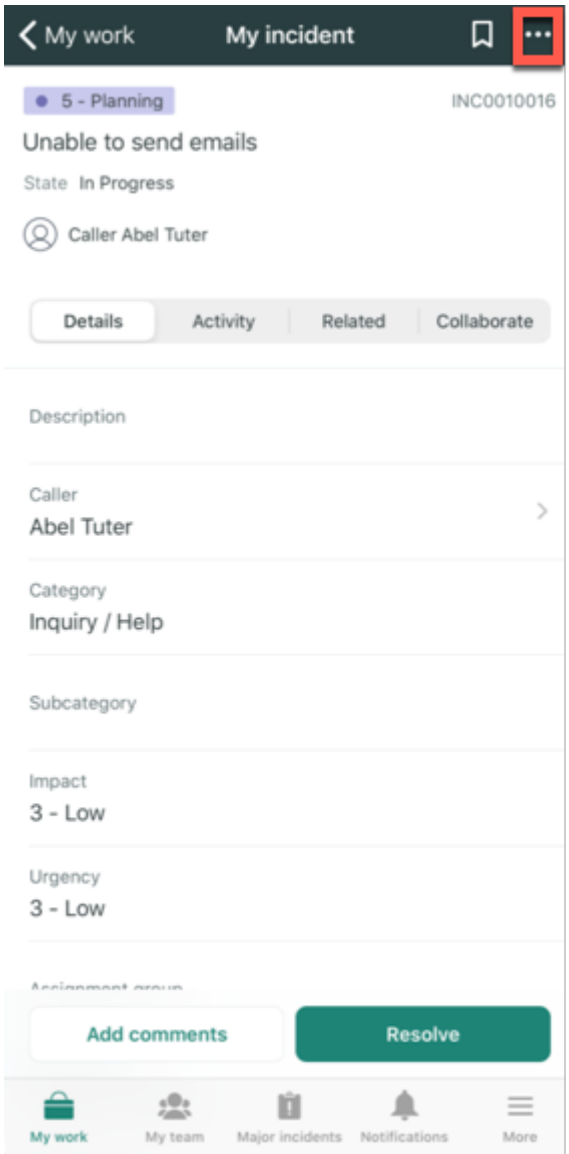
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



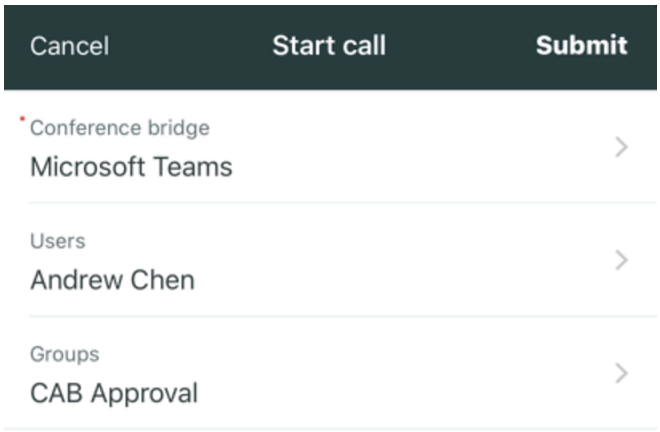
3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Tippen Sie auf •••.
5. Tippen Sie auf die Schaltfläche **Anruf beginnen**.
6. Geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Konferenzbrücke**: Tippen Sie auf **Konferenzbrücke**, und wählen Sie Microsoft Teams.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die Benutzer aus.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer aus einem Incident hinzufügen

Fügen Sie einer aktiven Telefonkonferenz von einem Incident aus Teilnehmer hinzu, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

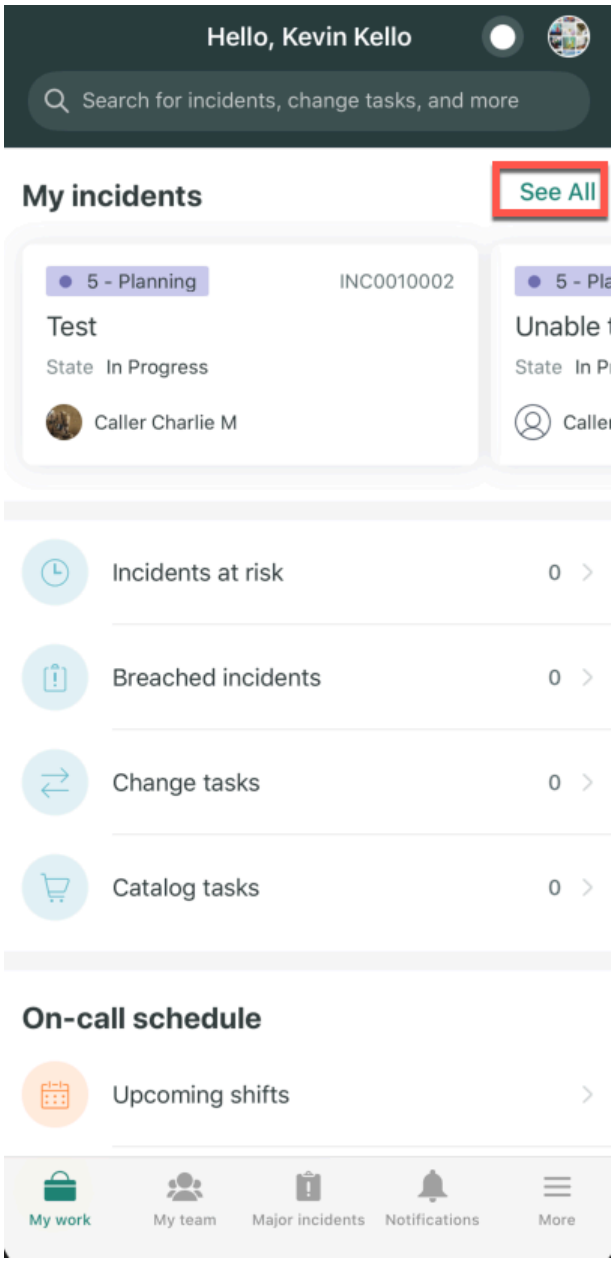
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

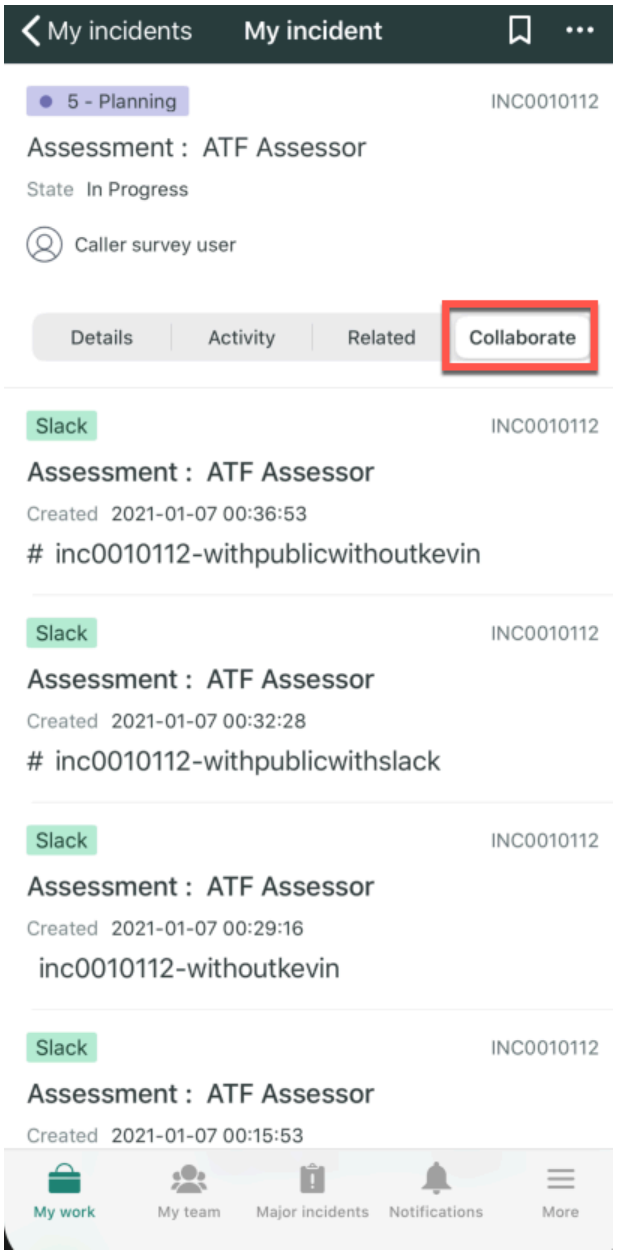
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.

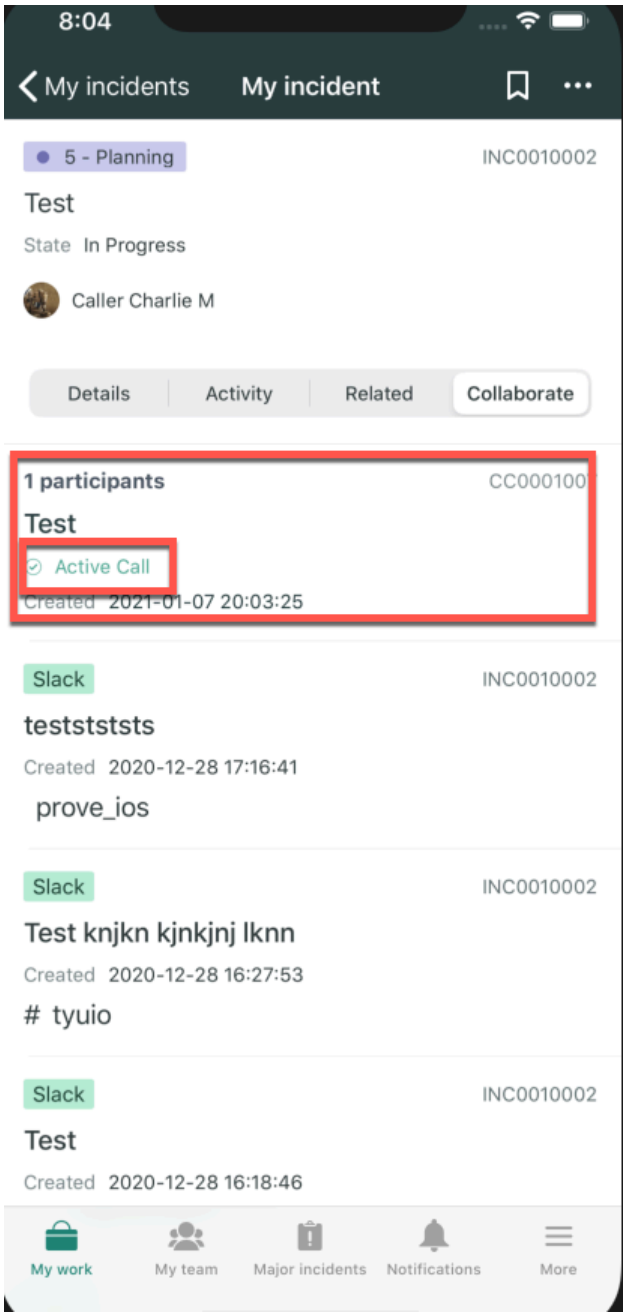
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



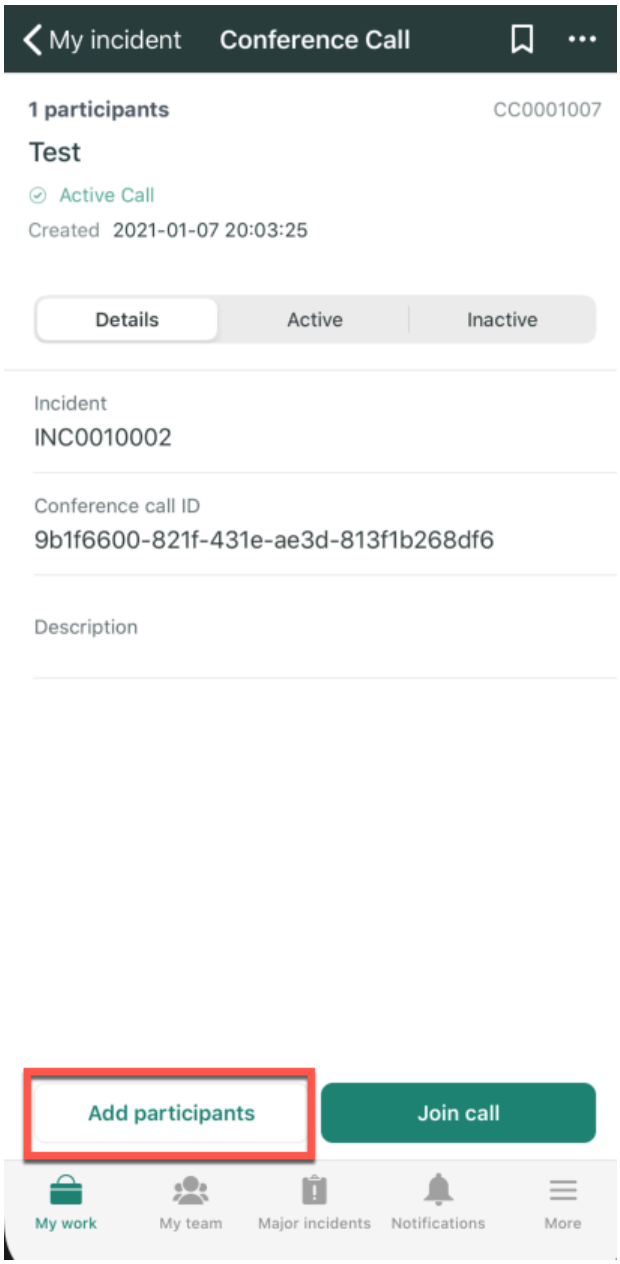
5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Tippen Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



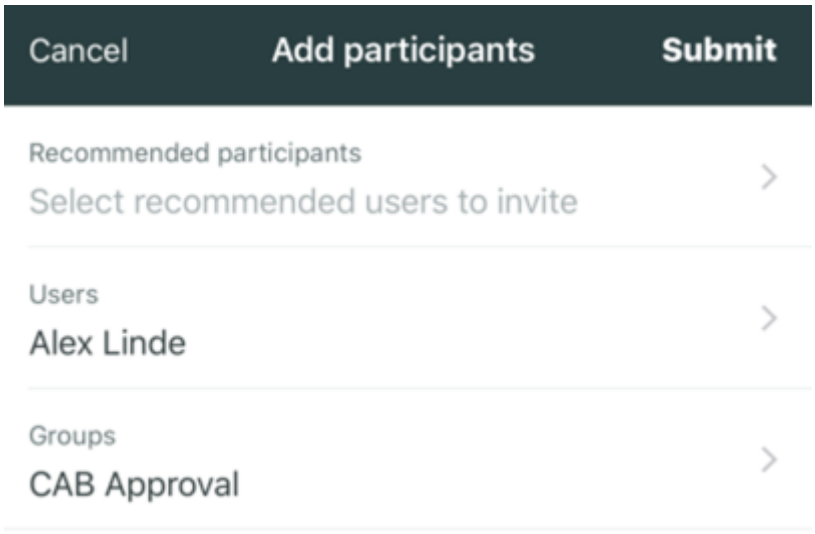
7. Geben Sie die folgenden Details an:

a. Empfohlene Teilnehmer: Die Liste der Teilnehmer, die dem Incident zugeordnet sind, wird angezeigt. Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

b. Benutzer: Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

c. Gruppen: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Klicken Sie im Bildschirm **Teilnehmer hinzufügen** auf **Absenden**.

Einer aktiven Telefonkonferenz von einem Incident aus beitreten

Von einem Incident aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

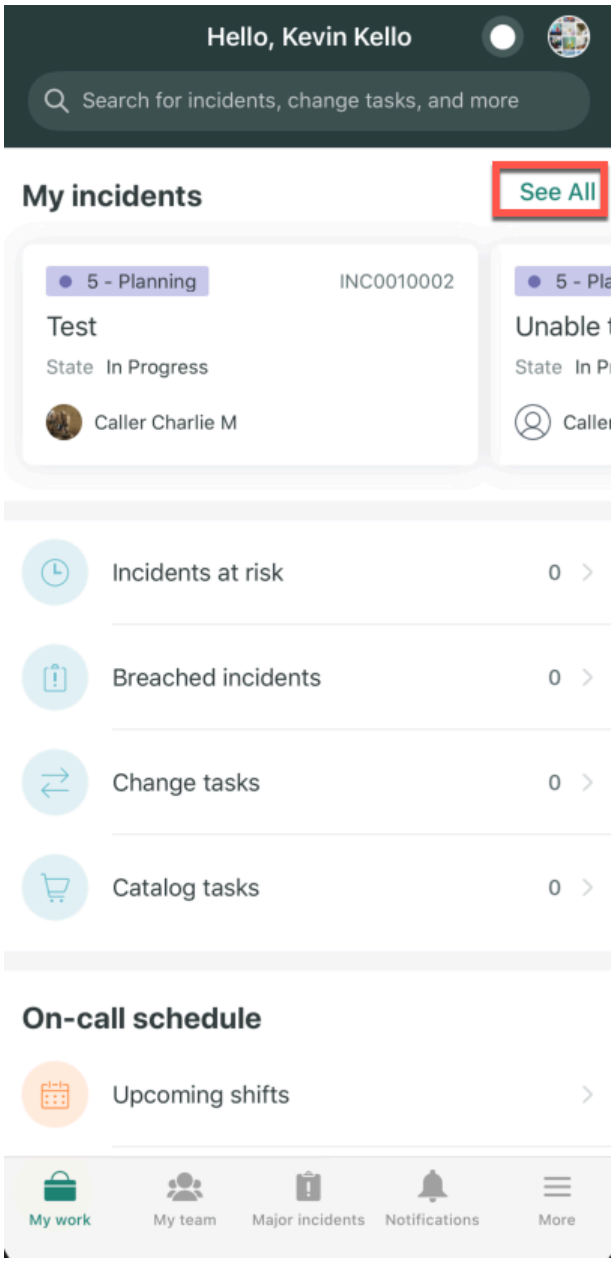
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

Automatische Übersetzung

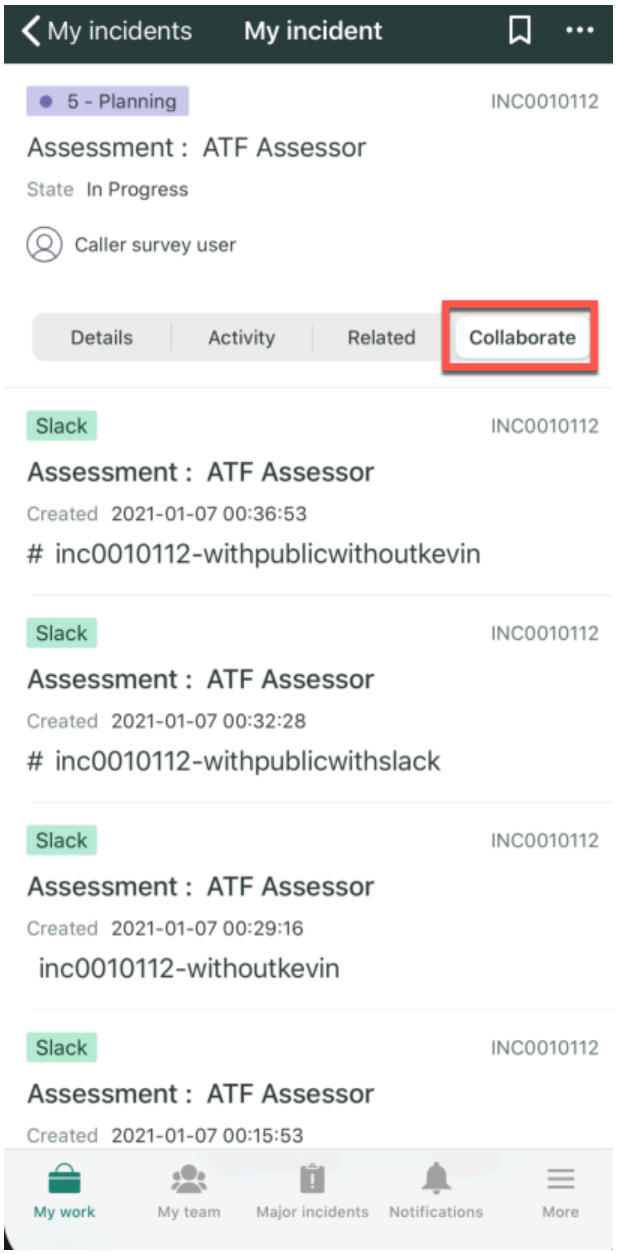
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.

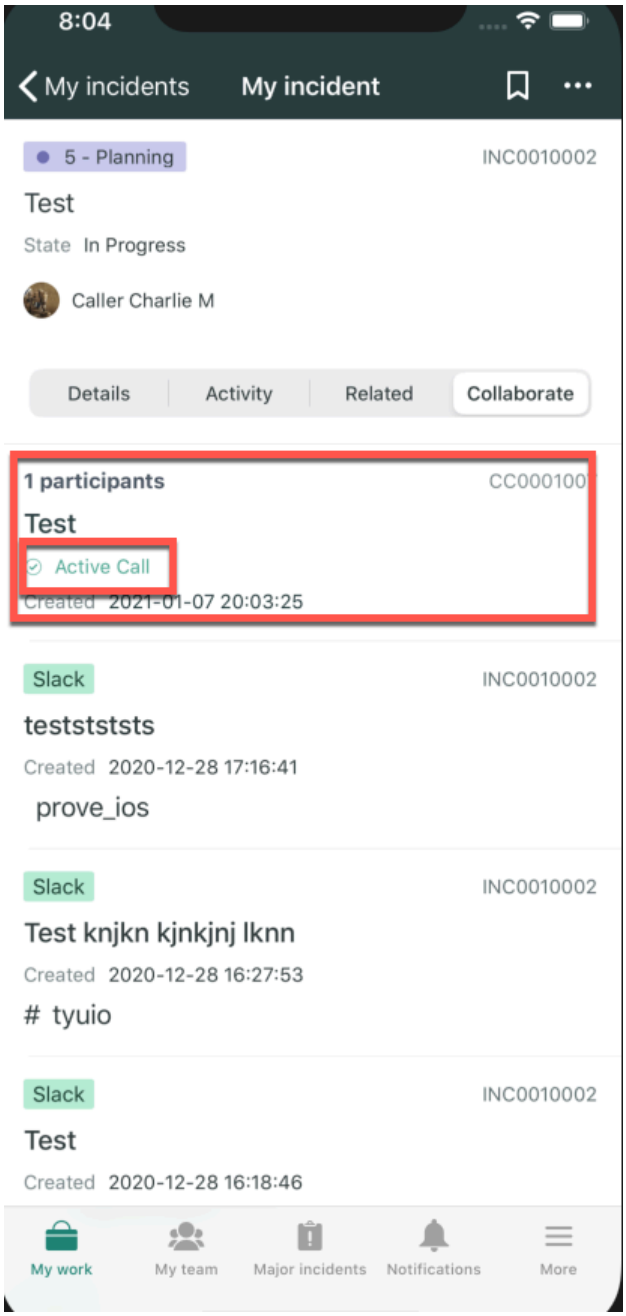
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

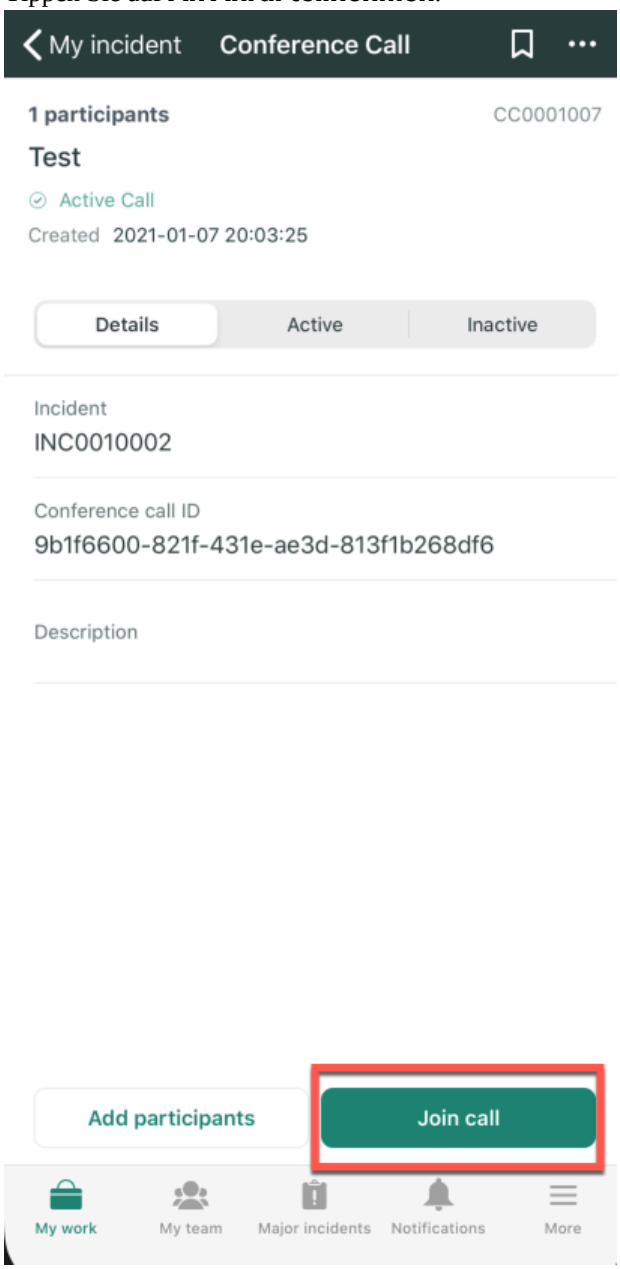
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Tippen Sie auf **An Anruf teilnehmen**.



