servicenow

Washington DC Customer 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

Kundenservice-Management 7

Kundenservice-Management erkunden 8

Datenverwaltung für Kundenservice-Management 11

Selfservice für Kundenservice-Management 13

Omnichannels für die Kommunikation mit Kunden 15

Experience für Service Desk-Mitarbeiter 18

Fallverwaltung für Kundenservice-Management 20

Installationsbasisverwaltung 22

Intelligenz 23

Analysen und Einblicke 26

Optimierung 27

Kundenverträge und Berechtigungen 29

Verträge und Berechtigungs-Workflows 30

Kundenservice-Management konfigurieren 30

Richten Sie Ihre -Umgebung ein 31

Agent Workspaces organisieren 381

Kommunikationskanäle aktivieren 687

Implementieren Sie Intelligenz 764

Richten Sie den Selfservice ein 923

Erweitern Sie die -Fähigkeiten 971

Kundenservice-Management verwalten 996

Anonymer Chat 997

Kundenservice-Management Flow Designer-Aktionen 1002

Domain Separation und Kundenservice-Management 1003

Erweiterungspunkte in Kundenservice-Management 1006

Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen 1009

Knowledge Base-Zugriff auf interne Benutzer beschränken 1010

Schnellstarttests für Kundenservice-Management 1011

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen 1023

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench 1025

Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen 1032

Fall- und Account-Eskalation 1036

Übersicht über den Fallaktionsstatus 1045

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme 1050

Kundenservicefälle automatisch schließen 1062

Kundenverträge und Berechtigungen verwalten 1064

Integration von Kundenservice-Management mit anderen Anwendungen 1065

Integration mit IT Service Management 1066

Integration mit Service Portfolio Management 1093

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mit Continual Improvement Management....1097
Integration mit Field Service Management....1098
[store-future: BEGIN review]
[End]
Integration mit IT Operations Management....1099
Integration mit Customer Project Management....1100
Integration mit Financial Management....1118
Integration mit Adobe Experience Manager....1121
Integration mit Computer Telephony Integration (CTI)....1142
Integration mit Microsoft Outlook....1154
Integration mit Safe Workplace -Anwendungen....1156
Integration mit Messaging-Apps für Endverbraucher....1159
Integration mit Process Mining....1167
Kundenservice-Management verwenden....1168
Kundenservicefälle verwalten....1171
Verwenden des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs in Customer Service Management....1199
Playbooks für Kundenservice-Management verwenden....1237
Verwenden von Playbooks für Portale....1246
„Task Intelligence for Customer Service“ verwenden....1251
Kundenzugriffsverwaltung verwenden....1254
Proactive Customer Service Operations verwenden....1264
Walk-Up Experience verwenden....1270
Autoresponder für Abwendung von Fällen verwenden....1288
Outgesourcten Kundenservice verwenden....1290
Chat Zoom Connector verwenden....1298
Microsoft Outlook mit CSM verwenden....1302
Customer Data Models for B2B2C verwenden....1304
Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“....1309
Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals....1309
Portal-Mega-Menü-Widget....1310
Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“....1311
Widget „Portalbanner“....1312
Portal-Banner-Karussell-Widget....1316
Widget „Portal-Fallkarten“....1319
Widget „Portal-Quick-Links“....1321
Widget „Quick-Links“ für Wissensportal....1323
Widget „Quick-Links“ für Portalkatalog....1324
Widget „Portaldatenliste“....1325
Portal-FAQ-Widget....1330
Portalfußzeilen-Widget....1331
Portalobjekt-Widget....1334
Widget „Portal-Taxonomiethema“....1336

Automatische Übersetzung

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

Customer Service Portal verwenden ... 1338
„Business Location Service Portal“ verwenden ... 1363
Verwenden von Business Location 360 ... 1372
Consumer Service Portal verwenden ... 1382
Terminbuchung per Chat-Konversation verwenden ... 1393
Arbeiten mit Omnichannel Callback für Kundenservice-Management ... 1402
Mobile Experience für Kundenservice-Management ... 1410
Zeiterfassung für Kundenservice-Management ... 1421
Mitarbeiterkalender verwalten ... 1427
Installationsbasis-Arbeitspläne ... 1440
Arbeiten mit Kundenverträge und Berechtigungen ... 1444
Berichterstellung und Analytics für Kundenservice-Management ... 1449
Customer Service Platform Analytics-Lösungen ... 1449
Platform Analytics-Lösungen für Selfservice-Analysen für Customer Service ... 1474
Kundenservice-Management – Referenz ... 1480
Customer Service-Liste „Fälle“ ... 1481
Engagement Messenger-Referenz ... 1483
Formular „Chat-Setup-Konfiguration“ ... 1503
Konfigurierbare Portal-Widget-Bibliothek ... 1504
Konfigurierbare Instanzoptionen für Portal-Widgets ... 1505
Skriptparameter für die Suchoption im Portalbanner-Widget ... 1524
JSON-Parameter des Portal-Banner-Widgets ... 1524
JSON-Parameter für das Datenlisten-Widget des Portals ... 1525
JSON-Parameter des Portalfußzeilen-Widgets ... 1528
Standardmäßige Hervorhebungsfarbe für verschiedene Fallstatus ... 1529
Kundenservice-Formulare ... 1529
CSM-Abfrageregeln ... 1564
Mit Kundenservice-Management installierte Komponenten ... 1565
Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten ... 1607
Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten ... 1610
Mit Engagement Messenger installierte Komponenten ... 1620
In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter ... 1623
Engagement Messenger Übersetzungstabellen ... 1626
Kundenverträge und Berechtigungen – Referenz ... 1626
Personaloptimierung für den Kundenservice ... 1633
Personaloptimierung für den Kundenservice erkunden ... 1635
Personaloptimierung für den Kundenservice konfigurieren ... 1661
Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden ... 1743
Now Assist für Customer Service Management (CSM) ... 1803
Now Assist für Customer Service Management (CSM) erkunden ... 1805
Now Assist für Customer Service Management (CSM) konfigurieren ... 1810
Arbeiten mit Now Assist für Customer Service Management (CSM) ... 1817

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

Communities 1825
Communities-Plugins aktivieren 1826
Mit Communities installierte Eigenschaften 1827
Communities-Rollen 1839
Community-Setup-Anleitung für Administratoren 1840
Domänentrennung und Communities 1842
Schnellstarttests für Communities 1842
Communities konfigurieren 1844
Communities moderieren 1886
Communities verwenden 1894
Gamification 1937

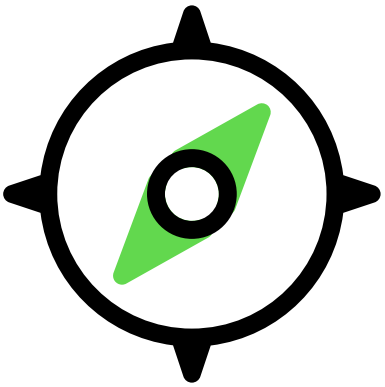
Automatische Übersetzung

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

Kundenservice-Management

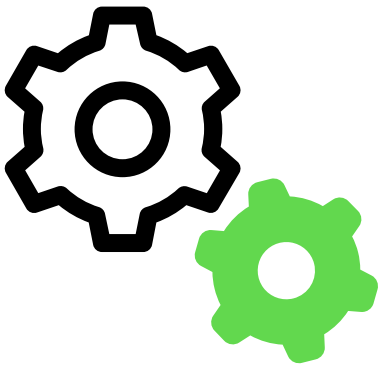
Mit dem Produkt ServiceNow® Kundenservice-Management können Sie den Service und Support bereitstellen, den Ihre externen Kunden benötigen. Beispielsweise können Ihre Kunden über das Internet, E-Mail, Chat, Telefon und Social Media kommunizieren und Hilfe erhalten.

Erkunden



Erfahren Sie, wie Customer Service Management Ihnen mit seinen wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen kann.

Konfigurieren



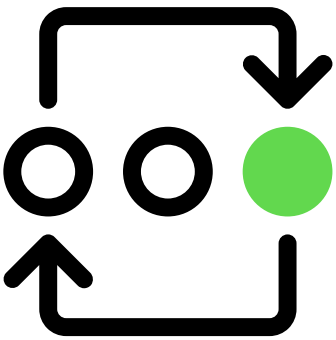
Planen und passen Sie Customer Service Management an Ihre spezifischen Anforderungen an.

Verwalten



Verwalten und passen Sie Ihre Customer Service Management-Anwendungen an.

integrieren



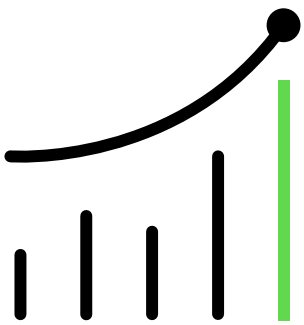
Erweitern Sie die Fähigkeiten von Customer Service Management durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden



Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Manager Customer Service Management zum Erstellen, Weiterleiten und Verwalten von Fällen verwenden können.

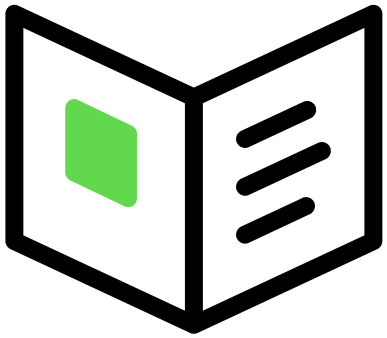
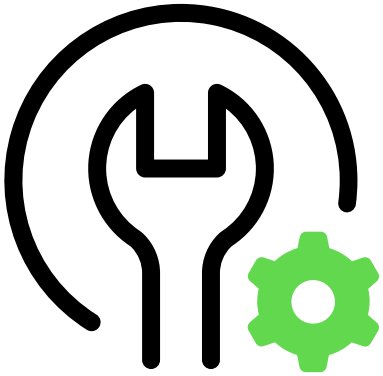
Analysieren



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

Automatische Übersetzung

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

Referenz	Zuteilen	Automatisieren
		
Erhalten Sie zusätzliche Informationen zu Customer Service Management-Fällen, einschließlich der Listen, Formulare, Regeln, Komponenten, Parameter, Rollen und Personas.	Verwenden Sie die Personaloptimierung, um Arbeit effizient an Ihr Team weiterzuleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams zu verwalten und die Leistung zu überwachen.	Verwenden Sie Now Assist für CSM, um die Benutzerproduktivität und -effizienz durch Konversationen und proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Zusätzliche Ressourcen:

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen finden Sie unter Customer Service Management release notes .
- Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow® -Konto an, und finden Sie weitere Informationen zum Implementieren und Bereitstellen von Kundenservice-Management -Funktionen unter Now Create .
- Greifen Sie über auf Echtzeitkurse, Schulungen im eigenen Tempo und Karriereressourcen zu ServiceNow University
- Im Customer Success Center finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices.
- Verbinden Sie sich mit anderen Kundenservice-Management Benutzern in der Now Community .

Kundenservice-Management erkunden

Erfahren Sie, wie die Anwendung Kundenservice-Management Ihrem Unternehmen helfen kann, Kundenprobleme und -anforderungen für Ihre Kunden zu lösen. Durch einen proaktiven Kundenservice-Ansatz können Sie die Zufriedenheit und Bindung Ihrer Kunden steigern.

Übersicht

Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie Ihre Prozesse automatisieren und Ihren Servicemitarbeitern Einblick in die Kundensysteme und -tools geben, die sie benötigen, um Ihren Kunden proaktive Services bereitzustellen. Zu den wichtigsten Vorteilen der Anwendung Kundenservice-Management gehören:

Vernetzen Sie Ihre Teams, um die Effizienz zu steigern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Front-, Middle- und Backoffice zusammenführen, um Kundenprobleme proaktiv anzugehen und durch Automatisierung mehr Selfservice zu ermöglichen.

Sie erhalten Echtzeittransparenz in die Produkte und Services Ihrer Kunden

Erkennen und verhindern Sie Probleme proaktiv, indem Sie vorbeugende Warnungen an Ihre betroffenen Kunden senden. Sie können Trends erkennen und vorhersagen, um umsetzbare Verbesserungen voranzutreiben und die Lösungen für die am häufigsten wiederkehrenden Probleme zu automatisieren.

Probleme direkt identifizieren und zuweisen:

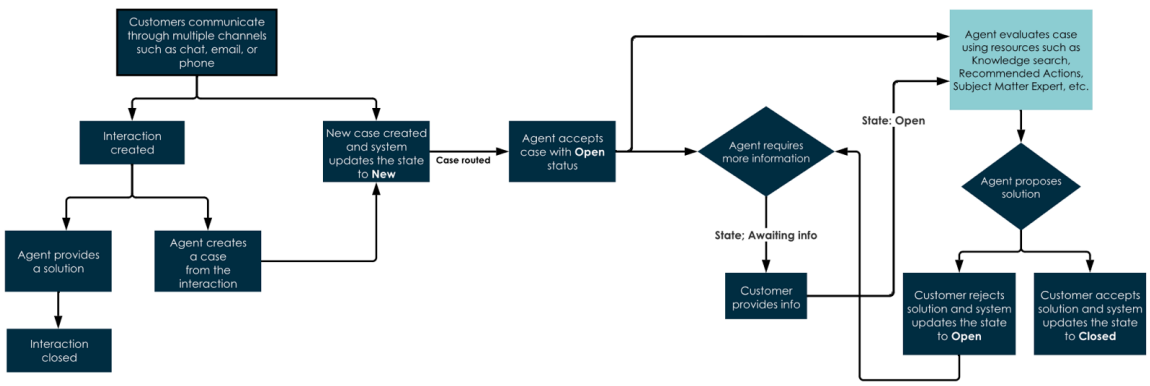
Sie können Ihre Teams verbinden, um Probleme bis zu einer Lösung nachzuverfolgen, indem Sie sich direkt an die Abteilung des Kunden wenden und diese Probleme schnell lösen. Sie können auch eine Aufzeichnung der bekannten Probleme führen, damit zukünftige Kunden nicht dieselben Probleme haben müssen.

Unabhängig davon, ob Sie mit der Implementierung von Kundenservice-Managementbeginnen oder diese erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen, mit denen Sie Ihre Kundenservice-Experience verbessern und Ihre Fälle von Anfang bis Ende nachverfolgen können.

Customer Service Management-Workflow

Die folgende Infografik zeigt einen Beispiel-Workflow für Customer Service Management, der die verschiedenen Phasen beschreibt, die von einem Kundenservice-Mitarbeiter bearbeitet werden, von der Erstellung eines neuen Falls bis zum Abschluss des Falls.

Visuelle Darstellung des CSM-Workflows



Vorteile

Durch die Verwendung von CSMkönnen Sie Vorgänge im gesamten Front-, Middle- und Backoffice optimieren, was zu einer höheren Effizienz führt. Darüber hinaus können Sie Selfservicefunktionen über mehrere Kanäle hinweg implementieren und die Problemlösung automatisieren. Darüber hinaus bietet CSM den Service Desk-Mitarbeitern Echtzeitinformationen und intelligente Anleitungen, um ihre Leistung zu verbessern.

Vorteile von CSM-Funktionen

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
Erfahren Sie, wie Sie Daten über Ihre Kunden sammeln, organisieren, aktualisieren und analysieren.	Kundendatenverwaltung	Vorgesetzter

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

Vorteile von CSM-Funktionen (Fortsetzung)

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
Fördern Sie den Selfservice über ein Portal, das in Wissensartikel, Servicekataloge, Communities und Chatbots integriert ist.	Selfservice	Administrator
Unterstützen Sie Ihre Kunden per Telefon, Messaging, Chat, Web, E-Mail, persönlich und Social Media.	Omni-Channel	Service Desk-Mitarbeiter
Verbessern Sie die Effizienz Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, um eine schnellere Lösung und eine bessere Kunden-Experience zu erzielen.	Experience für Service Desk-Mitarbeiter	Vorgesetzter
Verwalten Sie die Interaktionen und Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), Modell-Account-Beziehungen und den outgesourcten Service.	Fallverwaltung	Administrator
Identifizieren Sie schnell den Support, den ein Kunde benötigt, sowie die Möglichkeiten zur Einführung und zum Verkauf anderer Add-ons.	Installationsbasisverwaltung	Service Desk-Mitarbeiter
Steigern Sie Ihre Produktivität durch automatisierte Aufgabenerstellung, -selektierung und -untersuchung, damit Kunden schnell Antworten erhalten. Außerdem erfahren Sie, wie Sie Probleme weiterleiten, Lösungen empfehlen und Trends erkennen.	Intelligenz	Vorgesetzter
Erhalten Sie auf einen Blick Transparenz und ein profundes Verständnis der Daten, und identifizieren Sie Bereiche, die sich auf Ihre Prozesse auswirken.	Analysen und Einblicke	Vorgesetzter
Überwachen und analysieren Sie Ihre Prozesse, Teams und Leistung sofort. Überprüfen Sie auch Ihre Konformität mit Standards, und erfahren Sie, wie Sie Ihre Prozesse ständig optimieren und verbessern können.	Optimierung	Vorgesetzter
Betten Sie ein Messenger-ähnliches Popup-Fenster in eine beliebige Website ein, um mit ServiceNow-Funktionen	Engagement Messenger für Kundenservice-Management	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.

Vorteile von CSM-Funktionen (Fortsetzung)

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
zu interagieren, z. B. Wissen zu durchsuchen, einen Fall zu erstellen und mit Virtual Agent zu interagieren, und verwalten Sie, wie Ihre Kunden Ihre Webanwendungen und Services von einem zentralen Ort aus verwenden. Sie können auch das Verhalten und die Formatierung des Messengers konfigurieren und die Konfiguration auf Websites oder mobilen Websites Ihrer Wahl bereitstellen.		

Datenverwaltung für Kundenservice-Management

Organisieren und verwalten Sie die Daten für interne Benutzer und externe Kunden mithilfe der Anwendung Kundenservice-Management. Sie können Ihren Managern und Service Desk-Mitarbeitern eine Ansicht der Kundendaten bereitstellen, einschließlich Account- und Kontakt- oder Verbraucherinformationen, Produkte und Services, Assets, Verträge und Berechtigungen.

Geschäftsmodell des Kundenservice

Verschiedene Geschäftsmodelle sind verfügbar, um Ihre Ziele und Geschäftsanforderungen in der Anwendung Kundenservice-Management zu unterstützen. Die Geschäftsmodelle variieren je nach den Produkten, Services und dem Support, den Sie Ihren Kunden bieten. Mit dem richtigen Modell für Ihr Unternehmen können Sie Fragen beantworten, Probleme lösen und einen konsistenten und qualitativ hochwertigen Service bieten, der sich auf die Steigerung Ihrer Kundenzufriedenheit konzentriert.

Weitere Informationen zum Geschäftsmodell des Kundenservice finden Sie unter Geschäftsmodelle für den Kundenservice.

Kundendaten

Kundendaten umfassen Informationen über die Kunden außerhalb Ihrer Organisation, z. B. Namen und Adressen, Telefonnummern und E-Mail-Adressen. Im Business-to-Business (B2B)-Geschäftsmodell enthalten Kundendaten Details zu Accounts und Kontakten. Im Geschäftsmodell Business-to-Consumer (B2C) enthält sie Details zu Verbrauchern und Haushalten. Durch die Verwaltung genauer Kundendaten können Ihre Service Desk-Mitarbeiter schnell und einfach mit Kunden kommunizieren.

Weitere Informationen zu den Kundendaten finden Sie unter Kundendaten.

Produktdaten

Produktdaten enthalten Informationen zu den Produkten und Services, die eine Organisation ihren Kunden bereitstellt. Diese Daten können Informationen zu Produkten und Produktmodellen, Assets, verkauften Produkten, Installationsbasiselementen und installierten Produkten enthalten. Bei der Unterstützung von Kunden können Ihre Service Desk-Mitarbeiter schnell die richtigen Produktdaten auswählen, die Details 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.

Falldatensätzen hinzufügen und Informationen im Zusammenhang mit den Produktdaten anzeigen, z. B. Wissensartikel und gelöste Fälle.

Weitere Informationen zu den Produktdaten finden Sie unter Produktdaten.

Beitragende Anwender

Mit beitragenden Anwendern können Sie sowohl interne als auch externe Anwender einbeziehen, um sie bei der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen zu unterstützen.

Weitere Informationen zu den beitragenden Anwendern finden Sie unter Beitragende Anwender.

Servicemodell-Grundlagen

Servicemodell-Grundlagen bezieht sich auf eine Reihe vorgefertigter Frameworks für Geschäfts- und technische Daten, die die Geschäftsanforderungen einer bestimmten Branche erfüllen. Servicemodell-Grundlagen bietet das Kern-Framework, Sicherheit und Anleitungen für die Modellentitäten in der Kundenservice-Wertschöpfungskette in allen Branchen. Durch die Verwendung dieser Modelle können Sie Ihren Kunden, Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern im Middle Office bei der Ausführung der Kundenserviceprozesse positive Erfahrungen bieten.

Weitere Informationen über den Servicemodell-Grundlagen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen – Übersicht.

Interne Benutzerdaten

Interne Benutzerdaten umfassen die Informationen über die Personen in Ihrer Organisation, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter. Interne Benutzer können verschiedenen Benutzergruppen angehören und ihnen können Rollen als Kunden- und Verbraucherservice-Mitarbeiter und -Manager zugewiesen werden.

Weitere Informationen zu den internen Benutzerdaten finden Sie unter Interne Benutzerdaten.

Geschäfts-Stakeholder für Kundenservice-Management

Geschäfts-Stakeholder sind Benutzer, die direkt an Ihren Kundenserviceprozessen beteiligt sind. Sie können Fälle und Anforderungen in Ihrer Organisation erstellen, anzeigen und genehmigen.

Weitere Informationen zu den Geschäfts-Stakeholdern finden Sie unter Business-Stakeholder für Customer Service Management.

Kundenseitige Zugriffsverwaltung

Die Kundenzugriffsverwaltung unterstützt mehrere zugehörige Parteien (Kontakte, Verbraucher und interne Benutzer) bei der Bearbeitung von Fällen, verkauften Produkten und Installationsbasen, indem ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen gewährt werden. Darüber hinaus erleichtert es die Nachverfolgung und Zusammenarbeit bei bestimmten Fällen und Produkten für zugehörige Parteien und ermöglicht die Benennung von Beziehungen. Zugehörige Parteien, die einem Produkt zugeordnet sind, können das Produkt nicht nur anzeigen, sondern auch alle zugehörigen Fälle nachverfolgen.

Weitere Informationen zur Kundenzugriffsverwaltung finden Sie unter Kundenzugriffsverwaltung konfigurieren und Kundenzugriffsverwaltung 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.

Selfservice für Kundenservice-Management

Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie Service für Ihre Kunden über Selfserviceportale bereitstellen, die in Wissensartikel, Community-Foren, Servicekataloge und Chatbots integriert sind.

Kunden- und Verbraucher-Selfserviceportale

Mit der Anwendung Serviceportal können Sie Portale erstellen, die Ihren Kunden die Möglichkeit geben, Probleme zu lösen und Fälle und Anforderungen für sich selbst zu übermitteln. Um Kunden zu den richtigen Portalressourcen weiterzuleiten, können Sie auch die Anwendung [Virtual Agent für Kundenservice-Managementaktivieren.

Portaltypen

Sie können zwei Arten von Portalen konfigurieren, um Ihre Kunden und Verbraucher zu unterstützen:

- Customer Service Portal: Unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B).
- Consumer Service Portal: Unterstützt Ihre Business-to-Consumer-Kunden (B2C).

Beide Portale bieten die gleichen Selfservice- und Virtual Agent Assistenzfunktionen.

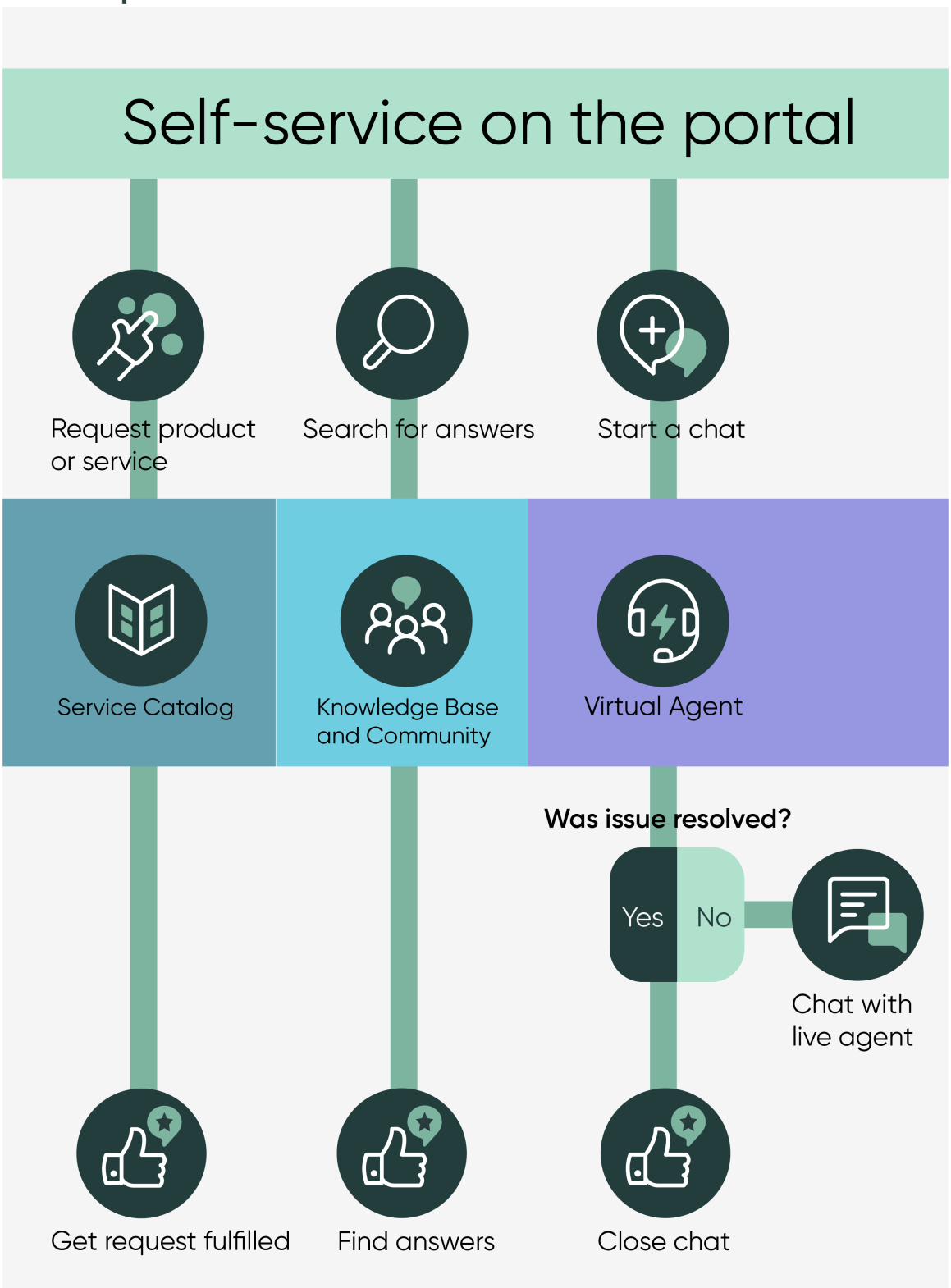
Selfservice in den Portalen

Sie können Ihr Customer Service Portal oder Consumer Service Portal mit den folgenden Selfservice-Funktionen 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.

Selfserviceportal



Automatische Übersetzung

Servicekatalog

Mit der Anwendung Servicekatalog können Sie Servicekataloge erstellen, in denen Kunden Elemente anfordern können, z. B. Service- und Produktangebote. Sie können Kunden das Anfordern von Elementen aus dem Portal ermöglichen, indem Sie dem Portal einen oder mehrere Servicekataloge zuordnen. Kunden können auch den Status offener Anforderungen über das Portal nachverfolgen.

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

Weitere Informationen zum Servicekatalog finden Sie unter Servicekatalog-Integration mit Kunden- und Verbraucherservice-Portalen

Wissensdatenbank

Mit der Anwendung Wissensmanagement können Sie Knowledge Bases mit Artikeln erstellen, um Informationen für Kunden im -Portal freizugeben. Kunden können die Knowledge Bases nach Informationen durchsuchen, z. B. zur Problembehandlung oder Aufgabenlösungen, um Probleme zu lösen und Fragen zu beantworten.

Weitere Informationen zum Durchsuchen der Knowledge Base finden Sie unter Wissensdatenbank durchsuchen

Community

Mit der Anwendung Communities können Sie Foren erstellen, in denen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden miteinander in Kontakt treten, interagieren und zusammenarbeiten können. Im Portal können Kunden nach Community-Inhalten suchen, die die Lösungen und Antworten liefern könnten, die sie benötigen.

Weitere Informationen zu Communities finden Sie unter Communities

Chat

Mit der Plattform Virtual Agent können Sie automatisierte Konversationen entwerfen und erstellen, mit denen Ihre Kunden die benötigte Hilfe erhalten.

Wenn Kunden Fragen beantworten und Optionen von Virtual Agentauswählen, werden sie zu einer Selfservice-Ressource weitergeleitet.

Wenn Kunden mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten möchten, vermittelt Virtual Agent sie an einen Servicemitarbeiter. Um diese Ressource bereitzustellen, verwenden Sie die Funktion Connect-Support.

Weitere Informationen zum Chat finden Sie unter Chatkanal konfigurieren

Engagement Messenger

Mit dem Engagement Messengerkönnen Ihre Kunden problemlos über Ihre Drittanbieter-Webanwendungen auf die benötigten Informationen oder Services zugreifen, auch wenn sie sich außerhalb der ServiceNow -Umgebung befinden.

Informationen zu den ersten Schritten mit den Portalen finden Sie unter Kunden- und Verbraucherserviceportale konfigurieren.

Omnichannels für die Kommunikation mit Kunden

Treffen Sie Kunden dort, wo sie sich am wohlsten fühlen, indem Sie Omni-Channel-Support bieten. Kunden können den Chat im Portal Kundenservice-Management verwenden, über Messaging-Apps von Verbrauchern chatten, E-Mail verwenden oder einen Telefonanruf tätigen.

Bietet eine Übersicht über Omni-Channel-Supportfunktionen in Now Platform.

Kunden können die folgenden von Verbrauchern genutzten Messaging-Apps verwenden, um Ihnen Nachrichten zu senden.

- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger

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

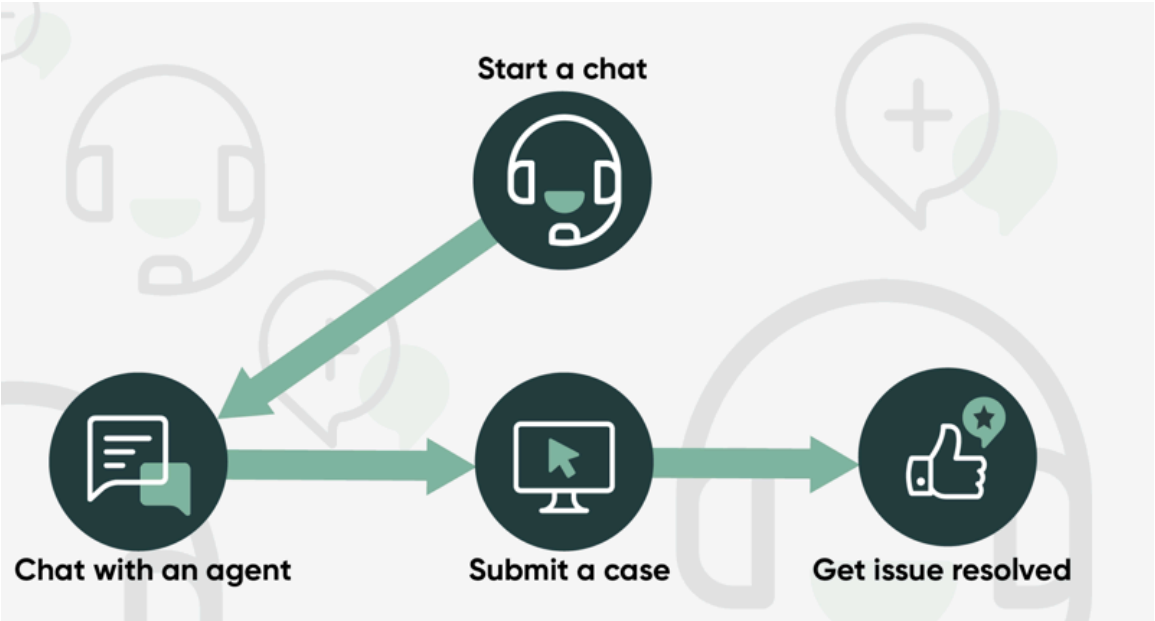
- Google Geschäftsnachrichten
- Apple Nachrichten für Geschäft

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Messaging-Apps für Endverbraucher.

Chat-Kanal

Über das Customer und Consumer Service Portal können Kunden einen Chat mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter starten, um Hilfe zu erhalten.

Mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten



Der Chat-Kommunikationskanal ermöglicht mit der ServiceNow® Connect-Support-Funktion das Chatten. Sie können auch die Anwendung ServiceNow® Virtual Agent aktivieren, um vordefinierte Chatbot-Themen (Konversationen) für Ihre Benutzer zu erstellen oder zu verwenden.

Die Chatanforderung des Kunden wird entweder an einen Virtual Agent oder an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter mit der erforderlichen Kompetenz weitergeleitet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auf den Kunden reagieren und bei Bedarf einen neuen Fall erstellen oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpfen.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auch eine Zoom-Besprechung aus einem Chat initiieren, um Probleme schneller zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Chat Zoom Connector.

Wenn ein Fall als Ergebnis eines Chats erstellt wird, kann der Kunde den Fall später im Portal suchen und anzeigen, um Updates zu erhalten. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann auch eine Chat-Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpfen. Details aus der Chat-Diskussion werden in das Fallformular kopiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support und Chatkanal konfigurieren.

Wenn ein Support-Mitarbeiter der Zuweisungsgruppe, die der Chatwarteschlange zugeordnet ist, den Chat mit einem Benutzer beendet, ist die Umfrage im Chatfenster für die Benutzer verfügbar. Benutzer können die Umfrage durchführen, um Feedback zur Interaktion mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu geben. Die Umfrage wird nicht im Transkript auf der Interaktionsseite des Service Desk-Mitarbeiters erfasst.

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

E-Mail-Kanal

Über den E-Mail-Kanal können Kunden E-Mails senden, um neue Fälle zu erstellen und aktuelle Fälle zu aktualisieren. Sie können im Verlauf der Fälle auch E-Mail-Aktualisierungen von Kundenservice-Mitarbeitern erhalten.



Fälle erstellen, anzeigen und aktualisieren

Kunden können einen neuen Fall erstellen, indem sie eine E-Mail an eine bestimmte Adresse senden. Sie können auch einen neuen Fall für ein bestimmtes Produkt erstellen, indem sie eine E-Mail an eine bestimmte Adresse senden und den Produktnamen in die Betreffzeile einfügen. Wenn eine Kanalkonfiguration erstellt wurde, können Kunden unabhängig von den in der Betreffzeile enthaltenen Informationen eine E-Mail an eine bestimmte Adresse senden.

Nach dem Einreichen eines Falls erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit der zugewiesenen Fallnummer und einem Link zum Fallformular. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aktualisiert, erhält der Kunde eine E-Mail mit den Details.

Kunden können einen vorhandenen Fall folgendermaßen aktualisieren:

- Indem sie direkt auf eine E-Mail von einem Kundenservice-Mitarbeiter antworten.
- Erstellen Sie eine E-Mail und schließen Sie das Präfix Fall: gefolgt von der Fallnummer in der Betreffzeile ein. Beispiel: `Fall:CS0000011`.

Hinweis:
Hinweis: Wenn die Fallnummer in der Betreffzeile falsch ist, wird ein neuer Fall erstellt.

Lösungen akzeptieren und ablehnen

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt, erhält der Kunde eine E-Mail mit Anweisungen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung. Der Kunde kann antworten und in der ersten Zeile der E-Mail **Akzeptieren** oder **Ablehnen** einfügen oder er kann in der E-Mail auf den Link **Akzeptieren** oder **Ablehnen** klicken.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall schließt, werden zwei E-Mails an den Kunden gesendet: Die erste gibt an, dass der Fall geschlossen wurde, und die zweite enthält einen Link zu einer Kundenzufriedenheitsumfrage.

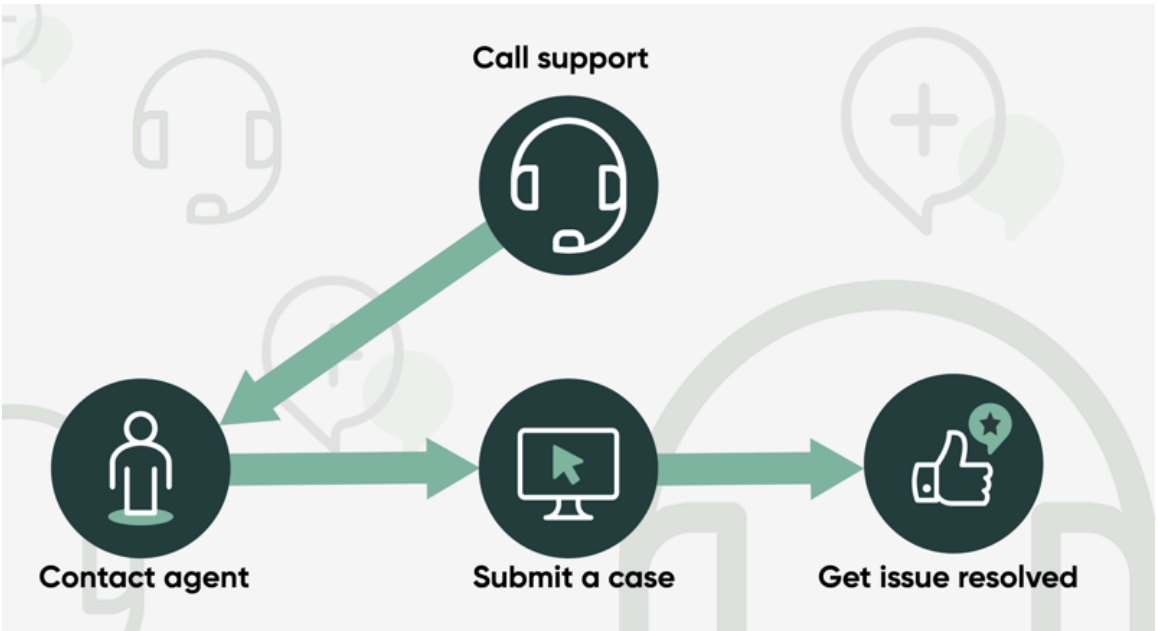
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Wenn ein Kunde eine Lösung annimmt oder einen Fall über das Customer Service Portal schließt, wird er automatisch an die Umfrage weitergeleitet. Er erhält dann keine Umfrage-E-Mail.

Informationen zu den ersten Schritten mit dem E-Mail-Kanal finden Sie unter E-Mail-Kanal konfigurieren.

Telefonkanal

Externe Kunden können Kundenservice-Mitarbeiter telefonisch erreichen. Die Anwendung Kundenservice-Management verwendet sowohl CTI (Computer Telephony Integration) als auch OpenFrame, um Kunden einen Telefonsupport bereitzustellen.



Computer-Telefonie-Integration (CTI)

CTI bietet eine Möglichkeit, die Now Platform mit Telefonanbietern zu integrieren, um eingehende und ausgehende Anrufe zu unterstützen. Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter Anrufe von Kunden platzieren und annehmen, Kunden- und Account-Informationen schnell identifizieren und fallbezogene Informationen erfassen.

Hinweis:
Die CTI-Integration mit Twilio Voice erfordert die Aktivierung des Notify-Plugins.

OpenFrame

OpenFrame ist ein Tool, das die CTI-Fähigkeit mit Telefonie-Serviceanbietern ermöglicht. OpenFrame bietet eine Kommunikationsumgebung, in der Agenten Kundenanrufe tätigen oder annehmen.

Informationen zu den ersten Schritten mit dem Telefonkanal finden Sie unter Telefonkanal konfigurieren.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Kunden über verschiedene Interaktionskanäle bei der Lösung ihrer Probleme und der Verwaltung ihrer Fälle unterstützen und so einen qualitativ hochwertigen und effizienten Kundenservice mit der Anwendung Kundenservice-Management 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.

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Ihre Service Desk-Mitarbeiter haben einen Desktop für alle Interaktionen – Telefon, Chat, Messaging, Webformulare usw. Mehrere Registerkarten ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, mehrere Fälle gleichzeitig effizient zu verwalten. Service Desk-Mitarbeiter haben kontinuierlichen Einblick in den Status von Problemen, die Middle- und Back-Office-Teams zur Lösung zugewiesen sind. Der Arbeitsbereich zeigt basierend auf dem aktuellen Status dynamisch zugehörige kontextbezogene Informationen an. Service Desk-Mitarbeiter können auch den Kompaktmodus und den Dunkelmodus festlegen, um ihre Experience und Produktivität zu optimieren.

Weitere Informationen zum konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM erkunden.

Erweiterte Arbeitszuweisung

Definieren Sie Kriterien und Weiterleitungsbedingungen, um Arbeitselemente (z. B. Chats oder Fälle) automatisch Service Desk-Mitarbeitern basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität, Kompetenzen, Arbeitsverlauf, zugehörigen Aufgaben oder Account-Team zuzuweisen.

Weitere Informationen zur erweiterten Arbeitszuweisung finden Sie unter Advanced Work Assignment-Servicekanal für die Zuweisung von Fallaufgaben einrichten.

Kundenzentrale

Ihre Service Desk-Mitarbeiter erhalten eine sofort einsatzbereite, zentralisierte Ansicht kundenspezifischer Informationen. Die Kundenzentrale kombiniert historische Aktivitäten aus Selfservice (z. B. Aufrufe von Knowledge Base-Artikeln und Virtual Agent-Interaktionen) sowie Live-Interaktionen (z. B. Chat und SMS). Sie kann weiter angepasst werden, um Daten aus verschiedenen Quellen zu integrieren und benutzerdefinierte Komponenten zu verwenden, um Kundenintegritätsbewertungen, Abbruchrisiken, aktuelle Transaktionen usw. einzubeziehen.

Weitere Informationen zur Kundenzentrale finden Sie unter Kundenzentrale.

Agent Assist

Mit Agent Assist können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Fälle im Arbeitsbereich bearbeiten und eine automatische Suche durchführen, die mögliche Lösungen in anderen Fällen, Knowledge Base-Artikeln und zusätzlichen Informationsquellen anzeigt.

Playbooks

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Playbooks verwenden, um Ihren Kunden die Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Verfügung zu stellen, die sie für die Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefällen benötigen. Beispielsweise können Ihre Service Desk-Mitarbeiter diese Playbooks verwenden, um Ihren Kunden bei der Lösung von Onboarding-, Beschwerde- und Produktsupportproblemen zu helfen.

Mit einem Playbook können Service Desk-Mitarbeiter den Lebenszyklus eines Falls verwalten. Die Workflows, die einem bestimmten Falltyp zugeordnet sind, und die Schritte, die zum Lösen von Fällen dieses Typs durchgeführt werden müssen, werden im Playbook detailliert beschrieben. Playbooks helfen Ihren Service Desk-Mitarbeitern auch, den gesamten Lebenszyklus eines Workflows zu visualisieren.

Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management.

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

Mobil

Ihre Kundenservice-Mitarbeiter können ihre Kundenservicefälle von einem Mobilgerät aus mit der mobilen Anwendung Kundenservice-Management verwalten. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können in Echtzeit verbunden bleiben und auf Informationen zugreifen, um ihre Aufgaben schnell abzuschließen.

Sowohl Ihre Kundenservice-Mitarbeiter als auch Ihre Manager können die mobile Anwendung Kundenservice-Management verwenden, um die Falldetails schnell zu überprüfen, damit sie ihre Fallaufgaben abschließen können. Durch die Verwendung eines Mobiltelefons mit der Anwendung Kundenservice-Management können Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager Routineaktionen und Genehmigungen jederzeit und von überall ausführen.

Weitere Informationen zur mobilen Anwendung Kundenservice-Management finden Sie unter Mobile Experience für Customer Service Management.

Fallverwaltung für Kundenservice-Management

Verwalten Sie Kundenanforderungen und -probleme, indem Sie Fälle erstellen, Fälle an Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen weiterleiten und auf eine Lösung hinarbeiten. Mit Case Management können Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Tools bereitstellen, die sie benötigen, um Fälle auszuwerten, mit Kunden zu kommunizieren, Fragen zu beantworten und Probleme zu lösen.

Machen Sie sich mit dem Fallverwaltungsprozess vertraut

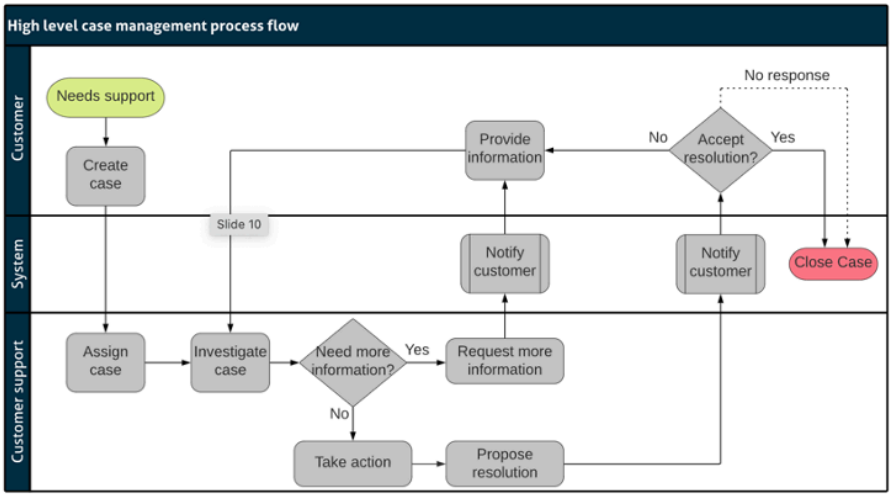
Fallmanagement bezieht sich auf die Geschäftsprozesse und Aktivitäten, die darauf ausgelegt sind, Kundenprobleme und -anforderungen zu bewerten und zu behandeln und gleichzeitig die gesamte Kunden-Experience durch effektive Kommunikation zu verwalten. Mit Case Management können Sie mit Kunden interagieren, Fälle kategorisieren und weiterleiten, Service Desk-Mitarbeitern Arbeit zuweisen und Fälle durch Lösung und Berichterstellung verwalten. Das Fallmanagement beginnt mit der Fallerstellung, da Kunden über eine Reihe von Kommunikationskanälen wie E-Mail, Telefon und Chat Kontakt aufnehmen.

Das folgende Diagramm zeigt den Fallverwaltungsprozess.

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

Case Management High Level Process Flow



Verwenden Sie die folgenden Funktionen mit der Anwendung Kundenservice-Management, um die Fälle für Ihre Kunden zu verwalten:

- Fall-Workflows
- Falltypen
- Servicedefinitionen
- Playbooks
- Verwaltung schwerwiegender Probleme
- Kundenprojektmanagement

Fall-Workflows

Ein Fall-Workflow ist eine Reihe von Schritten und Aufgaben, die beim Schließen eines Falls beteiligt sind. Mithilfe eines Fall-Workflows können Sie Systeme automatisieren, um Ihre Prozesse zu vereinfachen, den Abschluss von Aufgaben nachzuverfolgen und die Falllösung zu beschleunigen.

Weitere Informationen zu Fall-Workflows finden Sie unter Proaktive Fallabläufe konfigurieren.

Falltypen

Ein Falltyp ist eine Sammlung von Daten und Prozessen, die zur Lösung einer bestimmten Art von Problem erforderlich sind. Beispielsweise werden Falltypen benötigt, wenn ein Unternehmen über unterschiedliche Prozesse zur Unterstützung von Kunden in mehreren Abteilungen, Geschäftsbereichen oder Produkten verfügt. Wenn Sie einen Falltyp verwenden, können Sie diese Prozesse durch Fallanwendungen trennen, die jeden Prozess unterstützen.

Weitere Informationen zu Falltypen finden Sie unter Customer Service-Falltypen.

Servicedefinitionen

Eine Servicedefinition bezieht sich auf eine bestimmte Art von Serviceanfrage, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kunden für einen Falltyp anbieten können. Servicedefinitionen

Automatische Übersetzung

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

stellen eine Verbindung zwischen den Produkten, Services und Falltypen her, sodass Service Desk-Mitarbeiter und Kunden schnell auf die relevanten Falltypen nach Kunde oder Produkt zugreifen können.

Weitere Informationen zu den Servicedefinitionen finden Sie unter Servicedefinitionen.

Playbooks

Playbooks bieten Service Desk-Mitarbeitern eine visuelle Anleitung, einschließlich Schrittanweisungen für die verschiedenen Aufgaben, mit denen sie die spezifische Art von Kundenservicefällen lösen können. Ein Playbook hilft, die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern und Ihre Kunden-Experience zu verbessern, indem komplexe Kundenserviceprozesse digitalisiert und automatisiert werden.

Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management.

Verwaltung schwerwiegender Probleme

Mit Major Issue Management können Sie die Kundenkommunikation und den Lösungsprozess für ein schwerwiegendes Problem, das sich auf mehrere Kunden auswirkt, effizient verwalten. Indem Sie andere betroffene Kunden identifizieren, die das Problem nicht gemeldet haben, können Sie proaktiv Fälle erstellen, die betroffenen Kunden benachrichtigen und alle Probleme bis zur Lösung verwalten.

Weitere Informationen zu Major Issue Management finden Sie unter Major Issue Management – Übersicht.

Kundenprojektmanagement

Mit Customer Project Management kann Ihr Unternehmen langfristige komplexe Projekte nachverfolgen und verwalten, Probleme lösen und die Kosten für die Betreuung von Kunden bei komplexen Projekten nachverfolgen. Das Kundenprojektmanagement hilft Ihrem Unternehmen, die Kunden-Experience zu verbessern, eingehende Anrufe zu reduzieren und die Kosten zu senken.

Weitere Informationen zu Customer Project Management finden Sie unter Integration mit Customer Project Management.

Installationsbasisverwaltung

Verwenden Sie die Installationsbasisverwaltung, um die Nutzung oder den Kauf eines Produkts durch einen Kunden in einer beliebigen Branche mit der Anwendung Kundenservice-Management zu erfassen. Sie können die Produkte und Services nachverfolgen, die an den verschiedenen Kundenstandorten installiert sind. Sie können beispielsweise erfahren, wie viele Produkte sich an einem Standort befinden, wer das Produkt hat und wie es verwendet wird.

Die Installationsbasis unterstützt alle vertikalen Branchen für materielle und immaterielle Waren und bietet Erweiterungsmöglichkeiten für den Post-Sales-Support für jede Branche. Beispielsweise könnte die Installationsbasis in der Bankenbranche ein Geldautomat sein. Angenommen, ein Geldautomat in einem Lebensmittelgeschäft funktioniert nicht. Das bedeutet, dass eine Reparaturanforderung erstellt werden muss, um das Problem zu beheben.

Vorteile

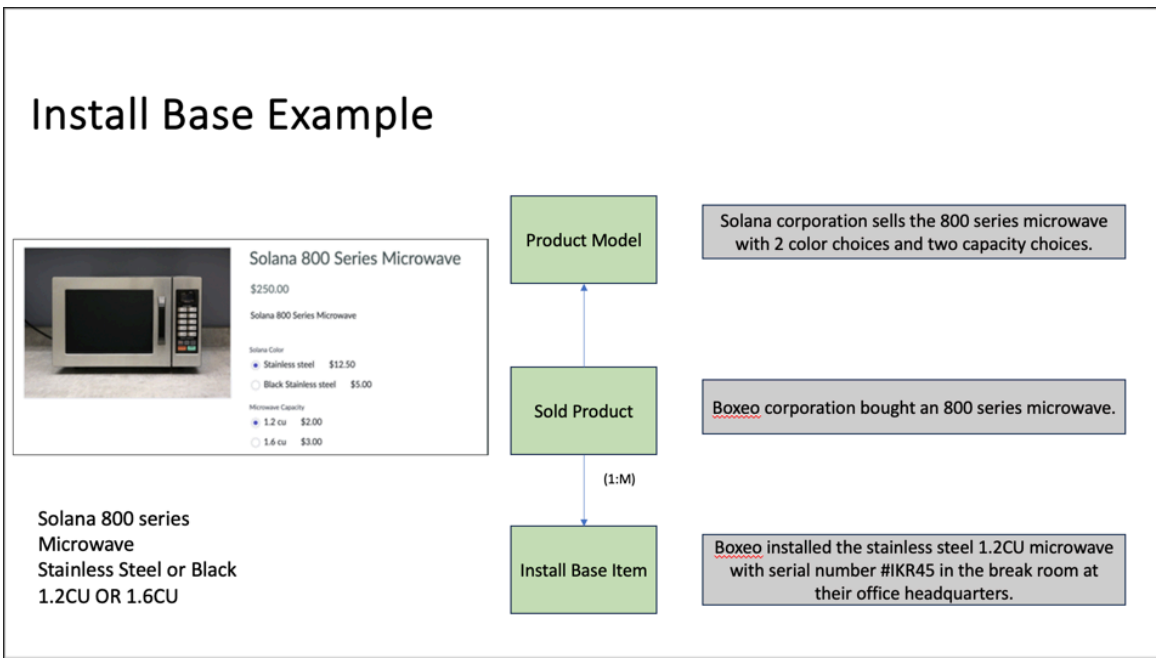
Die wichtigsten Vorteile der Installationsbasisverwaltung sind:

© 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.

- Nachverfolgung der Produkte und Services, die von einem Kunden erworben wurden.
- Up- und Cross-Selling anderer Produkte aus Ihrem Produktkatalog. Wenn bekannt ist, welche Produkte der Kunde bereits installiert hat, ist es einfacher, andere Produkte zu verkaufen und zu verkaufen.
- Zu wissen, wie das Produkt verwendet wird, erleichtert dem Außendiensttechniker die Wartung des Produkts.
- Die schnellere Behebung von Problemen führt zu einer großartigen Kunden-Experience.
- Wenn Sie die installierten Basiselemente protokollieren, können Sie die Elemente schneller warten und ersetzen.

Installationsbasisverwaltung verwenden

Dieses Beispiel zeigt die Zusammenfassung des Einkaufs des Kunden für die Solana-Mikrowelle.



Zugehörige Informationen

Ausfallnachverfolgung für Installationsbasis

Zeigen Sie die Installationsbasis in Kundenservice-Management Arbeitsbereichen an

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Intelligenz

Verwenden Sie die Intelligence-Lösungen für die Anwendung Kundenservice-Management, um auf eine Reihe von Frameworks für maschinelles Lernen, Such- und Automatisierungsfunktionen und Verarbeitung natürlicher Sprache zuzugreifen, um die Experience von Service Desk-Mitarbeitern und Kunden zu automatisieren und zu verbessern.

Intelligence-Lösungen

Intelligence-Lösungen nutzen künstliche Intelligenz (KI), um die Fähigkeiten von maschinellem Lernen und natürlichem Sprachverständnis (Natural Language Understanding, NLU) zu unterstützen.

Automatische Übersetzung

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

Künstliche Intelligenz

Mehrere Kundenservice-Management -Anwendungen verwenden eine KI-Ebene als Framework für Modelle für maschinelles Lernen, um Sprache zu interpretieren und die beste Lösung für Fälle vorherzusagen. Beispiele sind Predictive Intelligence, Task Intelligenceund Document Intelligence. Künstliche Intelligenz ist die Grundlage von Frameworks für maschinelles Lernen und natürliches Sprachverständnis.

Maschinelles Lernen

Lösungen für maschinelles Lernen für Kundenservice-Management Hilfe bei der Fallerstellung, Fallzuweisung und Fallauflösung.

Natural Language Understanding

Natural Language Understanding hilft bei Funktionen wie der Stimmungsanalyse, die Kundeninteraktionen auf positiven, negativen oder neutralen Ton analysiert. NLU kann auch die Kundenabsicht bei der Interaktion mit einem Virtual Agent interpretieren, um Anforderungen automatisch zu erfüllen. Beispiel: Ein Kunde fragt „Ich benötige Zugriff auf die XYZ-Umgebung“, und NLU interpretiert „Zugriff gewähren“ als Absicht und „XYZ-Umgebung“ als Entität.

Task Intelligence für Kundenservice

Die Anwendung „Task Intelligence for Kundenservice “ bietet Ihnen mehrere KI-Fähigkeiten. Sie können Spracherkennung, Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence verwenden, um Ihre Routineaufgaben über den gesamten Lebenszyklus eines Falls zu automatisieren. Mit diesen Funktionen können sich Ihre Service Desk-Mitarbeiter auch auf die Lösung komplexer Fälle konzentrieren.

Weitere Informationen zu Task Intelligence finden Sie unter Task Intelligence for Customer Service.

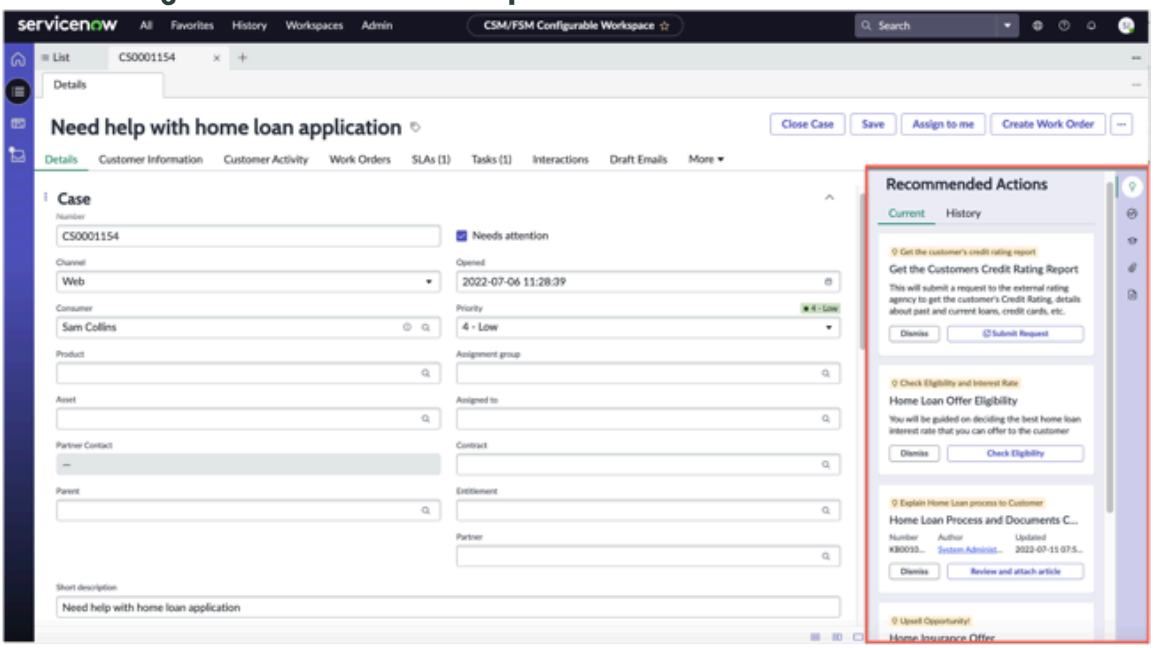
Anwendung „Recommended Actions“ für Kundenservice-Management

Mit der Anwendung Recommended Actions für Kundenservice-Managementkönnen Sie die relevanten, empfohlenen Aktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren und anzeigen. Diese Aktionen basieren auf dem Kontext des Datensatzes. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese empfohlenen Aktionen schnell befolgen, um Kunden zu unterstützen und Probleme zu lösen.

Das folgende Beispiel zeigt die empfohlenen Aktionen für den Falldatensatz. Der Bereich bietet dem Service Desk-Mitarbeiter Optionen, um dem Kunden bei einem Antrag auf ein Hausratdarlehen zu helfen, z. B. um eine Kreditauskunft zu erhalten, die Berechtigung zu bestimmen und Dokumente zu sammeln.

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

Kontextbezogener Seitenbereich für empfohlene Aktionen



Weitere Informationen zu Recommended Actionsfinden Sie unter Anwendung „Recommended Actions“.

Predictive Intelligence für die Fallverwaltung

Sie können Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen von Fällen unterstützen, indem Sie die Menge der einzugebenden Informationen begrenzen. Beispielsweise muss ein Service Desk-Mitarbeiter nur eine Kurzbeschreibung des Falls eingeben. Basierend auf den Informationen, die ein Service Desk-Mitarbeiter in das Feld „Kurzbeschreibung“ eingibt, prognostiziert Predictive Intelligence die Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe und leitet den Fall an die richtige Warteschlange weiter.

Weitere Informationen zu Predictive Intelligence finden Sie unter Predictive Intelligence für Fallverwaltung.

Guided Decisions für Kundenservice-Management

Sie können komplexe Fälle schneller und effizienter lösen, indem Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter durch einen strukturierten Fehlerbehebungsprozess führen.

Guided Decisions ist eine Fähigkeit zum Erstellen und Ausführen von Entscheidungsstrukturen in der Anwendung Kundenservice-Management. Verwenden Sie Guided Decisions, um Service Desk-Mitarbeiter durch Problembehandlungsprozesse zu führen, die auf dem Fallkontext basieren. Diese Prozesse stellen eine Reihe von Fragen, und Service Desk-Mitarbeiter geben Antworten. Basierend auf diesen Antworten erhalten Service Desk-Mitarbeiter Anleitungen zu den nächsten Schritten im Lösungsprozess.

Guided Decisions kann Kundenservice-Mitarbeiter durch dynamische Schritt-für-Schritt-Anleitungen bei der Lösung von Kundenproblemen unterstützen. Diese Unterstützung bei der Falllösung kann die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern und die Kundenzufriedenheit verbessern und Unternehmen bei der Erreichung ihrer Geschäftsergebnisse unterstützen. Zu den wichtigsten Vorteilen gehören:

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

- Reduzieren Sie manuelle Fehler, indem Sie Standardprozesse als Entscheidungsstrukturen einrichten.
- Verbessern Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie Entscheidungsstrukturen in empfohlene Aktionen und Playbooks einbetten und relevante Aktionen basierend auf der Situation eines Kunden anzeigen.
- Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit mit konsistenten Kundenservice-Mitarbeiter-Prozessen und -Antworten.
- Verbessern Sie die Erstkontaktlösung, indem Sie Service Desk-Mitarbeiter entlang des optimalen Pfads zur Lösung komplexer Fälle führen.

Weitere Informationen zu Guided Decisions finden Sie unter Guided Decisions konfigurieren.

Analysen und Einblicke

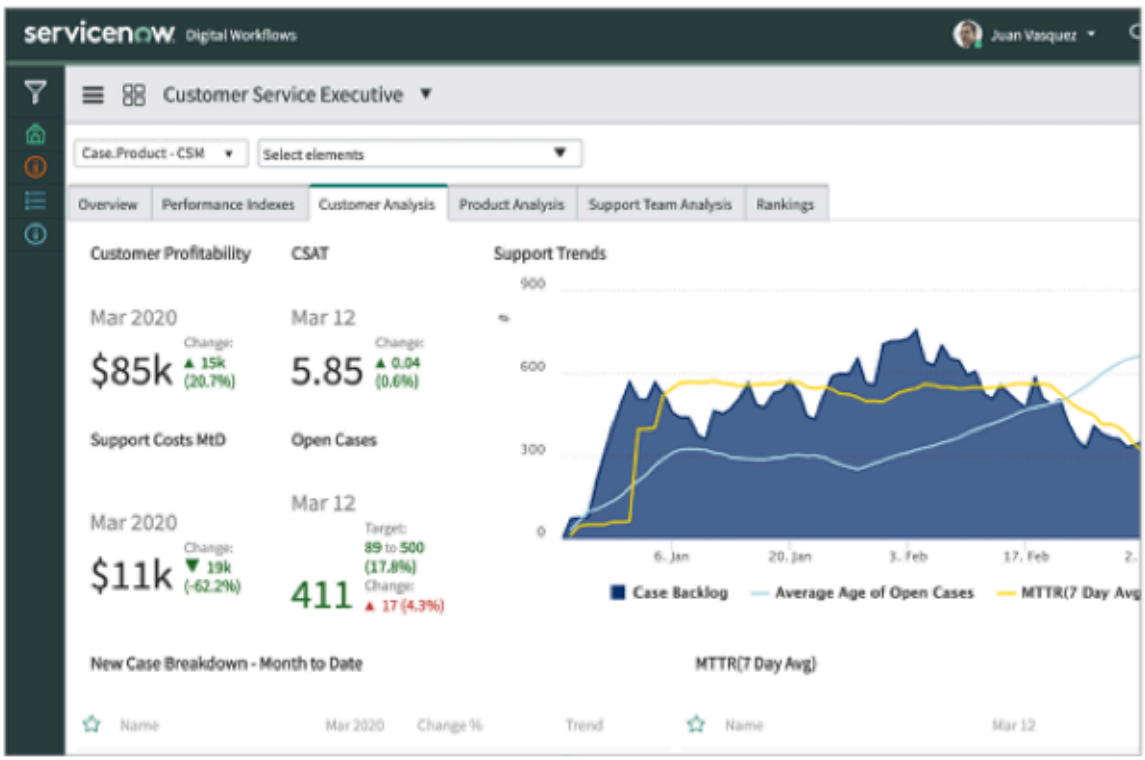
Verwenden Sie die Anwendungen [Performance Analytics für Kundenservice-Management, um Ihre Kundenserviceleistung und -effektivität zu melden. Sie können die vordefinierten Leistungskennzahlen (KPIs) und vorkonfigurierten rollenbasierten Dashboards zur Überwachung Ihrer Kundenserviceprozesse verwenden. Mit diesen Analysen können Sie Ihre Organisationsziele über alle Rollen hinweg ausrichten, von der Führungskraft über den Manager bis zum Service Desk-Mitarbeiter.

Performance Analytics-Dashboards

Mithilfe der vorkonfigurierten Performance Analytics Dashboards können Sie Ihren Kundenservicemanagern umfassende Einblicke geben, wie sie die Daten im Zeitverlauf visualisieren, die Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können.

Das folgende Beispiel zeigt ein Dashboard Performance Analytics mit Rentabilitäts- und Supporttrends für den Monat.

Kundenservice Executive-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.

Weitere Informationen zu den Lösungen von Performance Analytics finden Sie unter Customer Service Platform Analytics-Lösungen.

Weitere Informationen zu den verschiedenen Performance Analytics -Plugins und ihren Möglichkeiten finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Kundenservice-Management.

Optimierung

Optimieren Sie Ihre Prozesse mit der Anwendung Kundenservice-Management. Sie können analysieren, welche Prozesse für Ihre Leistungskennzahlen (KPIs) relevant sind, die Engpässe für Ihre Kundenservicefälle identifizieren, erfahren, wie Sie Ihr Personal optimieren und Ihre Teams effizienter verwalten können.

Process Mining

Durch das Mining Ihrer Prozesse können Sie die Ursache der Ineffizienzen schnell analysieren und verbessern. Ein Inhaltspaket für Process Mining wurde ausschließlich für die Anwendung Kundenservice-Management erstellt. Dieses Inhaltspaket hilft Ihnen, Ihre Fälle zu analysieren und Prozesszuordnungen zu erstellen. Mit einer Prozesszuordnung können Sie die Falldatensätze überprüfen und die Leistungsprobleme ermitteln. Nachdem Sie einige Verbesserungsmöglichkeiten gefunden haben, können Sie Initiativen erstellen, um den Fortschritt nachzuverfolgen und sicherzustellen, dass ein Problem in Zukunft nicht erneut auftritt. Sie können Ihre Prozesszuordnungen auch mithilfe von Variablen wie Standort, Produkt, Priorität, Kategorie, Lösungscode und Zuweisungsgruppe analysieren.

Mit Process Mining können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Visualisieren Sie Ihre Prozessausführung, und lösen Sie die zugrunde liegenden Probleme.
- Erkennen und erstellen Sie automatisch Prozesszuordnungen für Ihre KPIs, und führen Sie eine Ursachenanalyse durch.
- Verwenden Sie Prozesszuordnungen, die mithilfe von Audit-Protokolldaten erstellt wurden, um Engpässe, Redundanzen und Automatisierungsmöglichkeiten zu identifizieren.
- Ersetzen Sie zeitaufwändige manuelle Analysen und kostspielige Berater durch automatisierte datengesteuerte Prozesszuordnungen.

Das folgende Diagramm zeigt die Vorteile von Process Mining, einschließlich der Erstellung von Prozesszuordnungen, der Analyse von Engpässen und der Suche nach neuen Verbesserungs- und Automatisierungsbereichen.

Process Mining-Schritte



Zu den wichtigsten Funktionen von Process Mining gehören:

Dashboard und Einblicke

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

Sie können Detailinformationen zu den Prozess-KPIs anzeigen, die für Ihr Unternehmen am wichtigsten sind. Sie erhalten Einblicke in die Prozessineffizienzen, die vom -Prozessmodell erkannt werden. Die häufigsten identifizierten Fallineffizienzen in allen Organisationen sind:

- Leerlaufzeit: Die Zeit, die benötigt wird, um zugewiesene Fälle zu In Bearbeitung zu verschieben.
- Auflösung abgelehnt: Fälle, in denen eine Lösung vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagen wurde, aber aus irgendeinem Grund vom Kunden abgelehnt wird.
- Neuzuweisungen: Fälle, in denen die Änderung der Zuweisungsgruppe mindestens zweimal erfolgt.
- Lösungseffizienz: Fälle, in denen zwischen den Fällen in Arbeit und den Fällen „Gelöst“ ein erheblicher zeitlicher Abstand besteht.
- Zuweisungseffizienz: Fälle, in denen die Zeit für die Zuweisung eines Falls länger als üblich ist.
- Unerwünschter Übergang: Fälle, die von „In Arbeit“ zu „In Bearbeitung“ übergehen – warten auf Info.

Automatisierte Ursachenanalyse und Clustering

Sie können untersuchen, wo und warum Ineffizienzen im Prozess auftreten. Sie können Einblicke in die führenden Einflussfaktoren für die analysierten Prozessschritte erhalten und die versteckten Verbindungen und Einflussfaktoren in den Prozessdaten entdecken.

Mehrdimensionales Mining

Sie können die verschiedenen zugehörigen Prozesse verknüpfen, um sie in einem Diagramm anzuzeigen.

Erstellung von Geschäftsprozess-Flows

Sie können die Falldaten in Auditpfaden verwenden, um eine eingehende Analyse durchzuführen und die Prozesseinblicke zu entdecken, die Ihre Geschäftsergebnisse verbessern können.

Weitere Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets Process Mining finden Sie in den folgenden Themen:

- Aktivieren Sie Process Mining-Inhaltspakete .
- Integration mit Process Miningan.

Personaloptimierung

Die Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice verwaltet und erhält die Produktivität Ihres Personals. Mit der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice können Sie Arbeit effizient an Ihr Team weiterleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams verwalten und die Leistung Ihres Teams überwachen.

Die Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice ist konfigurierbar und kann an Ihre Serviceziele angepasst werden.

Personaloptimierung für den Kundenservice bietet folgende Vorteile:

- Verbessern Sie die Qualität, Effizienz und Zufriedenheit Ihrer Teams.
- Unterstützen Sie die Kompetenzentwicklung und intelligente Zeitplanung für Ihr Team.
- Erhalten Sie Echtzeit- und Verlaufs-Snapshots der Leistung Ihres Teams.
- Onboarding, Coaching und Training von Workflows zur Entwicklung und Förderung Ihrer Teammitglieder.

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

- Konzentrieren Sie sich auf alle Interaktionskanäle, und bieten Sie Ihren Teammitgliedern Echtzeithilfe, damit sie die Kunden-Experience verbessern können.
- Erfassen Sie alle relevanten Daten, und wenden Sie diese Einblicke und Anleitungen auf Ihr Team an.

Weitere Informationen zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice finden Sie unter Personaloptimierung für den Kundenservice.

Kundenverträge und Berechtigungen

Die Anwendung [Kundenverträge und Berechtigungen für Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) bietet eine Lösung zum Standardisieren, Organisieren, Verwalten und Verwenden von Serviceverträgen und Berechtigungen.

Sie können die Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen verwenden, um Verträge vom ersten Angebot bis zum Vertragsabschluss direkt im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu verwalten. Sie können auch Serviceverträge und die im Rahmen dieser Verträge gewährten Berechtigungen verwalten, einschließlich Erstellen, Organisieren und Nachverfolgen von Serviceverträgen. Die Anwendung hilft sicherzustellen, dass die in den Verträgen vereinbarten Servicebedingungen ordnungsgemäß dokumentiert und eingehalten werden.

Ein Servicevertrag fungiert als Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Organisation. Ein Vertrag enthält die Verbraucher- oder Account-Details, die abgedeckten Produkte und den Zeitraum für die Aktivierung des Vertrags. Servicevertragspositionen speichern Informationen im Zusammenhang mit einem Service oder Vertragsangebot, das erworben wurde oder im Besitz ist.

Innerhalb jedes Vertrags können Berechtigungen definiert werden, um die spezifischen Verpflichtungen im Zusammenhang mit dem Vertrag zu beschreiben. Sie können auch unabhängige Berechtigungen erstellen, die die Art und den Umfang des Supports definieren, den ein Kunde nach dem Kauf eines Produkts erhält. Verkaufte Produkte, die für den Service im Rahmen eines Servicevertrags oder einer Berechtigung berechtigt sind, können als abgedeckte Produkte hinzugefügt werden.

Hauptfunktionen von Kundenverträge und Berechtigungen

Kundenverträge und Berechtigungen basiert auf diesen Schlüsselfunktionen, die zur Aufrechterhaltung der für Kunden bereitgestellten After-Sales-Services beitragen.

- Erstellen Sie Verträge manuell, oder importieren und synchronisieren Sie vorhandene Verträge, um aktualisierte Daten beizubehalten.
- Verträge und Berechtigungen in ServiceNow Agent Workspace anzeigen, nutzen und verwalten.
- Verwalten Sie den Lebenszyklus von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragsgenerierung.
- Erstellen Sie Beziehungen zu vorhandenen Kundendaten, z. B. verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, indem Sie dem gemeinsamen Datenmodell die Vertrags- und Berechtigungsdaten hinzufügen.
- Unterstützen Sie die Kundenanforderungen, indem Sie Funktionen implementieren, die von Account-basierten Supportberechtigungen bis hin zu Verträgen reichen, die Servicepläne mit komplexer Berechtigungsabdeckung 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.

Verträge und Berechtigungs-Workflows

Verwalten Sie den Lebenszyklus von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragsgenerierung.

Verträge und Berechtigungs-Workflows helfen bei der effizienten Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragsgenerierung. Nachdem der Kunde seine Katalogelemente für Serviceverträge und Berechtigungen angegeben hat, erleichtern diese Workflows die Erstellung von Aufträgen für diese Artikel durch Auftragsorchestrierung und die Generierung von transaktionalen Kundenverträgen.

Mit den Workflows in dieser Anwendung können Sie Verträge, Vertragspositionen und Berechtigungen ändern. Vertragsangebote sind Servicepläne, in denen genau die Services aufgeführt sind, auf die ein Kunde laut Vertrag Anspruch hat. Diese Angebote enthalten Details wie Umfang der Services, Zeitpläne, Preise und andere besondere Bedingungen. Vertragsangebote können unabhängig angeboten oder mit anderen Services oder Produkten kombiniert werden. Berechtigungsangebote sind bestimmte Bedingungen und Servicelevel, auf die Kunden im Rahmen eines Vertrags Anspruch haben.

Schlüsselfunktionen

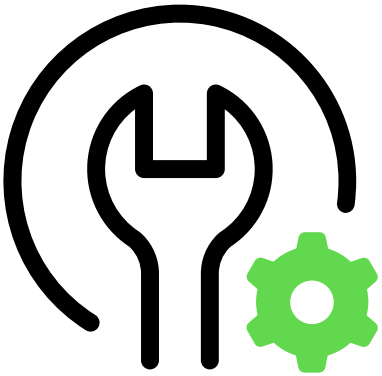
- Neue Kundenverträge und Berechtigungen generieren: Aktiviert den vollständigen End-to-End-Vertriebs- und Auftragsverwaltungsprozess, um neue Kundenverträge und Berechtigungen zu generieren.
- Integration mit Customer Service Management-Modulen: Integriert Produktkatalogverwaltung, Auftragsverwaltung und Vertragsverwaltung, um eine nahtlose Funktion zur Unterstützung des Verkaufs von Serviceverträgen und Berechtigungen bereitzustellen.
- Anpassbare Workflows: Bietet die Flexibilität, Änderungen im Datenmodell zu berücksichtigen, z. B. das Hinzufügen benutzerdefinierter Felder.
- Verträge und Berechtigungen ändern: Verwalten Sie Änderungen an Verträgen und Berechtigungen. Wenn der Kunde Änderungen an Kundenserviceverträgen wünscht, z. B. Änderungen der Abdeckung oder anderer spezifischer Bedingungen, können diese Änderungen mit Order Management verwaltet werden.

Kundenservice-Management konfigurieren

Richten Sie die Funktionen, Komponenten und Integrationen ein, die Sie benötigen, um Ihren Kunden Service und Support 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.