Aktive Zusammenarbeit anzeigen

Als Incident-Manager können Sie die gesamte aktive Zusammenarbeit für Incidents anzeigen.

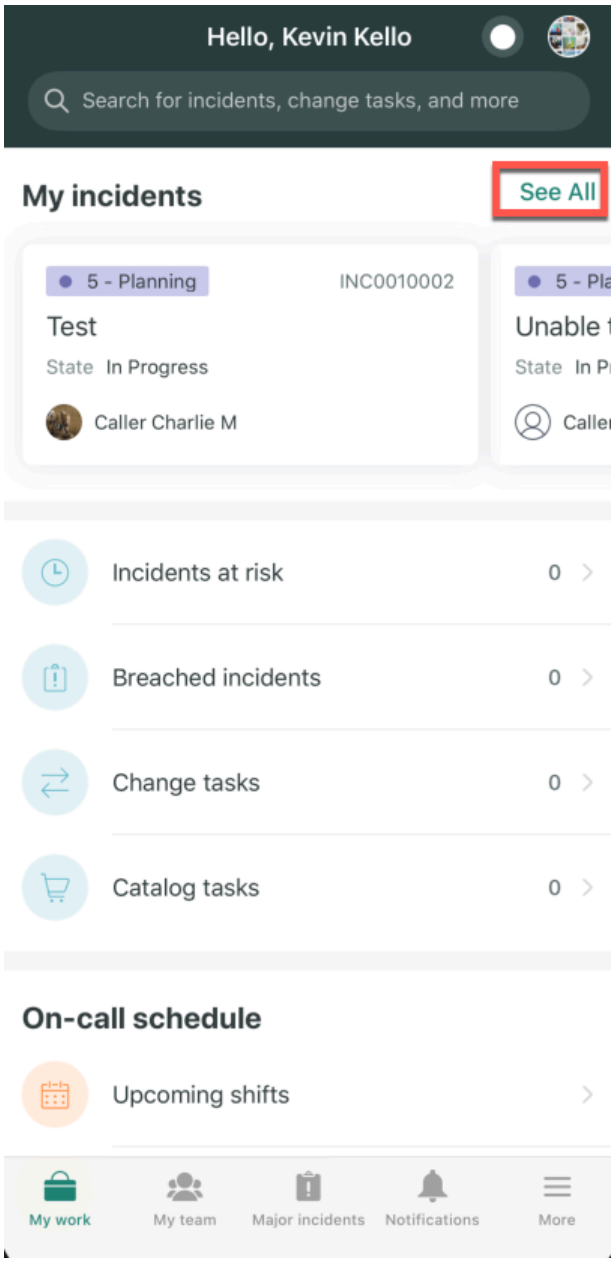
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

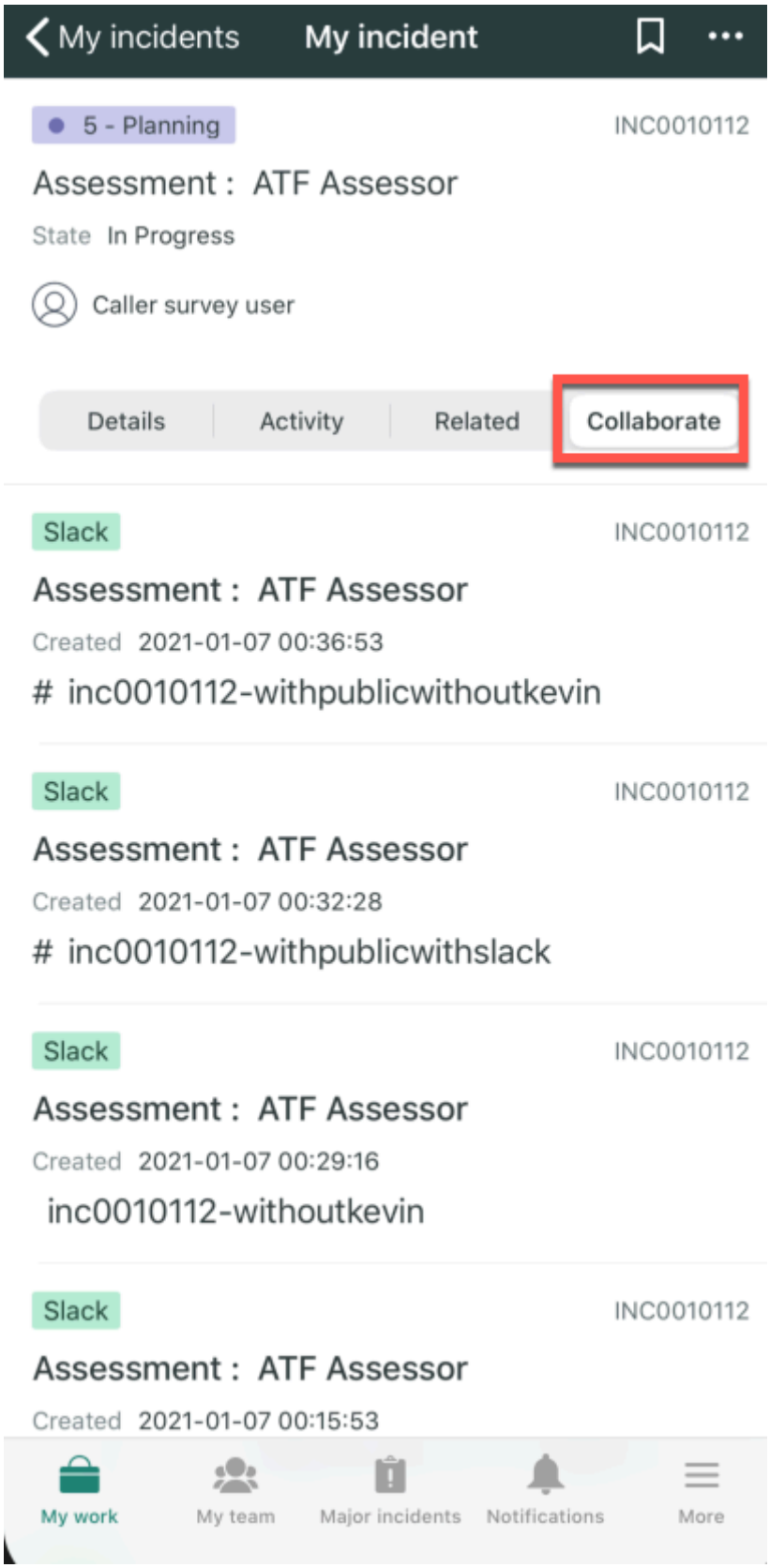
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf einen Incident.

4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für jede Zusammenarbeit wird Folgendes angezeigt:

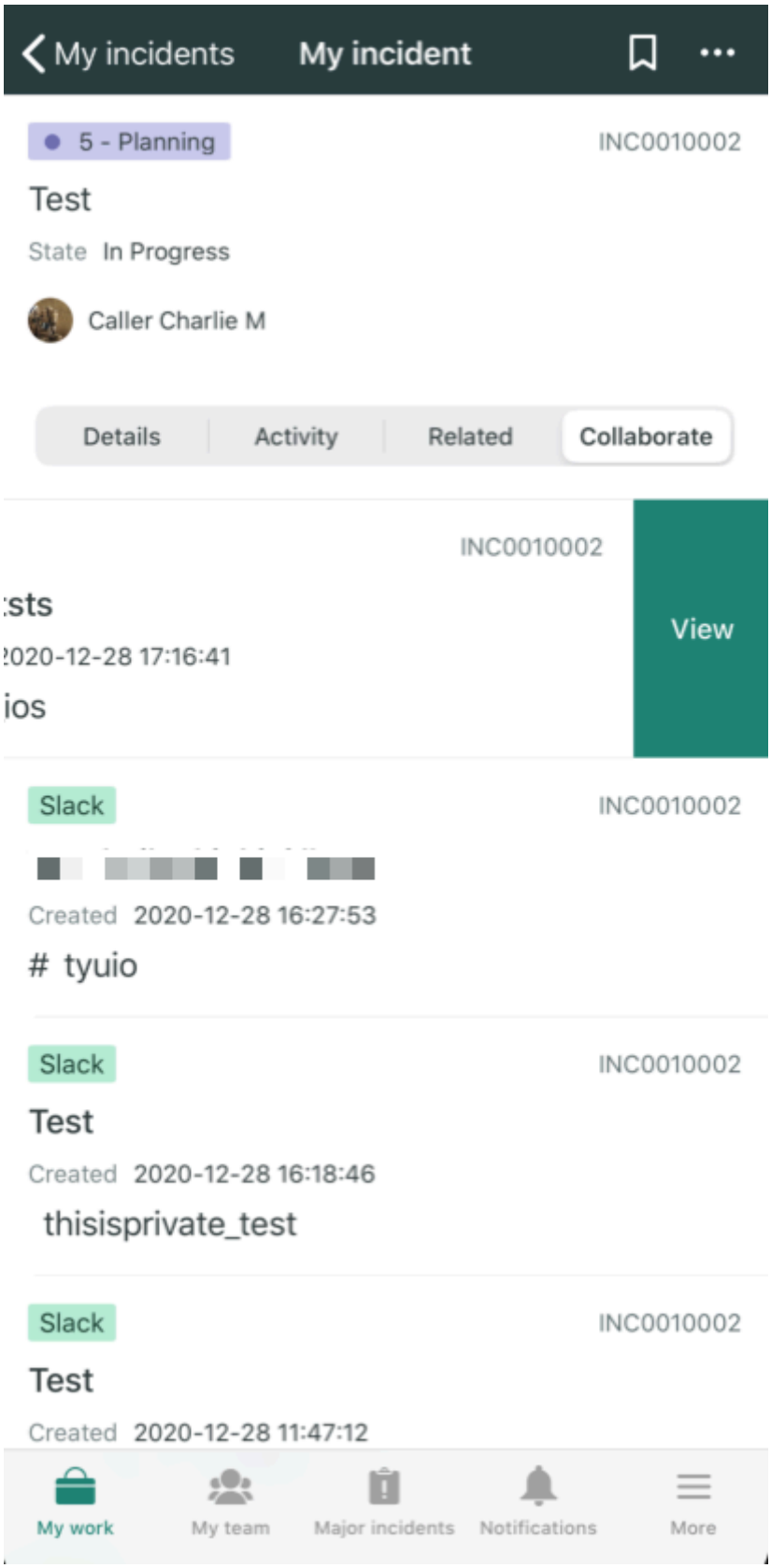
- Anwendung: Slack/Microsoft Teams
- Titel der Zusammenarbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datum- und Zeitstempel des erstellten Incident
- Kanalname: Mit „#“ markierte Kanäle sind öffentliche Kanäle. Alle Benutzer können die Konversation anzeigen. Kanäle ohne „#“ sind private Kanäle, die für öffentliche Benutzer nicht zugänglich sind. Nur die Teilnehmer an der Zusammenarbeit können die Chatkonversation anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wischen Sie, und tippen Sie auf **Anzeigen**, um das Gespräch in der jeweiligen Anwendung anzuzeigen.



Aktive und inaktive Teilnehmer der Telefonkonferenz anzeigen

Sie können den Teilnehmerstatus in einer aktiven Telefonkonferenz anzeigen.

Automatische Übersetzung

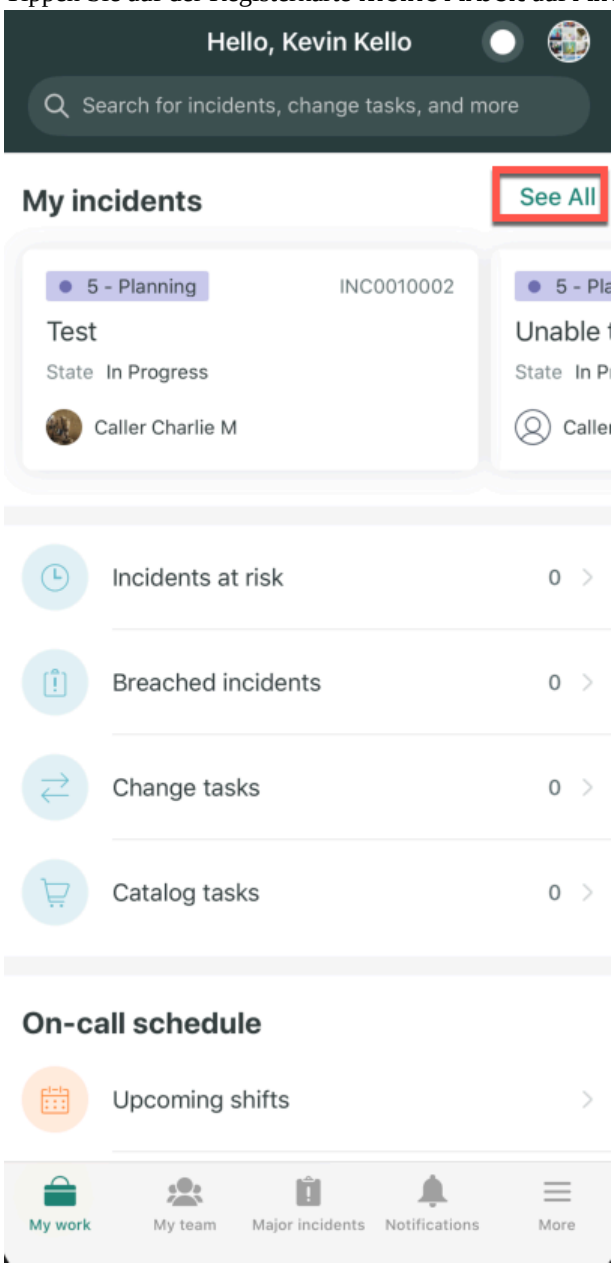
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

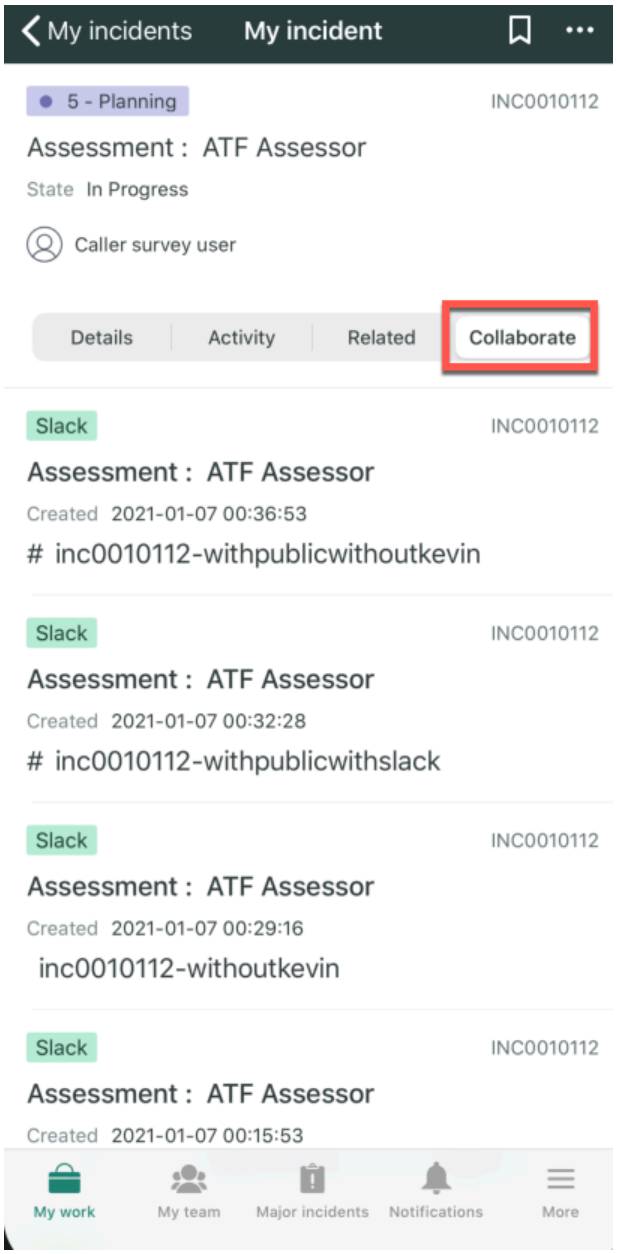
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

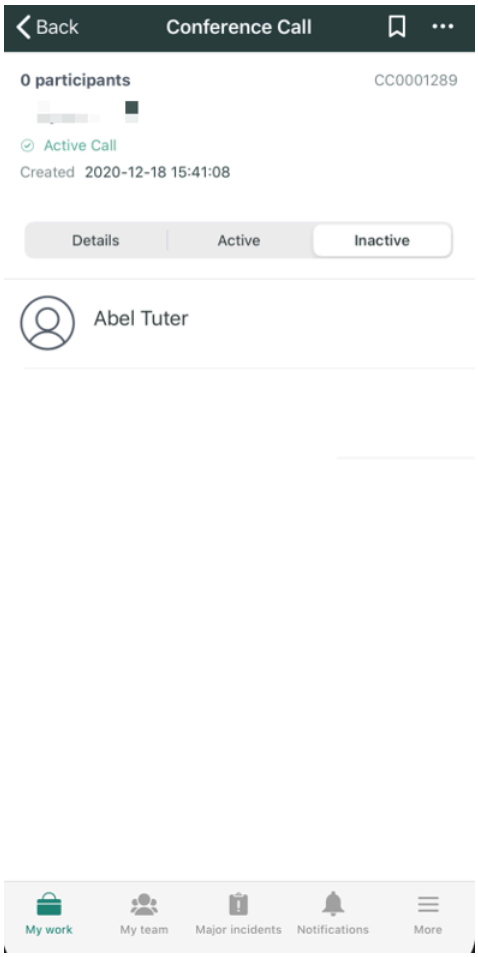
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Teilnehmerstatus

Optionen	Aktion
Aktiv	Tippen Sie auf **Aktiv**, um die aktiven Teilnehmer anzuzeigen.
Inaktiv	Tippen Sie auf **Inaktiv**, um die inaktiven Teilnehmer anzuzeigen.

Telefonkonferenz beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen

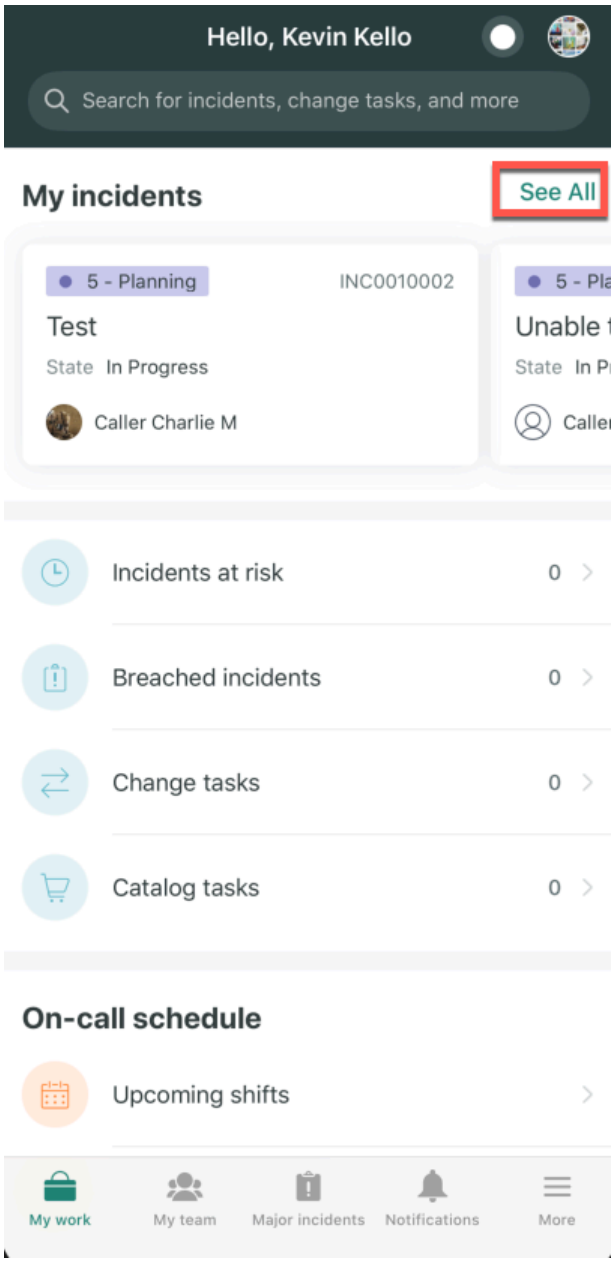
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

Automatische Übersetzung

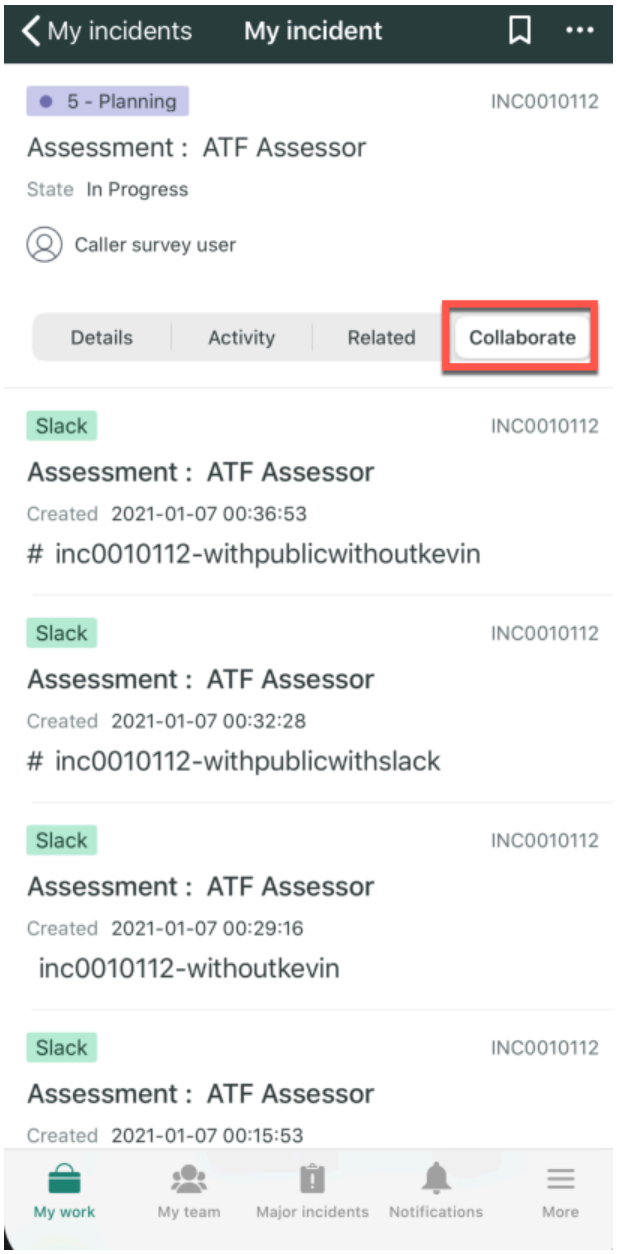
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie den Incident, aus dem die Telefonkonferenz gestartet wurde.