Richten Sie Ihre -Umgebung ein



Planen und richten Sie Ihre CSM-Umgebung ein, importieren Sie Ihre Grundlagendaten, konfigurieren Sie den Zugriff und die Fallverwaltung.

Agent Workspaces organisieren



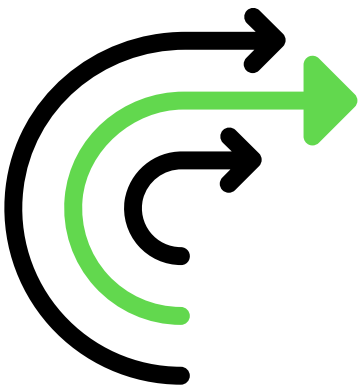
Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiterbereiche, einschließlich Schnittstellen, Fallweiterleitung und erweiterte Fallverwaltungsfunktionen.

Kommunikationskanäle aktivieren



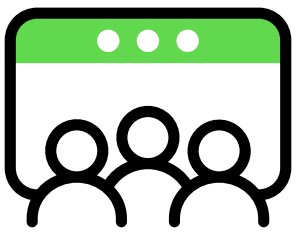
Richten Sie Kommunikationskanäle ein, einschließlich Sprache, E-Mail, Web und Messaging.

Implementieren Sie Intelligenz



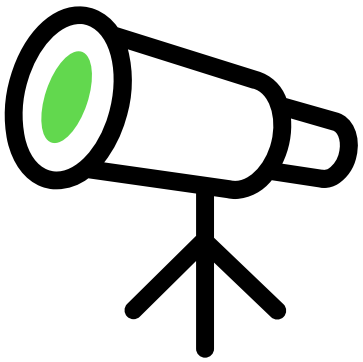
Richten Sie Intelligence-Funktionen ein, um Routineaufgaben zu automatisieren und Service Desk-Mitarbeitern empfohlene Inhalte bereitzustellen.

Richten Sie den Selfservice ein



Erstellen Sie Selfserviceportale für Kunden, die in Wissen, Communitys, Servicekataloge und Chatbots integriert sind.

Erweitern Sie die -Fähigkeiten



Richten Sie zusätzliche CSM-Funktionen ein, um die Fähigkeiten Ihrer Umgebung zu erweitern.

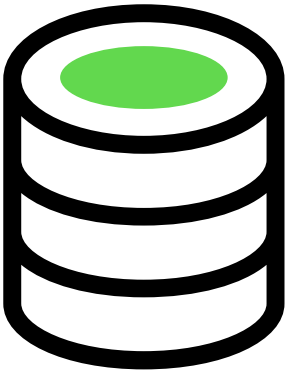
Automatische Übersetzung

Richten Sie Ihre -Umgebung ein

Beginnen Sie Ihre Kunden-Journey, indem Sie Ihre Kundenservice-Management -Umgebung mit Datenmodellen, Kundendaten, Produktdaten, Benutzerverwaltungs- und Fallverwaltungstools für die Veröffentlichung vorbereiten.

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



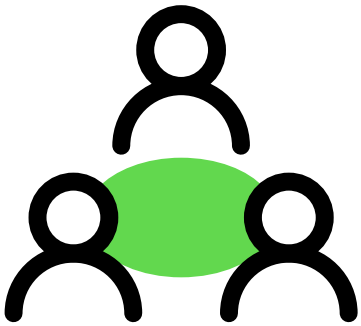
Aktivieren Sie Kundenservice-Management, und importieren Sie Ihre Grundlagendaten.

Kundendaten



Konfigurieren Sie Kundendaten wie Accounts, Kontakte und Verbraucher.

Anwenderverwaltung



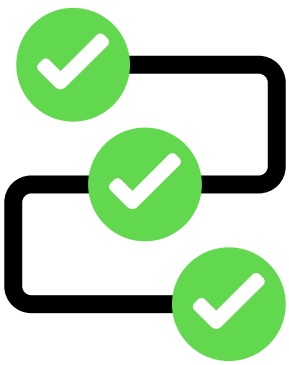
Erstellen und verwalten Sie Daten für interne Benutzer, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Supportgruppen.

Produktdaten



Konfigurieren Sie Produktdaten, einschließlich Produktmodelle, verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte.

Datenmodelle



Erstellen und verwalten Sie Datenmodelle für Customer Service Management.

Fallverwaltung



Konfigurieren Sie Tools für Service Desk-Mitarbeiter, um Fälle effizient zu verwalten.

Automatische Übersetzung

Erste Schritte mit Kundenservice-Management

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“, und planen Sie Ihre Kundenservice-Management -Implementierung, indem Sie zusätzliche Plugins 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.

Plugins und Grundlagendaten werden aktiviert

Aufgabe	Beschreibung
Customer Service Management aktivieren	Aktivieren Sie als Administrator das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice). Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins.
Mit aktivierte Plugins Kundenservice-Management	Sehen Sie sich die Liste der zugehörigen CSM-Plugins an, die nach der Aktivierung des Plugins „Customer Service“ aktiviert werden.
Zusätzliche Plugins für Kundenservice-Management	Weitere Informationen finden Sie in der Liste der zusätzlichen CSM-Plugins, die Sie nach der Aktivierung des Plugins „Customer Service“ aktivieren können.
Customer Service-Eigenschaften	Passen Sie die Einstellungen für verschiedene Funktionen an, einschließlich E-Mail-Kommunikation, Asset-Kontaktbeziehungen und das Consumer Service Portal.
Grundlagendaten konfigurieren	Kundeninformationen importieren, einschließlich Namen, Adressen und Telefonnummern; Accounts, Kontakte, Verbraucher, Benutzer, Gruppen, Gruppenmitglieder, Produktmodelle und Assets. Weisen Sie Gruppen oder einzelnen Benutzern Rollen zu. Erstellen Sie Serviceverträge und Berechtigungen. Erstellen Sie Kundenbeziehungen, Asset-Beziehungen und Account-Teams.

Customer Service Management aktivieren

Sie können das Customer Service-Plugin (com.sn_customerservice) 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 Kundenservice-Management aktiviert mehrere zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Customer Service Management aktivierte Plugins.

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 mehrere zugehörige Plugins aktivieren, nachdem Sie das Plugin Kundenservice-Management aktiviert haben (com.sn_customerservice). Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Customer Service Management.

Mit aktivierte Plugins Kundenservice-Management

Das Plugin Kundenservice-Management aktiviert mehrere zugehörige Plugins, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Mit Kundenservice-Management automatisch aktivierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Bewertung [com.snc_assessment_core]	Ermöglicht das Erstellen von Umfragen, das Senden von Umfragen, das Sammeln von Antworten sowie das Analysieren und Freigeben von Umfrageergebnissen.
Asset-Management [com.snc.asset_management]	Verwalten Sie Ihre Assets, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen.
Zuweisungs-Workbench [com.snc.assignment_workbench]	Kundenservice-Manager können die Workbench verwenden, um Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf konfigurierbaren Kriterien wie Kompetenzen und Verfügbarkeit auszuwerten und dann den gewünschten Kundenservice-Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen.
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base]	Dieses Plugin bietet eine granulare Zugriffssteuerung über Beziehungen, Benutzerprofilattribute und Rollen.
Kundenserviceportal [com.glide.service-portal.customer-portal]	Dieses Plugin aktiviert das Customer Service Portal, eine Version des Webportals basierend auf der Service Portal-Anwendung.
Customer Service – Integration mit sozialen Medien [com.sn_cs_social]	Fügt die entsprechenden Datenschemaänderungen für Szenarien der sozialen Integration hinzu.
Customer Service-Speicher [com.snc.customer_service.spoke]	Enthält Aktionen, die Flow-Designer beim Erstellen von Customer Service Management-Geschäftsprozessen verwenden können.
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Aktiviert die Virtual Agent-Webclients, Connect-Support, Konversationsbranding-Einstellungen und Servicemitarbeiter-Konversationseinstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kundenservice-Management automatisch aktivierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
OpenFrame [com.sn_openframe]	Eine Schnittstelle, die externe Kommunikationssysteme mit Now Platform integriert. Dieses Plugin bietet einen UI-Frame, der überall in ServiceNow-Anwendungsbildschirmen zugänglich und verfügbar ist. Die Customer Service Management-Anwendung verwendet eine Kombination aus Computer Telephony Integration (CTI) und OpenFrame, um Telefon-Support für Kunden bereitzustellen.
Formatierer für Prozess-Flows [com.snc.process_flow_formatter]	Zeigt ein Diagramm des Prozess-Flows für ein Formular an.
Ressourcenabgleich-Engine [com.snc.matching_rule]	Eine allgemeine regelbasierte Übereinstimmungs-Engine zum Abgleichen eines Eingabedatensatzes mit einem Ausgabedatensatz mithilfe eines Bedingungsgenerators und/oder eines Skripts für fortgeschrittene Benutzer.
Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management]	Ermöglicht die Organisation von Kompetenzdaten von Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern an einem zentralen Ort. Sie können diese Daten verwenden, um Aufgaben basierend auf Kompetenzen zuzuweisen, Kompetenzlücken zu analysieren, um den Coaching- und Schulungsbedarf zu ermitteln, Ihr Personal zu optimieren, Pläne für die Karriereentwicklung zu erstellen und Neueinstellungen basierend auf Kompetenzen vorzunehmen.
Spezielle Bearbeitungsnotizen [com.sn_shn]	Aktiviert die Anwendung „Liste der Bearbeitungsnotizen“, mit der Benutzer Kurznachrichten zu Datensätzen schnell anzeigen können. Diese Notizen können in einer eingebetteten Liste oder einer zugehörigen Liste in einem Datensatzformular oder in einem Popup-Fenster angezeigt werden. Dieses Plugin wird mit den Anwendungen Kundenservice-Management und Außendienst-Management installiert. So verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen mit anderen Tabellen: • Konfigurieren Sie die Tabelle und alle zugehörigen Felder, um spezielle Bearbeitungsnotizen zu verwenden. • Konfigurieren Sie das Formular so, dass spezielle Bearbeitungsnotizen angezeigt werden.
Statusflüsse [com.snc.state_flows]	Passen Sie Übergänge von einem Zustand in einen anderen in Tabellen an, die aus der Aufgabentabelle [task] abgeleitet sind, anzupassen und das System so zu konfigurieren, dass es Arbeiten während des Übergangs in einen bestimmten Status ausführt.
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Stellt einen generischen Satz von Artefakten zur Behandlung von Abonnements für ein definiertes abonnierbares Objekt bereit. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Event im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kundenservice-Management automatisch aktivierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.
Aufgabenaktivitäten [com.snc.task_activity]	Aktiviert die Unterstützung für Aktivitäten in Aufgabentabellen.
Aufgabenbeziehungen [com.snc.task_relations]	Ermöglicht die Definition von Beziehungen zwischen verschiedenen Aufgaben.
Virtual Agent-Widgets des Service Portals [com.glide.va.sp_widgets]	Aktiviert das Service Portal zur Verwendung als Virtual Agent-Webclient.

Zusätzliche Plugins für Kundenservice-Management

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

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

Hinweis:
Ab Tokyo wird Order Management für die zukünftige Abschreibung vorbereitet. Er wird ausgeblendet und nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Veraltungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen

Plugin	Beschreibung
Einsatzplanung [com.snc.agent_schedule]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern, Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.
Fallzuweisungs-Workbench-Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Stellt Demodaten bereit, z. B. Beispielfälle und Benutzer, damit die Produktfunktionen der Zuweisungs-Workbench in einer Nicht-Produktionsinstanz demonstriert werden können.
Fall-Digests [com.sn_csm_case_digest]	Ermöglicht Benutzern das Senden von Fallstatusaktualisierungen und Ursachenanalysen an Kunden und wichtige interne Stakeholder.
Verbraucherserviceportal [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Dieses Plugin aktiviert das Consumer Service Portal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Service Portal-Anwendung, mit der Sie Verbraucher informieren und unterstützen können.
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [sn_csm_wrkspc]	Aktiviert den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, die UI Builder-Version der konfigurierbaren Service Desk-Anwendung, die Service Desk-Mitarbeitern eine integrierte und intuitive Benutzer-Experience bietet.

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Beitragender in CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Mit dem Plugin „CSM Contributor User“ können Sie Beitragenden in die Lage versetzen, Fälle zu melden und zusammenzuarbeiten, die für Kunden, Serviceorganisationen oder sich selbst erstellt wurden.
CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte [com.snc.csm_proxy_contacts]	Ermöglicht Benutzern, die Interne einer Organisation sind, den Proxy-Fallkontakt im Namen von Kunden zu sein.
CTI-Softphone [com.snc.cti]	Dieses Plugin ist eine Demo-Anwendung, die die Integration von Twilio mit der Notify-Anwendung und OpenFrame ermöglicht, um Soft-Phone-Funktionen und Call-Center-Funktionen bereitzustellen. Die Anwendung enthält die Funktionen zum Erstellen, Empfangen, Übertragen, Halten und Stummschalten von Anrufen. Die Anwendungen Customer Service Management und Incident Management bieten CTI-Demo-Workflows (Computer Telephony Integration). Aktivieren Sie die entsprechenden Anwendungen, um die Workflows auszuführen. Das Plugin CTI Softphone aktiviert dieses zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. • **Ressourcenabgleich-Engine (com.snc.matching_rule)**: Stellt ein Tool für die regelbasierte Zuordnung von Aufgaben zu Ressourcen bereit. • **Notify (com.snc.notify)**: Bietet Plattformfunktionen für workflowgesteuerte Sprachanrufe, Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten. • **Notify - Twilio-Treiber (com.snc.notify.twilio)**: bietet Notify-Support für das Twilio-Produkt. Erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS-/Sprach-Funktionen. • **OpenFrame (com.sn_openframe)**: stellt eine Schnittstelle bereit, die verwendet werden kann, um externe Kommunikationssysteme mit Now Platform zu integrieren.
Kundenzentrale [com.sn_csm_customer_central]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern den Zugriff auf alle Kundeninformationen und -aktivitäten in einer zentralen Ansicht im Agent Workspace.
Kunden-Communities [com.sn_customer_communities]	Ermöglicht den Benutzern, mit Mitarbeitern, Kunden, Partnern und potenziellen Kunden in Kontakt zu treten und zusammenzuarbeiten. Verfügbar für Kunden mit Lizenz für Kundenservice-Management.
Kundenprojektmanagement	Bietet die Möglichkeit, Projekte für einen Kunden-Account zu erstellen und zu verwalten, und bietet

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.snc.csm_ppm]	Endbenutzern über das -Portal Einblick in ihre Projekte. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Customer Service“ und das Plugin „PPM Standard“.
Aktionsstatus des Kundenservicefalls [com.snc.csm_action_status]	Bietet eine kundenservice-spezifische Anwendung der Funktion „Aktionsstatus-Automatisierung“. Verwenden Sie dieses Plugin, um blockierende Aufgaben für Kundenservicefälle anzuzeigen und zu überwachen.
Kundenservicefall-Typen [com.snc.csm_case_types]	Ermöglicht Kunden die Verwaltung komplexer Fallprozesse durch die Definition neuer Falltypen. Ein Falltyp stellt einen einzelnen Geschäftsprozess dar und ist eine Sammlung verschiedener Eingaben und Aufgaben, die ein Kundenservice-Mitarbeiter ausführt, um Kundenanforderungen zu lösen.
Customer Service-CTI-Demodaten [com.snc.customerservice_cti_demo]	Stellt Demodaten für die CTI Softphone-Anwendung bereit.
Customer Service-Dokumentvorlage [com.sn_csm_doc_template]	Ermöglicht Ihnen, die in einem Ausgabedokument enthaltenen Felder aus einem Tabellendatensatz zu konfigurieren.
Customer Service Household [com.snc.household]	Ermöglicht die Verwaltung des Kundenservice für Verbraucher, die zum selben Haushalt gehören. Bietet die Möglichkeit, die Mitglieder eines Haushalts und die Beziehungen zwischen ihnen zu definieren.
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.
Kundenservice-Management Demo Data [com.snc.customerservice.demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung Kundenservice-Management bereit.
Kundenservice Mobile [com.sn_csm_mobile]	Aktiviert die mobile Benutzeroberfläche für Kundenservice-Management.
Customer Service-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.nlu]	Dieses Plugin enthält NLU-Modelle, die in den VA-Themen für Anwendungsfälle im Zusammenhang mit Customer Service verwendet werden.
Customer Service Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.virtualagent]	Dieses Plugin enthält vordefinierte Vorlagen für Konversationsthemen für CSM-bezogene Anwendungsfälle. Sie sollen kopiert und konfiguriert werden.
Customer Service mit Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Dieses Plugin bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen. In der 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.

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Field Service Management können Benutzer Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.
Customer Service mit Request Management [com.sn_cs_sm_request]	Dieses Plugin stellt eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Request Management bereit. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Anforderungsdatensätzen aus einem Customer Service-Fall.
Customer Service mit Service Management [com.sn_cs_sm]	Stellt eine Integration zwischen Kundenservice-Management und den Anwendungen Incident, Problem und Change Management bereit. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Incident-, Problem- und Änderungsdatensätzen aus einem Customer Service-Fall.
Customer Service with Service Portfolio Management [sn_csm_spm]	Stellt eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Service-Portfoliomanagement (SPM) bereit. Diese Integration bietet Kundenservice-Managern, Kundenservice-Mitarbeitern und Serviceverantwortlichen Einblick in verkaufte Produkte und ihre Serviceangebote.
Demo Incident-Zuweisungs-Workbench (com.snc.incident_assignment_workbench_demo)	Intelligente Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlung durch dynamische Übereinstimmungsregeln/-kriterien.
Geleitete Entscheidungen [com.snc.guided_decisions]	Aktiviert das Framework und die Ausführungs-Engine zum Erstellen von geleiteten Entscheidungen.
Geleitete Entscheidungen - Anleitung [com.snc.guided_decisions_guidance]	Aktiviert das Framework zum Erstellen einer Orientierungshilfe für geleitete Entscheidungen.
Geleitete Entscheidungen für Playbook in Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook auf Workspace.
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen [com.snc.kb_product_entitlements]	Mit diesem Plugin können Kundenservice-Administratoren den Kundenzugriff auf ausgewiesene Knowledge Bases und Wissensartikel im Self-Service-Portal des Kunden einschränken. Dieses Plugin fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen“ hinzu.
Verwaltung schwerwiegender Probleme [com.sn_majorissue_mgt]	Eine Reihe von Funktionen, die zur Verwaltung von kundenorientierten Kommunikations- und Lösungsprozessen für häufige Probleme verwendet werden.
Outgesourcter Kundenservice (com.snc.csm_ocs)	Ermöglicht Organisationen das Outsourcen des Kundenservice an externe Service Provider.
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service	Das Inhaltspaket Performance Analytics enthält Customer Service Basissystem-KPIs.

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

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.snc.pa.customer_service]	
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Erweitert [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Aktualisiert das Customer Service-Dashboard und enthält Indikatoren für die folgenden Plugins: • Management schwerwiegender Probleme • Aktionsstatus des Kundenservicefalls • Kundenservice mit Anforderungsmanagement • Kundenservice mit Servicemanagement • Mitarbeiterchat • Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM • Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung Aktivieren Sie diese Plugins, um die zugehörigen Indikatoren anzuzeigen. Ohne diese Plugins werden Indikatoren möglicherweise nicht korrekt angezeigt.
Performance Analytics – Kontextsensitive Analysen für Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_ana	Mit diesem Plugin können Sie kontextbezogene Dashboards in Kundenserviceformularen basierend auf UI-Aktionen öffnen. **Hinweis:** Sie können Performance Analytics-Lösungen auf Instanzen aktivieren, die keine Performance Analytics haben, um die Funktionalität zu bewerten. Um jedoch Punkte für Indikatoren zu sammeln, müssen Sie Performance Analytics lizenzieren.
Performance Analytics Premium für Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	Durch die Installation dieses Plugins werden die Einschränkungen der Standardversion von Performance Analytics entfernt.
Playbooks für Customer Service Management [sn_csm_playbook]	Bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für Kundenservicefälle.
Predictive Intelligence für Kundenservice-Management [com.snc.csm_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen für die Suche nach zugehörigen Fällen in Kundenservice-Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ aktiviert die folgenden zugehörigen 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.

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	• Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) • Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) • Plugin „Email Notification Script for Contextual Search Results“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script)
Self-Service Analytics for Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Verfolgt Metriken zur Fallreduzierung (Abweisung) und Selfservice-KPIs mithilfe von Performance Analytics-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Das Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind: • Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) • Plugin „Self-Service Analytics Core“ (com.snc.self_service_analytics_core) • Plugin „Self-Service Analytics PA“ (com.snc.pa.self_service_analytics)
Self Service-Password Reset [com.snc.password_reset]	Mit diesem Plugin können lokal authentifizierte Benutzer ein temporäres Passwort anfordern, wenn sie das aktuelle vergessen haben. Kundenkontakte können über das Selfserviceportal des Kunden ein neues Passwort anfordern. Das Plugin „Self Service-Password Reset“ aktiviert das Plugin „Passwort Reset“ (com.glideapp.password_reset), wenn es nicht bereits aktiv ist.
Spezielle Bearbeitungsnotizen - Demodaten [com.snc.shn_demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ bereit.
Targeted Communications [com.sn_publications]	Bietet ein Tool zum Veröffentlichen und Verteilen von Inhalten und Artikeln an interne und externe Kunden.
Targeted Communications - Demodaten [com.snc.publications_demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung Targeted Communications 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.

Kundenservice-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Zeiterfassung für Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen Time Card Management und Cost Management auf Kundenservice-Management.
Walk-Up für CSM [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-up Experience for Customer Service ermöglicht Support im Geschäft, um Vor-Ort-Check-ins, die Verwaltung von Warteschlangen und Kundeninteraktionen zu unterstützen.
UI-Komponenten für Kundenportale [sn_ciwf_ui_cmpnt]	Mit diesem Plugin können Sie das Verhalten, den Inhalt und das Layout eines Portals mithilfe von konfigurierbaren Portal-Widgets konfigurieren.

Customer Service-Eigenschaften

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um die Anwendung Kundenservice-Management anzupassen.

Diese Eigenschaften steuern die Einstellungen verschiedener Funktions, einschließlich E-Mail-Kommunikation, Asset-Kontaktbeziehungen und das Consumer Service Portal.

Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Sie können auch auf Kundenservice-Management Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zugreifen, indem Sie im Anwendungsnavigator **sys_properties.list eingeben** und die Eingabetaste drücken. Anschließend können Sie die Liste der Eigenschaften nach Anwendung filtern.

Zugehörige Informationen

Mit Kundenservice-Management installierte Eigenschaften

Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten

Grundlagendaten konfigurieren

Mit Kundenservice-Management können Sie Kundeninformationen wie Name, Adresse und Telefonnummer; Account-Details; Produkte und Assets sowie Serviceverträge importieren oder erstellen. Sie können Benutzern auch Rollen zuweisen und Kundenbeziehungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Grundlagendaten umfassen sämtliche Daten, die Sie zur Unterstützung Ihrer Kunden konfigurieren müssen. Dies schließt ein:

- Kunden (externe Benutzer)
- Kundenbeziehungen
- Benutzer (interne Benutzer wie Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter)
- Kunden- und Benutzerrollen
- Produkte und Assets
- Serviceverträge und Berechtigungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 meisten dieser Grundlagendaten können Sie mit dem Guided Setup von Kundenservice-Management importieren und konfigurieren. Diese Funktion führt Sie durch den gesamten Setup- und Konfigurationsprozess.

Zum Erstellen neuer Daten, z. B. zum Hinzufügen neuer Accounts und Kontakte, können Sie die Anwendung Kundenservice-Management verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.

   Das Guided Setup wird mit einer Seite mit verschiedenen Kategorien der Funktion Kundenservice-Management geöffnet, die Sie konfigurieren können.
3. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**.

   Die Seite „Grundlagendaten“ wird mit einer Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der verschiedenen Arten von Kundeninformationen geöffnet.
4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Aufgaben zur Konfiguration von Grundlagendaten

Aufgabe	Beschreibung
Accounts importieren	Im B2B-Modell (Business-to-Business) ist ein Account ein unterstützter externer Kunde. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Account-Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Accounts und Kontakte mit Guided Setup importieren. **Hinweis:** Nach dem Import der Kunden-Account-Daten müssen Sie auch die Systemeigenschaft für Account-Codes festlegen.
Kontakte importieren (B2B)	Ein Kontakt ist ein Benutzer, der ein Mitarbeiter eines Accounts ist. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Kontaktdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Accounts und Kontakte mit Guided Setup importieren.
Verbraucher importieren (B2C)	Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C). Importieren und überprüfen Sie vorhandene Verbraucherdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucher mit Guided Setup importieren.
Benutzer importieren	Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Benutzerdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer und Gruppen konfigurieren.
Importgruppen	Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Importieren 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.

Aufgabe	Beschreibung
	überprüfen Sie vorhandene Gruppendaten. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer und Gruppen konfigurieren.
Gruppenmitglieder importieren	Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt. Importieren und überprüfen Sie vorhandene Gruppenmitgliedsdaten.
Rollen zuweisen	Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten. Die Anwendung Kundenservice-Management stellt zwei Arten von Rollen bereit: ○ Interne Rollen für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager ○ Externe Rollen für Kunden, Kundenpartner und Verbraucher Weisen Sie internen und externen Benutzern die erforderlichen Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen CSM-Benutzern zuweisen.
Kundenbeziehungen erstellen	Erstellen Sie Beziehungen zwischen Partnern, Kontakten und Kunden, um das Account- und Asset-Verwaltung einfach und flexibel zu gestalten. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbeziehungen erstellen. Sie können die folgenden Beziehungstypen erstellen: ○ Bidirektionale Account-Beziehungen ○ Account-Hierarchie ○ Kontaktbeziehungen
Produktmodelle importieren	Ein Produkt ist ein Typ von Waren oder Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. Produktmodelle identifizieren verschiedene Produkttypen, z. B. Service, Hardware, Software und Verbrauchsgüter. Weitere Informationen finden Sie unter Produktmodelle mit Guided Setup importieren.
Verkaufte Produkte importieren	Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Der Import verkaufter Produkte bietet einen Überblick über alle an einen Account oder Verbraucher verkauften Produkte. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren.
Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen erstellen	Aktivieren Sie Selfservice für Kunden, um Services für Produkte anzufordern, indem Sie Beziehungen zwischen Produktmodellen und Katalogelementen erstellen. Weitere Informationen finden 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.

Aufgabe	Beschreibung
	unter Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren.
Installationsbasiselemente importieren	Installationsbasiselemente repräsentieren die Instanzen, die für einen Kunden konfiguriert wurden. Jedes Installationsbasiselement verweist auf den Konfigurationselement-Datensatz für den Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren.
Installierte Produkte importieren	Installierte Produkte schaffen eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen. Installierte Produkte liefern auch Informationen über die verkauften Produkte und darüber, wie sie bereitgestellt oder installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Installierte Produkte mit Guided Setup importieren.
Assets importieren	Ein Asset ist ein spezifisches Produkt oder eine Instanz, die für einen Kunden unterstützt wird. Es gibt verschiedene Arten von Assets, und Informationen für alle Arten von Assets werden jeweils in verschiedenen Tabellen gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Assets mit Guided Setup importieren.
Asset-Kontakt-Beziehungen erstellen	Weisen Sie Assets den Kundenkontakten zu, die für die Verwaltung dieser Assets verantwortlich sind. Falls erwünscht, aktivieren Sie eine Eigenschaft, die den Zugriff auf Asset-Informationen auf die zugewiesenen Kontakte beschränkt. Weitere Informationen finden Sie unter Asset-Kontaktbeziehungen erstellen.
Serviceverträge erstellen	Serviceverträge enthalten Informationen zur Art des Supports, der einem Kunden bereitgestellt wird, und können die Abdeckung bestimmter Assets enthalten. Sie können außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverträge erstellen.
Berechtigungen erstellen	Eine Berechtigung definiert die Art von Support, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle. Berechtigungen werden mithilfe von zwei Einheitstypen gezählt und nachverfolgt: Fälle und Stunden. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen konfigurieren.
Account-Teams erstellen	Account-Teams bestehen aus Mitarbeitern, die bestimmte Aufgaben oder Rollen für einen bestimmten Account erfüllen. Erstellen Sie diese Rollen bzw. Zuständigkeitsdefinitionen, und weisen

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

Aufgabe	Beschreibung
	Sie sie dann Mitarbeitern und Kontakten zu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Account-Teams.

Kundendaten

Kundendaten für Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) enthalten Informationen über den Kunden und die Accounts.

Erstellen von Account-, Kontakt- und Verbraucherdaten

Aufgabe	Beschreibung
Accounts und Kontakte konfigurieren	Accounts und Kontakte sind Kunden im Business-to-Business (B2B)-Geschäftsmodell. Erstellen Sie Kunden-Accounts, Partner-Accounts und Kontakte, die Mitarbeiter dieser Accounts sind.
Verbraucher konfigurieren	Verbraucher sind Kunden im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C).
Verwenden Sie das erweiterte Adressdatenmodell für Accounts	Unternehmen teilen sich häufig Adressen zwischen Accounts, innerhalb einer Account-Hierarchie oder über Hierarchien hinweg. Die Verwendung eines erweiterten Adressdatenmodells ermöglicht die Verknüpfung eines Standorts mit mehreren Accounts.

Accounts und Kontakte konfigurieren

Ein Account ist ein unterstützter externer Kunde, und ein Kontakt ist ein Benutzer, der Mitarbeiter eines Accounts ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Arten von Accounts: Kunden-Accounts und Partner-Accounts. Die Felder **Kunde** und **Partner** im Formular „Account“ geben den Accounttyp an. Ein Account kann ein Kunden-Account und/oder ein Partner-Account sein.

Ein Partner ist ein unterstützter externer Kunde, der an andere Kunden verkauft und diese unterstützt. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein.

Hinweis:
Nach dem Import der Kunden-Account-Daten müssen Sie auch die Systemeigenschaft für Account-Codes festlegen.

Ein Account kann mehrere Kontakte haben, aber ein Kontakt kann nur einem Account zugeordnet werden. Ein Kontakt kann einen oder mehrere zugehörige Assets und Serviceverträge haben. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.

Hinweis:
Ein Kontakt ist ein Benutzer im System. Wenn Sie einen Kontakt erstellen, wird diese Person auch der Benutzertabelle (sys_user) 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

- Sie können vorhandene Accounts und Kontakte mit dem Guided Setup importieren.
- Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie neue Accounts und Kontakte erstellen.

Accounts und Kontakte mit Guided Setup importieren

Sie können vorhandene Accounts und Kontakte mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nach dem Import der Kunden-Account-Daten müssen Sie auch die Systemeigenschaft für Account-Codes festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen:
   - **Accounts importieren**
   - **Kontakte importieren**
4. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
5. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
6. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
7. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Account-Codes und Account-Pfade

Ein Account-Code ist ein eindeutiger Bezeichner für einen Account, während ein Account-Pfad die Account-Hierarchie einrichtet.

Account-Codes

Ein Account-Code ist ein eindeutiger Schlüssel, der einen Account in einer ServiceNow-Instanz identifiziert. Dieser Code wird im Feld Account- **Code** im Account-Formular gespeichert.

Ein Account-Code muss eindeutig sein. Beim Versuch, einen neuen Datensatz mit einem Account-Code einzufügen, der bereits in der Account-Tabelle [customer_account] vorhanden ist, führt der Wert für den Code zu folgendem Fehler:

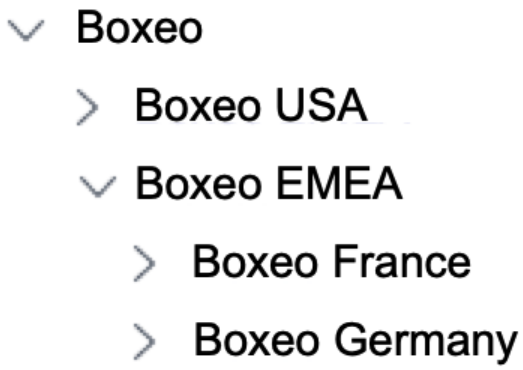
```
java.sql.BatchUpdateException: Doppelter Eintrag für key account_path
```

Account-Pfade

Ein Account-Pfad erstellt die Hierarchie zwischen verschiedenen Accounts. Dieser Pfad wird im **Account-Pfad** im Account-Formular 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.

Ein Account-Pfad ist eine Kombination der Account-Codes für jeden Account in der Hierarchie. Verwenden wir zum Beispiel die folgenden Konten, um Kontopfade zu



demonstrieren.

Beispiel für Accounts zur Veranschaulichung von Account-Pfaden

Account	Account-Code	Kontenpfad
Boxeo	~~~~1	~~~~1 Boxeo ist die Muttergesellschaft. Der Account-Pfad für Boxeo ist mit dem Account-Code identisch, was darauf hinweist, dass es sich um das erste Element in der Hierarchie handelt.
Boxeo USA	~~~~2	~~~~1/~~~~2 Boxeo USA ist ein untergeordnetes Unternehmen von Boxeo. Die Struktur des Account-Pfads wird als Boxeo/Boxeo USA interpretiert.
Boxeo EMEA	~~~~3	~~~~1/~~~~3 Boxeo EMEA ist auch ein untergeordnetes Unternehmen von Boxeo, und die Struktur des Kontopfads wird als Boxeo/Boxeo EMEA interpretiert.
Boxeo Frankreich	~~~~5	~~~~1/~~~~3/~~~~5 Boxeo Frankreich ist ein untergeordnetes Unternehmen von Boxeo EMEA. Die Struktur dieses Kontopfads wird als Boxeo/Boxeo EMEA/Boxeo Frankreich interpretiert.

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

Account-Datensätze werden importiert

Wenn Sie Ihre Account-Datensätze erstellen, indem Sie die Daten aus einem Quellsystem über eine Transformationszuordnung importieren, stellen Sie sicher, dass Sie die Geschäftsregeln ausführen. Der Account-Pfad wird basierend auf dem Einfügen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in der Account-Tabelle [customer_account] durch die Geschäftsregeln hinzugefügt, aktualisiert und gelöscht. Wenn die Geschäftsregeln nicht ausgeführt werden, kann dies zu leeren Kontopfaden führen, die dann zu Problemen beim Datenzugriff führen können.

Hinweis:
Wenn Sie die Geschäftsregeln während des Imports nicht ausführen, führen Sie das Skript in der Geschäftsregel **Accountpfad aktualisieren** für die neu importierten Datensätze aus, um die Kontopfade korrekt festzulegen.

Account-Code-Eigenschaft festlegen

Aktualisieren Sie nach dem Importieren von Kunden-Account-Informationen die Eigenschaft *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* mit dem korrekten Account-Codewert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Systemeigenschaft *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* speichert den **Account-Code**-Wert für den zuletzt erstellten Kunden-Account in der Tabelle „Account“ (customer_account).

Wenn Sie einen neuen Kunden-Account-Datensatz erstellen, verwendet das System diese Eigenschaft, um einen eindeutigen Account-Codewert für den Account zu bestimmen. Die Eigenschaft wird dann mit diesem neuesten zugewiesenen Wert aktualisiert, sodass der nächste Account-Codewert als eindeutiger Wert für das nächste Einfügen des Account-Datensatzes festgelegt werden kann.

Der Wert der Eigenschaft *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* muss dem Wert des Felds „Account-Code“ für den letzten eingefügten Kunden-Account-Datensatz entsprechen. Wenn Sie Kunden-Account-Datensätze erstellen, indem Sie Daten aus anderen Quellen oder Instanzen importieren, können diese Werte nicht mehr synchronisiert werden. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, generiert das System bei der Erstellung des nächsten neuen Datensatzes in der Tabelle „Account“ einen Fehler:

java.sql.BatchUpdateException: Doppelter Eintrag für key account_path

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diesen Fehler zu beheben.

Prozedur

1. Bestimmen Sie den Account-Code für den zuletzt erstellten Account.
2. Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
3. Legen Sie die Eigenschaft *com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path* auf den in Schritt 1 ermittelten Wert fest.

Kunden-Accounts erstellen

An Account ist ein unterstützt externer Kunde. Verwenden Sie die Anwendung Kundenservice-Management zum Erstellen von Account-Datensätzen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Arten von Accounts: Kunden-Accounts und Partner-Accounts. Die Felder **Kunde** und **Partner** im Formular „Account“ geben den Accounttyp an. Ein Account kann ein Kunden-Account und/oder ein Partner-Account sein.

Ein Partner ist ein unterstützter externer Kunde, der an andere Kunden verkauft und diese unterstützt. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** und klicken Sie auf eine der folgenden Aktionen:
   - Zum Erstellen eines Kunden-Accounts klicken Sie auf **Accounts**.
   - Zum Erstellen eines Partner-Accounts klicken Sie auf **Partner**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular Account aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zusätzliche Account-Adressen erstellen

Ein Account kann mehrere Adressen haben, z. B. eine Hauptadresse sowie Versand- und Rechnungsadressen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Hauptadresse für einen Account wird in Feldern im Account-Formular gespeichert. Versand- und Abrechnungsadressen für einen Account werden in der zugehörigen Liste **Adressen** erstellt und gespeichert. Ein Account kann mehrere Versand- und Rechnungsadressen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts**.
2. Klicken Sie auf die Nummer des gewünschten Accounts.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Adresse** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Standortformular aus.
5. Wählen Sie einen Adresstyp aus, entweder **Abrechnung** oder **Versand**.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Feld **Primär**.
   Wenn Sie mehrere Abrechnungs- oder Versandadressen haben, verwenden Sie dieses Feld, um eines als primäre Adresse festzulegen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Kundenkontakte erstellen

Ein Kontakt ist ein Benutzer, der ein Mitarbeiter eines Accounts ist. Verwenden Sie die Anwendung Kundenservice-Management zum Erstellen von Kontaktdatensätzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_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

Ein Account kann mehrere Kontakte haben, aber ein Kontakt kann nur einem Account zugeordnet werden. Ein Kontakt kann einen oder mehrere zugehörige Assets und Serviceverträge haben. Ein Kontakt kann auch eine Benutzer-ID haben und sich beim Kundenportal anmelden.

Hinweis:
Ein Kontakt ist ein Benutzer im System. Wenn Sie einen Kontakt erstellen, wird diese Person auch der Benutzertabelle (sys_user) hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Kontakte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Kontakt“ aus.
3. Geben Sie die Kontaktinformationen ein, z. B. Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.
4. Geben Sie den Namen des Unternehmens des Kontakts in das Feld **Account** ein.
5. Wählen Sie die **Zeitzone** aus.
6. Wählen Sie eine **Sprache** aus.
7. Wählen Sie eine **Benachrichtigungs**-Einstellung.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem eine Registrierungsanforderung genehmigt wurde, erhält der Kundenkontakt eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort. Bei der ersten Anmeldung wird der Kontakt aufgefordert, das Passwort zu ändern.

Verbraucher konfigurieren

Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verbraucher können mehrere Adressen haben, von denen eine die primäre Adresse ist.

Prozedur

- Sie können vorhandene Verbraucher mit einem Guided Setup importieren.
- Sie können Verbraucher mit der Anwendung Kundenservice-Management erstellen.

Verbraucher mit Guided Setup importieren

Sie können vorhandene Verbraucher mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verbraucher können mehrere Adressen haben, von denen eine die primäre Adresse 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** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Verbraucher importieren (B2C)**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Verbraucher erstellen

Ein Verbraucher ist ein Kunde im Business-to-Consumer-Geschäftsmodell (B2C). Verwenden Sie die Anwendung Kundenservice-Management zum Erstellen von Verbraucherdatensätzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verbraucher können mehrere Adressen haben, von denen eine die primäre Adresse ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Verbraucher“ aus.
3. Geben Sie die Verbraucherinformationen ein, z. B. Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummern.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ aus.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse. Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert.
5. **Wahlweise:** Legen Sie die gewünschten Felder auf der Registerkarte „Voreinstellungen“ fest.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Datensatz wird der Verbraucher-Tabelle (csm_consumer) hinzugefügt. Die primäre Adresse wird der zugehörigen Liste **Adressen** hinzugefügt, und das Feld **Primär** wird auf **true** festgelegt.

Zusätzliche Verbraucheradressen erstellen

Verbraucher können mehrere Adressen haben, einschließlich einer primären Adresse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert. Wenn Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ ausfüllen und auf **Absenden** klicken, werden diese Informationen der zugehörigen Liste **Adressen** als primäre Adresse hinzugefügt, wobei das Feld **Primär** auf „true“ festgelegt wird. Alle an den Feldern **Primäre Adresse**

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

vorgenommenen Änderungen werden auch in der zugehörigen Liste aktualisiert. Ein Verbraucher kann nur eine primäre Adresse haben.

Andere Adressen, z. B. Abrechnungs- oder Versandadressen, können erstellt und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert werden. Für diese anderen Adressen ist das Feld **Primär** auf **false** gesetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
2. Klicken Sie auf die Nummer des gewünschten Verbrauchers.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Adresse** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Standortformular aus.
5. Um diese Adresse als primäre Adresse für den Verbraucher zu kennzeichnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Primär**.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts

Sie müssen Adressen nur einmal definieren und können sie dann innerhalb einer Kontenhierarchie oder über Kontenhierarchien hinweg immer wieder verwenden.

Unternehmen müssen Adressen häufig accountübergreifend, innerhalb einer Kontenhierarchie oder hierarchieübergreifend gemeinsam nutzen. Ein erweitertes Adressdatenmodell ermöglicht die Verknüpfung eines Standorts mit mehreren Konten, ohne mehrere Standortdatensätze zu erstellen.

Das erweiterte Adressdatenmodell hält die Beziehung zwischen Accounts und Adressen in einer neuen Tabelle aufrecht. Standardmäßig ist diese Funktion für neue Kunden von Customer Service Management (CSM) aktiviert. Für Upgrade-Kunden ist sie jedoch optional.

Zugehörige Informationen

Tabelle „Account-Adresse“

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren

Adressen einem Account zuordnen

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Tabelle „Account-Adresse“

Vermeiden Sie mithilfe der Tabelle „Account-Adresse“ die Duplizierung von Adressdatensätzen.

Die Tabelle „Account-Adresse“ [account_address_relationship] hält die Beziehung zwischen einer Adresse und den Accounts, die diese Adresse verwenden, aufrecht.

Durch die Tabelle „Account-Adresse“ ist es nicht mehr notwendig, Adressdatensätze zu duplizieren, die für verschiedene Accounts wiederverwendet werden sollen. Die Tabelle „Account-Adresse“ enthält Detailinformationen wie den Namen und den Standort des Accounts. Die Tabelle enthält auch Informationen zum Typ der Account-Adresse und die Information, ob der Account primär ist oder nicht.

Die Tabelle „Account-Adresse“ ist verfügbar, wenn die Funktion „Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts“ aktiviert ist. Weitere Informationen zum Aktivieren

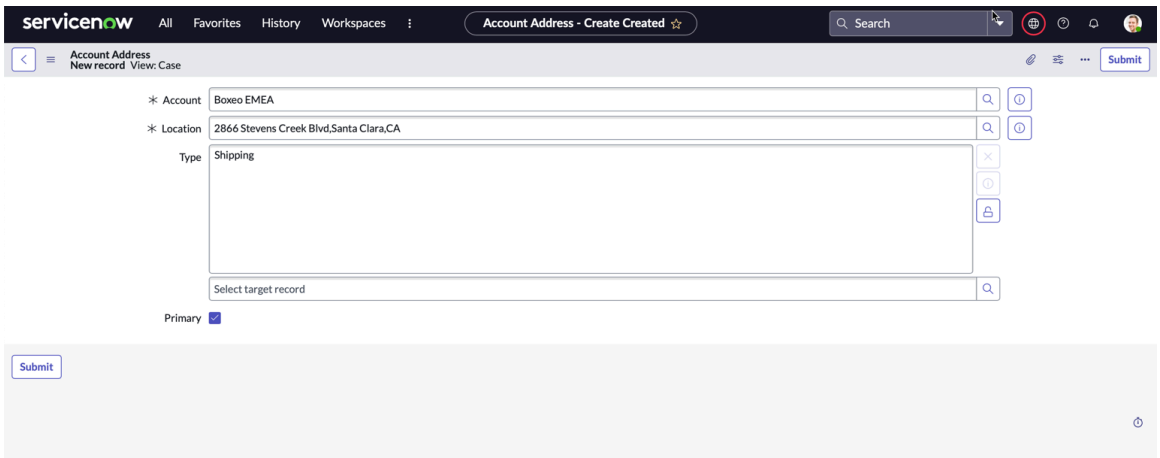
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

der Funktion und zum Konfigurieren der Tabelle „Account-Adresse“ finden Sie unter Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren. Wenn die Adressfreigabe aktiviert ist, wird die zugehörige Liste „Account-Adresse“ in den Formularen „Account“ und „Standort“ angezeigt.

Tabelle „Account-Adresse“

Feld	Beschreibung
Standort	Dem Account zugeordnete(r) Standort oder Adresse. **Hinweis:** Ab dem Release Tokyo hat das Standortformular ein zweispaltiges Layout, im Gegensatz zum einspaltigen Layout in früheren Releases.
Account	Der dem Account zugeordnete Name.
Primär	Ein Account kann nur eine primäre Adresse haben.
Typ	Die Art der Account-Adresse, entweder Abrechnung, Versand oder Post.

Formular „Account-Adresse“



Zugehörige Informationen

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren

Adressen einem Account zuordnen

Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren

Mit der Tabelle „Account-Adresse“ im erweiterten Adressdatenmodell können Sie einen Standort mit mehreren Accounts verknüpfen, ohne mehrere Standortdatensätze zu erstellen.

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. Erstellen Sie eine Sicherung der Standortdaten, die Accounts aus der Tabelle „Standort“ [cmn_location] zugeordnet sind.
2. Erstellen Sie die benutzerdefinierten Beziehungsfelder in der Tabelle „Account-Adresse“ [account_address_relationship], wenn sie bereits in der Tabelle „Standort“ erstellt wurden. Die neu erstellten Felder in der Tabelle „Account-Adresse“ müssen denselben Namen und Typ haben wie die Felder in der Tabelle „Standort“. Das Basissystem stellt zwei Beziehungsfelder bereit.
   - **Typ**
   - **Primär**

   Diese Beziehungsfelder werden in der Tabelle „Account-Adresse“ [account_address_relationship] erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen neuer Felder in einer Tabelle finden Sie unter Felder in einer Tabelle hinzufügen und anpassen .
3. Aktualisieren Sie den benutzerdefinierten Code, der auf die Tabelle „Account-Adresse“ verweist. Der benutzerdefinierte Code kann Elemente enthalten, die die Adresse von Accounts in der Tabelle „Account-Adresse“ abrufen. Bei diesen Elementen kann es sich um Referenzqualifizierer, Skripteinbindungen, Geschäftsregeln und ACLs, die auf die Standorttabelle verweisen, handeln.
4. Verschieben Sie die accountbezogenen Daten aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Account-Adresse“.
5. Führen Sie das folgende Migrationsskript aus.

```
var customRelationshipFields = []; //Add custom relationship fields (if any).
var account = ""; //You must specify the sys_id of the account if you wish to migrate location
 data for that account (mostly to be used during re-run).
var migrateChildAccountLocations = false; // This value must be set to true if you wish to
 migrate the locations of the child accounts associated with the specified account (mostly to
 be used during re-run).
new
 sn_cs_base.CSDataFix().migrateLocationDataToAccountAddress(customRelationshipFields,
 account, migrateChildAccountLocations);
```

   Erneute Ausführung des Skripts, wenn sich die Anzahl der zu migrierenden Datensätze von der Anzahl der bereits migrierten Datensätze unterscheidet. Im Falle einer erneuten Ausführung werden bereits migrierte Standorte nicht erneut migriert. Um die Migration für bereits migrierte Standorte erneut auszuführen, löschen Sie die entsprechenden Datensätze in der Tabelle „Account-Adresse“.
6. Verhindern Sie eine versehentliche Dateneingabe, indem Sie die Felder „Account“ und „Benutzerdefinierte Beziehung“ in der Standorttabelle deaktivieren.

   Hinweis:
   Sie dürfen die Attribute „Typ“ und „Primär“ nicht deaktivieren.

   Durch diese Deaktivierung werden die Felder „Account“ und „Benutzerdefinierte Beziehung“ aus den standortbezogenen Formularen, Listen und zugehörigen Listen entfernt.
7. Legen Sie die Systemeigenschaft *`enable_account_address_sharing`* auf „true“ fest. Diese Eigenschaft aktiviert das erweiterte Adressdatenmodell für Accounts. Die zugehörige Liste „Account-Adressen“ wird im Account- und im Standortformular 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.

Adressen einem Account zuordnen

Benutzer können Adressen einem Account zuordnen, indem sie im Account-Formular oder im Standortformular die zugehörige Liste „Account-Adresse“ verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Verknüpfen Sie eine Adresse mit einem Account aus dem Account-Formular oder dem Standortformular.
   - Um eine Adresse einem Account aus dem Account-Formular zuzuordnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**.
   - Um eine Adresse einem Account aus dem Standortformular zuzuordnen, wählen Sie **Alle** > **Kundenservice** > **Standorte**.
2. Wählen Sie einen Account aus der Liste der bestehenden Accounts aus.
3. Navigieren zu **Zugehörige Liste** > **Account-Adressen** und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Details im Formular für die Account-Adresse aus, und wählen Sie **Absenden** aus.
   Weitere Informationen zu den Tabellenfeldern finden Sie unter Tabelle „Account-Adresse“.

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Benutzer können dieselben Adressen für mehrere Account-Datensätze wiederverwenden.

Benutzer können für mehrere Accounts innerhalb der Account-Hierarchie oder für mehrere nicht zugehörige Accounts dieselbe Adresse wiederverwenden. Verwenden Sie die Account-Hierarchiefunktion, um eine Eltern-Kind-Beziehung zwischen Accounts zu erstellen.

Informationen zum Zulassen der Adressfreigabe für mehrere Accounts in der Account-Hierarchie finden Sie unter Adressfreigabe über Account-Hierarchie.

Informationen zum Freigeben von Adressen für mehrere nicht zugehörige Accounts finden Sie unter Eine Adresse über nicht zugehörige Accounts freigeben.

Adressfreigabe über Account-Hierarchie

Benutzer können dieselbe Adresse für mehrere Accounts innerhalb der Account-Hierarchie wiederverwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

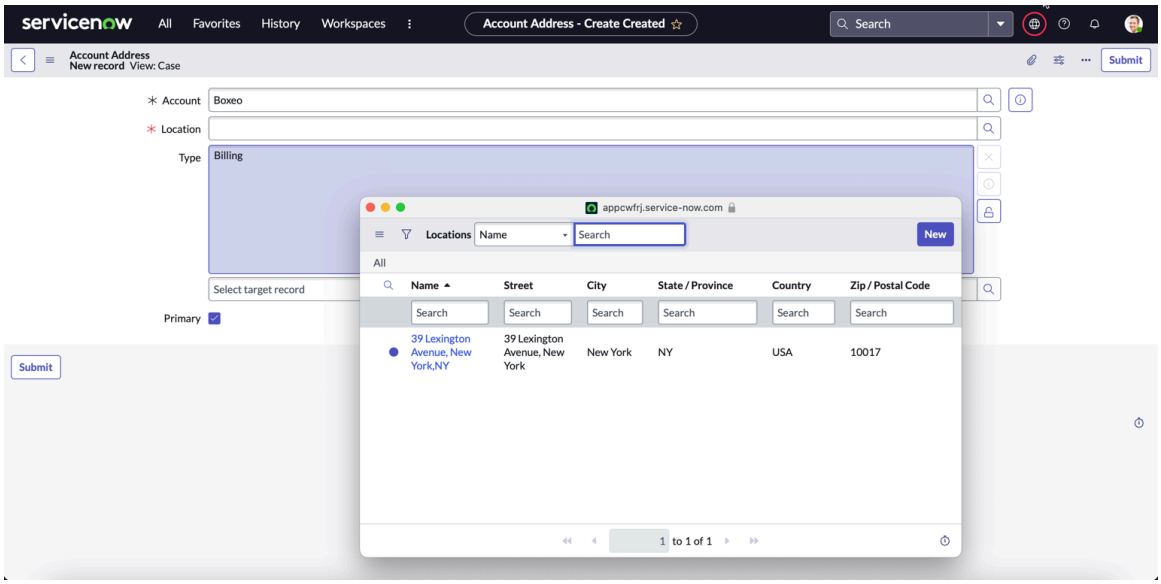
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**.
2. Wählen Sie einen Account aus, und navigieren Sie zu **Zugehörige Liste** > **Account-Adressen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Zeigen Sie alle Standorte an, die dem ausgewählten Account in der Account-Hierarchie zugeordnet sind, indem Sie das Suchsymbol neben dem Feld **Standort** auswählen.

   Hinweis:
   Das Feld **Account** ist bereits mit dem Namen des Accounts ausgefüllt.

5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Standorte“ den Standort aus, den Sie wiederverwenden 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.



6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Eine Adresse über nicht zugehörige Accounts freigeben

Eine Adresse über nicht zugehörige Accounts freigeben

Ermöglichen Sie Benutzern, dieselbe Adresse für mehrere nicht zugehörige Accounts wiederzuverwenden. Benutzer können über das Feld **Standort** im Formular „Account-Adresse“ eine Adresse für mehrere Accounts freigeben.

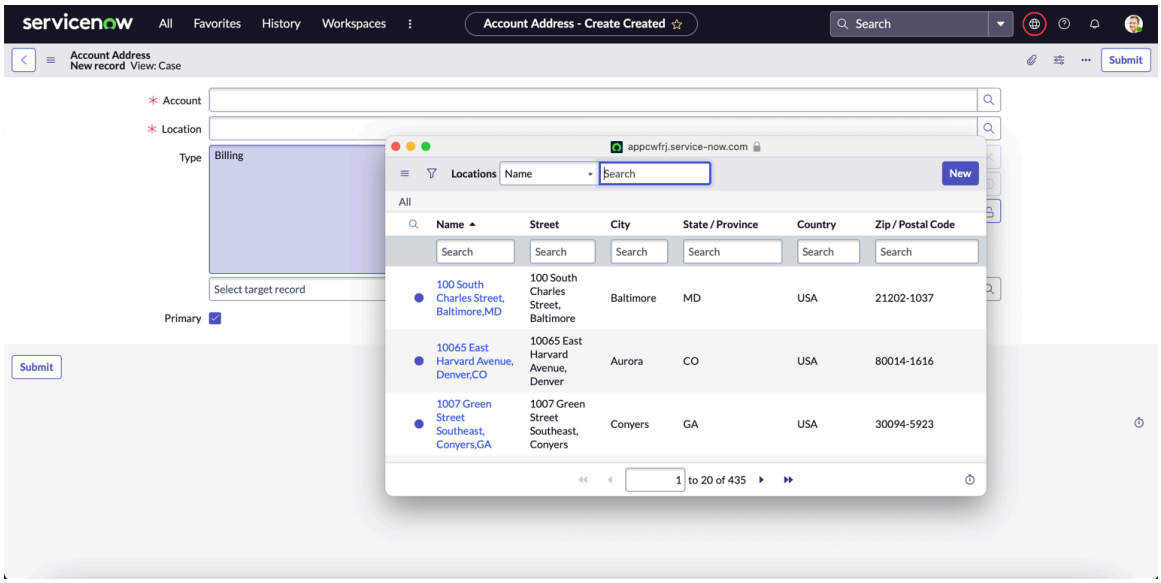
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

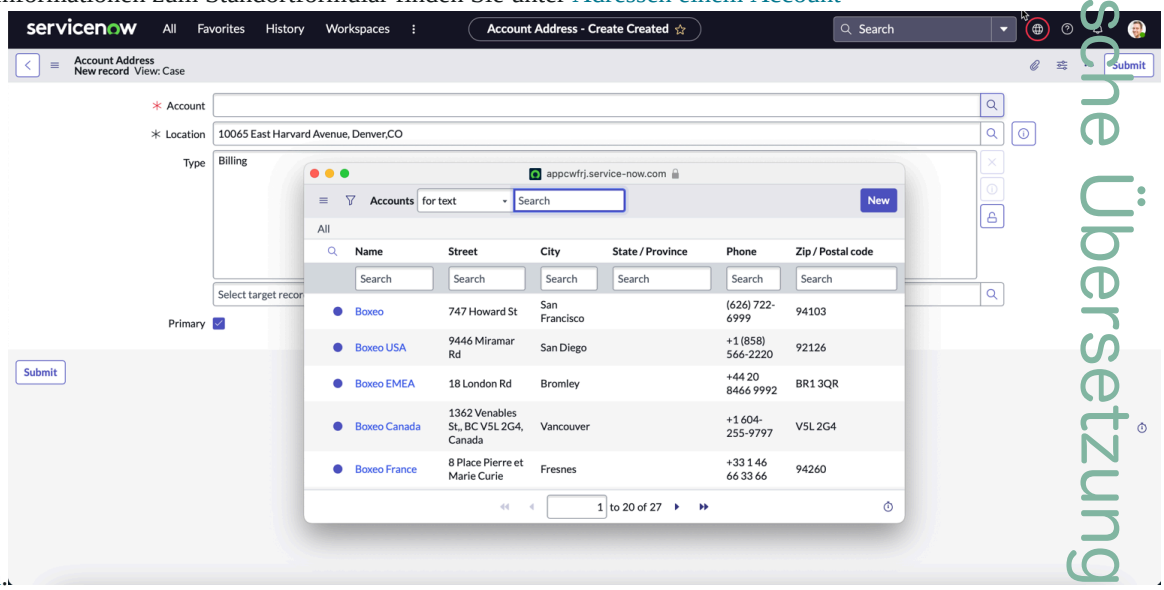
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**.
2. Wählen Sie einen Account aus, und navigieren Sie zu **Zugehörige Liste** > **Account-Adressen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Feld **Standort** aus.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster den Standort aus, den Sie wiederverwenden 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.



6. Klicken Sie auf das Suchen-Symbol neben dem Feld **Account**.
7. Wählen Sie den Account aus, für den Sie die Adresse wiederverwenden möchten.

Hinweis:
Sie können Adressen über nicht zugehörige Accounts aus dem Standortformular wiederverwenden. Weitere Informationen zum Standortformular finden Sie unter Adressen einem Account



zuordnen.

Zugehörige Informationen

Adressen accountübergreifend wiederverwenden

Adressfreigabe über Account-Hierarchie

Adresse im Standortformular löschen oder bearbeiten

Als Benutzer können Sie einen vorhandenen Datensatz in der Account-Adresstabelle bearbeiten oder löschen, ohne dass sich dies auf andere zugehörige Datensätze auswirkt.

Angenommen, ein Benutzer versucht, die Felder des Standorts zu bearbeiten oder einen Standortdatensatz zu löschen. Wenn der Standortdatensatz für mehrere Accounts freigegeben ist, wird ein Bestätigungs-Popup angezeigt. Über das Popup kann der Benutzer mit der Aktion fortfahren oder sie verwerfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Adresse in der Standorttabelle zu löschen, wählen Sie im Standortformular oder in der Standortliste die Option **Löschen** aus.

Um ein Standortformular zu bearbeiten, wählen Sie **Bearbeiten** aus.

Datenmigration von der Tabelle „Standort“ zur Tabelle „Account-Adresse“

Benutzer können ihre Daten von der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Account-Adresse“ migrieren.

Migrieren Sie Daten, indem Sie die Schritte im Customer Service Guided Setup ausführen.

Um auf das geführte Setup zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** > **Grundlagendaten** > **Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren**.

In Schritt 4 im Abschnitt „Erweitertes Adressdatenmodell für Accounts aktivieren“ finden Sie Detailinformationen zum Migrieren von Daten.

Domänentrennung für die Tabelle „Account-Adresse“

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.

Alle Datensätze der Tabelle „Account-Adresse“ sind in der Domäne des zugeordneten Accounts vorhanden.

Hinweis:
Jeder Standortdatensatz wird ursprünglich in der globalen Domäne erstellt. Wenn der Standortdatensatz bereits einem Account zugeordnet ist, wird er automatisch der Domäne dieses Accounts hinzugefügt. Durch das Zuordnen desselben Standorts zu mehreren Accounts wird die Domäne des Standorts nicht geändert.

Anwenderverwaltung

Konfigurieren Sie die internen und externen Benutzer für Customer Service Management, um den richtigen Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Falldaten zu ermöglichen. Erstellen Sie Beziehungen, die das Fallmanagement erleichtern, und erfüllen Sie Supportrollen für bestimmte Accounts.

Einrichten von Benutzern, Benutzergruppen und Kundenbeziehungen

Aufgabe	Beschreibung
Benutzer und Gruppen konfigurieren	Konfigurieren Sie die einzelnen Benutzer und Benutzergruppen, die auf Ihre Instanz zugreifen können.
Rollen CSM-Benutzern zuweisen	Weisen Sie einzelnen Benutzern und Benutzergruppen Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten zu steuern.
Erstellen Sie mehrere Verbraucherprofile für einen Benutzer	Einzelne Verbraucher können mehrere Profile für unterschiedliche Anforderungen haben. Sie können diese Profile erstellen, um profilspezifische Daten zu identifizieren und zu unterscheiden.

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

Einrichten von Benutzern, Benutzergruppen und Kundenbeziehungen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie einen einheitlichen Benutzer	Ermöglichen Sie Benutzern, mehrere Profile in der Anwendung Customer Service Management (CSM) und anderen ServiceNow-Anwendungen mit einer einzigen Anmeldung zu verwalten.
Kundenbeziehungen erstellen	Richten Sie verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Partnern, Kunden und Kontakten ein, um die Fall- und Account-Verwaltung einfach und flexibel zu gestalten: • Bidirektionale Account-Beziehungen • Kontaktbeziehungen • Account-Hierarchien
Account-Teams erstellen	Erstellen Sie Teams aus Mitarbeitern und Kundenkontakten, die die Rollen und Funktionen zur Unterstützung bestimmter Accounts erfüllen.
Beitragende Anwender konfigurieren	Konfigurieren Sie beitragende Anwender, um Middle Office-Teams in die Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen einzubeziehen.
Kundenzugriffsverwaltung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Kundenzugriffsverwaltung, um mehrere Kontakte und Verbraucher in Fällen und verkauften Produkten zu unterstützen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen für den Fall bereitzustellen.
Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren	Beheben Sie das Problem mit externen Benutzern, denen interne Benutzerrollen zugewiesen sind.

Benutzer und Gruppen konfigurieren

Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gruppeninformationen werden bei den meisten Prozessen in *Now Platform* für die Zuweisung von Arbeit an Teams und das Anfordern von Freigaben verwendet.

Jede auf eine Gruppe angewendete Regel wird Gruppenmitgliedern automatisch zugewiesen, z. B. Rollen und Zuweisungsregeln.

Prozedur

- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup importieren.
- Neue Benutzer und Gruppen können Sie mit der Benutzeradministrationsfunktion von *Now Platform* 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.

- Einen Benutzer erstellen
- Benutzergruppe erstellen
- Add a user to a group

Rollen CSM-Benutzern zuweisen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Kundenservice-Management gesteuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie Ihren Benutzern Rollen zuweisen können, müssen diese Benutzer bereits konfiguriert sein.

- Benutzer und Gruppen konfigurieren
- Accounts und Kontakte konfigurieren
- Verbraucher konfigurieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenden Sie Rollen auf Gruppen an. Dabei erben die Mitglieder der Gruppen automatisch die Rollen.

Die Anwendung Kundenservice-Management stellt zwei Arten von Rollen bereit: interne Rollen für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager sowie externe Rollen für Kunden, Kundenpartner und Verbraucher.

Interne und externe Rollen für Kundenservice-Management

Interne Rollen	Externe Rollen
Business-to-Business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Business-to-Business (B2B)-Kunden** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Business-to-Consumer (B2C) • sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	**Business-to-Business (B2B)-Partner** • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Business-to-Consumer (B2C) sn_customerservice.consumer

Prozedur

- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup Rollen zuweisen.
- Sie können Benutzern und Gruppen auch Rollen mit der Benutzeradministrationsfunktion von *Now Platform* 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.

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Zugehörige Informationen

Mit Kundenservice-Management installierte Rollen

Erstellen mehrerer Verbraucherprofile für einen Benutzer

Das Konzept der Verbraucherprofile bezieht sich auf die Idee, dass einer Person mehrere Profile zugeordnet sein können. Beispielsweise kann ein Verbraucher ein Patientenprofil in Healthcare and Life Sciences und gleichzeitig ein Bürgerprofil in Public Sector Digital Serviceshaben.

Ab Release [Utah hat Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) die Tabelle „Verbraucherprofil“ (sn_csm_consumer_profile) mit einem Verweis auf die Tabelle „Verbraucher“ (csm_consumer) eingeführt, um Verbraucherprofile zu definieren und zu unterstützen. Beim Erstellen mehrerer Profile für einen Benutzer in Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)kann jedes Profil über eigene Felder und relationale Daten wie verkaufte Produkte, Fälle, Interaktionen und installierte Basen verfügen. Durch das Erstellen und Definieren von Verbraucherprofilen können Sie profilspezifische Daten identifizieren und unterscheiden.

Branchen müssen die Spalte Consumer_profile für Fall (sn_customerservice_case), verkauftes Produkt (sn_install_base_sold_product), Installationsbasiselement (sn_install_base_item), Interaktion (interaction) oder untergeordnete Tabellen für alle Transaktionsdaten verwenden. Branchen können die Tabelle „Verbraucherprofil“ (sn_csm_consumer_profile) für jeden branchenspezifischen Anwendungsfall erweitern.

Von Verbraucherprofilen verwendete Tabellen

Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) hat die Spalte „Verbraucherprofil“ (sn_csm_consumer_profile) in den Tabellen „Fall“, „Verkauftes Produkt“, „Installationsbasiselement“ und „Interaktion“ eingeführt, um profilspezifische Daten zu identifizieren und zu unterscheiden, die von Branchen für verschiedene Anwendungsfälle verwendet werden sollen.

Tabellen und Plugins

Plugin	Tabellen	Spalte hinzugefügt
Kundenservice-Basisentitäten [com.snc.cs_base]	Fall [sn_customerservice_case]	Verbraucherprofil [consumer_profile]
	Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product]	Verbraucherprofil [consumer_profile]
	Installationsbasiselement [sn_install_base_item]	Verbraucherprofil [consumer_profile]
	Interaktion [interaction]	Verbraucherprofil [consumer_profile]
	Aufgabe	Verbraucherprofil

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

Plugin	Tabellen	Spalte hinzugefügt
	[sn_customerservice_task]	[consumer_profile]

Hinweis:
Die Tabelle „Verbraucherprofil“ (sn_csm_consumer_profile) ist eine reine Erweiterungstabelle, die zur Unterstützung mehrerer Profile für Verbraucher innerhalb und über verschiedene Branchen hinweg verwendet wird.

Tabelle „Verbraucherprofilstandort“

In der Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_consumer_profile_location] wird die Beziehung zwischen den Verbraucherprofilen und den Standorten gespeichert.

Ab Release Vancouver] wurde die Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_consumer_profile_location] eingeführt. Mithilfe dieser Tabelle können Sie Ihre Verbraucherprofile so erweitern, dass sie mehrere Adressen unterstützen. Durch das Hinzufügen dieser Funktionalität wird die Beziehung zwischen den Verbraucherprofilen und den Standorten aktiviert, wodurch verschiedene Branchen mehrere Adressen für die einzelnen Profile verwalten können.

Felder der Tabelle „Verbraucherprofilstandort“

Feld	Datentyp	Beschreibung
Verbraucherprofil	Referenz	Profil, das einem Verbraucher zugeordnet ist.
Standort	Referenz	Standortdetails, die dem Verbraucher zugeordnet sind.
Ortstyp	Liste	Typ des Standorts, den dieser Datensatz darstellt, z. B. Abrechnung, Versand und Versand. **Hinweis:** Sie können einen Standortdatensatz eines Verbraucherprofils einem oder mehreren Standorttypen zuordnen.
Aktiv	Wahr/Falsch	Status der Verbraucherprofil-Adressen-Zuordnung.

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

Felder der Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: Standardmäßig ist das aktive Feld auf **True**festgelegt. Sie können die Verknüpfung des Verbraucherprofilstandorts jedoch deaktivieren, indem Sie sie auf **False**festlegen.

Standorte werden Verbraucherprofilen zugeordnet

Durch die Aktivierung von Beziehungen zwischen Verbraucherprofilen und Standorten in Branchen wie Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciencesund Public Sector Digital Services Corekönnen mehrere Verbraucherprofile ihren entsprechenden Adressen in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) zugeordnet werden.

Übersicht

Einzelne Verbraucherprofile können mehreren Standorten zugeordnet werden, oder mehrere Verbraucherprofile können mithilfe von Verbraucherprofilstandorten mit demselben Standort verknüpft werden. Das bedeutet, dass verschiedene Branchen Verbraucherprofile mehreren Standorten und Standorttypen zuordnen können. Die Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) unterstützt die Tabelle „Verbraucherprofil“ (sn_csm_consumer_profile) mit einem Verweis auf die Tabelle „Verbraucher“ (csm_consumer), die bei der Definition und Unterstützung von Verbraucherprofilen hilft.

Anwendungsfall

In der Branche Healthcare and Life Sciences müssen medizinische Fachkräfte beispielsweise in der Lage sein, mehrere Adressen für Patienten zu speichern, z. B. Postadressen zum Senden von Berichten und Privatadressen für Probensammlungen. In ähnlicher Weise müssen Finanzinstitute in der Branche Financial Services Operations mehrere Adressen für ihre Kunden speichern, z. B. Postanschriften für wichtige Dokumente und Arbeitsadressen für Abrechnungszwecke.

In einigen Szenarien haben B2C-Kunden (Business-to-Consumer) möglicherweise mehrere Adressen, die in ihren Profilen für verschiedene Zwecke verwendet werden können und als unterschiedliche Adressen dienen. Beispielsweise kann die Adresse eines Kunden als Versandadresse für ein Financial Services Operations -Profil und gleichzeitig als Rechnungsadresse für ein Healthcare and Life Sciences -Profil fungieren.

Zugehörige Informationen

Einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zuordnen

Erstellen Sie einen Standort und ordnen Sie ihn einem Verbraucherprofil zu

Einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zuordnen

Ordnen Sie einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zu, indem Sie die Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_consumer_profile_location] in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) verwenden. Durch die Verbindung von Verbraucherprofilen und Standorten können Branchen mehrere Adressen verarbeiten, die einzelnen Profilen zugeordnet sind.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mithilfe der Tabelle „Verbraucherprofilstandort“ [sn_csm_consumer_profile_location] können Sie die Beziehung zwischen dem Verbraucherprofil und dem Standort speichern.

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_csm_consumer_profile_location_list.do` ein.
2. Wählen Sie im Datensatz „Consumer Profile Locations“ die Option **Neu** aus.
3. Wählen Sie im Feld **Standort** das Suchsymbol  , um die Liste der Standorte zu öffnen.
4. Wählen Sie den Standort aus, der dem Verbraucherprofil zugeordnet werden soll.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Tabelle „Verbraucherprofilstandort“.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Dem Verbraucherprofil wurde ein Standort hinzugefügt. Darüber hinaus können Sie je nach Anwendungsfall verschiedene Adressen wie eine Postanschrift oder eine Versandadresse einbeziehen und sie demselben Verbraucherprofil zuordnen.

Zugehörige Informationen
Erstellen Sie einen Standort und ordnen Sie ihn einem Verbraucherprofil zu

Erstellen Sie einen Standort und ordnen Sie ihn einem Verbraucherprofil zu

Erstellen Sie einen Standort, und ordnen Sie ihn dem Verbraucherprofil in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) zu. Mit dieser Funktionalität können Sie mehrere Adressen erstellen und einem Verbraucherprofil zuordnen, die anderen Zwecken dienen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hier ein Beispiel dafür, warum ein Benutzer einen Standort erstellt und dem Verbraucherprofil zugeordnet hat. In der Branche Healthcare and Life Sciences können medizinische Fachkräfte mehrere Adressen für ein Patientenprofil speichern, z. B. Postadressen zum Senden von Berichten und Privatadressen für Probensammlungen.

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_csm_consumer_profile_location_list.do` ein.
2. Wählen Sie im Datensatz „Verbraucherprofilstandorte“ ein Verbraucherprofil aus.
3. Wählen Sie im Feld **Standort** das Suchsymbol  , um die Liste der Standorte zu öffnen.
4. Wählen Sie im Datensatz „Consumer Profile Locations“ die Option **Neu** aus.
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.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie das Feld **Verbraucher** im Standortformular ausfüllen. Wenn das Feld **Verbraucher** leer ist, erhalten Sie einen Fehler.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Wenn dem Standort mehrere Standortdatensätze eines Verbraucherprofils zugeordnet sind, können Sie einen Standortdatensatz nicht löschen.

Eine neue Adresse wird erstellt und dem Feld **Standort** hinzugefügt. Sie können diesen Standort dem Verbraucherprofil zuordnen. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Tabelle „Verbraucherprofilstandort“.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Einen vorhandenen Verbraucherstandort einem Verbraucherprofil zuordnen

Einen einheitlichen Benutzer konfigurieren

Durch die Vereinheitlichung mehrerer Profile für einen einzelnen Benutzer in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) müssen Sie nicht mehrere Benutzerkonten für diesen Benutzer erstellen und verwalten.

Ein Benutzer kann mehrere Profile in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) und anderen Anwendungen von ServiceNow mit einer Anmeldung verwalten.

Anwendungsfälle

Früher mussten Kunden mehrere Benutzerdatensätze für einen Benutzer erstellen, der unterschiedliche Rollen in verschiedenen Anwendungen hatte. Angenommen, Sie haben einen CSM -Benutzer, der sowohl ein interner Mitarbeiter als auch ein externer Verbraucher ist. Mit einem einheitlichen Profil kann Ihr Benutzer zwischen verschiedenen Benutzerdatensätzen wechseln und nahtlos zwischen Rollen wechseln.

Durch die Verwendung mehrerer Profile in der Anwendung CSM kann Ihre Organisation über die folgenden verschiedenen Profile verfügen:

- Interne und externe CSM Profile für denselben Benutzer, wenn dieser Benutzer sowohl interne als auch externe Accounts hat. Beispielsweise kann ein Verbraucher in einem Finanzinstitut Mitarbeiter einer Bank sein und gleichzeitig ein persönliches Konto bei derselben Bank besitzen.
- Mehrere externe Profile für einen CSM -Benutzer, wenn ein Benutzer mehrere externe Accounts hat. Beispielsweise kann ein Verbraucher ein Patientenprofil in Healthcare and Life Sciences und ein Bürgerprofil in Public Sector Digital Serviceshaben.
- Mehrere Profile mit CSM und anderen ServiceNow® -Anwendungen, bei denen ein Benutzer mehrere Konten in CSM und anderen ServiceNow -Anwendungen hat. Beispielsweise kann ein Benutzer ein Konto CSM für Lieferantensupport und ein Konto VRM für Lieferantenrisikomanagement 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.

Hauptvorteile

- Verbesserte Benutzer-Experience. Ein einheitlicher Benutzer kann zwischen internen und externen Rollen navigieren, ohne das Profil zu wechseln.
- Verbesserte Effizienz der Administratoren. Ihre Organisation kann die administrativen Prozesse optimieren, sodass Sie nicht mehrere Benutzerkonten für Personen mit verschiedenen Profilen oder Rollen verwalten müssen.
- Höhere Kundenzufriedenheit. Ihre Organisation kann Ihren Kunden über verschiedene Rollen hinweg einen konsistenten Service bieten, was zu erhöhter Kundentreue und positivem Feedback führen kann.

Zugehörige Informationen

Benutzer als einheitlichen Verbraucher konfigurieren

Benutzer als einheitlichen Verbraucher konfigurieren

Durch die Erstellung eines einheitlichen Profils können Sie sowohl interne als auch externe Personas oder Verbraucher in Ihre Organisation integrieren. Ein Benutzer mit einem einheitlichen Profil hat die Anmeldeinteraktionen des Benutzers in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) synchronisiert.

Übersicht

Bevor ein einheitliches Profil verfügbar war, konnte ein Plattformbenutzer aufgrund von Rollenkollisionsproblemen nur die Rolle „snc_internal“ oder „snc_external“ innehaben, nicht jedoch beide Rollen. Die Modellierung eines Benutzers als Mitarbeiter und Verbraucher war in der Vergangenheit nicht möglich, da die Rolle „sn_customerservice.consumer“ die Rolle „snc_external“ geerbt hat. Die Rollenvererbung, die mit dem Verhalten der Plattform kombiniert wurde, um Rollenkollisionen zu verhindern, hinderte einen Benutzer daran, interne Aufgaben auszuführen, während dieser Benutzer auch Verbraucher war.

Mit dieser neuen Funktionalität für einheitliche Benutzer kann ein einzelner Benutzer, der ein Mitarbeiter (snc_internal) ist, auch ein Business-to-Consumer (B2C)-Kunde sein. Mit einem einheitlichen Profil kann Ihr Benutzer zwischen verschiedenen Benutzerdatensätzen wechseln und nahtlos zwischen Rollen wechseln.

Beispielsweise kann eine Einzelperson in einem Finanzinstitut sowohl Mitarbeiter als auch privater Kontoinhaber sein. Ebenso kann in der Telekommunikationsbranche ein interner Mitarbeiter die Sprachdienste des Unternehmens für den persönlichen Gebrauch nutzen.

Hinweis:

Sie können diese Funktionalität aktivieren, indem Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) aktivieren.