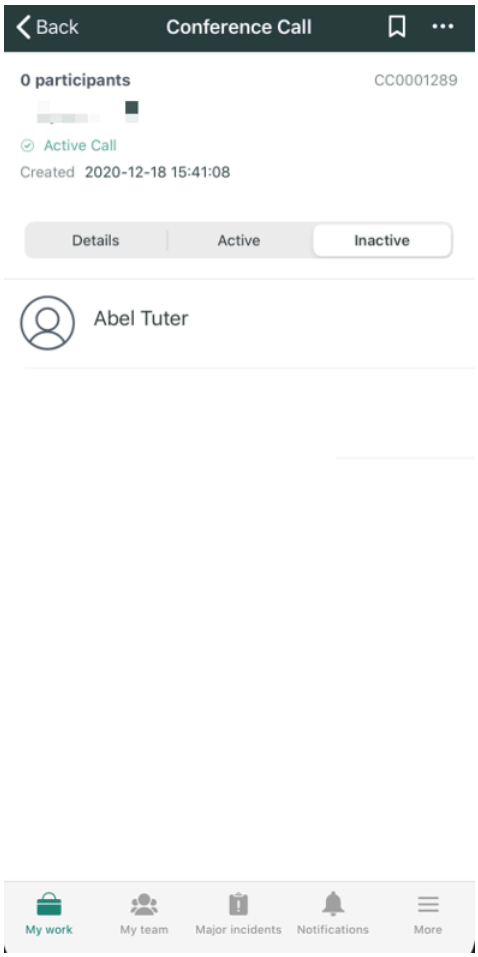
4. Tippen Sie auf **Zusammenarbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Tippen Sie auf ••• .
7. Tippen Sie auf **Anruf beenden**.

Zusammenarbeit mit Incident-Aufgaben

Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Incident-Aufgabendatensätze in der App ITSM Mobile Agent.

Telefonkonferenz aus einer Incident-Aufgabe starten

Starten Sie eine Telefonkonferenz aus einem Incident-Aufgabendatensatz, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

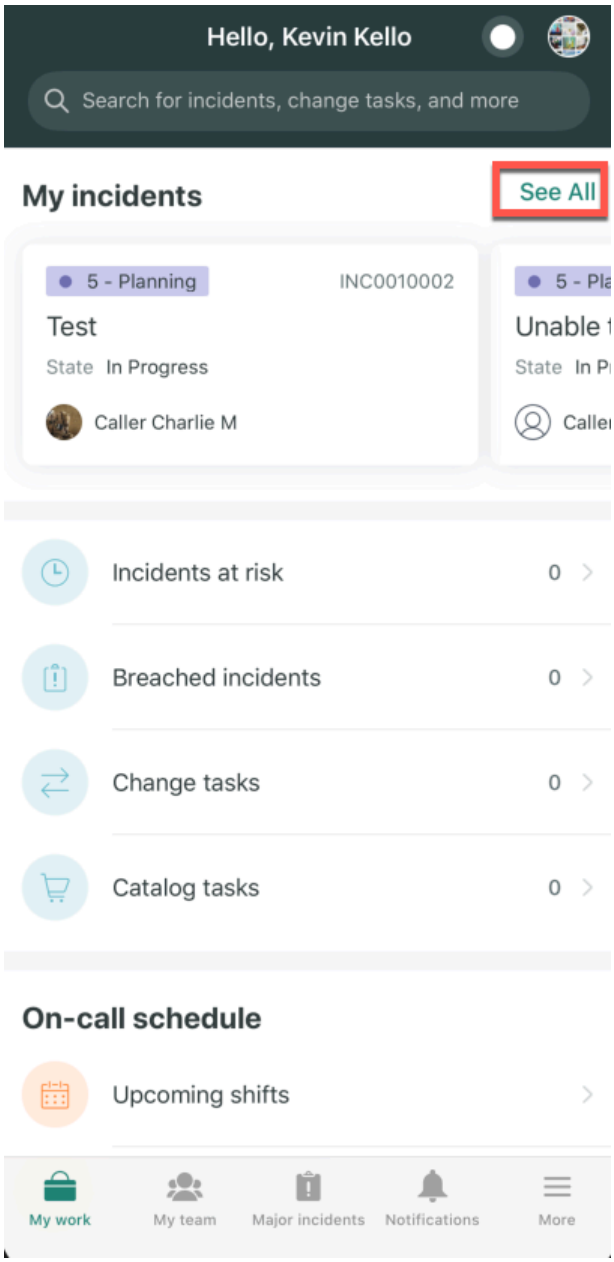
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

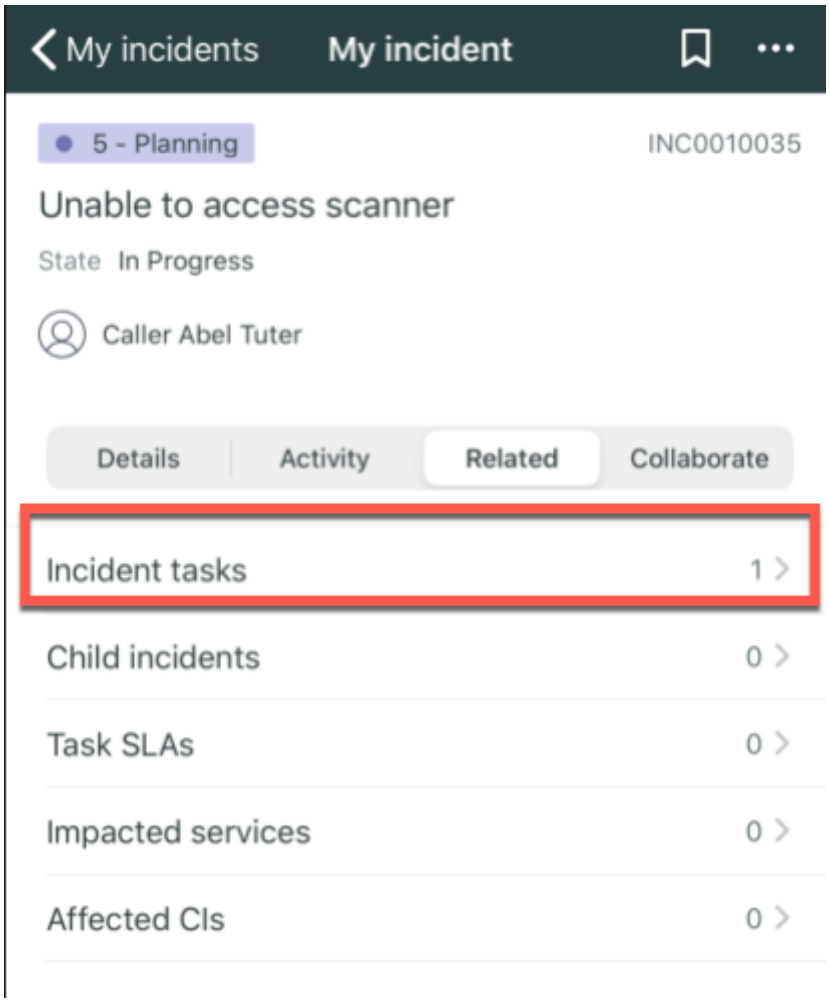
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

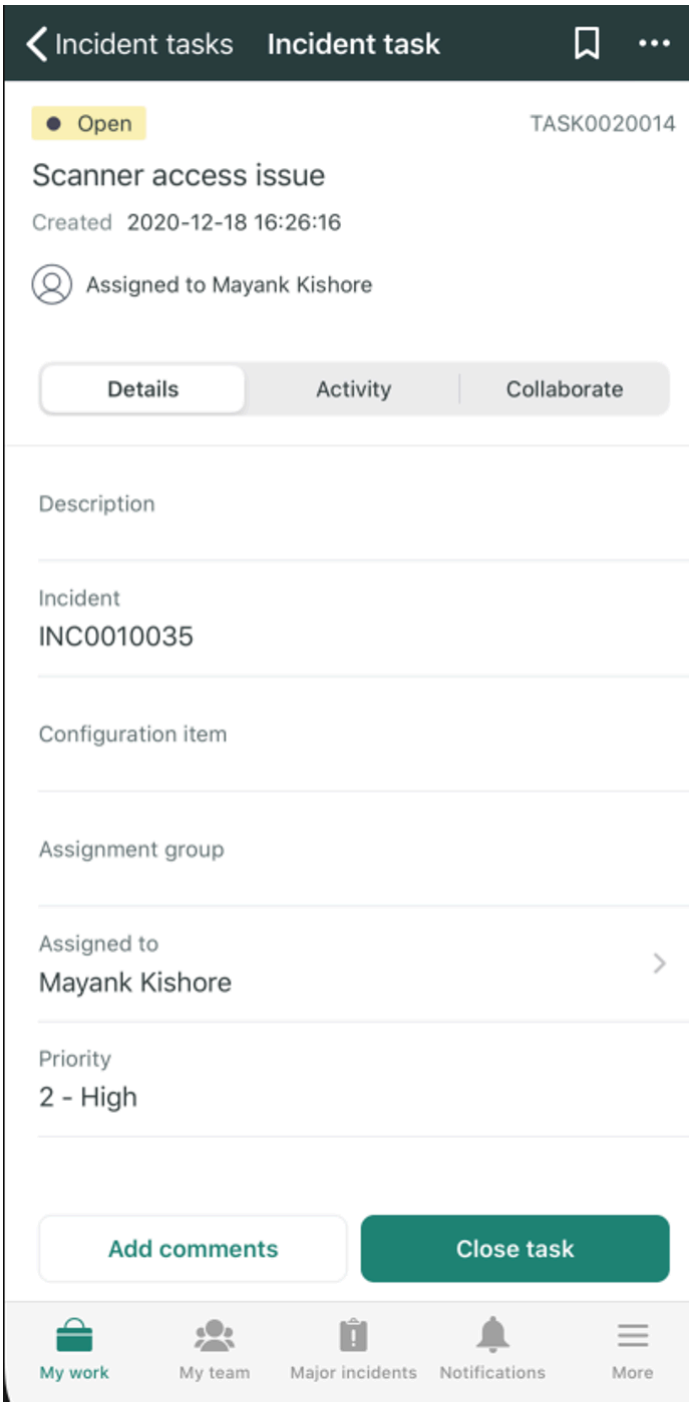
4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.

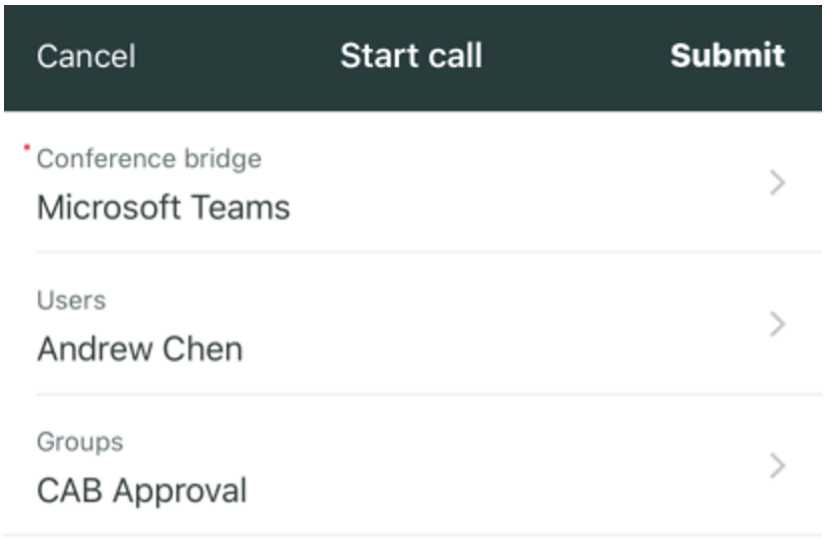
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Tippen Sie auf ••• .
7. Tippen Sie auf **Anruf beginnen**.
8. Geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Konferenzbrücke**: Tippen Sie auf **Konferenzbrücke**, und wählen Sie Microsoft Teams.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die Benutzer aus.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Tippen Sie auf **Absenden**.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer aus einer Incident-Aufgabe hinzufügen

Fügen Sie einer aktiven Telefonkonferenz von einer Incident-Aufgabe aus Teilnehmer hinzu, um über die Lösung einer Aufgabe zu sprechen.

Vorbereitungen

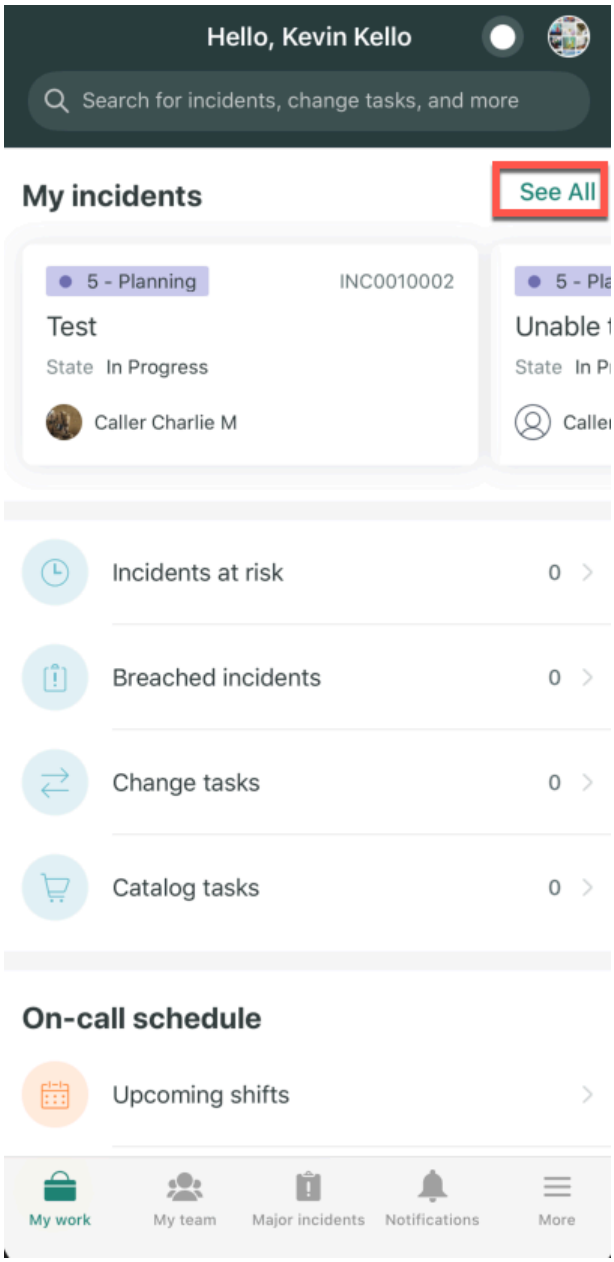
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

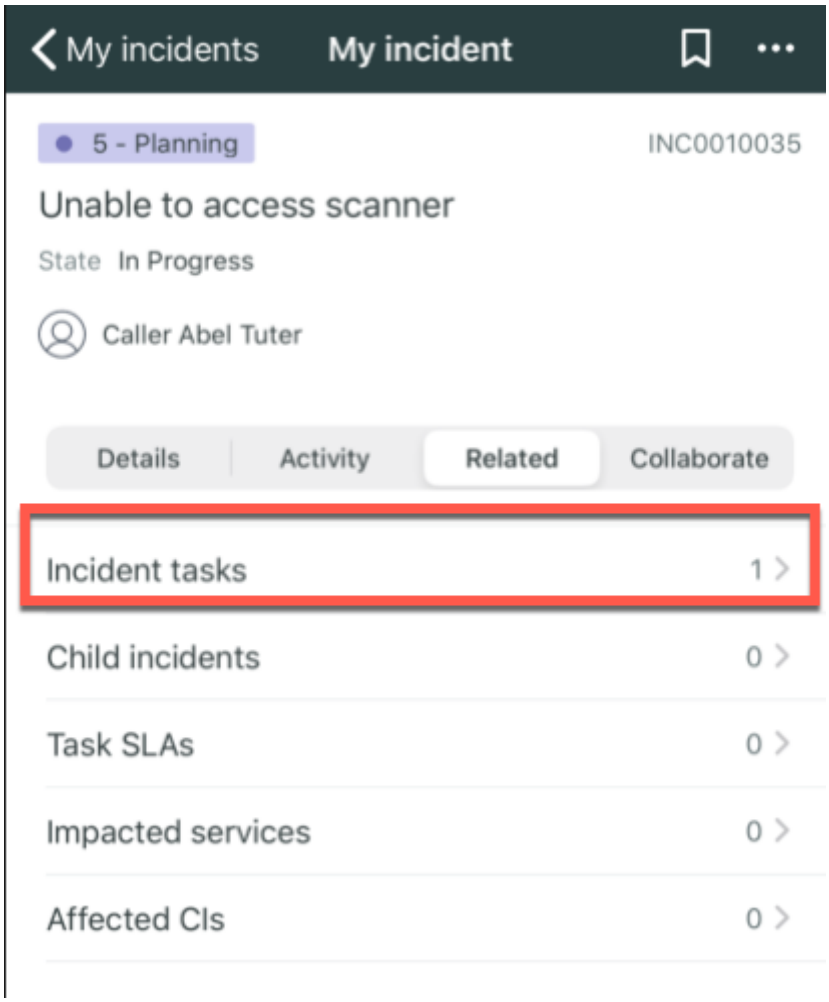
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

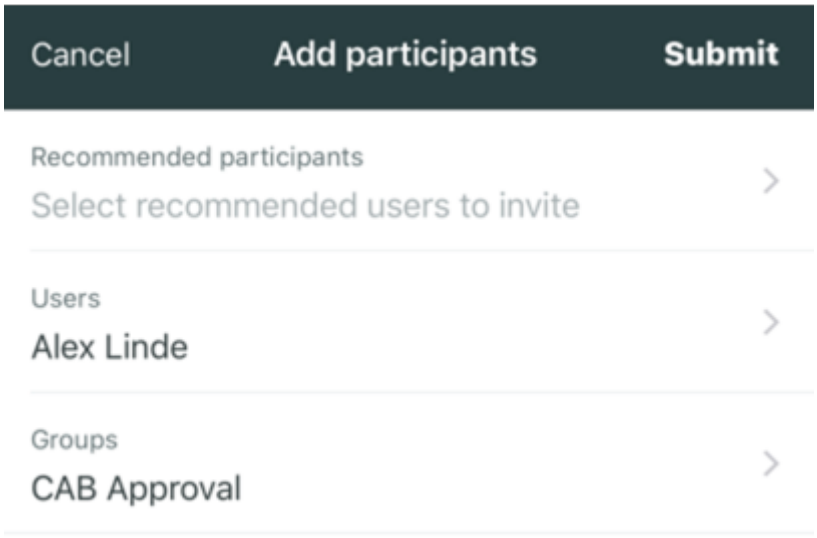
4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.
6. Tippen Sie auf **Collaborate** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.
7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.
8. Tippen Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**, und geben Sie die folgenden Details an:
   a. **Empfohlene Teilnehmer**: Die Liste der Teilnehmer, die dem Incident zugeordnet sind, wird angezeigt. Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   b. **Benutzer**: Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Klicken Sie im Bildschirm **Teilnehmer hinzufügen** auf **Absenden**.

Einer aktiven Telefonkonferenz von einer Incident-Aufgabe aus beitreten

Von einem Incident-Aufgabendatensatz aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um über die Lösung eines Incident zu sprechen.

Vorbereitungen

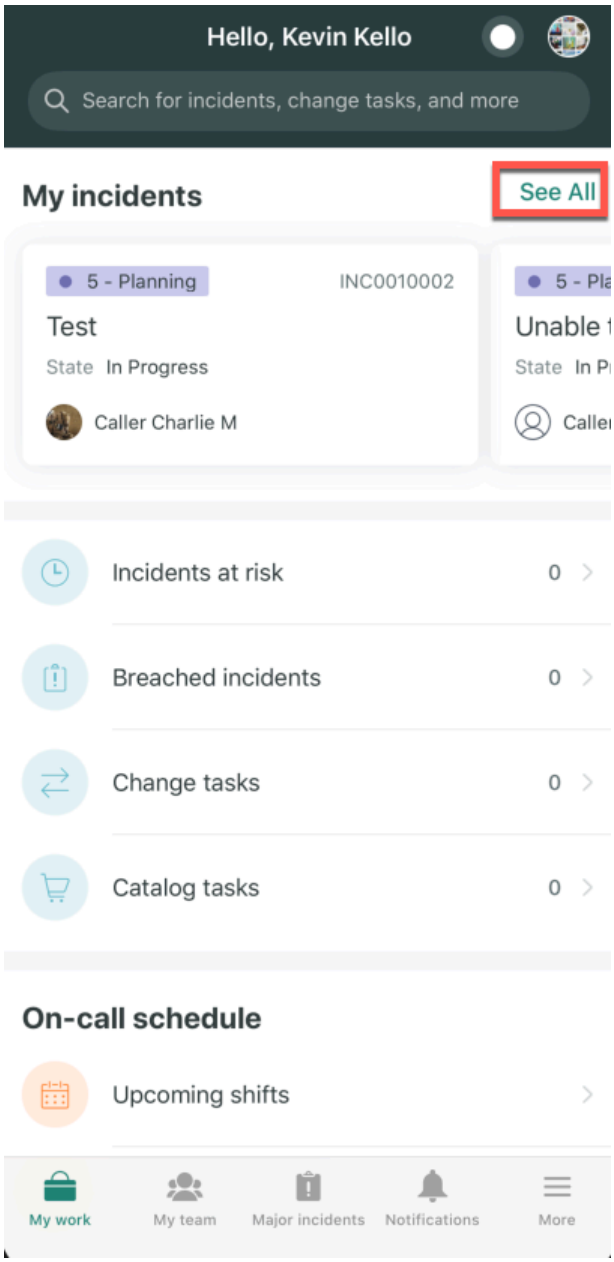
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

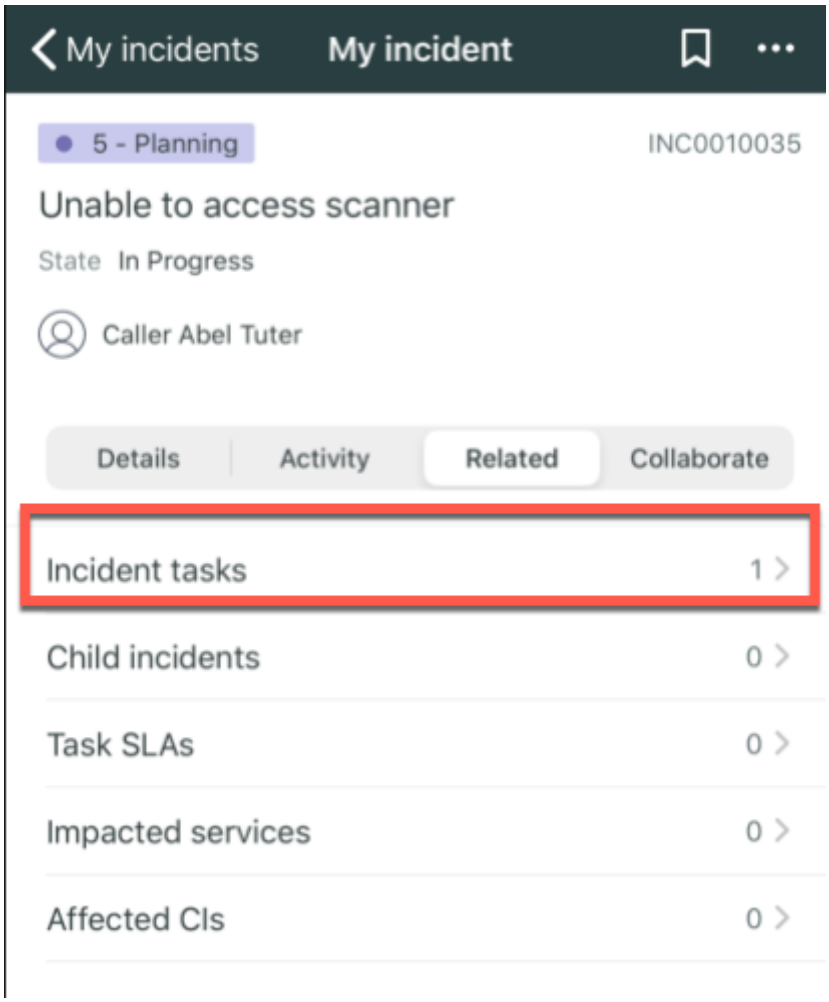
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

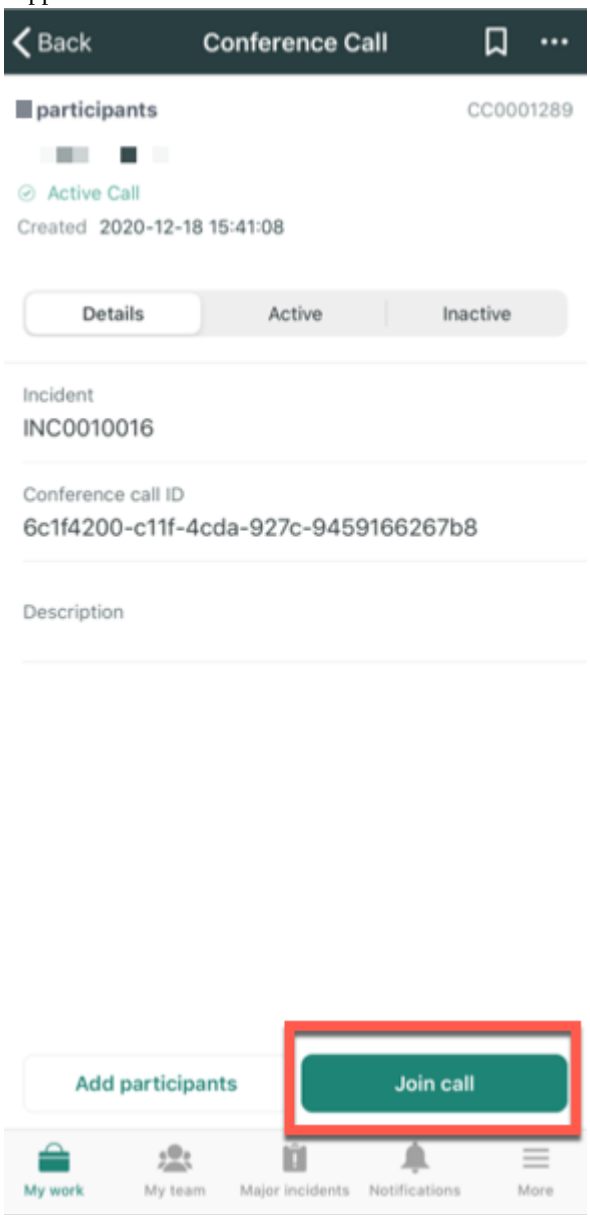


5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.
6. Tippen Sie auf **Collaborate** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.
7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Tippen Sie auf **An Anruf teilnehmen**.



Aktive und inaktive Teilnehmer der Telefonkonferenz anzeigen

Sie können den Teilnehmerstatus in einer aktiven Telefonkonferenz anzeigen.

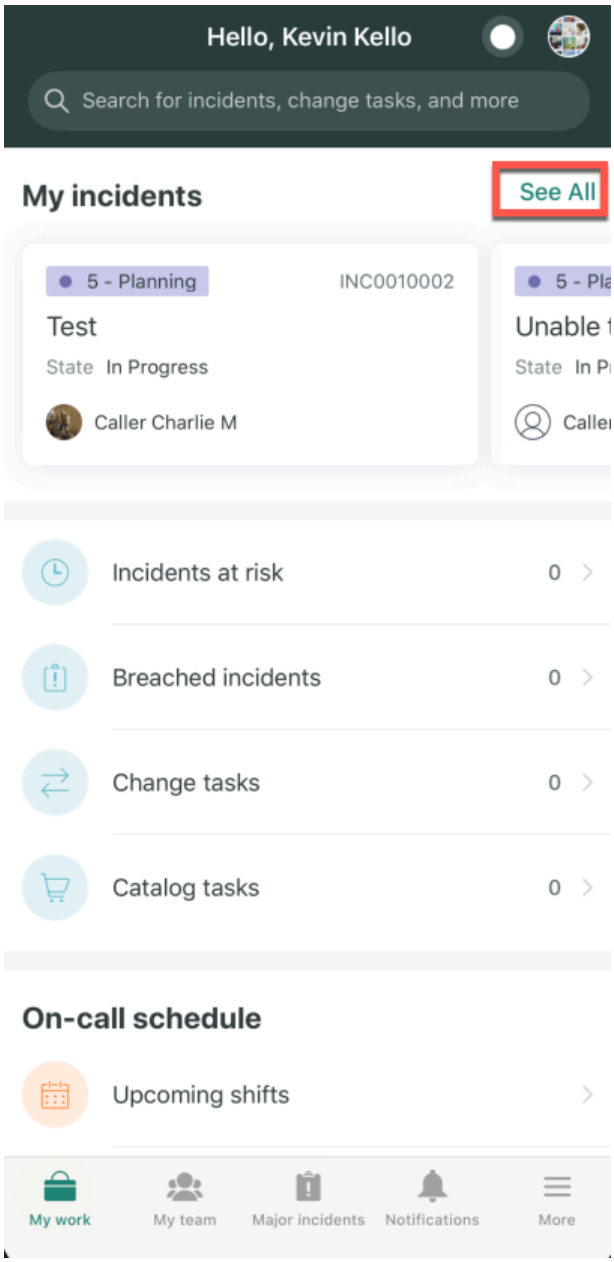
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

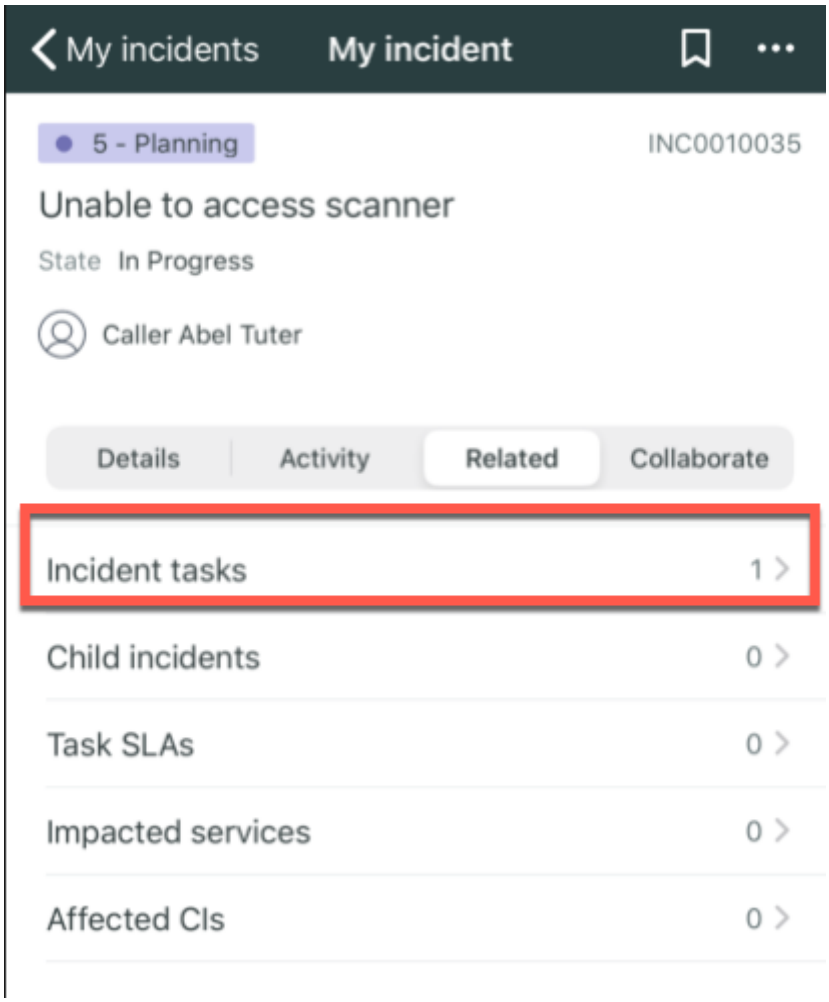
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.
6. Tippen Sie auf **Collaborate** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.
7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.
8. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

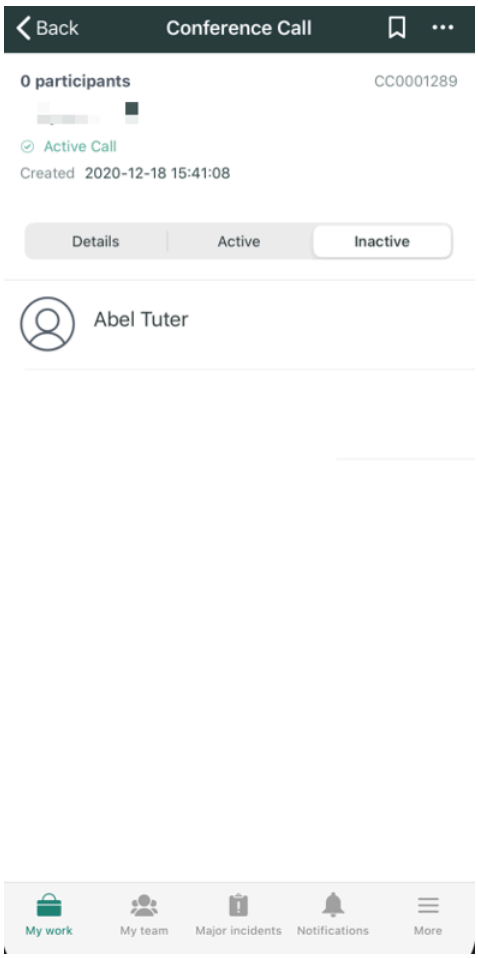
Teilnehmerstatus anzeigen

Optionen	Aktion
Aktiv	Tippen Sie auf **Aktiv**, um die aktiven Teilnehmer anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen	Aktion
Inaktiv	Tippen Sie auf **Inaktiv**, um die inaktiven Teilnehmer anzuzeigen.



Telefonkonferenz beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Incident-Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen

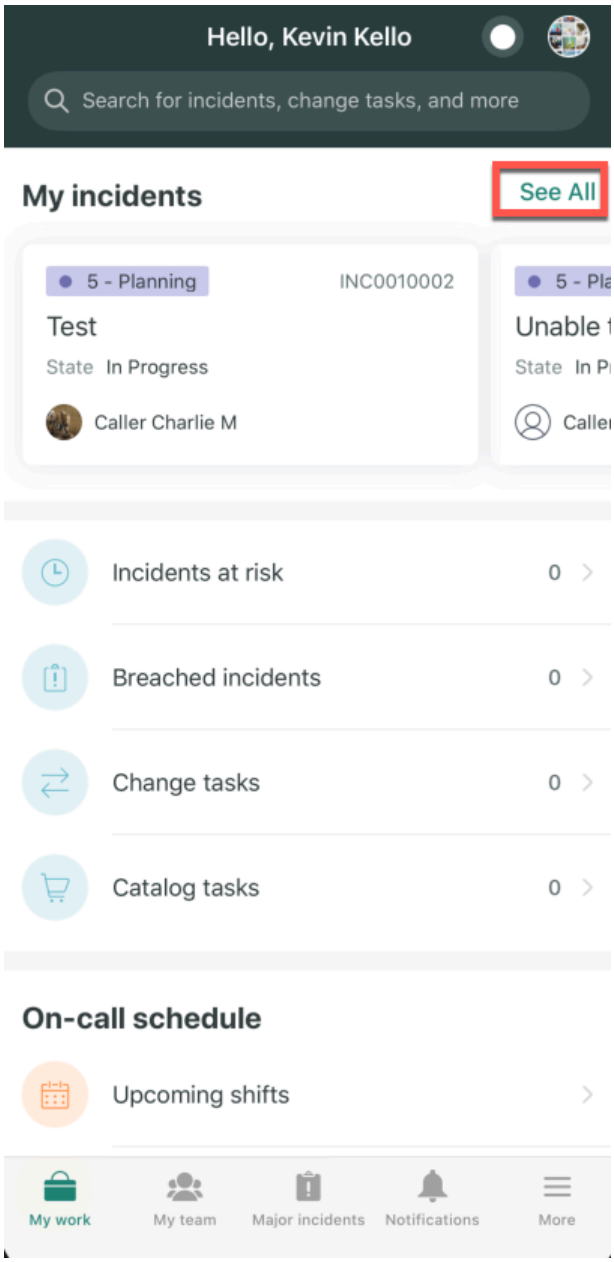
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Meine Arbeit** auf **Alle anzeigen**.

Automatische Übersetzung

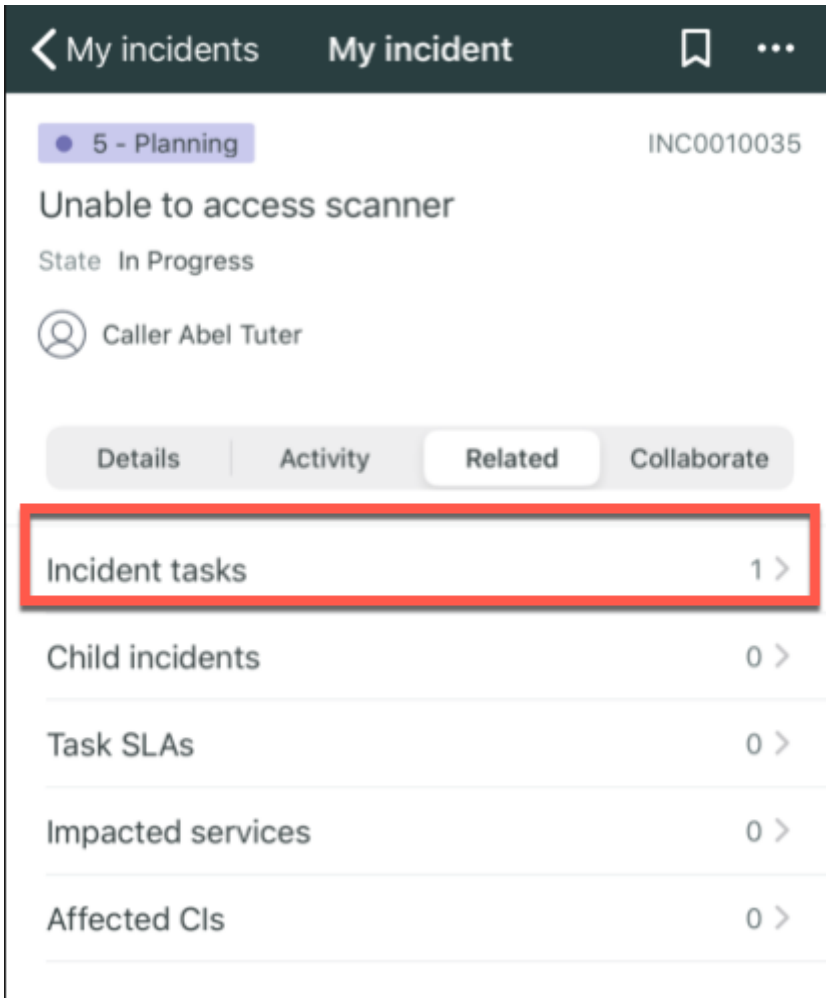
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Incident-Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

4. Tippen Sie auf **Zugehörig** > **Incident-Aufgaben**.

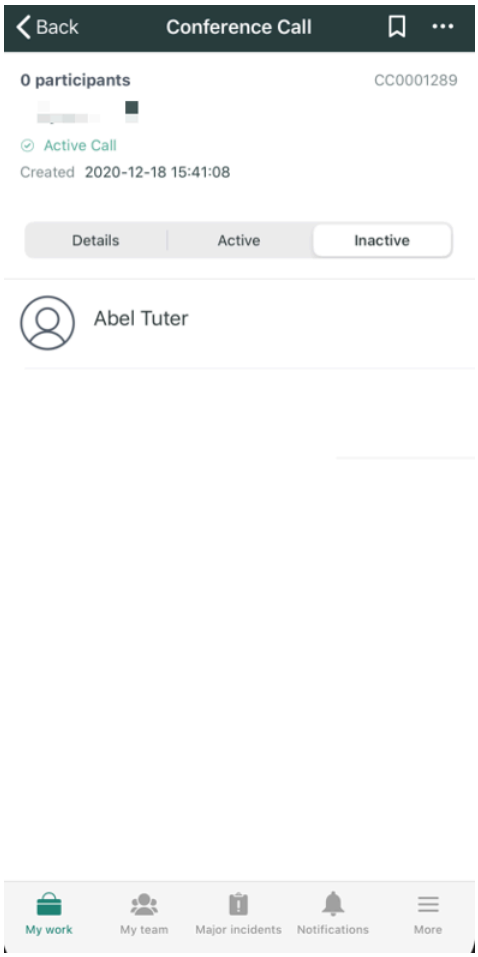
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf den Incident-Aufgabendatensatz.
6. Tippen Sie auf **Collaborate** > **Telefonkonferenzen** > **Aktiv**.
7. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Tippen Sie auf ••• .
9. Tippen Sie auf **Anruf beenden**.

Gefährdete Incidents

Zeigen Sie eine Liste gefährdeter Incidents an, und bearbeiten Sie sie von Ihrem Mobilgerät aus.

Zugehörige Informationen

Gefährdete Incidents bearbeiten

Gefährdete Incidents bearbeiten

Bearbeiten Sie einen gefährdeten Incident von Ihrem Mobilgerät aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ITIL

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lösen Sie den Incident, weisen Sie ihn neu zu, oder fügen Sie Kommentaren zu einem Ihnen zugewiesenen Incident hinzu.

Prozedur

1. Tippen Sie im Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent auf das Applet **Gefährdete Incidents**.
   Der Bildschirm **Gefährdete Incidents** mit einer Liste von Incidents wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

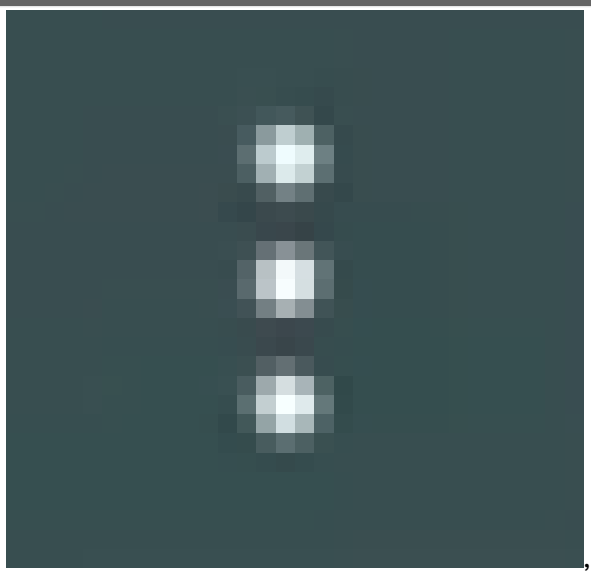
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Gefährdete Incidents** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf .
Erneut zuweisen	Verwenden Sie diese Aktion, um einen Incident einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Tippen Sie im Bildschirm „Incident neu zuweisen“ auf das Feld **Zuweisungsgruppe**, um die Zuweisungsgruppe zu ändern, wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste im Feld **zugewiesen an** aus, fügen Sie Notizen zu den **Arbeitsnotizen** hinzu, und tippen Sie auf , um alles zu übermitteln.
Lösen	Tippen Sie im Bildschirm „Incident lösen“ in das Feld **Lösungscode**, wählen Sie einen Code für die Lösung aus, fügen Sie im Feld **Auflösungshinweise** Notizen hinzu, und tippen Sie auf das .

5. Tippen Sie im Bildschirm **Gefährdete Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Gefährdete Incidents**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, eine geeignete Aktion in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ○ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ○ Tippen Sie rechts oben im Bildschirm auf das Menüsymbol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	 , um den Incident neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ○ Lösen Sie den Incident, nachdem Sie einen Lösungscode und Notizen mithilfe der Schaltfläche **Lösen** hinzugefügt haben.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol +, um für den Incident eine der folgenden Aktivitäten auszuführen. **a.** *`Record Video`*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *`Open Gallery`*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *`Take Photo`*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *`Attach File`*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *`Add Additional Comments`*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *`Add Work Notes`*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des Incidents an, z. B. untergeordnete Incidents, Aufgaben-SLAs, betroffene Services und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.
Registerkarte „ANRUFE“	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Tippen Sie auf einen beliebigen Anruf, um zu `Add participants` oder zu `Join call`. Tippen Sie auf das Menü oben auf der Konferenzanrufseite, und tippen Sie auf **Anruf beenden**, um den Anruf zu beenden.

Incidents mit Verstößen

Zeigen Sie eine Liste aller Incidents mit Verstößen in Ihrer Gruppe an, und ergreifen Sie entsprechende Maßnahmen für diese Incidents.