Verwenden eines Abfrageregel-Frameworks

Sie können die Funktion „Unified Consumer“ nur innerhalb des Abfrageregel-Frameworks verwenden. Wenn Sie beispielsweise einen Verbraucherdatensatz aktualisieren, werden die zugeordneten Benutzerdatensätze über eine Geschäftsregel *sync_consumer* mit *csm_consumer_user* über eine Geschäftsregel synchronisiert. Diese Synchronisierung erfolgt nur, wenn die zugeordnete Benutzerklasse den Datensatz *csm_consumer_user* und keinen anderen Benutzerdatensatz enthält. Wenn Sie die folgenden Felder für den Verbraucherbenutzer ändern, werden die zugehörigen Datensätze ebenfalls automatisch 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.

- Vorname
- Zweiter Vorname
- Nachname
- E-Mail
- Mobiltelefon
- Telefon (geschäftlich)
- Telefon (privat)

Sie können alle Arten von Benutzerdatensätzen synchronisieren, indem Sie die Geschäftsregel an den Datensatz *sys_user* anstelle des Datensatzes *csm_consumer_user*] anpassen.

Zugehörige Informationen

Mit Mitarbeiter als Verbraucher installierte Rollen

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen

Einrichten eines Benutzers als einheitlichen Verbraucher

Mit Mitarbeiter als Verbraucher installierte Rollen

Verwenden Sie verschiedene Rollen, um die Beziehungen zwischen Ihren Benutzern und Entitäten herzustellen. Durch die Verwendung der Funktion „Employee as a Consumer“ (Mitarbeiter als Verbraucher) in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) kann Ihre Organisation sowohl anfordernde Personen als auch Unterstützer unterstützen.

Übersicht

Mit der Rolle „Einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.unified_consumer) kann ein Benutzer über die Rollen „snc_internal“ und „snc_external“ verfügen, was bedeutet, dass Rollen eine bessere Kontrolle über das interne oder externe Verbraucherverhalten haben.

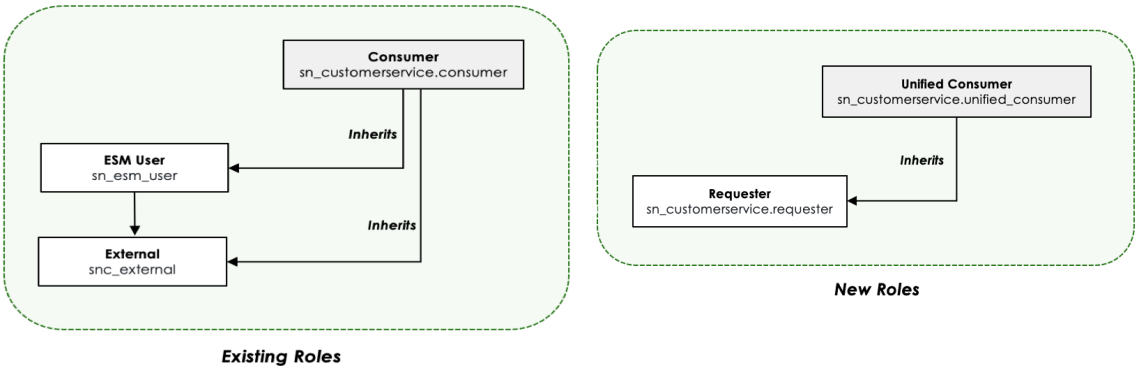
Zuvor enthielt die Rolle „Verbraucher“ (sn_customerservice.consumer) automatisch die Rolle „snc_external“, was zu einer Einschränkung führte. Diese Einschränkung hat dazu beigetragen, zu verhindern, dass eine Organisation die Rolle „snc_internal“ einem Benutzer zuweist, und die gleichzeitige Verwendung der Rollen „snc_internal“ und „snc_external“ eingeschränkt. Um diese Einschränkungen zu beheben, wurde eine neue Rolle unabhängig von der Rolle „snc_external“ eingeführt, um die Rolle „sn_customerservice.consumer“ zu ergänzen. Diese zusätzliche Rolle kann sowohl den Rollen snc_internal als auch snc_external zugeordnet werden, was bedeutet, dass Ihre Organisation jetzt mehr Flexibilität bei der Verwaltung des Benutzerverhaltens hat.

Mitarbeiter als Verbraucher vorhandene und neue Rollen

Das folgende Diagramm zeigt die vorhandenen Rollen und die neuen Rollen, die die Funktion „Employee as a Consumer“ (Mitarbeiter als Verbraucher) 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.

Vorhandene und neue Rollen



Hinweis:
Mit der Funktion „Mitarbeiter als Verbraucher“ wurden die Rollen „Anfordernde Person“ (sn_customerservice.requester) und „Einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.unified_consumer) eingeführt. Beide Rollen sind unabhängig von den Rollen snc_internal und snc_external.

Rollen und Beschreibungen der anfordernden Person und des einheitlichen Verbrauchers

Rolle [name]	Beschreibung
Anforderer [sn_customerservice.requester]	Unterstützt anfordernde Personen und implementiert die Basisfunktionalität. Sie dient als Basisrolle und wird parallel zur Rolle „Employee Service Management (ESM)“-Benutzer (sn_esm_user) ausgeführt.
Einheitlicher Verbraucher [sn_customerservice.unified_consumer]	Unterstützt Verbraucher und wird parallel zur Rolle „Verbraucher“ (sn_customerservice.consumer) ausgeführt. Er erbt die Rolle „Anfordernde Person“ (sn_customerservice.requester).

Zugehörige Informationen

- Benutzer als einheitlichen Verbraucher konfigurieren
- Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen
- Einrichten eines Benutzers als einheitlichen Verbraucher

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen

Erfahren Sie, welche Rollen und Funktionen von der Rolle „Unified Consumer“ (sn_customerservice.unified_consumer) in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) unterstützt werden und welche nicht.

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Personas

Unterstützt oder nicht unterstützt	Persona und Rolle [Rollenname]
Unterstützt	• Administrator [Administrator] • Interner 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.

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Personas (Fortsetzung)

Unterstützt oder nicht unterstützt	Persona und Rolle [Rollenname]
	[snc_internal] • Vorhandener Verbraucher [sn_customerservice.consumer] • Einheitlicher Verbraucher (intern und extern) [sn_customerservice.unified_consumer] • Verbrauchermitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]
Nicht unterstützt	• Verbraucher-Service Desk-Mitarbeiter als Verbraucher [sn_customerservice.consumer_agent und sn_customerservice.unified_consumer] • Beziehungs-Agent [sn_customerservice.relationship_agent] • Verbraucher – Beitragender (sowohl intern als auch extern) [sn_customerservice.consumer_contributor] • Beitragender zu Beziehungen (intern und extern) [sn_customerservice.relationship_contributor] • Vorhandener Account-Verbraucher [sn_acct_consumer.consumer] • Account-Kundenmitarbeiter [sn_acct_consumer.agent] • Kundenservice-Manager [sn_customerservice_manager] • Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent] • Standort Verbraucher-Agent [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]

Automatische Übersetzung

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

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Personas (Fortsetzung)

Unterstützt oder nicht unterstützt	Persona und Rolle [Rollenname]
	• Standort-Agent [sn_customerservice.svc_location_agent] • Standortleiter [sn_customerservice.svc_location_manager] • Beitragender Manager am Standort [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor] • Beziehungsmanager des Standorts [sn_bus_loc.location_relationship_manager] • Beitragender der Serviceorganisation (sowohl intern als auch extern) [sn_customerservice.service_organization_contributor] • Selbstbeitragender (sowohl intern als auch extern) [sn_customerservice.self_contributor]

Unterstützte und nicht unterstützte Funktionen

Unterstützt oder nicht unterstützt	Funktion
Unterstützt	• Verbraucher • Fallverwaltung • Fallaufgaben (sichtbar für Verbraucher) • Verkaufte Produkte☒ • Installationsbasis-Verwaltung • Selbstregistrierung • Verarbeitung eingehender E-Mails • Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen • Targeted Communications • Servicekatalog Produkt • Verbraucherprofil • Standorte von Verbraucherprofilen • Haushalt • Fallanwendungsprogrammierschnittstelle (einschließlich Fallanhang)

Automatische Übersetzung

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

Unterstützte und nicht unterstützte Funktionen (Fortsetzung)

Unterstützt oder nicht unterstützt	Funktion
	• Standorte (Verbraucheradressen) • Asset (IT Asset Management) • Verträge (IT Asset Management) • Verträge für verkauftes Produkt oder Installationsbasis • Berechtigungen • Virtual Agent oder Mitarbeiterchat • Suchen und überprüfen
Nicht unterstützt	• Falleskalation • Falltypen • Spezielle Bearbeitungsnotizen • Verwaltung schwerwiegender Fälle • Verbraucherteam • Haushaltsteams • Kundenzentrale • Knowledge Advanced-Integration • Microsoft Outlook Integration • Customer Access Management (zugehörige Parteien) • Business-to-Business-to-Consumer (B2B2C)-Account-Verbraucher • Kundenanwendungsprogrammierschnittstelle (APIs) • Installieren Sie Base Management APIs • Order Management • Serviceorganisation • Fall-Digest • Service Desk-Mitarbeiter eines outgesourcten Service Providers (OSP). • Erweiterte Arbeitszuweisung • Omni-Channel • OpenFrame-Integration – Computer-Telefonie-Integration (CTI) • SMS-Konversationen oder -Benachrichtigungen • Zoom Chat

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

Unterstützte und nicht unterstützte Funktionen (Fortsetzung)

Unterstützt oder nicht unterstützt	Funktion
	• Cloud-Callcenter • Outgesourcter Kundenservice • Engagement Messenger • Rückrufanforderung • Maschinelles Lernen und Natural Language Understanding (ML-NLU) • Manager Workspace – Leistungskennzahlen (KPIs) • Vorhandene Automated Test Frameworks (ATFs) • Communities • Mobile Anwendungen • Sofort einsatzbereites (OOTB) Performance Analytics (PA) Dashboard und Bericht • Selfserviceanalytik • Multi Single Sign-on (SSO) • Anwendungen speichern • Vorhandene Demodaten • Integration von Customer Service Management und Field Service Management • Integration von Customer Service Management und IT Service Management • Integration von Customer Service Management und Request Management • Integration von Customer Service Management und IT Operations Management • Integration von Customer Service Management und IT Business Management • Integration von Customer Service Management und Project Portfolio Management

Zugehörige Informationen

Benutzer als einheitlichen Verbraucher konfigurieren

Mit Mitarbeiter als Verbraucher installierte Rollen

Einrichten eines Benutzers als einheitlichen Verbraucher

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

Einrichten eines Benutzers als einheitlichen Verbraucher

Richten Sie einen Benutzer als einheitlichen Verbraucher ein, indem Sie ein einzelnes, einheitliches Profil erstellen, das sowohl die internen als auch die externen Personas in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) unterstützt.

Übersicht

Sie können einen einzelnen Benutzer sowohl als Mitarbeiter (snc_internal) als auch als Business-to-Consumer (B2C-Kunde) modellieren, indem Sie ein einheitliches Profil erstellen. Durch die Vereinheitlichung mehrerer Profile für einen einzelnen Benutzer in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) müssen Sie nicht mehrere Benutzerkonten für diesen Benutzer erstellen und verwalten.

Hinweis:
Sie können auch einen externen einheitlichen Verbraucher konfigurieren, der keine interne Rolle (snc_internal) hat und kein Mitarbeiter ist, indem Sie ähnliche Setup-Aufgaben verwenden.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie die Aufgaben für die Aktivierung eines einheitlichen Verbrauchers eingerichtet werden.

Richten Sie die Aufgaben für die Aktivierung eines einheitlichen Verbrauchers ein

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie einen einheitlichen Verbraucher	Aktivieren Sie einen einheitlichen Verbraucher, indem Sie die Skripteinbindung `ConsumerImpl` aktualisieren, um andere sys_user-Datensätze in der Referenzliste für die Tabelle csm_consumer anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen einheitlichen Verbraucher aktivieren.
Einen Benutzer erstellen	Richten Sie einen internen Benutzer ein, oder legen Sie einen vorhandenen Benutzer als Verbraucher fest. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer erstellen .
Einem Benutzer eine Rolle zuweisen	Weisen Sie dem Benutzer die Rolle „Einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.unified_consumer) zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
Verbraucherdatensätze erstellen	Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz mit dem Benutzer, und legen Sie diesen Benutzer als Verbraucher fest. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen.
Einen vorhandenen Benutzer einem Verbraucherdatensatz zuordnen	Ordnen Sie einen einheitlichen Verbraucherbenutzer einem Verbraucherdatensatz zu, indem Sie einen Verbraucherbenutzer erstellen und den Benutzer dann mit einem Verbraucherdatensatz verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene Benutzer einem Verbraucherdatensatz 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

Benutzer als einheitlichen Verbraucher konfigurieren

Mit Mitarbeiter als Verbraucher installierte Rollen

Unterstützte und nicht unterstützte Rollen und Funktionen

Aktivieren Sie einen Unified Consumer-Benutzer

Aktivieren Sie einen Benutzer als Unified Consumer-Benutzer in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM), indem Sie die Skripteinbindung `ConsumerImpl` aktualisieren. Mit dieser Änderung können Sie die anderen sys_user-Erweiterungsdatensätze in der Referenzliste für die Benutzer in der Tabelle csm_consumer anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Zugriff auf sys_users (interne Benutzer) zu aktivieren, fügen Sie sys_user der Benutzererweiterung in der Skripteinbindung `ConsumerImpl` hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Öffnen Sie die `Skripteinbindung ConsumerImpl`, und ändern Sie das Skript wie folgt.
   Fügen Sie sys_user der Zeile hinzu, die mit **this.userExtensions**beginnt:

```
var ConsumerImpl = Class.create();
ConsumerImpl.prototype = {
 initialize: function() {
  this.consumerDao = new ConsumerDao();
  this.logger = CSMBaseLogger.getLogger("ConsumerImpl");
  this.userExtensions = ["csm_consumer_user", "sys_user"];
 },

 createConsumerFromAPI : function(params){
  if(params){
   return this.consumerDao.createConsumer(params);
  } else{
   this.logger.error("inside ConsumerImpl:createConsumerFromAPI submit params invalid!");
  }
 },

 getConsumerInfoBySearchString : function(searchQueryStr, offset, limit){
  return this.consumerDao.getConsumerBySearchQueryString(searchQueryStr, offset, limit);
 },

 getConsumerInfoById : function(id,displayValue){
  return this.consumerDao.getConsumerById(id,displayValue);
 },

 getConsumerUserReferenceQualifier: function() {
  if(!gs.nil(this.userExtensions)) {
   return "sys_class_nameIN" + this.userExtensions.join();
  }

  return "";
```

Automatische Übersetzung

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

```
},

type: 'ConsumerImpl'
};
```

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Instanz einen Benutzer hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Benutzer erstellen.

Einen Benutzer erstellen

Sie können Ihrer Instanz einen Benutzer hinzufügen, damit dieser sich anmelden und bestimmte Anwendungsfunktionen verwenden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzer**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Erstellen Sie einen eindeutigen Bezeichner für den Anmeldebenutzernamen ServiceNow dieses Benutzers. Typische Beispiele für Benutzer-IDs sind cwitherspoon und charlie.witherspoon. Sie können keinen Benutzer erstellen, dessen Benutzer-ID einen vorhandenen Benutzer dupliziert. Wenn Sie Duplikate aus einem Update Set importieren, übernimmt der neuere Name die doppelte Benutzer-ID.
Vorname	Geben Sie den Vornamen des Benutzers (häufig den Vornamen) ein.
Nachname	Geben Sie den Nachnamen des Benutzers ein. **Hinweis:** Sie können das Feld **Vorname** oder das Feld **Nachname** in einem vorhandenen Benutzerdatensatz löschen, aber Sie können nicht beides gleichzeitig löschen.
Titel	Geben Sie einen Titel oder eine Stellenbeschreibung ein, oder wählen Sie eine aus der Liste aus.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung des Benutzers aus der Liste aus.
Passwort	Weisen Sie dem Benutzer ein Passwort zu. Dieses Passwort kann dauerhaft oder temporär sein.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Aktivieren Sie diese Checkbox, damit der Benutzer das Passwort bei der ersten Anmeldung ändern muss.
Gesperrt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Benutzer für die Instanz zu sperren und alle aktiven Sitzungen zu beenden. Das System verhindert, dass Benutzer mit der Administratorrolle sich selbst aussperren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 diese Checkbox, um diesen Benutzer zu aktivieren. Nur der Administrator sieht einen inaktiven Benutzer in: ○ Listen der Benutzer ○ Die Auswahlliste für Referenzfelder (Lupensymbol) ○ Die Autovervollständigungsliste, die angezeigt wird, wenn Sie in ein Referenzfeld eingeben
Nur Webservice-Zugang	Aktivieren Sie diese Checkbox, um diesen Benutzer als nicht interaktiven Benutzer festzulegen. Dieses Feld ist bei nicht interaktiven Sitzungen verfügbar.
Interner Integrationsbenutzer	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diesen Benutzer als Servicekonten als interne Integrationsbenutzer markieren festzulegen .
Datumsformat	Wählen Sie das bevorzugte Format des Benutzers für Datumsangaben aus.
E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzers ein. Um eine nicht standardmäßige E-Mail-Adresse einzugeben, die die Feldvalidierung nicht besteht, müssen Sie zuerst das Validierungsskript deaktivieren: **a.** Navigieren zu **Systemdefinition** > **Validierungsskripts**. **b.** Wählen Sie den E- **Mail** -Datensatz aus. **c.** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und speichern Sie die Änderung. **d.** Vervollständigen Sie das Benutzerprofil, einschließlich der E-Mail-Adresse, und aktualisieren oder übermitteln Sie den Datensatz. **e.** Aktivieren Sie das E-Mail-Validierungsskript erneut.
Benachrichtigung	Geben Sie an, ob E-Mail-Benachrichtigungen an diesen Benutzer gesendet werden sollen. ○ Wählen Sie **Aktivieren** aus, wenn eine E-Mail-Benachrichtigung an diesen Benutzer gesendet werden soll. ○ Wählen Sie **Deaktivieren** aus, wenn der Benutzer weiterhin Benachrichtigungen erhalten kann, wenn er die Benachrichtigung abonniert hat oder im Formular „E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen “ als Empfänger angegeben ist. Um die Benachrichtigung vollständig zu verhindern, legen Sie im E-Mail-Benachrichtigungsformular selbst eine Bedingung fest, die die Benachrichtigung nicht zustellt, wenn dieses Feld auf **Deaktivieren**festgelegt ist.
Kalenderintegration	Wählen Sie **Outlook** aus, damit dieser Benutzer Besprechungsbenachrichtigungen per E-Mail direkt an den Kalender erhält. Wählen Sie andernfalls **Keine**aus.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone des Benutzers aus.
Telefon (geschäftlich)	Geben Sie die geschäftliche Telefonnummer dieses Benutzers ein.
Mobiltelefon	Geben Sie die Mobiltelefonnummer dieses Benutzers ein.
Foto	Fügen Sie ggf. ein Foto des Benutzers 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
Geografischer Standort nachverfolgt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Standortverfolgung zu aktivieren. Das Feld Geografischer Standort **nachverfolgt**, das verfügbar ist, wenn der geografische Standort aktiviert ist, bietet die Möglichkeit, den Standort eines Benutzers nachzuverfolgen.
Standort	Wählen Sie den üblichen Standort des Benutzers aus. Dieses Feld ist sichtbar, wenn die Positionsbestimmung aktiv ist.

4. **Wahlweise:** Personalisieren Sie ein Formular , um das Feld **Zeitplan** hinzuzufügen und dem Benutzer einen Zeitplan zuzuweisen.
5. **Wahlweise:** Personalisieren Sie ein Formular , um ein Feld „ **Sprache** “ oder ein Feld **„Ländercode** “ hinzuzufügen, um einem Benutzer eine Sprache oder einen Standort zuzuordnen.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Benutzerdatensatz wird oben in der Liste angezeigt.

Weisen Sie die Rolle „Einheitlicher Verbraucher“ einem Benutzer zu

Weisen Sie sys_user die Rolle „Einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.unified_consumer) zu, um ihn in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) als Verbraucher zu kennzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Benutzer**.
2. Wählen Sie den Benutzer aus dem Benutzerdatensatz aus.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
4. Wählen Sie in der Liste „Sammlung“ die Rolle „Einheitlicher Verbraucher“ (sn_customerservice.unified_consumer) aus, und verschieben Sie sie in die Liste „Rollen“.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
sys_user ist einer einheitlichen Verbraucherrolle (sn_customerservice.unified_consumer) zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen einheitlichen Verbraucherbenutzer, und ordnen Sie ihn einem Verbraucherdatensatz zu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und Zuordnen eines einheitlichen Verbraucherbenutzers zu einem Verbraucherdatensatz.

Erstellen und Zuordnen eines einheitlichen Verbraucherbenutzers zu einem Verbraucherdatensatz

Erstellen Sie einen einheitlichen Verbraucherbenutzer, und ordnen Sie ihn einem Verbraucherdatensatz zu, damit Ihr Benutzer auf das Customer Service Portal (CSP) zugreifen kann. Dieser Prozess umfasst das Erstellen eines einheitlichen Verbraucherbenutzers über ein Verbraucherformular und die anschließende Zuordnung des Benutzers zu einem Verbraucherdatensatz.

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

Erstellen Sie einen Verbraucherbenutzer über die Benutzernachschlageliste im Verbraucherformular in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können sowohl interne (snc_internal) als auch externe (snc_external) Benutzer erstellen.

Hinweis:
Nur Administratoren können einen sys_user einem Verbraucher zuordnen, und jeder Benutzer kann nur einem Verbraucher zugeordnet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
2. Wählen Sie den Verbraucher aus dem Verbraucherdatensatz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Anmeldedetails“ auf das Suchsymbol für Benutzer , um die Liste der sys_users zu öffnen.
4. Wählen Sie im Benutzerformular die Option **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Benutzer erstellen .
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Einen vorhandenen Benutzer einem Verbraucherdatensatz zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen vorhandenen Benutzer einem Verbraucherdatensatz zuordnen.

Einen vorhandenen Benutzer einem Verbraucherdatensatz zuordnen

Ordnen Sie einen Benutzer einem Verbraucherdatensatz in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) zu. Nach der Zuordnung kann der Benutzer als Verbraucher auf das Consumer Service Portal (CSP) zugreifen, um nach Informationen zu suchen, Fälle zu erstellen und vieles mehr.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
2. Wählen Sie den Verbraucher aus dem Verbraucherdatensatz aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Anmeldedetails“ auf das Suchsymbol für Benutzer , um die Liste der sys_users zu öffnen.
4. Wählen Sie im Formular „Benutzer“ den Benutzer aus, der dem Verbraucherdatensatz zugeordnet werden soll.
5. 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.

Ergebnisse
sys_user ist dem Verbraucherdatensatz zugeordnet. Der Benutzer kann jetzt als Verbraucher auf das Consumer Service Portal (CSP) zugreifen.

Kundenbeziehungen erstellen

Die Anwendung Kundenservice-Management bietet die Möglichkeit, verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Partnern, Kunden und Kontakten herzustellen.

Diese Beziehungen machen die Account- und Asset-Verwaltung einfach und flexibel. Die folgende Tabelle beschreibt die verfügbaren Kundenbeziehungen.

Kundenbeziehungen

Beziehung	Beschreibung	Nutzen
Bidirektionale Account-Beziehung	Erstellt eine Beziehung zwischen: • Einem Partner-Account und einem Kunden-Account. • Zwei Kunden-Accounts. Eine bidirektionale Account-Beziehung wird mit einem definierten Account-Beziehungstyp erstellt.	Eine Account-Beziehung ermöglicht Partner-Accountkontakten mit der Rolle „Partner“ oder „Partneradministrator“ das Erstellen und Verwalten von Fällen für ihren Partner-Account.
Account-Hierarchie	Erstellen Sie eine Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen zwischen Accounts.	Eine Account-Hierarchie ermöglicht einem Account-Kontakt mit der Rolle „Kundenadministrator“ das Verwalten von untergeordneten Accounts.
Kontaktbeziehung	Fügen Sie einem der Accounts in einer Accountbeziehung einen Kontakt aus einem Dritt-Account hinzu.	Eine Kontaktbeziehung ermöglicht einem Kontakt mit der Rolle „Kunde“ oder „Kundenadministrator“ die Verwaltung des Accounts, für den die Kontaktbeziehung eingerichtet wurde.

Kundendaten

Kundendaten bestehen aus Informationen über Personen, die nicht Teil Ihrer Organisation sind, einschließlich Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte.

Accounts

Ein Account ist ein Kunde oder Partner, der an andere Kunden verkauft und sie unterstützt. Accounts können Kunden-Accounts und/oder Partner-Accounts sein, und ihre Informationen werden in der Account-Tabelle [customer_account] gespeichert.

Es gibt zwei Arten von Accounts: Kunden-Accounts und Partner-Accounts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Partner ist ein unterstützter externer Kunde, der an andere Kunden verkauft und diese unterstützt. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein.
- Ein Account kann ein Kunden-Account und/oder ein Partner-Account sein. Die Felder **Kunde** und **Partner** im Formular „Account“ geben den Accounttyp an.

Kontakte

Ein Kontakt ist ein Mitarbeiter eines Accounts und kann nur einem Account zugeordnet werden. Kontakte können mehrere Assets und Serviceverträge haben und sich beim Customer Service Portal anmelden.

Kontaktinformationen werden in der Kontakttabelle [customer_contact] gespeichert.

Verbraucher

Ein Verbraucher ist ein Kunde im B2C-Geschäftsmodell (Business-to-Consumer), und seine Informationen werden in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer] gespeichert.

Haushalte

Ein Haushalt ist eine Gruppe von Verbrauchern, die an derselben Adresse leben und Produkte und Dienstleistungen gemeinsam nutzen. Ein Haushalt kann einen festgelegten Haushaltsvorstand und mehrere aktuelle Mitglieder haben. Der Haushaltsvorstand hat Zugriff auf alle Fälle und Informationen der anderen Haushaltsmitglieder.

Haushaltsinformationen werden in der Tabelle „Haushalt“ [csm_household] gespeichert.

Bidirektionale Account-Beziehungen

Eine bidirektionale Account-Beziehung ist eine Beziehung, die zwischen zwei Accounts besteht. Sie können eine Account-Beziehung zwischen zwei Kunden-Accounts oder zwischen einem Partner-Account und einem Kunden-Account erstellen.

Eine bidirektionale Account-Beziehung basiert auf einem definierten Account-Beziehungstyp. Das Erstellen einer bidirektionalen Account-Beziehung ist ein zweistufiger Prozess, der:

- Die Arten von Beziehungen definiert, die zwischen Ihren Partnern und Kunden bestehen.
- Unter Verwendung dieser Beziehungstypen Beziehungsdatensätze zwischen ausgewählten Accounts erstellt

Sie können Beziehungsdatensätze im Account-Formular für beide Accounts in der Beziehung anzeigen. Diese Datensätze werden in der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** gespeichert.

Für Beziehungen zwischen einem Partner-Account und einem Kunden-Account können Partner-Account-Kontakte mit der Partnerrolle oder der Rolle „Partneradministrator“ Fälle für ihre Kunden-Accounts erstellen und verwalten.

Account-Beziehungstypen

Ein Account-Beziehungstyp definiert eine Beziehung, die zwischen Accounts bestehen kann. Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators können die folgenden Account-Beziehungstypen 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.

- Account zu Account
- Partner zu Account

Beim Erstellen eines Account-Beziehungstyps definieren Sie die folgenden Informationen im Formular „Account-Beziehungstyp“:

- Den Typ des **Quell**-Accounts (Account oder Partner)
- Den Typ des **Ziel**-Accounts (Account oder Partner)
- Die Beziehung zwischen dem Quell-Account und dem Ziel-Account
- Die umgekehrte Beziehung zwischen dem Quell-Account und dem Ziel-Account

Account-Beziehungstyp-Formular



Hinweis:
Für Partner-Accounts wird ein Standard-Account-Beziehungstyp bereitgestellt.

Account-Beziehungsdatensätze

Nachdem ein Account-Beziehungstyp definiert wurde, können Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ diesen verwenden, um Beziehungen zwischen bestimmten Accounts oder Partnern zu erstellen. Ein Account-Beziehungsdatensatz enthält die folgenden Informationen:

- Einen Quell-Account, der im Feld **Account von** ausgewählt ist.
- Einen Ziel-Account, der im Feld **Account an** ausgewählt ist.
- Der Account-Beziehungstyp, auf dem dieser Beziehungsdatensatz basiert.
- Die Beziehung und die umgekehrte Beziehung der ausgewählten Accounts.

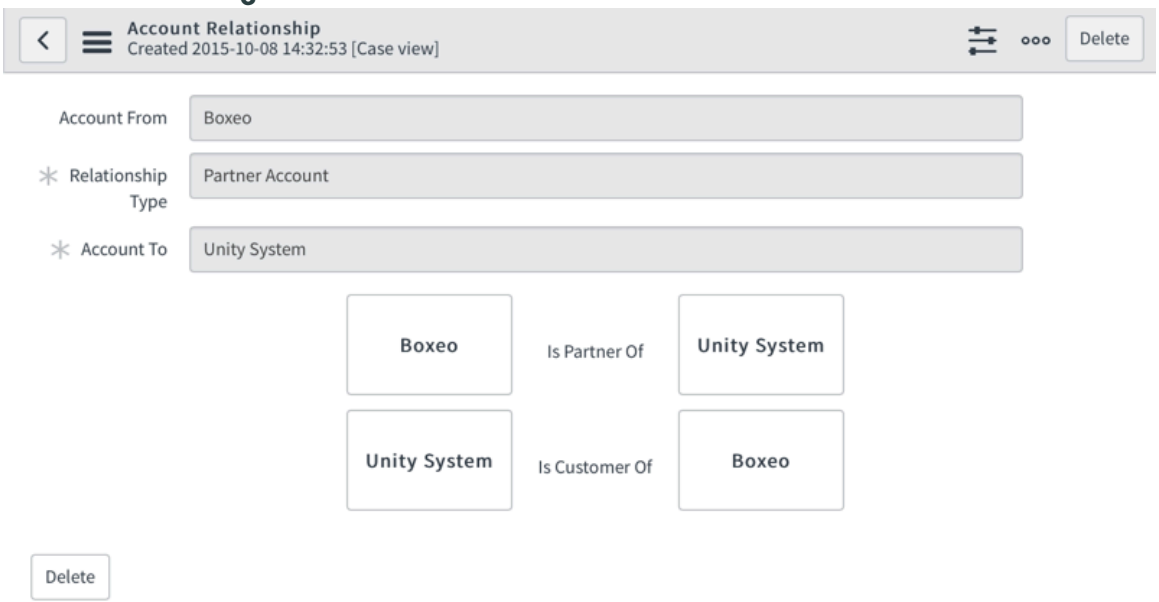
Beziehungsdatensatz von einem der beiden Accounts aus anzeigen:

- Die Beziehung (**Account von** > **Account an**) wird in der zugehörigen Liste „ **Account-Beziehungen** “ im Quell-Account-Datensatz angezeigt.
- Die umgekehrte Beziehung (**Account an** > **Account von**) wird in der zugehörigen Liste „ **Account-Beziehungen** “ im Datensatz des Ziel-Accounts angezeigt.

Wählen Sie den Account-Beziehungsdatensatz über einen der Accounts aus, um das Account-Beziehungsformular 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.

Account-Beziehungsformular



Sie können auch die Account-Beziehungsdatensätze anzeigen, die einen bestimmten Account-Beziehungstyp verwenden. Diese Informationen werden als zugehörige Liste im Formular „Account-Beziehungstyp“ angezeigt. Diese Liste zeigt den Quell-Account (Feld **Account von**) und den Ziel-Account (Feld **Account an**) für jeden Account-Beziehungsdatensatz an.

Einen Account-Beziehungstyp erstellen

Erstellen Sie einen Account-Beziehungstyp, indem Sie die Typen der Quell- und Ziel-Accounts definieren und einen Namen für die Beziehung zwischen diesen Accounts festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Account-Beziehungstyp zu erstellen.

Sie können einen vorhandenen Account-Beziehungstyp bearbeiten, indem Sie die Typen der Quell- und Ziel-Accounts und den Namen der Beziehung zwischen diesen Accounts ändern. Wenn dieser Account-Beziehungstyp derzeit von Account-Beziehungsdatensätzen verwendet wird, werden die Felder **Beziehung** und **Umgekehrte Beziehung** in diesen Datensätzen automatisch aktualisiert.

Sie können einen Account-Beziehungstyp auch löschen.

- Wenn keine Account-Beziehungsdatensätze vorhanden sind, die den Account-Beziehungstyp verwenden, wird er einfach gelöscht.
- Wenn aktive Account-Beziehungsdatensätze vorhanden sind, die den Account-Beziehungstyp verwenden, führt ein Versuch, diesen Beziehungstyp zu löschen, zu einer Warnmeldung. Durch das Löschen eines Account-Beziehungstyps werden auch die Beziehungsdatensätze gelöscht, die auf diesem Typ basieren.

Account-Beziehungstypen können jederzeit als inaktiv 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Account-Beziehungstypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Account-Beziehungstyp“ aus.

Account-Beziehungstyp-Formularfelder

Feld	Definition
Beziehungstyp	Ein eindeutiger Name, der den Typ der Beziehung identifiziert. Beispielsweise Service Provider.
Von	Der Typ des Quell-Accounts für diesen Beziehungstyp; kann entweder ein Account oder Partner sein.
Beziehung	Ein Textfeld, in dem Sie einen Namen für die Beziehung des Quellaccounts zum Zielaccount eingeben können. Beispielsweise Service Provider für.
An	Der Typ des Zielaccount für diesen Beziehungstyp; kann entweder ein Account oder ein Partner sein.
Umgekehrte Beziehung	Ein Textfeld, in dem Sie einen Namen für die umgekehrte Beziehung des Zielaccounts zum Quellaccount eingeben können. Beispielsweise Kunde von.
Aktiv	Legt den Account-Beziehungstyp als aktiv oder inaktiv fest. Aktive Account-Beziehungstypen können zum Erstellen von Account-Beziehungsdatensätzen verwendet werden. Ein Accountbeziehungstyp kann jederzeit als inaktiv festgelegt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Beziehungstyp „Neuer Account“ wird in der Liste „Account-Beziehungstypen“ angezeigt.

Einen Account-Beziehungsdatensatz erstellen

Erstellen Sie einen Account-Beziehungsdatensatz, indem Sie den Beziehungstyp „Account“ auswählen und dann die Accounts auswählen, die an der Beziehung beteiligt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Systemadministrator kann einen Beziehungsdatensatz für einen Account aus der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Formular „Account-Beziehungstyp“ erstellen.

Der Kundenservice-Manager und der Systemadministrator können einen Beziehungsdatensatz für einen Account aus der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Account- oder Partnerdatensatz erstellen.

Durch das Löschen eines Beziehungsdatensatzes für einen Account wird auch der umgekehrte Beziehungsdatensatz gelöscht.

Hinweis:
Das Löschen eines Beziehungsdatensatzes hat keine Auswirkungen auf Kundenservicefälle, die auf den Beziehungsdatensatz 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Partner**.
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Account-Beziehung“ aus.

Formularfelder für Account-Beziehungen

Feld	Definition
Account von	Der Quell-Account für diese Beziehung. Wenn Sie die Beziehung aus einem Account- oder Partnerdatensatz erstellen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Treffen Sie andernfalls eine Auswahl in der Liste „Accounts“.
Beziehungstyp	Wählen Sie den Account-Beziehungstyp für diesen Datensatz aus. Wenn Sie den Datensatz aus einem Account-Beziehungstyp-Formular erstellen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Treffen Sie andernfalls eine Auswahl aus der Account-Beziehungstypen-Liste, die alle aktiven Account-Beziehungstypen anzeigt.
Account an	Der Ziel-Account für diese Beziehung.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Nachdem ein Beziehungsdatensatz erstellt wurde, wird er an zwei Stellen angezeigt:
   - Die Beziehung wird in der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Datensatz des Quell-Accounts angezeigt.
   - Die umgekehrte Beziehung wird in der zugehörigen Liste **Account-Beziehungen** im Datensatz des Ziel-Accounts angezeigt.

Account-Hierarchie

Verwenden Sie die Account-Hierarchiefunktion, um eine Eltern-Kind-Beziehung zwischen Accounts zu erstellen.

Eine Account-Hierarchie repräsentiert die juristische Entitätsstruktur der Accounts und deren Beziehungen. Sie stellt auch Kunden, Assets und Serviceberechtigungen eines Accounts dar.

Kundenadministratoren können für alle Accounts in der Hierarchie Folgendes tun:

- Fälle anzeigen und erstellen.
- Assets und Benutzer anzeigen.
- Kontakte anzeigen und verwalten.

Kontakte des übergeordneten Accounts können auch auf alle untergeordneten Accounts zugreifen.

Der Systemadministrator definiert die Hierarchie zwischen Accounts im Account-Formular. Wählen Sie im Account-Formular für den untergeordneten Account den übergeordneten Account im Feld **Übergeordneter Account** aus. Wenn dieses Feld nicht ausgefüllt ist, ist der Account ein Account der obersten Ebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Account-Hierarchie definiert wurde, wird sie im Account-Formular für den übergeordneten Account angezeigt. Wenn ein übergeordneter Account aktualisiert oder gelöscht wird, wird auch die Hierarchie für alle untergeordneten Accounts aktualisiert.

Account-Hierarchie anzeigen

In der Account-Hierarchie wird eine Baumstruktur verwendet, um die übergeordneten, untergeordneten und gleichgeordneten Accounts anzuzeigen. Zwei verschiedene Ansichten der Account-Hierarchie sind verfügbar. In beiden Ansichten wird der aktuelle Account in der Account-Struktur hervorgehoben.

- In der übergeordneten Ansicht werden der aktuelle Account, der übergeordnete Account (falls zutreffend) und untergeordnete oder gleichgeordnete Accounts angezeigt.
- Die vollständige Ansicht zeigt die gesamte Struktur der Organisation, ausgehend vom Stamm-Account.

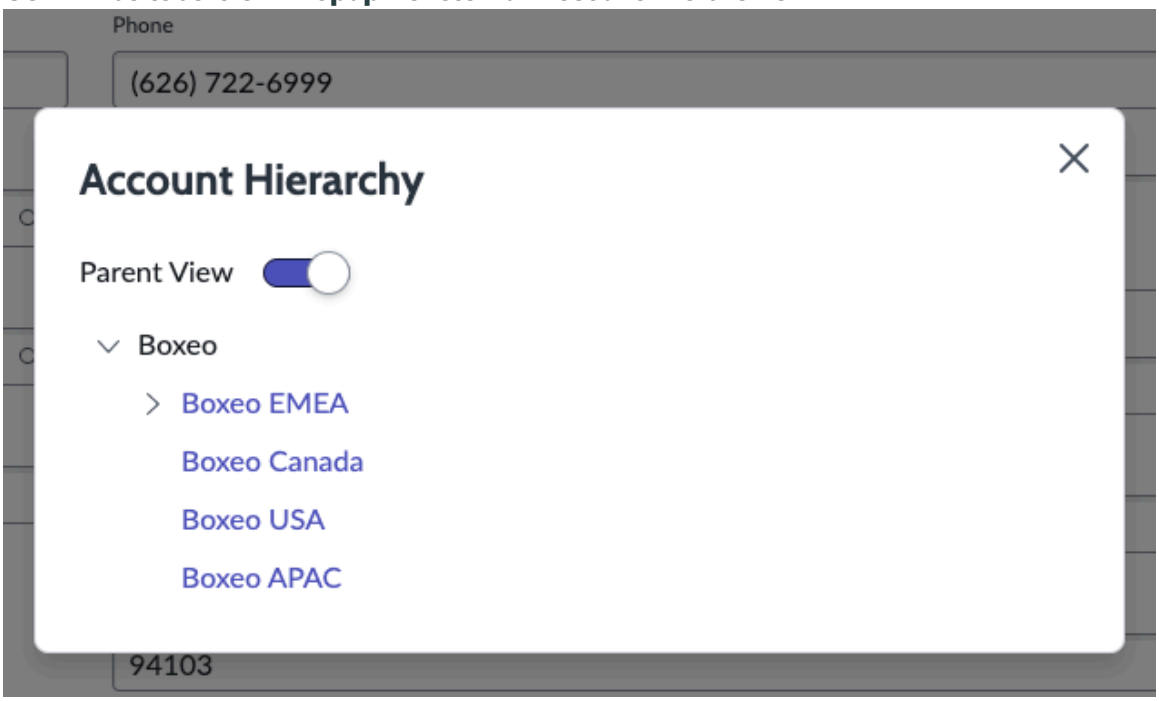
Kundenservice-Mitarbeiter können:

- Die Baumstruktur erweitern und reduzieren.
- Zwischen der übergeordneten Ansicht und der Vollansicht wechseln.
- Klicken Sie auf einen Account, um das zugehörige Account-Formular zu öffnen.

Account-Hierarchie in CSM Agent Workspace

Vom Account-Formular aus können Kundenservice-Mitarbeiter auf das Symbol „Hierarchie öffnen“ ( ) im Feld **Name** klicken, um die Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Accounts im Popup-Fenster „Account-Hierarchie“ anzuzeigen. Die Account-Hierarchie steht für Accounts zur Verfügung, die einen über- oder untergeordneten Account aufweisen.

CSM-Arbeitsbereich – Popup-Fenster für Account-Hierarchien

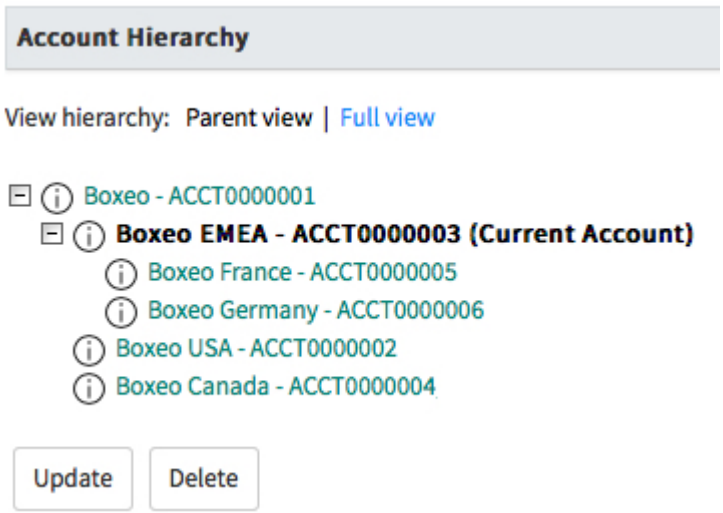


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Account-Hierarchie in der Plattform-Schnittstelle

Kundenservice-Mitarbeiter können Account-Informationen im Abschnitt Account-Hierarchie im Account-Formular anzeigen.

Account-Hierarchie (Plattform-Schnittstelle)



Eine Account-Hierarchie erstellen

Erstellen Sie eine Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen zwischen zwei Accounts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts**.
2. Wählen Sie den gewünschten untergeordneten Account aus.
3. Wählen Sie das übergeordnete Element für diesen Account im Feld **Übergeordneter Account** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Account-Hierarchie wird in einer Baumstruktur auf dem Account-Formular für den übergeordneten Account angezeigt.

Kontaktbeziehungen

Sie können einen Kontakt aus einem Account einem anderen Account hinzufügen, indem Sie eine Kontaktbeziehung in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) verwenden. Durch die Verwendung von Kontaktbeziehungen können Sie Aktionen im Namen der Accounts ausführen, mit denen Sie eine Kontaktbeziehung hergestellt haben.

Übersicht

Ein Kontakt ist ein Benutzer, der als Mitarbeiter eines Accounts fungiert. Um einen Kontakt zusätzlichen Accounts zuzuordnen, werden Kontaktbeziehungen verwendet. Mit diesen Kontaktbeziehungen kann ein Kontakt mit der Rolle „Kunde“ oder „Kundenadministrator“ den Account verwalten, mit dem Sie eine Kontaktbeziehung hergestellt haben. Diese Kontakte können die Informationen anzeigen und Aktionen im Namen der Accounts ausführen, z. B. Fälle über das Kundenportal erstellen oder 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.

Zugehörige Informationen

Kontaktbeziehung konfigurieren

Kontaktbeziehungen für einen Account erstellen

Formular „Kontaktbeziehung“

Kontaktbeziehung konfigurieren

Sie können eine Kontaktbeziehung konfigurieren, um eine Beziehung zwischen einem Account und einem Kontakt in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) herzustellen.

Kontakte konfigurieren, die einem Account zugeordnet werden sollen

Wenn Sie eine Kontaktbeziehung erstellen, wählen Sie einen Benutzer aus dem Feld **Kontakt** aus. In diesem Feld werden die Kontakte angezeigt von:

- Alle Accounts in der Account-Beziehung
- Allen Accounts in der Account-Hierarchie
- Allen Accounts, wenn die Systemeigenschaft *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* auf **false** festgelegt ist. Wenn die Systemeigenschaft *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* jedoch auf „ **true**“ festgelegt ist, werden nur die Kontakte innerhalb der Account-Hierarchie und der Account-Beziehung angezeigt.

Hinweis:
Standardmäßig ist die Systemeigenschaft *sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy* auf **true**festgelegt.

Wenn Sie Kundenservicemanager (sn_customerservice_manager) sind, können Sie die Liste der Kontaktbeziehungen für einen Account erstellen, aktualisieren, löschen und anzeigen. Wenn Sie Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) oder Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) sind, können Sie eine Liste der Kontaktbeziehungen für einen Account anzeigen.

Wenn Sie eine Verantwortlichkeit für den Kontakt auswählen, sind die verfügbaren Verantwortlichkeiten die Verantwortlichkeitsdefinitionen, die mit dem Typ **Kontakt**erstellt werden.

Hinweis:
Einem Kontakt kann nur eine Zuständigkeit pro Account zugewiesen werden.

Mehrere Kontaktbeziehungen pro Account für einen Kontakt konfigurieren

Vor Release Vancouver war die Konfiguration mehrerer Kontaktbeziehungen für einen Kontakt mit einem Account nicht möglich. Der eindeutige Index `company_contact` auf Datenbankebene kann nur von Administratoren deaktiviert werden.

Ab Release VancouverKundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) ersetzte die Anwendung [] den eindeutigen Index und führte die Geschäftsregel **Duplikat für Account-Kontakt verhindern** ein. Mit dieser Geschäftsregel können Administratoren die Einschränkung einer eindeutigen Indexkombination in der Kontaktbeziehung deaktivieren, indem die Kennzeichnung **Aktiv** auf **False**gesetzt wird. Dadurch kann ein Administrator einem Kontakt mehrere Verantwortlichkeiten pro Account 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.

Kontaktbeziehungen für einen Account erstellen

Erstellen Sie eine Kontaktbeziehung für einen Account, indem Sie einen Kontakt auswählen und diesem Kontakt in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) eine Verantwortlichkeit zuweisen. Durch diese Beziehung kann ein Kontakt die Accounts effektiv verwalten und Aktionen im Namen der zugehörigen Accounts ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release [Washington DC hat Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) die Business Rule Duplikat für Account-Kontakt verhinderneingeführt. Mit dieser Geschäftsregel kann ein Administrator einem Kontakt mehrere Verantwortlichkeiten pro Account zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Partner**.
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kontaktbeziehungen“ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Kontaktbeziehung“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Kontaktname, der Account und die Zuständigkeit werden der zugehörigen Liste Kontaktbeziehungen hinzugefügt.

Erstellen eines Account-Teams

Erstellen Sie ein Account-Team, das aus Mitarbeitern und Kundenkontakten besteht, die die Aufgaben oder Rollen für einen bestimmten Account in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) erfüllen. Indem Sie die Verantwortlichkeiten oder Rollen für Ihre Team- und Kundenkontakte definieren, stellen Sie sicher, dass Ihr Account-Team über die Rollen und Funktionen zur Unterstützung Ihrer Kunden-Accounts verfügt.

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie ein Account-Team mithilfe einer Zuständigkeitsdefinition erstellen. Durch die Definition der Verantwortlichkeiten, die Sie für dieses Account-Team benötigen, erstellen Sie die Beziehungen zwischen den verschiedenen Entitäten wie Accounts, Kontakten usw.

Sie können zwei Arten von Zuständigkeitsdefinitionen erstellen. Sie können eine Definition für einen Mitarbeiter und eine Definition für einen Kontakt erstellen.

Hinweis:
Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie auch die Definitionen löschen, die nicht mehr verwendet werden. Eine Definition kann nur gelöscht werden, wenn sie keine Einträge enthält.

Nachdem diese Definitionen oder Rollen erstellt wurden, kann der sn_customerservice_manager diese Rollen für die folgenden Aufgaben verwenden:

- Erstellen Sie ein Account-Team, indem Sie einen Account und eine Rolle auswählen und dann einem Mitarbeiter eine Rolle zuweisen.
- Fügen Sie einem Account eine Kontaktbeziehung hinzu, indem Sie einen Account und eine Rolle auswählen und dann einem Kontakt eine Rolle 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.

Die Benutzer, die dieser Rolle zugewiesen wurden, werden in der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder im Formular „Zuständigkeitsdefinition“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Zuständigkeitsdefinitionen erstellen
- Konfigurieren Sie den Zugriff über die Zuständigkeitszugriffskonfiguration

Einem Account ein Teammitglied zuweisen

Weisen Sie ein Teammitglied einem Account zu, indem Sie in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) einen Mitarbeiter und seine Rolle oder Zuständigkeit auswählen. Wenn Sie ein Teammitglied einem Account mit der Verantwortung eines Account Managers zuweisen, kann dieses Teammitglied die Informationen anzeigen und Aktionen im Namen der Accounts ausführen, z. B. Fälle über das Kundenportal erstellen oder aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Hinweis:
Das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user) muss installiert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie der Systemadministrator sind, können Sie ein Teammitglied einem Account aus der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder im Formular „Zuständigkeitsdefinition“ zuweisen.

Wenn Sie der Kundenservice-Manager sind, können Sie ein Teammitglied einem Account aus der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder im Account- oder Partnerdatensatz zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Partner**.
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Account-Teammitglieder die Option **Neu**aus.
   Das Account-Teammitglied muss die Rolle sn_customerservice.relationship_contributor haben.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „Account-Teammitglied“

Feld	Definition
Account	Account, dem der Benutzer zugewiesen ist. Wenn Sie einen Benutzer aus einem Account- oder Partnerdatensatz zuweisen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Wenn nicht, können Sie einen Account aus der Accounts-Liste auswählen.
Verantwortlichkeit	Für diesen Mitarbeiter ausgewählte Rolle oder Zuständigkeit.
Benutzer	Mitarbeiter, der ausgewählt wurde, um die Rolle oder Zuständigkeit zu erfüllen.

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

Feld	Definition
	Hinweis: Ab Release Washington DC] können externe Mitarbeiter der Serviceorganisation [sn_csm_service_organization_external_staff] über Account-Teammitglieder (Account-Mitarbeiter-Beziehungen) als Account-Beziehungsmanager hinzugefügt werden.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Beitragende Anwender konfigurieren

Mit dem Plugin „CSM Contributor User“ können Sie Middle Office-Teams an der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen beteiligen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit den bereitgestellten Rollen-, Beziehungs- und Benutzerprofilattributen können Beitragende Berichte erstellen und an Fällen zusammenarbeiten, die für Kunden, Serviceorganisationen oder sie selber erstellt wurden.

Das Plugin „CSM Query Rules“ wird automatisch durch das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user) aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Abfrageregeln.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user).
2. Weisen Sie Benutzern im Middle Office die Rollen für beitragende Benutzer zu.
3. Erstellen Sie Beziehungen.
4. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **sn_cs_queryrules.use_query_rules** auf „true“ gesetzt ist.

Beitragende Anwender

Mithilfe von Rollen für beitragende Anwender können Sie sowohl interne als auch externe Benutzer bei der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen einbeziehen.

Die Funktion für beitragende Anwender bietet einheitlichen Kundensupport für interne und externe Kunden. Mit dieser Funktion können Sie interne und externe Kunden über gemeinsam genutzte Serviceteams und Serviceorganisationen bedienen:

- Ermöglichen Sie Serviceorganisationen, sich gegenseitig und externe Kunden zu bedienen.
- Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Support für sich selbst und externe Kunden anzufordern.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern im Middle Office, an bestimmten, zur Lösung von Fällen erforderlichen Aufgaben zu arbeiten.

Übersicht über Rollen für beitragende Anwender

Die Funktion für beitragende Anwender umfasst mehrere Rollen, die Sie Benutzern zuweisen können, um den Zugriff auf Fälle, Fallaufgaben und fallbezogene Informationen zu steuern. Diese Rollen können Benutzern basierend auf unterschiedlichen

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

Geschäftsanforderungen zugewiesen werden. In einigen Fällen bieten diese Rollen auch Zugriff auf übergeordnete Fälle und zugehörige Kundeninformationen.

Rollen für beitragende Anwender

Requester for Any Customer	Requester for My Customers	Requester for Service Organization	Requester for Self	Case Task Agent
Enable employees to create cases on behalf of any account or consumer Roles: • Account Contributor • Consumer Contributor	Enable employees to create cases on behalf of customers with whom they have a relationship Role: • Relationship Contributor	Enable employees to create cases on behalf of their business location Role: • Service Organization Contributor	Enable employees to request support for themselves Role: • Self Contributor	Enable middle office employees to work on specific case tasks Role: • Case Task Agent

Die Funktion für beitragende Anwender umfasst auch Viewer-Rollen, mit denen Mitarbeiter Fälle, Fallaufgaben und zentrale Kundendaten anzeigen können. Zu diesen Rollen gehören:

- Fall-Viewer
- Fallaufgaben-Viewer
- Kundendaten-Viewer

Beschreibung und Fähigkeiten beitragender Anwenderrollen

Typ der anfordernden Person	Beschreibung	Funktionen
Anfordernde Person für beliebigen Kunden	Eine anfordernde Person, die Fälle im Namen von allen Kunden erstellen kann. Dieser Benutzer: • Arbeitet mit Accounts und Kontakten oder Verbrauchern zusammen. • Verwendet das Customer oder Consumer Service Portal, um Kunden zu unterstützen. Rollen: • Account-Beitragender (sn_customerservice.account_contributor) • Beitragender für Verbraucher (sn_customerservice.consumer_contributor)	Dieser Benutzer kann: • Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen. • Fälle für Kunden erstellen, die einen Geschäftsstandort besuchen, einschließlich Fälle für Katalogelemente (Anforderungen). • Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging. Wenn es sich bei ihm auch um einen internen Benutzer für einen Fall handelt, kann dieser Benutzer: • Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen • Lösungen akzeptieren oder ablehnen • Einen Fall 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.

Beschreibung und Fähigkeiten beitragender Anwenderrollen (Fortsetzung)

Typ der anfordernden Person	Beschreibung	Funktionen
		• Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen • Arbeitsnotizen lesen
Anfordernde Person für eigene Kunden	Eine anfordernde Person, die Fälle im Namen von Kunden erstellen kann, mit denen eine etablierte Beziehung besteht. Dieser Benutzer: • Arbeitet mit Accounts und Kontakten oder Verbrauchern zusammen. • Verwendet das Customer oder Consumer Service Portal, um Kunden zu unterstützen. • Verwaltet Kundenbeziehungen und bietet Unterstützung für Kundenfälle. Rolle: Beitragender zu Beziehungen (sn_customerservice.relationship_contributor)	Dieser Benutzer kann: • Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen. • Fälle im Namen von Kunden erstellen, mit denen eine Beziehung besteht. • Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging. • Alle Fälle anzeigen, die er im Namen von Kunden erstellt hat, mit denen eine etablierte Beziehung besteht. • Kundendaten aktualisieren, z. B. durch Hinzufügen von Kontakten und Adressen. • Fall aktualisieren: ◦ Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen ◦ Lösungen akzeptieren oder ablehnen ◦ Einen Fall schließen ◦ Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen ◦ Arbeitsnotizen lesen
Anfordernde Person für Serviceorganisation	Eine anfordernde Person, die im Namen ihres Geschäftsstandorts Fälle erstellen kann. Dieser Benutzer: • Arbeitet mit Accounts und Kontakten, Verbrauchern und Haushalten zusammen. • Verwendet das Customer oder Consumer Service Portal, um Kunden zu unterstützen.	Dieser Benutzer kann: • Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen. • Fälle im Namen von Geschäftsstandorten erstellen, einschließlich Fällen für Katalogelemente (Anforderungen), und diese Fälle nachverfolgen. • Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging. • Andere Fälle anzeigen und nachverfolgen, die für den Geschäftsstandort des Benutzers 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.

Beschreibung und Fähigkeiten beitragender Anwenderrollen (Fortsetzung)

Typ der anfordernden Person	Beschreibung	Funktionen
	Rolle: Beitragender der Serviceorganisation (sn_customerservice.service_organization_contributor)	Wenn es sich bei ihm auch um einen internen Benutzer für einen Fall handelt, kann dieser Benutzer: • Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen • Lösungen akzeptieren oder ablehnen • Einen Fall schließen • Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen • Arbeitsnotizen lesen
Anfordernde Person für sich selbst	Eine anfordernde Person, die Fälle für sich selbst erstellen kann. Diese anfordernde Person greift über ein einheitliches Mitarbeiterportal auf Fälle zu, sofern von deren Organisation bereitgestellt. Rolle: Selbstbeitragender (sn_customerservice.self_contributor)	Dieser Benutzer kann: • Wissensartikel und Katalogelemente durchsuchen. • Fälle im Namen von sich selbst erstellen, einschließlich Fällen für Katalogelemente (Anforderungen). • Fälle aus Kommunikationskanälen erstellen, die Kunden zur Verfügung stehen, einschließlich Telefon, Internet, Chat, Virtual Agent und Messaging. • Fälle nachverfolgen, die sie von sich aus erstellt haben: ◦ Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen ◦ Lösungen akzeptieren oder ablehnen ◦ Einen Fall schließen ◦ Benachrichtigungen zu Fall-Updates empfangen ◦ Arbeitsnotizen lesen
Fallaufgaben-Mitarbeiter	Ein Erfüller, z. B. ein Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office, der an bestimmten Aufgaben arbeitet, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind. Derartige Fallaufgaben: • Werden dem Service Desk-Mitarbeiter oder seiner Abteilung bzw. Gruppe zugewiesen.	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben anzeigen und bearbeiten, die ihm oder seiner Gruppe bzw. Abteilung zugewiesen sind. • Übergeordnete Fälle für die Fallaufgaben anzeigen, auf die er zugreifen kann. • Mithilfe von Arbeitsnotizen und zusätzlichen Kommentaren mit Service Desk-Mitarbeitern über den übergeordneten Fall kommunizieren.

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

Beschreibung und Fähigkeiten beitragender Anwenderrollen (Fortsetzung)

Typ der anfordernden Person	Beschreibung	Funktionen
	• Sind auf eine bestimmte Funktion oder Kompetenz der Abteilung oder Gruppe ausgerichtet. Dieser Service Desk-Mitarbeiter verwendet normalerweise einen Arbeitsbereich, um diese Aufgaben abzuschließen. Rolle: Fallaufgaben-Mitarbeiter (sn_customerservice.case_task_agent)	• Mithilfe von Arbeitsnotizen und zusätzlichen Kommentare mit Service Desk-Mitarbeitern über andere Fallaufgaben des übergeordneten Falls kommunizieren. • Auf Kundeninformationen zugreifen, die zum Abschließen einer Fallaufgabe erforderlich sind. • Änderungen an Fallaufgaben vornehmen, durch die der Status oder die Phase des übergeordneten Falls aktualisiert wird. • Nach Wissensartikeln zur Unterstützung bei der Lösung von Fallaufgaben suchen.

Rollen für beitragende Anwender sind mit verschiedenen CSM-Plugins verfügbar. Eine detailliertere Beschreibung dieser Benutzerrollen finden Sie unter Rollen für beitragende Anwender.

Felder, die dem Fallformular hinzugefügt wurden

Die Funktion für beitragende Anwender fügt dem Fallformular zwei Felder hinzu, die zur Identifizierung des Kunden für einen Fall verwendet werden. Diese Felder werden zusätzlich zu den Feldern **Account** und **Verbraucher** verwendet.

Kundenfelder zum Fallformular hinzugefügt

Feld	Beschreibung
Anfordernde Serviceorganisation	Dieses Feld zeigt den Namen einer Serviceorganisation an. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist und die Felder **Account** und **Verbraucher** leer sind, ist der Kunde für den Fall eine Serviceorganisation. Dieses Feld ist im Plugin „Service Organization“ (com.snc.service_organization) enthalten.
Interner Benutzer	Dieses Feld zeigt den Namen eines internen Benutzers an. Wenn dieses Feld ausgefüllt ist und die Felder **Account**, **Verbraucher** und **Anfordernde Serviceorganisation** leer sind, ist der Kunde für den Fall ein Mitarbeiter. Dieses Feld ist im Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) enthalten.

Das Plugin „Customer Service“ fügt dem Abschnitt „Hinweise“ des Fallformulars für beitragende Anwender zwei Felder 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.

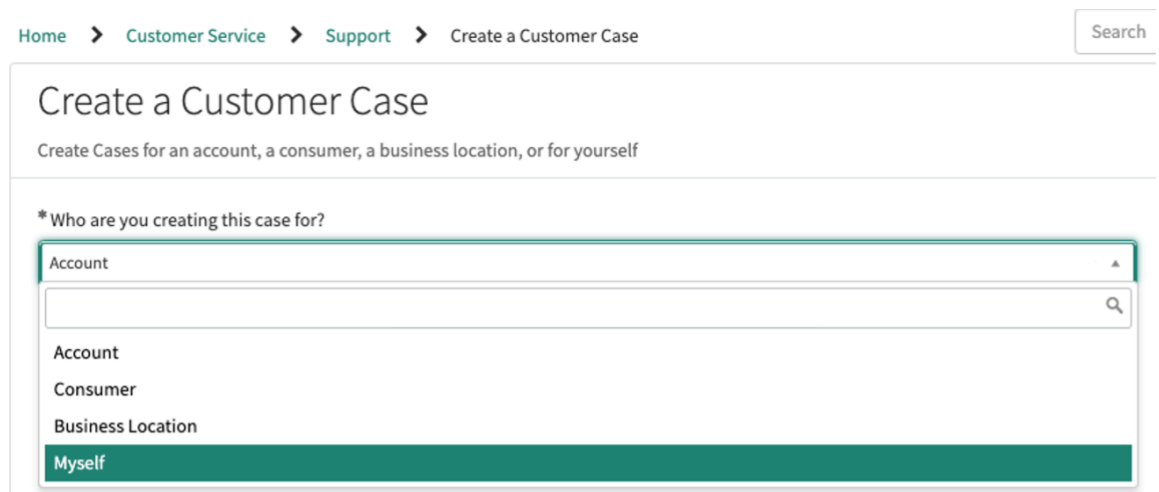
Felder für Beitragenden zum Fallformular hinzugefügt

Feld	Beschreibung
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ einer Fallaufgabe zugewiesen ist, wird er dem Feld **Beitragende Anwender** hinzugefügt. Wenn ein Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und er keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld **Beitragende Anwender** entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ einer Fallaufgabe zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers dem Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn ein Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.

Fall für Kunden-Datensatzersteller erstellen

Die Funktion „Beitragende Anwender“ fügt einen Datensatzersteller hinzu, auf den beitragende Anwender über das Kunden- und Verbraucherserviceportal zugreifen und den sie zum Erstellen von Fällen verwenden können. Beim Erstellen eines Falls bietet dieser Datensatzersteller dem Kunden verschiedene Optionen im Feld **Für wen erstellen Sie diesen Fall?**, die abhängig von den Rollen sind, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.

Fall für Kunden-Datensatzersteller 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 der beitragende Anwender eine Option auswählt, werden zusätzliche Felder im Zusammenhang mit diesem Kundentyp angezeigt.

Kundentypfelder wurden dem Datensatzersteller „Kundenfall erstellen“ hinzugefügt

Kundenoption	Zusätzliche Felder
Account	• **Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Account-Beitragender“. • **Account**: Der Name des Accounts. • **Kontakt**: Der Kontakt für den Account.
Verbraucher	• **Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Verbraucher – Beitragender“. • **Verbraucher**: Der Name des Verbrauchers. • **Haushalt**: Der Haushalt, zu dem der Verbraucher gehört.
Geschäftsstandort	• **Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Beitragender der Serviceorganisation“. • **Geschäftsstandort wird angefordert**: Der Name der Serviceorganisation, die Unterstützung anfordert. • **Support vom Geschäftsstandort wird angefordert**: Der Name der Serviceorganisation, von der der **anfordernde Geschäftsstandort** Unterstützung anfordert.
Ich selbst	**Gemeldet von**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Selbstbeitragender“.

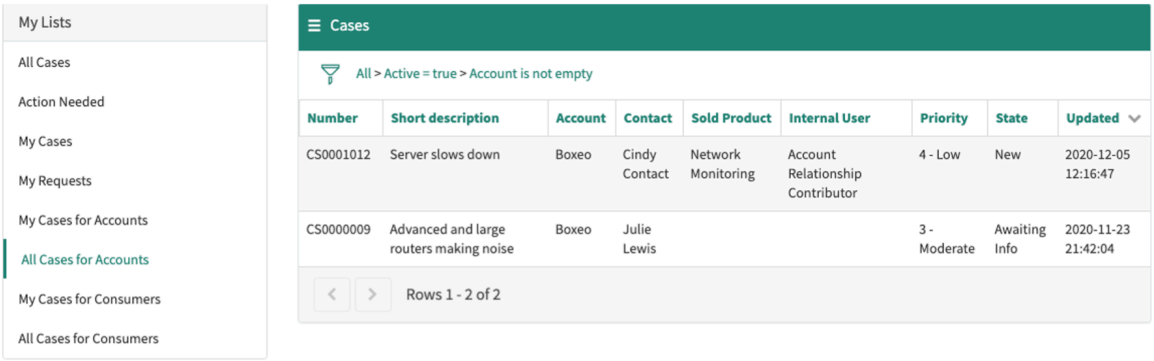
Zusätzliche Felder im Datensatzersteller, die für alle Kundenoptionen gelten, lauten u. a. **Priorität**, **Kanal**, **Betreff** und **Beschreibung**.

Datensatzlisten im Kunden- und Verbraucherserviceportal anzeigen

Das Widget „Meine Listen“ im Kunden- und Verbraucherserviceportal umfasst verschiedene Filter zum Anzeigen von Datensätzen.

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

Widget „Meine Listen“ im Kundenserviceportal



In Abhängigkeit von den Rollen, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind, zeigt dieses Widget die folgenden Filter an.

Meine Listenfilter

Beitragender Anwender	Meine Listenfilter
Account-Beitragender	**Fälle für Accounts**
Verbraucher – Beitragender	**Fälle für Verbraucher**
Beitragender der Serviceorganisation	• **Meine Fälle für Geschäftsstandorte**: Fälle, die der beitragende Anwender im Namen seiner Geschäftsstandorte erstellt hat. • **Alle Fälle für Geschäftsstandorte**: Alle Fälle, die im Namen der Geschäftsstandorte des Beitragenden erstellt wurden, und zwar unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat.
Selbstbeitragender	**Fälle für mich**
Beitragender zu Beziehungen	Zeigt Filter in Abhängigkeit von den für diesen Benutzer erstellten Beziehungen an. • **Meine Fälle für Accounts**: Fälle, die vom beitragenden Anwender im Namen von Accounts erstellt wurden, bei denen der Benutzer ein Account Manager ist. • **Alle Fälle für Accounts**: Alle Fälle, die im Namen von Accounts erstellt wurden, bei denen der Benutzer ein Account Manager ist, unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat. • **Meine Fälle für Verbraucher**: Fälle, die vom beitragenden Anwender im Namen von Verbrauchern oder Haushalten erstellt wurden, bei denen der Benutzer ein Beziehungsmanager ist. • **Alle Fälle für Verbraucher**: Alle Fälle, die im Namen von Verbrauchern oder Haushalten erstellt wurden, bei denen

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

Beitragender Anwender	Meine Listenfilter
	der Benutzer ein Beziehungsmanager ist, und zwar unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen Beziehungen.

Auf Fallaufgaben zugreifen

Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ können Fallaufgaben in Listen, Dashboards und auf Zielseiten anzeigen und darauf zugreifen.

Verwenden Sie Widgets, um Fallaufgaben in Dashboards und auf Zielseiten anzuzeigen.

Widgets zum Anzeigen von Fallaufgaben

Widget	Angezeigte Aufgabeninformationen
Meine Fallaufgaben	Dieses Widget enthält für jede Fallaufgabe die folgenden Informationen: • Aufgabennummer • Status • Betreff • Priorität • Fallnummer • Kurze Beschreibung des Falls
Fallaufgaben der eigenen Gruppe	Dieses Widget enthält für jede Fallaufgabe die folgenden Informationen: • Aufgabennummer • Status • Betreff • Priorität • Zugewiesen an • Fallnummer • Kurze Beschreibung des Falls

Hinweis:
Wenn ein Playbook verfügbar ist, öffnet das System die Fallaufgabe in dem Playbook. Wenn kein Playbook verfügbar ist, öffnet das System das Fallaufgabenformular.

Beitragende Anwender können in Abhängigkeit von den zugewiesenen Rollen unterschiedliche Module im CSM Agent Workspace und konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich 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.

Modulzugriff nach Rolle

Rolle	Module
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ haben Zugriff auf die folgenden Module: • **Fallaufgabe**: Umfasst die Fallaufgaben, auf die der Benutzer Zugriff hat. ◦ Meine Fallaufgaben ◦ Meine offenen Elemente ◦ Nicht zugewiesen für meine Gruppen ◦ Mein Aufgabenzugriff • **Kunden**: Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Kundeninformationen. ◦ Accounts ◦ Partner ◦ Kontakte ◦ Verbraucher ◦ Haushalte ◦ Mitglieder des Haushalts
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Viewer“ haben Zugriff auf alle Aufgaben im Modul **Fallaufgabe**.
Beitragender mit Fallansicht [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Benutzer mit der Rolle „Beitragender mit Fallansicht“ haben Zugriff auf die eigenen beitragenden Aufgaben im Modul **Fallaufgabe**.
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Benutzer mit der Rolle „Fall-Viewer“ können die Fälle im Modul **Fälle** anzeigen, auf die sie Zugriff haben.

Zugriff von Service Desk-Mitarbeitern für Fallaufgaben auf Kundeninformationen

Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ haben schreibgeschützten Zugriff auf einige der Kundeninformationen für den übergeordneten Fall.

- Für B2B-Fälle: Account- und Kontaktdatensätze, einschließlich Adressen, verkaufte Produkte und Installationsbasis.
- Für B2C-Fälle: Verbraucher- und Haushaltsdatensätze, einschließlich Adressen, verkaufte Produkte, Installationsbasis und Haushaltsvorstand.
- Für Geschäftsstandortfälle: Datensätze von Serviceorganisationen, einschließlich interner Kontaktinformationen.

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

Rollen für beitragende Anwender

Beitragende Anwender konfigurieren

Rollen für beitragende Anwender

Das Datenmodell für beitragende Anwender verwendet mehrere Rollen, die Benutzern zugewiesen werden können, um den Zugriff auf Fälle, Fallaufgaben und fallbezogene Informationen basierend auf verschiedenen geschäftlichen Anforderungen zu steuern.

Diese Rollen sind in verschiedenen Plugins enthalten:

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)
- Business Location (com.snc.business_location)
- CSM Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)

Detaillierte Rollenbeschreibungen können Sie den folgenden Tabellen entnehmen.

Im Plugin „Customer Service“ enthaltene Rollen

In der folgenden Tabelle sind die Rollen für Beitragende aufgeführt, die im Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) enthalten sind, zusammen mit ihren Beschreibungen und zugehörigen Rollen.

Kundenservice-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben und zugehörige Fallinformationen. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann an den folgenden Fallaufgaben arbeiten: • Aufgaben, die dem Benutzer oder den Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind. • Aufgaben, die von dem Benutzer erstellt wurden. Mit dieser Rolle kann der Benutzer: • Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren. ◦ Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge hinzufügen. ◦ Status aktualisieren.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.case_contributor_edito

Automatische Übersetzung

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

Kundenservice-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	○ Zusätzliche Aktionen aus einer Fallaufgabe wie das Senden von E-Mails durchführen. • Fallaufgaben erstellen und diese Aufgaben anderen Benutzern zuweisen. Mit dieser Rolle haben Benutzer schreibgeschützten Zugriff auf Kundeninformationen für den Fall: • Account- und Kontaktdatensätze (für B2B-Fälle) • Verbraucher- und Haushaltsdatensätze (für B2C-Fälle) • Datensätze für Serviceorganisationen (Geschäftsstandortfälle)	
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgaben. **Hinweis:** In Kombination mit der Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) kann ein Benutzer auf alle Kundenservicefälle und alle Fallaufgaben zugreifen.	
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fälle.	
Beitragender bei der Fallbearbeitung [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Diese Rolle bietet eingeschränkten Schreibzugriff auf einige der Felder im Fallformular, wenn der Benutzer über eine andere Rolle Lesezugriff auf den Fall hat. Eingeschränkter Schreibzugriff ist für die folgenden Felder verfügbar: • Arbeitshinweise • 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.

Kundenservice-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Anhänge • Status- oder Phasenänderungen • Beitragende Anwender • Beitragende Gruppen • Beobachtungsliste • Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	
Beitragender mit Fallansicht [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf alle Tabellen, die einem Fall zugewiesen sind, wenn der Benutzer über eine andere Rolle Lesezugriff auf den Fall hat. Der Benutzer kann in CSM Agent Workspace **auf das Modul Alle Aufgaben, an denen ich teilnehme** zugreifen.	• sn_shn.user • wm_read

Im Plugin „CSM Contributor User“ enthaltene Rollen

In der folgenden Tabelle sind die Rollen für Beitragende aufgeführt, die im Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user) enthalten sind, zusammen mit ihren Beschreibungen und zugehörigen Rollen.

Rollen für das Plugin „Contributor User“ (Beitragender).

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jedes Konto erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Verbraucher – Beitragender [sn_customerservice.consumer_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jeden Verbraucher erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Selbstbeitragender [sn_customerservice.self_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer mit der Rolle snc_internal Fälle für sich selbst erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator
Beitragender bei der Fallerstellung [case_contributor_creator]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern das Erstellen von Fällen und ist in den Rollen für Beitragende der obersten Ebene 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.

Im Plugin „Business Location“ enthaltene Rollen

Die folgenden Rollen für Beitragende sind im Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location) enthalten.

Rollen für das Plugin „Business Location“.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern das Erstellen von Fällen für ihre Serviceorganisation (Geschäftsstandort). **Hinweis:** Ein Beitragender der Serviceorganisation muss Mitglied einer Serviceorganisation sein, um Fälle in deren Namen erstellen zu können.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Im Plugin „CS Base Extension Entities“ enthaltene Rollen

Die folgenden Rollen für Beitragende sind im Plugin „CSM Base Extension Entities“ (com.snc.cs_base_extension) enthalten.

Rollen für das Plugin „CS-Basiserweiterungsentitäten“.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender zu Beziehungen [sn_customerservice.relationship_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für Kunden erstellen, zu denen sie über eine etablierte Beziehung verfügen. **Hinweis:** • Das Plugin „CSM Contributor User“ (com.snc.csm_contributor_user) muss aktiviert sein. • Ein Beitragender zu Beziehungen muss Mitglied eines Account-, Kontakt- oder Haushaltsteams sein, um in deren Namen Fälle erstellen zu können.	sn_customerservice.case_contributor_creator

Automatische Übersetzung

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

Zusätzliche Rollen für Beitragende

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Kundendaten-Viewer [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf Kundendaten, einschließlich Account-, Verbraucher- und Haushaltsdaten, sowie auf die Informationen in den zugehörigen Listen.	
Workspace-Benutzer [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben aus den folgenden Modulen in den CSM-Arbeitsbereichen: • Meine Fallaufgaben • Fallaufgaben der eigenen Gruppe Benutzer können auch: • Agent Assist verwenden, um nach Wissensartikeln zu suchen (wenn die Benutzerkriterien so festgelegt sind, dass sie Zugriff auf Wissen bieten). • E-Mails erstellen (wenn der Benutzer Schreibzugriff auf den Datensatz und die Rolle email_composer hat). • Antwortvorlagen anzeigen (wenn Antwortvorlagen für den Datensatz konfiguriert wurden. **Hinweis:** Standardmäßig wird diese Rolle zur Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ (sn_customerservice.case_task_agent) hinzugefügt.	• agent_workspace_user • canvas_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade • email_composer

Kundenzugriffsverwaltung konfigurieren

Stellen Sie sicher, dass die Kundenzugriffsverwaltung für den Benutzer korrekt eingerichtet ist, indem Sie alle Konfigurationsaufgaben mit der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) ausführen.

Übersicht

Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Sie mehrere Kontakte und Verbraucher für Fälle und verkaufte Produkte unterstützen und sie auf diese Weise mit unterschiedlichen

Automatische Übersetzung

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

Zugriffsebenen auf den Fall ausstatten. Sie können einem Fall auch zusätzliche interne Benutzer hinzufügen.