Incidents mit Verstößen verarbeiten

Zeigen Sie Incidents mit Verstößen auf dem Mobilgerät an, und verwalten Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

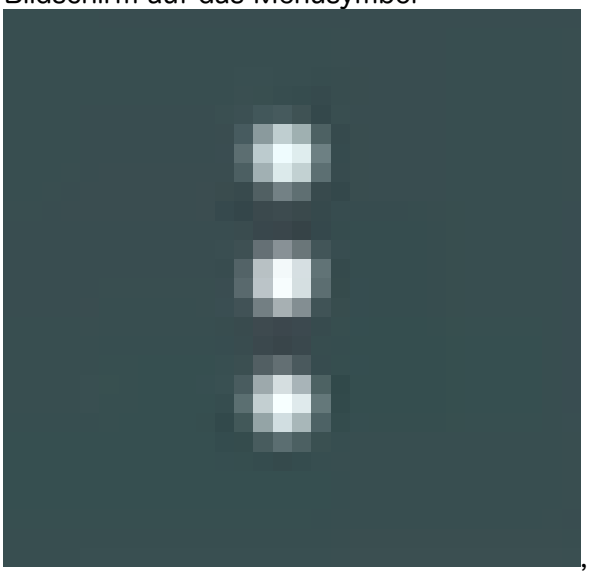
1. Tippen Sie im Zielbildschirm von ITSM Mobile Agent auf das Applet **Incidents mit Verstößen**. Der Bildschirm **Incidents mit Verstößen** mit einer Liste von Incidents wird geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Incidents mit Verstößen** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, wie in der Tabelle beschrieben.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf .
Erneut zuweisen	Verwenden Sie diese Aktion, um einen Incident einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Tippen Sie im Bildschirm „Incident neu zuweisen“ auf das Feld **Zuweisungsgruppe**, um die Zuweisungsgruppe zu ändern, wählen Sie in der Liste im Feld **Zugewiesen an** den Service Desk-Mitarbeiter aus, fügen Sie Notizen zu den **Arbeitsnotizen** hinzu, und tippen Sie auf das , um alles zu übermitteln.
Lösen	Tippen Sie im Bildschirm „Incident lösen“ in das Feld **Lösungscode**, wählen Sie einen Code für die Lösung aus, fügen Sie im Feld **Auflösungshinweise** Notizen hinzu, und tippen Sie auf das .

5. Tippen Sie im Bildschirm **Incidents mit Verstößen** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Detailinformationen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im Bildschirm **Incidents mit Verstößen**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, eine geeignete Aktion in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ○ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ○ Tippen Sie rechts oben im Bildschirm auf das Menüsymbol  , um den Incident neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder als schwerwiegenden Incident vorzuschlagen. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ○ Lösen Sie den Incident, nachdem Sie einen Lösungscode und Notizen mithilfe der Schaltfläche **Lösen** hinzugefügt haben.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das +, um eine der folgenden Aktivitäten für den Incident auszuführen. **a.** *`Record Video`*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *`Open Gallery`*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *`Take Photo`*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *`Attach File`*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *`Add Additional Comments`*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Hinweis: Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des Incidents an, z. B. untergeordnete Incidents, Aufgaben-SLAs, betroffene Services und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.
Registerkarte „ANRUFE“	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Tippen Sie auf einen beliebigen Anruf, um zu *Add participants* oder zu *Join call*. Tippen Sie auf das Menü oben auf der Konferenzanrufseite, und tippen Sie auf *End call*, um den Anruf zu beenden.

Change-Aufgaben

Zeigen Sie die Change-Aufgaben an, die Ihnen zugewiesen sind, und bearbeiten Sie sie. Durch einmaliges Tippen auf die ITSM Mobile Agent-App können Sie die Detailinformationen, die Aktivitäten und andere zugehörige Change-Aufgaben anzeigen.

Tippen Sie auf die Karte, um auf alle Ihnen zugewiesenen Change-Aufgaben zuzugreifen.

1. Sie können die Liste nach Ihren festgelegten Kriterien filtern.
2. Streichen Sie nach links, um der Aufgabe Kommentare hinzuzufügen oder die Aufgabe zu schließen.
3. Tippen Sie im Bildschirm **Change-Aufgaben** auf eine beliebige Aufgabe, um Details, Aktivitäten und zugehörige Change-Aufgaben anzuzeigen. Sie können in diesem Bildschirm Kommentare hinzufügen oder eine Aufgabe schließen.

Hinweis:
Jede Change-Aufgabenkarte zeigt den Risikowert der Aufgabe an. Zum Beispiel sehr hoch oder mittel.

Katalogaufgaben anzeigen

Zeigen Sie eine Katalogaufgabe an, und fügen Sie ihr als Teil der Erfüllung des Katalogelements Kommentare hinzu.

Eine Katalogaufgabe ist eine Aufgabe, die dem Servicekatalogelement zugeordnet ist. Katalogaufgaben werden zum Beziehen von Artikeln und zum Erfüllen von Anforderungen verwendet.

Tippen Sie auf die Karte, um auf alle Ihnen zugewiesenen Katalogaufgaben zuzugreifen.

1. Sie können die Liste nach Ihren festgelegten Kriterien filtern.
2. Streichen Sie nach links, um Kommentare hinzuzufügen oder die Aufgabe zu schließen.
3. Tippen Sie im Bildschirm **Katalogaufgaben** auf eine beliebige Aufgabe, um die Details oder Aktivitäten der Katalogaufgabe anzuzeigen. Sie können über diesen Bildschirm nur Kommentare hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie bevorstehende Schichten mit an On-Call Scheduling

Verwenden Sie die Funktion „Meine Arbeit“ in der App ITSM Mobile Agent, um Ihre bevorstehenden Schichten anzuzeigen und Urlaubsanträge zu stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, sn_incident_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Applet On-Call Scheduling, um Ihre bevorstehenden Schichten anzuzeigen und Urlaubsanträge zu stellen. Sie können auch die Mitglieder Ihrer verfügbaren Rufbereitschaftsgruppe anzeigen.

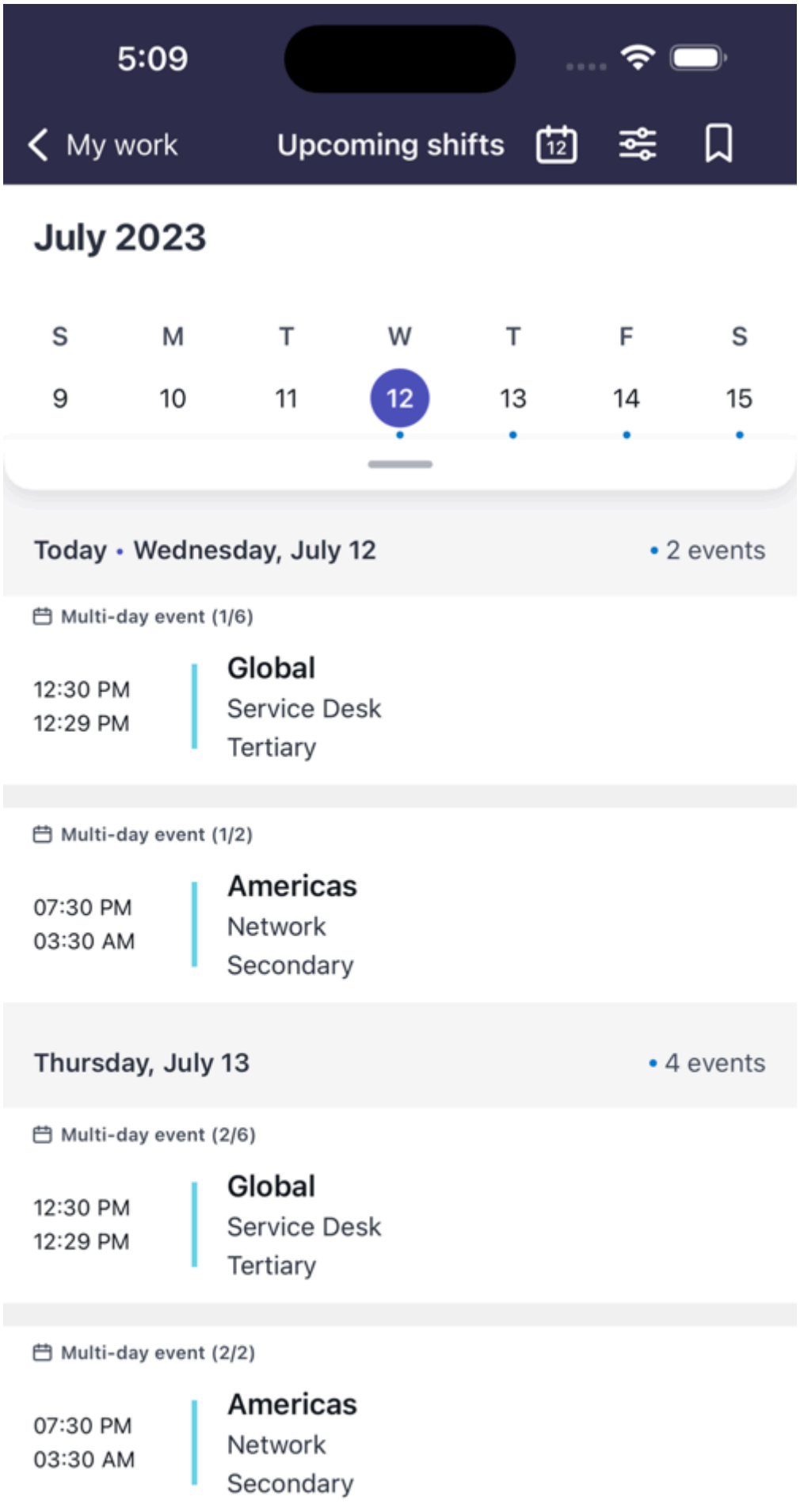
Prozedur

1. Öffnen Sie die ITSM Mobile Agent-App.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschafts-Zeitplan** auf **Anstehende Schichten**.

   Alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat werden angezeigt. Die Schichten werden basierend auf der Art der Ereignisse gruppiert. Eintägige Events werden oben angezeigt, gefolgt von mehrtägigen Events und Events von kurzer Dauer, die nach der Zeit sortiert sind, zu der das Event erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf eine Schichtkarte, um die folgenden Schichtdetails anzuzeigen:
   - Name
   - Gruppe
   - Dienstplan
   - Startzeit
   - Endzeit
   - Dauer
   - Typ
4. Wischen Sie die Schichtkarte nach links, und tippen Sie auf **Abwesenheit beantragen**.
5. Geben Sie im Formular „Abwesenheit beantragen“ die folgenden Details ein, und tippen Sie auf **Absenden**, um die Anforderung von arbeitsfreier Zeit abzuschließen:
   - Gruppe
   - Startdatum
   - Enddatum
   - Vorgeschlagene Abdeckung
   - Notizen

Mit können Sie Abwesenheiten beantragen On-Call Scheduling

Verwenden Sie die Registerkarte Ruhezeitanforderungen, um eine Liste von Ruhezeitanträgen anzuzeigen, die in ausstehende und abgeschlossene **Anträge** unterteilt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Itil, sn_incident_write

Prozedur

1. Öffnen Sie die ITSM Mobile Agent-App.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschafts-Zeitplanauf Ruhezeitanforderungen**.
   Eine Liste der Ruhezeitanforderungen wird angezeigt. Die Liste ist in ausstehende und abgeschlossene Anforderungen unterteilt.
3. Tippen Sie auf das Filtersymbol ( ), um bestimmte Abwesenheitsanträge anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Abwesenheit beantragen aus**.
5. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „Abwesenheit beantragen“ aus:
   - Gruppe
   - Startdatum
   - Enddatum
   - Vorgeschlagene Abdeckung
   - Notizen
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufbereitschaftsgruppenmitglieder anzeigen

Zeigen Sie die Mitglieder Ihrer Gruppe an, die Rufbereitschaft haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Itil, sn_incident_write

Prozedur

1. Öffnen Sie die ITSM Mobile Agent-App.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschafts-Zeitplanauf Wer hat Rufbereitschaft**.
   Alle verfügbaren Gruppen werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Gruppe aus und tippen Sie auf **Absenden**.

Teams und Incidents mit dem Applet „Mein Team“ verwalten

Greifen Sie einfach auf die von Ihnen verwalteten Gruppen zu, und erhalten Sie Einblicke in deren Arbeit.

Mit dem Applet „Mein Team“ können Sie als Gruppenmanager:

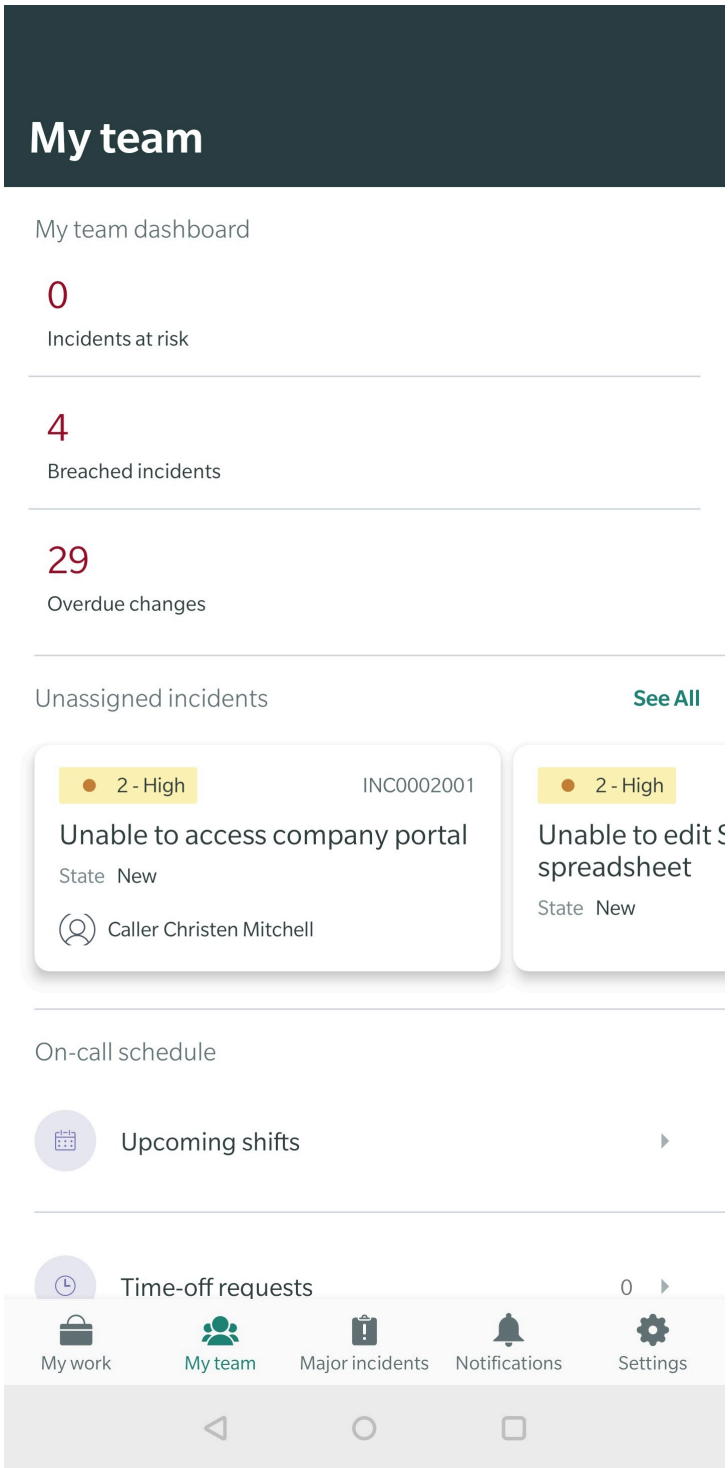
- Einfach auf nicht zugewiesene Incidents aus Ihrer Gruppe zugreifen und die Arbeit schnell selektieren
- Auf Anforderungen für freie Tage reagieren, die von Ihrem Team eingereicht wurden
- Alle Bereitschaftskonflikte oder -lücken in einem Zeitplan prüfen und die entsprechende Abdeckung planen
- Auf Dashboards zugreifen, um Einblicke wie MTTR, CSAT usw. für Ihre Gruppen zu gewinnen.

Dashboard „Mein Team“

Als Gruppenmanager erhalten Sie mit dem Dashboard „Mein Team“ Einblicke in Daten wie gefährdete Incidents, Incidents mit Verstößen und überfällige Changes.

Tippen Sie auf die Abschnitte, um die Incidents zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

Überfällige Changes

Überfällige Changes

Überfällige Changes Ihres Teams bearbeiten

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Tippen Sie im Dashboard „Mein Team“ im Applet auf **Überfällige Changes**.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Überfällige Changes** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

Aktion	Beschreibung
Kommentare hinzufügen	Fügen Sie Arbeitsnotizen zum Change in diesem Feld hinzu, und tippen Sie auf das .
Change abbrechen	Mit dieser Aktion können Sie den Change abbrechen. Geben Sie in das Feld **Grund** einen Grund ein, und tippen Sie zum Übermitteln auf das .

5. Tippen Sie im Bildschirm **Überfällige Changes** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Detailinformationen anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Change-Anforderung** eine geeignete Aktion aus der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Wählen Sie eine, um fortzufahren. ○ Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare mithilfe der Schaltfläche **Kommentare hinzufügen** hinzu. ○ Mit dieser Aktion können Sie den Change abbrechen. Geben Sie einen Grund in das Feld **Grund** ein, und tippen Sie zum Übermitteln auf das .
Registerkarte „PLANUNG“	Auf diesem Bildschirm können Sie alle Planungsdetails anzeigen, z. B. den Implementierungsplan, die Risiko- und Auswirkungsanalyse und den Rückfallplan für den Change.
Anrufe	Zeigen Sie die Liste aller Anrufe zu einem Incident an. Tippen Sie auf einen beliebigen Anruf, um zu `Add participants` oder zu `Join call`.

Nicht zugewiesene Incidents

Verwenden Sie das Applet „Nicht zugewiesene Incidents“, um einen schwerwiegenden Incident zuzuweisen, neu zuzuweisen, zu bearbeiten oder zu hochzustufen.

Vorbereitungen

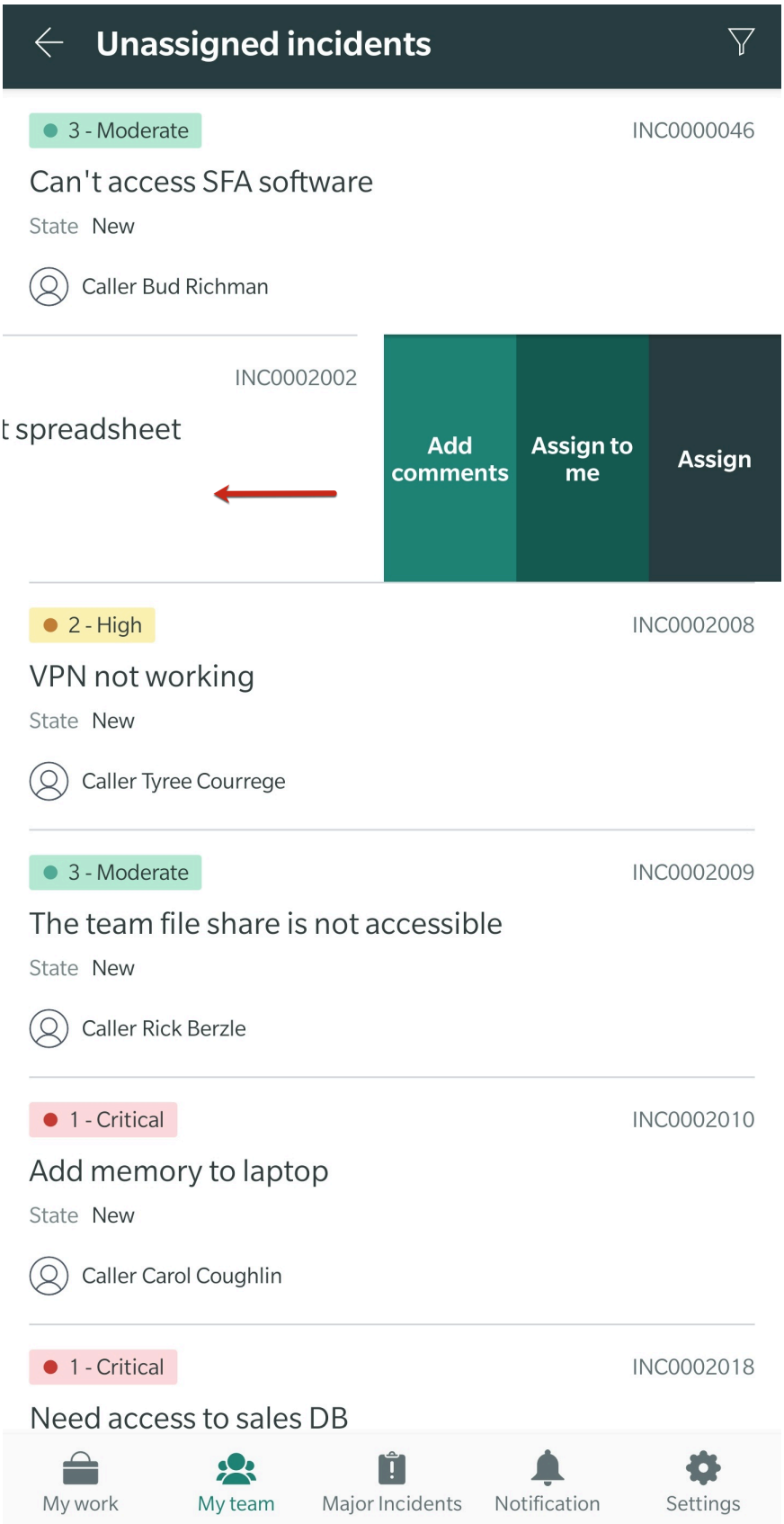
Erforderliche Rolle: Gruppenmanager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Tippen Sie im „Mein Team“-Zielbildschirm im Applet **Nicht zugewiesene Incidents** auf **Alle anzeigen**.
   Der Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents** wird mit einer Liste von Incidents geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents** mit der Liste der Incidents nach links, um das Menü zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