Konfigurationsaufgaben für die Kundenzugriffsverwaltung

Aufgabe	Beschreibung
Tabellen und Plugins für die Kundenzugriffsverwaltungan.	Fügen Sie neue Tabellen hinzu, oder ändern Sie vorhandene Tabellen, um die Kundenzugriffsverwaltung zu aktivieren.
Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen.	Mithilfe von verschiedenen vordefinierten funktionalen und granularen Rollen werden Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten hergestellt.
Zuständigkeitsdefinitionen erstellen	Definieren Sie eine Rolle oder Zuständigkeit, die Ihre Organisation und Benutzer in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) unterstützen kann.
Konfigurieren Sie den Zugriff über die Zuständigkeitszugriffskonfiguration	Optimieren Sie die Erstellung und Aktualisierung Ihrer Zuständigkeitsdefinitionen und Zugriffskonfigurationen mithilfe des deklarativen Zuständigkeits-Frameworks in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).
Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzuan.	Die Entitätsverantwortlichkeiten der zugehörigen Partei werden mit Verantwortlichkeitsdefinitionen verknüpft, indem dem Fall Konfigurationen der zugehörigen Partei hinzugefügt werden.

Kundenzugriffsverwaltung

Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Sie mehrere Kontakte und Verbraucher für Fälle und verkaufte Produkte unterstützen und sie auf diese Weise mit unterschiedlichen Zugriffsebenen auf den Fall ausstatten. Sie können einem Fall auch zusätzliche interne Benutzer hinzufügen.

Da die Anforderungen der Branchen steigen, werden Unternehmen mit komplexen Anwendungsfällen konfrontiert. Es gibt Anwendungsfallszenarien, in denen die Fallverwaltung von mehr als einem Kundenkontakt bearbeitet werden kann. Angenommen, in einem B2C-Szenario möchte ein Darlehensantragsteller dem Darlehensantrag einen Mitschuldner, einen Bürgen und einen Anwalt hinzufügen, bei dem jeder den gleichen Zugriff hat, um auf den mit dem Darlehensantrag verbundenen Fall zu reagieren. Oder in anderen Fällen können von einem Kunden gekaufte Produkte mehrere Abteilungen haben, die das Produkt nachverfolgen, z. B. das Finanzteam, das die Verlängerungen des Produkts nachverfolgt, oder das Betriebsteam, das die Wartung des Produkts nachverfolgt.

Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Unternehmen aus allen Branchen wie High-Tech, Telekommunikation, Finanzdienstleistungen, Verwaltung und Produktion diese komplexen Anwendungsfälle erfüllen.

Die Kundenzugriffsverwaltung hilft Kundenservice-Mitarbeitern, mehrere zugehörige Parteien hinzuzufügen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen für den Fall bereitzustellen. Beim Hinzufügen zugehöriger Parteien zu einem Fall können Kundenservice-Mitarbeiter den Beziehungstyp auswählen. Der Beziehungstyp legt standardmäßig die Verantwortlichkeit fest, die die Zugriffsebene für die zugehörigen Parteien bestimmt, z. B. Kontakte oder Verbraucher in einem Fall.

Kundenzugriffsverwaltung:

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

- Verbessert die Kunden-Experience, indem zugehörigen Parteien die Nachverfolgung und Zusammenarbeit bei Fällen ermöglicht wird
- Verbessert die betriebliche Effizienz, indem Kunden Fälle für Produkte und Services nachverfolgen können
- Erhöht die Automatisierung, indem automatisch Zugriff auf Fälle basierend auf dem Zugriff auf verkaufte Produkte gewährt wird

Zugehörige Informationen

Kundenzugriffsverwaltung konfigurieren

Kundenzugriffsverwaltung verwenden

Tabellen und Plugins für die Kundenzugriffsverwaltung

Erfahren Sie mehr über die Tabellen und Plugins, die Sie mit der Kundenzugriffsverwaltung verwenden können.

Mit der Funktion der Kundenzugriffsverwaltung werden neue Tabellen hinzugefügt oder bestehende Tabellen geändert. Sie können die folgenden Plugins aktivieren, die -Funktionen aktivieren, z. B. das Aktivieren des eingeschränkten Kontaktzugriffs. Zum Aktivieren dieser Plugins benötigen Sie die Administratorrolle. Einzelheiten finden Sie unter Plugin aktivieren .

Von der Kundenzugriffsverwaltung verwendete Plugins

Plugin	Beschreibung	Tabellen
Customer Service [com.sn_customerservice]	Ermöglicht Kunden die Bereitstellung von Service und Support für externe Kunden über mehrere Kommunikationskanäle wie E-Mail, Internet und Telefon.	• Accountzugriff [sn_csm_account_access] • Fall [sn_customerservice_case] • Zugehörige Partei [sn_customerservice_related_party] • Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configuration]
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.	• Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product] • Zugehörige Partei des verkauften Produkts [sn_install_base_sold_product_related_party] • Mit Installationsbasis verbundene Partei [sn_install_base_related_party]

Automatische Übersetzung

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

Tabelle	Spalten
Accountzugriff [sn_csm_account_access] Aktivieren Sie eingeschränkten Zugriff auf Account-Kontakte für verkaufte Produkte und Installationsbasen.	Account [customer_account] Account, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
	Kontaktzugriff einschränken Zugriff, der aufgrund der zugeordneten Kontakte auf Entitäten beschränkt ist. Wenn der Wert des Felds **False**ist, können die Kontakte, die dem Account zugeordnet sind, die verkauften Produkte und Installationsbasen lesen, die dem Account zugeordnet sind. Wenn der Wert des Felds **True**lautet, erhalten die Kontakte, die den Accounts zugeordnet sind, keinen Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen, es sei denn, sie werden dem Datensatz als Kontakt oder zugehörige Partei hinzugefügt. Die folgenden Kontakte erhalten Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen: • Kontakte, die dem verkauften Produkt und den Installationsbasis-Datensätzen zugeordnet sind. • Kontakte, die als zugehörige Parteien mit der Verantwortlichkeit Autorisierter Vertreter hinzugefügt werden. • Kontakte, die zu Accounts gehören, die als zugehörige Parteien mit der Verantwortlichkeit eines autorisierten Accounts hinzugefügt werden.
Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility_def]	• Name • Gilt für • Typ • Eindeutig Weitere Informationen zu den Spaltentypen finden Sie unter Zuständigkeitsdefinitionen erstellen.
Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configurat[sn]customerservice_responsibility_def]	Standardverantwortlichkeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Kundenzugriffsverwaltung verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
	Referenz auf die Tabelle sn_customerservice_responsibility_def. **Hinweis:** Ab Release Washington DC] wird die Tabelle „Zugehörige Parteikonfiguration“ [sn_customerservice_related_party_configurati in die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata] übergeordnet.
Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product]	Kontakt [customer_contact] Primärer Kontakt für das verkaufte Produkt.
	Zusätzliche Verbraucher [additional_consumers] Zusätzliche Verbraucher, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind. Das Feld **Zusätzliche Verbraucher** ist für Kunden nicht in Formularen oder Listen verfügbar und wird aus Leistungsgründen hinzugefügt.
	Zusätzliche Benutzer [additional_users] Zusätzliche Benutzer, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind. Das Feld **Zusätzliche Benutzer** ist für Kunden nicht in Formularen oder Listen verfügbar und wird aus Leistungsgründen hinzugefügt.
Zugehörige Partei des verkauften Produkts [sn_install_base_sold_product_related_party]	Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product] Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft werden.
	Typ [sn_customerservice_related_party_configuration] Typ der Beziehung, die die zugehörige Partei mit dem verkauften Produkt hat.
	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Kundenzugriffsverwaltung verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
	Zugriffsebene, die der Benutzer für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hat.
	Verbraucher [csm_consumer] Verbraucher, dem die Verantwortung für das verkaufte Produkt zugewiesen ist.
	Kontakt [customer_contact] Kontakt, der die zugewiesene Verantwortung für das verkaufte Produkt hat.
	Account [customer_account] Alle Kontakte innerhalb des Accounts, denen die Verantwortung für das verkaufte Produkt zugewiesen ist.
Kontakt hat Produkt verkauft [sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact] Richtet Account-Kontaktbeziehungen mit den verkauften Produkten ein. **Hinweis:** Ab Release Washington DC ist die Tabelle „sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact“ für Neukunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „Verkaufte produktbezogene Parteien“ [sn_install_base_sold_product_related_party].	Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product] Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft werden.
	Kontakt [customer_contact] Kontakt, der die zugewiesene Verantwortung für das verkaufte Produkt hat.
	Typ [sn_customerservice_related_party_configuration] Name für diese Beziehung.
	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Kundenzugriffsverwaltung verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
	Zugriffsebene, die der Kontakt für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hat.
An Verbraucher verkauftes Produkt [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] **Hinweis:** Ab Release Washington DC ist die Tabelle „sn_install_base_m2m_consumer_sold_product“ für Neukunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „Verkaufte produktbezogene Parteien“ [sn_install_base_sold_product_related_party].	Typ [sn_customerservice_related_party_configuration] Name für diese Beziehung.
	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Zugriffsebene, die der Verbraucher für das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten hat.
Fall [sn_customerservice_case]	Zusätzliche Verbraucher [additional_consumers] Zusätzliche Verbraucher, die dem Fall zugeordnet sind. Das Feld **Zusätzliche Verbraucher** ist für Kunden nicht in Formularen oder Listen verfügbar und wird aus Leistungsgründen hinzugefügt.
	Zusätzliche Benutzer [additional_users] Zusätzliche Benutzer, die dem Fall zugeordnet sind. Das Feld **Zusätzliche Benutzer** ist für Kunden nicht in Formularen oder Listen verfügbar und wird aus Leistungsgründen hinzugefügt.
Mit Installationsbasis verbundene Partei [sn_install_base_related_party] **Hinweis:** Die Tabelle „sn_install_base_related_party“ ist erweiterbar und kann zur Erfassung branchenspezifischer Attribute verwendet werden, die einer zugehörigen Partei entsprechen	Installationsbasiselement sn_install_base_item Instanzen des Produkts, die für einen Kunden konfiguriert sind.
	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Zugriffsebene für die Installation der Basis und zugehöriger Informationen.
	Typ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Kundenzugriffsverwaltung verwendete Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Spalten
	[sn_customerservice_related_party_configuration] Name für diese Beziehung.
	Benutzer sys_user Verbraucher, Kontakt, Serviceorganisation, Mitglied oder interner Benutzer, der die zugewiesene Verantwortung für die Installationsbasis hat.
	Verbraucher [csm_consumer] Verbraucher, der die zugewiesene Verantwortung für die Installationsbasis hat.
	Account [customer_account] Alle Kontakte innerhalb des Accounts, denen die Verantwortung für die Installationsbasis zugewiesen ist.
	Kontakt [customer_contact] Kontakt, der primär für die Installationsbasis verantwortlich ist.
	Serviceorganisation sn_customer_service_organization Serviceorganisation, die primär für die Installationsbasis verantwortlich ist.
	Klasse class Typ des Datensatzes.
Zugehörige Partei [sn_customerservice_related_party]	Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_def] Referenz auf die Tabelle sn_customerservice_responsibility_def.

Automatische Übersetzung

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

Für die Kundenzugriffsverwaltung werden verschiedene vordefinierte funktionale und granulare Rollen verwendet, um Beziehungen zwischen Benutzern und Entitäten herzustellen. Die granularen und funktionalen Rollen ermöglichen den Benutzerzugriff auf Informationen und gewährleisten die Datensicherheit.

Übersicht

Funktionale und granulare Rollen helfen dabei, autorisierten zugehörigen Parteien Zugriff auf den Fall zu gewähren und zusätzlichen Kontakten oder Verbrauchern Zugriff auf das verkaufte Produkt zu gewähren.

Granulare Rollen bieten Zugriff auf Fälle, verkaufte Produkte und zugehörige Entitäten. Eine oder mehrere granulare Rollen können als funktionale Rolle gebündelt werden, um eine sinnvolle Aktion auszuführen. Durch die Verknüpfung mehrerer granularer Rollen mit einer funktionalen Rolle können Sie eigene Zugriffsregeln erstellen, indem Sie die funktionalen und granularen Rollen für verschiedene Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) -Entitäten anwenden.

Ein granulares Modell trägt zum Schutz von Daten bei, indem es den richtigen CSM Entitäten die richtige Zugriffsebene gewährt. Mit dieser Funktionalität ist jede Rolle mit einer Reihe von Berechtigungen oder Verantwortlichkeiten verknüpft, die den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Informationen bestimmen. Sie können granulare Richtlinien festlegen, die Einzelpersonen berechtigen, ihre Aufgaben effizient und effektiv zu erledigen, was zur Verbesserung der Kunden-Experience beiträgt.

Rollen und Beschreibungen

Funktionale Rollen sind ein Satz granularer Rollen, die zum Ausführen einer Funktion erforderlich sind, die Zugriff auf mehrere Entitäten erfordert. In der folgenden Tabelle sind die funktionalen Rollen für die Kundenzugriffsverwaltung aufgeführt.

Funktionale Rollen

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
Fall # autorisierter Kontakt [sn_customerservice.case_authorized_contact]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.	sn_customerservice.case_write_granular
Fall # autorisierter Verbraucher [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum	sn_customerservice.case_write_granular

Automatische Übersetzung

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

Funktionale Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
		Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.	
Fall # autorisierter Beitragender [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.	sn_customerservice.case_write_granular
Verkauftes Produkt # autorisierter Kontakt [sn_install_base.sold_product_authorized_contact]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Anzeigen verkaufter Produkte und zugehöriger Installationsbasiselemente, zum Erstellen von Fällen und zum Zugriff auf Fälle, die sich auf das verkaufte Produkt beziehen. Außerdem bietet diese Rolle Zugriff auf zugehörige Parteien des verkauften Produkts, betroffene Installationsbasiselemente und die Verwaltung von Service Catalog-Anforderungen aus dem verkauften Produkt.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_contact_r • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Verkauftes Produkt # autorisierter Verbraucher [sn_install_base.sold_product_authorized_consumer]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff zum Anzeigen des verkauften Produkts und der zugehörigen Installationsbasiselemente, zum Erstellen von Fällen und den Zugriff auf Fälle im Zusammenhang mit dem verkauften Produkt. Außerdem bietet diese Rolle Zugriff auf zugehörige Parteien des verkauften Produkts, betroffene Installationsbasiselemente und die Verwaltung von Service Catalog-Anforderungen aus dem verkauften Produkt.	• sn_customerservice.case_authorized_c • sn_install_base.sold_product_consume • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Automatische Übersetzung

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

Funktionale Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
Installationsbasis # autorisierter Kontakt [sn_install_base.install_base_authorized_contact]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet dem Kontakt Zugriff zum Anzeigen der Installationsbasis und der zugehörigen verkauften Produkte, wenn er als zugehörige Partei hinzugefügt wird. Darüber hinaus kann der Kontakt Fälle für die zugehörigen Installationsbasis-Datensätze erstellen und verwalten. Die Erstellung eines Falls ist nur zulässig, wenn der Kontakt und die Installationsbasis zum selben Account gehören.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Installationsbasis – autorisierter Verbraucher [sn_install_base.install_base_authorized_consumer]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet dem Verbraucher Zugriff zum Anzeigen der Installationsbasis und der zugehörigen verkauften Produkte, wenn er als zugehörige Partei hinzugefügt wird. Darüber hinaus kann der Benutzer Fälle für die zugehörigen Installationsbasis-Datensätze erstellen und verwalten.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Installationsbasis – Autorisierter Beitragender [sn_install_base.install_base_authorized_contributor]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Mit dieser Rolle kann der interne Benutzer die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte anzeigen, wenn er als zugehörige Partei hinzugefügt wird. Darüber hinaus können Benutzer Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze erstellen und verwalten.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Installationsbasis – autorisiertes Mitglied [sn_install_base.install_base_authorized_member]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Mit dieser Rolle kann das Mitglied der Serviceorganisation die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte anzeigen, wenn es als zugehörige Partei hinzugefügt wird. Darüber hinaus kann der Benutzer Fälle für die zugehörigen	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

Automatische Übersetzung

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

Funktionale Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Erforderliche Plugins	Beschreibung	Enthält Rollen
		Installationsbasis-Datensätze erstellen und verwalten.	
Installationsbasis – autorisierter Account	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Bietet Zugriff für alle Kontakte des Accounts, um die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte anzuzeigen, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden. Darüber hinaus kann der Kontakt Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze erstellen und verwalten. Das Erstellen eines Falls ist nur zulässig, wenn Kontakt und Installationsbasis zum selben Account gehören.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_
Installationsbasis-Serviceorganisation	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Bietet allen Mitgliedern der Serviceorganisation Zugriff auf die Installationsbasis und die zugehörigen verkauften Produkte, wenn sie als zugehörige Partei hinzugefügt werden. Darüber hinaus können Benutzer Fälle für die zugehörigen Installationsbasisdatensätze verwalten.	• sn_customerservice.case_write_granul • sn_install_base.install_base_related_pa • sn_install_base.sold_product_read_gra • sn_install_base.install_base_read_granu • sn_install_base.installed_product_read_

In der folgenden Tabelle sind die granularen Rollen für die Kundenzugriffsverwaltung aufgeführt.

Granulare Rollen

Rollentitel [Name]	Plugin erforderlich	Beschreibung	Enthält Rollen
Verkauftes Produkt # Lesen [sn_install_base.sold_product_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf das verkaufte Produkt.	Keine
Kontakt für verkauftes Produkt # Lesen [sn_install_base.sold_product_contact_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff für zugehörige Parteien des verkauften Produkts.	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.

Granulare Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Plugin erforderlich	Beschreibung	Enthält Rollen
Kontakt für verkauftes Produkt # Schreiben [sn_install_base.sold_product_contact_write_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff auf zugehörige Parteien des verkauften Produkts.	sn_install_base.sold_product_contact_rea
Verbraucher für verkauftes Produkt # Lesen [sn_install_base.sold_product_consumer_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff für zusätzliche Verbraucher des verkauften Produkts und der mit dem Verkaufprodukt verbundenen Parteien.	Keine
Verbraucher für verkauftes Produkt # Schreiben [sn_install_base.sold_product_consumer_write_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff für zusätzliche Verbraucher des verkauften Produkts und der mit dem verkauften Produkt verbundenen Parteien.	sn_install_base.sold_product_consumer_
Fall # Lesen [sn_customerservice.case_read_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff für den Fall.	Keine
Fall # Erstellen [sn_customerservice.case_create_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Erstellerzugriff auf den Fall.	sn_customerservice.case_read_granular
Fall # Schreiben [sn_customerservice.case_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff auf den Fall.	• sn_customerservice.case_read_granula • sn_customerservice.case_create_granu
Zugehörige Partei für Fall # Schreiben [sn_customerservice.case_related_party_write_granular]	Customer Service [com.sn_customerservice]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff für zum Fall zugehörige Parteien.	Keine
Installationsbasis # Lesen [sn_install_base.install_base_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf die Installationsbasis.	Keine
Installationsbasis – Lesen der zugehörigen Partei [sn_install_base.install_base_related_party_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf Datensätze der zugehörigen Partei der Installationsbasis.	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.

Granulare Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Plugin erforderlich	Beschreibung	Enthält Rollen
	[com.snc.install_base]		
Installationsbasis – Schreiben der zugehörigen Partei [sn_install_base.install_base_related_party_write_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff auf Datensätze der zugehörigen Partei der Installationsbasis.	[sn_install_base.install_base_related_part
Installiertes Produkte # Lesen [sn_install_base.installed_product_read_granular]	Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf das installierte Produkt.	Keine

Zugehörige Informationen

Funktionalen Rollen granulare Rollen zuweisen

Funktionalen Rollen granulare Rollen zuweisen

Ermöglichen Sie durch die Zuweisung von granularen Rollen zu einer funktionalen Rolle autorisierten zugehörigen Parteien den Zugriff auf den Fall sowie zusätzlichen Kontakten und Verbrauchern den Zugriff auf das verkaufte Produkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_user_role.list` ein.
2. Geben Sie im **Suchfeld** `*autorisiert` ein.
   Sie sehen die Liste der funktionalen Rollen, die im Basissystem bereitgestellt werden.
3. Wählen Sie die funktionale Rolle aus, die Sie anpassen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Enthält Rollen“ **Bearbeiten** und fügen Sie der funktionalen Rolle die gewünschte granulare Rolle hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die granulare Rolle wird der funktionalen Rolle hinzugefügt.

Zuständigkeitsdefinitionen erstellen

Definieren Sie eine Rolle oder Zuständigkeit, die Ihre Organisation und Benutzer in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) unterstützen kann. Durch die Erstellung der Zuständigkeitsdefinitionen können Sie die Beziehungen zwischen Ihren verschiedenen Entitäten wie Accounts, Kontakten usw. erstellen.

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

Wenn Sie die Funktion Servicemodell-Grundlagen verwenden, können Sie auch die Zuständigkeitsdefinitionen erstellen, die in Kunden- und Verbraucherbeziehungen verwendet werden sollen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Servicemodell-Grundlagenfinden Sie unter Servicemodell-Grundlagen konfigurieren.

Die Tabelle „Zuständigkeitsdefinition“ [sn_customerservice_responsibility_def] unterstützt die Domänentrennung. Weitere Informationen zur Domain Separation finden Sie unter Domain Separation und Kundenservice-Management.

Hinweis:
Ab Release Vancouver] wird die Tabelle „Zuständigkeitsdefinition“ [sn_customerservice_responsibility_def] in die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata] übergeordnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder für die Zuständigkeitsdefinition

Feld	Definition
Name	Name der Zuständigkeit.
Gilt für	Persona-Typ, für den die Verantwortlichkeit gilt, z. B. Kundenservice-Manager oder -Mitarbeiter.
Typ	Typ der Benutzer, denen die Verantwortlichkeit zugewiesen werden kann: ○ Benutzer: Wählen Sie **Benutzer** aus, wenn diese Verantwortung einem Mitarbeiter zugewiesen werden soll. Bei der Zuweisung dieses Typs stammt die Liste der verfügbaren Benutzer aus der Benutzertabelle [sys_users]. ○ Kontakt: Wählen Sie **Kontakt** aus, wenn diese Verantwortlichkeit einem Kundenkontakt zugewiesen werden soll. Bei der Zuweisung dieser Rolle stammt die Liste der verfügbaren Benutzer aus der Tabelle „Kontakte“ [customer_contact]. ○ Keine: Wählen Sie **Keine** aus, wenn diese Zuständigkeitsdefinition beim Erstellen von Beziehungen zwischen Verbrauchern verwendet werden soll. **Hinweis:** Nur die Zuständigkeitsdefinitionen, bei denen der **Typ** auf **Benutzer** festgelegt ist, können in den folgenden Servicemodell-Grundlagen -Beziehungen verwendet werden: ○ Konto-Teammitglieder ○ Mitglied des Verbraucherteams ○ Mitglied des Haushaltsteams
Eindeutig	Option, die Sie auswählen können, um die doppelten Einträge für die Zuständigkeitsdefinition zu deaktivieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Verantwortlichkeiten

Konfigurieren Sie den Zugriff über die Zuständigkeitszugriffskonfiguration

Optimieren Sie die Erstellung und Aktualisierung Ihrer Zuständigkeitsdefinitionen und Zugriffskonfigurationen mithilfe des deklarativen Zuständigkeits-Frameworks in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM). Mit diesem Framework können Sie die Zugriffsebene für jede Verantwortlichkeit auswählen, indem Sie Low-Code- oder No-Code-Fähigkeiten nutzen, was die für die Skripterstellung erforderliche Zeit reduziert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Verantwortungszugriffskonfiguration“ [sn_customerservice_responsibility_access_config] wird zum Speichern der Metadaten der Zuständigkeitszugriffskonfiguration verwendet. Diese Konfiguration gibt die Zugriffsebene und die Entitäten an, auf die eine bestimmte Verantwortlichkeit zugreifen kann. Weitere Informationen zum Erstellen einer Zuständigkeitsdefinition finden Sie unter Zuständigkeitsdefinitionen erstellen.

Hinweis:
Die Notwendigkeit einer Domänentrennung bei der Konfiguration von Zugriffsdatensätzen wird durch die Domäne der referenzierten Verantwortlichkeit bestimmt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**.
2. Wählen Sie einen Datensatz für die Zuständigkeitsdefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeit“ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „Zuständigkeitszugriffskonfiguration“.

Feld	Datentyp	Beschreibung
Zugängliche Entitäten	Liste	Entitäten, auf die über diese Konfiguration zugegriffen werden kann.
Zugriffsebenen	Liste	Vorgänge, die für die zugänglichen Entitäten aktiviert sind. Die Liste zeigt die Zugriffsebenen, einschließlich „Lesen“, „Schreiben“ und „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	Datentyp	Beschreibung
		Hinweis: „Vollständig“ stellt eine spezielle Zugriffsebene dar, die „Lesen“, „Schreiben“ und „Erstellen“ entspricht.
Aktiv	Wahr/Falsch	Status der Konfiguration. Mit dieser Funktionalität können Sie eine Zuständigkeitszugriffskonfiguration aktivieren oder deaktivieren. Der Standardwert ist **True**.
Gilt für Beziehung	Tabellenname	Beziehungstabelle zum Herstellen von Verbindungen zwischen einem Benutzer, einer zugänglichen Entität und den jeweiligen Verantwortlichkeiten.
Verantwortlichkeit	Referenz	Verantwortlichkeit, die für diese Konfiguration gilt.
Zugriff beschränken auf	Liste	Zugriff, der auf eine Reihe von Datensätzen der zugänglichen Entitäten beschränkt ist.
Rollen	Benutzerrollen	Rollen, die zusätzlich zu den Verantwortlichkeiten erforderlich sind, um Zugriff zu erhalten.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu

Verknüpfen Sie die Entitätverantwortlichkeiten der zugehörigen Partei mit Verantwortlichkeitsdefinitionen, indem Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen für die Kundenzugriffsverwaltung 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

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Konfiguration der zugehörigen Partei**.
2. Um eine neue Konfiguration der zugehörigen Partei zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular „Konfiguration der zugehörigen Partei“

Feld	Beschreibung
Name	Typ der Konfiguration der zugehörigen Partei.
Betrifft	Tabelle, die der Konfiguration der zugehörigen Partei zugewiesen ist.
Entitätstyp	Entitätstyp, z. B. ein Account, ein Verbraucher oder ein Produkt.
Referenzbedingung	Filterbedingung zum Definieren der Konfiguration der zugehörigen Partei. Im Feld **Referenzbedingung** können **Sie Filterbedingung hinzufügen** oder **„ODER“-Klausel**hinzufügen auswählen.
Standardverantwortlichkeit	Zugriffsebene für verschiedene Entitäten und die zugehörigen Informationen.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die mit dem Basissystem bereitgestellten Konfigurationen der zugehörigen Partei sind in den folgenden Tabellen aufgeführt.
   a. Typen und Zuständigkeiten für Fälle sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Fälle

Typ	Verantwortlichkeit
Autorisierter Kontakt	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Verbraucher	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Beitragender	Autorisierter Vertreter
Gelisteter Kontakt	Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher	Nicht zutreffend

   b. Typen und Zuständigkeiten für verkaufte Produkte sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Verkaufte Produkte

Typ	Verantwortlichkeit
Autorisiertes Konto	Autorisiertes Konto
Autorisierter Kontakt	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Verbraucher	Autorisierter Vertreter
Gelistetes Konto	Nicht zutreffend
Gelisteter Kontakt	Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher	Nicht zutreffend

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

c. Typen und Zuständigkeiten für Installationsbasen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Installationsbasen

Typ	Funktionale Rolle	Verantwortlichkeit
Autorisiertes Konto	Installationsbasis # autorisierter Kontakt (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Autorisiertes Konto
Autorisierter Kontakt	Installationsbasis # autorisierter Kontakt (sn_install_base.install_base_authorized_contact)	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Verbraucher	Installationsbasis – autorisierter Verbraucher (sn_install_base.install_base_authorized_consumer)	Autorisierter Vertreter
Autorisierter Beitragender	Installationsbasis – Autorisierter Beitragender (sn_install_base.install_base_authorized_contributor)	Autorisierter Vertreter
Autorisiertes Mitglied	Installationsbasis – Autorisiertes Mitglied (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Autorisierter Vertreter
Autorisierte Serviceorganisation	Installationsbasis – Autorisiertes Mitglied (sn_install_base.install_base_authorized_member)	Autorisierte Serviceorganisation
Gelistetes Konto		Nicht zutreffend
Gelisteter Kontakt		Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher		Nicht zutreffend
Aufgeführter Beitragender		Nicht zutreffend
Aufgeführtes Mitglied		Nicht zutreffend
Aufgeführte Serviceorganisation		Nicht zutreffend

d. Typen und Zuständigkeiten für Serviceorganisationen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Serviceorganisationen

Typ	Verantwortlichkeit
Standortmitarbeiter	Standortmitarbeiter
Standortmitarbeiter für Verbraucher	Standortmitarbeiter für Verbraucher
Beitragender am Standort	Beitragender am Standort
Beitragender Manager am Standort	Beitragender Manager am 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.

Typ	Verantwortlichkeit
Standortmanager-Erfüller	Standortmanager-Erfüller
Aufgeführtes Mitglied	Nicht zutreffend

Hinweis:

- Immer wenn ein Datensatz einer zugehörigen Partei erstellt wird, wird das Feld **Verantwortlichkeit** automatisch mit der Standardverantwortlichkeit ausgefüllt, die dem ausgewählten Typ zugeordnet ist.
- Aufgeführte Rollentypen haben keine Zuständigkeit. Da die richtige Rolle und Zuständigkeit den Zugriff bestimmen, erhalten zugehörige Parteien keinen Zugriff, wenn das Feld „ **Zuständigkeit** “ leer gelassen wird. Weitere Informationen zu zugehörigen Parteien mit Installationsbasis finden Sie unter Fügen Sie einem Installationsbasiselement eine zugehörige Partei hinzu.
- Weisen Sie der zugehörigen Partei Autorisierter Beitragender die Rolle sn_customerservice.case_contributor_creator zu, um die Fälle der Installationsbasis anzuzeigen und zu aktualisieren.

Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren

Möglicherweise haben Sie in Ihrer Instanz externe Benutzer (Kontakte oder Verbraucher), denen interne Rollen zugewiesen wurden. Wenn das der Fall ist, können Sie mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management diese Rollenzuweisungen nach Bedarf bewerten und korrigieren.

Da externe Benutzer mit internen Rollen Zugriffsprobleme verursachen können, wird empfohlen, externen Benutzern nur externe Rollen zuzuweisen.

Verwenden Sie die Aufgaben in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“, um die Kontakte und Verbraucher mit den folgenden Rollenzuweisungen zu bewerten:

- Nur die Rolle snc_internal.
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere externe Rollen.
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne Rollen.
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne und externe Rollen.

Überprüfen Sie die Liste der Benutzer in jeder Gruppe, und kennzeichnen Sie die Benutzer mit falschen Rollenzuweisungen. Führen Sie dann die regelmäßige Aufgabe aus, um die Rollenzuweisungen zu korrigieren.

Hinweis:
Sie können externe Benutzerrollen auch mithilfe einer abfragebasierten Liste überprüfen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie in KB0829930 .

Zuweisungen externer Benutzerrollen mit Guided Setup korrigieren

Mit der Rolle des Systemadministrators können Sie mit dem Guided Setup die Zuweisungen von externen Benutzerrollen korrigieren.

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.

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

3. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisung externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**.

   Die Seite „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ wird mit einer Liste von Aufgaben zum Bewerten von Gruppen externer Benutzer geöffnet.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Aufgaben für „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Konfigurationsaufgaben in der Kategorie „Zuweisung externer Benutzerrollen korrigieren“ beschrieben.

Aufgaben für „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“

Aufgabe	Beschreibung
Externe Anwender mit möglichen unbeabsichtigten internen Rollenzuweisungen	Das ist eine Gruppe von Kontakten und Verbrauchern mit den folgenden Rollenzuweisungen: • Nur die Rolle snc_internal. • Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere externe Rollen. Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Überprüfen Sie die Kontakte in dieser Liste, und korrigieren Sie die Rollenzuweisung nach Bedarf.
Externe Anwender mit möglichen beabsichtigten internen Rollenzuweisungen	Das ist eine Gruppe von Kontakten und Verbrauchern mit den folgenden Rollenzuweisungen: • Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne Rollen. • Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne und externe Rollen. Es wird empfohlen, demselben Benutzer nicht gleichzeitig interne als auch externe Rollen zuzuweisen. Überprüfen Sie die Benutzer in dieser Liste, und korrigieren Sie die Rollenzuweisung nach Bedarf.
Externe Anwender mit beabsichtigten internen Rollenzuweisungen	Dies ist eine Gruppe von Kontakten und Verbrauchern mit der Rolle snc_internal, die in einer anderen Rolle enthalten ist. Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Überprüfen Sie die Benutzer in dieser Liste, und korrigieren Sie die Rollenzuweisungen 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.

Aufgaben für „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Solche Rollenzuweisungen in Zukunft vermeiden	Um zu verhindern, dass externen Benutzern künftig die Rolle snc_internal zugewiesen wird, aktivieren Sie die folgende Eigenschaft: `glide.security.explicit_roles.enable_internal_use` Klicken Sie auf **Konfigurieren**, um zur Eigenschaft zu navigieren und sicherzustellen, dass der Wert „true“ lautet. Falls der Wert „false“ lautet, legen Sie ihn auf „true“ fest.

Rollen für externe Anwender mit möglichen unbeabsichtigten internen Rollenzuweisungen korrigieren

Überprüfen und korrigieren Sie Rollen für externe Anwender, die mögliche unbeabsichtigte interne Rollenzuweisungen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Verfahren zum Überprüfen und Reparieren der Kontakte und Verbraucher, die die folgenden Rollenzuweisungen haben können:

- Nur die Rolle snc_internal
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere externe Rollen

Hinweis:
Diese Guided Setup-Aufgabe verwendet regelmäßigen Aufgaben, um Rollenzuweisungen zu identifizieren und zu korrigieren. Beim Reparieren von Rollenzuweisungen repariert die regelmäßige Aufgabe jeweils 3000 Benutzer. Wenn diese Gruppe mehr als 3000 Benutzer umfasst, ändern Sie die Konfiguration der Aufgabe, sodass sie regelmäßig ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Externe Anwender mit möglichen unbeabsichtigten internen Rollenzuweisungen**.
3. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um Benutzer zu kennzeichnen, die möglicherweise nicht beabsichtigte Benutzerrollenzuweisungen aufweisen.
   Benutzer werden mit dem Tag **Ext-user-non-intentional** gekennzeichnet.
4. Überprüfen Sie die Liste der Benutzer mit Tags, und entfernen Sie das Tag von allen Benutzern, für die Sie keine Rollenzuweisungen korrigieren müssen.
   Konfigurieren Sie bei Bedarf die Liste, um die Tag-Spalte anzuzeigen.
5. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um die Rollenzuweisungen für die Benutzer mit dem Tag **Ext-user-non-intentional** zu korrigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 regelmäßige Aufgabe nimmt die folgenden Änderungen vor:

- Bei Benutzern, die nur die Rolle snc_internal besitzen, wird die Rolle snc_internal entfernt, und die Rolle snc_external wird hinzugefügt.
- Bei Benutzern mit der Rolle snc_internal und einer oder mehreren externen Rollen wird die Rolle snc_internal entfernt.

Diese regelmäßige Aufgabe führt alle Geschäftsregeln zum Einfügen/Löschen in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] aus.

Rollen für externe Anwender mit möglichen beabsichtigten internen Rollenzuweisungen korrigieren

Überprüfen und korrigieren Sie Rollen für externe Anwender, die mögliche beabsichtigte interne Rollenzuweisungen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Verfahren zum Überprüfen und Reparieren der Kontakte und Verbraucher, die die folgenden Rollenzuweisungen haben können:

- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne Rollen
- Die Rolle snc_internal und eine oder mehrere zusätzliche interne und externe Rollen

Hinweis:
Diese Guided Setup-Aufgabe verwendet regelmäßigen Aufgaben, um Rollenzuweisungen zu identifizieren und zu korrigieren. Beim Reparieren von Rollenzuweisungen repariert die regelmäßige Aufgabe jeweils 3000 Benutzer. Wenn diese Gruppe mehr als 3000 Benutzer umfasst, ändern Sie die Konfiguration der Aufgabe, sodass sie regelmäßig ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Externe Anwender mit möglichen beabsichtigten internen Rollenzuweisungen**.
3. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um Benutzer zu kennzeichnen, die möglicherweise beabsichtigte Benutzerrollenzuweisungen aufweisen.
   Benutzer werden mit dem Tag **Ext-user-intentional** gekennzeichnet.
4. Überprüfen Sie die Liste der Benutzer mit Tags, und entfernen Sie das Tag von allen Benutzern, für die Sie keine Rollenzuweisungen korrigieren müssen.
   Konfigurieren Sie bei Bedarf die Liste, um die Tag-Spalte anzuzeigen.
5. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um die Rollenzuweisungen für die Benutzer mit dem Tag **Ext-user-intentional** zu korrigieren.
   Diese regelmäßige Aufgabe nimmt die folgenden Änderungen 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.

- Für Benutzer mit der Rolle snc_internal und einer oder mehreren zusätzlichen internen Rollen werden die Rolle snc_internal und alle anderen internen Rollen entfernt, und die Rolle snc_external wird hinzugefügt.
- Bei Benutzern mit der Rolle snc_internal und einer oder mehreren zusätzlichen internen und externen Rollen werden die Rolle snc_internal und alle anderen internen Rollen entfernt.

Diese regelmäßige Aufgabe führt alle Geschäftsregeln zum Löschen in der Tabelle „Benutzerrolle“ [sys_user_has_role] aus.

Rollen für externe Anwender mit beabsichtigten internen Rollenzuweisungen korrigieren

Überprüfen und korrigieren Sie Rollen für externe Anwender, die beabsichtigte interne Rollenzuweisungen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es wird empfohlen, externen Benutzern keine internen Rollen zuzuweisen. Verwenden Sie dieses Verfahren zum Überprüfen und Reparieren der Kontakte und Verbraucher, die die folgenden Rollenzuweisungen haben:

Rolle snc_internal, die in einer anderen Rolle enthalten ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Externe Anwender mit beabsichtigten internen Rollenzuweisungen**.
3. Führen Sie die regelmäßige Aufgabe aus, um Benutzer zu kennzeichnen, die beabsichtigte Benutzerrollenzuweisungen aufweisen.
   Benutzer werden mit dem Tag **Ext-user-contained-role** gekennzeichnet.
4. Überprüfen Sie die Liste der gekennzeichneten Benutzer.
5. Korrigieren Sie die Rollenzuweisungen für die gewünschten Benutzer manuell.

Zukünftige interne Rollenzuweisungen für externe Benutzer verhindern

Aktivieren Sie eine Eigenschaft, um zu verhindern, dass externen Benutzern die Rolle snc_internal zugewiesen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Solche Rollenzuweisungen in Zukunft vermeiden**.
3. Legen Sie die Eigenschaft `glide.security.explicit_roles.enable_internal_user_blacklist` auf „Wahr“ 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.

Produktdaten

Konfigurieren Sie Produktdaten für Customer Service Management, einschließlich Produktmodelle, verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte.

Einrichten von Benutzern, Benutzergruppen und Kundenbeziehungen

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Produktdaten	Konfigurieren Sie die Produktdaten für Ihr Unternehmen, einschließlich: • Produktmodelle: Waren oder Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. • Verkaufte Produkte: Die Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden • Installationsbasiselemente: Elemente, die die Instanzen repräsentieren, die für einen Kunden konfiguriert wurden • Installierte Produkte: Informationen zu verkauften Produkten und wie sie bereitgestellt oder installiert werden.
Assets konfigurieren	Ein Asset ist ein bestimmtes Produkt oder eine Instanz, die für einen Account oder Verbraucher unterstützt wird.
Asset-Kontaktbeziehungen erstellen	Weisen Sie einem Kundenkontakt, der für die Verwaltung dieses Assets verantwortlich ist, ein Asset zu.
Serviceverträge erstellen	Serviceverträge definieren die Art des Supports, den Accounts und Verbraucher für ihre Produkte erhalten.
Berechtigungen konfigurieren	Berechtigungen definieren die Art des Supports, den ein Account oder Verbraucher erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle.
Kundenverträge und Berechtigungen konfigurieren	Verwenden Sie die Anwendung Post-Sales Support, um Kundenserviceverträge und -berechtigungen zu konfigurieren und anzuzeigen.
Verwenden Sie Customer Life Cycle Management-Workflows, um den Lebenszyklus Ihrer verkauften Produkte zu verwalten	Mit dieser Anwendung können Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und die verkauften Produkte und ihre vollständige Hierarchie ändern, anhalten, fortsetzen oder trennen.
Erstellen Sie Vertriebs- und Auftragsmanagement-Workflows für Produkte und Services	Verwenden Sie diese Workflows, um Geschäftschancen und Kunden-Leads sowie die Abrechnungs-, Support- und Wartungsanforderungen nach Abschluss eines Verkaufs zu analysieren.

Konfigurieren Sie Produktdaten

Sie können Produktdaten wie Produktmodelle, verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente und installierte Produkte 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- **Produktmodelle:** Ein Produkt ist ein Typ von Waren oder Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. Produktmodelle identifizieren verschiedene Produkttypen, z. B. Service, Hardware, Software und Verbrauchsgüter.

  Hinweis:
  Produktmodelle erfordern das „Model Management“-Plugin (com.snc.model).

- **Verkaufte Produkte:** Die Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden
- **Installationsbasiselemente:** Elemente, die die Instanzen repräsentieren, die für einen Kunden konfiguriert wurden
- **Installierte Produkte:** Liefern Informationen über die verkauften Produkte und darüber, wie sie bereitgestellt oder installiert werden. Verwenden Sie installierte Produkte, um eine Verknüpfung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.

Prozedur

- Mit dem Guided Setup können Sie die folgenden Produktdaten importieren:
  - Produktmodelle mit Guided Setup importieren
  - Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren
  - Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren
  - Installierte Produkte mit Guided Setup importieren
- Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie neue Produktdaten erstellen.
  - Produktmodelle erstellen
  - Verkaufte Produkte erstellen
  - Installationsbasiselemente erstellen
  - Installierte Produkte erstellen
- Nach dem Importieren oder Erstellen von Produktdaten können Sie die folgenden Beziehungen und Zuordnungen konfigurieren:
  - Produktmodelle
    - Serviceangebote mit Produktmodellen verknüpfen
    - Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren
  - Verkaufte Produkte
    - Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen
    - Verkaufte Produkte mit Verträgen verknüpfen

Produktmodelle

Konfigurieren Sie Produktmodelle, z. B. Service, Hardware, Software oder Verbrauchsgüter, die Ihr Unternehmen verkauft und 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.

Aufgabe	Beschreibung
Produktmodelle mit Guided Setup importieren	Bereiten Sie Daten für jeden Typ von Produktmodell in einer anderen Tabelle vor und importieren Sie sie.
Produktmodelle erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkttyps, den Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt.
Serviceangebote mit Produktmodellen verknüpfen	Ordnen Sie einem Produktmodell ein oder mehrere Serviceangebote zu, damit Kunden Serviceangebote für Produkte auswählen können.
Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren	Erstellen Sie Beziehungen zwischen Produktmodellen und Katalogelementen, damit Ihre Kunden Services für Produkte anfordern können.

Produktmodelle mit Guided Setup importieren

Ein Produkt ist ein Typ von Waren oder Dienstleistungen, die Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt. Produktmodelle identifizieren verschiedene Produkttypen, z. B. Service, Hardware, Software und Verbrauchsgüter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Informationen für jede Art von Produktmodellen werden jeweils in einer eigenen Tabelle gespeichert. Beispielsweise werden Serviceproduktmodelle in der Tabelle „Servicemodell“ [cmdb_service_product_model] gespeichert.

Hinweis:
Produktmodelle erfordern das „Model Management“-Plugin (com.snc.model).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Produktmodelle importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Produktmodelle erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz für eine Art von Produkt, das Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: model_manager

Stellen Sie sicher, dass das „Model Management“-Plugin (com.snc.model) 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Produktmodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkts. Erstellen Sie hierarchische Produktmodelle, die den Satz von Produkten darstellen, die Ihr Unternehmen seinen Kunden anbietet, und definieren Sie Beziehungen zwischen verschiedenen Produktmodellen. Definieren Sie, ob ein Produkt als Asset, CI oder beides nachverfolgt wird, und identifizieren oder erstellen Sie die CI- und Asset-Klasse, die die Konfigurationsinformationen für Produktmodelle erfasst.

Produktmodelle bieten Kundenservice-Mitarbeitern und Kunden ein gemeinsames Verständnis der Produkte, die von einem bestimmten Kunden verwendet werden. Kunden können die Produkte anzeigen, die im Customer Service Portal erworben wurden, und können Fälle für alle Probleme öffnen, mit denen sie konfrontiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Produktmodelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Produktmodells aus:
   - **Applikationsmodell**
   - **Verbrauchsgüter Modell**
   - **Vertragsmodell**
   - **Einrichtung**
   - **Hardware**
   - **Service**
   - **Software**
4. Füllen Sie die Felder für das ausgewählte Produktmodell entsprechend aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Modellformularfelder.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
In der zugehörigen Liste **Verkauftes Produkt** können Sie alle Accounts und Verbraucher sehen, an die das Produktmodell verkauft wurde.

Serviceangebote mit Produktmodellen verknüpfen

Verknüpfen Sie Serviceangebote mit Produktmodellen, damit Kunden Serviceangebote für Produkte auswählen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Servicemodell kann mehrere Serviceangebote beinhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produktmodelle**.
2. Klicken Sie auf ein Produktmodell.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Services auf **Neu** oder **Bearbeiten**, um dem Produktmodell ein vorhandenes Serviceangebot 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.

Zugehörige Informationen

Serviceangebot erstellen

Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren

Aktivieren Sie Selfservice für Kunden, um Services für Produkte anzufordern, indem Sie Beziehungen zwischen Produktmodellen und Katalogelementen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Beziehungen zwischen Produktmodellen und Katalogelementen. Sie können einem Produktmodell mehrere Katalogelemente zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen

Aufgabe	Beschreibung
Rollen zuweisen	Wenn Kundenservice-Manager Katalogelemente bearbeiten oder erstellen müssen, weisen Sie eine für die Anwendung Service Catalog Management spezifische Rolle zu, z. B. catalog_manager oder catalog_admin. **Hinweis:** Kundenservice-Manager werden automatisch den folgenden Rollen zugewiesen: ○ sn_prod_cat_rel.admin (Zugriff erstellen, bearbeiten, löschen) ○ sn_prod_cat_rel.viewer (Lesezugriff)
Formularansichten konfigurieren.	Fügen Sie die zugehörige Liste „Katalogelementbeziehungen“ einem der Produktmodellformulare im Produktkatalog hinzu, z. B. „Servicemodell“. **a.** Navigieren zu **Kundenservice** > **Produkte** > **Produktmodelle**. **b.** Klicken Sie auf ein Produktmodell. **c.** Fügen Sie dem Formular „Produktmodell“ die zugehörige Liste „Katalogelementbeziehungen“ hinzu, damit Kundenservice-Manager Beziehungen zwischen Produktmodellen und Katalogelementen erstellen können. **d.** Fügen Sie dem Formular „Servicemodell“ die zugehörige

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

Aufgabe	Beschreibung
	Liste „Katalogelementbeziehungen“ hinzu, damit Kundenservice-Manager Beziehungen zwischen Servicemodellen und Katalogelementen erstellen können
Katalogelemente mit Produktmodellen erstellen oder verknüpfen	**a.** Navigieren zu **Kundenservice** > **Produkte** > **Produktmodelle**. **b.** Klicken Sie auf ein Produktmodell. **c.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Katalogelemente“ auf Neu oder Bearbeiten. **d.** Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogelement“ aus. **e.** Klicken Sie auf Absenden.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Installationsbasis konfigurieren

Verfolgen Sie nach, welche Produkte und Services von einem Kunden erworben wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden, und erfassen Sie detaillierte Konfigurationen für jedes installierte Element.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Installationsbasis erfordert das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base).

Erfassen Sie die Installationsbasis für einen Kunden, indem Sie verkaufte Produkte erstellen, Basiselemente und installierte Produkte installieren, sodass Kundenservice-Mitarbeiter Probleme einfach auf das richtige Produkt, Instanzen dieses Produkts und andere Entitäten zurückführen können, die sich auf die Funktionsweise auswirken könnten.

Bevor Sie Ihre Installationsbasis einrichten, erstellen Sie Ihre Produktdaten, indem Sie Produktmodelle erstellen oder importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Produktdaten.

Das Einrichten Ihrer Installationsbasis umfasst drei Teile.

Beschreibung des Plugins „Customer Service Install Base Management“.

Verkaufte Produkte	Erstellen Sie ein verkauftes Produkt, um Kunden, Verbrauchern und Kundenservice-Mitarbeitern einen Einblick in die Produkte und Services zu gewähren,

Automatische Übersetzung

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

Beschreibung des Plugins „Customer Service Install Base Management“. (Fortsetzung)

	die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden.
Installationsbasiselemente	Erstellen Sie ein Installationsbasiselement, um Instanzen nachzuverfolgen, die für einen Account oder einen Verbraucher bereitgestellt wurden. Ein Installationsbasiselement kann ein beliebiges Konfigurationselement sein, das Kunden zugänglich gemacht wurde. Bei Software as a Service (SaaS)-Produkten bezieht sich ein Installationsbasiselement auf ein Anwendungsservice-Konfigurationselement.
Installierte Produkte	Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um Informationen zu den Instanzen nachzuverfolgen, auf denen ein verkauftes Produkt bei einem Account oder einem Verbraucher bereitgestellt wird. Ein verkauftes Produkt kann mehrere installierte Produktdatensätze haben, abhängig von der Anzahl der Instanzen des verwendeten Produkts.

Sie können verkaufte Produkte erstellen, Basiselemente und installierte Produkte als einzelne Datensätze installieren, sie in Massen importieren oder aus einem Account- oder Verbraucherdatensatz erstellen.

Service Desk-Mitarbeiter können Installationsbasisinformationen in Mitarbeiterbereich anzeigen. Kunden können Installationsbasisinformationen im Customer Service Portal anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Beschreibung der Installationsbasis

Aufgabe	Beschreibung
Verkaufte Produkte importieren	Importiert verkaufte Produkte, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden.
Installationsbasiselemente importieren	Importiert Installationsbasiselemente, die die Elemente repräsentieren, die für einen Kunden installiert oder bereitgestellt wurden.
Installierte Produkte importieren	Importieren Sie installierte Produkte, um eine Verknüpfung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.

Automatische Übersetzung

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

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Verkaufte Produkte

Erstellen oder importieren Sie verkaufte Produkte, um Kunden, Verbrauchern und Kundenservice-Mitarbeitern Einblick in die Produkte und Services zu gewähren, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Ein verkauftes Produkt kann untergeordnete und übergeordnete Elemente in einer hierarchischen Struktur haben.

Aufgabe	Beschreibung
Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren	Importieren Sie mit dem Guided Setup verkaufte Produkte, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden.
Verkaufte Produkte erstellen	Erstellen Sie ein verkauftes Produkt, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder Verbraucher verkauft werden.
Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen	Verknüpfen Sie ein Serviceangebot mit einem verkauften Produkt, um Kundenservice-Mitarbeitern Einblick in verkaufte Produkte und deren Serviceangebote zu geben.
Verkaufte Produkte mit Verträgen verknüpfen	Ordnen Sie Verträgen verkaufte Produkte zu, um vollständige Informationen zur Installationsbasis eines Kunden zu erfassen.

Verkaufte Produkte mit Guided Setup importieren

Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Importieren Sie mit dem Guided Setup verkaufte Produkte, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch erhalten Sie einen Überblick über alle Produkte, die an einen Account oder Verbraucher verkauft wurden. Ein verkauftes Produkt kann untergeordnete und übergeordnete Elemente in einer hierarchischen Struktur haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Verkaufte Produkte importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Verkaufte Produkte erstellen

Erstellen Sie ein verkauftes Produkt, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an einen Account oder Verbraucher verkauft werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base), „Customer Service with Service Portfolio Management“ (SPM) (com.snc.csm_spm) und „Product Catalog Management Core“ (com.sn_prd_pm) installiert sind.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden. Wenn Sie sich ansehen, welche Produkte und Komponenten an einen Account oder Verbraucher verkauft wurden, erhalten Sie eine Übersicht über alle Produkte, die an diesen Account oder Verbraucher verkauft wurden. Ein verkauftes Produkt kann untergeordnete und übergeordnete Produkte in einer hierarchischen Struktur haben. Wenn beispielsweise Probleme mit einem Konfigurationselement auftreten, können Kundenservice-Mitarbeiter im Fallformular nachverfolgen, welches verkaufte Produkt betroffen ist.

Im Formular „Verkaufte Produkte“ können Sie Installationsbasiselemente bearbeiten, Berechtigungen und Fälle erstellen und Verträge hinzufügen. Weitere Informationen zum Erstellen von Berechtigungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Berechtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Verkaufte Produkte“ aus.

Formular „Verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Name	Name des verkauften Produkts oder Service.
Übergeordnetes verkauftes Produkt	Übergeordnetes Element des verkauften Produkts, falls zutreffend.
Account	Account, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie einen Account auswählen, werden die Felder **Haushalt**, **Serviceorganisation**und **Verbraucher** ausgeblendet. Das Feld **Verbraucher** ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Kontakt	Kontakt, der für das verkaufte Produkt primär verantwortlich ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: In der Spalte Kontakt werden nur die Kontakte angezeigt, die zum ausgewählten Account gehören.
Verbraucher	Verbraucher, der dem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Produkt	Produktmodell, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
Haushalt	Haushalt, zu dem dieses verkaufte Produkt gehört. **Hinweis:** Wenn Sie einen Haushalt auswählen, werden die Felder **Serviceorganisation**, **Account** und **Kontakt** ausgeblendet.
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Serviceorganisation auswählen, werden die Felder **Haushalt**, **Account**, **Kontakt**und **Verbraucher** ausgeblendet. Das Feld **Serviceorganisation** ist nur aktiv, wenn das Serviceorganisations-Plugin installiert ist.
Serviceangebot	Serviceangebot, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Das Feld **Serviceangebot** wird möglicherweise nicht standardmäßig in der Benutzeroberfläche angezeigt. Wenn es nicht angezeigt wird, fügen Sie das Feld **Serviceangebot** mithilfe des Formularlayouts hinzu. ○ Wenn dem Produktmodell bereits ein Serviceangebot zugeordnet ist, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt.
Produktangebot	Produktangebot, das einem verkauften Produkt 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
	Hinweis: Das Feld „ **Produktangebot** “ wird nur für CSM Service Desk-Mitarbeiter, Manager und die Persona des Beitragenden angezeigt.
Menge	Menge eines Produkts, die an einen Kunden verkauft wird.
Nettostückpreis	Nettopreis einer einzelnen Einheit des spezifischen verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Preismethoden, die einem bestimmten verkauften Produkt zugeordnet sind, ob wiederkehrend oder einmalig.
Periodizität	Häufigkeit der Preismethode, ob wöchentlich, monatlich, jährlich usw.
Maßeinheit	Messung der Berechtigungen und Produkte, die ein Kunde erworben hat. **Hinweis:** Das Feld **Maßeinheit** wird nur fürCSM Service Desk-Mitarbeiter, Manager und die Persona des Beitragenden angezeigt.
Angebotstyp	Typ des Produktangebots, das einem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Nur die verkauften Produkte, die den Angebotstyp Produkt haben, werden in den zugehörigen Listen für verkaufte Produkte auf der Seite „Accounts“ angezeigt. Der Standardwert des Felds bleibt **Produkt** .
Beziehungstyp	Beziehung eines verkauften Produkts, das implizite Berechtigungen unterstützt. **Hinweis:** Der Standardwert des Felds **Beziehung** ist **Keine**.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen Untergeordnete verkaufte Produkte, Installationsbasiselemente, Fälle, Berechtigungen, Verträge, Zusätzliche Kontakte und Zusätzliche Verbraucher werden angezeigt.
5. Füllen Sie die zugehörigen Listen nach Bedarf aus.

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

Zugehörige Listen „Verkauftes Produkt“

Zugehörige Liste	Beschreibung
Untergeordnete verkaufte Produkte	Erstellen Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt, indem Sie **Neu**wählen.
Installationsbasiselemente	Bearbeiten Sie ein Installationsbasiselement, indem Sie **Bearbeiten**wählen.
Fälle	Fügen Sie dem verkauften Produkt einen Fall hinzu, indem Sie **Neu**wählen. Das System zeigt automatisch alle offenen Fälle an, die sich auf das verkaufte Produkt beziehen.
Berechtigungen	Fügen Sie eine Berechtigung für das verkaufte Produkt hinzu, indem Sie **Auswählen**auswählen. **Hinweis:** Kundenservice-Manager erstellen Berechtigungen. Kundenservice-Mitarbeiter können Berechtigungen anzeigen.
Verträge	Ordnen Sie dem verkauften Produkt einen Vertrag zu, indem Sie **Bearbeiten**wählen. **Hinweis:** Sie können einem verkauften Produkt auch einen Vertrag über das Formular „Serviceverträge“ zuordnen. Kundenservice-Manager ordnen die Verträge den verkauften Produkten zu. Kundenservice-Mitarbeiter können die Vertragsinformationen anzeigen.
Zusätzliche Kontakte	Fügen Sie dem verkauften Produkt zusätzliche Kontakte hinzu, indem Sie **Neu**auswählen. Sie können einen Kontakt einem verkauften Produkt zuordnen, indem Sie dessen Namen und Zuständigkeit definieren. Die hinzugefügten zusätzlichen Kontakte können aus demselben Account, einem Partner-Account oder aus Kontaktbeziehungen stammen. Sie können die zugehörige Liste Zusätzliche Kontakte für die verkauften Produkte anzeigen, die dem B2B-Account zugeordnet sind.

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

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Hinweis: Ab Release Utah ist die Tabelle „sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact“ für Neukunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „Verkaufte produktbezogene Parteien“ [sn_install_base_sold_product_related_party].
Zusätzliche Verbraucher	Fügen Sie dem verkauften Produkt zusätzliche Verbraucher hinzu, indem Sie **Neu**auswählen. Sie können einen Verbraucher einem verkauften Produkt zuordnen, indem Sie dessen Namen und Zuständigkeit definieren. Sie können die zugehörige Liste „Zusätzliche Verbraucher“ für die verkauften Produkte anzeigen, die dem B2C-Konto zugeordnet sind. **Hinweis:** Ab Release Utah ist die Tabelle „sn_install_base_rel_soldproduct_to_contact“ für Neukunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die Tabelle weiterhin unterstützt und erweitert die Tabelle „Verkaufte Produkte – Zugehörige Parteien“ [sn_install_base_sold_product_related_party].
Zugehörige Parteien des verkauften Produkts	Fügen Sie Kontakte, Accounts und Verbraucher als zugehörige Parteien hinzu, indem Sie **Neu**wählen.

Hinweis:
Für Business-to-Business- und Business-to-Consumer-Transaktionen können Sie sowohl die zusätzlichen Kontakte als auch die zusätzlichen Verbraucher in den zugehörigen Listen für verkaufte Produkte anzeigen und neue Datensätze hinzufügen.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das verkaufte Produkt wird dem von Ihnen ausgewählten Account oder Verbraucher hinzugefügt. Wählen Sie einen Account oder Verbraucher aus, um eine Liste aller verkauften Produkte anzuzeigen, die sich auf den

Automatische Übersetzung

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

Account oder Verbraucher beziehen. Sie können auch eine Liste der verkauften Produkte entsprechend dem Produktmodell anzeigen.

Hinweis:
Sie können verkaufte Produkte auch direkt über einen Account oder einen Verbraucher erstellen.

a. Navigieren zu **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
b. Wählen Sie einen Account oder einen Verbraucher aus.
c. Wählen Sie die zugehörige Liste Verkaufte Produkte aus.
d. Wählen Sie **Neu**.

Zugehörige Informationen

Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Bearbeiten Sie einen Vertrag

Erstellen Sie eine Berechtigung

Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen

Verknüpfen Sie ein Serviceangebot mit einem verkauften Produkt, um Kundenservice-Mitarbeitern Einblick in verkaufte Produkte und deren Serviceangebote zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service with Service Portfolio Management“ (SPM) (com.snc.csm_spm) installiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus, dem Sie Serviceangebote zuordnen möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Serviceangebot** ein vorhandenes Serviceangebot aus.

Hinweis:
Das Feld **Serviceangebot** wird möglicherweise nicht standardmäßig in der Benutzeroberfläche angezeigt. Fügen Sie das Feld **Serviceangebot** in diesem Fall über das Formularlayout hinzu.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Serviceangebot erstellen

Verkaufte Produkte mit Verträgen verknüpfen

Erfassen Sie vollständige Informationen zur Installationsbasis eines Kunden, indem Sie Verträgen verkaufte Produkte zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie Verträgen verkaufte Produkte zu, damit Ihre Kundenservice-Mitarbeiter an Fällen 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.

- Überprüfen Sie ein verkauftes Produkt, und zeigen Sie alle Verträge an, die für das verkaufte Produkt vorhanden sind.
- Zeigen Sie an, welche Produkte unter dem Vertrag an den Kunden verkauft wurden.
- Vollziehen Sie nach, wann verkaufte Produkte zum Vertrag hinzugefügt wurden und wie lange sie abgedeckt sind.

Sie können einem Vertrag auch ein verkauftes Produkt über das Formular „Verkauftes Produkt“ zuordnen.

Ein verkauftes Produkt kann Teil mehrerer Verträge sein. Wenn ein verkauftes Produkt gelöscht wird, wird es auch aus allen zugehörigen Verträgen gelöscht. Wenn ein Vertrag gelöscht wird, bleibt das verkaufte Produkt erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Serviceverträge**.
2. Klicken Sie auf einen Vertrag, dem Sie ein verkauftes Produkt hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte** Produkte auf **Neu**, um dem Vertrag verkaufte Produkte zuzuordnen.
   Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert.

   Klicken Sie auf **Filter ausführen**, um eine Liste aller verkauften Produkte anzuzeigen. Sie können jedoch nur die verkauften Produkte hinzufügen, die dem ausgewählten Account oder der Account-Hierarchie angehören.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Produkte** auf die zugehörige Listenaktion **Alle untergeordneten verkauften Produkte hinzufügen**, um dem Vertrag alle untergeordneten verkauften Produkte hinzuzufügen, ohne jedes Element einzeln auswählen zu müssen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Installationsbasiselemente

Erstellen Sie ein Installationsbasiselement, um Instanzen nachzuverfolgen, die für einen Account oder einen Verbraucher bereitgestellt wurden. Ein Installationsbasiselement kann ein beliebiges Konfigurationselement sein, das Kunden zugänglich gemacht wurde. Bei Software as a Service (SaaS)-Produkten bezieht sich ein Installationsbasiselement auf ein Anwendungsservice-Konfigurationselement.

Aufgabe	Beschreibung
Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren	Verwenden Sie das Guided Setup, um Installationsbasiselemente zu importieren, damit Sie Instanzen nachverfolgen können, die für einen Account oder Verbraucher bereitgestellt wurden.
Installationsbasiselemente erstellen	Erstellen Sie ein Installationsbasiselement, das die Instanz des Produkts darstellt, das für einen Kunden konfiguriert wurde. Mit dem Installationsbasiselement können Sie alle Einkäufe nachverfolgen, die von einem Kunden getätigt wurden.
Ordnen Sie einem Fall mehrere Installationsbasiselemente zu	Ordnen Sie einem Fall ein oder mehrere zugehörige Installationsbasiselemente zu, um auf alle

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

Aufgabe	Beschreibung
	Installationsbasiselemente zuzugreifen, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Merkmale der Installationsbasis	Konfigurieren Sie Merkmale von Installationsbasiselementen, um Informationen zu den Serviceanforderungen bereitzustellen und pünktliche Wartungsservices für das Installationsbasiselement sicherzustellen.

Installationsbasiselemente mit Guided Setup importieren

Installationsbasiselemente repräsentieren die Instanzen des Produkts, die für einen Kunden konfiguriert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jedes Installationsbasiselement verweist auf den Konfigurationselement-Datensatz für den Kunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Installationsbasiselemente importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Installationsbasiselemente erstellen

Erstellen Sie ein Installationsbasiselement in der Anwendung Kundenservice-Management, das die Instanz des für einen Kunden konfigurierten Produkts darstellt. Mit dem Installationsbasiselement können Sie alle Einkäufe nachverfolgen, die von einem Kunden getätigt wurden.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Installationsbasiselement ist ein Konfigurationselement (CI), das Kunden zugänglich gemacht wurde. Bei Software as a Service (SaaS)-Produkten bezieht sich ein Installationsbasiselement auf ein Anwendungsservice-Konfigurationselement. Jedes Installationsbasiselement verweist auf den Konfigurationselement-Datensatz für den Kunden. Wenn Probleme mit einem Konfigurationselement auftreten, können Kundenservice-Mitarbeiter nachverfolgen, welche Installationsbasiselemente vom Fall 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Installationsbasiselement“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID für das Installationsbasiselement. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, Sie können dies jedoch ändern.
Name	Name des Installationsbasiselements.
Configuration Item	Konfigurationselement, das dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Die Rolle „sn_customerservice_manager“ muss auch die Rolle „app_service_user“ haben, um die Installationsbasiselemente für die Konfigurationselementklasse „Anwendungsservice“ zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices. Servicemodelle haben eine Modellkategorie namens Anwendungsservice, die ein Servicemodell mit der CI-Klasse des Anwendungsservice verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Modelle und Modellkategorien.
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Serviceorganisation auswählen, werden die Felder **Account**, **Kontakt**und **Verbraucher** ausgeblendet. Das Feld **Serviceorganisation** ist nur aktiv, wenn das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) installiert ist.
Account	Account, der dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie einen Account eingeben, wird das Feld **Verbraucher** ausgeblendet. Das Feld „Verbraucher“ ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Kontakt	Account-Kontakt, der primär für das Installationsbasiselement verantwortlich ist.
Verbraucher	Verbraucher, der dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. **Hinweis:** Das Feld Account wird ausgeblendet, wenn zuerst das Feld **Verbraucher** eingegeben 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
Eigentum von	Geschäftsmanager des Installationsbasiselements. Wenn der Geschäftsmanager im Konfigurationselement eingegeben wird, wird dieses Feld automatisch mit den Informationen aus dem Konfigurationselement ausgefüllt.
Support durch	Wenn das CI diese Informationen enthält, wird dieses Feld automatisch mit den Informationen aus dem Konfigurationselement ausgefüllt.
Servicekontext	Service, der dem zugrunde liegenden CI für die Berechnung des Auswirkungsschweregrads aus Ereignismanagementzugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ installiert haben. Der Integritätsstatus eines Installationsbasiselements wird nur angezeigt, wenn einem Installationsbasiselement ein CI und ein Servicekontext zugeordnet sind. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld hinzuzufügen.
Übergeordnetes Installationsbasiselement	Installationsbasiselement, das dem aktuellen Installationsbasiselement übergeordnet ist.
Stamm-Installationsbasiselement	Installationsbasiselement, das zum Abrufen der gesamten Installationsbasishierarchie in einer einzigen Abfrage verwendet wird.
Haushalt	Haushalt, der dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household) installiert ist.
Produkt	Produktmodell, das einer Installationsbasis zugeordnet ist und zum Identifizieren der Services verwendet wird, die einem Produktmodell zugeordnet sind. **Hinweis:** Ein Produktmodell muss eine einzige Spezifikation haben. Die Spezifikation, die dem Produktmodell zugeordnet ist, wird nur im Installationsbasisformular angezeigt.
Standort	Standort, der dem Produkt zugeordnet ist.
Status	Aktueller Status des Installationsbasiselements. Stellt die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus dar. **Hinweis:** Der Status des Installationsbasiselements bestimmt das Feld **Aktiv** und das Feld **Deinstallationsdatum** im Formular „Installationsbasis“.
Status	Option, die bestimmt, ob das Produkt ein Original oder ein Ersatzprodukt ist.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Installationsbasis aktiv oder inaktiv ist. Wenn der Status aktiv ist, können zugehörige Fälle für ein Produkt 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Eine Synchronisierung zwischen dem aktiven Status, dem Installationsdatum und dem Deinstallationsdatum ist immer vorhanden. Wenn im **Formular** „Installationsbasis“ der Status **In Gebrauch**lautet, bedeutet dies, dass die Option **Aktiv** ausgewählt ist. Die Option **Aktiv** bleibt deaktiviert, wenn der **Status auf Inaktivfestgelegt**ist.
Installationsdatum	Datum, an dem die Installationsbasis aktiv wird.
Deinstallationsdatum	Datum, an dem die Installationsbasis inaktiv wird.
Asset	Asset, das einer Installationsbasis zugeordnet ist.
Spezifikation	Spezifikation, die einem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Option, die bei der Erfüllung von Aufträgen zum Erstellen eines Installationsbasiselements und seiner Hierarchie hilft. **Hinweis:** Das Feld „ **Spezifikation** “ wird nur für Service Desk-Mitarbeiter, Manager und Personas von CSM-Mitarbeitern angezeigt.

Hinweis:
In der Listenansicht des Installationsbasiselements können Sie die Daten nach Bedingung, Aktiv, Deinstallationsdatum und Asset filtern.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen Verkaufte Produkte, Berechtigungen und Fälle werden angezeigt.
5. Füllen Sie die zugehörigen Listen wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus.

Zugehörige Listen Installationsbasiselement

Zugehörige Liste	Beschreibung
Untergeordnete Installationsbasiselemente	Liste aller untergeordneten Installationsbasen, die sich auf das übergeordnete Installationsbasiselement beziehen.
Verkaufte Produkte	Liste der verkauften Produkte, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Bearbeiten Sie ein verkauftes Produkt, indem Sie **Bearbeiten**wählen.
Fälle	Liste der Fälle, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Alle Fälle	Liste aller Fälle, die sich auf eine Installationsbasis in der Installationsbasishierarchie beziehen. **Hinweis:** Die zugehörige Liste Alle Fälle wird nur angezeigt, wenn dem Installationsbasiselement eine Installationsbasishierarchie hinzugefügt wird.

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

Zugehörige Liste	Beschreibung
Berechtigungen	Liste der Berechtigungen, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Fügen Sie eine Berechtigung für das Installationsbasiselement hinzu, indem Sie **Neu**wählen. **Hinweis:** Kundenservice-Manager können Berechtigungen erstellen. Kundenservice-Mitarbeiter können Berechtigungen anzeigen.
Verträge	Liste der Verträge, die sich auf eine Installationsbasis beziehen. Bearbeiten Sie einen Vertrag, indem Sie **Bearbeiten**wählen.
Mit Installationsbasis verbundene Parteien	Liste der Kontakte, Verbraucher, Accounts, Mitglieder, Beitragenden und Serviceorganisationen, die Zugriff auf eine Installationsbasis haben. Weitere Informationen zu zugehörigen Parteien mit Installationsbasis finden Sie unter Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu.

Weitere Informationen zu zugehörigen Listen finden Sie unter Zugehörige Liste für ein Installationsbasiselement.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das Installationsbasiselement wird dem von Ihnen ausgewählten Account oder Verbraucher hinzugefügt. Sie können einen Account oder Verbraucher auswählen, um eine Liste aller Installationsbasiselemente anzuzeigen, die sich auf den Account oder Verbraucher beziehen.

   Hinweis:
   Sie können auch Installationsbasiselemente direkt von einem Account oder einem Verbraucher erstellen.

   a. Navigieren zu **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
   b. Wählen Sie einen Account oder einen Verbraucher aus.
   c. Wählen Sie die zugehörige Liste „Installationsbasiselemente“ aus.
   d. Wählen Sie **Neu**.

Zugehörige Informationen

Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Zugehörige Liste für ein Installationsbasiselement

In der Anwendung Kundenservice-Management können Sie die zugehörige Liste „Installationsbasis“ verwenden, um Informationen nachzuverfolgen, die sich auf die Installationsbasishierarchie, Fälle, Berechtigungen und andere Entitäten beziehen. Mithilfe dieser Tabellen können Sie die Einkäufe Ihrer Kunden nachvollziehen und einen effizienten Post-Sales-Support 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.

Zugehörige Liste für das Installationsbasiselement

Zugehörige Liste	Beschreibung
Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement	Liste aller untergeordneten Installationsbasiselemente, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Verkaufte Produkte	Liste aller Produkte oder Services, die an einen Kunden verkauft wurden. Weitere Informationen zum Erstellen eines verkauften Produkts finden Sie unter Verkaufte Produkte erstellen.
Fälle	Liste aller Fälle, die dem aktuellen Installationsbasiselement zugeordnet sind. Die Liste der Fälle ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern den Zugriff auf alle Fälle und Probleme, die sich auf eine Installationsbasis beziehen, an einem Ort. Weitere Informationen zu Fällen und Fallzugriff finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen Fälle.
Alle Fälle	Liste aller untergeordneten Fälle, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind. **Hinweis:** Sie können die übergeordneten Fälle, die einem untergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind, nicht sehen.
Erstellen Sie eine Berechtigung	Liste der vorhandenen Fälle für einen Account, ein Produkt oder einen Servicevertrag, die die Art des Supports definieren, den ein Kunde erhält. Weitere Informationen zu Berechtigungen finden Sie unter Berechtigungen konfigurieren.
Bearbeiten Sie einen Vertrag	Liste aller Verträge, die dem aktuellen Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Mit Installationsbasis verbundene Parteien	Liste aller zusätzlichen Parteien, die Zugriff auf ein Installationsbasiselement haben. Zugehörige Parteien können Sie nur dem Stamm-Installationsbasiselement hinzufügen. Weitere Informationen zur Liste der zugehörigen Parteien und Standardverantwortlichkeiten finden Sie unter Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu. Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Partei zu einer Installationsbasis finden Sie unter Fügen Sie einem Installationsbasiselement eine zugehörige Partei 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.

Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement

Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement in der Anwendung Kundenservice-Management, um eine Liste aller Fälle und Probleme des übergeordneten Installationsbasiselements anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine zugehörige Liste mit untergeordneten Installationsbasen enthält die Informationen zu allen untergeordneten Installationsbasen der aktuellen Installationsbasis.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkt** > **Installationsbasiselement**.
2. Wählen Sie im zugehörigen Listenabschnitt des Formulars „Installationsbasis“ ein Installationsbasiselement aus, und öffnen **Sie Untergeordnete**Installationsbasiselemente.
3. Wählen Sie **Neu** aus.
   Das Feld **Übergeordnetes Installationsbasiselement** im Formular „Neue Installationsbasis“ wird automatisch ausgefüllt oder standardmäßig auf die aktuelle Installationsbasisauswahl festgelegt. Die Felder **Account** und **Kontakt** werden im Formular der untergeordneten Installationsbasis automatisch ausgefüllt.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Berechtigung

Erstellen Sie eine Berechtigung in der Anwendung Kundenservice-Management, um die vorhandenen Fälle für einen Account, ein Produkt oder einen Servicevertrag anzuzeigen. Durch das Erstellen einer Berechtigung können Sie die Support-Stufe und die Kommunikationskanäle verstehen, die ein Service Desk-Mitarbeiter verwenden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Berechtigung, um die Art des Supports zu definieren, den ein Kunde erhält.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement, und wählen Sie in der zugehörigen Liste **Berechtigungen**aus.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen konfigurieren und Berechtigungen für CSM-Entitäten erstellen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten Sie einen Vertrag

Ermöglichen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, einen offenen Vertrag zu bearbeiten, der sich auf das übergeordnete Installationsbasiselement in der Anwendung Kundenservice-Management bezieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_customerservice_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

Die zugehörige Liste „Verträge“ enthält eine Liste aller Verträge, die sich auf das aktuelle Installationsbasiselement beziehen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement, und wählen Sie in der zugehörigen Liste **Verträge**aus.
2. Um einen Vertrag zu bearbeiten, wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Wählen Sie in der Liste der Verträge den Vertrag aus, den Sie mit dem Installationsbasiselement verknüpfen möchten.

   Hinweis:
   Die Liste der angezeigten Verträge bezieht sich auf die Option **Account**, die Sie im Formular „Installationsbasis“ ausgewählt haben.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ordnen Sie einem Fall mehrere Installationsbasiselemente zu

In der Anwendung Kundenservice-Management können Sie einem Fall ein oder mehrere zugehörige Installationsbasiselemente zuordnen, um auf alle Installationsbasiselemente zuzugreifen, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager und admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Fall, dem Sie die mehreren Installationsbasiselemente zuordnen möchten.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste „Betroffene Installationsbasiselemente“.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
5. Wählen Sie aus der vorhandenen Liste der Installationsbasiselemente im Feld **Sammlung** die Installationsbasis aus, die Sie hinzufügen möchten, indem Sie den Rechtspfeil wählen.
   Die von Ihnen ausgewählte Installationsbasis wird im Feld **Liste Betroffene** Installationsbasiselemente angezeigt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Merkmale der Installationsbasis

Ihre Kundenservicemanager können die Merkmale der Installationsbasiselemente erstellen, während Ihre Administratoren die Merkmale der Installationsbasiselemente mithilfe der Anwendung Kundenservice-Management erfassen und nachverfolgen können. Diese Merkmale können Informationen zu den Serviceanforderungen bereitstellen und rechtzeitige Wartungsservices für das Installationsbasiselement sicherstellen.

Übersicht

Merkmale der Installationsbasis ermöglichen es, dass Abläufe wie Fallmanagement, Außendienst-Management, geplante Wartung und reaktive Serviceanforderungen nach einem Zeitplan ausgeführt werden. Einige Merkmale der Installationsbasis sind konfigurierbar und variieren von Produkt zu Produkt. Die Produktmodellmerkmale sind nicht konfigurierbar und werden direkt aus dem Produktmodell übernommen, das dem Installationsbasiselement 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.