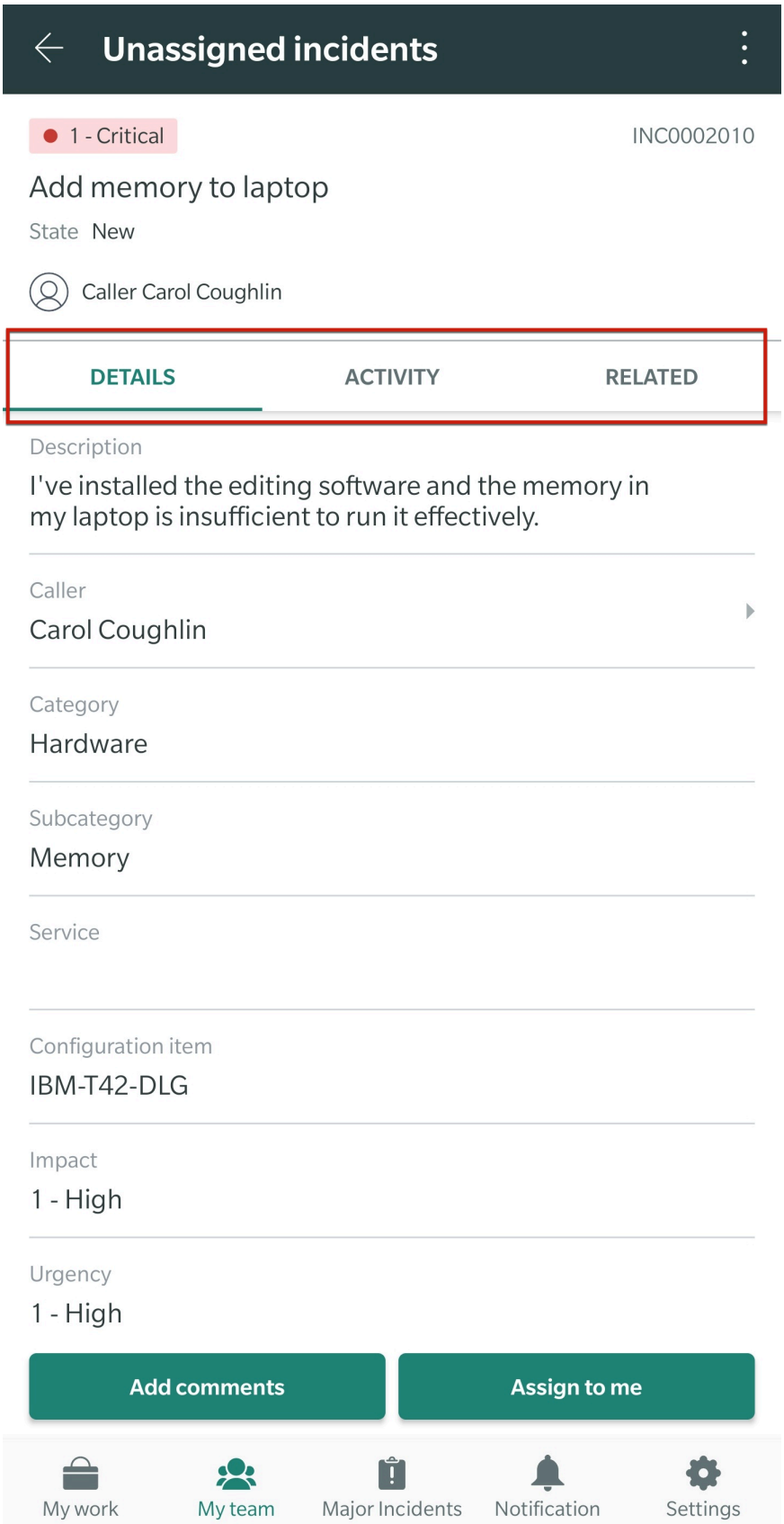
4. Wählen Sie im Menü eine der Aktionen aus, um den Incident zu verarbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie im Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Nicht zugewiesene Incidents**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, entsprechend eine der Aktionen in der Tabelle aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit können Sie anstehende Schichten verwalten On-Call Scheduling

Als On-Call Scheduling-Manager können Sie den Zeitplan Ihres Teams anzeigen und verschiedene Aktivitäten durchführen, z. B. Auszeitanträge genehmigen oder Vertretungen bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Team**.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschafts-Zeitplan** auf **Anstehende Schichten**.
   Alle bevorstehenden Schichten für den aktuellen Monat werden angezeigt. Die Schichten werden basierend auf der Art der Ereignisse gruppiert. Eintägige Events werden oben angezeigt, gefolgt von mehrtägigen Events und Events von kurzer Dauer, die nach der Zeit sortiert sind, zu der das Event erstellt wurde.
3. Tippen Sie auf die Schichtkarte, um Schichtdetails anzuzeigen.
4. Tippen **Sie auf Auszeit beantragen,** und geben Sie die folgenden Details an:
   - Gruppe
   - Mitglied
   - Startdatum
   - Enddatum
   - Vorgeschlagene Abdeckung
   - Notizen
5. Tippen Sie auf **Absenden**.
6. Tippen Sie auf **Abdeckung** bereitstellen, und geben Sie die folgenden Details an:
   - Startdatum
   - Enddatum
   - Abdeckung
7. Tippen Sie auf **Absenden**.
8. Wischen Sie in **Bevorstehende Schichten**die Schichtkarte nach links, und tippen Sie auf **Abwesenheit** beantragen, um zum Formular „Urlaub beantragen“ zu wechseln.
9. Wischen Sie in **Bevorstehende Schichten**die Schichtkarte nach links, und tippen Sie auf **Abdeckung bereitstellen**, um zum Formular „Abdeckung bereitstellen“ zu wechseln.

Verwalten Sie Abwesenheitsanträge mit On-Call Scheduling

Verwenden Sie die Registerkarte **Ruhezeitanforderungen**, um die erhaltene Ruhezeitanforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_Manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Team**.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschafts-Zeitplanauf Ruhezeitanforderungen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste der Ruhezeitanforderungen wird angezeigt. Die Liste ist in ausstehende und abgeschlossene Anforderungen unterteilt.

3. Tippen Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** der Abwesenheitsanträge, die Sie erhalten haben.

Hinweis:
Fügen Sie einen Grund für die Ablehnung des Urlaubsantrags hinzu.

4. Tippen Sie auf das Filtersymbol ( ), um bestimmte Abwesenheitsanträge anzuzeigen.
5. Tippen Sie auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Auszeit beantragen aus**, um zum Formular „Abwesenheit beantragen“ zu wechseln.
6. Füllen Sie die Pflichtfelder im Formular aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

Verwalten Sie Lücken und Konflikte mit On-Call Scheduling

Lösen Sie alle Lücken und Konflikte für die Schichten in Ihrer Gruppe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: rota_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent, und tippen Sie **auf Mein Team**.
2. Tippen Sie auf der Registerkarte **Rufbereitschafts-Zeitplan** auf **Lücken und Konflikte**.
   Eine Liste aller Lücken und Konflikte für die Schichten in Ihrer Gruppe wird angezeigt.
3. Tippen Sie auf einen beliebigen Tag des Monats, um alle Lücken und Konflikte für die Schichten an diesem Tag anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf eine Schichtkarte, um Lücken und Konflikte für die Schicht anzuzeigen.
5. Wischen Sie eine Schichtkarte nach links und tippen Sie auf **Abdeckung** bereitstellen, um Abdeckung bereitzustellen oder zu ersetzen, Abdeckung zu löschen und eine Schicht zu verwalten.
6. Tippen Sie im Formular „Lücken und Konflikte“ auf **Abdeckung bereitstellen**, um die Abdeckung für eine Lücke in der Schicht zu verwalten.

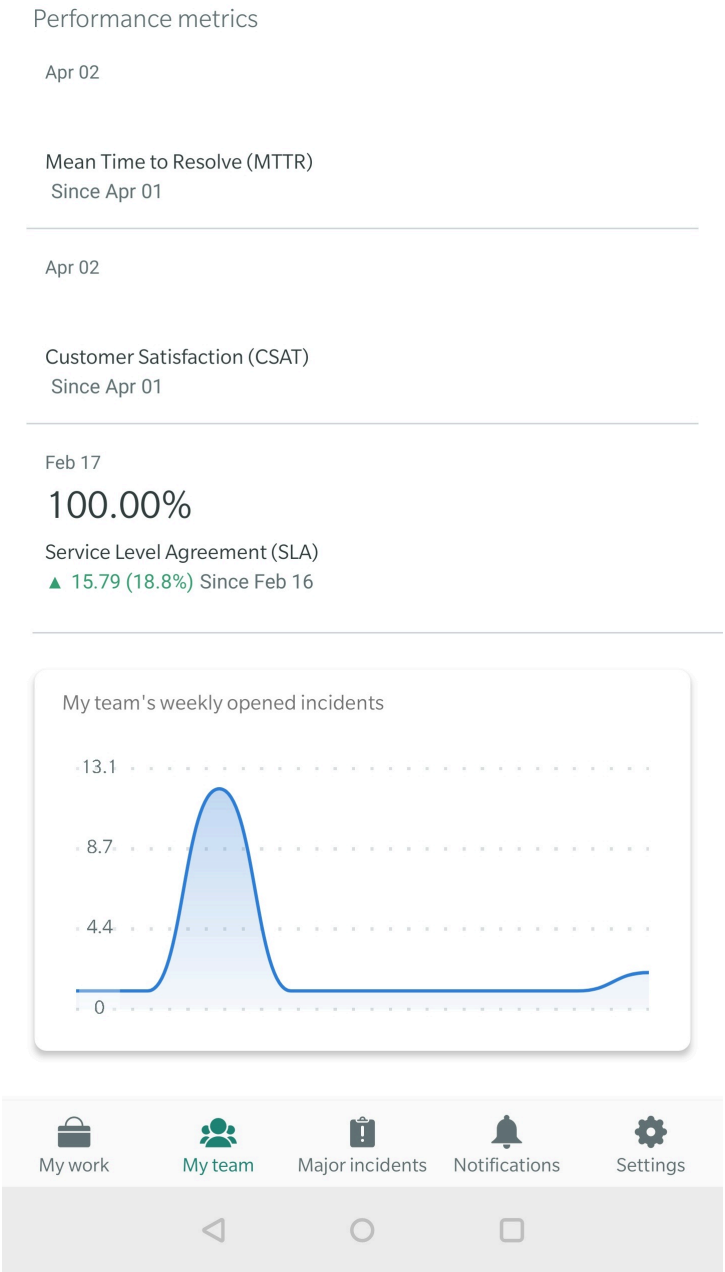
Leistungsmetriken

Greifen Sie mit der App „ITSM Mobile Agent“ direkt von Ihrem Mobilgerät auf die Leistungsdaten Ihres Teams zu.

Als Gruppenmanager erhalten Sie mit dem Dashboard „Mein Team“ Einblicke in die Arbeit der von Ihnen verwalteten Gruppen, da Sie Zugriff auf Metriken wie MTTR (durchschnittliche Zeit bis zur Lösung), CSAT, verletzte SLAs usw. haben.

Außerdem können Sie eine grafische Darstellung aller Incidents anzeigen, die innerhalb einer Woche ausgelöst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Schwerwiegende Incidents mit dem Applet „Schwerwiegende Incidents“ verwalten

Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie schnell aktive schwerwiegende Incidents oder vorgeschlagene schwerwiegende Incidents überprüfen und auf sie reagieren.

Als Manager für schwerwiegende Incidents können Sie auch die laufenden Telefonkonferenzen für aktuelle schwerwiegende Incidents anzeigen und darauf zugreifen, um Telefonkonferenzen zu starten, sich damit zu verbinden oder sie zu beenden.

Die Anwendung „Schwerwiegender Incident“ enthält die Applets und Ordner wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applets für die Verwaltung schwerwiegender Incidents

Applet/Ordner	Beschreibung
Aktive schwerwiegende Incidents	Zeigen Sie aktive schwerwiegende Incidents an, filtern und bearbeiten Sie sie.
Kandidaten für schwerwiegenden Incident	Überprüfen Sie die Incidents, die als schwerwiegende Incidents vorgeschlagen werden, und fügen Sie Kommentare hinzu.
Gelöste schwerwiegende Incidents	Zeigen Sie gelöste schwerwiegende Incidents an und fügen Sie Kommentare hinzu.
Dashboard „Schwerwiegender Incident“	Gewinnen Sie Einblicke in die schwerwiegenden Incidents, die von Ihrer Gruppe bearbeitet werden, wie z. B. die Anzahl der schwerwiegenden Incidents, die durchschnittliche Zeit bis zur Identifizierung und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung.
Leistungsmetriken	Zeigen Sie ein nicht interaktives Diagramm der pro Woche geöffneten schwerwiegenden Incidents an.

Aktive schwerwiegende Incidents

Zeigen Sie eine Liste der zugehörigen Incidents, Details eines schwerwiegenden Incidents und Aktivitäten für einen Incident an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager für schwerwiegende Incidents

Prozedur

1. Tippen Sie im Agent-Startbildschirm im Applet **Aktive schwerwiegende Incidents** auf **Alle anzeigen**.
   Der Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** wird mit einer Liste schwerwiegender Incidents geöffnet.
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie auf dem Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** mit der Liste der Incidents auf einem Incident nach links, um das Menü zu öffnen.
4. Tippen Sie auf **Kommentare** hinzufügen, um zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzuzufügen, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ).
5. Tippen Sie auf **Lösen**, um den schwerwiegenden Incident zu lösen, indem Sie den **Lösungscode** und **Lösungshinweise** hinzufügen.
6. Tippen Sie im Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen und weitere Details anzuzeigen.
7. Verwenden Sie das Menü oben auf dem Bildschirm für schnelle Aktionen.

   Die folgenden Schnellaktionen sind für einen aktiven schwerwiegenden Incident verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einer Person zuweisen: Weisen Sie den schwerwiegenden Incident jemandem in einer geeigneten Zuweisungsgruppe zu.
- Lösen: Fügen Sie einen Lösungscode und Lösungshinweise hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um den Incident zu lösen.
- Kommentare hinzufügen: Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen für den schwerwiegenden Incident hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um diese Kommentare dem Datensatz hinzuzufügen.

8. Wählen Sie im Bildschirm **Aktive schwerwiegende Incidents** eine geeignete Aktion in der Tabelle aus.

Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol ( ), um für den Incident eine der folgenden Aktivitäten auszuführen. **a.** *Record Video*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *Open Gallery*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *Take Photo*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *Attach File*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *Add Additional Comments*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *Add Work Notes*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „AUFGABEN“	Zeigen Sie die Liste aller Aufgaben an, die dem Incident zugeordnet sind. Wischen Sie auf einer zugewiesenen Aufgabe nach links, um die Aufgabe zu **schließen** oder sie für einen späteren Zeitpunkt auf **Schlummern** zu setzen.
Registerkarte „ZUGEHÖRIG“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des schwerwiegenden Incidents an, z. B. untergeordnete Incidents, betroffene Services, Ausfälle und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.

Kandidaten für schwerwiegenden Incident

Zeigen Sie eine Liste der Kandidaten für schwerwiegende Incidents an, und fügen Sie den als schwerwiegende Incidents vorgeschlagenen Incidents Kommentare hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Kandidaten für schwerwiegende Incidents überprüfen und bearbeiten

Kandidaten für schwerwiegende Incidents überprüfen und bearbeiten

Zeigen Sie eine Liste der Kandidaten für schwerwiegende Incidents an, und fügen Sie den als schwerwiegende Incidents vorgeschlagenen Incidents Kommentare hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager für schwerwiegende Incidents

Prozedur

1. Tippen Sie im Agent-Startbildschirm im Applet **Kandidaten für schwerwiegenden Incident** auf **Alle anzeigen**.
   Der Bildschirm **Schwerwiegende Incidents – Kandidaten** wird mit einer Liste der Kandidaten für schwerwiegende Incidents geöffnet
2. Wenn Sie die Anzahl der Datensätze auf dem Bildschirm reduzieren möchten, finden Sie weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen, die bestimmten Suchkriterien entsprechen, unter Datensätze filtern.
3. Wischen Sie im Bildschirm **Kandidaten für schwerwiegenden Incident** nach links auf einen Incident, um die schnellen Aktionen anzuzeigen.
   a. Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Incident in diesem Feld hinzu.
   b. Tippen Sie auf **Ablehnen**, um die Gründe für die Ablehnung in den internen Arbeitsnotizen anzugeben, und tippen Sie auf das Senden-Symbol), um die Ablehnung zu verarbeiten.
   c. Tippen Sie auf **Heraufstufen**, um einen Grund für die Hochstufung des Incidents zu einem schwerwiegenden Incident zu nennen, die geschäftlichen Auswirkungen zu beschreiben, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ).
4. Tippen Sie im Bildschirm **Kandidaten für schwerwiegenden Incident** auf einen Datensatz in der Liste, um ihn zu öffnen.
5. Verwenden Sie das Symbol für das obere) oben auf dem Bildschirm für schnelle Aktionen.

   Für einen aktiven Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident sind folgende Schnellaktionen verfügbar:

   - Mir zuweisen: Tippen Sie auf diese Schnellaktion, um den Kandidaten für einen schwerwiegenden Incident sich selbst zuzuweisen. Sie können die Schaltflächen **Ablehnen** oder **Heraufstufen** für eine entsprechende Aktion verwenden.
   - Einer Person zuweisen: Weisen Sie den schwerwiegenden Incident jemandem in einer geeigneten Zuweisungsgruppe zu.
   - Lösen: Fügen Sie einen Lösungscode und Lösungshinweise hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um den Incident zu lösen.
   - Kommentare hinzufügen: Fügen Sie zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen für den schwerwiegenden Incident hinzu, und tippen Sie auf das Senden-Symbol ( ), um diese Kommentare dem Datensatz hinzuzufügen.
6. Wählen Sie im Bildschirm **Kandidaten für schwerwiegenden Incident**, wie in der folgenden Abbildung dargestellt, nach Bedarf eine der Aktionen in der Tabelle aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kandidaten für schwerwiegenden Incident

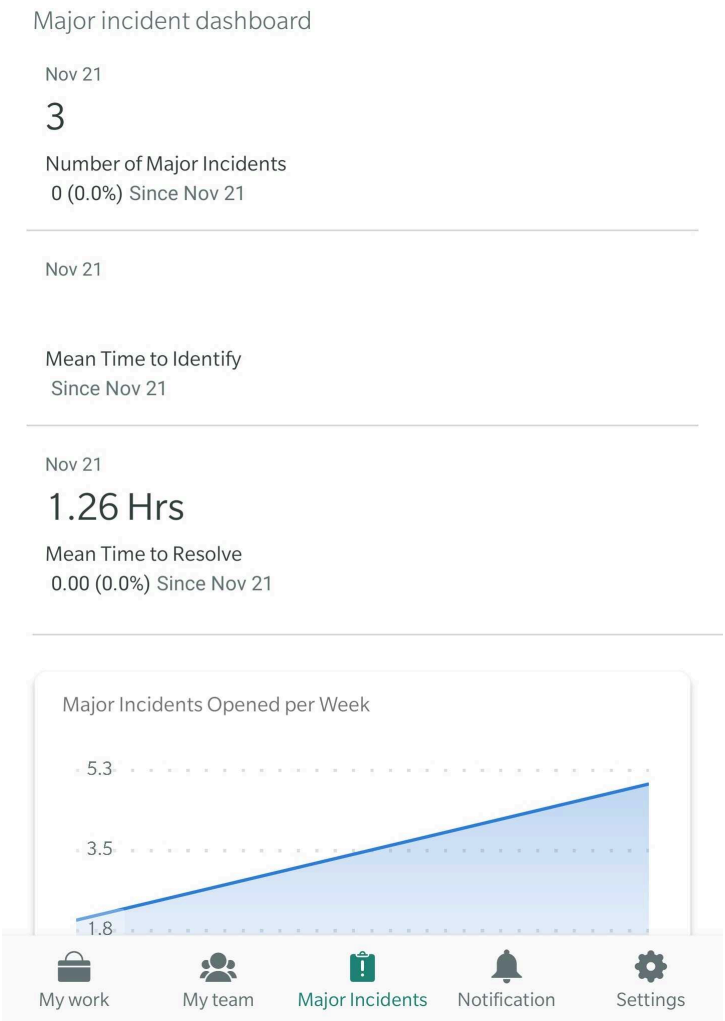
Option	Beschreibung
Registerkarte „DETAILS“	Zeigen Sie die Felder für Details zum Incident an. Mit einem Pfeil markierte Felder enthalten zusätzliche Informationen.
Registerkarte „AKTIVITÄT“	Zeigen Sie die Aktivität zu dem Incident an, z. B. Feldänderungen oder Zuweisungsänderungen. Tippen Sie auf das Hinzufügen-Symbol (+), um für den Incident eine der folgenden Aktivitäten auszuführen. **a.** *`Record Video`*: Zeichnen Sie ein Video auf, das dem Incident angefügt werden soll. **b.** *`Open Gallery`*: Öffnen Sie Ihre Fotogalerie, um ein vorhandenes Bild oder ein Video an den Incident anzufügen. **c.** *`Take Photo`*: Nehmen Sie ein Bild auf, und fügen Sie es an den Incident an. **d.** *`Attach File`*: Hängen Sie eine Datei aus einer anderen Anwendung an den Incident an. **e.** *`Add Additional Comments`*: Fügen Sie dem Incident zusätzliche Kommentare hinzu. **Hinweis:** Die Kommentare können für den Kunden sichtbar gemacht werden, indem Sie sie über die Umschaltleiste im Feld **Zusätzliche Kommentare** aktivieren. **f.** *`Add Work Notes`*: Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen zum Incident hinzu.
Registerkarte „ZUGEHÖRIGE LISTE“	Zeigen Sie die zugehörigen Listen des schwerwiegenden Incidents an, z. B. untergeordnete Incidents, betroffene Services, Ausfälle und betroffene CIs. Tippen Sie auf den Pfeil, um weitere Details zu diesen zugehörigen Elementen anzuzeigen.

Dashboard „Schwerwiegender Incident“

Prüfen Sie die Informationen zu schwerwiegenden Incidents mit einem Blick auf Ihr Mobilgerät.

Das Dashboard in der Anwendung „Schwerwiegende Incidents“ enthält Informationen zur Anzahl der schwerwiegenden Incidents, die durchschnittliche Zeit bis zur Identifizierung eines Incidents als schwerwiegender Incident und die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Tippen Sie auf einen der Bereiche, um eine detaillierte grafische Darstellung der zugehörigen Informationen zu öffnen. Sie können auch im Bildschirm nach links oder rechts blättern, um Informationen zu einem anderen Tag oder einer Woche anzuzeigen.

Zusammenarbeit mit schwerwiegenden Incidents

Initiieren und verwalten Sie die Zusammenarbeit für Datensätze schwerwiegender Incidents über die App ITSM Mobile Agent.

In Mobile Studio müssen Sie Deep Linking-Unterstützung für ITSM Mobile Agent hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen der Deep-Link-Unterstützung finden Sie unter Deep Linking-Unterstützung für ITSM Mobile Agent hinzufügen.

Chat mit Anrufer aus einem Incident starten

Starten Sie einen Chat aus einem Datensatz für schwerwiegende Incidents, um die Lösung des Problems zu besprechen.

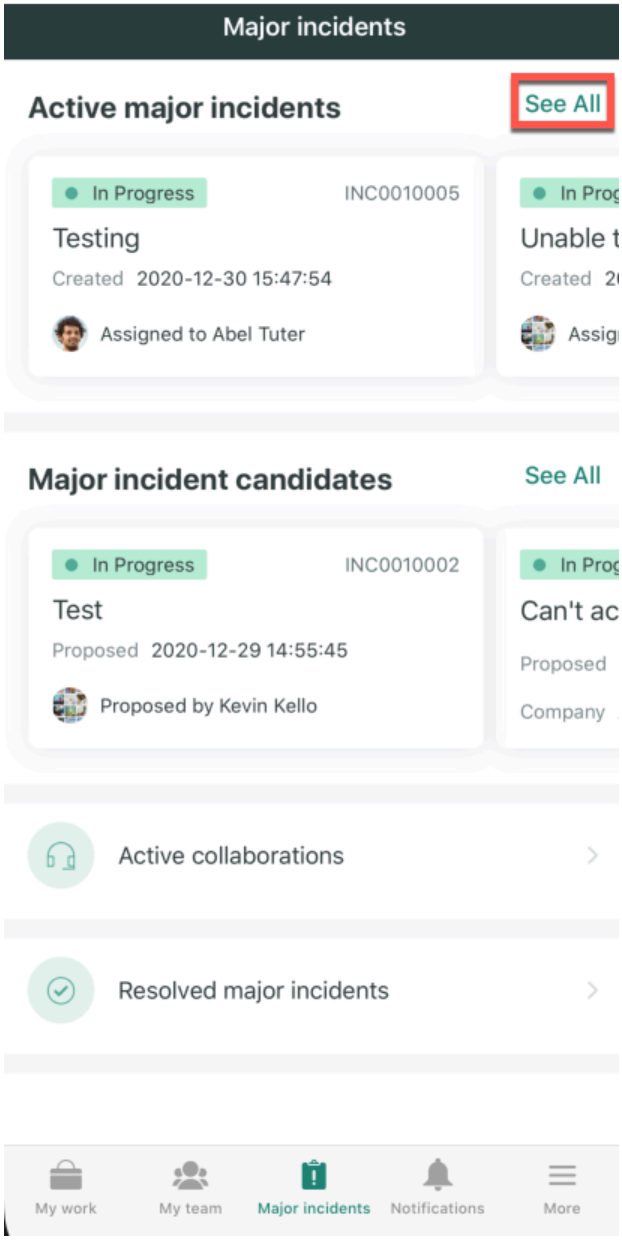
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegende Incidents** und auf **Alle anzeigen**.