Nur Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice_manager“ können die Merkmale für die Installationsbasiselemente erstellen. Benutzer mit der Administratorrolle können das Plugin „Installationsbasismerkmale“ [com.snc.install_base_characteristics] aktivieren, um alle Merkmale der Installationsbasis im Formular „Installationsbasis“ zu erfassen und anzuzeigen. Informationen zum Aktivieren des Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

Das Datenmodell „Merkmale der Installationsbasis“ stellt dar, wie die Merkmale eines Installationsbasiselements gespeichert werden. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldern und Tabellen, in denen sie gespeichert sind, finden Sie unter Datenmodell für die Merkmale des Installationsbasiselements.

Rollen

Mit der Administratorrolle können Sie die Merkmale nachverfolgen, um Administratoren, Service Desk-Mitarbeitern, Stakeholdern und Kunden die erforderlichen Produktinformationen bereitzustellen. Sie können auch die Services nachverfolgen, die einem Installationsbasiselement zum Zeitpunkt des Kaufs zugeordnet sind. Mit dieser Rolle können Sie die konfigurierbaren und nicht konfigurierbaren Merkmale erfassen, um die Konfigurationsspezifikationen für ein Installationsbasiselement anzuzeigen.

Mit der Rolle sn_customerservice_manager können Sie einen Satz konfigurierbarer Merkmale für ein Installationsbasiselement in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) erstellen, sodass Sie die Details zum Installationsbasiselement und den zugehörigen Services anzeigen können. Nachdem Sie ein Installationsbasismerkmal erstellt haben, wird das Merkmal in der zugehörigen Liste im Formular „Installationsbasiselement“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Installationsbasismerkmale für ein Installationsbasiselement.

Es gibt verschiedene funktionale und granulare Rollen, um Benutzern unterschiedliche Berechtigungsebenen bereitzustellen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Zugriffsebenen finden Sie unter Sicherheitsrollen für die Merkmale der Installationsbasis.

Merkmale der Installationsbasis

Die Merkmale der Installationsbasis werden in der Tabelle „Merkmale der Installationsbasis“ [sn_install_base_item_characteristic] gespeichert. Die Merkmale der Installationsbasis und des Produktmodells werden jedoch in den zugehörigen Listen „Merkmale der Installationsbasis“ und „Produktmodell“ im Formular „Installationsbasis“ angezeigt. Sie können die Textsuchoption auf der Customer Service-Plattform und in den Portalen verwenden, um in der Tabelle „Merkmale der Installationsbasis“ nach den Merkmalen zu suchen.

Sie können die Merkmale der Installationsbasis im Customer Service, im Consumer Service und im Business Location Service Portal (BLSP) anzeigen.

Unter der **Support-** Kopfzeile auf der Portal-Homepage können Sie die Informationen zu den Merkmalen der Installationsbasis anzeigen, die dem übergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind. Die Merkmale, die den untergeordneten Elementen zugeordnet sind, sind in den Portalen nicht sichtbar. Weitere Informationen zu den Installationsbasiselementen aus dem Customer Service Portal finden Sie unter Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen.

Datenmodell für die Merkmale des Installationsbasiselements

Das Datenmodell für die Merkmale des Installationsbasiselements stellt dar, wie die Merkmale eines Installationsbasiselements in der Anwendung Kundenservice-Management gespeichert werden. Das Datenmodell bezieht sich auf die Merkmalswerte und -optionen

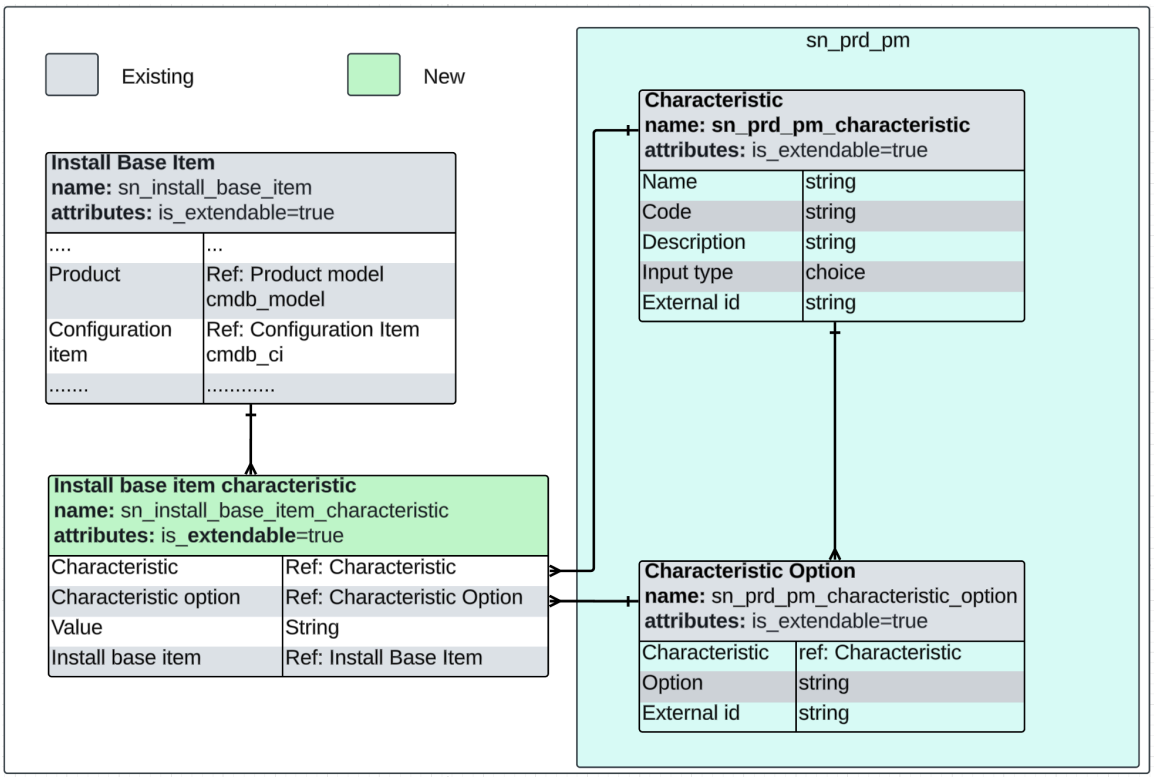
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

und bietet eine Ansicht, wie ein Satz von Merkmalen gespeichert wird, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind.

Die Anwendung Kundenservice-Management verfügt über mehrere funktionale und granulare Rollen, die Zugriffsebenen zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Merkmalen für ein Installationsbasiselement bereitstellen. Die Tabelle „Merkmale des Installationsbasiselements“ [sn_install_base_item_characteristic] enthält verschiedene Sicherheitsrollen und Plugins. Weitere Informationen zu Sicherheitsrollen finden Sie unter Sicherheitsrollen für die Merkmale der Installationsbasis.

Das folgende Diagramm zeigt das Datenmodell für die Merkmale der Installationsbasis. Das Datenmodell stellt die neuen und vorhandenen Installationsbasiselement- und Installationsbasiselement-Merkmalstabellen dar.

Datenmodell für Merkmale der Installationsbasis



In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Felder im Formular „Merkmale der Installationsbasis“ beschrieben.

Tabelle mit Merkmalen des Installationsbasiselements

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das dem Installationsbasiselement zugeordnet ist.
Merkmalsoption	Merkmalsoption, die Sie aus einer Liste von Optionen für das ausgewählte Merkmal ausgewählt 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.

Tabelle mit Merkmalen des Installationsbasiselements (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld ist verfügbar, wenn das von Ihnen ausgewählte Merkmal vom Typ Auswahl, Boolean oder Checkbox ist.
Wert	Zeichenfolgewert für das ausgewählte Merkmal. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn das von Ihnen ausgewählte Merkmal eine Zeichenfolgeneingabe erwartet und keine Auswahl, kein Boolean oder Kontrollkästchentyp der Option ist.
Installationsbasiselement	Installationsbasiselement, dem die Merkmale hinzugefügt werden.

Sicherheitsrollen für die Merkmale der Installationsbasis

Sie können Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) Benutzern und Administratoren funktionale und granulare Rollen zuweisen, damit sie auf die verschiedenen Fähigkeiten und Funktionen der Installationsbasismerkmale zugreifen können.

Funktionale und granulare Rollen verfügen über unterschiedliche Berechtigungsebenen für die Konfiguration von Installationsbasismerkmalen in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).

In den folgenden Tabellen werden die verschiedenen funktionalen und granularen Rollen und ihre Beschreibungen beschrieben.

Funktionale Rollen für die Merkmale der Installationsbasis

Rollentitel	Erforderliches Plugin	Beschreibung	Enthält Rollen	Zu Rollen hinzugefügt
sn_install_base.install_base_viewer	Plugin „Customer Service Install Base Management“ [com.snc.install_base_service_management] und „Product Catalog Management Core“ [sn_prd_pm].	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf ein Installationsbasiselement, seine Merkmale und alle Merkmale des Produktmodells. Diese Rolle ist nur für interne Benutzer gedacht.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_viewer • sn_install_base.install_base_read_granular	sn_install_base.install_base_manager
sn_install_base.customer_install_base_viewer	Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base_service_management] und Product Catalog Management Core [sn_prd_pm Plugin]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf ein Installationsbasiselement, seine Merkmale und nur die für Kunden sichtbaren Produktmodellmerkmale. Diese Rolle ist nur	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_rea • sn_prd_pm.product_model_characteristic_granula • sn_install_base.install_base_read_granular	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.

Funktionale Rollen für die Merkmale der Installationsbasis (Fortsetzung)

Rollentitel	Erforderliches Plugin	Beschreibung	Enthält Rollen	Zu Rollen hinzugefügt
		für externe Benutzer gedacht.		
sn_install_base.install_base_manager	Customer Service Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base_manager]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Verwalten der Installationsbasiselemente und ihrer Eigenschaften. Diese Rolle ist nur für interne Benutzer gedacht.	• sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_wri • sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_cre • sn_install_base.install_base_viewer	Keine

Granulare Rollen für die Merkmale der Installationsbasis

Rollentitel	Erforderliches Plugin	Beschreibung	Enthält Rollen	Zu Rolle hinzugefügt
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	Customer Service – Merkmale der Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics]	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf die Merkmale des Installationsbasiselements.	sn_prd_pm.characteristics_viewer	• sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_ib_chars.install_base_item_c • sn_install_base.install_base_vie • sn_install_base.customer_insta
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_create	Customer Service – Merkmale der Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics]	Diese Rolle bietet granularen Erstellungszugriff auf Merkmale von Installationsbasiselementen.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	sn_install_base.install_base_manager
sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_write	Customer Service – Merkmale der Installationsbasis [com.snc.install_base_characteristics]	Diese Rolle bietet granularen Schreibzugriff auf die Merkmale von Installationsbasiselementen.	sn_ib_chars.install_base_item_characteristics_read	sn_install_base.install_base_manager

Automatische Übersetzung

Erstellen Sie die Installationsbasismerkmale für ein Installationsbasiselement

Erstellen Sie einen Satz konfigurierbarer Merkmale für ein Installationsbasiselement in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM). Sie können dann die Details zum Installationsbasiselement und den zugehörigen Services anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Produkt verfügt über eigene Attribute, von denen einige vom Benutzer konfiguriert werden können und andere nicht konfiguriert werden können. Konfigurierbare Merkmale sind eine Reihe von Merkmalen, die sich auf ein Installationsbasiselement beziehen, das der Benutzer zum Zeitpunkt des Kaufs auswählen oder anpassen kann. Diese Merkmale unterscheiden sich von Benutzer zu Benutzer und von Produkt zu Produkt.

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

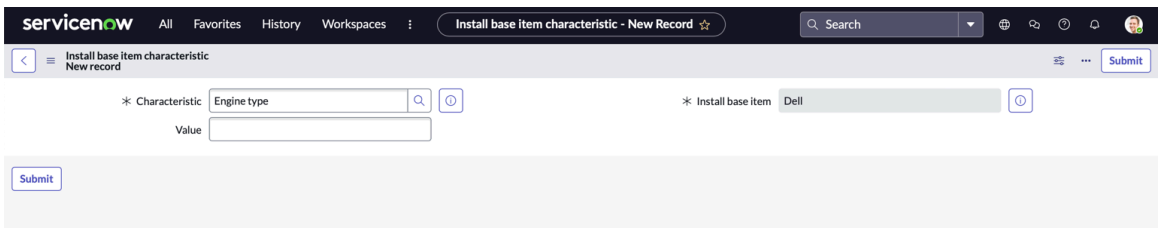
Nicht konfigurierbare Merkmale sind jedoch ein Satz fester Merkmale, die sich auf ein Installationsbasiselement beziehen und vom Benutzer zum Zeitpunkt des Kaufs nicht ausgewählt oder angepasst werden können. Weitere Informationen zu Merkmalen finden Sie unter Merkmale der Installationsbasis.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**.
2. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement aus der Liste.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Installationsbasis – Merkmale.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Feld **Merkmal** ein Merkmal aus.

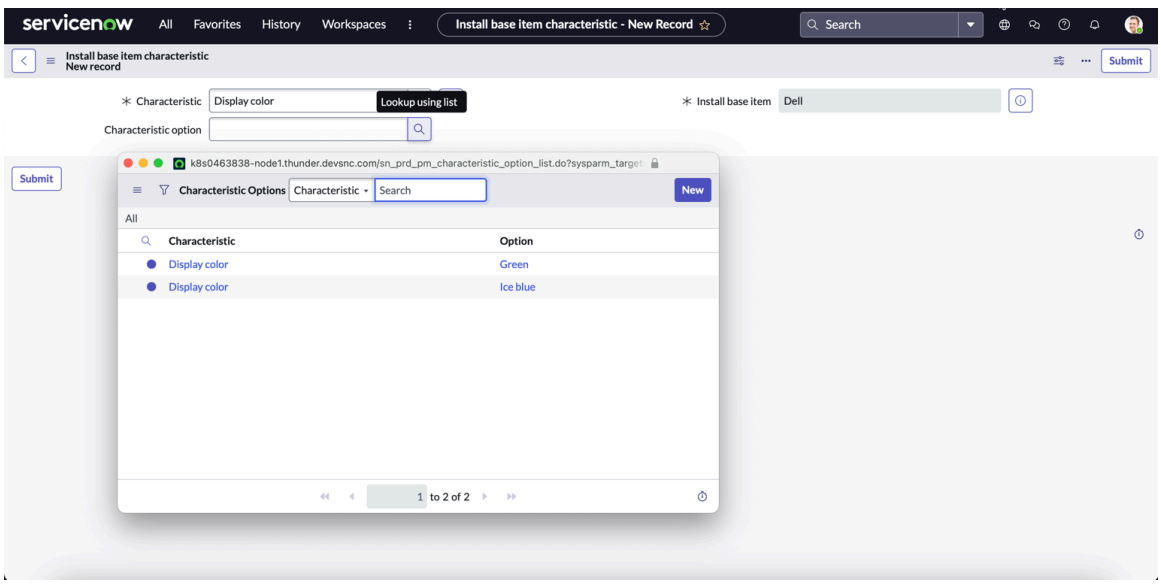
   Wählen Sie einen Zeichenfolgentyp oder Wert für das Feld **Merkmal** aus. Wenn das Merkmalsfeld einen Zeichenfolgentyp aufweist, wird das Feld **Wert** wie im folgenden Beispiel angezeigt.

   Datensatz mit Merkmalen des Installationsbasiselements mit dem Feld „Wert“.



   Wenn das Merkmalsfeld eine Option enthält, wird das Feld **Merkmalsoption** wie im folgenden Beispiel angezeigt.

   Datensatz mit Merkmalen des Installationsbasiselements mit dem Feld „Merkmalsoptionen“.



6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnisse
Nach dem Erstellen eines Installationsbasismerkmals wird das Merkmal in der zugehörigen Liste im Formular „Installationsbasiselement“ angezeigt.

Eine Asset-Klasse wird mit einer Configuration Item-Klasse und einer Installationsbasisklasse synchronisiert

Sie können die Asset-Klasse, die CI-Klasse (Configuration Item) und die Installationsbasisklasse synchronisieren, indem Sie die Modellkategorien in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) zuordnen. Mit dieser Synchronisierung können die Daten zwischen den verschiedenen Entitäten fließen, da dieselben Informationen in beiden Entitäten repliziert werden.

Übersicht

Durch die Zuordnung der Felder „Installationsbasisklasse“, „Konfigurationselementklasse“ und „Asset-Klasse“ können Sie die Informationen sowohl im Installationsbasiselement als auch im Asset-Formular synchronisieren. Diese Zuordnung erstellt eine bidirektionale Synchronisierung. Sie können beispielsweise eines der Felder **Standort**, **Installationsdatum**, **Verbraucher**, **Account**und **Status** im Formular „Installationsbasiselement“ aktualisieren, um eine Synchronisierung zwischen dem Installationsbasiselement und dem Asset-Formular zu erstellen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldern im Formular „Installationsbasis“ finden Sie unter Installationsbasiselemente erstellen.

Hinweis:
Sie müssen die Felder **Verbraucher** und **Account** aus dem Installationsbasiselement aktualisieren, um die Aktualisierungen mit dem Asset-Formular zu synchronisieren. Durch das Aktualisieren der Felder im Asset-Formular werden die Updates nicht mit dem Installationsbasiselement synchronisiert.

Klasse des Installationsbasiselements

Die Elementklasse „Installationsbasis“ im Modellkategorieformular zeigt nur die Tabellen an, die aus der Installationsbasistabelle [sn_install_base_item] erweitert werden. Wenn die Installationsbasistabelle keine Erweiterungen aufweist, werden in der Liste „Installationsbasisklasse“ keine Optionen angezeigt. Sie können eine Synchronisierung zwischen einem Installationsbasis-Datensatz und einem vorhandenen zugeordneten Datensatz erstellen, indem Sie das folgende Beispiel-Migrationsskript verwenden.

```
var ibClasses = []; //If the list is empty, system will fetch model categories for all Install base
 item classes
var assetIBIntegrationUtil = new sn_install_base.AssetIBIntegrationUtils();
assetIBIntegrationUtil.syncExistingInstallBaseRecordsToAsset(ibClasses)
```

Produktinstanzbezeichner

Der Produktinstanzbezeichner hilft, die Erstellung doppelter Datensätze zu vermeiden, indem Installationsbasiselemente und ihre entsprechenden Assets nachverfolgt werden. Der Produktinstanzbezeichner gilt für alle Erweiterungen der Installationsbasistabelle [sn_install_base_item].

Hinweis:
Die Kennzeichnung **Ist Produktinstanz** im Formular „Modellkategorie“ ist standardmäßig schreibgeschützt und nur für ausgewählte Modellkategorien als „true“ markiert. Der Produktinstanzbezeichner ist ein Hashwert und kein benutzerfreundliches 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.

Die Lebenszyklusfelder der Installationsbasis werden mit den Status- und Statusfeldern synchronisiert

Sie können das Feld „ **Lebenszyklusphase** “ und das Feld „Status der **Lebenszyklusphase“** mit den **Feldern** Status und **Status** im Installationsbasisformular synchronisieren, sodass Sie den Lebenszyklus einer Installationsbasisentität nachverfolgen können.

Übersicht

Verfolgen Sie den Lebenszyklus einer Installationsbasisentität nach, indem Sie zum Gemeinsames Servicedatenmodellmigrieren. Weitere Informationen zum Framework CSDM finden Sie unter Gemeinsames Servicedatenmodell -Framework für Install Base Management.

Tabelle „Lebenszykluszuordnung“.

Die Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [life_cycle_mapping] ist bereits mit den Lebenszykluszuordnungswerten und -auswahlmöglichkeiten ausgefüllt, die Sie benötigen, um mit der Synchronisierung des Felds „ **Lebenszyklusphase** “ und der Felder **„Lebenszyklusphasenstatus“** mit den **Feldern** „Status“ und „ **Status** “ im Installationsbasisformular zu beginnen. Der Zuordnungsdatensatz ordnet die **Statusfelder** den entsprechenden Lebenszyklusfeldern im Installationsbasisformular zu. Die Optionen **In Gebrauch** und **Inaktiv** sind im Feld Status verfügbar, und ihre entsprechenden Zuordnungen sind in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [**life_cycle_mapping**] verfügbar. Mit diesen Standardoptionen können Sie eine Synchronisierung mit den Lebenszyklusfeldern initiieren.

Sie können benutzerdefinierte Auswahlmöglichkeiten für die Felder Status und **Status** erstellen, indem Sie einen Zuordnungsdatensatz in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [**life_cycle_mapping**] hinzufügen. Jeder benutzerdefinierte Wert verfügt über zugehörige Datensätze in der Tabelle „Lebenszykluszuordnung“ [life_cycle_mapping]. Sie müssen die Zuordnungsdatensätze aktivieren, damit die Synchronisierung beginnen kann.

Informationen dazu, wie Sie die benutzerdefinierten Auswahlmöglichkeiten erstellen und dann die Felder **Lebenszyklusphase** und **Status** der Lebenszyklusphase dem **veralteten** Feld Status zuordnen, finden Sie unter First activation step — Map existing life cycle data to CSDM standards .

Hinweis:
Wenn die benutzerdefinierten Auswahlmöglichkeiten keine Lebenszykluszuordnungen aufweisen, verbleiben die Felder **Lebenszyklusphase** und Status der **Lebenszyklusphase im Status** Noch **zu bestimmen**.

Migration der Installationsbasistabelle

Wenn Sie nicht alle Tabellen und Datensätze im CSDM -Framework aktivieren möchten, können Sie nur die Installationsbasistabelle (sn_install_base_item) als Teil Ihres CSDM -Migrationsprozesses migrieren. Verwenden Sie das folgende Skript, um die vorhandenen Datensätze zu **migrieren** und das Feld „Legacy-Status“ mit den Lebenszyklusfeldern der Installationsbasis zu synchronisieren.

```
var tableNames = [];//list of tablenames ex: ['sn_install_base_item'];
new sn_install_base.IBProductInstanceUtil(). syncLifeCycleFields(tableNames);
```

Installierte Produkte

Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um Informationen zu den Instanzen nachzuverfolgen, auf denen ein verkauftes Produkt bei einem Account oder einem Verbraucher bereitgestellt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ein verkauftes Produkt kann mehrere installierte Produktdatensätze haben, abhängig von der Anzahl der Instanzen des verwendeten Produkts.

Aufgabe	Beschreibung
Installierte Produkte mit Guided Setup importieren	Importieren Sie installierte Produkte, um Informationen zu den verkauften Produkten bereitzustellen und zu erfahren, wie sie bereitgestellt oder installiert werden. Importieren Sie installierte Produkte, um eine Zuweisung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.
Installierte Produkte erstellen	Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten zu erstellen und Basiselemente zu installieren.

Installierte Produkte mit Guided Setup importieren

Installierte Produkte liefern Informationen über die verkauften Produkte und darüber, wie sie bereitgestellt oder installiert werden. Importieren Sie installierte Produkte, um eine Verknüpfung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Installierte Produkte importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Installierte Produkte erstellen

Erstellen Sie ein installiertes Produkt, um eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten zu erstellen und Basiselemente zu installieren. Installierte Produkte bieten Informationen zu den Instanzen, auf denen ein verkauftes Produkt bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installierte Produkte**.
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 „Installiertes Produkt“

Feld	Beschreibung
Installationsbasiselement	Instanz, auf der das verkaufte Element bereitgestellt wird.
Verkauftes Produkt	Verkauftes Produkt, das dem Kunden bereitgestellt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gemeinsames Servicedatenmodell -Framework für Install Base Management

Das Gemeinsames Servicedatenmodell (CSDM)-Framework ist ein Standardsatz von Begriffen und Definitionen, die Sie für alle ServiceNow® -Produkte auf der Now Platformübernehmen können. Mit diesem Framework können Sie Assets durch ihre Lebenszyklusübergänge effektiv nachverfolgen.

CSDM ist das Daten-Framework, dem Sie folgen, wenn Sie Produkte und Anwendungen von ServiceNow einrichten. Sie beachten die Richtlinien von CSDM, wenn Sie die Konfigurationselemente (CIs) und die Beziehungen zwischen CIs in der CMDBdefinieren. Dieser Prozess trägt dazu bei, sicherzustellen, dass sich Ihre Daten in den entsprechenden CMDB -Tabellen befinden, damit Sie den maximalen Nutzen aus Ihren Now Platform -Anwendungen ziehen. Weitere Informationen zu CSDMfinden Sie unter Common Service Data Model .

Informationen zum Einrichten einer CSDM-Umgebung für Install Base Management finden Sie unter Second activation step — Activate the CSDM plugin .

Hinweis:
Die Übernahme von CSDMist optional. Sie können entweder das Framework CSDM übernehmen oder das vorhandene Modell weiterverwenden.

Sie können ein Migrationsskript verwenden, um die Lebenszykluswerte CSDM in den vorhandenen Installationsbasis-Datensätzen zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Migrationsskript finden Sie unter Die Lebenszyklusfelder der Installationsbasis werden mit den Status- und Statusfeldern synchronisiert.

[store-future: BEGIN review]

Kommerzielle MACD-Workflows

WIP TBD

TBD.

[End]

Assets konfigurieren

Ein Asset ist ein spezifisches Produkt oder eine Instanz, die für einen Kunden unterstützt wird.

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

Assets können Seriennummern oder Asset-Tag-Nummern haben und können einzelnen Accounts oder einem Kontakt innerhalb eines Accounts zugeordnet werden. Assets können auch zugehörige Supportverträge haben.

Hinweis:
Kundenservice-Management nutzt die Anwendung Asset Management, um Assets zu erstellen und zu verwalten. Stellen Sie sicher, dass das „Asset Management“-Plugin (com.snc.asset_management) aktiviert ist.

Prozedur

- Mit dem Guided Setup können Sie vorhandene Assets importieren.
- Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie neue Assets erstellen.

Assets mit Guided Setup importieren

Vorhandene Assets können Sie mit dem Guided Setup für Kundenservice-Management importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt verschiedene Arten von Assets, und Informationen für alle Arten von Assets werden jeweils in verschiedenen Tabellen gespeichert. Beispielsweise werden Hardware-Assets in der Hardwaretabelle [alm_hardware] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**
2. Klicken Sie in der Kategorie „Grundlagendaten“ auf **Erste Schritte**, und klicken Sie dann auf **Assets importieren**.
3. Laden Sie Daten aus einer externen Datenquelle in ein Import Set hoch.
4. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung.
5. Führen Sie die Transformationszuordnung aus, um die Daten zu übertragen.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabelle importiert werden.

Assets erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz für eine bestimmte Instanz eines Produkts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Kundenservice-Management nutzt die Anwendung Asset Management, um Assets zu erstellen und zu verwalten. Stellen Sie sicher, dass das „Asset Management“-Plugin (com.snc.asset_management) aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **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. Wählen Sie den Typ des Assets aus, das erstellt werden soll:
   - Hardware
   - Software-Lizenz
   - Verbrauchsgut
   - Lizenz
   - Facility
4. Füllen Sie im Asset-Formular die Felder für den ausgewählten Asset-Typ aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Asset-Kontaktbeziehungen erstellen

Weisen Sie einem Kundenkontakt, der für die Verwaltung dieses Assets verantwortlich ist, ein Asset zu.

Account- und Partnerkontakte können alle mit einem Account verknüpften Assets anzeigen. Um den Zugriff auf ein Asset zu beschränken, können Sie eine Asset-Kontaktbeziehung erstellen und das Asset einem oder mehreren Kontakten zuweisen. Anschließend können Sie die zugeordnete Eigenschaft aktivieren, um den Zugriff auf die Asset-Informationen auf die zugewiesenen Kontakte einzuschränken.

Der Systemadministrator kann einem Asset einen Primärkontakt hinzufügen, indem er einen Benutzer im Feld **Primärkontakt** im Asset-Formular auswählt. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Kontakte“ und wird nach dem Account des Assets gefiltert.

Der Systemadministrator kann auch Beziehungen mit zusätzlichen Kontakten aus der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** im Asset-Formular erstellen. Wenn Sie eine Asset-Kontaktbeziehung erstellen, können Sie Kontakte auswählen aus:

- Dem Account, zu dem das Asset gehört.
- Dem Partner des Accounts, zu dem das Asset gehört.
- Allen Kontakten, die diesen Accounts mithilfe von Kontaktbeziehungen hinzugefügt werden.

Nachdem Sie einem Asset Kontakte hinzugefügt haben, aktivieren Sie die zugehörige Eigenschaft, um den Zugriff zu beschränken. Wenn diese Option aktiviert ist, ist der folgende Zugriff im Kundenportal beschränkt:

- Wenn ein Benutzer auf **Meine Assets**klickt, werden in der Liste nur die Assets angezeigt, für die der Benutzer ein Kontakt ist.
- Wenn ein Benutzer auf **Fall erstellen**klickt, zeigt das Feld **Asset** im Formular „Fall erstellen“ nur die Assets an, für die der Benutzer ein Kontakt ist.

Einem Asset einen Primärkontakt zuweisen

Benutzer mit der Rolle Systemadministrator können einem Asset einen Primärkontakt zuweisen.

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** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Assets**.
2. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
3. Wählen Sie einen **Primärkontakt**aus.
   Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Kontakte“ [customer_contact] und wird nach dem im Feld **Account** ausgewählten Account gefiltert.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Kontakt wird der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** im Asset-Formular hinzugefügt.

Einem Asset einen Kontakt zuweisen

Benutzer mit der Systemadministratorrolle können einem Asset einen Kontakt zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.customer_admin können einem Asset auch einen Kontakt aus dem Customer Service Portal zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Assets**.
2. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** auf **Neu**.
   Dadurch wird ein neues Asset-Kontaktformular angezeigt. Das Feld **Asset** zeigt das ausgewählte Asset an und ist schreibgeschützt.
4. Wählen Sie einen **Kontakt** aus.
   Die für die Auswahl verfügbaren Kontakte sind die Kontakte aus dem Account des Assets.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kontakt wird der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** hinzugefügt.

Asset-Kontakt-Beziehungseigenschaft aktivieren

Beschränken Sie den Zugriff auf Asset-Informationen auf die zugewiesenen Kontakte, indem Sie die zugehörige Eigenschaft aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft *`Restrict Assets based on Contacts assigned to the assets`* auf **true** fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Serviceverträge erstellen

Serviceverträge definieren Sie die Art von Support, den Kunden erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_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

Ein Vertrag kann einen Account und einen Kontakt oder einen Verbraucher sowie die spezifischen Assets enthalten, die abgedeckt werden. Ein Vertrag kann außerdem mehrere Serviceberechtigungen und SLAs enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Serviceverträge**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular „Vertrag“ aus.

Vertragsformular

Feld	Definition
Nummer	Die automatisch erstellte Vertragsnummer.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist.
Vertrags-Administrator	Die Person, die für die Verwaltung des Vertrags verantwortlich ist.
Genehmiger	Der Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Vertragsnummer	Die dem Vertrag vom Kunden zugewiesene Nummer.
Status	Der aktueller Status des Vertrags: ○ Entwurf ○ Aktiv ○ Abgelaufen ○ Abgebrochen
Start	Das Datum, an dem der Vertrag beginnt.
Enden	Das Datum, an dem der Vertrag endet.
Name	Ein Name für den Vertrag.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen für **Berechtigungen**, **Abgedeckte Assets**, **Allgemeine Bedingungen**, **Verträge**, **Fälle** und **Abgedeckte Produkte** werden angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte Produkte** auf **Bearbeiten**, um dem Vertrag verkaufte Produkte zuzuordnen.
   Die Liste der angezeigten verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert. Klicken Sie auf **Filter ausführen**, um eine Liste aller verkauften Produkte anzuzeigen. Sie können jedoch nur die verkauften Produkte hinzufügen, die dem ausgewählten Account oder der Account-Hierarchie angehören.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie können auch auf **Zur Überprüfung senden** klicken, um den Vertrag in den Status **Entwurf** zu versetzen und eine E-Mail an den **Genehmiger** zu senden, um den Vertrag zu überprüfen.
   Kundenservice-Mitarbeiter können Vertragsinformationen in Agent Workspace anzeigen, und Kunden können Vertragsinformationen im Verbraucher- und Kundenserviceportal anzeigen.

Ordnen Sie eine Installationsbasis einem Servicevertrag zu

Ordnen Sie Installationsbasiselemente einem Servicevertrag zu, um die Liste aller Serviceverträge anzuzeigen, die einem Installationsbasiselement in der 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.

Kundenservice-Management zugeordnet sind. Durch die Zuordnung einer Installationsbasis können Sie eine Beziehung zwischen einer Installationsbasis und einem Vertrag festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ordnen Sie Serviceverträgen Installationsbasen zu, um auf alle Verträge zuzugreifen, die sich auf das übergeordnete Installationsbasiselement beziehen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice**> **Verträge**> **Serviceverträge**.
2. Öffnen Sie den Vertrag, dem Sie die Installationsbasis zuordnen möchten.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Erstellen Sie eine Zuordnung, indem Sie einen Wert für das Feld **Installationsbasiselement** auswählen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Berechtigungen konfigurieren

Eine Berechtigung definiert die Art von Support, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Berechtigung mit einem Produkt, einem Asset, einem Account oder einem Vertrag verknüpfen. Eine Berechtigungsprüfung wird durchgeführt, wenn ein Fall geöffnet wird. Diese Prüfung berücksichtigt die vorhandenen Fälle für den spezifischen Account, das Produkt, das Asset und den Servicevertrag. Berechtigungen können auch zugeordnete Workflows aufweisen, die empfohlene Aktivitäten für einen Fall angeben.

Berechtigungen werden pro Einheit gezählt. Das Feld **Einheit** im Formular „Serviceberechtigung“ definiert den Einheitentyp, entweder Fälle oder Stunden.

Das Feld **Einheiten gesamt** definiert die Gesamtzahl der für diese Berechtigung verfügbaren Fälle oder Stunden, und das Feld **Verbleibende Einheiten** verfolgt die Anzahl der verbleibenden Einheiten nach. Diese Zähler sind aktiv, wenn das Feld **Pro Einheit** aktiviert ist.

Das Feld **Verbleibende Einheiten** wird mithilfe von Geschäftsregeln aktualisiert.

- Wenn Fälle als Einheitentyp verwendet werden, aktualisiert die Geschäftsregel **Fallberechtigung bei Abschluss schließen** dieses Feld, wenn ein Fall für ein Produkt, ein Asset, ein Unternehmen oder einen Vertrag mit einer zugehörigen Berechtigung geschlossen wird.
- Um Stunden als Einheitentyp zu verwenden, müssen Kunden eine separate Geschäftsregel erstellen. Erstellen Sie beispielsweise eine Regel, die auf den Zeitraum angewendet wird, den ein Kundenservice-Mitarbeiter für einen Fall aufwendet. Wenn ein Fall gelöst ist, ziehen Sie die Stunden ab, die von den gesamten in der Berechtigung verfügbaren Servicestunden aufgewendet wurden.

Beachten Sie diese Richtlinien bei der Erstellung von Berechtigungen.

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

- Produktberechtigungen: Wählen Sie beim Erstellen einer Berechtigung für ein Produkt das Produkt aus dem Feld **Produkt** und dann einen Account oder einen Verbraucher aus.
- Asset-Berechtigungen: Wählen Sie bei der Erstellung einer Berechtigung für einen Asset zuerst ein Unternehmen aus. Dann werden nur Assets angezeigt, die zu diesem Unternehmen gehören.
- Vertragsberechtigungen: Wählen Sie bei der Erstellung einer Berechtigung für einen Vertrag den Vertrag und dann die Assets aus, die die Vertragseinzelposten darstellen. Die resultierende Vertragsberechtigung gilt für die in diesem Vertrag aufgeführten Elemente.

Prozedur

- Berechtigungen für Kundenservice-Entitäten erstellen
- Berechtigungen mit Kundenservice-Entitäten verknüpfen

Berechtigungen für CSM-Entitäten erstellen

Erstellen Sie eine Berechtigung für eine Kundenservice-Management-Entität, z. B. einen Account, einen Verbraucher oder ein Produkt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Berechtigungen**.
   Sie können auch eine Berechtigung aus der zugehörigen Liste **Berechtigungen** auf den Account- und Vertragsformularen erstellen.
2. Klicken Sie oben in der Liste der Berechtigungen auf **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Berechtigungsformular aus.

Serviceberechtigungs-Formular

Feld	Definition
Name	Der Name der Berechtigung.
Produkt	Das Produktmodell, das dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Account	Der Name des Accounts, der dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Verbraucher	Name des Verbrauchers, der dieser Berechtigung zugeordnet ist
Vertrag	Die Vertragsnummer, die dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des Assets, das dieser Berechtigung zugeordnet ist.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Berechtigung zu aktivieren. Aktive Berechtigungen stehen beim Erstellen eines neuen Falls zur Auswahl.
Kanal	Ein oder mehrere Kommunikationskanäle, die dieser Berechtigung zugeordnet sind. ○ E-Mail ○ Web ○ Telefon ○ Chat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, 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
Installationsbasiselement	Das der Berechtigung zugeordnete Installationsbasiselement. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um das Feld **Installationsbasiselement** hinzuzufügen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.
Verkauftes Produkt	Das der Berechtigung zugeordnete verkaufte Produkt. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um das Feld **Verkauftes Produkt** hinzuzufügen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) installiert ist.
Geschäftszeiten	Der mit dieser Berechtigung verknüpfte Zeitplan.
Startdatum	Das Startdatum für diese Berechtigung.
Enddatum	Das Enddatum für diese Berechtigung.
Einheiten gesamt	Die Gesamtanzahl der für diese Berechtigung festgelegten Einheiten. Dieses Feld ist aktiv, wenn das Kontrollkästchen **Pro Einheit** aktiviert ist.
Verbleibende Einheiten	Die Anzahl der verfügbaren Einheiten, die für diese Berechtigung verbleiben. Dieses Feld ist aktiv, wenn das Kontrollkästchen **Pro Einheit** aktiviert ist. Dieses Feld wird mithilfe von Geschäftsregeln aktualisiert. ○ Wenn Fälle als Einheitentyp verwendet werden, aktualisiert die Geschäftsregel **Fallberechtigung bei Abschluss schließen** dieses Feld, wenn ein Fall für ein Produkt, ein Asset, ein Unternehmen oder einen Vertrag mit einer zugehörigen Berechtigung geschlossen wird. ○ Um Stunden als Einheitentyp zu verwenden, müssen Kunden eine separate Geschäftsregel erstellen. Erstellen Sie beispielsweise eine Regel, die auf den Zeitraum angewendet wird, den ein Kundenservice-Mitarbeiter für einen Fall aufwendet. Wenn ein Fall gelöst ist, ziehen Sie die Stunden ab, die von den gesamten in der Berechtigung verfügbaren Servicestunden aufgewendet wurden.
Einheit	Der Typ der Einheit, die für diese Berechtigung gemessen wird: **Fälle** oder **Stunden**.
Pro Einheit	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Einheiten-Zähler zu aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Felder **Gesamteinheiten** und **Verbleibende Einheiten** aktiviert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ordnen Sie eine Berechtigung einer Kundenservice-Management -Entität zu

Ordnen Sie eine Berechtigung einer CSM -Entität zu, z. B. einem Account, einem Vertrag, einem Asset, einem Produkt oder einem Installationsbasiselement, um die Art des Supports zu bestimmen, den ein Kunde erhalten 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Berechtigungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Berechtigungen“ eine Berechtigung aus.
3. Klicken Sie auf das **Suchsymbol**rechts neben einem der Felder **Produkt**, **Account**, **Vertrag**, **Asset** oder Installationsbasiselement.
4. Wählen Sie in der Liste die gewünschte Entität aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Entität in mehr als einem der aufgelisteten Felder auswählen, werden die Auswahlmöglichkeiten, die in nachfolgenden Feldern verfügbar sind, nach den bereits getroffenen Auswahlen gefiltert.

5. Um eine Berechtigung einer Installationsbasis zuzuordnen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular „Berechtigung konfigurieren“ und navigieren Sie zu **Formularlayout** > **Konfigurieren** an.
6. Wählen Sie im Feld **Verfügbar** die **Option Installationsbasiselement**aus.

   Ihre Auswahl wird automatisch in das Feld **Ausgewählt** verschoben.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie im erneut **angezeigten** Berechtigungsformular das Feld Installationsbasiselement aus, und fügen Sie das Installationsbasiselement hinzu, das Sie der Berechtigung zuordnen möchten.

Kundenservicefall-Berechtigung berechnen

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall erstellt, verwendet das System eine konfigurierbare Methode, um die Berechtigung basierend auf mehreren Feldern im Zusammenhang mit dem Falldatensatz abzuleiten.

Diese Felder enthalten:

- Account
- Verbraucher
- Produkt
- Asset
- Vertrag
- Fallkanal

Wenn das proaktive Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_ops) aktiv ist, berücksichtigt das System auch diese Felder:

- Verkauftes Produkt
- Installationsbasis

Jedem Feld werden relative Gewichtungen zugewiesen. Berechtigungen werden basierend auf der Gewichtung und der Rangfolge berechnet. Die Berechtigung mit der höchsten Punktzahl wird dem Fall 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.

Gewichtungen, die verschiedenen Feldern zugewiesen sind

Feld	Gewichtung/Rangfolge zugewiesen
Account/Verbraucher	1
Produkt	2
Asset/Verkauftes Produkt/Installationsbasiselement	3
Vertrag	4

Die Berechtigungsberechnung verwendet das Skript **global.CSManagementUtils** und die Methode **getFirstEntitlement**.

Customer Life Cycle Management-Workflows

Verwalten Sie den Lebenszyklus Ihrer verkauften Produkte, indem Sie die Anwendung „Customer Life Cycle Management Workflows“ (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) aktivieren.

Übersicht

Mit der Anwendung „Customer Life Cycle Management Workflows“ (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows) können Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und die verkauften Produkte und ihre vollständige Hierarchie ändern, anhalten, fortsetzen oder trennen. Die Workflows werden mithilfe von Lead-to-Cash-Transaktionsvorgängen wie Effekt, Instanz erstellen, Delta und Commit-Instanz erstellt und zusammengestellt. Weitere Informationen zu den Transaktionsvorgängen des Plugins „Lead to Cash Core“ (com.snc.l2c_core) finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement-Workflows.

Plugins für die Customer Life Cycle Management-Workflows

In der folgenden Tabelle sind die erforderlichen Plugins für das Plugin „Life Cycle Management Workflows“ aufgeführt.

Erforderliche Plugins für das Plugin „Life Cycle Management Workflows“.

Plugin	Beschreibung
Customer Service-Basisverwaltung installieren (com.snc.install_base)	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten. Weitere Informationen zur Installationsbasisverwaltung finden Sie unter Installationsbasisverwaltung.
Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm)	Ermöglicht Unternehmen, die Produkte und Services zu definieren, die sie vermarkten, verkaufen und an Kunden liefern. Weitere Informationen zu Produktkatalogen finden Sie unter Product Catalog 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.

Erforderliche Plugins für das Plugin „Life Cycle Management Workflows“. (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Zu Cash Core führen (com.snc.l2c_core)	Ermöglicht Kunden das Verfassen und Erstellen der Workflows für verschiedene Entitäten. Weitere Informationen zum Lead to Cash Core-Plugin finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement-Workflows.
Order Management (com.sn_ind_tmt_orm)	Erfasst, verbessert und überwacht den gesamten Lebenszyklus von Produkt- und Serviceaufträgen. Mit diesem Plugin können Sie die Orchestrierung, Datenanreicherung und Zusammensetzung von Aufträgen effizient handhaben, um eine genaue und pünktliche Erfüllung sicherzustellen. Weitere Informationen zu Order Management finden Sie unter Order Management .

Lebenszyklus-Workflows und -Konfigurationen

Führen Sie die Aktionen **Ändern**, **Anhalten**, **Fortsetzen**und **Verbindung trennen** für die vollständige Hierarchie der verkauften Produkte aus, um deren Status und Eigenschaften zu transformieren und beizubehalten. Sie können diese Aktionen für die Entitäten verkaufter Produkte ausführen, um die vorhandenen Produkte oder Services zu aktualisieren. Die deklarativen Aktionen sind in der zugehörigen Liste der verkauften Produkte auf der Account-Detailseite unter Konfigurierbarer Arbeitsbereichverfügbar.

Hinweis:
Die deklarativen Aktionen mit dem Flow „Auftrag zu verkauftem Produkt“ und „Verkauftes Produkt zu Auftrag“ sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Order Management“ (com.sn_ind_tmt_orm) installiert ist.

Workflows

Mehrere Subflows basieren auf den Aktionen zum Ändern, Anhalten, Fortsetzen und Trennen, mit denen die verkauften Produkte und ihre Konfigurationen aktualisiert werden. Die Flows basieren auf einer Reihe von Entitätskonfigurationen, die ausgeliefert werden, wenn Sie das Plugin „Customer Life Cycle Management Workflow“ aktivieren.

In der folgenden Tabelle sind die Abläufe für die deklarativen Aktionen aufgelistet.

Flow Designer für deklarative Aktionen

Flow	Beschreibung
Verkauftes Produkt an Supend-Auftrag	Dieser Flow ist für die Erstellung eines Aussetzungsauftrags verantwortlich, wenn die Aktion **Aussetzen** für ein verkauftes Produkt ausgelöst wird.
Verkauftes Produkt zu Auftrag fortsetzen	Dieser Flow ist für die Erstellung eines Fortsetzungsauftrags verantwortlich, wenn die **Aktion „** Fortsetzen“ für ein verkauftes Produkt ausgelöst 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 Designer für deklarative Aktionen (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Verkauftes Produkt zum Trennen der Bestellung	Dieser Flow ist für die Erstellung eines Trennauftrags verantwortlich, wenn die Aktion **Trennen** für ein verkauftes Produkt ausgelöst wird.
Auftrag zu verkauftem Produkt hinzufügen	Dieser Flow ist für die Erstellung einer Bestellung verantwortlich, wenn die Aktion Bestellung **hinzufügen** für ein verkauftes Produkt ausgelöst wird. **Hinweis:** Die Eigenschaft sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management ist standardmäßig mit dem Plugin „Order Management“ (com.sn_ind_tmt_orm) auf **False** festgelegt. Wenn jedoch das Plugin „Order Management for Telecom, Media and Tech“ (com.sn_om_tmt) installiert ist, wird der Eigenschaftswert auf **True**festgelegt. Wenn der Eigenschaftswert „false“ ist, wird ein Datensatz in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ (sn_install_base_sold_product) erstellt. Wenn der Eigenschaftswert „true“ ist, wird in der Tabelle „Produktbestand“ (sn_prd_invt_product_inventory) ein Datensatz erstellt.
Ändern Sie den Auftrag in ein verkauftes Produkt	Dieser Flow ist für die Erstellung eines Änderungsauftrags verantwortlich, wenn die **Änderungsaktion** für einen Auftrag ausgelöst wird. **Hinweis:** Die Eigenschaft sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_management ist standardmäßig mit dem Plugin „Order Management“ (com.sn_ind_tmt_orm) auf **False** festgelegt. Wenn jedoch das Plugin „Order Management for Telecom, Media and Tech“ (com.sn_om_tmt) installiert ist, wird der Eigenschaftswert auf **True**festgelegt. Wenn der Eigenschaftswert „false“ ist, wird ein Datensatz in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ (sn_install_base_sold_product) erstellt. Wenn der Eigenschaftswert „true“ ist, wird in der Tabelle „Produktbestand“ (sn_prd_invt_product_inventory) ein Datensatz 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.

Flow Designer für deklarative Aktionen (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
Auftrag für verkauftes Produkt aussetzen	Dieser Flow ist für die Erstellung eines verkauften Produkts verantwortlich, wenn die Aktion **Anhalten** für einen Auftrag ausgelöst wird.
Auftrag für verkauftes Produkt fortsetzen	Dieser Flow ist für die Erstellung eines verkauften Produkts verantwortlich, wenn die **Aktion** „Fortsetzen“ für einen Auftrag ausgelöst wird.
Trennen Sie die Bestellung vom verkauften Produkt	Dieser Flow ist für die Erstellung eines verkauften Produkts verantwortlich, wenn die Aktion **Trennen** der Verbindung für einen Auftrag ausgelöst wird.

Hinweis:
Der Hin- und Her-Flow der Daten von einem verkauften Produkt zu einer Bestellung und von einer Bestellung zu einem verkauften Produkt erfolgt mithilfe einer Reihe von Entitätskonfigurationen.

Konfigurationen

Konfigurationen sind ein Satz von End-to-End-Flows, die den Datenfluss von einer Entität zur anderen ermöglichen. Die Subflows, die mit jeder deklarativen Aktion ausgelöst werden, basieren auf den in der folgenden Tabelle aufgeführten Konfigurationen.

Konfigurationen für deklarative Aktionen

Konfiguration	Konfigurations-ID	Quellentität	Zielentität
Verkauftes Produkt an Bestellung	sn_l2c-cust_flows_sp_to_order	Verkauftes Produkt	Reihenfolge
Zu bestellender Produktbestand	sn_l2c_cust_flows_pi_to_order	Produktbestand	Reihenfolge
Auftrag zu Produktbestand	sn_l2c_cust_flows_order_to_pi	Reihenfolge	Produktbestand
Auftrag zu verkauftem Produkt	sn_l2c_cust_flows_order_to_sp	Reihenfolge	Verkauftes Produkt

Weitere Informationen zu den Konfigurationen finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.

Zugehörige Informationen

- Ändern Sie ein verkauftes Produkt und eine Hierarchie
- Ein verkauftes Produkt aussetzen
- Verkauftes Produkt fortsetzen
- Trennen Sie die Verbindung mit einem verkauften Produkt

Ändern Sie ein verkauftes Produkt und eine Hierarchie

Ändern Sie ein verkauftes Produkt und seine vollständige Hierarchie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, damit Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise die Merkmale eines verkauften Produkts und die zugehörigen Einzelposten (Hierarchie) 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag erstellt wurde, beginnt der Erfüllungsprozess für den Auftrag. Nachdem der Auftrag erfüllt und als **Abgeschlossen**markiert wurde, wird der Flow vom Auftrag zum verkauften Produkt ausgelöst. Dieser Flow wendet die Änderungen auf die verkauften Produkte an. Die Änderungen basieren auf den Aktualisierungen, die im Auftrag angegeben sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Plugins: Produktkonfigurator-UI (app-prd-config-ui)

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verkaufte Produkte das Produkt aus, für das Sie die Merkmale und Einzelposten ändern möchten.

   Hinweis:
   Sie können eine **Änderungsaktion** für das Stamm- oder das untergeordnete verkaufte Produkt nur ausführen, wenn sich das verkaufte Produkt im Status **Aktiv** befindet. Das verkaufte Produkt muss ein Produktangebot ohne zugeordnete Spezifikation aufweisen. Wenn Sie zwei verkaufte Produkte gleichzeitig auswählen, können Sie die Aktion Ändern nicht **ausführen**.

5. Wählen Sie **Ändern**.
6. Ändern Sie in der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für das verkaufte Produkt.
   Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Exploring Sales and Order Management .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag zum Ändern des verkauften Produkts wird erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auf der Seite der verkauften Produkte auswählen, um den Auftrag zu öffnen und die Auftragspositionen anzuzeigen. Alternativ finden Sie den Auftrag in der Liste „Kundenaufträge“.

Ein verkauftes Produkt aussetzen

Erstellen Sie einen Auftrag, um ein verkauftes Produkt und seine Hierarchie im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzuhalten . Durch das Aussetzen eines verkauften Produkts können Sie die Anzahl der stornierten Produkte oder Services reduzieren und sich die Zeit nehmen, um das Produkt oder den Service zu reparieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Auftrag erstellt und als **Abgeschlossen**markiert wurde, wird der Flow vom Auftrag zum verkauften Produkt nach der Erfüllung ausgelöst. Mit diesem Flow können Sie ein verkauftes Produkt anhalten.

Hinweis:
Sie können ein verkauftes Produkt auch auf unbestimmte Zeit aussetzen, ohne einen Fortsetzungsauftrag zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_agent

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verkaufte Produkte das verkaufte Produkt aus, das Sie anhalten möchten.

   Hinweis:
   Sie können eine Aktion zum **Anhalten** für das verkaufte Stammprodukt nur ausführen, wenn es sich im Status „ **Aktiv** “ befindet. Dem verkauften Produkt darf keine Spezifikation zugeordnet sein. Die Option **Anhalten** ist nicht sichtbar, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Geben Sie im Fenster „Verkauftes Produkt anhalten“ im Feld **Startdatum und** -uhrzeit das Startdatum und die Uhrzeit ein, zu der die Unterbrechung beginnen soll.

   Hinweis:
   Wenn Sie nur das Feld **Startdatum und** -uhrzeit ausfüllen, wird eine Auftragsposition ausgesetzt erstellt. Eine Auftragspositionsposition wird innerhalb desselben Auftragsheaders erstellt, wenn das Feld **Enddatum und** -uhrzeit ebenfalls ausgefüllt ist.

7. Fügen Sie im Feld **Grund für Aussetzung** einen Grund für eine Aussetzung hinzu.
   Beispielsweise kann eine Störung aufgrund einer Renovierung ein Grund für die Unterbrechung sein.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.

Ergebnisse
Für die Positionen des Aussetzungsauftrags wird ein Auftrag mit der Aktion Aussetzen erstellt. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragspositionsposition als Teil desselben Auftrags erstellt. Wenn Sie das Einzelposten der Aktion „Aussetzen“ auf „ **Abgeschlossen**“ aktualisieren, wird der Status des verkauften Produkts automatisch auf „ **Ausgesetzt**“ aktualisiert. Wenn Sie den Status des Aktionspositionselements „Aktion fortsetzen“ in „ **Abgeschlossen**“ verschieben, wird der Status des verkauften Produkts in den Status „ **Aktiv** “ aktualisiert. Die Aktion **Fortsetzen** ist nur aktiviert, wenn Sie den Status des verkauften Produkts auf **Inaktiv**festlegen.

Verkauftes Produkt fortsetzen

Erstellen Sie einen Auftrag, um ein verkauftes Produkt und seine Hierarchie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMfortzusetzen . Durch das Fortsetzen eines verkauften Produkts können Sie ein Produkt oder einen Service neu starten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Auftrag erstellt und als **Abgeschlossen**markiert wurde, wird der Flow vom Auftrag zum verkauften Produkt nach der Erfüllung ausgelöst. Mit diesem Flow können Sie ein verkauftes Produkt fortsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_agent

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verkaufte Produkte das verkaufte Produkt aus, das Sie fortsetzen möchten.

   Hinweis:
   Sie können eine Aktion **Fortsetzen** für das verkaufte Stammprodukt nur ausführen, wenn es sich im Status **Aktiv** befindet. Dem verkauften Produkt darf keine Spezifikation zugeordnet sein. Die **Option Fortsetzen** ist nicht sichtbar, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie **Fortfahren aus**.

   Die Aktion **Fortsetzen** ist nur für verkaufte Produkte aktiviert, die sich im Status „ **Inaktiv“** oder **„Angehalten** “ befinden.

6. Geben Sie im Fenster „Verkauftes Produkt fortsetzen“ im Feld **Startdatum und** -uhrzeit ein, wann Sie das verkaufte Produkt fortsetzen möchten.
7. Wählen Sie **Fortfahren aus**.

Ergebnisse
Ein Auftrag zur Wiederaufnahme des verkauften Produkts wird erstellt.

Trennen Sie die Verbindung mit einem verkauften Produkt

Trennen Sie die Verbindung eines verkauften Produkts in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, damit Sie ein Produkt und seine Services dauerhaft trennen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Auftrag im Bestellformular erstellt und als **Abgeschlossen**markiert wurde, wird ein Flow ausgelöst. Mit diesem Flow können Sie die Verbindung eines verkauften Produkts und seiner Services nach der Erfüllung trennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_admin oder sn_ind_tmt_orm.order_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verkaufte Produkte das verkaufte Produkt aus, dessen Verbindung Sie trennen möchten.

   Hinweis:
   Sie können die Aktion **Trennen** nur für ein einziges verkauftes Stammprodukt mit dem Status **Aktiv** ausführen, dem ein Produktangebot ohne zugeordnete Spezifikation zugeordnet ist. Die Option ist nicht sichtbar, wenn Sie ein untergeordnetes verkauftes Produkt auswählen.

5. Wählen Sie **Verbindung trennen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Popup-Fenster Verbindung mit verkauftem Produkt trennen im Feld **Startdatum und** -uhrzeit ein, wann die Verbindung beginnen soll, und geben Sie im Feld **Grund für Verbindungstrennung** den Grund ein, warum Sie das Produkt trennen möchten.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ein Auftrag für eine Trennung der Verbindung wird erstellt. Nachdem der Auftrag erfüllt wurde, wird das verkaufte Produkt in den Status **„Inaktiv“** verschoben.

Erweiterungspunkte für Workflows

Überschreiben Sie vorhandene Skripts, oder rufen Sie benutzerdefinierte Skripts für die Workflows auf, indem Sie Erweiterungspunkte auf dem Now Platform®verwenden.

Sie können auf die verfügbaren Erweiterungspunkte für die Kundenlebenszyklus-Management-Workflows im Now Platform®zugreifen. Beginnen Sie, indem Sie im Anwendungsnavigator **sys_extension_point.list eingeben** und die **Eingabetaste**drücken. Anschließend können Sie den Erweiterungspunkt auswählen, dessen Datensatzdetails Sie anzeigen möchten. Wenn Sie ein vorhandenes Skript überschreiben möchten, können **Sie Implementierung erstellen**auswählen.

Sie können Erweiterungspunkte erstellen, damit Sie einen Workflow für eine verkaufte Produkterweiterung erstellen können, die noch nicht konfiguriert ist. Sie können Erweiterungspunkte auch überschreiben, um Konfigurationen zu erstellen. Weitere Informationen zu den vorhandenen Erweiterungen und Konfigurationen der Customer Life Cycle Management-Workflows finden Sie unter Customer Life Cycle Management-Workflows.

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und für jede Implementierung eine Reihenfolgennummer angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Reihenfolgennummer wird ausgeführt.

In der folgenden Tabelle werden die Erweiterungspunkte der Customer Life Cycle Management-Workflows aufgelistet.

Erweiterungspunkte für die Anwendung „Customer Life Cycle Management Worklows“.

Erweiterungspunkte	Beschreibung
CustomerWorkflowsEP sn_l2c_cust.flows.CustomerWorkflowEP	Überschreibt die vorhandenen Flows und Konfigurationen. Diese Erweiterung kann aus einem der folgenden Gründe verwendet werden: • Wenn Sie benutzerdefinierte Flows ausführen möchten, die Erweiterungen der aktuellen Tabelle „Verkaufte Produkte“ (sn_install_base_sold_product) sind. Weitere Informationen zu vorhandenen Flows finden Sie unter Customer Life Cycle Management-Workflows. • Wenn Sie benutzerdefinierte Lead-to-Cash-Core-Konfigurationen ausführen möchten. Weitere 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.

Erweiterungspunkte für die Anwendung „Customer Life Cycle Management Worklows“. (Fortsetzung)

Erweiterungspunkte	Beschreibung
	zu vorhandenen Lead-to-Cash-Konfigurationen finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.
GetSoldProductClassEP sn_l2c_cust_flows.GetSoldProductClassEP	Gibt das richtige verkaufte Produkt und die richtige Produktbestandsklasse zurück. Die Erweiterung kann verwendet werden, um benutzerdefinierte Flows in den Flows „ **Hinzufügen** “ und „ **Ändern** “ zu erstellen.
CustomerWorkflowCompleteEP sn_l2c_cust_flows.CustomerWorkflowCompleteEP	Überschreibt vorhandene Methoden, um benutzerdefinierte Nachverarbeitungsaktionen auszuführen, nachdem ein Flow vom Typ „Auftrag zu verkauftem Produkt“ abgeschlossen ist.

Kundenverträge und Berechtigungen konfigurieren

Verwenden Sie die Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen, um Kundenserviceverträge und Berechtigungen zu konfigurieren und anzuzeigen.

Kundenverträge und Berechtigungen aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, damit Benutzer Kundenverträge und Berechtigungen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Kundenverträge und Berechtigungen-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Kundenverträge und Berechtigungen [com.sn_pss_core]	Stellt grundlegende Objekte zum Verwalten von Kundenverträgen und Berechtigungen sowie APIs für die Integration bereit.	• Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn.prd_pm]
Berechtigungsüberprüfung [com.sn_ent_verify]	Stellt APIs zum Überprüfen der -Berechtigung bereit	Kundenverträge und Berechtigungen [com.sn_pss_core].
Verträge und Berechtigungs-Workflows [com.sn_contract_ent_wf]	Bietet Workflows zum Verwalten von Änderungen an Kundenverträgen und Berechtigungen.	• Customer Contracts and Entitlements Foundation [com.sn_pss_core]. • Lead zu Barprimitiven

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

Kundenverträge und Berechtigungen-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
		[com.sn_l2c_core] • Customer Life Cycle Management-Workflows [com.sn_l2c_cust_flows].

Mit der Aktivierung von Kundenverträge und Berechtigungenkönnen die vorhandenen Verträge nur angezeigt werden.

Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Kundenverträge und Berechtigungen installierte Komponenten.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie dieWebsiteServiceNow Store , 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 unterServiceNow StoreVersionsverlauf Versionshinweise .

Mit Kundenverträge und Berechtigungen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen installiert, einschließlich Tabellen und Rollen.

Die folgenden Tabellen werden mit der Aktivierung der Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen hinzugefügt.

Tabellenname	Beschreibung
Characteristics [sn_pss_core_entitlement_characteristic]	Speichert die Merkmalswerte für Berechtigungen oder Servicevertragspositionen.
Berechtigungsnutzung [sn_pss_core_contract_entitlement_usage]	Speichert die Werte, die von Endkunden für Berechtigungsmerkmale verwendet werden.
Servicevertrag [sn_pss_core_service_contract]	Speichert Laufzeitverträge.
Servicevertragsposition [sn_pss_core_service_contract_line]	Speichert die Vertragspositionen zur Laufzeit wie einen Serviceplan.

Sie können Benutzern und Gruppen Rollen mithilfe der Benutzeradministrationsfunktionen von Now Platform zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

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

Die folgenden Rollen werden bei der Aktivierung der Kundenverträge und Berechtigungen -Plugins hinzugefügt.

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rolle	Zielper
sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertrag-Anzeige	Führt Lesevorgang aus für: • Serviceverträge • Vertragszeilen • Berechtigungen • Characteristics • Berechtigungsnutzungen	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Merkmalsbetrachter • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Produktkatalog-Viewer	• sn_c Verb • sn_c Kun • sn_c Kun
sn_pss_core.service_contract_manager Servicevertrag-Manager	Führt Erstellungs-/Lese-/Aktualisierungsvorgänge durch für: • Serviceverträge • Vertragszeilen • Berechtigungen • Characteristics • Berechtigungsnutzungen	sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertrag-Anzeige	sn_cust CSM M
sn_pss_core.pss_integrator Integrationsanwender	Führt Erstellungs-/Lesevorgänge durch, indem REST-Endpunkte für Serviceverträge und Berechtigungen verwendet werden.	sn_customerservice.manager CSM Manager	sn_pss_ Integr

Verträge und Berechtigungs-Workflows konfigurieren

Konfigurieren Sie das Plugin „Contracts and Entitlement Workflows“ (com.sn_contract_ent_wf), um Verträge mit Order Management zu generieren und zu ändern.

Als Administrator können Sie das Plugin „Contracts and Entitlement Workflows“ (com.sn_contract_ent_wf) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Die folgenden Plugins sind Voraussetzungen für die Aktivierung des Plugins „Contracts and Entitlement Workflows“ (com.sn_contract_ent_wf):

Benötigte Plugins

Plugin	Beschreibung
Produktkonfigurations-UI (com.sn_prd_config_ui)	Grafische Schnittstelle, die die Konfiguration komplexer Produkte oder Services gemäß bestimmten Anforderungen und Anforderungen 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.

Benötigte Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Order Management (com.sn_ind_tmt_orm)	Erfasst, verbessert und überwacht den gesamten Lebenszyklus von Produkt- und Serviceaufträgen. Mit diesem Plugin können Sie die Orchestrierung, Datenanreicherung und Zusammensetzung von Aufträgen effizient handhaben, um eine genaue und pünktliche Erfüllung sicherzustellen.

Nach der Installation des Plugins „Contracts and Entitlement Workflows“ (com.sn_contract_ent_wf) werden die folgenden Plugins automatisch installiert:

Abhängige Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenverträge und Berechtigungen (com.sn_pss_core)	Stellt grundlegende Objekte zum Verwalten von Kundenverträgen und -berechtigungen bereit.
Berechtigungsverifizierung (com.sn_ent_verify)	Stellt APIs zum Überprüfen von Berechtigungen und Merkmalen bereit

Verträge und Berechtigungen mithilfe von Workflows erstellen

Nachdem ein Produktangebot vom Kunden ausgewählt und das Produkt an den Kunden verkauft wurde, erstellt dieser Workflow Verträge und Berechtigungen basierend auf den Services, die diesem verkauften Produkt zugeordnet sind, und den zusätzlichen Services, die der Kunde erworben hat.

Es gibt drei Produktangebotsszenarien:

- Produkte mit Berechtigungen
- Vertragspositionen mit Berechtigungen
- Gebündelte Angebote, die mehr als ein Produktangebot kombinieren

Angebotstypen und Workflows

Angebotstypen	Beschreibung
Angebote für Berechtigungen	Der Workflow erstellt Berechtigungsdatensätze für solche Angebote. Diese Berechtigungen können vorhandenen verkauften Produkten, Installationsbasiselementen oder dem Kunden zugeordnet werden.
Angebote, die implizite Berechtigungen enthalten	Implizite Berechtigungen werden in Auftragspositionen nicht angezeigt. Berechtigungsangebote können als implizit markiert werden, wenn sie bei der Erfassung des Auftrags nicht konfiguriert werden müssen und als Teil eines Pakets verfügbar sind. Diese Berechtigungen werden automatisch als Teil dieses Workflows erstellt.
Angebote für Services (Vertragspositionen)	Der Workflow ermöglicht die automatische Erstellung eines Vertrags, von Vertragspositionen und der für diese Vertragspositionen enthaltenen Berechtigungen.

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

Einrichten der Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen .

Konfigurieren Sie die Funktionen und Komponenten von Kundenverträge und Berechtigungen, um Ihren Kunden zugesagte Services bereitzustellen.

Als Benutzer mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen so einrichten, dass Benutzer Berechtigungen und Serviceverträge für Benutzer erstellen können.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie ein Merkmal	Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigung hinzugefügt werden soll. Ein Merkmal bezieht sich auf die spezifischen Attribute oder Eigenschaften, die die Berechtigung definieren.
Create a user	Fügen Sie Ihrer Instanz einen Benutzer hinzu, damit er sich anmelden und die vorgesehenen Anwendungsfunktionen verwenden kann. Nachdem Sie den Benutzer hinzugefügt haben, machen Sie ihn zum Genehmiger für die Überprüfung von Serviceverträgen.
Assign a role to a user	Weisen Sie Benutzern Rollen zu. Verwenden Sie diese Funktion, um einem neu hinzugefügten Benutzer die Rolle sn_customerservice_manager (CSM manager) zuzuweisen und ihn zu autorisieren, eine fundierte Entscheidung zur Überprüfung eines Servicevertrags zu treffen.
Kunden-Accounts erstellen	Erstellen Sie ein Konto, und ordnen Sie es einem Servicevertrag zu.
Verbraucherdatensätze erstellen	Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz in Kundenservice-Management. Ein Verbraucher kann einem Servicevertrag in der Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen zugeordnet werden.
Verkaufte Produkte erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Produkt, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein verkauftes Produkt kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.
Installationsbasiselemente erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Installationsbasiselement, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein Installationsbasiselement kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.

Erstellen Sie ein Merkmal

Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigung oder Vertragsposition zugeordnet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Merkmal wird verwendet, um die Serviceabdeckung zu definieren, die Kunden zur Verfügung steht. Zu diesen Merkmalen können der Umfang des Service, die Dauer und alle möglicherweise geltenden Einschränkungen oder Ausschlüsse gehören.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Characteristics** > **Characteristics**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Merkmal“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Merkmals für die Berechtigung.
Eingabetyp	Der Typ der Eingabe für den Abdeckungswert, der sich auf dieses Merkmal bezieht. Beispiel: Auswahl und Kontrollkästchen.
Beschreibung	Die Kurzübersicht über das Berechtigungsmerkmal.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Vertriebs- und Auftragsmanagement-Workflows

Erstellen Sie die Vertriebs- und Auftragsverwaltungs-Workflows für ein Produkt und einen Service über Entitätskonfigurationen und -zuordnungen. Durch die Erstellung dieses Workflows kann Ihr Unternehmen nach Abschluss eines Verkaufs gewinnbringende Geschäftsmöglichkeiten, Kunden-Leads und Abrechnungs-, Support- und Wartungsanforderungen analysieren.

Übersicht

Ein Produkt durchläuft mehrere Phasen und Workflows vom Zeitpunkt der Identifizierung bis zum Kauf durch den Kunden. Der Workflow umfasst die Erstellung eines Angebots für ein Produkt oder einen Service, die Erstellung von Aufträgen, die verkauften Produkte, die Installationsbasiselemente sowie die Verträge und Berechtigungen.

Wenn Sie Administrator sind, erstellen Sie die Workflows für Ihre Organisation und konfigurieren die Metadaten für Ihre verschiedenen Lead-to-Cash-Entitäten, indem Sie die grundlegende Anwendung Lead-to-Cash Core (com.snc.l2c_core) aktivieren. Mit dem Plugin „Lead to Cash Core“ (com.snc.l2c_core) können Sie die Workflows erstellen, die Ihre Organisation für den Lebenszyklus eines verkauften Produkts verwaltet. Beispiel: Wählen Sie im Formular „Lead to Cash – Entitätenzuordnung“ in Now Platform® die Entität des verkauften Produkts als Quellentität und den Auftrag als Zielentität aus. Anschließend ordnen Sie diese Entitäten und Konfigurationen zu, um eine Quelle für den Ziel-Flow zu erstellen, bei dem es sich um einen Flow vom Typ „Verkauftes Produkt an Bestellung“ handelt. Diese Zuordnung bietet Ihren Benutzern eine einheitliche Workflow-Experience für die verschiedenen Entitäten.

Hinweis:
Eine Entität ist als eine Sammlung von Tabellen definiert, die Informationen zu einer Bestellung enthalten. Die Informationen können aus mehreren Tabellen stammen.

Entitätskonfigurationen

Sie können die Definition einer Lead-to-Cash-Entität konfigurieren, indem Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entität“ einen Namen und eine Konfigurations-ID festlegen. Die Definition erzeugt einen hin- und hergehenden Informationsfluss zwischen den verschiedenen Entitäten.

Informationen zum Erstellen von Entitätskonfigurationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration. Informationen zum Erstellen von Entitätszuordnungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätszuordnung.

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

Entitätskonfiguration und -zuordnung

Verwenden Sie die Tabellen und Formulare der Entitätskonfiguration, um eine Entität zu konfigurieren und zuzuordnen, die eine Struktur definiert und die Daten von der Quellentität an die Zielentität überträgt.

Übersicht

Erstellen Sie die Konfigurationen und Zuordnungen für die Entitäten mithilfe der Entitätskonfigurationstabellen.

Entitätskonfigurationstabellen

Die Entitätskonfigurationstabellen enthalten die Informationen für die Felder im Formular „Entitätskonfiguration“.

Entitätskonfigurationstabellen

Tabelle	Name	Beschreibung
Lead to Cash-Entität	sn_l2c_core_entity	Definiert und verwaltet die Lead-to-Cash-Entitäten.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	sn_l2c_core_entity_definition	Definiert und verwaltet die Definitionen, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	sn_l2c_core_entity_attribute	Definiert und verwaltet die Attribute, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind. Die Lead-to-Cash-Attribute basieren auf den Definitionen, die für die Entitäten festgelegt wurden.

Jedes Feld im Entitätskonfigurationsformular erfasst die Informationen aus einer Entitätskonfigurationstabelle. Die folgende Tabelle enthält die Informationen zu den Feldern, ihren Beschreibungen und den Entitätstabellen, aus denen die Daten ausgefüllt werden.

Hinweis:
Die Entitätsdefinition „Lead to Cash“ und die Entitätsattribute „Lead to Cash“ sind zugehörige Listen im Formular „Entitätskonfiguration“.

Formular „Entitätskonfiguration“.

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead to Cash-Entität	Name	Name der Lead-to-Cash-Entität.
Lead to Cash-Entität	Konfigurations-ID	Eindeutige Konfigurations-ID für die Entität.
Lead to Cash-Entität	Aktiv	Status der Entität, ob für die Konfiguration aktiv oder inaktiv.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Entität	Verweis auf die Lead-to-Cash-Entitätsdefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Entitätskonfiguration“. (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Typ	Typ der Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Tabelle	Tabelle, die einer Lead-to-Cash-Entität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Bezeichnung	Bezeichnung für die Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Übergeordnete Definition	Übergeordnetes Element der aktuellen Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Beziehungsfeld	Abfragefeld, das dem Datensatz der übergeordneten Entitätsdefinition zugeordnet ist.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Übergeordnetes Feld	Abfragefeld, das dem aktuellen Entitätsdefinitionsdatensatz zugeordnet ist.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Geerbte übergeordnete Definition	Übergeordnete Definition, die auch von der aktuellen Entitätsdefinition verwendet wird. **Hinweis:** Damit der aktuelle Entitätsdefinitionsdatensatz derselben Definition folgt, die dem übergeordneten Datensatz zugeordnet ist, wählen **Sie Übergeordnete Definition erben**aus.
Lead-to-Cash – Entitätsdefinition	Reihenfolge	Numerische Reihenfolge zur Verarbeitung und Visualisierung der Hierarchie von Konfigurationen.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Feld	Name des Felds.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Entität	Verweis auf das Lead-to-Cash-Entitätsattribut.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Tabelle	Tabelle, die dem Lead-to-Cash-Attribut zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Schlüssel	Eindeutiger Schlüssel für das Entitätsattribut.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Erweitert	Option für erweiterte 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.

Formular „Entitätskonfiguration“. (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Beschreibung
		Hinweis: Um das Skript entsprechend Ihren Anforderungen zu ändern, wählen Sie **Erweitert**.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Skript	Skript für die erweiterten Attribute.

Entitätszuordnungen

Mit Entitätszuordnungen können Sie die Quell- und Zieltabellen zuordnen, um die Daten zwischen den Entitäten zu übertragen, die von den verfügbaren Entitätskonfigurationen abhängen. Die Entitätszuordnungstabellen enthalten die Informationen für die Felder in den Entitätszuordnungsformularen.

Entitätszuordnungstabelle

Tabelle	Name	Beschreibung
Lead to Cash Entitätszuordnung	sn_l2c_core_entity_mapping	Definiert und ordnet die Lead-to-Cash-Entitätszuordnungen.
Führen zu Zuordnung der Entitätstabelle „Bargeld“.	sn_l2c_core_entity_table_mapping	Definiert und verwaltet die Zuordnungen für die verschiedenen Tabellen, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind.
Führen zu Zuordnung von Entitätsattribut für Bargeld	sn_l2c_core_entity_attribute_mapping	Definiert und verwaltet die Attribute und ihre Zuordnungen mit der entsprechenden Lead-to-Cash-Entität.

Im Formular „Entitätszuordnung“ können Sie die Entitäten den entsprechenden Tabellen und Attributen zuordnen.

Hinweis:
Die Entitätstabellenzuordnung „Lead to Cash“ und die Entitätsattributzuordnung „Lead to Cash“ sind zugehörige Listen im Formular „Entitätszuordnung“.

Formular „Entitätszuordnung“.

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead to Cash Entitätszuordnung	Zuordnungsname	Name der Feldzuordnung.
Lead to Cash Entitätszuordnung	Zuordnungskonfigurations-ID	Eindeutige ID für die Zuordnung.
Lead to Cash Entitätszuordnung	Quellenentität	Quellentität im Zuordnungsprozess.
Lead to Cash Entitätszuordnung	Zielentität	Zielentität im Zuordnungsprozess.
Lead to Cash Entitätszuordnung	Aktiv	Status der Zielentität, ob für die Zuordnung aktiv oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Entitätszuordnung“. (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Beschreibung
Führen zu Zuordnung der Entitätstabelle „Bargeld“.	Quellentitätstabelle	Tabelle, die der Quellentität zugeordnet ist.
Führen zu Zuordnung der Entitätstabelle „Bargeld“.	Zielentitätstabelle	Tabelle, die der Zielentität zugeordnet ist.
Führen zu Zuordnung der Entitätstabelle „Bargeld“.	Bedingung verwenden	Für die Zuordnung erforderliche Bedingungen. **Hinweis:** Um bestimmte Zuordnungsbedingungen festzulegen, wählen **Sie Bedingung verwenden aus**.
Führen zu Zuordnung der Entitätstabelle „Bargeld“.	Bedingung	Bedingungen für die Zuordnung von Tabellen von der Quellentität zur Zielentität.
Führen zu Zuordnung der Entitätstabelle „Bargeld“.	Aktiv	Status der Quellentität, ob für die Zuordnung aktiv oder nicht.
Führen zu Zuordnung der Entitätstabelle „Bargeld“.	Reihenfolge	Numerische Priorität für die Zuordnung.
Führen zu Zuordnung von Entitätsattribut für Bargeld	Entitätstabellenzuordnung	Verweis auf die Zuordnung der Lead-to-Cash-Entitätstabelle.
Führen zu Zuordnung von Entitätsattribut für Bargeld	Quellenattribut	Attribut, das der Quellentität zugeordnet ist.
Führen zu Zuordnung von Entitätsattribut für Bargeld	Zielattribut	Attribut, das der Zielentität zugeordnet ist.
Führen zu Zuordnung von Entitätsattribut für Bargeld	Erweitert	Option für erweiterte Zuordnung. **Hinweis:** Um das Skript entsprechend Ihren Anforderungen zu ändern, wählen Sie **Erweitert**.
Führen zu Zuordnung von Entitätsattribut für Bargeld	Skript	Skript zum Anpassen der Zuordnungen.

Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration

Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu erstellen, damit Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und Aktionen wie das Anhalten, Fortsetzen oder Trennen eines verkauften Produkts ausführen können.

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** > **Zu Bargeld führen** > **Entitätskonfigurationen**.
2. Erstellen Sie im Formular „Lead to Cash“-Entitäten eine Entität, indem Sie **Neu**auswählen.
3. Geben Sie im Formular im Feld **Name** den Entitätsnamen und im Feld Konfigurations- **ID** die Entitäts-ID ein.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Entitätskonfiguration erstellt. Sie müssen jetzt Lead-to-Cash-Entitätsdefinitionen und -attribute erstellen.
5. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash“-Entität in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash“-Entitätsdefinitionen eine Entitätsdefinition, indem Sie **Neu**auswählen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash“-Entität in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash“-Entitätsattribute ein Entitätsattribut, indem Sie **Neu**auswählen.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Sie haben eine Entitätskonfiguration erstellt und deren Definition und Attribute definiert. Sie müssen jetzt eine benutzerdefinierte Entitätszuordnung erstellen. Informationen zum Erstellen einer Zuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätszuordnung.

Erstellen Sie eine Entitätszuordnung

Erstellen Sie eine Entitätszuordnung, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu erstellen, damit Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und eine Reihe deklarativer Aktionen ausführen können, z. B. ein verkauftes Produkt anhalten, fortsetzen oder trennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lead-to-Cash** > **Entitätszuordnungen**.
2. Erstellen Sie im Formular „Lead to Cash – Entitätszuordnungen“ eine Zuordnung, indem Sie **Neu**wählen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Entitätszuordnung erstellt. Sie müssen jetzt eine Entitätstabellenzuordnung und eine Entitätsattributzuordnung 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.

5. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash – Entitätstabellenzuordnungen“ eine Entitätstabellenzuordnung, indem Sie **Neu**wählen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash – Entitätstabellenzuordnungen“ eine Attributzuordnung, indem Sie **Neu**auswählen.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -zuordnung.
10. Wählen Sie **Absenden** aus.

Datenmodelle

Erstellen Sie strukturierte und flexible Datenmodelle, um den Bedarf in verschiedenen Branchen darzustellen.

Einrichten von Service- und Datenmodellen

Aufgabe	Beschreibung
Servicemodell-Grundlagen konfigurieren	Erstellen Sie grundlegende Datenmodelle, z. B. Serviceorganisationen, interne und externe Geschäftsstandorte und Haushalte.
Customer Data Models for B2B2C konfigurieren	Konfigurieren Sie das B2B2C-Modell (Business-to-Business-to-Consumer), damit Geschäftskunden ihre Endverbraucher unterstützen können, indem sie Fälle erstellen und die von Verbrauchern genutzten Services für Produkte und Services nachverfolgen.

Servicemodell-Grundlagen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktion Servicemodell-Grundlagen, um ein grundlegendes Datenmodell-Framework zu aktivieren. Mit Hilfe dieses Frameworks können Sie strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicemodell-Grundlagen bietet das Kern-Framework und Anleitungen zum Erstellen und Modellieren der Entitäten, die an der Wertschöpfungskette des Kundenservice beteiligt sind. Dieses Framework führt neue Entitäten ein, z. B. Serviceorganisationen, interne und externe Geschäftsstandorte und Haushalte. Außerdem werden Rollen und Beziehungen eingeführt, die Flexibilität und Kontrolle beim Gewähren von Zugriff auf Kundenfälle und -informationen bieten.

Mit den Servicemodell-Grundlagen -Plugins können Sie Folgendes unterstützen:

- Interne Geschäftsstandorte und Mitarbeiter
- Externe Geschäftsstandorte und Mitarbeiter
- Haushalte und Haushaltsmitglieder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dieser Funktion finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen – Übersicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie Servicemodell-Grundlagen die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben der Kundenzentrale

Aufgabe	Beschreibung
Plugins aktivieren	Aktivieren Sie die Plugins: ○ Business Location (com.snc.business_location) ○ Customer Service Household (com.snc.household)
Abfrageregeln aktivieren	Aktivieren Sie die Abfrageregeln, indem Sie den Wert der Systemeigenschaft [sn_cs_queryrules.use_query_rules] auf **true** setzen.
Formulare und Listen konfigurieren	Konfigurieren Sie Formulare, um die Felder und zugehörigen Listen hinzuzufügen, die Geschäftsstandort- und Haushaltsmodelle unterstützen.
Verantwortlichkeiten zuweisen	Weisen Sie dem Mitglied der Serviceorganisation (SO) mithilfe des Verantwortlichkeitsdatenmodells Verantwortlichkeiten zu.
Rollen zuweisen	Rollen bestimmen den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten. Die Plugins Servicemodell-Grundlagen fügen Rollen hinzu, die Sie internen und externen Benutzern in Ihrer Organisation zuweisen können.
Beziehungen erstellen	Verwenden Sie Beziehungen, um internen und externen Benutzern zusätzlichen Zugriff auf Kundendaten zu ermöglichen. Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeitsdefinitionen. Beim Erstellen einer Beziehung wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt. Die Plugins Servicemodell-Grundlagen stellen sowohl Beziehungen als auch Zuständigkeitsdefinitionen bereit, mit denen Sie Beziehungen zwischen Benutzern 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.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Servicemodell-Grundlagen – Übersicht

Servicemodell-Grundlagen bieten ein Framework, mit dem Kunden strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen können, die ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

Das Framework Servicemodell-Grundlagen erweitert das Datenmodell Kundenservice-Management, einschließlich des Installationsbasismodells. Es bietet die erforderliche Flexibilität und Sicherheit, um wirtschaftliche Organisationen in Bezug auf interne und externe Standorte, Haushalte, Kunden, Verbraucher und die Beziehungen zwischen diesen Entitäten zu unterstützen.

Verwenden Sie das Framework Servicemodell-Grundlagen, um die Serviceorganisationsstruktur zu modellieren, die an der Unterstützung Ihrer Endkunden beteiligt ist. Mit diesem Framework können Sie:

- Eine Service-Organisationsstruktur erstellen, die sowohl interne als auch externe Geschäftsstandorte umfasst.
- Kundenservice-Mitarbeitern Geschäftsstandorte zuweisen und Zugriff auf die Fälle und Kundeninformationen in der jeweiligen Standorthierarchie gewähren.
- Beziehungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und bestimmten Kunden einrichten, damit Service Desk-Mitarbeiter Fälle und Informationen für diese Kunden verwalten können
- Beziehungen zwischen Verbrauchern herstellen, einschließlich Verbrauchern, die Mitglieder desselben Haushalts sind.

In enthaltene Entitäten Servicemodell-Grundlagen

Die Funktion Servicemodell-Grundlagen umfasst die folgenden Entitäten.

Entitäten für Branchendatenmodelle

Entität	Definition	Beispiele
Serviceorganisationen	Die internen und externen Entitäten, die an der Bereitstellung eines Service für Kunden beteiligt sind. Eine Serviceorganisation stellt das Basis-Framework bereit, das die Kundenservice-Wertschöpfungskette unterstützt. Dies umfasst interne und externe Serviceorganisationen. Sie können die Serviceorganisation nach	• Finanzdienstleistungsunternehmen mit mehreren Niederlassungen • Automobilhersteller mit mehreren Autohändlern • Regierungsbehörden mit mehreren Bürostandorten

Automatische Übersetzung

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

Entitäten für Branchendatenmodelle (Fortsetzung)

Entität	Definition	Beispiele
	Bedarf erweitern, um neue Entitäten zu erstellen.	
Interne Geschäftsstandorte	Die internen Entitäten, die zu einer Serviceorganisation gehören und an der Bereitstellung von Waren und Services beteiligt sind.	• Läden • Zweige • Zentren
Externe Geschäftsstandorte	Die externen Entitäten, die zu einer Serviceorganisation gehören und an der Bereitstellung von Waren und Services beteiligt sind.	• Franchises • Handelsunternehmen
Kunden (B2B)	Die externen Kunden im Business-to-Business-Modell, die Waren und Services nutzen.	• Accounts • Kontakte
Kunden (B2C)	Die externen Kunden im Business-to-Consumer-Modell, die Waren und Services nutzen.	• Verbraucher • Haushalte
Mitarbeiter und Beschäftigte	Die Personen, die in internen und externen Serviceorganisationen arbeiten und Kunden unterstützen.	• Interne Mitarbeiter • Externe Mitarbeiter • Externe Beschäftigte
Rollen	Jobfunktionen, die von verschiedenen Benutzern in der Serviceorganisation ausgeführt werden.	• Standortmanager • Standortmitarbeiter • Standortmitarbeiter für Verbraucher • Beziehungsmanager des Standorts • Beitragende Manager am Standort
Zuständigkeitsdefinitionen	Definitionen der Verantwortlichkeiten, die ein Mitarbeiter für einen Kunden oder ein Verbraucher für einen anderen Verbraucher erfüllen kann. Verwenden Sie diese Verantwortlichkeiten, um Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Kunden oder	• Standortmitarbeiter • Standortmitarbeiter für Verbraucher • Beitragende am Standort • Beitragende Manager am 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.

Entitäten für Branchendatenmodelle (Fortsetzung)

Entität	Definition	Beispiele
	zwischen Verbrauchern zu erstellen.	• Standortmanager-Erfüller • Beziehungsmanager des Standorts
Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Kunden oder zwischen Verbrauchern erstellt werden, basieren auf bestimmten Zuständigkeiten. Verwenden Sie diese Beziehungen, um zusätzlichen Zugriff auf Daten bereitzustellen.	• Beziehungen zwischen einem Mitarbeiter oder Beschäftigten und einem Kunden • Beziehungen zwischen zwei Verbrauchern

Plugins für Servicemodell-Grundlagen

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können die folgenden Plugins aktivieren, um die Funktionen von Servicemodell-Grundlagen zu aktivieren.

Geschäftsstandort

Aktivieren Sie das Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location), um Support für Unternehmen zu ermöglichen, die mit Kunden über physische Kanäle wie z. B. Läden, Zweigniederlassungen, Franchise-Standorte und Handelsunternehmen interagieren. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Service Organization“ (com.snc.service_organization).

Customer Service Household

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household), um den Kundenservice für Haushalte zu verwalten. Mit diesem Plugin können Sie Haushalte erstellen, die Mitglieder eines Haushalts definieren und Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern identifizieren. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Customer Service Base Extension Entities“ (com.snc.cs_base_extension).

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen konfigurieren

Servicemodell-Grundlagen Verantwortlichkeiten

Eine Verantwortlichkeit oder Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden unterstützt. Verwenden Sie Verantwortlichkeitsdefinitionen, um Beziehungen zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Kunden oder zwischen zwei Verbrauchern herzustellen.

Beim Erstellen einer Beziehung wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt. Die einer Beziehung zugewiesene Verantwortung bietet Zugriff auf Kundenfälle und -informationen.

Servicemodell-Grundlagen enthält Zuständigkeitsdefinitionen, die Sie zum Erstellen von Beziehungen verwenden können:

- Zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Accounts, Haushalten oder Verbrauchern.
- Zwischen zwei Verbrauchern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Verantwortlichkeiten werden mit den Servicemodell-Grundlagen -Plugins bereitgestellt.

Hinweis:
Verantwortlichkeiten werden in der Tabelle für Verantwortlichkeitsdefinitionen [sn_customerservice_responsibility_def] gespeichert.

Verantwortlichkeiten, die im Service Model Foundation-Plugin enthalten sind

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
Account Manager	Account-Teammitglieder	Verwenden Sie die Verantwortung „Account Manager“, um eine Beziehung zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Account zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann der Service Desk-Mitarbeiter: • Fälle für seine Accounts erstellen und verwalten • Accountinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für einen Account • Kontakte und zusätzliche Adressen für seine Accounts erstellen und verwalten
Beziehungsmanager	• Mitglied des Verbraucherteams • Mitglied des Haushaltsteams	Verwenden Sie die Verantwortung „Beziehungsmanager“ zum Erstellen einer Beziehung zwischen: • einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Verbraucher • einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Haushalt Mit dieser Beziehung kann der Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Für einen Verbraucher: ◦ Fälle für den Verbraucher erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Verbraucher • Für einen Haushalt: ◦ Fälle für den Haushalt erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Haushalt ◦ Mitglieder im Haushalt erstellen und verwalten
Autorisierter Vertreter	• Beziehung Verbraucher zu Verbraucher • Beziehung Haushaltsmitglied	Verwenden Sie die Verantwortung „Autorisierter Vertreter“, um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt oder zwischen zwei Verbrauchern im selben Haushalt zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann ein Verbraucher:

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

Verantwortlichkeiten, die im Service Model Foundation-Plugin enthalten sind (Fortsetzung)

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
		• Fälle für einen anderen Verbraucher erstellen und verwalten • Informationen eines anderen Verbrauchers anzeigen • Installationsbasisinformationen eines anderen Verbrauchers anzeigen und Fälle erstellen für: ○ Verkaufte Produkte ○ Installationsbasiselemente

Verantwortlichkeitsdefinitionen anpassen

Sie können die mit den Servicemodell-Grundlagen -Plugins bereitgestellten Zuständigkeitsdefinitionen verwenden. Sie können diese Definitionen auch ändern oder eigene Definitionen erstellen, um Ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Hinweis:
Wenn Sie die vorhandenen Definitionen ändern oder neue Definitionen erstellen, müssen Sie möglicherweise auch die ACLs aktualisieren, um die Änderungen zu berücksichtigen.

Wenn Sie bereits eine Account Manager-Zuständigkeitsdefinition haben, müssen Sie möglicherweise die Funktionalität der mit den Servicemodell-Grundlagen -Plugins bereitgestellten Account Manager-Zuständigkeitsdefinition auswerten.

Hinweis:
Das Erstellen und Verwenden von Verantwortlichkeitsdefinitionen ist eine Funktion, die in Releases vor Paris verfügbar ist. Kunden können Verantwortlichkeitsdefinitionen mit der Tabelle „Verantwortlichkeitsdefinition“ (sn_customerservice_responsibility_def) erstellen und diese Definitionen zum Erstellen von Account-Teams mithilfe der Tabelle „Account-Teammitglied“ (sn_customerservice_team_member) verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Teams erstellen.

Verantwortlichkeitsdefinitionen erstellen

Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators können Verantwortlichkeitsdefinitionen erstellen.

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Zuständigkeitsdefinition“ aus.

Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Benutzer** aus, wenn diese Zuständigkeit in den folgenden Beziehungen verwendet werden soll:

- Account-Teammitglieder
- Mitglied des Verbraucherteams
- Mitglied des Haushaltsteams

Wenn diese Verantwortung in den folgenden Verbraucherbeziehungen verwendet werden soll, setzen Sie das Feld **Typ** auf **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.

- Verbraucher an Verbraucher
- Mitglied des Haushalts

Weitere Informationen finden Sie unter Zuständigkeitsdefinitionen erstellen.

Eindeutige Zuständigkeitsdefinitionen erstellen

Eine Zuständigkeitsdefinition kann eindeutig sein, d. h., die Zuständigkeit kann nur einem Benutzer zugewiesen werden. So machen Sie eine Zuständigkeitsdefinition eindeutig:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Zuständigkeitsdefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Zuständigkeitsdefinition.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eindeutig** im Formular „Zuständigkeitsdefinition“.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Beim Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen in den folgenden Tabellen prüft das System auf eindeutige Verantwortlichkeiten und setzt diese durch.

- Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]
- Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]
- Mitglied des Account-Teams [sn_customerservice_team_member]

In der folgenden Tabelle werden beispielsweise der Tabellentyp, eine zugeordnete Verantwortlichkeit und das angewendete eindeutige Verhalten beschrieben.

Eindeutige Zuständigkeitsdefinition

Tabelle	Beispiel für Verantwortlichkeite	Eindeutiges Verhalten
Account-Teammitglieder	Account Manager	Ein Account kann nur einen Account Manager haben, ein Benutzer mit der Verantwortung des Account Managers kann jedoch mehrere Accounts verwalten.
Mitglied des Verbraucherteams	Beziehungsmanager	Ein Verbraucher kann nur einen Beziehungsmanager haben, aber ein Benutzer mit der Verantwortung des Beziehungsmanagers kann mehrere Verbraucher verwalten.
Mitglied des Haushaltsteams	Beziehungsmanager	Ein Haushalt kann nur einen Beziehungsmanager haben, aber ein Benutzer mit der Verantwortung des Beziehungsmanagers kann mehrere Haushalte verwalten.

Hinweis:
Das eindeutige Verhalten einer Zuständigkeitsdefinition wird nicht durchgesetzt, wenn die Verantwortung für Beziehungen zwischen Verbrauchern oder Haushaltsmitgliedern verwendet wird.

Zugehörige Informationen

Zuständigkeitsdefinitionen erstellen

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Erstellen Sie Beziehungen zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und einem Kunden oder zwischen zwei Verbrauchern, die zusätzlichen Zugang zu Kundendaten 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.

Mit der Funktion Servicemodell-Grundlagen können Sie Beziehungen zwischen den folgenden Benutzern erstellen:

- Zwischen einem internen Anwender und einem Account, einem Haushalt oder einem Verbraucher.
- Zwischen zwei Verbrauchern.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten oder Zuständigkeitsdefinitionen. Beim Erstellen einer Beziehung wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt. Die einer Beziehung zugewiesene Verantwortung bietet Zugriff auf Kundenfälle und -informationen.

Die folgenden Beziehungen werden mit den Servicemodell-Grundlagen -Plugins bereitgestellt.

Beziehungen und Verantwortlichkeiten für das Plugin „Service Model Foundation“.

Beziehung	In der Beziehung verwendete Verantwortung	Beschreibung
Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	Account Manager	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. **Hinweis:** Dem internen Benutzer in dieser Beziehung muss auch die Rolle Beziehungenbearbeiter (sn_customerservice.relationship_agent) zugewiesen werden.
Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Beziehungsmanager	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher. **Hinweis:** Dem internen Benutzer in dieser Beziehung muss auch die Rolle Beziehungenbearbeiter (sn_customerservice.relationship_agent) zugewiesen werden.
Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]	Beziehungsmanager	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt. **Hinweis:** Dem internen Benutzer in dieser Beziehung muss auch die Rolle Beziehungenbearbeiter (sn_customerservice.relationship_agent) zugewiesen 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.

Beziehungen und Verantwortlichkeiten für das Plugin „Service Model Foundation“. (Fortsetzung)

Beziehung	In der Beziehung verwendete Verantwortung	Beschreibung
Verbraucher an Verbraucher [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Autorisierter Vertreter	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.
Beziehungen der Haushaltsmitglieder [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Autorisierter Vertreter	Sie erstellen eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt.

Beziehungen zwischen internen Benutzern und Kunden

Interne Benutzer können Beziehungen zu Accounts, Verbrauchern und Haushalten haben. Diese Beziehungen bieten internen Benutzern zusätzlichen Zugriff auf Kundenfälle und -informationen. Ein interner Benutzer mit einer Beziehung zu einem Kunden kann Fälle im Namen dieses Kunden erstellen und verwalten.

Beziehungen werden mithilfe von Verantwortlichkeiten erstellt. Verwenden Sie die folgenden Verantwortlichkeiten zum Erstellen von Beziehungen zwischen internen Benutzern und Kunden:

- Account Manager: Verwenden Sie diese Verantwortlichkeit zum Erstellen einer Beziehung zwischen einem Beschäftigten und einem Account.
- Beziehungsmanager: Verwenden Sie diese Verantwortlichkeit zum Erstellen einer Beziehung zwischen einem Beschäftigten und einem Haushalt oder einem Verbraucher.

Von Ihnen erstellte Beziehungen werden den folgenden zugehörigen Listen hinzugefügt:

- Account-Mitarbeiter-Beziehungen im Formular „Geschäftsstandort“
- Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen im Formular „Geschäftsstandort“
- Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen im Formular „Geschäftsstandort“
- Account-Team auf dem Formular „Verbraucher“
- Verbraucherteam auf dem Formular „Verbraucher“
- Haushaltsteam auf dem Formular „Haushalt“

Beziehungen zwischen Verbrauchern

Verbraucher können Beziehungen zu anderen Verbrauchern haben. Diese Beziehungen ermöglichen es Verbrauchern, Fälle und Informationen im Namen anderer Verbraucher anzuzeigen und zu verwalten.

Beziehungen werden mithilfe von Verantwortlichkeiten erstellt. Verwenden Sie die Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“, um Beziehungen zwischen Verbrauchern zu erstellen. Mit dieser Verantwortlichkeit können Sie:

- Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.
- Sie erstellen eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt.

Von Ihnen erstellte Beziehungen werden den folgenden zugehörigen Listen 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.

- Mitgliederbeziehungen auf dem Formular „Haushalt“
- Verbraucherbeziehungen auf dem Formular „Verbraucher“

Beziehungen löschen

Wenn eine Beziehungsdefinition gelöscht wird, werden auch alle Beziehungen gelöscht, die die Definition verwenden.

Wenn ein Verbraucher gelöscht wird, werden auch alle Beziehungen gelöscht, zu denen der Verbraucher gehörte.

Wenn ein Haushalt gelöscht wird, werden auch alle für den Haushalt erstellten Beziehungen gelöscht.

Wenn ein Verbraucher nicht mehr aktuelles Mitglied eines Haushalts ist, werden auch alle Beziehungen gelöscht, die für den Verbraucher innerhalb des Haushalts erstellt wurden.

Servicemodell-Grundlagen Tabellen

Tabellen, die in den Plugins enthalten sind oder von diesen geändert wurden, die die Funktion Servicemodell-Grundlagen aktivieren.

Die Funktion Servicemodell-Grundlagen fügt neue Tabellen hinzu oder ändert vorhandene Tabellen, wenn Sie die folgenden Plugins aktivieren:

- Business Location (com.snc.business_location)
- Customer Service Household (com.snc.household)
- Serviceorganisation (com.snc.service_organization)
- Customer Service Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Plugin „Business Location“

Das Plugin „Business Location“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Verschiedene Tabellennamen für das Plugin „Business Location“.

Tabelle	Beschreibung
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]	Erweitert die Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_customer_service_organization]. Ein Geschäftsstandort ist eine Art von Serviceorganisation. Diese Tabelle speichert Geschäftsstandort-Datensätze.
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_internal]	Erweitert die Tabelle Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]. Diese Tabelle speichert interne Geschäftsstandort-Datensätze.

Automatische Übersetzung

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

Verschiedene Tabellennamen für das Plugin „Business Location“. (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Ein interner Geschäftsstandort ist ein Geschäftsstandort, für den das Feld **Intern** auf **true** festgelegt ist.
Externer Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_external]	Erweitert die Tabelle Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]. Diese Tabelle speichert externe Geschäftsstandort-Datensätze. **Hinweis:** Ein externer Geschäftsstandort ist ein Geschäftsstandort, für den das Feld **Intern** auf **false** festgelegt ist.

Plugin „Customer Service Household“

Das Plugin „Customer Service Household“ fügt die folgenden Tabellen hinzu oder ändert sie.

Tabellennamen für das Plugin „Customer Service Household“.

Tabelle	Beschreibung
Haushalt [csm_household]	Speichert Verbraucher-Haushalt-Datensätze. Für die Funktion Servicemodell-Grundlagen wird diese Tabelle aktualisiert, um den Haushaltsvorsteher zu unterstützen.
Mitglied des Haushalts [csm_household_member]	Speichert Datensätze der Verbraucher, die Haushalten hinzugefügt wurden.
Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]	Speichert Datensätze für jede Beziehung zwischen Haushaltsteammitgliedern, die zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt erstellt wurde.
Beziehung Haushaltsmitglied [sn_customer_rel_household_member_relationship]	Erweitert die Tabelle „Beziehung Verbraucher zu Verbraucher“ [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]. Diese Tabelle speichert Datensätze für jede Beziehung, die zwischen zwei Verbrauchern aus demselben Haushalt erstellt wurden.

Plugin „Service Organization“

Das Plugin „Service Organization“ 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.

Vom Plugin „Service Organization“ hinzugefügte Tabellennamen

Tabelle	Beschreibung
Serviceorganisation [sn_customer_service_organization]	Erweitert die Tabelle „Unternehmen“ [core_company]. Speichert Datensätze für Serviceorganisationen, einschließlich Geschäftsstandorte und interne Geschäftsstandorte.
Mitglied der Serviceorganisation [sn_csm_service_organization_member]	Speichert Datensätze für Benutzer, die internen Serviceorganisationen angehören.
Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation [sn_csm_service_organization_external_staff]	Erweitert die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Speichert Datensätze für Benutzer, die externen Serviceorganisationen angehören.
Verantwortung der Mitglieder der Serviceorganisation [sn_csm_svc_org_member_responsibility]	Konfigurieren Sie die Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter, die in Serviceorganisationen oder ihren erweiterten Entitäten arbeiten.

Plugin „Customer Service Base Extension Entities“

Das Plugin „Customer Service Base Extension Entities“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Vom Plugin „Customer Service Base Extension Entities“ hinzugefügte Tabellennamen

Tabelle	Beschreibung
Beziehung Verbraucher zu Verbraucher [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	Speichert Datensätze für jede der Beziehungen, die zwischen zwei Verbrauchern angelegt wurden, unabhängig vom Haushalt.
Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]	Speichert Datensätze für jede Beziehung zwischen Verbraucherteammitgliedern, die zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher erstellt wurde.

Plugin „Customer Service Install Base Management“

Das Plugin „Customer Service Install Base Management“ fügt die Tabelle „An Verbraucher verkauftes Produkt“ [sn_install_base_m2m_consumer_sold_product] hinzu. In dieser Tabelle werden Datensätze für jedes verkaufte Produkt (Produkte und Komponenten) gespeichert, das an einen Verbraucher verkauft wurde.

Tabellen, die von verwendet werden Servicemodell-Grundlagen

Tabellen aus vorhandenen Plugins, die von der Funktion Servicemodell-Grundlagen zur Unterstützung von Kunden 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.

Vorhandene Plugins und Tabellen, die von der Service Model Foundation-Funktion verwendet werden

Plugin	Tabelle	Neue Spalten
Customer Service (com.sn_customerservice)	Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility]	
	Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	
	Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configuration]	
	Fall [sn_customersrevice_case]	Haushalt Serviceorganisation Verbraucherprofil
Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)	Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product]	Haushalt Verbraucherprofil
	Installationsbasiselement [sn_install_base_item]	Verbraucherprofil
Kundenservice-Management für Bestellungen (com.snc.csm.order)	Reihenfolge [csm_order]	Haushalt Serviceorganisation

Servicemodell-Grundlagen Rollen

Rollen, die in den Plugins enthalten sind, die die Funktion Servicemodell-Grundlagen aktivieren.

In der folgenden Tabelle werden die Rollen beschrieben, die der Systemadministrator den internen Benutzern zuweisen kann.

Servicemodell-Grundlagen Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent]	Erstellen und erfüllen Sie Fälle für die Accounts und Kontakte am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmitarbeiter für Verbraucher [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Erstellen und erfüllen Sie Fälle für die Verbraucher und Haushalte am Geschäftsstandort des Service Desk-Mitarbeiters.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_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.

Servicemodell-Grundlagen Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_manager]	Sie erstellen und aktualisieren Fälle für Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, die mit den Geschäftsstandorten innerhalb ihrer Standorthierarchie zusammenarbeiten.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.svc_location_consumer • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_shn.admin • approver_user • sn_publication.approver
Beziehungenbearbeiter [sn_customerservice.relationship_agent]	Diese Rolle beschränkt den Zugriff eines Service Desk-Mitarbeiters auf nur die Fälle für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, mit denen er eine Beziehung hat. Dies umfasst die folgenden Beziehungen, die mit den Servicemodell-Grundlagen -Plugins bereitgestellt werden: • Account Manager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. • Beziehungsmanager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher oder einem Haushalt.	• agent_workspace_user • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer • sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_templated_snip.template_snippet_reade
Service Management-Mitarbeiter [sn_esm_location_agent]	Die Rolle „Service Management-Mitarbeiter“ für einen Geschäftsstandort	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • Wissen • agent_workspace_user • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_shn.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.

Servicemodell-Grundlagen Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
		• template_editor • email_composer • template_editor_global

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle

Die Benutzerrollen, die auf die Tabellen Servicemodell-Grundlagen zugreifen können.

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
Serviceorganisation [sn_customer_service_organization]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter		
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort-Agent • Standort Verbraucher-Agent		
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_internal]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort-Agent • Standort Verbraucher-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.

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
		• Beitragender Manager am Standort • Beitragender der Serviceorganisation		
Externer Geschäftsstandort [sn_csm_business_location_external]		• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Beitragender Manager am Standort • Beziehungsmanager des Standorts • Beitragender der Serviceorganisation		
Mitglied der Serviceorganisation [sn_csm_service_organization_member]	• CSM-Manager • Standortmanager (nur für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Verbrauchermitarbeiter • Standortmanager (nur für eigene Hierarchie) • Standortmitarbeiter (nur für eigene Standorte) • Standortmitarbeiter für Verbraucher (nur eigene Standorte)	• CSM-Manager • Standortmanager (nur für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (nur für eigene Hierarchie)
Haushalt [csm_household]		• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent • Mitarbeiter für Beziehungen	CSM-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.

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
		(für Haushalte, mit denen Beziehungen bestehen) • Verbraucher (für seine Haushalte)		
Mitglied des Haushalts [csm_household_member]	CSM-Manager	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent • Mitarbeiter für Beziehungen (für Haushalte, mit denen Beziehungen bestehen) • Verbraucher (für Haushalte, in denen er als Haushaltsvorsteher fungiert, oder für Verbraucher, die er vertritt)	• CSM-Manager • Mitarbeiter für Beziehungen (für Haushalte, mit denen Beziehungen bestehen)	
Beziehung Verbraucher zu Verbraucher [sn_customer_rel_consumer_to_consumer]	CSM-Manager	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent	CSM-Manager	
Beziehung Haushaltsmitglied [sn_customer_rel_household_member_relationship]	CSM-Manager	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter	CSM-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.

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
		• Standortleiter • Standort Verbraucher-Agent		
Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Kundenmitarbeiter • Standortmanager (für eigene Hierarchie) • Standortmitarbeiter (für eigene Standorte) • Beziehungsmitarbeiter (für Accounts, mit denen Beziehungen bestehen)	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)
Mitglied des Verbraucherteams [sn_customer_rel_consumer_to_user]	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortmanager (für eigene Hierarchie) • Standortmitarbeiter für Verbraucher (für eigene Standorte) • Beziehungsmitarbeiter (für Verbraucher, mit denen Beziehungen bestehen)	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)
Mitglied des Haushaltsteams [sn_customer_rel_household_to_user]	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Verbrauchermitarbeiter • Standortmanager (für eigene Hierarchie) • Standortmitarbeiter für	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene Hierarchie)	• CSM-Manager • Standortmanager (für eigene 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.

Servicemodell-Grundlagen Tabellenzugriff nach Rolle (Fortsetzung)

Tabelle	Erstellen	Lesen	Aktualisieren	Löschen
		Verbraucher (für eigene Standorte) • Mitarbeiter für Beziehungen (für Haushalte, mit denen Beziehungen bestehen)		

Servicemodell-Grundlagen Module

Die Plugins Servicemodell-Grundlagen fügen dem Anwendungsnavigator mehrere Module hinzu.

Module für Geschäftsstandorte

Serviceorganisationen > Interne/Externe Geschäftsstandorte: Dieses Modul listet die erstellten internen und externen Geschäftsstandorte auf.

Hinweis:
Dieses Modul ist in Agent Workspace und in der Plattformschnittstelle verfügbar.

Benutzer mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Modul „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Serviceorganisationen > Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation: Dieses Modul listet die externen Mitarbeiter auf, die erstellt und dem externen Geschäftsstandort hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Dieses Modul ist in Agent Workspace und in der Plattformschnittstelle verfügbar.

Benutzer mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_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.

Haushaltsmodule

- Kunde > Haushalte: Listet die Haushalte auf, auf die ein Benutzer Zugriff hat.
- Kunde > Haushaltsmitglieder: Listet die Verbraucher auf, die den Haushalten hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Diese Module sind in Agent Workspace und in der Plattformschnittstelle verfügbar.

Benutzer mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent
- sn_customerservice.relationship_agent

Module für Kundenbeziehungen

- Kundenbeziehungen > Mitglieder des Verbraucherteams: Listet die Beziehungen auf, die zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher erstellt wurden.
- Kundenbeziehungen > Mitglieder des Haushaltsteams: Listet die Beziehungen auf, die zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt erstellt wurden.
- Kundenbeziehungen > Verbraucherbeziehungen: Listet die Beziehungen auf, die zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt erstellt wurden.
- Kundenbeziehungen > Haushaltsbeziehungen: Listet die Beziehungen auf, die zwischen zwei Verbrauchern, die Mitglieder des gleichen Haushalts sind, erstellt wurden.

Hinweis:
Diese Module sind nur in der Plattformschnittstelle verfügbar. Sie können Beziehungen in Agent Workspace in zugehörigen Listen anzeigen. Kundenservice-Manager und Standortmanager können auch Beziehungen von Account-, Verbraucher- und Haushalts-Teammitgliedern in Agent Workspace ändern.

Benutzer mit den folgenden Rollen haben Zugriff auf diese Module.

- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice.svc_location_manager
- sn_customerservice.svc_location_consumer_agent

Servicemodell-Grundlagen Fälle

Standortmitarbeiter und Standort-Verbraucher-Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort können Fälle für Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen.

Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ oder „Standort-Verbraucher-Mitarbeiter“ können Folgendes tun:

- Informationen für die Kunden an ihrem Standort anzeigen.
- Fälle für Accounts, Kontakte, Haushalte und Verbraucher erstellen.
- An ihrem Standort erstellte Fälle aktualisieren
- Verbraucher 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.

Fallstandort

Ein Fall gehört zu einem Geschäftsstandort. Wenn ein Fall von einem Standortmitarbeiter oder -manager erstellt wird, wird das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular automatisch mit dem Geschäftsstandort aktualisiert, zu dem der Mitarbeiter oder Manager gehört. Wenn der Fall neu zugewiesen wird, wird dieses Feld mit dem neuen Mitarbeiter oder Manager aktualisiert.

Wenn der Standortmitarbeiter oder -manager zu mehreren Standorten gehört, kann das Feld **Serviceorganisation** leer bleiben. Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, wählen Sie sorgfältig, da die Serviceorganisation den Zugriff eines Standortmitarbeiters auf Fälle bestimmt.

Hinweis:
Ein Fall kann nur zu einem Geschäftsstandort gehören.

Die **Serviceorganisation** kann manuell für einen neuen Fall festgelegt oder für einen vorhandenen Fall geändert werden. Durch Ändern der **Serviceorganisation** wird der zugewiesene Mitarbeiter nicht geändert.

Fallzugriff

Der Fallzugriff wird vom Geschäftsstandort im Feld **Serviceorganisation** auf dem Fallformular bestimmt. Die folgenden Benutzer können auf Fälle zugreifen:

- Mitarbeiter am Geschäftsstandort mit der Rolle des Standortmitarbeiters oder des Standort-Verbraucher-Mitarbeiters.
- Manager am Geschäftsstandort mit der Rolle „Standortmanager“.

Fälle für einen Geschäftsstandort werden der zugehörigen Liste „Fälle“ auf dem Formular „Interner Geschäftsstandort“ hinzugefügt.

- Beim Anlegen eines Falles ist die Serviceorganisation des Falls die Serviceorganisation des Benutzers, der den Fall anlegt.
- Bei der Zuweisung eines Falles an einen Mitarbeiter wird die Serviceorganisation des Falles auf die Serviceorganisation des zugewiesenen Mitarbeiters aktualisiert.

Fallzugriff für Verbraucher

Verbrauchertyp	Fallzugriff
Verbraucher	Kann eigene Fälle verwalten.
Haushaltsvorstand	Kann Fälle für alle Haushaltsmitglieder verwalten.
Autorisierter Vertreter, unabhängig vom Haushalt	Kann Fälle für die von ihnen vertretenen Verbraucher verwalten.
Autorisierter Vertreter im Haushalt	Kann Fälle für den Verbraucher, den sie vertreten, bearbeiten, solange beide aktuell Mitglieder des Haushalts sind.

Fallzugriff für Benutzer

Anwender	Erforderliche Rolle	Fallzugriff
Standortmanager	Standortmanager	Kann die Fälle in seiner Standorthierarchie 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.

Fallzugriff für Benutzer (Fortsetzung)

Anwender	Erforderliche Rolle	Fallzugriff
Standortmitarbeiter	Standortmitarbeiter Standortmitarbeiter für Verbraucher	Kann die Fälle in seinen Standorten verwalten.
Account Manager	Beziehungenbearbeiter	Kann Fälle für seine Accounts verwalten.
Manager für Verbraucherbeziehungen	Beziehungenbearbeiter	Kann Fälle für seine Verbraucher verwalten.
Manager für Haushaltsbeziehungen	Beziehungenbearbeiter	Kann Fälle für seine Haushalte verwalten.

Servicemodell-Grundlagen Geschäftsstandorte

Verwenden Sie die Entität „Geschäftsstandort“, um eine Organisationsstruktur zu erstellen, die interne und externe Geschäftsstandorte wie Läden und Niederlassungen, Franchise-Standorte und Handelsunternehmen umfasst.

Ein Geschäftsstandort ist eine Erweiterung einer Serviceorganisation. Mit der Entität „Geschäftsstandort“ können Sie die interne und externe Organisationsstruktur modellieren, die bei der Unterstützung der Kunden mitwirkt. Außerdem können Sie Service Desk-Mitarbeitern so den richtigen Einblick in Kundendaten gewähren.

Mit der Entität „Geschäftsstandort“ können Sie:

- Interne und externe Geschäftsstandorte mithilfe einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Standorten erstellen.
- Benutzern einen Geschäftsstandort zuordnen und dadurch zu Mitarbeitern dieses Standorts machen.
- Mitarbeitern an einem Geschäftsstandort Zugriff auf die Kundenfälle und Informationen für diesen Standort bereitstellen.
- Mitarbeiterteams erstellen, um Accounts, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.
- Den Mitarbeitern dieser Teams Zugriff gewähren, damit sie Fälle für ihre Accounts, Verbraucher und Haushalte verwalten können.

Geschäftsstandort erstellen

Verwalten Sie eine Organisationsstruktur, indem Sie interne und externe Geschäftsstandorte erstellen. Informationen zum Erstellen eines Geschäftsstandorts finden Sie unter Geschäftsstandorte erstellen.

Auf Geschäftsstandorte zugreifen

Manager haben Zugriff auf ihren Geschäftsstandort und auf die Geschäftsstandorte, die in der Hierarchie als untergeordnete Standorte festgelegt sind.

- Wenn dem Feld **Manager** ein Benutzer hinzugefügt wird, wird diesem Benutzer automatisch die Rolle sn_customerservice.svc_location_manager hinzugefügt.
- Sie können einen Benutzer als Manager für mehrere Geschäftsstandorte 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.

Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ oder „Standort-Verbraucher-Mitarbeiter“ können die folgenden Aktionen ausführen:

- Fälle für Kunden an ihren Geschäftsstandorten erstellen.
- Der Zugriff auf Fälle wird vom Geschäftsstandort im Feld **Serviceorganisation** auf dem Fallformular bestimmt.

Ordnen Sie Kunden einer Serviceorganisation zu

Ordnen Sie Ihre Kunden mithilfe der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) einer Serviceorganisation zu. Durch den Aufbau einer Beziehung zwischen Ihren Kunden und dem SO können Ihre SO-Mitglieder Fälle für die Kunden an einem Geschäftsstandort erstellen oder lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kunden (Accounts, Verbraucher und Haushalte) mithilfe der Tabelle „Serviceorganisationskriterien“ [service_organization_criteria] zuordnen. Diese Zuordnung hilft Ihrer Organisation, Zugriff auf alle Kunden zu erhalten, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Interne oder externe Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie den erforderlichen Datensatz für interne oder externe Geschäftsstandorte aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kundenkriterien der Serviceorganisation“ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kundenkriterien der Serviceorganisation“.

Feld	Beschreibung
Kriterien für Serviceorganisation	Kriterien, die die Kunden in einer Serviceorganisation definieren.
Serviceorganisation	Serviceorganisation, die die Kunden bedient, die den Kriterien entsprechen.
Aktiv	Checkbox zum Aktivieren oder Deaktivieren der Kundenkriterien der Serviceorganisation. Standardmäßig ist das aktive Feld auf **True**festgelegt. **Hinweis:** Pro Tabelle kann nur ein aktives Kriterium einer Serviceorganisation zugeordnet 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.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein Serviceorganisationskriterium wird für einen Geschäftsstandort definiert.

Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Als Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Sie für Ihre Geschäftsstandorte Fälle erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Folgendes tun:

- Informationen für die Kunden an ihrem Standort anzeigen.
- Fälle für die Accounts, Kontakte, Haushalte und Verbraucher an ihrem Standort erstellen
- Verbraucher erstellen
- An ihrem Standort erstellte Fälle aktualisieren

Ein Fall gehört zu einem Geschäftsstandort. Wenn ein Fall von einem Standortmitarbeiter oder -manager erstellt wird, wird das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular automatisch mit dem Geschäftsstandort aktualisiert, zu dem der Mitarbeiter oder Manager gehört. Wenn der Fall neu zugewiesen wird, wird dieses Feld mit dem neuen Mitarbeiter oder Manager aktualisiert.

Wenn der Standortmitarbeiter oder -manager zu mehreren Standorten gehört, kann das Feld **Serviceorganisation** leer bleiben. Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, wählen Sie sorgfältig, da die Serviceorganisation die Zugriffsrechte eines Standortmitarbeiters für Fälle festlegt.

Die **Serviceorganisation** kann manuell für einen neuen Fall festgelegt oder für einen vorhandenen Fall geändert werden. Durch Ändern der **Serviceorganisation** wird der zugewiesene Mitarbeiter nicht geändert.

Standortmitarbeiter und -manager können Fälle für Geschäftsstandorte erstellen, ohne einen Account, Kontakt oder Verbraucher hinzuzufügen. Der Standortmitarbeiter oder -manager, der den Fall erstellt, wird dem Feld **Geöffnet von** hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** und klicken Sie auf **Neu erstellen**.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie die Art des Falls, den Sie anlegen möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Fallformular.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Fälle

Verantwortlichkeiten zuweisen

Rollen zuweisen

Kundenservicefall 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.

Account-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort und einem Account.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einer Account-Beziehung Benutzer zuweisen, die einem Geschäftsstandort als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können einen Mitarbeiter von jedem Standort hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter von den Standorten zuweisen, auf die sie Zugriff haben.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Sie erstellen mit der Verantwortlichkeit „Account Manager“ eine Account-Teammitglied-Beziehung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/externe Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Account-Mitarbeiter-Beziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die Accounts, die eine Beziehung zu einem Mitarbeiter an diesem Standort haben.
4. Wählen Sie im Feld **Account** den Account aus, dem der Mitarbeiter zugewiesen ist.
5. Wählen Sie im Feld **Verantwortung Account Manager** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Benutzer** den Mitarbeiter aus, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Account-Mitarbeiter-Beziehungen“ hinzugefügt.

Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort und einem Verbraucher.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer, die als Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden, können einer Verbraucherbeziehung zugewiesen werden.

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

- Administratoren und Kundenservice-Manager können einen Mitarbeiter von jedem Standort hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter von den Standorten zuweisen, auf die sie Zugriff haben.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Sie erstellen mit der Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“ eine Verbraucherbeziehung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/externe Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die Verbraucher, die eine Beziehung zu einem Mitarbeiter für diesen Standort haben.
4. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher aus, dem der Benutzer zugewiesen wird.
5. Wählen Sie im Feld **Verantwortung** die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Benutzer** den Mitarbeiter aus, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen“ hinzugefügt.

Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort und einem Haushalt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer, die als Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden, können einer Haushaltsbeziehung zugewiesen werden.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Sie erstellen mit der Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“ eine Haushaltsbeziehung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/externe Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die Haushalte, die eine Beziehung zu einem Mitarbeiter für diesen Standort haben.
4. Wählen Sie im Feld **Haushalt** den Verbraucher aus, dem der Benutzer zugewiesen wird.

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

5. Wählen Sie im Feld **Verantwortung** die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager** aus.
6. Wählen Sie im Feld **Benutzer** den Mitarbeiter aus, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen“ hinzugefügt.

Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Mitarbeiter mit der Rolle des Standortmitarbeiters können verkaufte Produkte für ihren Geschäftsstandort verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice_manager können verkaufte Produkte erstellen, indem sie das richtige Produktmodell auswählen, während Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.svc_location_agent nur die Liste der verkauften Produkte anzeigen können, die in einer Serviceorganisation installiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/externe Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verkaufte Produkte“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Name	Name des verkauften Produkts.
Produkt	An den Kunden verkauftes Produktmodell.
Übergeordnetes verkauftes Produkt	Verweis auf ein anderes verkauftes Produkt, falls das verkaufte Produkt über untergeordnete Komponenten verfügt.
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist. **Hinweis:** Die verkauften Produkte sind eng an die Serviceorganisation gebunden. Wenn Sie beispielsweise eine Serviceorganisation auswählen, stammen alle übergeordneten verkauften Produkte aus derselben Serviceorganisation.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den ausgewählten Geschäftsstandort wird ein Datensatz für verkaufte Produkte 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

Verkaufte Produkte erstellen

Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Als Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Sie Installationsbasiselemente für Ihren Geschäftsstandort erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_agent oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice_manager können Installationsbasiselemente erstellen, indem sie das richtige Konfigurationselement auswählen, während Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.svc_location_agent nur die Liste der Installationsbasiselemente anzeigen können, die in einer Serviceorganisation installiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/externe Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie entweder einen internen oder einen externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Listen „Installationsbasiselement“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Installationsbasiselement“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID für das Installationsbasiselement. Das System füllt dieses Feld automatisch aus, Sie können den Wert jedoch ändern.
Name	Name des Installationsbasiselements.
Configuration Item	Verweis auf ein anderes verkauftes Produkt, falls das verkaufte Produkt über untergeordnete Komponenten verfügt.
Serviceorganisation	Interne oder externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für den Kunden beteiligt ist.
Eigentum von	Geschäftsmanager des Installationsbasiselements.
Support durch	Das unterstützte Konfigurationselement.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den ausgewählten Geschäftsstandort wird ein Datensatz für Installationsbasiselemente erstellt.

Zugehörige Informationen

Installationsbasiselemente erstellen

Serviceorganisation-Installationsbasis

Erweitern Sie den proaktiven Kundensupport auf Servicemodell-Grundlagen, indem Sie Produkte und Services in Serviceorganisationen nachverfolgen.

Automatische Übersetzung

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

Geschäftsstandorte sind Erweiterungen einer Serviceorganisation und für die Bereitstellung von Kundenservice von entscheidender Bedeutung. Sie ermöglichen Support für Unternehmen, die mit Kunden über physische Kanäle wie z. B. Läden, Zweigniederlassungen, Franchise-Standorte und Handelsunternehmen interagieren. Geschäftsstandorte werden häufig als das Gesicht eines Unternehmens betrachtet, an dem Verbraucher ihr Interesse an Informationen und Käufen oder After-Sales- und laufendem Support äußern.

Unternehmen haben verschiedene Produkte an diesen Standorten installiert, mit denen sie ihre Kunden unterstützen. Früher gab es für Unternehmen keine einfache Möglichkeit, diese Produkte und Services nachzuverfolgen und zu verwalten. Produkte und Services konnten nur für Accounts und Verbraucher nachverfolgt werden. Dadurch kam es häufig zu defekten Geräten, verzögertem Service und geringerer Kundenzufriedenheit.

Durch die Erweiterung des proaktiven Kundensupports auf Servicemodell-Grundlagenkönnen Sie verkaufte Produkte nachverfolgen und in Serviceorganisationen installierte Basiselemente installieren.

Ab Release Washington DC können Serviceorganisationen:

- Produkte und Services, die an einem Geschäftsstandort installiert sind, nachverfolgen und verwalten.
- Beitragenden an einem Geschäftsstandort die Übermittlung von Fällen und die Anforderung von Hilfe ermöglichen.
- Fälle für verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt werden, erstellen und lösen.

Zugehörige Informationen

Verkaufte Produkte und Installationsbasis-Plugins für Serviceorganisationen

Rollen zuweisen

Verkaufte Produkte und Installationsbasis-Plugins für Serviceorganisationen

Sie können verkaufte Produkte und Installationbasiselemente für Serviceorganisationen nachverfolgen.

Verkaufte Produkte und Installationsbasis-Plugins für Serviceorganisationen

Plugins werden von Serviceorganisationen verwendet, um verkaufte Produkte nachzuverfolgen und Basiselemente zu installieren.

Plugins für verkaufte Produkte und Installationsbasis

Plugin-Name	Beschreibung
Geschäftsstandort [com.snc.business_location]	Dieses Plugin unterstützt den Servicemodell-Grundlagen, in dem das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Geschäfte und Niederlassungen abwickelt.
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Dieses Plugin ermöglicht es Kunden, den aktuellen Status ihrer Installationsbasis zu erfassen und die Beziehung zu nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktionsfähigkeit auswirken könnten.

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

Rollen zuweisen

Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten

Servicemodell-Grundlagen Haushalte

Die Haushaltsentität stellt eine Gruppe von Verbrauchern dar, die normalerweise eine gemeinsame Adresse verwenden und Services als Gruppe nutzen.

Ein Haushalt besteht aus Verbrauchern, die als Mitglieder dieses Haushalts hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Ein Haushalt hat eine Adresse, und Verbraucher haben eigene Adressen. Diese Adressen müssen nicht identisch sein, um einen Verbraucher als Mitglied zu einem Haushalt hinzuzufügen.

Mit der Haushaltsentität können Sie:

- Haushalte erstellen und Verbraucher als Haushaltsmitglieder hinzufügen
- Fälle für Haushalte und Haushaltsmitglieder erstellen
- Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern erstellen. Diese Beziehungen berechtigen ein Haushaltsmitglied, Fälle im Namen eines anderen Mitglieds zu verwalten.
- Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Haushalten oder Haushaltsmitgliedern erstellen, damit die Mitarbeiter Fälle für diese Haushalte und Mitglieder verwalten können
- Informationen zu Haushalten verfolgen, einschließlich verkaufter Produkte, Verträge und Berechtigungen

Haushaltsvorstand

Ein Haushalt kann ein Mitglied als Haushaltsvorsteher festlegen lassen. Ein Verbraucher, der als Haushaltsvorsteher hinzugefügt wird, wird automatisch als Mitglied des Haushalts hinzugefügt.

Der Haushaltsvorsteher hat Zugriff auf alle Fälle und Informationen für den Haushalt und die anderen Haushaltsmitglieder. Der Haushaltsvorsteher kann auch das Folgende sehen:

- Die verkauften Produkte für den Haushalt
- Die verkauften Produkte und Installationsbasiselemente für Haushaltsmitglieder

Informationen zum Haushalt

Haushalte können mehrere Mitglieder haben. Diese Mitglieder können Verbraucher oder Verbraucherbenutzer sein. Verbraucher können auch mehreren Haushalten angehören.

Die Mitgliedschaft in einem Haushalt wird durch das **Startdatum** und **Enddatum** im Formular „Haushaltsmitglieder“ definiert. Ein Haushaltsmitglied gilt als aktives Mitglied, wenn:

- Das Feld **Startdatum** noch leer oder mit dem heutigen Datum ausgefüllt ist
- Das Feld **Startdatum** mit einem Datum in der Vergangenheit ausgefüllt und das Feld **Enddatum** leer oder mit dem heutigen Datum oder einem zukünftigen Datum ausgefüllt ist

Für jeden Verbraucher in einem Haushalt ist nur ein Datensatz mit aktuellen Mitgliedschaftsdaten zulässig. Ein Verbraucher kann einen Haushalt mehrfach verlassen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 wieder in ihn zurückkehren. Diese Informationen werden anhand der Start- und Enddaten aufgezeichnet.

Wenn Mitglieder einem Haushalt hinzugefügt oder daraus entfernt werden, wird der Mitgliederverlauf beibehalten. Sie finden diese Informationen in den folgenden zugehörigen Listen auf dem Haushaltsformular.

- **Aktuelle Mitglieder**: die Verbraucher, die sich derzeit im Haushalt befinden
- **Alle Mitglieder**: aktuelle und frühere Mitglieder eines Haushalts. Diese Liste enthält einen Verlauf des Haushalts. Mitglieder können in dieser Liste mehrmals vorkommen.

Auf dem Haushaltsformular finden Sie auch Informationen zu Haushaltsfällen und -produkten in den folgenden zugehörigen Listen:

- **Fälle**: die Fälle, die für alle Mitglieder in einem Haushalt erstellt wurden
- **Verkaufte Produkte**: die Produkte im Besitz des Haushalts. Diese Produkte können im Besitz mehrerer Haushaltsmitglieder sein oder von diesen gemeinsam verwendet werden.

Beziehungen der Haushaltsmitglieder

Die folgenden Beziehungstypen können für Haushalte und Haushaltsmitglieder erstellt werden. Diese Beziehungen sind in den folgenden zugehörigen Listen auf dem Haushaltsformular enthalten:

- **Mitgliederbeziehungen**: Beziehungen, die zwischen Haushaltsmitgliedern hergestellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“ erstellt. Haushaltsmitglieder, die eine Beziehung vom Typ „Autorisierter Vertreter“ mit einem anderen Haushaltsmitglied haben, können im Namen dieses Mitglieds handeln und Fälle und Informationen für dieses Mitglied verwalten.
- **Haushaltsteam**: Beziehungen, die zwischen einem Mitarbeiter und einem Haushalt hergestellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Mitarbeiter, die eine Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager“ mit einem Haushalt haben, können alle Fälle für diesen Haushalt verwalten.

Verbraucherbeziehungen

Die folgenden Beziehungstypen können für Verbraucher erstellt werden.

- **Verbraucherbeziehungen**: Beziehungen, die zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt erstellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“ erstellt. Verbraucher, die eine Beziehung vom Typ „Autorisierter Vertreter“ mit einem anderen Verbraucher haben, können Fälle für diesen Verbraucher verwalten.
- **Verbraucherteam**: Beziehungen, die zwischen einem Mitarbeiter und einem Verbraucher hergestellt wurden. Diese Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Mitarbeiter, die eine Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager” mit einem Verbraucher haben, können auf alle Fälle für diesen Verbraucher zugreifen.

Haushalte erstellen oder aktualisieren

Erstellen Sie einen Haushalt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, 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

Ein Haushalt besteht aus einer Gruppe von Verbrauchern, die an einer gemeinsamen Adresse leben und Produkte und Services gemeinsam nutzen.

Ein Haushalt kann einen festgelegten Haushaltsvorstand und mehrere aktuelle Mitglieder haben. Der Haushaltsvorstand hat Zugriff auf alle Fälle und Informationen der anderen Haushaltsmitglieder.

Ein Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators kann einen Haushalt erstellen. Dieser Benutzer kann auch einen Haushalt löschen. Wenn ein Haushalt gelöscht wird, löscht das System die Verweise und Zuordnungen zum Haushalt, einschließlich Mitglieder, verkaufte Produkte, Fälle und Arbeitsaufträge. Diese zugeordneten Entitäten werden jedoch nicht gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunden** > **Haushalte**.
2. Klicken Sie in der Liste der Haushalte auf **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular Haushalt aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Haushalt wird der Liste „Haushalte“ hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Haushalte

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Haushalten Verbraucher hinzufügen

Sie können Verbraucher als Mitglieder eines Haushalts hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem Haushalt vorhandene Verbraucher aus der Tabelle „Verbraucher“ hinzufügen.

- Ein Haushalt kann mehrere Verbraucher haben.
- Ein Verbraucher kann mehreren Haushalten angehören. Ein Haushalt kann als primärer Haushalt für diesen Verbraucher festgelegt werden.

Haushaltsmitglieder-Datensätze werden der Tabelle „Haushaltsmitglied“ hinzugefügt. Wenn ein Verbraucher einem Haushalt hinzugefügt wird, wird dem Verbraucher eine eindeutige Haushaltsmitgliedsnummer zugewiesen, die mit dem Präfix „HM“ beginnt.

Das Formular „Haushalt“ enthält die folgenden zugehörigen Listen für Haushaltsmitglieder:

- Aktuelle Mitglieder: Verbraucher, die zum gegenwärtigen Datum zum Haushalt gehören
- Alle Mitglieder: aktuelle Mitglieder und frühere Mitglieder. Der Kundenservicemanager oder -administrator kann angeben, dass ein Verbraucher nicht mehr zum Haushalt gehört, indem ein Datum im Feld **Enddatum** hinzugefügt wird. Ein Verbraucher, der einen Haushalt verlassen hat, kann diesem wieder 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Haushalte**.
2. Wählen Sie einen Haushalt aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Aktuelle Mitglieder“ auf **Neu**.
4. Fügen Sie einen Benutzer aus der Verbrauchertabelle im Feld **Verbraucher** hinzu.
   Das Feld **Haushalt** wird automatisch mit dem in Schritt 2 ausgewählten Haushalt aktualisiert.
5. **Wahlweise:** Auf Wunsch fügen Sie das Datum, an dem der Verbraucher dem Haushalt hinzugefügt wurde, im Feld **Startdatum** hinzu.
   Das Feld **Enddatum** kann hinzugefügt werden, wenn der Verbraucher aus dem Haushalt entfernt wird.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Verbraucher wird der zugehörigen Liste „Aktuelle Mitglieder“ hinzugefügt.

   Auf dem Verbraucherformular für diesen Verbraucher wird der Haushalt den folgenden zugehörigen Listen hinzugefügt:
   - Aktuelle Haushalte
   - Alle Haushalte

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Verbraucherformular konfigurieren, um diese zugehörigen Listen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen konfigurieren.

Beziehung zwischen Haushaltsmitgliedern erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, die aktuelle Mitglieder desselben Haushalts sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt herzustellen, verwenden Sie die Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Haushalte**.
2. Wählen Sie einen Haushalt aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Mitgliederbeziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die aktuellen Beziehungen zwischen Verbrauchern in diesem Haushalt. Wenn Sie auf **Neu** klicken, wird eine neue Haushaltsmitglieder-Beziehung mit bereits ausgefülltem Feld **Haushalt** angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher im Haushalt aus, der die Verantwortlichkeit im Namen eines anderen Verbrauchers innerhalb desselben Haushalts erfüllen soll.
5. Wählen Sie im Feld **Verantwortlichkeit** die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**.
6. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher** vertreten 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.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Mitgliederbeziehungen“ hinzugefügt.

Beziehungen zwischen zwei Verbrauchern erstellen

Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeiten. Eine Verantwortlichkeitsdefinition beschreibt eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden oder Verbraucher unterstützt. Um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern herzustellen, verwenden Sie die Verantwortlichkeit „Autorisierter Vertreter“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
2. Wählen Sie einen Verbraucher aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Verbraucherbeziehungen“ auf **Neu**.
   Diese zugehörige Liste zeigt die aktuellen Beziehungen für den ausgewählten Verbraucher. Wenn Sie auf **Neu** klicken, wird ein neues Formular „Verbraucher-Verbraucher-Beziehung“ mit ausgefülltem Feld **Verbraucher ist** angezeigt.
4. Wählen Sie im Feld **Verantwortlichkeit** die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**.
5. Wählen Sie im Feld **Verbraucher** den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher** vertreten wird.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Liste „Verbraucherbeziehungen“ hinzugefügt.

Fälle für einen Verbraucher oder Haushalt erstellen und verwalten

Mitarbeiter mit der Rolle des Standortmitarbeiters können Fälle für Verbraucher und Haushalte erstellen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter an einem Geschäftsstandort, die entweder die Rolle des Standortmitarbeiters oder des Verbraucher-Standort-Mitarbeiters haben, können Fälle für Haushalte und Verbraucher erstellen.

Mitarbeiter oder interne Benutzer, die eine Beziehung zu einem Haushalt haben (basierend auf der Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“), können Fälle für diesen Haushalt und seine Mitglieder erstellen. Benutzer mit Beziehungen zu einem Haushalt werden an den folgenden Orten aufgelistet:

- In der zugehörigen Liste „Haushaltsteam“ auf dem Formular „Haushalt“
- In der Liste der Haushaltsteammitglieder

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

Beziehungsmanager können die folgenden Aktionen für die Fälle ausführen, auf die sie zugreifen können:

- Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzufügen
- Anhänge hinzufügen
- Fälle schließen

Wenn ein Verbraucherfall erstellt oder aktualisiert wird, erhält der Verbraucher eine E-Mail-Benachrichtigung. Wenn einem Fall ein Haushalt hinzugefügt wird, wird der Haushaltsvorstand auch benachrichtigt, wenn der Fall erstellt oder aktualisiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** und klicken Sie auf **Neu erstellen**.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie die Art des Falls, den Sie anlegen möchten.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fügen Sie einen Verbraucher hinzu.	Wählen Sie einen Verbraucher im Feld **Verbraucher** aus. ○ Wenn der Verbraucher nur einem Haushalt angehört, wird das Feld **Haushalt** automatisch aktualisiert. ○ Wenn der Verbraucher zu mehr als einem Haushalt gehört, wählen Sie im Feld **Haushalt** einen Haushalt aus den Haushalten aus, zu denen der Verbraucher gehört. ○ Wenn der Verbraucher zu keinem Haushalt gehört, können Sie das Feld **Haushalt** leer lassen.
Fügen Sie einen Haushalt hinzu.	Wählen Sie einen Haushalt im Feld **Haushalt**. ○ Wenn der Haushalt nur ein aktuelles Mitglied hat, wird das Feld **Verbraucher** automatisch aktualisiert. ○ Wenn der Haushalt mehrere aktuelle Mitglieder hat, wählen Sie im Feld **Verbraucher** einen Verbraucher aus den Haushaltsmitgliedern aus.

4. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Fallformular aus.
5. Fügen Sie, falls gewünscht, weitere Mitglieder des Haushalts der Beobachtungsliste hinzu.
   Wenn ein Benutzer mit einer Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager“ einen Fall für einen Haushalt oder ein Haushaltsmitglied erstellt, wird dieser Benutzer automatisch der Beobachtungsliste hinzugefügt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Fall wird der zugehörigen Liste „Fälle” im Formular „Haushalt“ hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Fälle

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

Berechtigungen für einen Haushalt erstellen

Erstellen Sie Berechtigungen für einen Haushalt, sodass für alle Haushaltsmitglieder dieselben Nutzungsbedingungen gelten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Systemadministratoren und Kundenservice-Manager können Berechtigungen für einen Haushalt erstellen. Diese Berechtigungen gelten für die aktuellen Mitglieder dieses Haushalts.

Wenn ein Fall für einen Haushalt oder einen Verbraucher erstellt wird, werden im Feld **Berechtigung** des Fallformulars die verfügbaren Berechtigungen aufgelistet:

Berechtigungen, die basierend auf Feldtypen aufgelistet werden

Wenn diese Felder ausgefüllt sind	Im Feld Berechtigung werden diese Berechtigungen aufgelistet
Haushalt und Verbraucher	Berechtigungen für den Verbraucher und den Haushalt
Haushalt	Berechtigungen für den Haushalt
Verbraucher	Berechtigungen für den Verbraucher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie einen Haushalt im Feld **Haushalt**.
   Wenn Sie einen Haushalt auswählen, wird der Haushaltsvorstand automatisch dem Feld **Verbraucher** hinzugefügt.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout konfigurieren, um das Feld **Haushalt** hinzuzufügen.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie bei Bedarf im Feld **Verbraucher** ein anderes Mitglied im Haushalt aus.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Berechtigungsformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für CSM-Entitäten erstellen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Berechtigung wird der zugehörigen Liste „Berechtigungen” im Formular „Haushalt“ hinzugefügt.

Serviceverträge für einen Haushalt erstellen

Erstellen Sie Serviceverträge für einen Haushalt, sodass für alle Haushaltsmitglieder dieselben Nutzungsbedingungen gelten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Systemadministratoren und Kundenservice-Manager können Verträge für einen Haushalt erstellen. Diese Verträge gelten für die aktuellen Mitglieder dieses Haushalts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Fall für einen Haushalt oder einen Verbraucher erstellt wird, werden im Feld **Vertrag** des Fallformulars die verfügbaren Verträge aufgelistet:

- Wenn die Felder **Haushalt** und **Verbraucher** ausgefüllt sind, werden im Feld **Vertrag** die Verträge sowohl für die Verbraucher als auch den Haushalt aufgelistet
- Wenn nur das Feld **Haushalt** ausgefüllt ist, werden im Feld **Vertrag** die Verträge für den Haushalt aufgelistet
- Wenn nur das Feld **Verbraucher** ausgefüllt ist, werden im Feld **Vertrag** die Verträge für den Verbraucher aufgelistet

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge** > **Serviceverträge**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie einen Haushalt im Feld **Haushalt**.
   Wenn Sie einen Haushalt auswählen, wird der Haushaltsvorstand automatisch dem Feld **Verbraucher** hinzugefügt.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout konfigurieren, um das Feld **Haushalt** hinzuzufügen.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie bei Bedarf im Feld **Verbraucher** ein anderes Mitglied im Haushalt aus.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Vertragsformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Serviceverträge erstellen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Vertrag wird der zugehörigen Liste „Verträge” im Formular „Haushalt“ hinzugefügt.

Änderungen am Consumer Service Portal

Wenn Sie das Plugin „Customer Service Household“ aktivieren, können Sie Haushalte und Haushaltsmitglieder im Consumer Service Portal anzeigen und Fälle für Haushaltsmitglieder anzeigen und erstellen.

Mehrerer Haushalte im Portal anzeigen

Verbraucher können mehreren Haushalten angehören und einen primären Haushalt haben. Wenn das Plugin „Customer Service Household“ aktiviert ist, können Verbraucher, die beim Consumer Service Portal angemeldet sind, die folgenden Informationen auf ihrer Benutzerprofilseite anzeigen:

- Der primäre Haushalt des Verbrauchers im Feld **Primärer Haushalt**
- Die Haushalte, zu denen der Verbraucher gehört, in der Liste „Haushalte“

Haushaltsmitglieder im Portal anzeigen

Für Verbraucher, die der Haushaltsvorstand sind, enthält das Menü „Support“ den Menüpunkt **Haushaltsmitglieder**, der alle derzeitigen Mitglieder des Haushalts auflistet.

Wenn Sie diesen Menüpunkt wählen, wird eine Seite angezeigt, auf der die Mitglieder der Haushalte aufgelistet sind, für die der angemeldete Verbraucher der Haushaltsvorstand 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.

Fälle für andere Mitglieder eines Haushalts oder andere Verbraucher erstellen

Ein Verbraucher kann unter folgenden Umständen für einen anderen Verbraucher Fälle anlegen:

- Ein Verbraucher, der einem Haushalt vorsteht, kann Fälle für andere Mitglieder des Haushalts erstellen
- Ein Verbraucher, der ein autorisierter Vertreter für einen anderen Verbraucher ist, kann Fälle im Namen dieses Verbrauchers erstellen

Beim Erstellen eines Falls kann der Haushaltsvorstand oder der autorisierte Vertreter das Haushaltsmitglied im Feld **Verbraucher** des Datensatzerstellers auswählen.

- Wenn der angemeldete Verbraucher nur einem Haushalt angehört, wird der Haushalt beim Absenden automatisch dem Fall hinzugefügt.
- Wenn der angemeldete Verbraucher zu mehr als einem Haushalt gehört, kann der richtige Haushalt im Feld **Haushalt** des Datensatzerstellers ausgewählt werden.
- Wenn der Haushalt zuerst ausgewählt wird, sind die im Feld **Verbraucher** aufgeführten Verbraucher auf die aktuellen Mitglieder des Haushalts beschränkt.

Die Standardauswahl für die Felder **Haushalt** und **Verbraucher** des Datensatzerstellers umfassen den primären Haushalt und den angemeldeten Verbraucher.

Fälle im Portal anzeigen und aktualisieren

Der angemeldete Verbraucher kann die folgenden Fälle im Portal anzeigen:

- Alle Fälle: Alle Fälle, die zu seinem Haushalt oder zu Verbrauchern gehören, für die er ein autorisierter Vertreter ist
- Meine Fälle: Die vom angemeldeten Verbraucher erstellten Fälle

Der Haushaltsvorstand oder autorisierte Vertreter kann die folgenden Aktionen für die Fälle ausführen, die zu seinem Haushalt gehören:

- Kommentare und Anhänge hinzufügen
- Eine Lösung akzeptieren oder ablehnen
- Schließt einen Fall.

Informationen zu Verbraucherfällen

Wenn das Plugin „Customer Service Household“ aktiviert ist, enthält die Detailregisterkarte „Ticketfelder“ das Feld **Verbraucher**.

Plugins für werden aktiviert Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)

In der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) müssen Sie die Plugins „Geschäftsstandort“ (com.snc.business_location) und „Kundenservice-Haushalt“ (com.snc.household) aktivieren, um die Funktion Servicemodell-Grundlagen 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.

Aktivieren Sie Plugins, um die Funktion Servicemodell-Grundlagen zu aktivieren

Plugin	Beschreibung
Geschäftsstandorte aktivieren	Aktivieren Sie dieses Plugin, um den Kundenservice für Geschäftsstandorte zu verwalten. Dieses Plugin ermöglicht den Support für Unternehmen, die mit Kunden über physische Kanäle wie Geschäfte, Filialen, Niederlassungen und Verkaufsvertretungen interagieren.
„Customer Service Household“ aktivieren	Aktivieren Sie dieses Plugin, um den Kundenservice für Haushalte zu verwalten. Mit diesem Plugin können Sie Haushalte erstellen, die Mitglieder eines Haushalts definieren und Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern identifizieren.

Zugehörige Informationen

Geschäftsstandorte aktivieren

„Customer Service Household“ aktivieren

Geschäftsstandorte aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Business Location“, um den Kundenservice für Geschäftsstandorte zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location) aktiviert den Support für Unternehmen, die mit Kunden über physische Kanäle wie Läden, Zweigniederlassungen, Franchise-Standorte und Handelsunternehmen interagieren. Durch die Aktivierung des Plugins „Business Location“ (com.snc.business_location) wird automatisch das Plugin „Service Organization“ (com.snc.service_organization) aktiviert. Sie ermöglicht Support für interne und externe Entitäten in Ihrer Kundenservicestruktur, z. B. Niederlassungen, Geschäfte, Niederlassungen und Handelsunternehmen.

Hinweis:
Ab Release Washington DC wird durch die Aktivierung des Plugins „Business Location“ (com.snc.business_location) automatisch das Plugin „Case Types“ (com.snc.csm_case_types) aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Business Location“ (com.snc.business_location).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Zugehörige Informationen

„Customer Service Household“ aktivieren

„Customer Service Household“ aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Household“, um den Kundenservice für Haushalte 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
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household) können Sie Haushalte erstellen, die Mitglieder eines Haushalts definieren und Beziehungen zwischen Haushaltsmitgliedern identifizieren. Dieses Plugin aktiviert automatisch das Plugin „Kundenservice Base Extension Entities“ (com.snc.cs_base_extension), das eine granulare Zugriffssteuerung durch Beziehungen, Benutzerprofilattribute und Rollen bietet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Zugehörige Informationen
Geschäftsstandorte aktivieren

Abfrageregeln aktivieren
Setzen Sie den Wert der Abfrageregel-Systemeigenschaft [sn_cs_queryrules.use_query_rules] auf **true**. Für Upgrade-Kunden müssen Sie nach dem Festlegen von **true** die Änderungen der Geschäftsregel vor der Abfrage in die Abfrageregeln migrieren und sie validieren.

Formulare und Listen konfigurieren
Konfigurieren Sie Formulare, um die Felder und zugehörigen Listen hinzuzufügen, die benötigt werden, um die Geschäftsstandort- und Haushaltsmodelle zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie Servicemodell-Grundlagen auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie auf **Formulare und Listen konfigurieren**.
4. Fügen Sie dem Verbraucherformular für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.
   - Aktuelle Haushalte
   - Haushaltsmitglied > Verbraucher (Alle Haushalte)
   - Verbraucherbeziehungen
   - Haushaltsbeziehungen
   - Mitglied des Verbraucherteams > Verbraucher (Verbraucherteam)
   - Verkaufte Produkte
5. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Serviceorganisation** hinzu: Fall und 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.

6. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Anfordernde Serviceorganisation** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
7. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Aktualisiert von** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
8. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Haushalt** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
9. Fügen Sie dem Verbraucherformular für die folgenden Ansichten das Feld **Primärer Haushalt** (Haushalt) hinzu: Fall und Arbeitsbereich.

   Hinweis:
   Nachdem das Feld **Haushalt** zum Verbraucherformular sowohl für die Fall- als auch die Arbeitsbereichsansicht hinzugefügt wurde, beobachten Sie das folgende Verhalten: Das Formular für einen neuen Verbraucher verfügt nicht über das Feld **Primärer Haushalt**.

10. Fügen Sie dem Formular „Verkaufte Produkte“ für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.
    - Alle Verbraucher
    - Mehr Verbraucher
11. Fügen Sie dem Berechtigungsformular das Feld **Haushalt** für diese Ansichten hinzu: Fall und Workspace.
12. Fügen Sie dem Vertragsformular für die folgenden Ansichten das Feld **Haushalt** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.
13. Fügen Sie dem Formular „Verkaufte Produkte” das Feld **Haushalt** für diese Ansichten hinzu: Fall und Workspace.
14. Fügen Sie dem Serviceorganisationsformular für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.
    - Mitglieder
    - Fälle > Serviceorganisation (Fälle)
    - Account-Mitarbeiter-Beziehungen
    - Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen
    - Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen
15. Fügen Sie dem Haushaltsformular für diese Ansichten die folgenden zugehörigen Listen hinzu: Fall und Workspace.
    - Aktuelle Mitglieder
    - Haushaltsmitglied > Haushalt (Alle Mitglieder)
    - Beziehung Haushaltsmitglied > Haushalt (Mitgliederbeziehungen)
    - Mitglied des Haushaltsteams > Haushalt (Haushaltsteam)
    - Fall > Haushalt (Fälle)
    - Berechtigung > Haushalt (Berechtigungen)
    - Vertrag > Haushalt (Verträge)
    - Verkauftes Produkt > Haushalt (Verkaufte Produkte)

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

Geschäftsstandorte erstellen

Richten Sie interne und externe Standorte ein, damit Benutzer und Verbraucher an einem Geschäftsstandort Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.

Geschäftsstandorte erstellen

Aufgabe	Beschreibung
Interne Geschäftsstandorte erstellen	Sie können einen internen Geschäftsstandort erstellen.
Externe Geschäftsstandorte erstellen	Sie können einen externen Geschäftsstandort erstellen.

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Richten Sie interne Geschäftsstandorte ein, damit Benutzer und Verbraucher Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Geschäftsstandort hat einen Manager. Wenn Sie einen internen Geschäftsstandort erstellen, fügen Sie dem Feld **Manager** im Formular „Interner Geschäftsstandort“ einen Benutzer hinzu. Benutzern, die dann als interne Geschäftsstandortmanager hinzugefügt werden, wird automatisch die Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager_contributor“ zugewiesen.

Um jedoch den internen Geschäftsstandortmanagern die Rolle sn_customerservice.svc_location_manager zuzuweisen, muss die Systemeigenschaft *`sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor`* auf **false** festgelegt werden.

Hinweis:
Nur interne Benutzer können als Manager für interne Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.

Der Manager eines internen Geschäftsstandorts kann für Account, Haushalt oder Verbraucher auf alle Fälle in der Standorthierarchie zugreifen, einschließlich Fälle für untergeordnete Geschäftsstandorte. Der Manager kann auch:

- Mitarbeiter zu Geschäftsstandorten in der Standorthierarchie hinzufügen
- Account-Team- oder Verbraucherteam-Beziehungen mit Mitarbeitern aus der Standorthierarchie erstellen
- Kundeninformationen anzeigen
- In der Standorthierarchie erstellte Fälle aktualisieren
- Fälle für Kunden in der Standorthierarchie erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne Geschäftsstandorte**.
2. Klicken Sie in der Liste der internen Geschäftsstandorte auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Interner Geschäftsstandort aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Standort wird der Liste der internen Geschäftsstandorte 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.

Nach dem Erstellen eines internen Geschäftsstandorts können Sie dem Standort Mitarbeiter hinzufügen, Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Accounts, Haushalten und Verbrauchern erstellen und die Liste der Kunden nachverfolgen, die von einem Geschäftsstandort bedient werden.

Zugehörige Informationen

Externe Geschäftsstandorte erstellen

Externe Geschäftsstandorte erstellen

Richten Sie externe Standorte ein, damit Benutzer und Verbraucher an einem Geschäftsstandort Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sowohl interne als auch externe Benutzer können als Manager für externe Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.