Automatische Übersetzung

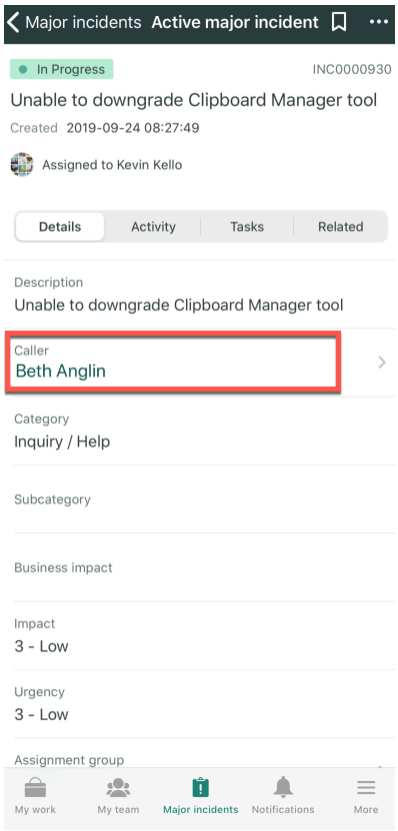
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Datensatz des schwerwiegenden Incident, den Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen Sie auf **Anrufer**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



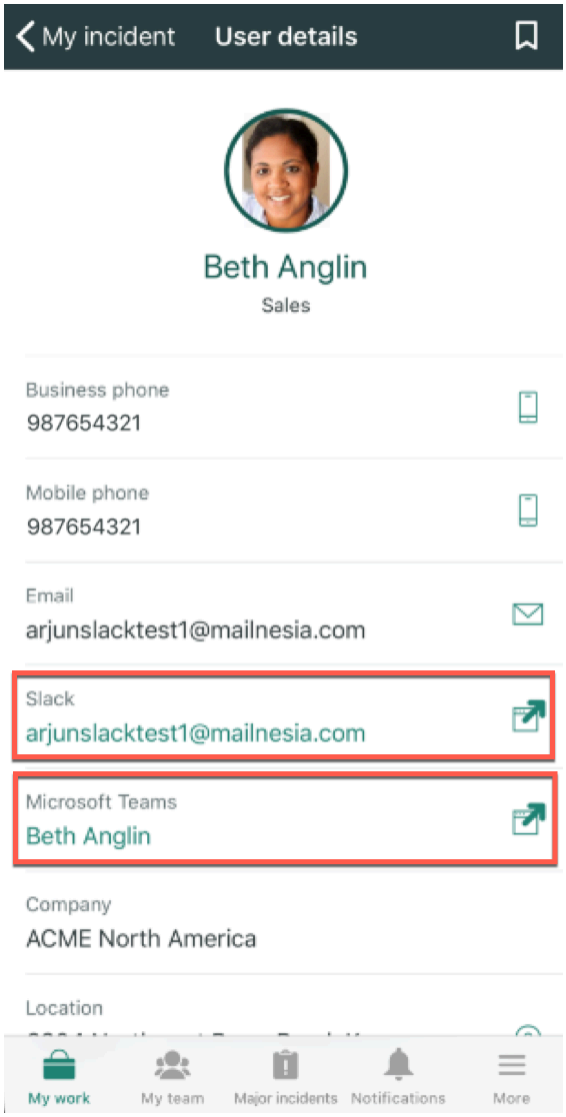
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Schwerwiegender Incident

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf den Slack-Kontakt.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf den Microsoft Teams-Kontakt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Die Slack- und Microsoft Teams-Kontakte werden nur angezeigt, wenn der Anrufer über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Chat mit der Zuweisungsgruppe aus einem Incident starten

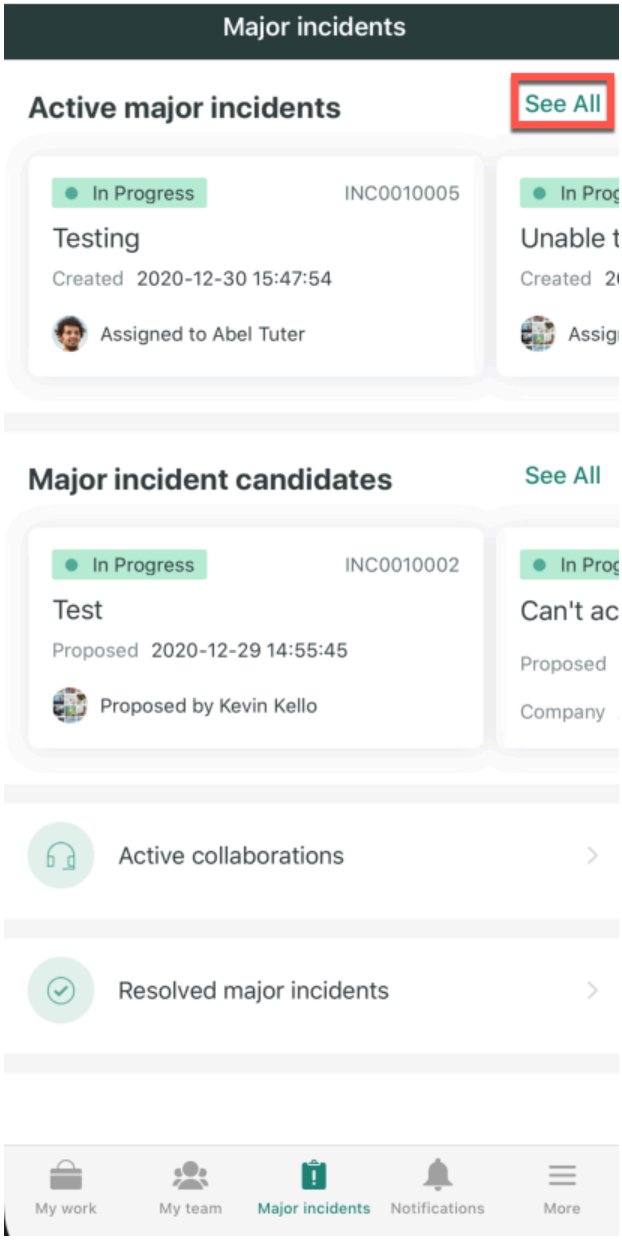
Starten Sie einen Chat mit Mitgliedern der Zuweisungsgruppe aus einem Datensatz für schwerwiegende Incidents, um die Lösung des Problems zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegende Incidents** und auf **Alle anzeigen**.

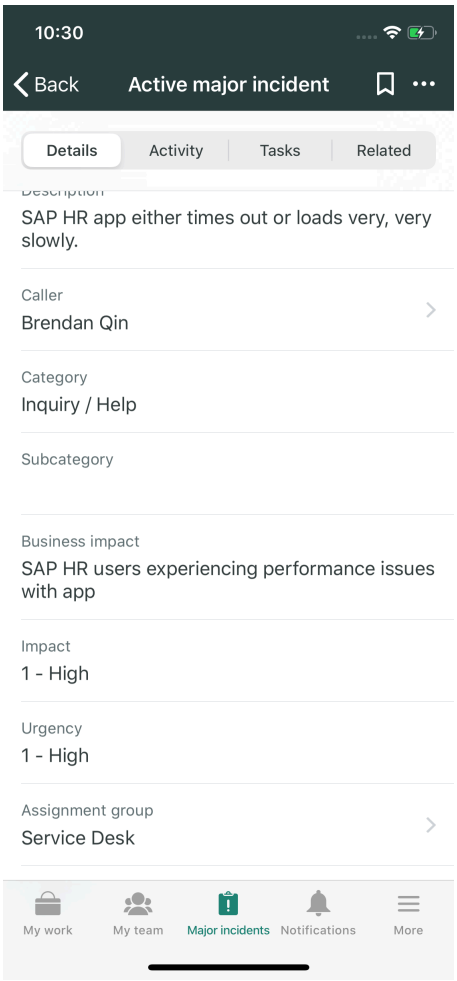
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf den Datensatz des schwerwiegenden Incident, den Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen Sie auf **Zuweisungsgruppe**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



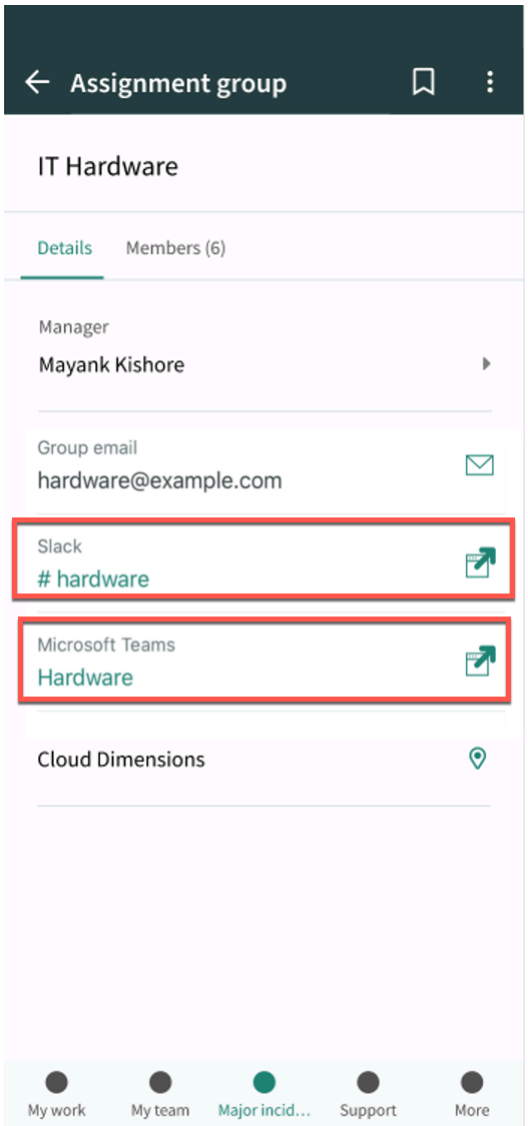
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Zuweisungsgruppe

Optionen	Aktion
Chat in Slack starten	Tippen Sie auf die Slack-Zuweisungsgruppe.
Chat in Microsoft Teams starten	Tippen Sie auf die Microsoft Teams-Zuweisungsgruppe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Die Zuweisungsgruppenkontakte für Slack und Microsoft Teams werden nur angezeigt, wenn die Zuweisungsgruppe über gültige Slack- und Microsoft Teams-Accounts verfügt.

Mit Benutzern aus der Zuweisungsgruppe können Sie außerdem interagieren. Tippen Sie auf die Zuweisungsgruppe und dann auf einen Benutzer, und wählen Sie entweder Slack oder Microsoft Teams aus, um eine Konversation zu starten.

Aktive Zusammenarbeit anzeigen

Als Incident-Manager können Sie die gesamte aktive Zusammenarbeit für Incidents anzeigen.

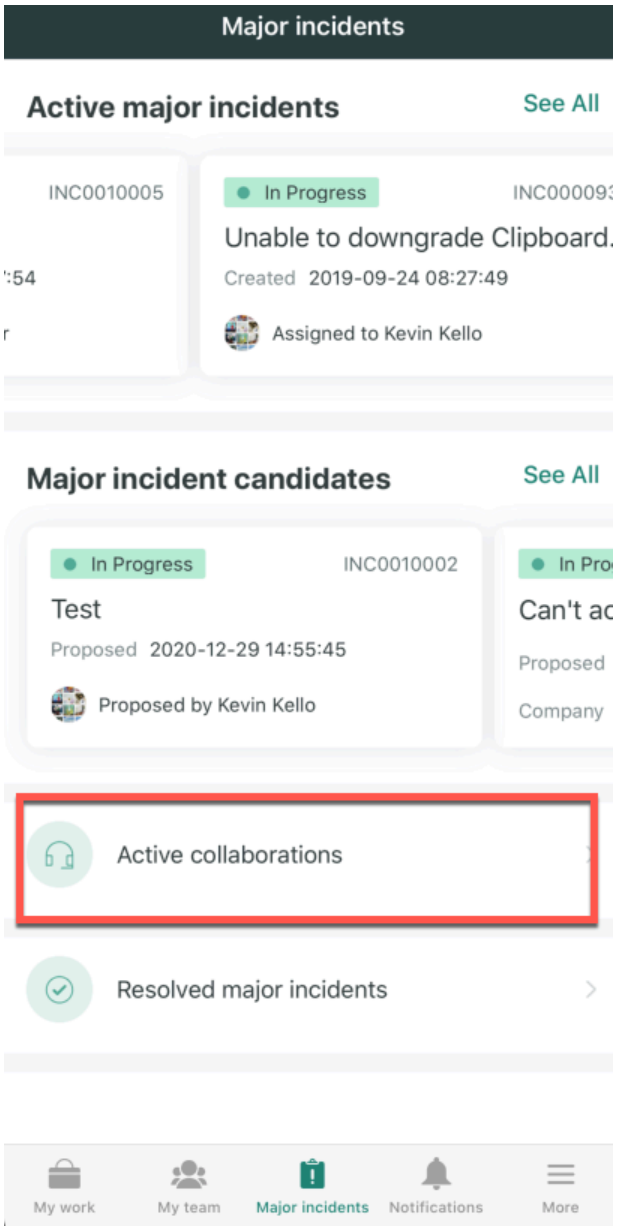
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Tippen Sie auf die Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**.
3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



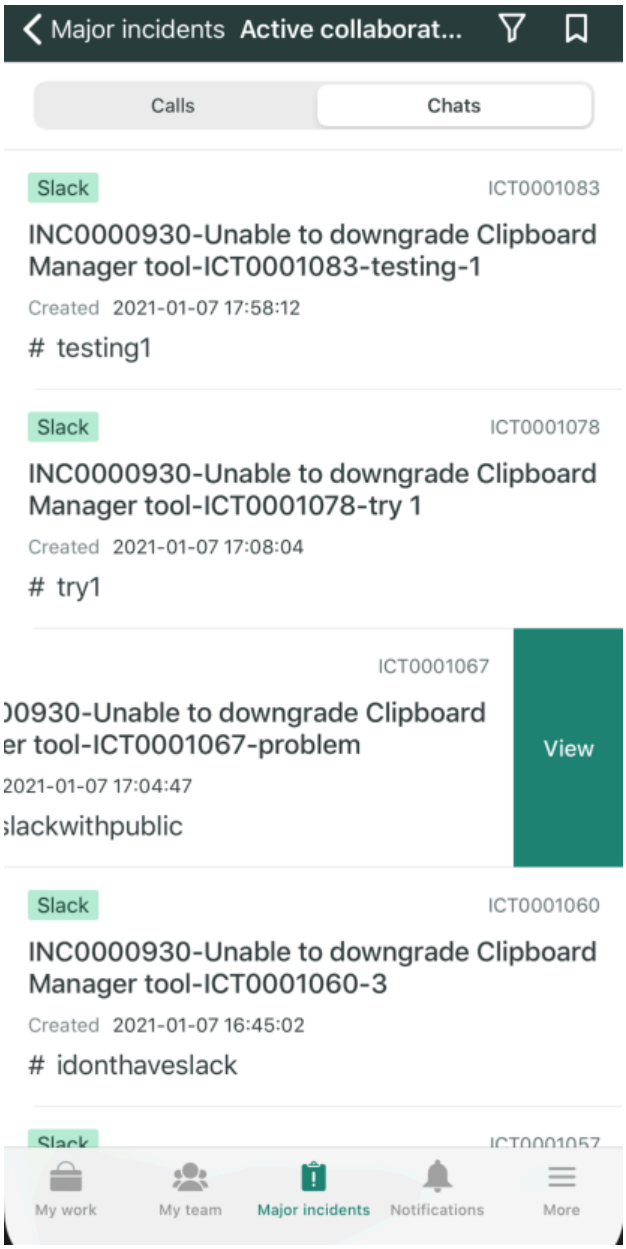
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

Aktive Zusammenarbeit anzeigen

Optionen	Aktion
Anrufe	Zeigen Sie die aktive telefonische Zusammenarbeit an.
Chats	Tippen Sie auf **Chats**, um die aktive Zusammenarbeit per Chat anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

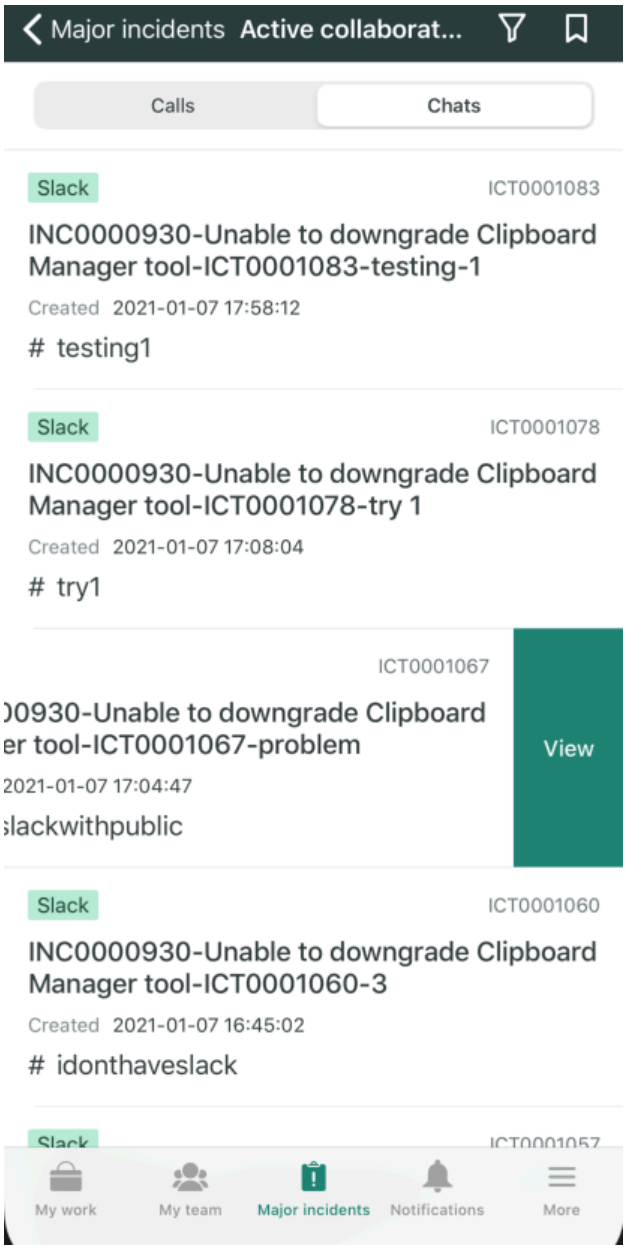
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wischen Sie, und tippen Sie auf **Anzeigen**, um das Gespräch in der jeweiligen Anwendung anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Für jede Zusammenarbeit wird Folgendes angezeigt:

- Anwendung: Slack/Microsoft Teams
- Titel der Zusammenarbeit
- Datum- und Zeitstempel des erstellten Incident
- Kanalname: Mit „#“ markierte Kanäle sind öffentliche Kanäle. Alle Benutzer können die Konversation anzeigen. Kanäle ohne „#“ sind private Kanäle, die für öffentliche Benutzer nicht zugänglich sind. Nur die Teilnehmer an der Zusammenarbeit können die Chatkonversation anzeigen.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer aus einem schwerwiegenden Incident hinzufügen

Fügen Sie einer aktiven Telefonkonferenz direkt vom Datensatz eines schwerwiegenden Incident aus Teilnehmer hinzu, um über die Lösung eines schwerwiegenden Incident zu sprechen.

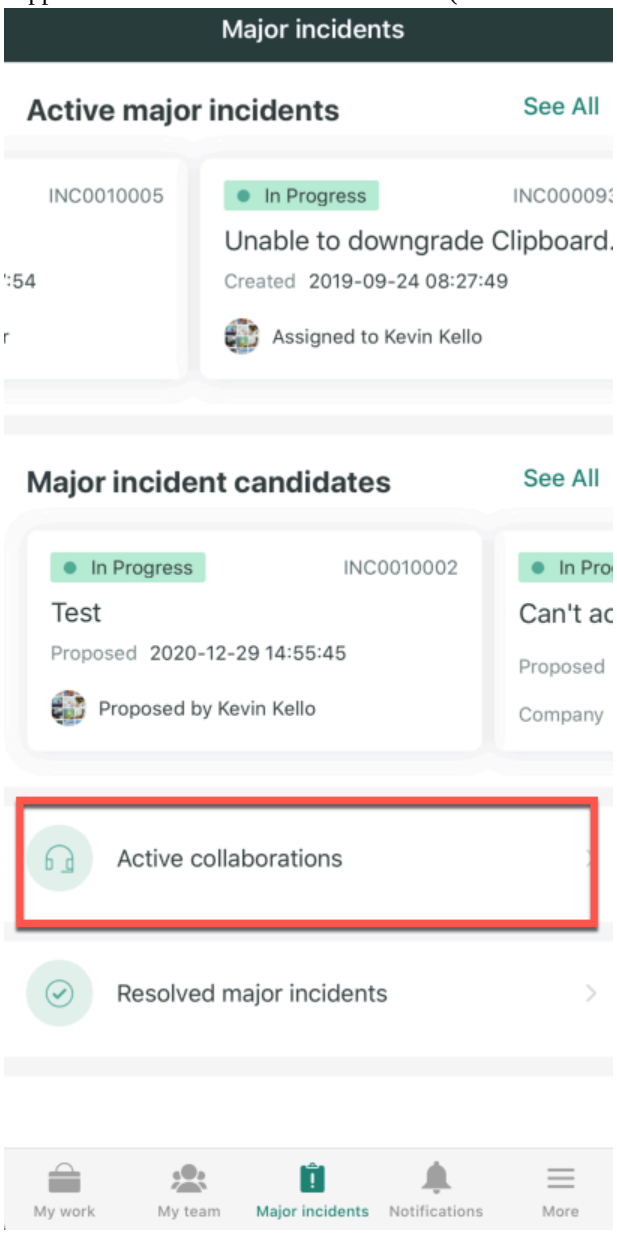
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

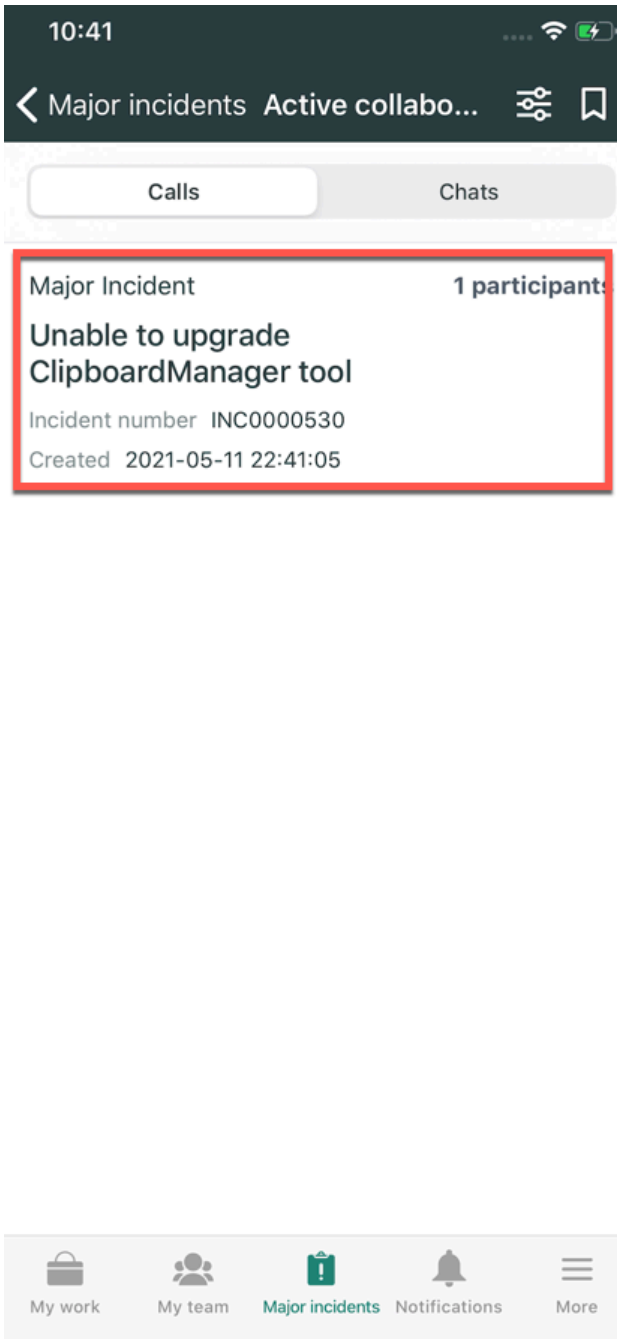
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Auf der Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**
3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).



4. Tippen Sie auf die aktive Telefonkonferenz.

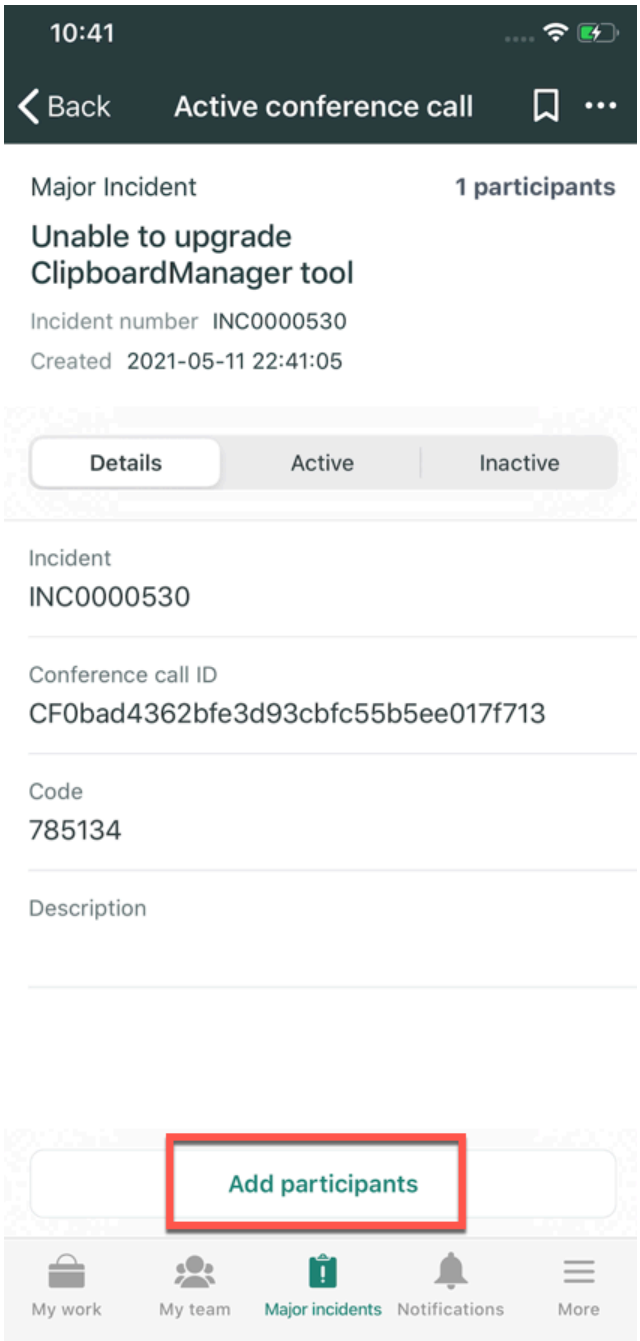
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Tippen Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Geben Sie die folgenden Details an:

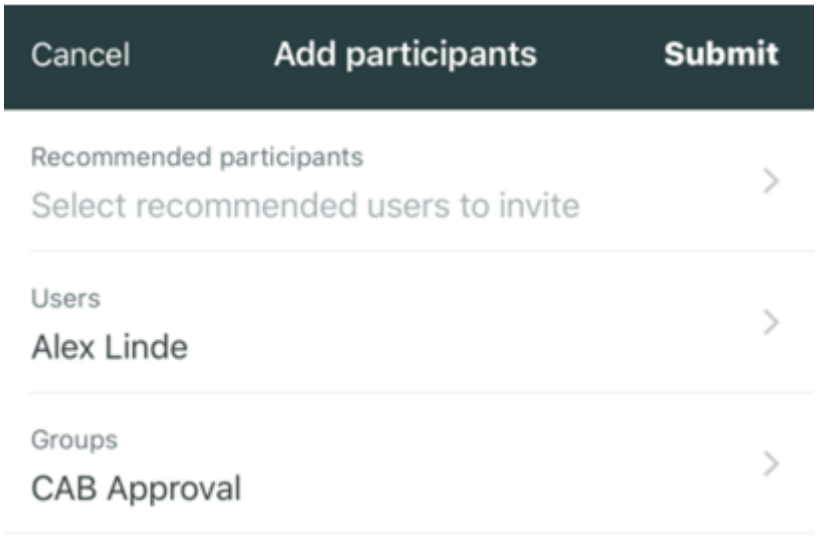
   a. **Empfohlene Teilnehmer**: Die Liste der Teilnehmer, die dem Incident zugeordnet sind, wird angezeigt. Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

   b. **Benutzer**: Wählen Sie die erforderlichen Benutzer aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

   c. **Gruppen**: Wählen Sie die erforderliche Gruppe aus, und tippen Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie im Bildschirm **Teilnehmer hinzufügen** auf **Absenden**.

Treten Sie einer aktiven Telefonkonferenz von einem schwerwiegenden Incident aus bei

Von einem Datensatz eines schwerwiegenden Incident aus können Sie einer aktiven Telefonkonferenz beitreten, um die Lösung des Problems zu besprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

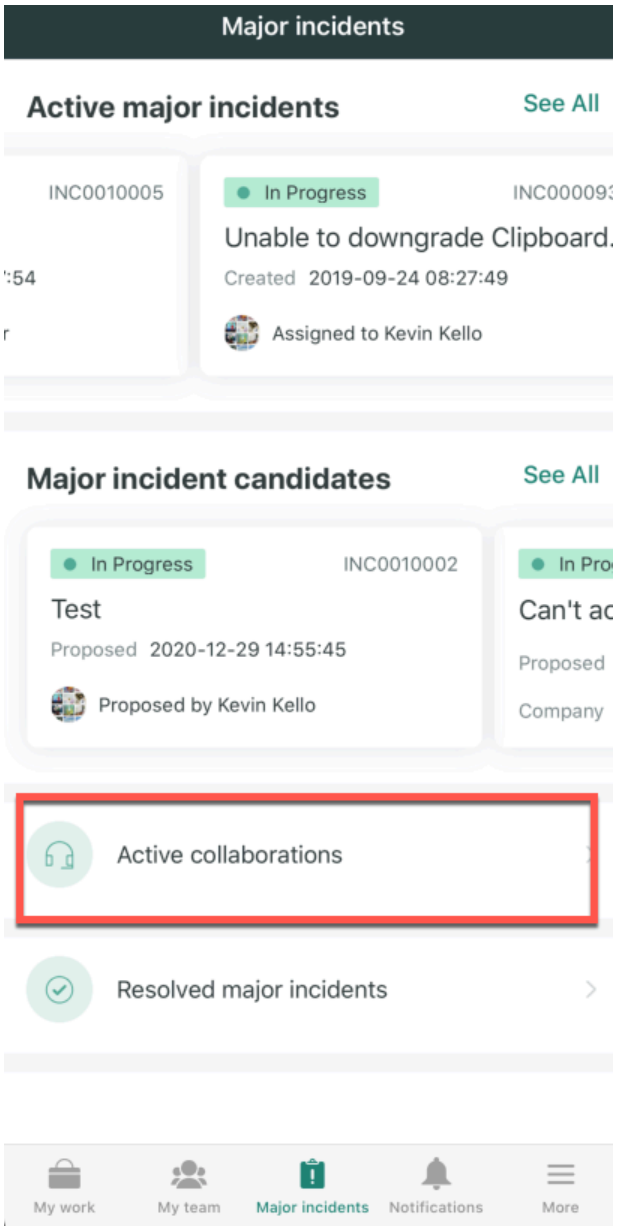
Prozedur

1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.

2. Auf der Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**

3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).

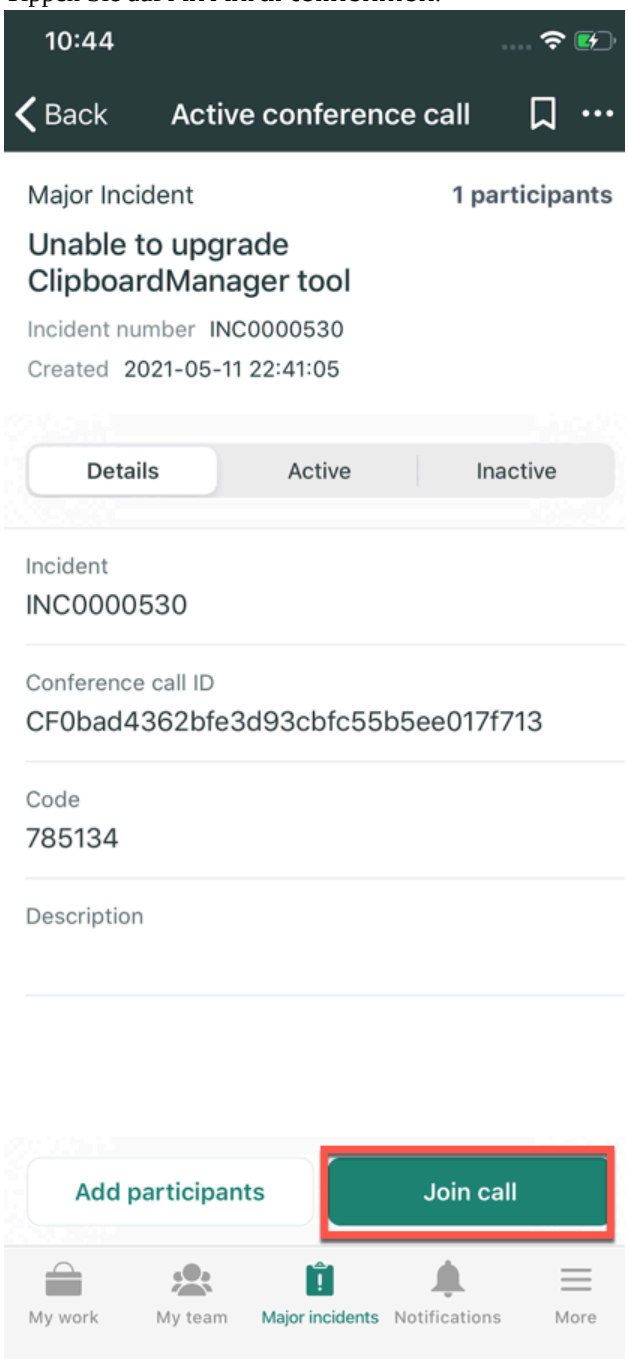
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie auf **An Anruf teilnehmen**.



Automatische Übersetzung

Aktive Telefonkonferenz über schwerwiegenden Incident beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Incidents“ kann die Telefonkonferenz beenden.

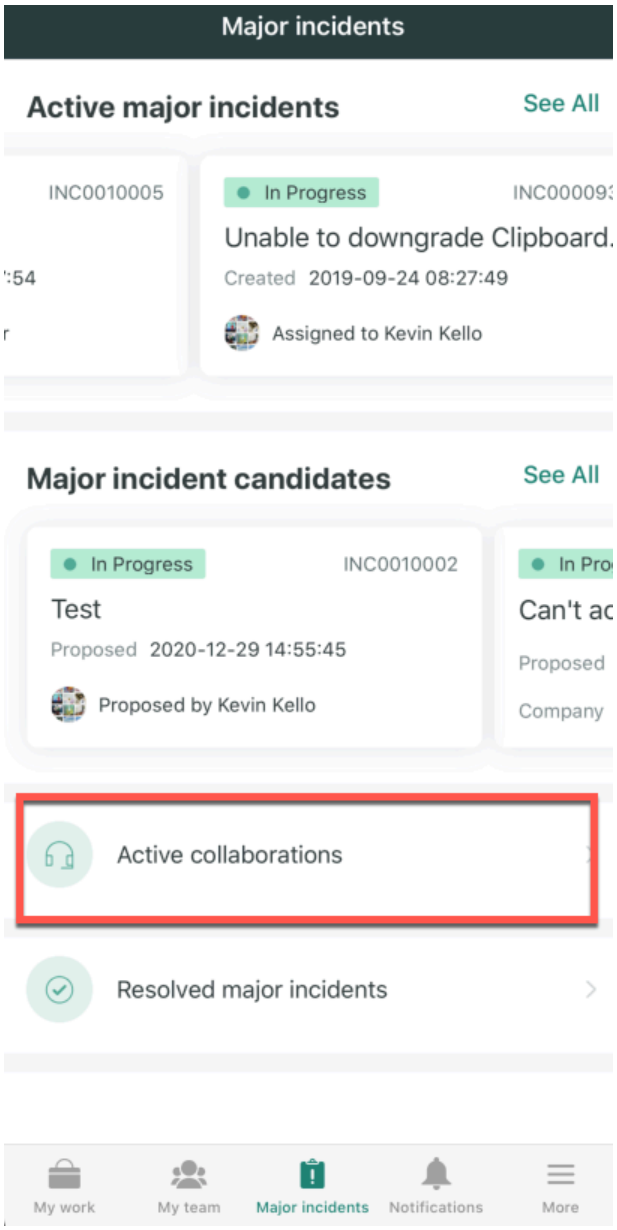
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager, itil, itil_admin oder admin

Prozedur

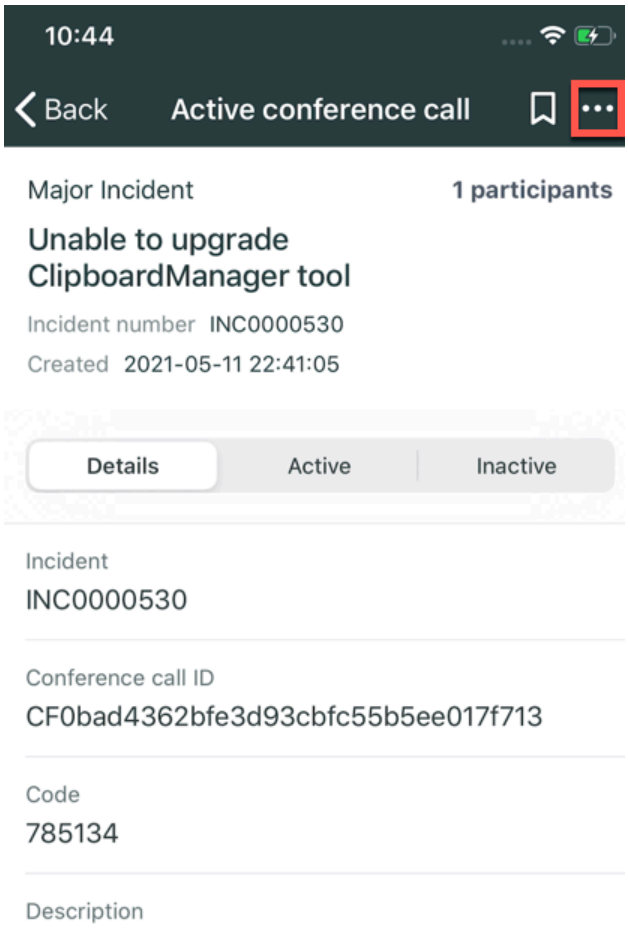
1. Öffnen Sie die App ITSM Mobile Agent.
2. Auf der Registerkarte **Schwerwiegende Incidents**
3. Tippen Sie auf **Active collaborations** (Aktive Zusammenarbeit).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Tippen Sie auf ••• .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

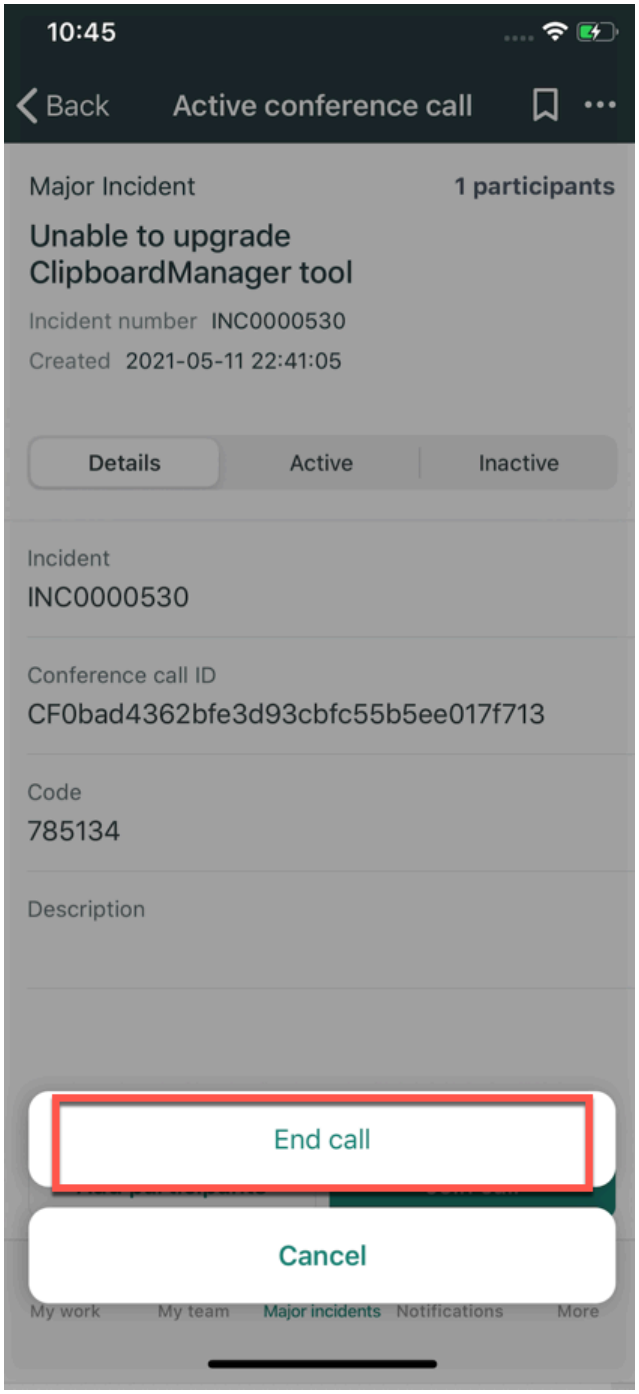


5. Um den Anruf zu beenden, tippen Sie auf die Schaltfläche **Anruf beenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tippen Sie auf **Abbrechen**, um die Telefonkonferenz fortzusetzen.



Referenz

Der Referenzabschnitt enthält zusätzliche Informationen zu den mit installierten Komponenten Mobile Agent

Domänentrennung für ITSM Mobile Agent

Dies ist ein Überblick über die Domänentrennung und ITSM Mobile Agent. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

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. Dazu gehören die Domänentrennung von der Benutzeroberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten, muss der Client die Antwort des Service Providers sehen können.

Übersicht

Die mobile Plattform unterstützt die Domänentrennung für alle nativen Clients. Das mobile UI-Design zeigt eindeutig die Domäne, der ein Datensatz zugeordnet ist.

Vor der Erweiterung der Funktion zur Domänentrennung auf Mobilgeräte muss die Funktion auf der webbasierten Schnittstelle der Plattform aktiviert werden. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Einrichtung und Verwaltung der Domänentrennung .

So funktioniert die Domänentrennung bei Mobilgeräten

Sie können die Felder „Unternehmen“ oder „Account“ verwenden, um entsprechende Datensätze nach Domäne anzuzeigen. Diese Felder sind in Tabellen verfügbar, wenn das Plugin Domain Separation aktiviert ist. Da jedes Unternehmen oder Konto mit einer einzelnen Domäne verknüpft ist, können Sie beim Erstellen eines Datensatzes diese Felder verwenden, um die Domäne anzugeben, in der Sie den Datensatz erstellen möchten.

Nachdem die Funktion über die webbasierte Plattformoberfläche eingerichtet wurde, ist ein zweiteiliger Prozess erforderlich, um die Funktion zur Domänentrennung auf Mobilgeräten zu erweitern. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Domänentrennung auf Mobilgeräten erhalten Sie von Kundenservice und Support.

Domänengetrennte Tabellen

- Incident [incident]
- Incident-Aufgabe [incident_Task]

Anwendungsfälle

- Ein ESS-Benutzer, der zur Domäne „Initech“ gehört, erstellt einen Incident. Nur diejenigen ITIL-Benutzer, die der Domäne „Initech“ oder der globalen Domäne angehören, können diesen Incident anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer übergeordneten Domäne angehört, kann auch Incidents aller seiner untergeordneten Domänen anzeigen.
- Ein ITIL-Benutzer, der einer bestimmten Domäne angehört, kann Incidents nur für die Domänen erstellen, auf die er Zugriff hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein ITIL-Benutzer kann untergeordnete Incidents nur den Domänen zuordnen, auf die er Zugriff hat.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf mehrere Domänen hat, bestimmt die im aktuellen Datensatz angegebene Domäne die Funktionalität dieses Datensatzes und der Referenzfelder.

Einstellungen

Hier können Sie Informationen zu den Einstellungen Ihrer App „ITSM Mobile Agent“ anzeigen.

Sie können die Einstellungen der App „ITSM Mobile Agent“ anpassen. Folgende Informationen sind im Einstellungsbildschirm Ihrer App verfügbar.

Einstellung	Beschreibung
Instanz	Name der App-Version
Version	Version der App
Sicherheit	Wenn der Administrator Authentifizierungsanforderungen festgelegt hat, geben Sie die sicheren Anmeldeinformationen in das Feld ein.
Analysen	Analysen zur App-Nutzung aktivieren
Rechtsabteilung	Datenschutzrichtlinien, Open-Source-Lizenzinformationen und die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung lesen
Abmelden	Von der Instanz abmelden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.