Der Manager eines externen Geschäftsstandorts kann für Account, Haushalt oder Verbraucher auf alle Fälle in der Standorthierarchie zugreifen, einschließlich Fälle für untergeordnete Standorte. Der Manager kann auch:

- Mitarbeiter für interne und externe Geschäftsstandorte erstellen.
- Den Mitarbeitern Rollen und Verantwortlichkeiten zuweisen.
- Dem Standort Mitarbeiter zuweisen.
- In der Standorthierarchie erstellte Fälle anzeigen und verwalten.
- Im Namen des Standorts einen Fall übermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Externe Geschäftsstandorte**.
2. Klicken Sie in der Liste der externen Geschäftsstandorte auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Externer Geschäftstandort.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Standort wird der Liste der externen Geschäftsstandorte hinzugefügt.

   Nach dem Erstellen eines externen Geschäftsstandorts können Sie dem Standort Mitarbeiter hinzufügen und Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Accounts, Haushalten und Verbrauchern erstellen und die Liste der Kunden nachverfolgen, die von einem Geschäftsstandort bedient werden.

Zugehörige Informationen

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Nachverfolgung der Standortdetails für eine Serviceorganisation

Durch Nachverfolgen und Erfassen der Standortdetails für eine Serviceorganisation können Sie die Funktionen Außendienst-Management, Walk-Up Experience und Terminbuchung 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.

Übersicht

Sie können Außendienst-Management, Walk-Up Experienceund Terminbuchungsfunktionen über das Datenmodell der Serviceorganisation bereitstellen, indem Sie die Details der Standorttabelle (cmn_location) erfassen.

Hinweis:
Sie müssen das Plugin „Service Organization“ (com.snc.service_organization) aktivieren, bevor Sie die Standortdetails für eine Serviceorganisation nachverfolgen können.

Standortfeld

Wenn Sie zum Serviceorganisationsformular wechseln, sehen Sie, dass es ein Feld **Standort** gibt, in dem Sie die Informationen zu Ihrem geografischen Standort hinzufügen können, d. h. cmn_location der Serviceorganisation. „cmn_location“ in der Serviceorganisation wird mit den Adressfeldern synchronisiert, aber die Adressfelder in der Serviceorganisation werden nicht mit „cmn_location“ synchronisiert, sodass die Synchronisierung nur in eine Richtung erfolgt. cmn_location ist der Serviceorganisation in einer bidirektionalen 1:1-Beziehung zugeordnet.

Hinweis:
Durch Änderungen am cmn_location-Datensatz werden die Adressfelder in der Serviceorganisation nicht aktualisiert.

Zu den Adressfeldern im Datensatz der Serviceorganisation, die mit dem Standort (cmn_location) synchronisiert werden, gehören:

- Straße
- Stadt
- Status
- Land
- Postleitzahl
- Breitengrad
- Längengrad

Hinweis:
Mit dem Basissystem werden die Standortfelder nicht in den Formular- oder Listenansichten angezeigt. Wenn das Standortfeld in der Serviceorganisation nicht definiert ist, wird ein On-Demand-Skript mit dem Basissystem geliefert. Das Skript generiert den cmn_location-Datensatz aus den Adressfeldern.

Allgemeine Attribute von Serviceorganisationen

Durch die Verwendung allgemeiner Attribute zum Erstellen einer einheitlichen Referenzarchitektur und eines einheitlichen Datenmodells können Sie das Datenmodell Kundenservice-Management zur Unterstützung Ihrer Serviceorganisationen erweitern.

Sie können Anwendungsfälle aus Branchen wie Financial Services Operations, Healthcare and Life Sciencesund Public Sector Digital Servicesabrufen , um allgemeine Attribute für Ihre Architektur und Ihr Datenmodell zu erfassen. Beispielsweise möchte eine Serviceorganisation Attribute für Bankfilialen, Kliniken und Behörden erfassen. Durch die Erfassung dieser allgemeinen Attribute in Branchen können Sie eine einheitliche Referenzarchitektur und ein einheitliches Datenmodell erstellen, die die Implementierung desselben Attributs in verschiedenen Branchen 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.

In der folgenden Tabelle werden die allgemeinen Attribute aufgelistet, die branchenübergreifend für die Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_customer_service_organization] identifiziert wurden.

Liste der allgemeinen Attribute

Feldname	Beschreibung
E-Mail	Primäre E-Mail-Adresse für die Serviceorganisation.
Identifikationsnummer	ID, die zur Identifizierung der Serviceorganisation verwendet wird.
Typ	Typ der primären Serviceorganisation nach Branche. Zum Beispiel Niederlassungen, Behörden, Anbieter, Geschäfte usw.
Untertyp	Organisationstypen innerhalb der Branche. Wenn Sie beispielsweise die Felder **Typ** und **Untertyp** verwenden, können Sie mehrere Typen auswählen, die für Ihre Serviceorganisationen verwendet werden sollen.

Virtual Agent Unterstützung für Geschäftsstandorte

Kundenservice-Mitarbeiter erhalten Chatanforderungen von Mitarbeitern Ihres Geschäftsstandorts im CSM Mitarbeiterbereich. Diese Service Desk-Mitarbeiter können Ihren Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen und die Fälle effizienter zu verwalten, wenn Ihre Mitarbeiter zuerst eine Umfrage vor dem Chat ausfüllen.

Übersicht

Bevor Ihre Mitarbeiter eine Umfrage vor dem Chat verwenden können, um einen Chat zu initiieren, muss Ihr Administrator die Vorab-Chat-Konfiguration für das Business Location Service Portal aktivieren. Die vorkonfigurierten Umfragen sind standardmäßig im Basissystem aktiviert. Wenn Ihr Geschäftsstandort das System aktualisiert hat, um die Konfiguration vor dem Chat manuell zu aktivieren, können Mitarbeiter die Vorabumfrage vor dem Chat ausfüllen. Weitere Informationen zur Umfrage vor dem Chat finden Sie unter Vorab-Chatumfragen.

Sie müssen den Mitarbeitern, die die Chatfunktion vor der Umfrage verwenden, auch die Rollen „Beitragender der Serviceorganisation“ (sn_customerservice.service_organization_contributor) und „Standortmanager“ (sn_customerservice.svc_location_manager_core) zuweisen.

Angenommen, ein Mitarbeiter mit der richtigen Rolle füllt eine Umfrage vor dem Chat im Business Location Service Portal (BLSP) aus. Der Chat wird dann über die AWA-Weiterleitung (Advanced Work Assignment) einem Kundenservice-Mitarbeiter oder Virtual Agent zugewiesen. Weitere Informationen zu AWA finden Sie unter Exploring Advanced Work Assignment .

Vor Beginn einer Chatkonversation mit dem Mitarbeiter überprüft der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter den Kontext des Falls, damit der Service Desk-Mitarbeiter besser verstehen kann, wie der Fall zu bearbeiten ist.

Umfrage vor dem Chat

Die Umfrage vor dem Chat hilft Ihren Mitarbeitern, vor einem Chat die Details der Standort- und Supportanforderungen auszufüllen, damit ein Service Desk-Mitarbeiter den Kontext

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

zum Fall hat und Ihre Mitarbeiter besser unterstützen kann. Die Umfrage vor dem Chat macht den Chat effizienter und hilfreich für Ihre Mitarbeiter. Weitere Informationen dazu, wie ein Chat über das BLSP initiiert wird, finden Sie unter Chatten Sie mit Virtual Agent über das Business Location Service Portal.

Die Vorab-Chatumfrage wird nicht für Beitragende der Serviceorganisation angezeigt, die einem einzelnen Geschäftsstandort zugeordnet sind. Der Standort wird standardmäßig ausgewählt.

Die Geschäftsstandorte, die in der Konfiguration vor dem Chat aufgeführt werden, sind auf die Standorte beschränkt, die dem Geschäftsstandortmanager zugewiesen sind. Sie können keinen untergeordneten Geschäftsstandort auswählen.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Vorab-Chatumfragen finden Sie unter Define pre-chat survey configurations .

Zugehörige Informationen

Chatten Sie mit Virtual Agent über das Business Location Service Portal

Chatten Sie mit Virtual Agent über das Business Location Service Portal

Erhalten Sie die Informationen, die Sie zu einem Fall und einer Falllösung benötigen, indem Sie eine Vorabumfrage im Business Location Service Portal ausfüllen. Die Vorabumfrage informiert den Kundenservice-Mitarbeiter oder Virtual Agent über Ihren Standort und einige Details zu Ihrem Fall, damit Sie nicht mehr Zeit damit verbringen müssen, diese Informationen zu wiederholen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beitragender der Serviceorganisation (sn_customerservice.service_organization_contributor) oder Standortmanager (sn_customerservice.svc_location_manager_core)

Prozedur

1. Wählen Sie im Business Location Service Portal das Chat-Symbol ( ), um eine Konversation zu starten.

   Hinweis:
   Die Mitarbeiterchat-Konfiguration (sp_agent_chat_config) muss für das Business Location Service Portal aktiv sein.

2. Wählen Sie in der Liste der Standorte in der Umfrage vor dem Chat den Geschäftsstandort aus, dem Sie direkt zugeordnet sind, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet auf Ihre Chatanforderung.
3. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, wählen Sie **Konversation beenden**aus.

Nächste Maßnahme

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpft, können Sie diese Fälle im Business Location Service Portal anzeigen, indem Sie **Fälle**auswählen.

Zugehörige Informationen

Virtual Agent Unterstützung für Geschäftsstandorte

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

Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen dadurch die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Fügen Sie Mitarbeiter internen und externen Geschäftsstandorten hinzu

Aufgabe	Beschreibung
Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen	Fügen Sie interne Benutzer mit der Rolle snc_internal als Mitarbeiter zu einem internen Geschäftsstandort hinzu.
Einem externen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen	Fügen Sie einem externen Geschäftsstandort sowohl interne Benutzer mit der Rolle „snc_internal“ als auch externe Benutzer mit der Rolle „snc_external“ als Mitarbeiter hinzu.

Zugehörige Informationen

Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Einem externen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem internen Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen dadurch die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem internen Geschäftsstandort interne Benutzer mit der Rolle „snc_internal“ als Mitarbeiter hinzufügen.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können jedem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter zu den Geschäftsstandorten hinzufügen, auf die sie Zugriff haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Interne Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie den Datensatz für den gewünschten internen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die gewünschten Benutzer aus, und fügen Sie sie der Liste „Mitglieder“ hinzu.
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.

Einem externen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen

Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem externen Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen damit die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem externen Geschäftsstandort sowohl interne Benutzer mit der Rolle snc_internal als auch externe Benutzer mit der Rolle snc_external als Mitarbeiter hinzufügen.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können jedem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter zu den Geschäftsstandorten hinzufügen, auf die sie Zugriff haben.

Hinweis:
Das Hinzufügen neuer externer Mitarbeiter zu den externen Geschäftsstandorten muss mit dem Modul „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ erfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Geschäftsstandorte** > **Externe Geschäftsstandorte**.
2. Wählen Sie den Datensatz für den gewünschten externen Geschäftsstandort aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Mitglied registrieren**, um den Datensatz „Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren“ zu öffnen.
   Sie können mit dem Datensatz neue Standortmitarbeiter registrieren oder vorhandene Mitarbeiter zwischen den vom Standortmanager verwalteten Standorten verschieben und den Mitarbeitern entsprechend Verantwortlichkeiten zuweisen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren“

Feld	Beschreibung
Externer Geschäftsstandort	Der automatisch generierte externe Geschäftsstandort.
Mitarbeiter registrieren	Feld zum Registrieren neuer Mitarbeiter an dem Standort oder zum Verschieben vorhandener Mitarbeiter aus der externen Geschäftsstandorthierarchie von einem Standort an einen anderen. ○ **Neuer Mitarbeiter**: Erstellen Sie in der Tabelle „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ (sn_csm_service_organization_extern

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	einen Benutzer mit der Rolle snc_external. ○ **Vorhandenes Personal**: Liste der Mitarbeiter, die bereits in der Hierarchie der Serviceorganisation arbeiten.
Vorname	Vorname des Teammitglieds.
Nachname	Nachname des Teammitglieds.
Anwender-ID	Anwender-ID des Teammitglieds.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Teammitglieds.
Mitglied	Feld zur Auswahl eines externen Mitarbeiters aus der Liste des Datensatzes mit den externen Mitarbeitern der Serviceorganisation. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Vorhandenes Personal** im Personalfeld **Registrieren** ausgewählt wurde.
Mitgliedstyp	Feld zum Zuweisen der Zuständigkeit für den ausgewählten Geschäftsstandort. ○ **Keine**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. ○ **Listed Member** (Aufgeführtes Mitglied): Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Zuständigkeitsdatensatz mit dem Typ „Aufgeführtes Mitglied“ erstellt. Die Zuständigkeit ist leer. ○ **Beitragender am Standort**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Zusammen mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Verantwortlichkeitsdatensatz mit dem Typ „Beitragender am Standort“ und der Zuständigkeit „Beitragender am Standort“ erstellt. **Hinweis:** Die Zuweisung von Verantwortlichkeiten gilt sowohl für vorhandene als auch für neue Mitarbeiter.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den ausgewählten externen Geschäftsstandort wird ein neuer Datensatz für einen externen Mitarbeiter erstellt. Der Administrator muss den Mitarbeitern Verantwortlichkeiten zuweisen. Wenn Sie jedoch **Keine** als Mitgliedstyp ausgewählt haben, dürfen Sie keinen Verantwortlichkeitsdatensatz erstellen.

Verantwortlichkeiten zuweisen

Weisen Sie einem Mitglied der Serviceorganisation (SO) mithilfe des Verantwortlichkeitsdatenmodells Verantwortlichkeiten 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Unternehmen benötigen häufig Mitarbeiter, die an mehr als einem Geschäftsstandort arbeiten, und sie können an verschiedenen Standorten unterschiedliche Verantwortlichkeiten haben. Mit dem Verantwortlichkeitsdatenmodell können einem SO-Mitglied mehrere Verantwortlichkeiten zugewiesen werden.

Das Verantwortlichkeitsdatenmodell verwaltet die Beziehung zwischen dem SO-Mitglied und dem Typ der Verantwortlichkeit in der Tabelle „Verantwortungen der Mitglieder der Serviceorganisation“ [sn_csm_svc_org_member_responsibility].

Hinweis:
Wenn das Plugin „Business Location“ aktiv ist, ist diese Funktion standardmäßig aktiviert. Für Upgrade-Kunden werden die Daten in der Tabelle [sn_csm_svc_org_member_responsibility] für bestehende SO-Mitglieder automatisch ausgefüllt, um sicherzustellen, dass sie nach dem Upgrade dieselben Zugriffsrechte haben. Bei der Erstellung neuer Datensätze nach dem Release Washington DC müssen Sie folgendermaßen vorgehen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Interne/externe Geschäftsstandorte**.
2. Öffnen Sie den Geschäftsstandortdatensatz (intern oder extern).
3. Öffnen Sie den Datensatz „Mitglied der Serviceorganisation“ aus der zugehörigen Liste „Mitglieder“.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um in der Tabelle „Verantwortungen der Mitglieder der Serviceorganisation“ [sn_csm_svc_org_member_responsibility] einen Datensatz zu erstellen.
   Der Datensatz „Verantwortungen der Mitglieder der Serviceorganisation“ enthält zwei Felder: **Mitglied** und **Typ**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Mitglied** verweist auf die Tabelle [sn_csm_service_organization_member]. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn der Datensatz von der zugehörigen Liste „Mitglied der Serviceorganisation“ aus initiiert wird, während das Feld **Typ** auf die Tabelle [sn_customerservice_related_party_configuration] verweist.

Mit dem Basissystem kann Anwendern mit einer bestimmten Rolle ein bestimmter Typ zugewiesen werden.

Benutzerrollen und zugehörige Typen

Rolle	Typ
sn_customerservice.svc_location_agent	Standortmitarbeiter **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.
sn_customerservice.svc_location_consumer_agent	Standortmitarbeiter für Verbraucher **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.
sn_customerservice.service_organization_contributor	Beitragender am Standort
sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Beitragender Manager am Standort
sn_customerservice.svc_location_manager	Standortmanager-Erfüller **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.
sn_bus_loc.location_relationship_manager	Beziehungsmanager des Standorts **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den externen Geschäftsstandort.

5. Nachdem Sie den erforderlichen Typ der zugehörigen Partei zugewiesen haben, klicken Sie auf **Absenden**. Dem Mitglied der Serviceorganisation wird eine neue Verantwortlichkeit hinzugefügt.

Rollen zuweisen

Weisen Sie Ihren internen und externen Benutzern Rollen zu, um Serviceorganisationen, Geschäftsstandorten und Haushalten die richtigen Zugriffsrechte zu gewähren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Plugins Servicemodell-Grundlagen fügen Kundenservice-Management] die folgenden Rollen 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.

Service Model Foundation-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender Manager am Standort [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Ein beitragender Manager am Standort ist ein Geschäftsstandort angestellt und verwaltet einen Geschäftsstandort in der Standorthierarchie zusammen mit allen untergeordneten Geschäftsstandorten. Ein beitragender Manager am Standort führt die folgenden Aufgaben aus: • Verwalten der Serviceorganisation. • Verwalten der Mitarbeiter an den Geschäftsstandorten. • Nachverfolgen von Produkten und Services an den Geschäftsstandorten. • Melden von Fällen für Accounts, Haushalte oder Verbraucher, die am übergeordneten oder untergeordneten Geschäftsstandort erstellt wurden.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_customerservice.service_organization_c • sn_customerservice.account_contributor
Beziehungsmanager des Standorts [sn_bus_loc.location_relationship_manager] **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für externe Geschäftsstandorte.	Ein Beziehungsmanager des Standorts wird vom übergeordneten Unternehmen angestellt und fungiert als Ansprechpartner für einen oder mehrere externe Geschäftsstandorte. Ein Beziehungsmanager des Standorts führt die folgenden Aufgaben aus: • Verwalten und Überwachen aller Aktivitäten im Zusammenhang mit Produkten und Services an einem externen Geschäftsstandort.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Model Foundation-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Überwachen der Leistung externer Geschäftsstandorte. • Beantworten von Anfragen zum Fallstatus von externen Stakeholdern des Geschäftsstandorts.	
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent] **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.	• Anzeigen aller CSM-Entitäten. • Erstellen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen. • Erfüllen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen, die am Standort des Mitarbeiters erstellt wurden.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmitarbeiter für Verbraucher [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent] **Hinweis:** Diese Rolle gilt nur für den internen Geschäftsstandort.	• Anzeigen aller CSM-Entitäten. • Erstellen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen. • Erfüllen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen, die in der Serviceorganisation oder einer untergeordneten Serviceorganisation erstellt wurden. • Zuweisen von Personal zu einem Account, Haushalt oder Verbraucher.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_manager]	• Anzeigen aller CSM-Entitäten für einen zugehöriges Account, Haushalt oder	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Model Foundation-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Hinweis: Diese Rolle gilt nur für interne Geschäftsstandorte.	Verbraucher bzw. eine Serviceorganisation. • Erstellen, Aktualisieren und Schließen von zugehörigen Accounts, Haushalten, Verbrauchern oder Serviceorganisationen, die am Standort des Verbrauchers erstellt wurden.	• sn_templated_snip.template_snippet_writer • sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_shn.admin • approver_user • sn_customerservice.svc_location_consumer
Beziehungenbearbeiter [sn_customerservice.relationship_agent]	Verwalten Sie Fälle für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, mit denen der Kundenservice-Mitarbeiter Beziehungen unterhält. Dies umfasst die folgenden Beziehungen, die mit den Servicemodell-Grundlagen -Plugins bereitgestellt werden: • Account Manager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. • Beziehungsmanager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher oder einem Haushalt.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_templated_snip.template_snippet_reade • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer
Service Management - Standortmitarbeiter [sn_esm_location_agent]	Die Rolle „Service Management-Mitarbeiter“ für einen Geschäftsstandort	• sn_lookup_verify_user • assignment_workbench • Wissen • agent_workspace_user • actsub_user • template_editor • chat_admin • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent • sn_templated_snip.template_snippet_reade

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Model Foundation-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_shn.editor • email_composer • template_editor_global

Hinweis:
Beitragende Benutzer wie „Beitragender zu Beziehungen“, „Account-Beitragsteller“ oder „Verbraucher – Beitragender“, die Geschäftsstandorten zugeordnet sind, können nur dann auf diese Geschäftsstandorte zugreifen, wenn sie eine Rolle „Beitragender am Standort“ innehaben.

Prozedur

- Sie können Benutzern mithilfe des geführten Setups von Servicemodell-Grundlagen Rollen zuweisen.
- Sie können Benutzern auch mithilfe der Benutzeradministrationsfunktion von *Now Platform* Rollen zuweisen: Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Einrichten von Produkten und verfügbaren Services an einem Geschäftsstandort

Durch das Einrichten der Beziehungen zwischen Organisationen und Benutzern in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) kann Ihre Organisation die Produkte und Services der Serviceorganisation (SO) zuordnen. Die SO-Mitarbeiter können dann die Kundenfragen zu den Produkten und Services an einem Geschäftsstandort beantworten und sogar einen Fall im Namen ihrer Kunden einreichen.

Konfigurationsaufgaben zum Einrichten der Produkte und verfügbaren Services an einem Geschäftsstandort

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Servicedefinition	Erstellen Sie einen Servicedefinitionsdatensatz.
Formular „Servicedefinition“	Geben Sie an, wie eine Serviceorganisation ihre Services bereitstellt, indem Sie das Feld Serviceorganisationen **mit Serviceangebot** in der Tabelle sn_case_type_selection konfigurieren.
Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu	Ordnen Sie einer Servicedefinition ein oder mehrere Produkte zu.
Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu	Stellen Sie eine Zuordnung zwischen Produkten und verfügbaren Services für Serviceorganisationen her, indem 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.

Konfigurationsaufgaben zum Einrichten der Produkte und verfügbaren Services an einem Geschäftsstandort (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	die Kriterien für Serviceorganisationen definieren.

Nachverfolgung der Kunden, die von einem Geschäftsstandort bedient werden

Sie können die Kunden nachverfolgen, die vom Geschäftsstandort in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) bedient werden. Ihre Organisation kann Ihre Kunden, Accounts und Haushalte mit Geschäftsstandorten verknüpfen und sogar Fälle im Namen von Kunden erstellen oder lösen.

Konfigurationsaufgaben zum Nachverfolgen der Kunden, die von einem Geschäftsstandort bedient werden

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation	Erstellen Sie die Datensätze für die Serviceorganisationskriterien, die die Liste der übereinstimmenden Kunden definieren, die Serviceorganisationen zugeordnet werden sollen.
Ordnen Sie Kunden einer Serviceorganisation zu	Ordnen Sie Kunden Serviceorganisationen über die Tabelle „Kundenkriterien für Serviceorganisation“ [service_organization_customer_criteria zu.

Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation

Definieren Sie die Kriterien in der Tabelle „Serviceorganisationskriterien“ [service_organization_criteria], damit Sie später Ihre Serviceorganisationen einem Service oder Ihre Kunden einer Serviceorganisation zuordnen können. Sie führen diese Aufgabe in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Serviceorganisationen** > **Administration** > **Kriterien für Serviceorganisation**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. 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 Serviceorganisationskriterien

Feld	Datentyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge	Name der Kriterien.
Tabelle	Tabellenname	Tabelle, in der Sie die Kriterien definieren müssen. Um Kundenzuordnungen herzustellen, müssen Sie **Account**, **Verbraucher**oder **Haushalt** aus der Dropdown-Liste im Feld **Tabelle** auswählen. Ebenso müssen Sie für die Zuordnung von Produkten und Services **Interner Geschäftsstandort** aus der Dropdown-Liste im Feld **Tabelle** auswählen. Die Auswahl von **Geschäftsstandort** oder **Serviceorganisation** aus der Dropdown-Liste im Feld **Tabelle** führt zu einem Fehler, da das System bei der Lösung eines Falls derzeit keine Erfüllungsfunktionen für externe Geschäftsstandorte unterstützt. **Hinweis:** Der Support kann auf andere Tabellen erweitert werden, indem sie in der Skripteinbindung SOCriteriaTableScript konfiguriert werden.
Kriterien	Regeln	Bedingung oder Abfragefilter, die einer Liste von Datensätzen in der Tabelle entspricht.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

Beziehungen erstellen

Verwenden Sie Beziehungen, um internen und externen Benutzern zusätzlichen Zugriff auf Kundendaten zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Funktion Servicemodell-Grundlagen können Sie Beziehungen zwischen den folgenden Benutzern erstellen:

- Zwischen einem internen Anwender und einem Account, einem Haushalt oder einem Verbraucher.
- Zwischen zwei Verbrauchern.

Beziehungen basieren auf Verantwortlichkeitsdefinitionen. Diese Definitionen beschreiben eine Rolle oder eine Funktion, die einen Kunden unterstützt. Beim Erstellen einer Beziehung wählen Sie die an der Beziehung beteiligten Benutzer und die Verantwortung aus, die ein Benutzer im Namen eines anderen übernimmt.

Die Servicemodell-Grundlagen -Plugins bieten Folgendes:

- Beziehungen, die Sie zwischen Benutzern erstellen können.
- Zuständigkeitsdefinitionen, die Sie einem Benutzer in einer Beziehung zuweisen können.

Beschreibung der Verantwortlichkeit und der Beziehung

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
Account Manager	Account-Teammitglieder	Verwenden Sie die Verantwortung „Account Manager“, um eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann der interne Benutzer: • Fälle für seine Accounts erstellen und verwalten • Accountinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für einen Account • Kontakte und zusätzliche Adressen für seine Accounts erstellen und verwalten
Beziehungsmanager	• Mitglied des Verbraucherteams • Mitglied des Haushaltsteams	Verwenden Sie die Verantwortung „Beziehungsmanager“ zum Erstellen einer Beziehung zwischen: • Einem interner Benutzer und einem Verbraucher • Einem interner Benutzer und einem Haushalt Mit dieser Beziehung kann der interne Benutzer das Folgende tun: • Für einen Verbraucher: ◦ Fälle für den Verbraucher erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Verbraucher

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

Beschreibung der Verantwortlichkeit und der Beziehung (Fortsetzung)

Verantwortlichkeit	In Beziehung verwendet	Beschreibung
		• Für einen Haushalt: ◦ Fälle für den Haushalt erstellen und verwalten ◦ Haushaltsinformationen anzeigen, einschließlich der zugehörigen Entitäten für diesen Haushalt ◦ Mitglieder im Haushalt erstellen und verwalten
Autorisierter Vertreter	• Beziehung Verbraucher zu Verbraucher • Beziehung Haushaltsmitglied	Verwenden Sie die Verantwortung „Autorisierter Vertreter“, um eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern unabhängig vom Haushalt oder zwischen zwei Verbrauchern im selben Haushalt zu erstellen. Mit dieser Beziehung kann ein Verbraucher: • Fälle für einen anderen Verbraucher erstellen und verwalten • Informationen eines anderen Verbrauchers anzeigen • Installationsbasisinformationen eines anderen Verbrauchers anzeigen und Fälle erstellen für: ◦ Verkaufte Produkte ◦ Installationsbasiselemente

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kundenbeziehungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Beziehung aus.

Option	Bezeichnung
Konto-Teammitglieder	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account.
Mitglieder des Verbraucherteams	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher.
Mitglieder des Haushaltsteams	Sie erstellen eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Haushalt.
Verbraucherbeziehungen	Erstellen Sie eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern, unabhängig vom Haushalt.
Haushaltsbeziehungen	Sie erstellen eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern in einem Haushalt.

3. Klicken Sie in der ausgewählten Liste der Beziehungen auf **Neu**.
4. Füllen Sie die folgenden Felder für die ausgewählte Beziehung 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.

Formularbeschreibungen der Beziehungsliste

Formular	Fields
Account-Teammitglieder	○ **Account**: Wählen Sie den Account, dem der interne Benutzer zugewiesen ist. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Account Manager** aus. ○ **Benutzer**: Wählen Sie den internen Benutzer, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
Mitglied des Verbraucherteams	○ **Verbraucher**: Wählen Sie den Verbraucher aus, dem der interne Benutzer zugewiesen wird. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager**. ○ **Benutzer**: Wählen Sie den internen Benutzer, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
Mitglied des Haushaltsteams	○ **Haushalt**: Wählen Sie den Haushalt aus, dem der interne Benutzer zugewiesen wird. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Beziehungsmanager**. ○ **Benutzer**: Wählen Sie den internen Benutzer, der die Verantwortlichkeit erfüllt.
Beziehung Verbraucher zu Verbraucher	○ **Verbraucher ist**: Wählen Sie den Verbraucher aus, der die Verantwortlichkeit im Namen eines anderen Verbrauchers erfüllt. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**. ○ **von Verbraucher**: Wählen Sie den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher ist** vertreten wird.
Beziehung Haushaltsmitglied	○ **Haushalt**: Wählen Sie den gewünschten Haushalt aus. ○ **Verbraucher ist**: Wählen Sie den Verbraucher im Haushalt aus, der die Verantwortlichkeit im Namen eines anderen Verbrauchers innerhalb desselben Haushalts erfüllen soll. ○ **Verantwortlichkeit**: Wählen Sie die Verantwortlichkeit **Autorisierter Vertreter**. ○ **von Verbraucher**: Wählen Sie den Verbraucher aus, der vom Verbraucher im Feld **Verbraucher ist** vertreten wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Beziehung wird der zugehörigen Beziehungsliste 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.

Account-, Verbraucher- und Haushaltsteammitglieds-Beziehungen werden auch den entsprechenden zugehörigen Listen im Geschäftsstandortformular hinzugefügt.

- Account-Mitarbeiter-Beziehungen
- Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen
- Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen

Beziehungen zwischen Verbrauchern und Verbrauchern und Haushaltsmitgliedern werden den folgenden zugehörigen Listen hinzugefügt:

- Haushaltsformular > Beziehungen der Mitglieder
- Verbraucherformular > Verbraucherbeziehungen

Zugehörige Informationen

Servicemodell-Grundlagen Verantwortlichkeiten

Zuständigkeitsdefinitionen erstellen

Haushalt-Mitglied-Beziehung für ein Installationsbasiselement

Ihre Kundenservicemanager können mithilfe der Anwendung Kundenservice-Management eine Haushalts-Mitglied-Beziehung zwischen den Mitgliedern eines Haushalts einrichten. Die hergestellte Beziehung zwischen den Verbrauchern in diesem Haushalt bedeutet, dass nur die Mitglieder des Haushalts auf die Installationsbasiselemente zugreifen können.

Die Haushaltsbeziehung kann verwendet werden, um Verantwortlichkeiten zwischen zwei Verbrauchern innerhalb desselben Haushalts mit der Tabelle „Haushalt-Mitglied-Beziehung“ [sn_customer_rel_household_member_relationship] zuzuweisen. Diese Beziehung gibt Mitgliedern des Haushalts zusätzlichen Zugriff zum Bearbeiten und Aktualisieren eines Installationsbasiselements. Weitere Informationen zum Erstellen einer Haushaltsbeziehung finden Sie unter Beziehung zwischen Haushaltsmitgliedern erstellen.

Durch das Einrichten einer Haushalt-Mitglied-Beziehung wird der Zugriff auf die Haushaltsmitglieder eingeschränkt. Nur die Mitglieder des Haushalts können auf die Installationsbasen des Haushalts zugreifen.

Nachdem eine Haushalt-Mitglied-Beziehung zwischen zwei Verbrauchern hergestellt wurde, erhält der Verbraucher mit der Verantwortung des autorisierten Vertreters nur dann Zugriff auf alle Installationsbasen des Haushalts, wenn der primäre Verbraucher das andere Mitglied in der eingerichteten Haushalt-Mitglied-Beziehung ist.

Hinweis:
Der autorisierte Vertreter erhält Zugriff auf die Haushaltsinstallationsbasen des Verbrauchers, der zum selben Haushalt gehört.

Zugehörige Informationen

Beziehungen erstellen

Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu

Verbraucherbeziehung für ein Installationsbasiselement

Ihre Kundenservicemanager können eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern einrichten, auch wenn die Verbraucher zu verschiedenen Haushalten gehören. Diese Beziehung kann mit der Anwendung Kundenservice-Management eingerichtet werden. Ein autorisierter Vertreter kann auf alle Verbraucher-Installationsbasiselemente zugreifen, die nicht zu einem bestimmten Haushalt gehören.

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

Mithilfe der Tabelle „Verbraucherbeziehungen“ [sn_customer_rel_consumer_to_consumer] kann eine Beziehung zwischen zwei Verbrauchern hergestellt werden. Informationen zum Erstellen einer Beziehung finden Sie unter Beziehungen zwischen zwei Verbrauchern erstellen.

Autorisierte Kontakte, Verbraucher, Accounts und Mitglieder haben alle die Verantwortung Autorisierter Vertreter und können auf alle Details zugreifen, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Weitere Informationen zu autorisierten Rollen und Zuständigkeiten finden Sie unter Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu.

Nachdem eine Beziehung erstellt wurde, sind alle Installationsbasiselemente mit einer Verbraucher-Verbraucher-Beziehung für den Verbraucher im Consumer Service Portal sichtbar. Diese Beziehung zwischen den beiden Verbrauchern beschränkt den Zugriff auf die Installationsbasiselemente für den Haushalt nur auf diese beiden Verbraucher. Diese Beziehung gibt Verbrauchern auch zusätzlichen Zugriff zum Bearbeiten und Aktualisieren der Informationen, die sich auf ein Installationsbasiselement beziehen.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu

Customer Data Models for B2B2C konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung „Customer Data Models for B2B2C“, damit Geschäftskunden ihre Endverbraucher unterstützen können, indem sie Fälle erstellen und die von Verbrauchern genutzten Services für Produkte und Services nachverfolgen.

Erforderliche Rolle: admin

Das B2B-Modell (Business-to-Business) unterstützt Kunden-Accounts und die Kontakte in diesen Accounts. Mit dem B2C-Modell (Business-to-Consumer) können Sie einzelne Verbraucher unterstützen.

Mit dem B2B2C-Modell (Business-to-Business-to-Consumer) können Sie Geschäftskunden und Drittpartei-Vertriebspartner unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen. Mit diesem Modell können Sie Folgendes unterstützen:

- Mitarbeiter eines Geschäftskunden.
- Endverbraucher eines Geschäftskunden.

1. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“.
2. Konfigurieren Sie die Formulare „Account“ und „Verbraucher“.
3. Konfigurieren Sie die Listen „Installationsbasiselemente“ und „Verkaufte Produkte“ .
4. Konfigurieren Sie die Fallliste.

Geschäftsmodelle für den Kundenservice

Customer Service Management bietet verschiedene Geschäftsmodelle, die Sie zur Unterstützung Ihrer Geschäftsanforderungen verwenden können. Wählen Sie ein Geschäftsmodell basierend auf der Art von Services und Support aus, die Sie Ihren Kunden bereitstellen.

Business-to-Business (B2B)-Modell

Im B2B-Modell (Business-to-Business) ist ein Account ein unterstützter externer Kunde und ist ein Kontakt ein Mitarbeiter dieses Accounts. Mit dem B2B-Modell können Sie Accounts und Kontakte unterstützen und auch Folgendes 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.

- Kundenbeziehungen
- Account-Teams

Business-to-Consumer (B2C)-Modelle

Mit dem B2C-Modell (Business-to-Consumer) können Sie einzelne Verbraucher unterstützen.

Servicemodell-Grundlagen

Das Framework Servicemodell-Grundlagen erweitert die Modelle Business-to-Business (B2B) und Business-to-Consumer (B2C) und bietet die Flexibilität und Sicherheit, die erforderlich ist, um Folgendes zu unterstützen:

- Geschäftsorganisationen mit internen und externen Standorten
- Haushalte und Verbraucher
- Die Beziehungen, die zwischen diesen Entitäten bestehen

Beitragende Anwender

Das Modell beitragender Anwender bietet einheitlichen Kundensupport für interne und externe Kunden. Mit diesem Modell können Sie Middle-Office-Teams einbeziehen, um Probleme und Anforderungen von Kunden zu lösen.

- Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Support für sich selbst und externe Kunden anzufordern.
- Ermöglichen Sie Serviceorganisationen, sich gegenseitig und externe Kunden zu bedienen.
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern im Middle Office, die an bestimmten, zur Lösung eines Falls erforderlichen Aufgaben arbeiten, Aufgaben zu.

Customer Data Models for B2B2C

Customer Data Models for B2B2C unterstützt komplexe Geschäftsmodelle mit mehrstufigen Kundenbeziehungen. Dieses Modell kann verwendet werden, um Mitarbeiter eines Geschäftskunden oder Endverbraucher eines Geschäftskunden zu unterstützen.

Apps im Store anfordern

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

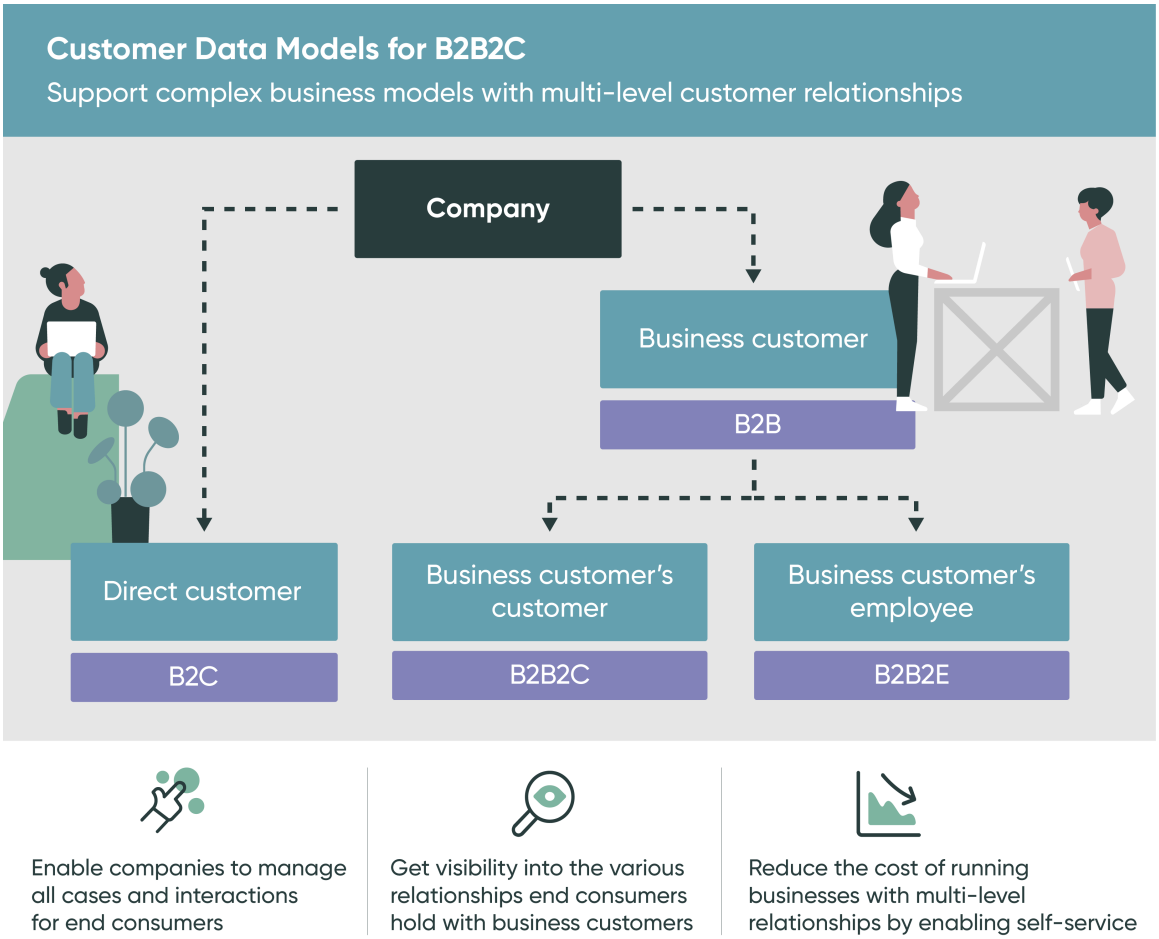
Übersicht

Organisationen besitzen komplexe Geschäftsmodelle mit Beziehungen auf mehreren Ebenen. Diese komplexen Strukturen bestehen häufig zwischen einer Organisation und den Endverbrauchern. Im B2B-Modell tätigen Organisationen zwar Geschäfte direkt mit anderen Organisationen (Geschäftskunden), die Nutzer der bereitgestellten Services können aber andere sein. Bei dem Nutzer kann es sich um einen direkten Kunden (B2C), den Kunden eines Geschäftskunden (B2B2C) oder einen Mitarbeiter eines Geschäftskunden (B2B2E) handeln.

Mit dem B2B2C-Modell (Business-to-Business-to-Consumer) können Sie Geschäftskunden und Drittpartei-Vertriebspartner unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen. Mit diesem Modell können Sie Folgendes 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.

- Mitarbeiter eines Geschäftskunden.
- Endverbraucher eines Geschäftskunden.



Das B2B2C-Datenmodell (Business-to-Business-to-Consumer) unterstützt verschiedene mehrstufige Beziehungen zwischen einem Unternehmen und den folgenden Arten von Kunden:

- Direkter Kunde: B2C
- Geschäftskunde: B2B
  - Kunde des Geschäftskunden: B2B2C
  - Mitarbeiter des Geschäftskunden: B2B2E

Weitere Informationen zu den Vorteilen der Verwendung der Anwendung „B2B2C Data Model“ finden Sie im Text nach dem Abschnitt „Vorteile“.

Vorteile

- Ermöglicht Service Providern die Verwaltung aller Interaktionen und Fälle, in denen der Endverbraucher einen Kundenservice benötigt.
- Geben Sie Service Providern einen vollständigen Überblick über die Endverbraucher mit Beziehungen als Direktkunden (B2C) oder über einen Geschäftskunden (B2B2C).
- Reduzieren Sie Kosten, indem Sie Selfservice für verschiedene Beziehungen (B2C, B2B2C, B2B2E) ermöglichen.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung finden Sie unter Customer Data Models for B2B2C 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.

Automatische Übersetzung

Informationen zur Verwendung dieser Anwendung finden Sie unter Customer Data Models for B2B2C verwenden.

Customer Data Models for B2B2C aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Customer Data Models for B2B2C “ (com.sn_csm_b2b_consumers) aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

„Customer Data Models for B2B2C“ erfordert das folgende Plugin. Vergewissern Sie sich, dass dieses Plugin aktiviert ist, bevor Sie „Customer Data Models for B2B2C“ installieren.

Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ stellt die folgenden Rollen bereit:

- Account-Verbraucher (sn_acct_consumer.consumer)
- Mitarbeiter für Account-Verbraucher (sn_acct_consumer.agent)

Wenn das Plugin aktiviert ist, erben Kundenservice-Mitarbeiter die Rolle „Mitarbeiter für Account-Verbraucher“. Verbraucher, die als Account-Verbraucher hinzugefügt werden, erhalten die Rolle „Account-Verbraucher“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden zusammen mit „Customer Data Models for B2B2C“ installiert:

- Geschäftsregel: Obligatorischer Account oder Verbraucher
- UI-Richtlinien
  - Tabelle: Fall
  - Tabelle: Interaktion
  - Tabelle: Verkauftes Produkt
  - Tabelle: Installationsbasiselemente
- Referenzqualifizierer
  - Tabelle: Fall
  - Tabelle: Interaktion
  - Tabelle: Verkauftes Produkt
  - Tabelle: Installationsbasiselemente

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ (com.sn_csm_b2b_consumers).

   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>.

Formulare „Account“ und „Verbraucher“ für B2B2C konfigurieren

Aktivieren Sie Account-Verbraucher zum Anzeigen der zugehörigen Liste „Account Consumer“ (Account-Verbraucher) für die Ansichten „Fall“ und „Arbeitsbereich“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** und klicken Sie auf ein Konto.
2. Fügen Sie dem Formular „Account“ für die Ansichten „Fall“ und „Arbeitsbereich“ die zugehörige Liste **Account Consumer>Account** (Account-Verbraucher>Account) hinzu.
   a. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Fall** über das Menü ⋮.
   b. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** über das Menü ⋮.
   c. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die zugehörige Liste **Account Consumer>Account** (Account-Verbraucher>Account) aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
   e. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Arbeitsbereich** über das Menü ⋮.
   f. Wiederholen Sie die Schritte 2b bis 2d.
3. Navigieren zu **Kundenservice** > **Verbraucher** und klicken Sie auf einen Verbraucher.
4. Fügen Sie dem Formular „Verbraucher“ für die Ansichten „Fall“ und „Arbeitsbereich“ die zugehörige Liste **Account Consumer>Account** (Account-Verbraucher>Account) hinzu.
   a. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Fall** über das Menü ⋮.
   b. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** über das Menü ⋮.
   c. Wählen Sie in der Spalte „Verfügbar“ die zugehörige Liste **Account-Verbraucher > Account** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte „Ausgewählt“.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
   e. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Arbeitsbereich** über das Menü ⋮.
   f. Wiederholen Sie die Schritte 4b bis 4d.

Listen „Installationsbasiselemente“ und „Verkaufte Produkte“ konfigurieren

Aktivieren Sie Account-Verbraucher zum Anzeigen der Felder **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** in der Ansicht „Self-Service“.

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** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**.
2. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Selfservice** über das Menü ⋮.
3. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol (⚙).
4. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die Felder „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Navigieren zu **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**.
7. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5.

Falllisten für B2B2C konfigurieren

Aktivieren Sie Account-Verbraucher zum Anzeigen der Felder **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** in der Ansicht „Kunden-Selbstbedienung“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Kunden-Selbstbedienung** über das Menü ⋮.
3. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol (⚙).
4. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** die Felder „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **OK**.

Fallverwaltung

Richten Sie Fallverwaltungsfunktionen ein, damit Service Desk-Mitarbeiter und Kunden nach Bedarf Fälle erstellen und an deren Lösung arbeiten können. Erstellen Sie die erforderlichen Falltypen, um bestimmte Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen herzustellen.

Fallverwaltung, Falltypen und Servicedefinitionen einrichten

Aufgabe	Beschreibung
Fallverwaltung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Fallverwaltungsfunktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden Fälle für Probleme und Fragen erstellen, die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung von Problemen nachverfolgen und die Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden ermöglichen können. Einige der Fallverwaltungsfunktionen umfassen:

Automatische Übersetzung

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

Fallverwaltung, Falltypen und Servicedefinitionen einrichten (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Konfigurieren Sie eine Fallformularansicht, um die gewünschten Felder und zugehörigen Listen anzuzeigen. • SLA-Definitionen für Kundenservicefälle konfigurieren , um die Zeit anzugeben, innerhalb derer der Service bereitgestellt werden muss. • Verwaltung schwerwiegender Probleme konfigurieren , um den Kommunikations- und Lösungsprozess für Probleme zu verwalten, die sich auf mehrere Kunden auswirken. • Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren , um Service Desk-Mitarbeitern wichtige Fallinformationen mitzuteilen.
Kundenservicefall-Typen	Konfigurieren Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter den Falltyp auswählen, der dem Kundenproblem entspricht.
Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Fälle des richtigen Typs zur Unterstützung dieser Serviceanfragen erstellen können.

Fallverwaltung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Kundenservice-Management-Funktionen und -Komponenten, die Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager zum Erstellen und Lösen von Fällen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Kundenservicefall ist die primäre Entität der Kundenservice-Anwendung Ein Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um die Frage oder das Problem eines Kunden zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Kundenservice-Mitarbeiter verwenden Fälle auch, um die gesamte Kommunikation mit Kunden nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Im Fallformular können Kundenservice-Mitarbeiter relevante Informationen zuordnen und speichern, z. B.: Name des Kunden, Telefonnummer und Unternehmen, Accountinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Details zum Servicevertrag und zu Berechtigungen sowie alle verknüpften Service Level Agreements (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.

Hinweis:
Diese Schritte können auch für die Konfiguration des Falltyps gelten.

Um die Fallverwaltung zu konfigurieren, verwenden Sie die das Guided Setup für Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ des geführten **Setups**Erste Schritte aus
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben für die Fallverwaltung

Aufgabe	Beschreibung
Fallformularansicht erstellen	Das Fallformular zeigt detaillierte Informationen zu einem Kundenproblem oder einem Problem an. Erstellen Sie eine Fallformularansicht, um die gewünschten Felder anzuzeigen.
SLA-Definitionen erstellen	Kundenservice-Management verwendet für Kundenservicefälle Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). SLAs können Serviceverträgen, Unternehmen und Produkten angefügt werden und lassen sich so konfigurieren, dass sie abhängig von Kundenservicefall-Attributen beginnen, enden oder ausgesetzt werden. Ordnen Sie nach der Erstellung der erforderlichen SLAs diese in der zugehörigen Liste „SLAs“ im Fallformular den Kundenservicefällen zu.
Weiterleitung und Zuweisung von Fällen	Die Funktion für die Weiterleitung von Fällen verwendet Zuordnungs- und Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und sie an Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten. Erstellen Sie Übereinstimmungsregeln, um Fälle zu identifizieren, und erstellen Sie dann Zuweisungsregeln, um Fälle an Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Zuweisungs-Workbench	Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Kriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Manager können diese Ergebnisse anzeigen und auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aufgabe zuzuweisen.

Automatische Übersetzung

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

Aufgabe	Beschreibung
	So konfigurieren Sie die Zuweisungs-Workbench: ○ Erstellen Sie Übereinstimmungskriterien. ○ Erstellen Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench.
Liste der Bearbeitungsnotizen	Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Kundenservice-Mitarbeitern wichtige Fallinformationen mitzuteilen. Erstellen Sie eine Konfiguration für die Falltabelle [sn_customerservice_case], und konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass die Notizen in einem Pop-up-Fenster oder einer zugehörigen Liste angezeigt werden.
Eskalationsverwaltung	Die Eskalation von Fällen oder Accounts lenkt die Aufmerksamkeit auf wichtige Kundenprobleme, erleichtert die Kommunikation und ermöglicht Benutzern, den Fortschritt einer Lösung nachzuverfolgen. Erstellen Sie Eskalationsvorlagen und Schweregraddefinitionen zur Steuerung des Eskalationsverfahrens.
Verwaltung schwerwiegender Probleme	Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um proaktiv betroffene Kunden zu identifizieren, für diese Kunden Fälle zu erstellen und den Lösungsprozess zu verwalten.
Fallaktionsstatus	Mit der Funktion „Fallaktionsstatus“ können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren. Visuelle Indikatoren in der Spalte **Aktionsstatus** in der Fallliste heben den Fallstatus hervor:
Gelöste Fälle automatisch schließen	Schließen Sie automatisch Fälle im Status „Gelöst“, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.
Fall-Digests	Mithilfe von Fall-Digests können Kundenservice-Mitarbeiter proaktiv mit Kunden und internen Stakeholdern über Fälle kommunizieren. ○ Zusammenfassungen: Während ein Fall aktiv ist, können Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßige Zusammenfassungen senden, die die ausgeführten Aktionen, die nächsten Schritte und andere fallbezogene Informationen beschreiben. ○ Fallnachprüfungen: Wenn die Arbeit an einem Fall abgeschlossen wurde, können Kundenservice-Mitarbeiter eine Fallnachprüfung erstellen, die

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

Aufgabe	Beschreibung
	Informationen wie die Ursache, den Risikominderungsplan und vorbeugende Maßnahmen enthält.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Fälle und Fallaufgaben

In Kundenservicefällen werden Informationen über Kunden, deren Fragen und Probleme sowie zugehörige Informationen gespeichert. Fallaufgaben werden erstellt und Benutzern zugewiesen, um die zur Lösung von Fällen erforderliche Arbeit abzuschließen.

Fälle

Ein Falldatensatz ist der Haupttyp eines Datensatzes, der von der Anwendung Customer Service Management verwendet wird. Falldatensätze enthalten detaillierte Informationen zu Kunden, ihren gemeldeten Fragen oder Problemen und der Arbeit, die zur Beantwortung von Fragen und zur Lösung von Problemen durchgeführt wurde. Das System speichert Falldatensätze in der Falltabelle [sn_customerservice_case].

Kundenservice-Mitarbeiter erstellen Fälle, um Fragen oder Probleme zu identifizieren, Informationen zu sammeln und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung nachzuverfolgen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden auch Fälle, um mit Kunden und anderen Benutzern zu kommunizieren.

Hauptfunktionen eines Kundenservicefalls

Funktion	Beschreibung
Falldetails	Die Registerkarte Details enthält die folgenden Informationen: • Kundeninformationen wie Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Kunden. • Produktinformationen, z. B. die Produkte, Assets und Services des Kunden. • Fallinformationen, z. B. Priorität, Zuweisungsgruppe und zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter. • Serviceverträge, Berechtigungen und zugehörige Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).
Fallaktivitäten	Der Aktivitätsbereich ermöglicht die Kommunikation zwischen: • Service Desk-Mitarbeiter und Kunden. • Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter innerhalb der Organisation. Im Aktivitätsbereich werden auch der Kommunikationsverlauf, Fallnotizen und -aktualisierungen sowie Anhänge 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.

Hauptfunktionen eines Kundenservicefalls (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Zugehörige Aufgaben	Zugehörige Aufgaben umfassen Aufgaben, die aus dem Fall resultieren, z. B. Fallaufgaben, Arbeitsaufträge und Anforderungen. Diese Aufgaben können für die Organisation intern sein, oder sie können den Kunden einbeziehen.
Informationen	Informationen, die im Rahmen der Lösung eines Falls gesammelt werden, können in die Knowledge Base aufgenommen und zur Lösung ähnlicher Fälle verwendet werden. Service Desk-Mitarbeiter können auch Knowledge Bases durchsuchen und nützliche Artikel anhängen.

Weitere Informationen zu Fällen und Falldatensätzen finden Sie unter den folgenden Themen:

- Kundenservicefall erstellen
- Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen
- Customer Service-Fallformular

Fallaufgaben

Fallaufgaben werden für zusätzliche Arbeit erstellt, die im Rahmen der Lösung eines Kundenservicefalls abgeschlossen werden muss. Diese Aufgaben werden häufig Benutzern wie Middle- oder Back-Office-Mitarbeitern zugewiesen. Fallaufgaben werden in der Tabelle „Fallaufgabe“ [sn_customerservice_task] gespeichert.

Fallaufgaben können manuell aus Fällen oder automatisch aus Fall-Playbooks erstellt werden. Wenn eine Fallaufgabe erstellt wird, verwendet das System Informationen aus dem Fall, um einige der Felder im Fallaufgaben-Datensatz automatisch auszufüllen. Dies schließt die Fallnummer im Feld **Übergeordneter Fall** ein. Sie enthält auch Kundeninformationen in den Feldern **Account**, **Kontakt**und **Verbraucher**, wenn diese Informationen im Falldatensatz vorhanden sind.

Hinweis:
Fallaufgaben können auch aus anderen Datensätzen erstellt werden. Wenn eine Aufgabe aus einem Nicht-Fall-Datensatz erstellt wird, z. B. aus einem Incident, Problem, Change oder einer Anforderung, wird das Feld **Übergeordnet** mit der Nummer des übergeordneten Datensatzes aktualisiert. Die Felder **„Account“**, **„Kontakt“**oder **„Verbraucher** “ werden nicht aktualisiert.

Wenn der Wert in den Feldern **Übergeordneter Fall** oder **Übergeordnet** aktualisiert wird, werden die Kundeninformationen in den Feldern **Account**, **Kontakt**oder **Verbraucher** ebenfalls aktualisiert.

Abhängig von den zugewiesenen Rollen eines Benutzers werden Fallaufgaben in einer Reihe verschiedener Fallaufgabenlisten im Anwendungsnavigator im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich angezeigt, einschließlich:

- Meine Fallaufgabe
- Meine offenen Elemente
- Nicht zugewiesen für meine Gruppen
- Alle

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

Weitere Informationen zu Fallaufgaben und Fallaufgabendatensätzen finden Sie unter den folgenden Themen:

- Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall
- Formular „Fallaufgabe“.

Fälle, Fallaufgaben und zugehörige Parteien

Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie mehrere Kontakte und Verbraucher in Fällen und verkauften Produkten unterstützen und diesen Kontakten unterschiedliche Fallzugriffsebenen bereitstellen. Diese zusätzlichen Kontakte und Verbraucher werden als zugehörige Parteien bezeichnet. Zugehörige Parteien werden der zugehörigen Liste „Zugehörige Parteien“ im Falldatensatz hinzugefügt.

Kundenservice-Mitarbeiter können auch zugehörige Parteien zu Fallaufgaben hinzufügen. Kunden, die einer Fallaufgabe hinzugefügt werden können, sind auf Folgendes beschränkt:

- Kunden, die zugehörige Parteien im übergeordneten Fall sind.
- Kunden, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.

Benutzer mit der Administratorrolle können zugehörige Parteien aus Fällen entfernen. Wenn ein Administrator versucht, eine zugehörige Partei aus einem Fall zu entfernen, prüft das System, ob diese zugehörige Partei offenen Fallaufgaben zugeordnet ist.

- Wenn nicht, wird die zugehörige Partei aus dem Fall entfernt.
- Wenn ja, wird die zugehörige Partei nicht aus dem Fall entfernt, und das System zeigt eine Meldung an, in der die zugehörigen Fallaufgaben aufgelistet sind.

Integration von Fallaufgaben mit Servicedefinitionen

Mit der Funktion „ Servicedefinitionen “ können Sie Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen erstellen.

- Service Desk-Mitarbeiter können konfigurierte Servicedefinitionen verwenden, um schnell Fälle des richtigen Typs basierend auf dem ausgewählten Produkt oder Service zu erstellen.
- Kunden können konfigurierte Servicedefinitionen verwenden, um die benötigten Services schnell zu erkennen und anzufordern.

Integration von Fallaufgaben mit Rollen für Servicedefinitionen

Rolle	Beschreibung
Administrator [Administrator]	Beim Erstellen und Aktualisieren von Fallaufgaben können Benutzer mit der Administratorrolle Servicedefinitionen im Feld Servicedefinition in **Fallaufgabendatensätzen** auswählen.
Fallaufgaben-Mitarbeiter [case_task_agent]	• Enthält die Rolle „Betrachter der Servicedefinition“ (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). Diese Rolle gibt Benutzern Zugriff auf 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.

Integration von Fallaufgaben mit Rollen für Servicedefinitionen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Servicedefinitionen, die Fallaufgabentabellen zugeordnet sind. • Kann Fallaufgaben erstellen und das Feld **Servicedefinition** im Fallaufgaben-Datensatz aktualisieren.
Fallaufgaben-Viewer [case_task_viewer]	• Enthält die Rolle „Betrachter der Servicedefinition“ (sn_csm_case_types.service_definition_viewer). • Kann Fallaufgaben und Servicedefinitionen anzeigen.

Fallaufgaben und Benutzerrollen

Benutzerrollen und wie sie mit Fallaufgaben interagieren

Rolle	Beschreibung
Administratorrolle	
Administrator [Administrator]	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben erstellen und zuweisen • Aktualisieren Sie die Felder **Account**, **Kontakt**und **Verbraucher**, nachdem die Fallaufgabe erstellt wurde. **Hinweis:** Der Administrator kann die Werte dieser Felder in eine der zugehörigen Parteien ändern, die dem übergeordneten Fall zugeordnet sind. • Löschen Sie Fallaufgaben.
Mitarbeiterrollen	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]	Dieser Benutzer kann für Account-Fälle Folgendes tun: • Fallaufgaben erstellen und zuweisen • Aktualisieren Sie alle Fallaufgabenfelder. • Löschen Sie Fallaufgaben.
Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]	Dieser Benutzer kann für Verbraucher- und Haushaltsfälle Folgendes tun: • Fallaufgaben erstellen und zuweisen • Aktualisieren Sie alle Fallaufgabenfelder. • Löschen Sie Fallaufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 wie sie mit Fallaufgaben interagieren (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Dieser Benutzer kann an Fallaufgaben arbeiten, die er erstellt hat und die ihm oder seinen Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Fallaufgaben-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf die **Fallfelder Account**, **Kontakt**, **Verbraucher**und **Übergeordnet** für Fallaufgaben, die ihnen oder ihren Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Dieser Benutzer kann: • Zugewiesene Aufgaben anzeigen und aktualisieren • Erstellte Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren • Erstellen Sie Fallaufgaben, und weisen Sie diese Aufgaben anderen Benutzern zu. • Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge zu Fallaufgaben hinzufügen • Status von Fallaufgaben aktualisieren • Zusätzliche Aktionen aus Fallaufgaben ausführen, z. B. Senden von E-Mails.
Beziehungs-Agent [sn_customerservice.relationship_agent]	Dieser Benutzer kann Fallaufgaben für die Kunden anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, mit denen er Beziehungen unterhält.
Standort-Agent [sn_customerservice.svc_location_agent]	Dieser Benutzer kann Fallaufgaben für die Geschäftsstandorte anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, auf die er Zugriff hat.
Verbraucherstandort-Mitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Dieser Benutzer kann Fallaufgaben für die Geschäftsstandorte anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, auf die er Zugriff hat.
Outgesourcter Service Desk-Mitarbeiter [sn_csm_ocs.ext_agent]	Dieser Benutzer kann Fallaufgaben basierend auf den Outsourcing-Kriterien für die Fälle anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen, auf die er Zugriff hat.
Account-Verbraucher [sn_acct_consumer.consumer]	Kann die Felder **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** für die Fallaufgaben anzeigen, auf die er Zugriff hat. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann an den folgenden Fallaufgaben arbeiten: • Aufgaben, die vom Benutzer erstellt wurden, und Aufgaben, die für ihn basierend auf seinem Zugriff auf den Fall sichtbar sind. • Aufgaben, die dem Benutzer oder den Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind. Dieser Benutzer 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.

Benutzerrollen und wie sie mit Fallaufgaben interagieren (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	• Zugewiesene Aufgaben anzeigen und aktualisieren • Erstellen Sie Fallaufgaben, und weisen Sie diese Aufgaben anderen Benutzern zu. • Erstellte Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren • Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge zu Fallaufgaben hinzufügen • Status von Fallaufgaben aktualisieren • Zusätzliche Aktionen aus Fallaufgaben ausführen, z. B. Senden von E-Mails. **Hinweis:** Verfügbar mit dem Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ (com.sn_csm_b2b_consumers).
Rollen für Beitragende	
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgaben-Datensatz anzeigen und aktualisieren, auf die sie Zugriff haben. • Zeigen Sie die Felder **Übergeordneter Fall**, **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** im Fallaufgaben-Datensatz an
Verbraucher – Beitragender [sn_customerservice.consumer_contributor]	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgaben-Datensatz anzeigen und aktualisieren, auf die sie Zugriff haben. • Zeigen Sie die Felder **Übergeordneter Fall**, **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** im Fallaufgaben-Datensatz an
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgaben-Datensatz anzeigen und aktualisieren, auf die sie Zugriff haben. • Zeigen Sie die Felder **Übergeordneter Fall**, **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** im Fallaufgaben-Datensatz an
Selbstbeitragender [sn_customerservice.self_contributor]	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben und die Felder im Fallaufgaben-Datensatz anzeigen und aktualisieren, auf die sie Zugriff haben. • Zeigen Sie die Felder **Übergeordneter Fall**, **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** im Fallaufgaben-Datensatz an
Rollen der zugehörigen Parteien	
Für den Fall autorisierter Kontakt	Dieser Benutzer 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.

Benutzerrollen und wie sie mit Fallaufgaben interagieren (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
[sn_customerservice.case_authorized_contact]	• Fallaufgaben und die Felder, auf die sie Zugriff haben, anzeigen und aktualisieren • Zeigen Sie die Felder **Übergeordneter Fall**, **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** an.
Fall # autorisierter Verbraucher [sn_customerservice.case_authorized_consumer]	Dieser Benutzer kann: • Fallaufgaben und die Felder, auf die sie Zugriff haben, anzeigen und aktualisieren • Zeigen Sie die Felder **Übergeordneter Fall**, **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher** an.

Fallaufgaben und externe Benutzerrollen

Endbenutzer und anfordernde Personen können über die Kunden- und Verbraucherserviceportale auf Fallaufgaben zugreifen, indem sie auswählen **Meine Listen** > **Meine Fallaufgaben**.

Endbenutzer und anfordernde Personen können Fallaufgaben und die Felder, auf die sie Zugriff haben (Fallaufgaben, bei denen das Feld **Für Kunden sichtbar** aktiviert ist) anzeigen und aktualisieren. Diese Benutzer haben Lesezugriff auf die Felder **Übergeordneter Fall**, **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher**.

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer
- customer_case_manager
- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.consumer

Diese Benutzer können die folgenden Felder in den Fallaufgabenlisten und -formularen sehen: **Account**, **Kontakt** und **Verbraucher**. Wenn ein Endbenutzer eine Fallaufgabe aus einer Liste von Fallaufgaben anzeigt, wird im Formular „Fallaufgabe“ auch das Feld **Übergeordneter Fall** angezeigt.

Geplante Aufgabe für Fallaufgaben

Verbesserungen von Fallaufgaben im Release Washington DC fügen dem Fallaufgaben-Datensatz mehrere Felder hinzu. Nach dem Upgrade auf das Release Washington DC können Sie eine regelmäßige Aufgabe ausführen, die diese Felder für aktive Fallaufgaben ausfüllt.

Hinweis:
Es wird empfohlen, die regelmäßige Aufgabe während der geplanten Ausfallzeit auszuführen.

Wenn der übergeordnete Fall ein aktiver Datensatz in der Falltabelle (sn_customerservice_case) oder einer Tabelle ist, die die Falltabelle erweitert, führt die regelmäßige **Aufgabe** „Fallaufgabenfelder aktualisieren“ folgende 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.

- Kopiert die Nummer des übergeordneten Falls in das Feld **Übergeordneter Fall**.
- Kopiert die Account- und Kontakt- oder Verbraucherinformationen in die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher**, wenn diese Informationen im Falldatensatz vorhanden sind.

So führen Sie diese geplante Aufgabe aus:

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Wählen Sie im Feld **Name** die Option **Fallaufgabenfelder** aktualisieren aus.
3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Ansicht für Fallformular konfigurieren

Das Fallformular enthält detaillierte Informationen zu einem Kundenproblem oder einem anderen Problem. Konfigurieren Sie eine Fallformularansicht, um die gewünschten Felder und zugehörigen Listen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Neu erstellen**.
2. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um die erforderlichen Felder hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie Customer Service Installationsbasis-Verwaltung und Proactive Customer Service Operations verwenden, fügen Sie das Feld **Verkauftes Produkt** hinzu.

3. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um die zugehörigen Listen hinzuzufügen, die Sie benötigen.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Liste zu einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie Customer Service Installationsbasis-Verwaltung und Proactive Customer Service Operations verwenden, fügen Sie die zugehörige Liste **Betroffene Installationsbasiselemente** hinzu.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Ansichten erstellen und löschen

Feld „Interner Benutzer“ zum Fallformular hinzufügen

Fügen Sie das Feld **Interner Benutzer** dem Fallformular für die Fallansicht und die Arbeitsbereichsansicht hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Feld **Interner Benutzer** wird der Name eines internen Benutzers angezeigt. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall im Namen einer anderen Person erstellt, kann er

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

dieses Feld verwenden, um die Person zu identifizieren, die Unterstützung anfordert. Dieser Benutzer kann ein interner Mitarbeiter sein, der um Hilfe für einen Account, einen Verbraucher oder eine Serviceorganisation oder für sich selbst bittet.

Mit dem Plugin „Customer Service Management“ (com.sn_customerservice) können Service Desk-Mitarbeiter Fälle für interne Mitarbeiter oder im Namen ihrer Accounts und Verbraucher erstellen. Zusätzliche Plugins bieten zusätzliche Funktionen für das Feld **Interner Benutzer**. Weitere Informationen finden Sie unter Beitragende Anwender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** und klicken Sie auf **Erste Schritte**.
2. Klicken Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie auf **Fügen Sie der Fallformularansicht das Feld „Interner Anwender“ hinzu.**.
4. Fügen Sie dem Fallformular für die folgenden Ansichten das Feld **Interner Benutzer** hinzu: Fall und Arbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

Ansichten erstellen und löschen

SLA-Definitionen für Kundenservicefälle konfigurieren

Eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gibt an, innerhalb welcher Zeit der Service bereitgestellt werden muss. Konfigurieren Sie SLA-Definitionen, die die erforderlichen Informationen zum Erstellen und Abwickeln von SLAs für Kundenservicefälle enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Kundenservice-Management verwendet für Kundenservicefälle Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). SLAs können Serviceverträgen, Unternehmen und Produkten angefügt werden und lassen sich so konfigurieren, dass sie abhängig von Kundenservicefall-Attributen beginnen, enden oder ausgesetzt werden.

Eine SLA wird automatisch einem Fall zugeordnet, wenn der Fall entsprechend den in der SLA-Definition eingerichteten Bedingungen erstellt oder aktualisiert wird. Der spezifische Datensatz, der an einen Fall angehängt wird, ist der Aufgaben-SLA-Datensatz, in dem die SLAs für diesen bestimmten Fall nachverfolgt werden. In der Tabelle „Aufgaben-SLA“ [task_sla] werden Aufgaben-SLA-Datensätze gespeichert.

Prozedur

- Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter Service Level Management-Konzepte .
- Informationen zum Erstellen einer SLA finden Sie unter SLA-Definitionen erstellen .

Weiterleitung und Zuweisung von Fällen konfigurieren

Die Funktion für die Weiterleitung von Fällen verwendet Zuordnungs- und Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und sie an Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.

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

Übereinstimmungsregeln basieren auf zwei definierten Sätzen von Bedingungen, wobei einer bestimmte Fallattribute und ein anderer die Mitarbeiterressourcen identifiziert, die am besten zur Abwicklung von Fällen mit diesen Attributen geeignet sind.

Zuweisungsregeln weisen Benutzern und Gruppen automatisch Aufgaben zu, wenn die Bedingungen einer Übereinstimmungsregel erfüllt sind. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für eine Übereinstimmungsregel, indem Sie im Formular „Übereinstimmungsregel“ auf den zugehörigen Link **Zuweisungsregel erstellen** klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Weiterleitung und Zuweisung von Fällen

Aufgabe	Beschreibung
Übereinstimmungsregeln für Fallweiterleitung erstellen	Übereinstimmungsregeln basieren auf zwei definierten Sätzen von Bedingungen, wobei eines bestimmte Fallattribute und ein anderes die Mitarbeiterressourcen identifiziert, die am besten für die Behandlung von Fällen mit diesen Attributen geeignet sind.
Zuweisungsregeln für Fallweiterleitung erstellen	Zuweisungsregeln weisen Benutzern und Gruppen automatisch Aufgaben zu, wenn die Bedingungen einer Übereinstimmungsregel erfüllt sind.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Übereinstimmungsregeln für die Fallweiterleitung erstellen

Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für einen Kundenservicefall, der die Fallattribute sowie die Mitarbeiterressourcen identifiziert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Übereinstimmungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Übereinstimmungsregel“ aus.
   Dieses Formular enthält die folgenden Abschnitte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Regelinformationen
- Betrifft: Verwenden Sie diesen Abschnitt, um Regelbedingungen zu erstellen.
- Ressource: Verwenden Sie diesen Abschnitt, um Kundenservice-Mitarbeiter- und Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppen-Bedingungen zu erstellen.

Formular „Übereinstimmungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Übereinstimmungsregel.
Ausführungsbefehl	Die Reihenfolge, in der diese Übereinstimmungsregel ausgeführt werden soll. Ähnlich wie Geschäftsregeln werden Übereinstimmungsregeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten verarbeitet.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, um die Übereinstimmungsregel zu aktivieren.
Betrifft	
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgabe gespeichert wird, für die die Übereinstimmungsregel erstellt wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Bedingungen	Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche **X** rechts neben einer Bedingung klicken.
Ressource	

Übereinstimmung	Die Art der Ressourcenübereinstimmungsmethode, die für diese Regel verwendet werden soll: Einfach, Erweitert, Skriptbasiert, Auswahlkriterien.
	
	Wählen Sie **Einfach**, um eine Aufgabe einem bestimmten Benutzer zuzuweisen.
	a. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld **Ressource**.
	b. Wählen Sie einen **Tabellennamen** aus.
	c. Wählen Sie ein **Dokument** aus der Tabelle aus.
	d. Klicken Sie auf **OK**.
	
	Wählen Sie **Erweitert**, um einen bestimmten Satz von Ressourcenbedingungen zu erstellen. Verwenden Sie dann den Bedingungsgenerator im Feld **Ressource**, um diese Bedingungen zu identifizieren.
	
	Wählen Sie **Geskriptet**, um ein benutzerdefiniertes Skript zum Identifizieren von Ressourcen zu erstellen, mit dem Ziel, eine Liste von Benutzern zurückzugeben, die die gleichen Kompetenzen wie die Aufgabe haben. Die zu berücksichtigende Aufgabe wird im Kontext des Skripts festgelegt. Beispiel:
	
	`//current has the task record for which the rule is being executed.`
	`var task = current;`
	`var skills = task.getValue("skills");`
	`var skillUtil = new global.SkillsUtils();`

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

Feld	Beschreibung
	`var skilledUsers = skillUtil.getAllSkilledUserIds(skills);` `return skilledUsers;`
Ressource	Dieses Feld ändert sich je nach dem im Feld **Übereinstimmung** ausgewählten Ressourcenübereinstimmungstyp. Verwenden Sie dieses Feld bei der Übereinstimmung **Einfach**, um eine Tabelle und einen Benutzer auszuwählen. Verwenden Sie für die Übereinstimmung **Erweitert** den Bedingungsgenerator in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen zum Identifizieren einer Ressource zu erstellen. Diese Bedingungen können auf der Benutzerrolle, Kundenservice-Mitarbeitergruppe, bestimmten Fertigkeiten, Arbeitslast oder Kundenservice-Mitarbeiterverfügbarkeit basieren.
Zeitplanbasierte Filterung	Dieses Feld gilt für die Übereinstimmung **Erweitert**. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ressourcen zu filtern, die sich zum Zeitpunkt der Weiterleitung im Zeitplan (Arbeitsstunden) befinden.
Skript	Für die Übereinstimmung **Geskriptet**. Verwenden Sie dieses Feld, um ein benutzerdefiniertes Skript zum Identifizieren von Ressourcen zu erstellen. Ein Beispielskript ist enthalten. Die erwartete Rückgabe eines benutzerdefinierten Skripts ist ein Array von Ressourcen-sys_ids.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Regel wird in der Liste der Übereinstimmungsregeln angezeigt.
5. Öffnen Sie die neu erstellte Regel aus der Liste der Übereinstimmungsregeln, und fügen Sie die gewünschten Übereinstimmungskriterien hinzu.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf **Neu**.
7. Wählen Sie ein **Kriterium** aus.
8. Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll.

Option	Bezeichnung
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 anzeigen	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.

9. Wählen Sie eine **Rangfolgemethode** aus.

Option	Bezeichnung
Mehr ist besser	Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt 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.

Option	Bezeichnung
Weniger ist besser	Zum Beispiel sind weniger zugewiesene Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Das Kriterium wird im Formular „Übereinstimmungsregel“ in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** angezeigt.
11. **Wahlweise:** Legen Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** einen **Schwellenwert** für das Kriterium fest.
    Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie das Feld **Schwellenwert** hinzu.

Zuweisungsregel für Fallweiterleitung erstellen

Erstellen Sie eine Regel, die die Fälle, die die Übereinstimmungsregel-Kriterien erfüllen, einem Kundenservice-Mitarbeiter zuweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die gewünschte Übereinstimmungsregel.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zuweisungsregel erstellen**.
   Sie können eine Zuweisungsregel auch erstellen, indem Sie zu navigieren **Weiterleitung und Zuweisung** > **Zuweisungsregel** und auf **Neu**klicken.
3. Füllen Sie die Felder im Zuweisungsregelformular aus.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zuweisungsregel.
Anwendung	Der Name der Anwendung, zu der diese Zuweisungsregel gehört. Die Standardanwendung ist **Global**.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der diese Zuweisungsregel ausgeführt wird. Ähnlich wie Geschäftsregeln werden Zuweisungsregeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten verarbeitet.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, um die Übereinstimmungsregel zu aktivieren. Nur aktive Zuweisungsregeln werden wirksam.
Betrifft	
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgabe gespeichert ist, für die die Zuweisungsregel erstellt wird. Diese Liste zeigt nur die Tabellen und Datenbankansichten, die sich im gleichen Bereich wie die Zuweisungsregel befinden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle auswählen, die die Aufgabentabelle erweitert, müssen Sie den Instanz-Cache löschen, indem Sie zu https://<Instanz_Name>.service-now.com/cache.do navigieren, damit die Zuweisungsregel funktioniert.

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

Feld	Beschreibung
	Warnung: Das Löschen des Systemcaches kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.
Bedingungen	Die Bedingungen, unter denen die Zuweisungsregel angewendet wird. Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche **X** rechts neben einer Bedingung klicken.
Zuweisen an	
Anwender	Der Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen werden soll.
Gruppe	Die Zuweisungsgruppe, die der Aufgabe zugewiesen werden soll.
Skript	
Skript	Ein Skript zum Bestimmen der erweiterten Zuweisungsregel-Funktionalität. Skripts bieten Zugriff auf die Variablen current.variable_pool.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Zuweisungsregeln definieren

Skills Management konfigurieren

Verwalten Sie die Kompetenzdaten an einem zentralen Standort für Kundenservice-Mitarbeiter und Arbeitsaufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Skills Management zu konfigurieren, verwenden Sie die das Guided Setup für Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Skills Management“ die Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion 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.

Konfigurationsaufgaben für Skills Management

Aufgabe	Beschreibung
Kompetenzen verwalten	Organisieren Sie die Kompetenzdaten von Kundenservice-Mitarbeitern und Arbeitselementen an einer zentralen Stelle.
Arbeitsaufgaben Kompetenzen zuweisen	Erstellen Sie Regeln, um Kompetenzen zu identifizieren und sie automatisch Arbeitsaufgaben zuzuweisen.
Kundenservice-Mitarbeitern Kompetenzen zuweisen	Identifizieren Sie die Kompetenzen, die jeder Kundenservice-Mitarbeiter für die Bearbeitung von Aufgaben benötigt, und ordnen Sie sie dem Kundenservice-Mitarbeiter zu.

Obligatorische Kompetenzen

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

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

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

Außendienst-Dispatcher (wm_dispatcher), Außendienst-Techniker (wm_agent), Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) und Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) können sowohl Kompetenzen als auch obligatorische Kompetenzen für Fälle und Aufgaben angeben.

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

Zugehörige Informationen

Zuweisungs-Workbench verwenden

Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ konfigurieren

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

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

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

Kundenservice-Management konfigurieren

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

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

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

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

Konfiguration „Field Service Management“

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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 optionale Kompetenzen zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**, klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**, und legen Sie die Option Bei der **automatischen Auswahl von Agenten für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt** auf eine der folgenden Optionen fest:

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

Systemeigenschaften Obligatorische Kompetenzen

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

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

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

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

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

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

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

Eigenschaftsname	Beschreibung
	• **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: keiner

Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] werden Kompetenzen und obligatorische Kompetenzen gespeichert.

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

In der Anwendung „Field Service Management“ verwenden die Zuweisungen von Arbeitsauftragsaufgaben, die mithilfe der automatischen Zuweisung, der dynamischen Planung und des Dispatcher-Arbeitsbereichs durchgeführt werden, die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ anstelle des Felds **Kompetenzen** in den Tabellen „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“, um Service Desk-Mitarbeiter für Aufgabenzuweisungen zuzuweisen.

Prozedur

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

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Die Zuweisungs-Workbench verwendet konfigurierbare Kriterien, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Kundenservice-Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Manager können diese Ergebnisse anzeigen und auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aufgabe zuzuweisen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien, die ausgewählt werden können:

- Einfache Übereinstimmung
- Zusammenfassen
- Geskriptet

Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien erstellen Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench, indem Sie Übereinstimmungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.

Legen Sie gegebenenfalls die Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Aufgabe	Beschreibung
Zuordnungskriterien für die Zuweisungs-Workbench erstellen	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. Zur Erstellung von Übereinstimmungskriterien wählen Sie den Typ aus und verwenden dann die Felder dieses Typs zum Erstellen der Abfrage.
Zuweisungs-Workbench-Konfiguration erstellen	Nach der Erstellung von Zuordnungskriterien erstellen Sie eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench, indem Sie Übereinstimmungsregeln des Typs **Auswahlkriterien** erstellen und die gewünschten Zuordnungskriterien auswählen.
Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench konfigurieren	Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anzeige der Zuweisungs-Workbench.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench

Übereinstimmungskriterien für Fallzuweisung

Übereinstimmungsregeln für Fallzuweisung

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

Zuordnungskriterien für die Zuweisungs-Workbench erstellen

Erstellen Sie mindestens ein Übereinstimmungskriterium, das in einer Zuweisungs-Workbench-Konfiguration verwendet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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. Die Tabelle „Übereinstimmungskriterien“ [matching_dimension] speichert das einzelne Kriterium, das einer Übereinstimmungsregel hinzugefügt werden kann, um eine Zuweisungs-Workbench-Konfiguration zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Kriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** für das Kriterium ein.
4. Wählen Sie den **Typ** des Übereinstimmungskriteriums aus.

Option	Bezeichnung
Einfache Übereinstimmung	Erstellt eine 1:1-Übereinstimmung. Passen Sie beispielsweise die Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters an die Zeitzone eines Aufgaben-Standorts an.
Zusammenfassen	Nimmt eine einfache Abfrage als Eingabe und stellt zusammengefasste Ergebnisse bereit. Die Abfrage gibt eine Reihe von Benutzern zurück.
Geskriptet	Umfasst eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

5. Füllen Sie die folgenden Felder aus, um ein **Einfache Übereinstimmung**-Kriterium zu erstellen.

Kriteriumfelder Einfache Übereinstimmung

Feld	Beschreibung
Betrifft	Die Art der Aufgabe, für die dieses Kriterium gilt.
Feld	Das Feld aus der ausgewählten Aufgabentabelle, das Sie abgleichen möchten.
Ressourcentabelle	Die Tabelle, in der die Ressource gespeichert ist, die für dieses Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll.
Übereinstimmungsfeld der Ressource	Das Feld aus der Ressourcentabelle, das Sie abgleichen möchten.
Ressourcenfeld	Das Ressourcenfeld, das für die Aufgabendatensätze angezeigt werden soll, die den Ressourcendatensätzen entsprechen.

6. Füllen Sie die folgenden Felder aus, um ein **Zusammenfassung**-Kriterium 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.

Kriteriumfelder Zusammenfassung

Feld	Beschreibung
Zusammenfassungstabelle	Die Art der Aufgabe, für die dieses Kriterium gilt.
Zusammenfassungsfilter	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um eine Abfrage zu erstellen, die eine Reihe von Benutzern aus der ausgewählten Aufgabentabelle zurückgibt. Erstellen Sie beispielsweise eine Abfrage, die Kundenservicefälle mit den folgenden Status zurückgibt: Neu, Offen, Auf Info warten.
Aggregatfeld	Das Feld aus der ausgewählten Aufgabentabelle, das für die Aufgabendatensätze angezeigt werden soll, die den Abfragebedingungen entsprechen.

7. Füllen Sie die folgenden Felder aus, um ein **Geskriptet**-Kriterium zu erstellen.

Kriteriumfelder Geskriptet

Feld	Beschreibung
Skript	Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript, das eine Liste von Benutzern zurückgibt. Ein Beispielskript ist enthalten. Die erwartete Rückgabe eines benutzerdefinierten Skripts ist ein Array von Ressourcen-sys_ids.
Aggregatfeld	Das Feld aus der ausgewählten Aufgabentabelle, das für die Aufgabendatensätze angezeigt werden soll, die den Abfragebedingungen entsprechen.

8. **Wahlweise:** Geben Sie einen **Anzeigenamen** ein.
9. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Feld **Referenz verwenden**.
   Wenn Sie ein Referenzfeld verwenden, füllen Sie die folgenden Felder aus.

Referenz Felder

Feld	Beschreibung
Referenztabelle	Die Tabelle, in der die referenzierten Informationen gespeichert sind.
Referenzfilter	Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, um die gewünschten Referenzinformationen zurückzugeben.
Referenzfeld	Das Feld aus der ausgewählten Referenztabelle, das für die Datensätze angezeigt werden soll, die den Filterbedingungen entsprechen.
Beschriftung des UI-Filters	Die Bezeichnung für dieses Feld, das in der Zuweisungs-Workbench angezeigt wird.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Übereinstimmungskriterien für Fallzuweisung

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

Zuweisungs-Workbench-Konfiguration erstellen

Verwenden Sie eine Übereinstimmungsregel, um eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem übereinstimmenden Typ der **Auswahlkriterien** basiert. Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung**, die drei der vier Standard-Übereinstimmungskriterien enthält:

- Verfügbarkeit heute
- Übereinstimmende Kompetenzen
- Zugewiesene Fälle

Sie können übereinstimmende Kriterien ändern oder erstellen und dann die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung** nach Bedarf ändern, oder Sie können eine eigene Konfiguration erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Übereinstimmungsregeln** , um auf die Liste der Übereinstimmungsregeln zuzugreifen.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Übereinstimmungsregel ein.
4. Geben Sie bei Bedarf eine **Ausführungsreihenfolge** für die Übereinstimmungsregel ein.
   Dies ist die Reihenfolge, in der diese Übereinstimmungsregel ausgeführt werden soll. Ähnlich wie Geschäftsregeln werden Übereinstimmungsregeln basierend auf der Ausführungsreihenfolge von der niedrigsten zur höchsten verarbeitet.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Betrifft** die **Tabelle** aus, in der die Aufgabe gespeichert ist, für die die Übereinstimmungsregel erstellt wird.
6. Verwenden Sie das Feld **Bedingungen**, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen.
   Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche **X** rechts neben einer Bedingung klicken.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte **Ressource** die Option **Auswahlkriterien** im Feld **Übereinstimmung** aus.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste Übereinstimmungsregeln die Übereinstimmungsregel, die Sie gerade erstellt haben.
10. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf **Neu**.
    Dadurch wird das Auswahlkriterium-Formular geöffnet.
11. Wählen Sie ein **Kriterium** aus der Liste der Übereinstimmungskriterien aus.
12. Wählen Sie im Feld **Verwenden für** aus, wie das Kriterium verwendet werden soll.

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

Option	Bezeichnung
Rangfolge und Anzeige	Verwendet das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigt es in einer Spalte in der Workbench an.
Nur anzeigen	Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
Rangfolge und keine Anzeige	Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

13. Wählen Sie eine **Rangfolgemethode** aus.

Option	Bezeichnung
Mehr ist besser	Ein höherer Wert ist besser. Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
Weniger ist besser	Ein niedrigerer Wert ist besser. Zum Beispiel sind weniger Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

14. Klicken Sie auf **Absenden**.
15. Wiederholen Sie die Schritte 10 bis 14 für jedes Kriterium, das der Übereinstimmungsregel hinzugefügt werden soll.
16. Ändern Sie bei Bedarf die Gewichtung eines Kriteriums, indem Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf das Feld **Gewichtung** doppelklicken und eine neue Gewichtung eingeben.
Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien in der Übereinstimmungsregel Empfehlung für Fallzuweisungen eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.
17. Legen Sie bei Bedarf den Schwellenwert für ein Kriterium fest, indem Sie in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** auf das Feld **Schwellenwert** doppelklicken und eine Zahl für den Schwellenwert eingeben.
Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Möglicherweise ist es erforderlich, die Liste zu personalisieren und die Spalte **Schwellenwert** hinzuzufügen.
18. Setzen Sie bei Bedarf ein Kriterium auf aktiv oder inaktiv, indem Sie auf das Feld **Aktiv** in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** doppelklicken und **true** oder **false** auswählen.
Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Möglicherweise ist es erforderlich, die Liste zu personalisieren und die Spalte **Aktiv** hinzuzufügen.

Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anzeige der Zuweisungs-Workbench.

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** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie nach Bedarf die folgenden Eigenschaften fest.

Option	Bezeichnung
Titel für die Makro-Schaltfläche *assignment_workbench.find.agents.title*	Erstellt den Titel für die Makroschaltfläche im Aufgabenformular. Der Standardwert ist **Service Desk-Mitarbeiter suchen**.
Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Zuweisungs-Workbench in einem neuen Fenster geöffnet *assignment_workbench.new.window*	Öffnet die Zuweisungs-Workbench in einem neuen Fenster. Der Standardwert ist **False**.
Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter pro Seite *assignment_workbench_no_of_agents*	Legen Sie diese Eigenschaft auf 20, 30 oder 50 Service Desk-Mitarbeiter fest. Um eine bessere Leistung zu erzielen, verwenden Sie nicht mehr als 50 Service Desk-Mitarbeiter pro Seite. Der Standardwert ist **30**.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwaltung schwerwiegender Probleme konfigurieren

Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um betroffene Kunden proaktiv zu identifizieren, diesen Kunden Informationen bereitzustellen und den Lösungsprozess zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Funktion können Sie den Kommunikations- und Lösungsprozess für Probleme, die sich auf mehrere Kunden auswirken, effizient verwalten. Mit Major Issue Management können Sie betroffene Kunden identifizieren, die noch kein Problem gemeldet haben, und proaktiv Fälle für diese Kunden erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Verwaltung schwerwiegender Probleme

Aufgabe	Beschreibung
Verwaltung schwerwiegender Probleme aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).
Eigenschaften des Kundenservice konfigurieren	Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um Daten zwischen übergeordneten und untergeordneten Fällen 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.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

Verwaltung schwerwiegender Probleme aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“, um die Funktion zur Verwaltung schwerwiegender Probleme zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Plugin erfordert:

- Customer Service [com.sn_customerservice]
- Targeted Communications [com.sn_publications]
- Task Communications Management [com.snc.task_communication_management]

Die Verwaltung schwerwiegender Probleme verwendet die Empfängerlistenfunktion von Targeted Communications, um betroffene Kunden zu identifizieren.

Hinweis:
Wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ installiert haben, wird das Plugin „Major Issue Management“ standardmäßig aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_majorissue_mgt.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Fallsynchronisierung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften von Major Issue Management, um die Synchronisierung zwischen schwerwiegenden Fällen und zugeordneten untergeordneten Fällen zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Übergeordnete Fälle mit untergeordneten Fällen synchronisieren**.
3. Fügen Sie in der Eigenschaft **Kommagetrennte Liste von Feldern, die von übergeordneten Fällen zu untergeordneten Fällen synchronisieren** eine durch Kommata getrennte Liste von Feldern hinzu, die vom schwerwiegenden Fall zu jedem der zugeordneten untergeordneten Fälle synchronisiert werden.
4. **Wahlweise:** Legen Sie die Eigenschaft **SLA während der Erstellung von untergeordneten Fällen und der Synchronisierung asynchron** verarbeiten auf false fest, um die SLA synchron 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.

Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Targeted Communications

Die Anwendung „Targeted Communications“ bietet die Möglichkeit, Artikel und E-Mails an interne und externe Kunden zu erstellen und zu senden.

Benutzer mit den Rollen „Autor der Veröffentlichungen“ (sn_publications.author) und „Administrator der Veröffentlichungen“ (sn_publications.admin) können die Anwendung Targeted Communications verwenden, um Veröffentlichungsartikel und E-Mails für Mitarbeiter, Kundenkontakte und -Accounts und Verbraucher zu erstellen. Artikel sind für die Anzeige über die Self-Service-Portale verfügbar und können auch als E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden.

Jeder Veröffentlichungsartikel enthält Inhalte und eine angegebene Liste von Empfängern. Artikel können auch optionale E-Mail-Benachrichtigungen enthalten. Empfängerlisten können dynamisch erstellt werden, indem Sie einen Bedingungsgenerator verwenden, um die gewünschten Bedingungen zu identifizieren, indem Sie Skripts ausführen oder durch manuelles Hochladen von Dateien. Empfänger können manuell hinzugefügt oder aus einer Liste entfernt werden, und Listen können sowohl dynamisch generierte als auch manuell hinzugefügte Datensätze desselben Typs enthalten.

Veröffentlichungsautoren geben beim Erstellen eines Artikels ein Veröffentlichungsdatum und ein Ablaufdatum an. Das System verwendet diese Daten, um den Artikel automatisch zu veröffentlichen und ablaufen zu lassen. Autoren können vor der Veröffentlichung eines Artikels auch eine Überprüfung anfordern. Artikel können eine optionale E-Mail-Benachrichtigung einschließen, die an alle Empfänger in der Empfängerliste gesendet wird, wenn der Artikel veröffentlicht wird. In dieser E-Mail-Benachrichtigung sind alle Empfänger in einer **Bcc**-Liste enthalten, um den Datenschutz beizubehalten.

Hinweis:
Delegierte von Empfängerlistenbenutzern erhalten keine veröffentlichten E-Mail-Benachrichtigungen.

Der Prozess der Veröffentlichung von Artikeln basiert auf Workflows, und es werden zwei Standard-Workflows bereitgestellt: einer zum sofortigen Veröffentlichen von Artikeln und einer, der eine Genehmigung vor der Veröffentlichung erfordert. Veröffentlichungsadministratoren können Workflows aktualisieren und Benutzer mit der Rolle „Veröffentlichungsgenehmiger“ (sn_publications.approver) hinzufügen, um Prüfungen durchzuführen. Sowohl Autoren als auch Administratoren können Veröffentlichungen überwachen und sehen, welche Benutzer die Informationen erhalten und angezeigt haben.

Kundenkontakte und Verbraucher können Veröffentlichungen anzeigen, indem sie sich beim Customer Service Portal oder im Consumer Service Portal anmelden und im Portal-Header auf den Link **Veröffentlichungen** klicken. Mitarbeiter können diese Veröffentlichungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Targeted Communications** > **Veröffentlichungen** im Anwendungsnavigator.

Veröffentlichungsartikel-Stufen

Veröffentlichungsartikel werden durch mehrere Stufen fortgeführt, die in einem Formatierer für Prozess-Flows im Veröffentlichungsformular 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.

Veröffentlichungsstufen

Stufe	Definition
Autor	Der ursprüngliche Status des Erstellungsprozesses der Veröffentlichung.
Überprüfen	Veröffentlichungen, die auf Überprüfung warten. Eine Veröffentlichung kann nicht aktualisiert werden, wenn sie sich in der Phase **Überarbeitung** befindet.
Bereit zur Veröffentlichung	Veröffentlichungen, die überprüft wurden und zur Veröffentlichung bereit sind.
Veröffentlicht	Veröffentlichungen, die ihr **Veröffentlichungsdatum**erreicht haben.
Abgelaufen	Veröffentlichungen, die ihr **Ablaufdatum** erreicht haben oder manuell abgelaufen sind.
Storniert	Ausstehende Veröffentlichungen, die storniert wurden.

Status werden in einem Formatierer für Prozess-Flows oben im Veröffentlichungsformular angezeigt. Der aktuelle Status wird durch eine blaue Unterstreichung angezeigt. Status, die abgeschlossen wurden, werden durch ein blaues Häkchen gekennzeichnet.

Veröffentlichungslisten

Das Anwendungsmenü für Targeted Communications enthält mehrere Ansichten von Veröffentlichungsdatensätzen.

Veröffentlichungslisten

Status	Definition
Aktive Veröffentlichungen	Enthält Veröffentlichungen in den folgenden Phasen: • Autor • Überprüfen • Bereit zur Veröffentlichung • Veröffentlicht
Entwürfe	Enthält Veröffentlichungen, die erstellt und zur Überprüfung gesendet wurden.
Abgelaufene Veröffentlichungen	Enthält Veröffentlichungen, die ihr **Ablaufdatum** erreicht haben oder auf **Abgelaufen** festgelegt wurden.

Empfängerlisten

Erstellen Sie die Empfängerliste für eine gezielte Kommunikation, die interne Benutzer,Kunden,Accounts,Kontakte und Verbraucher umfassen kann. Sie können die Empfängerliste mit den Methoden Benutzerimport,dynamische Listen oder Skripterstellung erstellen.

Wenn ein Artikel veröffentlicht wird, können die Empfänger in dieser Liste den Artikel im Customer Service Portal oder im Consumer Service Portal anzeigen. Empfänger können auch optionale E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Empfängerlisten werden auch von der Anwendung Major Issue Management verwendet, um untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall zu erstellen.

Empfängerlisten werden folgendermaßen 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.

- Durch Erstellen einer Liste importierter Benutzer.
- Durch Erstellen einer dynamischen Liste basierend auf ausgewählten Bedingungen.
- Durch Erstellen eines Skripts.

Empfängerlisten können sowohl dynamisch generierte als auch manuell hinzugefügte Datensätze desselben Typs enthalten.

Der Systemadministrator kann eine regelmäßige Aufgabe verwalten, um Empfängerlisten zu aktualisieren. Diese regelmäßige Aufgabe, *`Targeted Communications Refresh recipient list`*, fügt jedem der aktiven veröffentlichten Artikel neue Empfänger hinzu. Die neuen Empfänger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über den Artikel und erhalten Zugriff, um den Artikel im Portal anzuzeigen.

Empfängerliste erstellen, indem Kontaktinformationen importiert werden

Erstellen Sie eine Empfängerliste, indem Sie Kontaktinformationen importieren. Für Kontakte umfassen die unterstützten Dateitypen XLS und CSV.

Mehrere Dateien können in dieselbe Empfängerliste importiert werden, wobei neue Empfänger an die Empfängerlistendatei angehängt werden. Das System prüft, ob die Accounts und Kontakte im System vorhanden sind, und importiert nur die vorhandenen. Doppelte Einträge werden nicht erstellt. Am Ende des Importvorgangs zeigt das System einen Status mit der Anzahl der importierten und abgelehnten Datensätze an.

Das System verwendet die Attribute sys_id und die E-Mail-Adresse, um Kontakte zuzuordnen. Zuerst sucht es nach einer übereinstimmenden sys_id-Übereinstimmung. Wenn sie nicht gefunden wird, sucht es nach einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn keine gefunden wird, wird der Datensatz abgelehnt.

Eine Empfängerliste durch Importieren von Account-, Verbraucher oder internen Benutzerinformationen erstellen

Erstellen Sie eine Empfängerliste, indem Sie Account-, Verbraucher- oder interne Benutzerinformationen importieren. Der unterstützte Dateityp ist XLS.

Das System verwendet die folgenden Attribute, um die importierten Datensätze abzugleichen:

- Account: Verwendet die sys_id und die Account-Nummer. Es versucht, die sys_id abzugleichen. Wenn es sie nicht findet, versucht es, eine Übereinstimmung mit der Account-Nummer durchzuführen. Wenn keine gefunden wird, wird der Datensatz abgelehnt.
- Verbraucher und Benutzer: Verwendet die sys_id oder die E-Mail-Adresse. Es versucht, die sys_id abzugleichen. Wenn sie nicht gefunden wird, wird versucht, die E-Mail-Adresse abzugleichen. Wenn keine gefunden wird, wird der Datensatz abgelehnt.

Hinweis:
Bei Spaltennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Verwenden Sie beispielsweise **sys_id** und **Nummer** für Accounts und E- **Mail** für Verbraucher und Benutzer.

Empfängerliste mithilfe eines Skripts erstellen

Erstellen Sie eine Empfängerliste mit einem Skript mit diesen unterstützten Entitäten: Kontakt, Unternehmen/Account, Verbraucher und interner Benutzer. Die Ausgabe des Skripts ist ein Array von sys_ids der entsprechenden Entität. Nach dem Erstellen der Empfängerliste zeigt das System die Gesamtzahl der identifizierten Datensätze an, die der Liste hinzugefügt und abgelehnt 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.

Um eine Empfängerliste mithilfe eines Skripts zu erstellen, wählen Sie „Dynamische Bedingung“ im Feld **Methode** im Formular „Empfängerliste“ aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Skript anzeigen**. Erstellen Sie dann Ihr Skript im Feld **Skript**.

Genehmiger hinzufügen oder entfernen

Erleichtern Sie den Genehmigungsprozess, indem Sie Ihrem Veröffentlichungs-Workflow Genehmiger hinzufügen oder daraus entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Veröffentlichungs-Workflow**.
2. Wählen Sie einen Workflow aus.
   Die dem Workflow zugewiesenen Genehmiger werden im Feld **Genehmiger** angezeigt.
3. Um einen Genehmiger hinzuzufügen, klicken Sie auf **Genehmiger bearbeiten** neben dem Feld **Genehmiger**, und wählen Sie einen Genehmiger aus der Benutzerliste aus.
   Diese Liste enthält Benutzer mit der Rolle sn_publications.approver. Der ausgewählte Benutzer wird dem Feld **Genehmiger** hinzugefügt. Genehmigungen in Workflows sind eine Plattformfunktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungs- und Rollback-Workflow-Aktivitäten .
4. Um einen Genehmiger zu entfernen, klicken **Sie** neben dem Feld Genehmiger auf Genehmiger **bearbeiten**, wählen Sie den Namen des Genehmigers aus, und klicken Sie dann auf **Entfernen**.
   Der Name des Genehmigers wird aus dem Feld **Genehmiger** entfernt.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Empfängerliste erstellen

Erstellen und speichern Sie eine Liste von Benutzern, um eine gezielte Kommunikation zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Empfängerliste kann interne Benutzer, Accounts, Kontakte oder Verbraucher enthalten. Erstellen Sie eine Empfängerliste mit einer der folgenden Methoden:

- Durch Importieren einer Benutzerliste.
- Durch Erstellen einer dynamischen Liste basierend auf ausgewählten Bedingungen.
- Durch Erstellen eines Skripts.

Empfängerlisten können sowohl dynamisch generierte als auch manuell hinzugefügte Datensätze desselben Typs enthalten.

Hinweis:
Sie müssen mindestens eine Empfängerliste erstellen, bevor Sie eine Veröffentlichung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Empfängerlisten**.
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. Füllen Sie die Felder im Formular „Empfängerliste“ aus.

Formular der Empfängerliste

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Liste.
Typ	Der Typ der Empfänger, die in die Liste aufgenommen werden sollen. ○ Kontakte (customer_contacts) ○ Interne Benutzer (sys_user) ○ Verbraucher (csm_consumer) ○ Accounts (customer_account)
Status	Der Status der Empfängerliste. ○ **Neu**: Die Liste wurde noch nicht generiert. Klicken Sie auf **Empfängerliste aktualisieren**. ○ **In Bearbeitung**: Die Liste wird derzeit generiert. (Diesen Status sehen Sie möglicherweise nur, wenn eine sehr große Liste an Empfängern generiert wird.) ○ **Abgeschlossen**: Die Liste wurde generiert.
Methode	Zum Generieren der Empfängerliste verwendete Methode. ○ **Datei hochladen**: Erstellen Sie eine Liste, indem Sie Benutzerinformationen aus einer ausgewählten .xlsx-Excel-Datei hochladen. ○ **Dynamische Bedingung**: Erstellen Sie eine Liste, indem Sie Bedingungen im Bedingungsgenerator auswählen oder indem Sie ein Skript hinzufügen. **Hinweis:** Um inaktive Benutzer vom Empfang von E-Mails auszuschließen, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um inaktive Benutzer von der Empfängerliste auszuschließen.
Datei wählen	Wenn die **Methode Datei hochladen**ist, laden Sie eine Excel-Vorlage herunter, und wählen Sie dann eine XLSX-Datei aus, die die Benutzerinformationen enthält. Die Vorlagen variieren basierend auf der Entität, die im Feld **Typ** ausgewählt ist. Für Accounts schließt die Vorlage Spalten für die Werte von sys_id und Account-Nummer mit ein. Für Kontakte, Verbraucher und interne Benutzer schließt die Vorlage Spalten für die Werte für sys_id und E-Mail mit ein.
Skript anzeigen	Wenn die **Methode Dynamische Bedingung** ist, aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Empfängerliste mithilfe eines Skripts zu erstellen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Feld **Skript** angezeigt.
Skript	Das zum Erstellen einer Empfängerliste verwendete Skript.
Tabelle	Die Tabelle, in der die Benutzerinformationen gespeichert werden. Abhängig von der Auswahl im Feld **Typ** wird in diesem Feld Folgendes angezeigt: ○ Kontakt [customer_contact] ○ Benutzer [sys_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.

Feld	Beschreibung
	○ Verbraucher [csm_consumer] ○ Account [customer_account]
Benutzerfeld	Das Feld, das auf den Benutzerdatensatz in der Benutzertabelle (sys_user) verweist. Für die folgenden Arten von Empfängerlisten ist dies die sys_id: ○ Kontakte (customer_contacts) ○ Interne Benutzer (sys_user) ○ Verbraucher (csm_consumer)
Account-Feld	Das Feld in der ausgewählten Tabelle, in dem die Account-Informationen gespeichert sind. Dieses Feld wird für die folgenden Typen von Empfängerlisten angezeigt: **Accounts**.
Bedingungen	Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen UND und ODER hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche „Löschen“ rechts neben einer Bedingung klicken.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn Sie bei Empfängerlisten, die durch Hochladen einer Datei erstellt wurden, auf **Senden** klicken, werden die Datensätze in der Excel-Datei überprüft. Nach der Validierung zeigt das System ein Popup-Fenster mit den Upload-Ergebnissen an, darunter die gültigen und ungültigen Benutzerdatensätze.

Empfängerliste bearbeiten

Ändern Sie die Listen der Zielkommunikationsempfänger mithilfe der Spalte „Dynamisch hinzugefügt“ in der zugehörigen Liste „Empfänger“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author, sn_publications.admin, sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Empfänger** enthält die **dynamisch hinzugefügte** Spalte, die entweder „true“ oder „false“ anzeigt, je nachdem, wie ein Datensatz hinzugefügt wurde:

- True für Datensätze, die dynamisch generiert wurden, entweder durch Verwendung des Bedingungsgenerators oder durch Ausführen eines Skripts.
- False für Datensätze, die manuell hinzugefügt wurden, entweder durch Verwendung der Schaltfläche **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Empfänger** oder durch Datei-Upload.

Die Spalte **Aktive Kommunikation** ist standardmäßig für dynamisch und manuell hinzugefügte Datensätze auf „true“ gesetzt. Dieses Feld gibt an, ob der Empfänger eine aktive Kommunikation erfordert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Empfängerlisten**.
2. Wählen Sie die gewünschte 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.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Empfänger** auf **Bearbeiten**.
4. Verwenden Sie die Pfeile, um Datensätze hinzuzufügen oder zu entfernen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Veröffentlichung erstellen

Erstellen Sie eine Veröffentlichung, um Artikel oder E-Mails an interne oder externe Kunden zu senden. Sie können den Inhaltstyp angeben und eine optionale E-Mail-Adresse hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zwei zu berücksichtigende Optionen beim Erstellen einer Veröffentlichung:

- Optionale E-Mail-Benachrichtigung einbeziehen (Standard)
- Typ des Inhalts auswählen: HTML oder Wiki

Nach dem Erstellen eines Artikels gibt es zwei Veröffentlichungsoptionen:

- **Absenden:** Legt die Phase auf **Autor** fest und speichert den Veröffentlichungsdatensatz.
- **Zur Überprüfung senden:** Legt die Phase auf **Überprüfung** fest und sendet die Veröffentlichung an den Genehmiger.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Neue Veröffentlichung erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Veröffentlichungsformular aus.

Veröffentlichungsformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch generierte Veröffentlichungsnummer.
Content Typ	Der Typ der in der Veröffentlichung enthaltenen Daten. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ HTML: Dieser Inhalt kann RTF-Text (als Rich Text formatiert), Bilder, Anhänge und Links enthalten. Geben Sie die Veröffentlichungsdaten in das Feld **Inhalt** ein. ○ Wiki: Dieser Inhalt kann nur Text enthalten. Geben Sie die Veröffentlichungsdaten in das Feld **Wiki** ein. Die Standardauswahl ist HTML.
Kategorie	Wählen Sie bei Bedarf eine Kategorie für die Veröffentlichung aus. Die folgenden Kategorien sind verfügbar: ○ Defect ○ Ausfall ○ Informationen
Empfängerlisten	Wählen Sie eine vordefinierte Liste aus, um bestimmte Kunden als Ziel zu nehmen. Empfängerlisten werden vom Autor oder Administrator der Veröffentlichung 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.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung oder ein Titel der Veröffentlichung.
Datum der Veröffentlichung	Wählen Sie das Veröffentlichungsdatum als beliebiges zukünftiges Datum aus. Veröffentlichungen werden automatisch gesendet, wenn das Veröffentlichungsdatum und die Veröffentlichungszeit erreicht sind.
Ablaufdatum	Wählen Sie das Ablaufdatum aus. Dieses Datum muss mindestens einen Tag nach dem **Veröffentlichungsdatum** liegen. Veröffentlichungen laufen automatisch ab, wenn das Ablaufdatum und die Ablaufzeit erreicht sind.
Beinhaltet Anhanglinks	Fügen Sie Links zu beliebigen Anlagen in der E-Mail-Benachrichtigungsvorschau hinzu.
Inhalt	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **HTML** als **Inhaltstyp** auswählen. Geben Sie den Text der Veröffentlichung in dieses Feld ein. HTML-Inhalt kann RTF-Text (als Rich Text formatiert), Bilder, Anhänge und Links enthalten.
Wiki	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Wiki** als **Inhaltstyp** auswählen. Klicken Sie auf die Schaltfläche Wikitext, und geben Sie den Text der Veröffentlichung in dieses Feld ein. Wiki-Inhalte können nur Text enthalten.

3. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Absenden	Die Phase wird auf **Autor** festgelegt, und der Veröffentlichungsdatensatz wird gespeichert.
Zur Überprüfung senden	Die Phase wird auf **Überprüfung** festgelegt, und die Veröffentlichung wird zur Überprüfung an den Genehmiger gesendet. Genehmiger können zu navigieren **Selfservice** > **Meine Freigaben** , um eine Liste der Überprüfungsanforderungen anzuzeigen.

Veröffentlichung veröffentlichen

Veröffentlichen Sie eine Veröffentlichung mit den optionalen Veröffentlichungen werden automatisch mit einer optionalen E-Mail-Benachrichtigung veröffentlicht, die am ausgewählten Datum und zur ausgewählten Uhrzeit an Kunden gesendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Veröffentlichungen werden automatisch an den Tagen und zu den Uhrzeiten veröffentlicht, die auf dem Veröffentlichungsformular im Feld **Veröffentlichungsdatum** ausgewählt werden. Legen Sie beim Erstellen einer Veröffentlichung die Felder **Veröffentlichungsdatum** 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.

Ablaufdatum fest, um zu steuern, wann die Veröffentlichung automatisch veröffentlicht werden und ablaufen soll.

Hinweis:
Eine UI-Aktion zum manuellen Veröffentlichen einer Veröffentlichung ist nicht standardmäßig verfügbar. Bei Bedarf kann der Systemadministrator eine UI-Aktion erstellen und dem Veröffentlichungsformular hinzufügen.

Beim Erstellen einer Veröffentlichung können Sie auch eine optionale E-Mail-Benachrichtigung einschließen, die an alle Empfänger in der Empfängerliste gesendet wird, wenn die Veröffentlichung veröffentlicht wird. In dieser E-Mail-Benachrichtigung sind alle Empfänger in einer **Bcc**-Liste enthalten, um den Datenschutz beizubehalten.

Hinweis:
Um inaktive Benutzer vom Empfang von E-Mails auszuschließen, verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um inaktive Benutzer von der Empfängerliste auszuschließen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**.
2. Wählen Sie die gewünschte Veröffentlichung aus.
3. Zeigen Sie das Datum im Feld **Veröffentlichungsdatum** an.
   Das System veröffentlicht die Veröffentlichung automatisch an diesem Tag und zu dieser Uhrzeit und sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an die Empfänger in der Empfängerliste.

   Hinweis:
   Wenn der Systemadministrator eine UI-Aktion konfiguriert hat, können Sie diese UI-Aktion verwenden, um die Veröffentlichung manuell zu veröffentlichen.

Wiederkehrende Veröffentlichung erstellen

Überprüfen Sie Veröffentlichungen, um sie zu akzeptieren oder abzulehnen. Sie müssen über die Genehmigungsrolle der Veröffentlichung verfügen, um die Veröffentlichung überprüfen zu können. Wenn die Veröffentlichung nicht vor dem Veröffentlichungsdatum überprüft wird, wird die Veröffentlichung abgelehnt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Wiederholungsintervall und das Start- und Enddatum der Serie angeben. Die Anzahl der erstellten Kopien basiert auf diesen Einstellungen und wird in der zugehörigen Liste **Veröffentlichung** im ursprünglichen Veröffentlichungsformular angezeigt. Jede Kopie hat ein anderes Veröffentlichungsdatum, das auf dem Intervall basiert. Jede Kopie wird auf den Status **Autor** zurückgesetzt, und jede wird durch einen eigenen Workflow geleitet.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren zu **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**, öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Serie**.
   - Navigieren zu **Targeted Communications** > **Serien** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Serien“ 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 „Serien“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung oder ein Titel der Veröffentlichung.
Veröffentlichungs-vorlage	Die Nummer der Veröffentlichung, die als Vorlage verwendet wird. ○ Wenn Sie auf den zugehörigen Link **Setup-Serien** geklickt haben, wird in diesem Feld die ursprüngliche Veröffentlichungsnummer angezeigt. ○ Wenn Sie im Menü Targeted Communications auf **Serien** geklickt haben, wählen Sie eine Veröffentlichung aus der Liste Veröffentlichungen aus.
Serienstart	Wählen Sie ein Datum für das erste Vorkommen der wiederkehrenden Veröffentlichung aus.
Serienende	Wählen Sie ein Datum für das letzte Vorkommen der wiederkehrenden Veröffentlichung aus.
Serienintervall	Wählen Sie ein Intervall für wiederkehrende Veröffentlichungen: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Zweiwöchentlich ○ Monatlich ○ Benutzerdefiniert
Benutzer-definiertes Intervall in Tagen	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** als **Serienintervall**auswählen. Geben Sie die Anzahl der Tage für das Intervall ein.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die wiederkehrenden Veröffentlichungen werden basierend auf den ausgewählten Daten und dem Wiederholungsintervall erstellt, und die Phase für jede Kopie wird auf **Autor** gesetzt. Die Kopien erscheinen in der zugehörigen Liste **Veröffentlichungen** im ursprünglichen Veröffentlichungsformular sowie in den Listen „Aktive Veröffentlichungen“ und „Entwürfe für Veröffentlichungen“. Aus einer dieser Listen können Sie jede Veröffentlichung öffnen und die Informationen nach Bedarf ändern. Jede Kopie listet die Nummer der Veröffentlichungsvorlage im Feld **Serie** auf.

   Ein Datensatz der Wiederholung wird in der Serienliste angezeigt.

Vorschau einer E-Mail-Benachrichtigung anzeigen

Vor dem Senden einer Veröffentlichung können Autoren oder Administratoren eine Vorschau der E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen und die Empfängerliste, die Betreffinformationen und den Veröffentlichungsinhalt überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer können eine Vorschau der folgenden Informationen für eine E-Mail-Benachrichtigung anzeigen, wenn das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) 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.

- Die Empfängerliste
- Der Betreff der Veröffentlichung
- Der Text der Veröffentlichung und alle Anhänge.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Wählen Sie die gewünschte Veröffentlichung aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Vorschau von Ziel-E-Mail**.
4. Zeigen Sie die E-Mail-Benachrichtigung im Fenster Benachrichtigungsvorschau an.
5. Wenn gewünscht, zeigen Sie die Veröffentlichung im Kundenportal an, indem Sie auf den Link im Textkörper der E-Mail klicken.
6. Schließen Sie das Benachrichtigungsvorschau-Fenster.
   Sobald die Veröffentlichung veröffentlicht wurde, sollten die Kunden in der Empfängerliste die E-Mail erhalten.

Veröffentlichung aktualisieren

Sie können Änderungen an einer Veröffentlichung vornehmen, die sich in der **Autor**- oder **Überprüfung**-Phase befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung.
   Die Stufe der Veröffentlichung muss entweder **Autor** oder **Überprüfung** sein.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Veröffentlichung zur Überprüfung senden

Senden Sie Veröffentlichungen aus der Phase „Autor“ zur Überprüfung, entweder an den Autor oder an die Administratoren, wodurch ein Übergang in die Phase „Überprüfung“ ausgelöst wird. Genehmiger werden automatisch der zugehörigen Liste „Genehmiger“ hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Wählen Sie eine Veröffentlichung in der Phase **Autor** aus.
3. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.
   Die Veröffentlichungsphase wird auf **Überprüfen** gesetzt, und die Genehmiger werden der zugehörigen Liste **Genehmiger** im Publikationsformular hinzugefügt.

   Genehmiger können zu navigieren **Selfservice** > **Meine Freigaben** , um eine Liste der Überprüfungsanforderungen anzuzeigen.

Veröffentlichung überprüfen

Benutzer mit der Rolle „Veröffentlichungsgenehmiger“, die dem Veröffentlichungs-Workflow als Genehmiger hinzugefügt wurden, können eine Veröffentlichung überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.approver oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Überprüfung kann ein Genehmiger eine Veröffentlichung entweder annehmen oder ablehnen. Wenn ein Genehmiger eine Veröffentlichung nicht vor dem **Veröffentlichungsdatum** überprüft, kann die Veröffentlichung nicht genehmigt werden. Die Schaltfläche **Genehmigen** wird nicht angezeigt, und der Genehmiger sieht eine Meldung, dass das Veröffentlichungsdatum und die Veröffentlichungszeit abgelaufen sind. Der Genehmiger kann die Veröffentlichung nur ablehnen, wodurch sie an die Phase **Autor** zurückgegeben wird.

Die zugehörige Liste **Genehmiger** zeigt eine Liste der Genehmigungsaufgaben an und enthält den neuesten Kommentar von jedem Genehmiger.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Freigaben**.
2. Wählen Sie eine Veröffentlichung zur Überprüfung aus der Liste „Genehmigungen“ mit dem Status **Angefordert**aus.
3. Überprüfen Sie die Veröffentlichungszusammenfassung am unteren Rand des Genehmigungsformulars.
4. Fügen Sie dem Feld **Kommentare** Überprüfungskommentare hinzu.
5. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Genehmigen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste „Genehmigungen“ in **Genehmigt**, und die Veröffentlichungsphase wird auf **Bereit zur Veröffentlichung** 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.

Option	Bezeichnung
	Für andere Genehmiger dieses Artikels ändert sich der Überprüfungsstatus in **Nicht mehr erforderlich**.
Ablehnen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste „Genehmigungen“ in **Abgelehnt**, und die Veröffentlichungsphase wird auf **Autor** festgelegt.

Liste der Genehmiger für eine Veröffentlichung anzeigen

Greifen Sie auf die zugewiesenen Genehmiger für eine Veröffentlichung zu, die zur Überprüfung in Targeted Communications gesendet wurde, und überprüfen Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte für die zugehörige Liste **Genehmiger**.
   Die Liste der Genehmiger enthält die Benutzer mit der Rolle „Veröffentlichungsgenehmiger“, die dem Veröffentlichungs-Workflow als Genehmiger hinzugefügt wurden.

Veröffentlichung nachverfolgen

Greifen Sie auf eine Liste von Empfängern für eine Veröffentlichung zu und sehen Sie, welche Empfänger den Inhalt angezeigt haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**.
2. Öffnen Sie die gewünschte Veröffentlichung.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Veröffentlichungsempfänger**.
   Für jeden Empfänger in dieser Liste können Sie sehen, ob der Kunde den Artikel aufgerufen hat.

Veröffentlichung ablaufen lassen

Lassen Sie einen veröffentlichten Artikel ablaufen, bevor er das **Ablaufdatum** erreicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**.
2. Wählen Sie einen Artikel aus, der veröffentlicht 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.

3. Klicken Sie auf **Ablaufen**.
   Das **Ablaufdatum** der Veröffentlichung ist auf das aktuelle Datum festgelegt. Die Veröffentlichung wird aus der Liste der aktiven Veröffentlichungen entfernt und in der Liste der abgelaufenen Veröffentlichungen angezeigt.

Veröffentlichung abbrechen

Brechen Sie eine ausstehende Veröffentlichung ab, bevor sie das Veröffentlichungsdatum erreicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_publications.author oder sn_publications.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Veröffentlichung in einer der folgenden Phasen abbrechen: **Autor**, **Überprüfung** oder **Bereit zur Veröffentlichung**.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Targeted Communications** > **Aktive Veröffentlichungen**
   - **Targeted Communications** > **Entwürfe**
2. Wählen Sie die gewünschte Veröffentlichung aus.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.
   Die Phase der Veröffentlichung ändert sich in **Abgebrochen**.

Veröffentlichung anzeigen

Greifen Sie auf die Details einer Veröffentlichung zu, und überprüfen Sie sie über das Menü „Targeted Communications“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Targeted Communications** > **Veröffentlichungen**.
2. Wählen Sie eine Veröffentlichung aus der Liste „Veröffentlichungen“ aus.

Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Service Desk-Mitarbeitern wichtige Fallinformationen mitzuteilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie die gewünschten Entitätentabellen so, dass sie spezielle Bearbeitungsnotizen verwenden, und dann die entsprechenden Formulare so, dass entweder die Liste oder das Popup-Fenster 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Liste der Bearbeitungsnotizen

Aufgabe	Beschreibung
Entitätentabelle für Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren	Durch das Konfigurieren einer Entität zur Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen wird der zugehörige Link **Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen** dem entsprechenden Formular hinzugefügt.
Formulare zum Anzeigen spezieller Bearbeitungsnotizen in einer Liste oder im Pop-up-Fenster konfigurieren	Konfigurieren Sie ein Formular so, dass spezielle Bearbeitungsnotizen entweder in einer Liste oder in einem Pop-up-Fenster angezeigt werden.
Erforderliche Eigenschaften konfigurieren, um spezielle Bearbeitungsnotizen anzuzeigen	Konfigurieren Sie Eigenschaften, die die Häufigkeit und Anzahl der angezeigten speziellen Bearbeitungsnotizen bestimmen.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen

Entitätentabelle für Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Entitätentabelle, um spezielle Bearbeitungsnotizen zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Konfigurieren einer Entität zur Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen wird der zugehörige Link **Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen** dem entsprechenden Formular hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Tabellenname** aus.
4. Wählen Sie bei Bedarf ein oder mehrere **Zugehörige Felder** aus.
   Sie können auch Notizen aus zugehörigen Entitäten anzeigen, indem Sie diese Felder in die Konfiguration einbeziehen. Sie können beispielsweise Notizen für den Account und den Kontakt anzeigen, die einem Kundenservicefall zugeordnet sind, indem Sie die Felder **Account** und **Kontakt** im Fallformular 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.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Konfiguration wird der Liste „Konfiguration der speziellen Bearbeitung“ hinzugefügt.

Formulare zum Anzeigen spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Zeigen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen in einem Formular an, z. B. im Fallformular, entweder in einer Formularliste oder in einem Popup-Fenster.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular wie dem Fallformular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Wählen Sie in der Spalte **Verfügbar** eine der folgenden Optionen aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
   - **Liste der Bearbeitungsnotizen**
   - **Popup-Fenster Spezielle Bearbeitungsnotizen**
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen

Eigenschaften spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Eigenschaften, um spezielle Bearbeitungsnotizen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften.

Option	Bezeichnung
Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzeigen	Jedes Mal, wenn Sie auf einen Datensatz zugreifen, werden spezielle Bearbeitungsnotizen angezeigt. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um spezielle Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzuzeigen.
Maximale Anzahl angezeigter Notizen im Popupfenster 'Bearbeitungsnotizen'	Erhöhen oder verringern Sie diese Anzahl wie gewünscht. Der Standardwert ist 20 Warnungen.
Breite des Popup-Fensters für Bearbeitungsnotizen in Pixel	Die Breite des Popup-Fensters in Pixel. Die Standardbreite ist 500. Wenn Sie weniger als 300 angeben, verwendet das Fenster automatisch die Standardbreite.

3. 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.

Fallaktionsstatus konfigurieren

Mit der Funktion „Fallaktionsstatus“ können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Visuelle Indikatoren in der Spalte „Aktionsstatus“ in der Fall-Liste heben den Fallstatus hervor:

- Ein blauer Indikator markiert Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Fälle, die von Kunden oder internen Benutzern aktualisiert wurden und die auf eine Eingabe oder Überprüfung warten.
- Ein roter Indikator hebt blockierte Fälle hervor, z. B. Fälle, die Datensätze zu offenen zugehörigen Aufgaben aufweisen oder auf Kundenfeedback warten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Fallaktionsstatus

Aufgabe	Beschreibung
Fallaktionsstatus aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Case Action Status“ (com.snc.csm_action_status), um die Fallaktionsstatus-Funktion zu aktivieren.
Umsetzbare Fall-Flows konfigurieren	Aktivieren oder deaktivieren Sie die umsetzbaren Fallabläufe, die mit dem Plugin „Case Action Status“ bereitgestellt werden.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Übersicht über den Fallaktionsstatus

Fallaktionsstatus aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Case Action Status“, um die Fallaktionsstatus-Funktion zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Fallaktionsstatus stellt eine kundenservicespezifische Anwendung der Funktion der Aktionsstatusautomatisierung bereit, die Blockierungsaufgaben für Kundenservicefälle verfolgt und die Aktionsstatusindikatoren aktualisiert.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „com.snc.csm_action_status“.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Umsetzbare Fall-Flows konfigurieren

Das Plugin „Case Action Status“ bietet mehrere umsetzbare Fallabläufe, die Blockierungsaufgaben für verschiedene fallbezogene Aktionen erstellen und lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Fallabläufe sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie keine Blockierungsaufgaben für eine bestimmte Aktion erstellen möchten, deaktivieren Sie den zugeordneten Ablauf.

Hinweis:
Das Plugin „Case Action Status“ bietet Fallabläufe, die Blockierungsaufgaben für Probleme, die Fällen zugeordnet sind, erstellen und lösen. Um die vollständige Funktionalität zu erhalten, müssen Sie auch das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration in Service Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Aktive Flows**.
2. Überprüfen Sie die Liste der Fallabläufe.
3. Setzen Sie das Feld **Aktiv** für die gewünschten Fallabläufe auf „false“.

Zugehörige Informationen

Umsetzbare Fallabläufe

Fälle als Proxy-Kontakt erstellen

Die Proxy-Kontaktrolle ermöglicht Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kundenkonten und Kontakte. Mitarbeiter können im Namen von Kunden auch Proxy-Fallkontakte sein.

Weisen Sie die Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice.proxy_contact) Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zu, die keine Erfüller sind und keine anderen CSM-spezifischen Rollen haben.

Hinweis:
Diese Rolle erfordert Lizenzierung für den Zugriff auf CSM-Anwendungen. Der Proxy-Kontakt kann nicht gleichzeitig mit Rollen für Beitragende vorhanden sein.

Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle können Folgendes tun:

- Erstellen Sie Fälle im Namen von Kunden per E-Mail, Telefon, Chat, Virtual Agent und über das Customer Service Portal.
- Erstellen Sie Anforderungen im Namen von Kunden über das Customer Service Portal.

Beim Erstellen eines Falls kann der Mitarbeiter einen Kundenkontakt oder einen Partnerkontakt als Fallkontakt auswählen. Der Mitarbeiter wird dem Fall auch als interner Kontakt 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.

Im Customer Service Portal können die Mitarbeiter für die Fälle, in denen sie der interne Kontakt sind, Folgendes tun:

- Eine Liste der Fälle anzeigen.
- Falldetails anzeigen.
- Einem Fall Kommentare oder Anhänge hinzufügen.
- Eine Fallauflösung annehmen oder ablehnen.
- Eine Liste zugehöriger Arbeitsaufträge anzeigen.
- Den Status eines Falls mit Virtual Agent überprüfen.

Kundenservice-Mitarbeiter können Fälle erstellen und einen Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle als internen Kontakt festlegen.

- Über Agent Workspace können Kundenservice-Mitarbeiter Fälle für Mitarbeiter aus Interaktionsdatensätzen erstellen.
- Von Connect-Chat-Sitzungen mit Mitarbeitern können Kundenservice-Mitarbeiter Fälle erstellen, die den Mitarbeiter dem Feld **Interner Kontakt** im Fallformular hinzufügen.

Plugin-Informationen

Aktivieren Sie das Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts), um diese Funktion zu aktivieren. Mit diesem Plugin wird Folgendes zu Kundenservice-Management hinzugefügt:

- Die Rolle sn_customerservice.proxy_contact.
- Die ProxyContactHelper-Skripteinbindung.
- Das Feld **Interner Kontakt** im Fallformular.
- Das Feld **Geöffnet für** im Interaktionsformular.

Hinweis:
Sie müssen das Interaktionsformular so konfigurieren, dass das Feld **Geöffnet für** und das Fallformular angezeigt werden, um das Feld **Interner Kontakt** anzuzeigen.

Die Menüband-Komponente „Customer 360“ in Agent Workspace konfigurieren

Mit der Rolle „Workspace-Administrator“ (workspace_admin) können Sie die Menüband-Komponente „Customer 360“ so konfigurieren, dass der interne Kontakt für einen Fall angezeigt wird.

- Wenn das Feld **Kontakt** (das primäre Feld) im Fallformular ausgefüllt wird, zeigt die Komponente „Customer 360“ die Kontaktinformationen an.
- Wenn das Feld **Verbraucher** (das sekundäre Feld) im Fallformular ausgefüllt wird, zeigt die Komponente „Customer 360“ die Verbraucherinformationen an.
- Wenn das Feld **Interner Kontakt** (das tertiäre Feld) im Fallformular ausgefüllt wird und die Felder **Kontakt** und **Verbraucher** keine Daten enthalten, zeigt die Komponente „Customer 360“ die internen Kontaktinformationen (Mitarbeiter) an.

Feld „Interner Kontakt“ im Fallformular

Wenn ein Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.proxy_contact einen Fall für einen Kunden-Account erstellt, wird das Feld **Interner Kontakt** im Fallformular mit dem Namen des

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

Mitarbeiters ausgefüllt. Dieses Feld bestimmt die Fallsichtbarkeit für den Mitarbeiter. Im Customer Service Portal können Mitarbeiter Fälle sehen, die sie erstellt haben, und werden als interner Kontakt identifiziert.

Hinweis:
Dieses Feld wird im Fallformular sowohl auf der Plattform als auch in Agent Workspace angezeigt.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall erstellt, kann er einen Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.proxy_contact im Feld **Interner Kontakt** auswählen.

Fall aus dem Customer Service Portal erstellen

Ein Mitarbeiter mit der Rolle „Proxy-Kontakt“ kann einen Fall für einen Kunden aus dem Customer Service Portal erstellen. Als Teil der Erstellung eines Falls führt der Mitarbeiter folgende Schritte aus:

- Einen Account auswählen.
- Einen Kontakt aus den verfügbaren Kontakten für den Account auswählen.
- Ein Asset oder Produkt für den Account auswählen.
- Einen Betreff und eine Beschreibung für den Fall eingeben.

Wenn der Fall erstellt wird, wird der Mitarbeiter dem Feld **Interner Kontakt** im Fallformular hinzugefügt.

Einen Fall aus einem Interaktionsdatensatz erstellen

Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Fall für einen Mitarbeiter erstellen, indem er im Interaktionsformular auf **Fall erstellen** klickt. Im resultierenden Fallformular gilt Folgendes für das Feld **Interner Kontakt**:

- Wird auf den Wert aus dem Feld **Geöffnet für** festgelegt, wenn der Mitarbeiter die Proxy-Kontaktrolle hat.
- Bleibt leer, wenn der Benutzer im Feld **Geöffnet für** nicht die Proxy-Kontaktrolle hat.

Fall per E-Mail erstellen

Mitarbeiter können einen Fall erstellen, indem sie eine E-Mail an die eingehende E-Mail-Adresse senden. Wenn die E-Mail empfangen wird, prüft das System, ob der Benutzer über die Proxy-Kontaktrolle verfügt.

- Wenn ja, wird der Fall erstellt, und der Mitarbeiter wird dem Feld **Interner Kontakt** hinzugefügt. Der Inhalt der E-Mail wird im Fall-Aktivitätenstrom protokolliert.
- Wenn Nein, wird der Fall nicht erstellt.

Chats aus dem Customer Service Portal initiieren

Mitarbeiter mit der Rolle „Proxy-Kontakt“ können einen Chat mit einem Kundenservice-Mitarbeiter direkt über das Customer Service Portal oder über Virtual Agent initiieren. Dadurch wird eine Chatanforderungskarte mit dem Namen des Mitarbeiters im Posteingang des Kundenservice-Mitarbeiters 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.

- **Agent Workspace**: Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter den Chat akzeptiert, zeigt der Interaktionsdatensatz den Namen des Mitarbeiters im Feld **Geöffnet für** an.
- **Plattform**: Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter den Chat akzeptiert und einen Fall aus der Chat-Sitzung erstellt, wird der Mitarbeitername dem Fallformular im Feld **Interner Kontakt** hinzugefügt.

Den Status eines Falls mit Virtual Agent überprüfen

Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle können Virtual Agent verwenden, um den Status eines Falls zu überprüfen, in dem sie der interne Kontakt sind.

Verwenden Sie nach der Anmeldung beim Customer Service Portal und dem Initiieren von Virtual Agent die Optionen, die mit dem Thema **Fallstatus überprüfen** verfügbar sind.

Arbeitsaufträge anzeigen

Im Customer Service Portal können Mitarbeiter mit der Rolle sn_customerservice.proxy_contact Arbeitsaufträge für die Fälle sehen, in denen sie der interne Kontakt sind. Mitarbeiter können auch Anlagen zu den Arbeitsaufträgen hinzufügen.

Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Arbeitsaufträge**.

Mitarbeiter-Benachrichtigungen

Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Mitarbeiter im Feld **Interner Kontakt** im Fallformular, wenn:

- Der Fall geöffnet oder geschlossen wird.
- Dem Fall Kommentare hinzugefügt werden.

Automatisches Schließen gelöster Fälle konfigurieren

Verwenden Sie die Funktion zum automatischen Schließen gelöster Fälle, um Fälle im Status „Gelöst“ automatisch zu schließen, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie diese Funktion, indem Sie den Flow Designer-Flow **Gelöste Fälle automatisch schließen** aktivieren. Sie können auch eine Konfiguration erstellen, die es sowohl dem System als auch den Kundenservice-Mitarbeitern ermöglicht, Fälle vom automatischen Abschluss auszuschließen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Gelöste Fälle automatisch schließen

Aufgabe	Beschreibung
Flow für automatisches Schließen gelöster Fälle aktivieren	Aktivieren Sie den Flow Designer-Flow „Gelöste Fälle automatisch schließen“, der Fälle im 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.

Aufgabe	Beschreibung
	„Gelöst“ identifiziert, die auf eine Kundenantwort warten, und die folgenden Aktionen ausführt: ○ Erinnert den Kunden nach 5 Tagen ohne Antwort, dass der Fall noch nicht abgeschlossen ist. ○ Schließt nach 10 Tagen den Fall und sendet eine Erinnerungsbenachrichtigung an den Kunden, dass der Fall automatisch geschlossen wurde.
Business Rules für Feld „Automatisches Schließen“ konfigurieren	Konfigurieren Sie die folgenden Geschäftsregeln, um das Feld **Automatisch schließen** im Fallformular zu aktivieren oder deaktivieren wird. ○ Für automatische Schließung markieren ○ Automatische Schließung löschen
Kennzeichnung für automatisches Schließen konfigurieren	Der Flow Designer-Flow **Gelöste Fälle automatisch schließen** verwendet die Kennzeichnung **Automatisch schließen**, um Fälle vom automatischen Abschluss auszuschließen. Diese Kennzeichnung ist standardmäßig ausgeblendet. Um diese Kennzeichnung zu verwenden, konfigurieren Sie die Anzeige des Felds **Automatisch schließen** im Fallformular.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Kundenservicefälle automatisch schließen

Eskalationsverwaltung konfigurieren

Die Eskalation eines Falls oder Accounts lenkt das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme, erleichtert die Kommunikation und ermöglicht Benutzern, den Fortschritt einer Lösung nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Eskalation bietet erhöhte Aufmerksamkeit für ein Kundenproblem und bietet eine Möglichkeit, den Fortschritt bei der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Erstellen Sie Eskalationsvorlagen und Schweregraddefinitionen zur Steuerung des Eskalationsverfahrens.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

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

Eskalationsverwaltung

Aufgabe	Beschreibung
Eskalationsvorlagen erstellen	Eine Eskalationsvorlage bestimmt, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird. Sie umfasst die Art der Eskalation (Fall oder Account), eine Genehmigungsliste oder einen Workflow (falls eine Genehmigung erforderlich ist) und eine Eskalationsbeobachtungsliste.
Eskalationsschweregrade erstellen	Der Eskalationsschweregrad definiert die Art der Eskalation und die Farbe, die zum Darstellen der Fälle und Accounts dieses Eskalationsschweregrads in der Benutzeroberfläche verwendet wird.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen ist, wird geöffnet.

Zugehörige Informationen

Fall- und Account-Eskalation

Fall- und Account-Eskalation

Verwenden Sie die Eskalationsfunktion für Fälle und Accounts, um bestimmte Fälle oder Accounts hervorzuheben und das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme zu schärfen.

Die Eskalation von Fällen oder Accounts erleichtert die Kommunikation über ein Problem und ermöglicht Benutzern, den Fortschritt hin zu einer Lösung nachzuverfolgen. Eine Eskalation bietet erhöhte Aufmerksamkeit für ein Kundenproblem und bietet eine Möglichkeit, den Fortschritt bei der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Die Eskalation ist ein interner Prozess, der den Kunden nicht offengelegt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Fall- und Account-Eskalation.

Benutzer mit der Rolle „Eskalationsanforderer“ können Fall- und Account-Eskalationen anfordern und verwalten. Benutzer mit der Deeskalator-Rolle können Fälle und Accounts deeskalieren.

Zugehörige Informationen

Fall- und Account-Eskalation

Fall oder Account eskalieren

Benutzer mit der Rolle „Eskalationsanforderer“ können einen Fall oder Account eskalieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.escalation_requester oder sn_customerservice.deescalation_requester

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder Account.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Fall eskalieren** oder **Account eskalieren**.
3. Füllen Sie die Felder im Eskalationsformular nach Bedarf aus.

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

Eskalationsformularfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die der Eskalationsanforderung automatisch zugewiesene Nummer.
Quelldatensatz	Der Fall oder Account, für den eine Eskalation angefordert wird.
Quelle anfordern	Die Quelle der Falleskalationsanforderung: ○ **Kunde** ○ **Intern**
Grund	Der Grund für die Anforderung der Falleskalation: ○ **Inaktivität** ○ **Mangelnder Fortschritt** ○ **Vom Kunden gesetzte Frist**
Eskalation Schweregrad	Der mit dieser Eskalation verbundene Eskalationsschweregrad, der den Schweregrad für die Eskalation und die Farbe definiert, die zum Hervorheben des eskalierten Datensatzes in der Benutzeroberfläche verwendet wird. ○ **Hoher Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben. ○ **Mittlerer Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.
Eskalations-Vorlage	Die Eskalationsvorlage, die vom Benutzer ausgewählt wurde, der die Eskalation angefordert hat.
Beobachtungsliste	Die Beobachtungsliste für diesen Eskalationsdatensatz. Die Beobachtungsliste enthält Benutzer in der Eskalationsvorlage und alle Benutzer, die Sie für diesen Datensatz hinzufügen. Für Account-Eskalationen können Sie **Account-Teammitglieder zur Beobachtungsliste hinzufügen**.
Zuweisungsgruppe	Für Account-Eskalationen die Zuweisungsgruppe für diese Account-Eskalation.
Zugewiesen an	Für Account-Eskalationen der Kundenservice-Mitarbeiter, der diesem Account zugewiesen ist.
Anforderung durch	Der Benutzer, der die Eskalation angefordert hat.
Eskalation Begründung	Zusätzliche Informationen, die erklären, warum diese Eskalation erforderlich ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn die Eskalationsvorlage einen Genehmigungsworkflow enthält, überprüfen die Genehmiger die Eskalationsanforderung und genehmigen oder verweigern die Anforderung (geben einen Grund an). Sobald die Eskalationsanforderung genehmigt ist, wird der Kunde benachrichtigt.

Eskalierten Fall oder Account verwalten

Verwalten und dokumentieren Sie den Fortschritt für eine Eskalation mit dem Fall- oder Account-Eskalationsdatensatz.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice. consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie Aufgaben aus, z. B. Eskalationsschweregrad ändern (der möglicherweise eine anderes SLA auslöst), Eskalationstrend aktualisieren, Benutzer aus der Beobachtungsliste hinzufügen oder entfernen und Kommentare hinzufügen.

- **Falleskalationen**: Bei der Verwaltung einer Falleskalation führt der Kundenservice-Mitarbeiter in der Regel die meisten Problemlösungsarbeiten direkt im Falldatensatz durch und der Eskalationsdatensatz wird hauptsächlich für Statusberichtzwecke verwendet. Beispiel: Aktualisieren des Eskalationstrends und Kommentare zu Eskalations-Stakeholdern. Alle Aktualisierungen für den Falleskalationsdatensatz werden automatisch im Falldatensatz als Arbeitsnotizen repliziert. Das Eskalations-SLA ist auch dem Falldatensatz und nicht dem Eskalationsdatensatz zugeordnet, da der Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßig Updates bereitstellt.
- **Account-Eskalationen**: Für Account-Eskalationen nimmt der Eskalationsdatensatz eine wichtigere Rolle ein, da die Eskalationen von Accounts ernster sind und oft mehreren zugrundeliegenden Fällen zugeordnet sind. Eine Account-Eskalation wird normalerweise einem Account-Eskalationsmanager zugewiesen, der eng mit mehreren Fallbesitzern zusammenarbeitet, um die Kundeneskalation zu beheben. Der Account-Eskalationmanager kann den Status in den zugrundeliegenden Fällen konsolidieren und regelmäßige Aktualisierungen mithilfe des Eskalationsdatensatzes bereitstellen. Daher ist das SLA dem Eskalationsdatensatz zugeordnet.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Liste der Fall- und Account-Eskalationsdatensätze, indem Sie auswählen **Alle** > **Kundenservice** > **Eskalationen** > **Alle**.
2. Wählen Sie den gewünschten Fall- oder Account-Eskalationsdatensatz aus.
   Das Feld **Quelldatensatz** enthält Informationen zum zugehörigen Fall oder Account.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Eskalationsformular nach Bedarf.
   Sie können beispielsweise den Eskalationsschweregrad ändern, der möglicherweise eine andere SLA auslöst, und den Eskalationstrend aktualisieren. Sie können der Beobachtungsliste auch Benutzer hinzufügen und Kommentare zum Fortschritt der Eskalation hinzufügen. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Formular „Fall- und Account-Eskalation“.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fall oder Account deeskalieren

Benutzer mit der Rolle „Deeskalations-Anforderer“ können Fälle oder Accounts deeskalieren, wenn die Ursache der Eskalation gelöst ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.deescalation_requester

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur
1. Navigieren Sie zum gewünschten Eskalationsdatensatz.
2. Klicken Sie im Formular-Header auf **Deeskalation**.
   Dadurch wird das Popup-Fenster „Deeskalationsfall“ geöffnet.
3. Geben Sie die erforderlichen Informationen in das Feld **Deeskalation Begründung** 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 im Fenster auf **Deeskalation**.
   Der Status des Eskalationsdatensatzes ändert sich in **Geschlossen**.

Fall- oder Account-Eskalationsvorlage erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage für jede Art von Fall- oder Account-Eskalation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Eskalationsvorlage bestimmt, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird. Sie umfasst den Typ der Eskalation (Fall oder Account), eine Genehmigungsliste oder einen Genehmigungs-Workflow (falls eine Genehmigung erforderlich ist) und eine Eskalationsbeobachtungsliste.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Eskalationsvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Eskalations-Vorlage“ nach Bedarf aus.

Formularfelder für Eskalationsvorlagen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Eskalationsvorlage.
Eskalationsgenehmigung überspringen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Notwendigkeit einer Genehmigung zu überspringen. Wenn sie übersprungen wird, werden Eskalationen automatisch genehmigt.
Standard-Genehmigungsworkflow verwenden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Standard-Genehmigungsworkflow (**Eskalation - Genehmigung**) zu verwenden, der mit der Eskalationsfunktion bereitgestellt wird. Wenn Sie den Standard-Genehmigungsworkflow verwenden, wählen Sie eine **Genehmigungsgruppe**aus.
Fall-Zuweisungsgruppenmanager zu Genehmigern hinzufügen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für die Falleskalation, um den Manager der Fall-Zuweisungsgruppe der Liste der Genehmiger hinzuzufügen.
Genehmigungsgruppe	Wenn das Kontrollkästchen **Standard-Genehmigungsworkflow verwenden** aktiviert ist: ○ Für den Typ **Falleskalation** können Sie eine zusätzliche Genehmigungsgruppe auswählen. ○ Für den Typ **Account-Eskalation** müssen Sie eine Genehmigungsgruppe auswählen. **Hinweis:** Wenn keine Genehmiger vorhanden sind, werden Eskalationsanforderungen automatisch genehmigt.
Workflow für Eskalationsgenehmigung	Der Workflow, der zum Genehmigen von Eskalationsanforderungen verwendet wird. Verwenden Sie den Standard-Workflow 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.

Feld	Beschreibung
	Eskalationsgenehmigung, oder wählen Sie einen anderen Workflow aus.
Typ	Die Art der Eskalation: ○ Falleskalation ○ Account-Eskalation
Eskalation Beobachtungsliste	Fügen Sie der Beobachtungsliste für Eskalationsvorlagen Benutzer hinzu. Diese Benutzer erhalten Benachrichtigungen für alle Eskalationen, die diese Eskalationsvorlage verwenden. Bei einer Account-Eskalation wird das Account-Team automatisch der Beobachtungsliste hinzugefügt. **Hinweis:** Benutzer können auch der Beobachtungsliste im Eskalationsdatensatz hinzugefügt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schweregrad der Fall- oder Account-Eskalation erstellen

Der Eskalationsschweregrad definiert die Art der Eskalation und die Farbe, die zum Darstellen der Fälle und Accounts dieses Eskalationsschweregrads in der Benutzeroberfläche verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der zugewiesene Schweregrad ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die einfache Identifizierung von eskalierten Fällen und Accounts in Listen und Formularen. Die Eskalationsfunktion bietet zwei Definitionen für Eskalationsschweregrade:

- **Hoher Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben.
- **Mittlerer Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.

Die Benutzeroberfläche bestimmt, welche Felder für eskalierte Fälle und Accounts hervorgehoben werden:

- **Agent Workspace**: Feldindikatoren und Feldhervorhebungen werden im Feld **Kurzbeschreibung** für eskalierte Fälle und im Feld **Name** für eskalierte Accounts angezeigt.

  Hinweis:
  Sie können Indikatoren und Hervorhebungen in ein beliebiges Feld verschieben, das kein Hyperlinkfeld ist.

- **Plattform-Schnittstelle**: Eskalierte Fall- und Account-Nummern werden in einer Liste mit einem farbigen Punkt und in einem Formular mit einem farbigen Hintergrund angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Eskalationschweregrad**.
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 den Schweregrad ein.
4. Geben Sie im Feld **Stil** eine Farbe ein.
   Um zusätzliche Eskalationsschweregrad-Datensätze zu konfigurieren, muss der Systemadministrator einen neuen Stil mit der gewünschten Farbe konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Listenfelder hervorheben .
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fall-Digests konfigurieren

Mit der Fall-Digests-Funktion können Sie Kunden und internen Stakeholdern regelmäßige Updates und Lösungsinformationen über Kundenservicefälle von hoher Priorität bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Fall-Digests-Funktion umfasst zwei Typen der Fallkommunikation:

- **Zusammenfassung der Fallaktion**: Während ein Fall ausgeführt wird, können Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßige Fallaktualisierungen senden, die die ausgeführten Aktionen, die nächsten Schritte und andere fallbezogene Informationen beschreiben.
- **Fallnachprüfung**: Wenn die Arbeit an einem Fall abgeschlossen ist, können Kundenservice-Mitarbeiter ein Fallnachprüfungsdokument erstellen, in dem Details über das Problem wie Ursache, Risikominderungsplan und vorbeugende Maßnahmen enthalten sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Fallverwaltung“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Fall-Digests

Aufgabe	Beschreibung
Fall-Digest aktivieren	Plugin „Activate the Case Digests“ (com.sn_csm_case_digest).
Zuweisungsregeln erstellen	Zuweisungsregeln weisen Benutzern und Gruppen automatisch Aufgaben zu, wenn die Bedingungen der Regeln erfüllt sind. Die Fall-Digests-Funktion enthält zwei Regeln, die dem Fallbearbeiter die Datensätze für die Fallnachprüfung und die Fallaktionszusammenfassung zuweisen: ○ CAS automatisch dem Fall-Mitarbeiter zuweisen ○ PCR automatisch dem Fall-Mitarbeiter zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Fallaktionszusammenfassung- und Fallnachprüfung-Zuweisungsregeln.

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

Aufgabe	Beschreibung
Genehmigungsworkflows erstellen	Die Fall-Digests-Funktion enthält einen Genehmigungs-Workflow, der den Genehmigungsprozess für Fallnachprüfungen auslöst. Dieser Workflow stellt einen einstufigen Prozess bereit, mit dem aus den Feldern **Genehmigungsgruppe** und **Genehmigungsbenutzer** im Formular „Fallnachprüfung“ eine Liste der Genehmigenden abgerufen wird.
Dokumentvorlagen erstellen	Dokumentvorlagen identifizieren, organisieren und formatieren den Inhalt des Fall-Digest-Datensatzes, der in generierten Dokumenten enthalten ist. Zwei Dokumentvorlagen werden mit der Fall-Digests-Funktion bereitgestellt, eine für Fallnachprüfungen und eine für Fallaktionszusammenfassungen.
Fall-Digest-Konfiguration erstellen	Fall-Digest-Konfigurationen bearbeiten je nach Geschäftsanforderungen verschiedene Arten von Fallüberprüfungsprozessen.
Zuordnung für Falltypen erstellen	Erstellen Sie die Zuordnung, die die Felder des Falltyps identifiziert, die für Fallnachprüfungen und Fallaktionszusammenfassungen kopiert werden.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Customer Service-Fall-Digests

Customer Service-Fall-Digests

Verwenden Sie die Fall-Digests-Funktion, um regelmäßige Aktualisierungen und Lösungsinformationen über Kundenservicefälle mit hoher Priorität für Kunden und interne Stakeholder bereitzustellen.

Mit dieser Funktion können Sie regelmäßige Fallaktualisierungen mit einer Fallaktionszusammenfassung senden, während ein Fall bearbeitet wird. Sobald ein Fall gelöst wurde, können Sie ein Fallnachprüfung-Dokument bereitstellen, das Details über das Problem, die Ursache, die Lösung und vorbeugende Maßnahmen erfasst.

Die Funktion Fall-Digests verwendet eine Konfiguration für Fallaktionszusammenfassungen und Fallnachprüfungen. Die Konfiguration bestimmt die Informationen aus einem Kundenservicefall, die als Teil der Fallaktionszusammenfassung oder des Fallnachprüfung-Dokuments erfasst werden. Die Konfiguration identifiziert auch die Vorlage, die zum Erstellen der Zusammenfassungen und Prüfungsdokumente verwendet wird.

Fallaktionszusammenfassungen

Verwenden Sie eine Fallaktionszusammenfassung, um Kunden und internen Entscheidungsträgern Aktualisierungen zu liefern, während ein Fall bearbeitet 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.

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden normalerweise Fallaktionszusammenfassungen, um Informationen zu Fällen mit hoher Priorität und Massen-Ausfallfällen zu kommunizieren. Fallaktionszusammenfassungen können interne Inhalte und für Kunden sichtbare Informationen enthalten. Die für Kunden verfügbaren Zusammenfassungen enthalten nur die für Kunden sichtbare Informationen. Die für interne Benutzer verfügbaren Zusammenfassungen umfassen sowohl für Kunden sichtbare Informationen als auch interne Inhalte.

Kundenservice-Mitarbeiter können:

- Erstellen Sie Fallaktionszusammenfassungen für Fälle, die gerade bearbeitet werden.
- Zeigen Sie eine Vorschau von Zusammenfassungen vor der Veröffentlichung an.
- Veröffentlichen Sie Zusammenfassungen an Kunden und interne Stakeholder oder veröffentlichen Sie sie an Kunden, und senden Sie E-Mail-Benachrichtigungen an interne Stakeholder.
- Aktualisieren und senden Sie Zusammenfassungen nach Bedarf.

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden die UI-Aktion **Fallaktionszusammenfassungen senden**, um eine Fallaktionszusammenfassungen zu erstellen. Diese Aktion erstellt einen Zusammenfassungs-Datensatz für Fallaktionen und fügt den Datensatz dem Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular im Feld **Fallaktionszusammenfassungen** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter können eine Fallaktionszusammenfassung anzeigen, bevor sie sie in einem Fall veröffentlichen. In der Vorschau wird interner Inhalt nach den für Kunden sichtbaren Informationen angezeigt und mit einer Nachricht identifiziert: **Der folgende Inhalt ist für Kunden nicht sichtbar.**

Beim Veröffentlichen einer Fallaktionszusammenfassung haben Kundenservice-Mitarbeiter zwei Optionen.

- Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **In Fall veröffentlichen** klickt, führt das System die folgenden Aktionen aus:
  - Fügt die Informationen aus den für Kunden sichtbaren Feldern dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzu.
  - Fügt die Informationen aus allen Feldern dem Feld **Arbeitsnotizen** hinzu.
- Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **In Fall und Notify veröffentlichen** klickt, sendet das System auch eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Fallaktionszusammenfassung an die internen Benutzer, die in der im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** ausgewählten Empfängerliste enthalten sind.

Hinweis:
Die UI-Aktion **In Fall und Notify veröffentlichen** ist verfügbar, wenn im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** eine Liste ausgewählt wurde.

Wenn Sie einen Fall schließen, wird die entsprechende Fallaktionszusammenfassung automatisch geschlossen.

Zugehörige Informationen

Fallaktionszusammenfassung erstellen

Fallnachprüfungen

Verwenden Sie ein Fallnachprüfung-Dokument, um Details zu einem gelösten Fall zu erfassen, einschließlich einer Zusammenfassung des Problems, der betroffenen Assets, der Ursache, der Lösung und aller vorbeugenden Maßnahmen.

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

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden die UI-Aktion **Fallnachprüfungen erstellen**, um ein Fallnachprüfung-Dokument zu erstellen. Diese Aktion erstellt einen Zusammenfassungs-Datensatz für Fallaktionen und fügt den Datensatz dem Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular im Feld **Fallnachprüfung** hinzu.

Die für die Fallnachprüfung-Dokumente ausgewählte Konfiguration identifiziert die Informationen aus dem Kundenservicefall, die erfasst und im Fallnachprüfung-Datensatz ausgefüllt werden. Die Konfiguration gibt auch die Vorlage an, die das System zum Erstellen des Fallnachprüfung-Dokuments verwendet.

Vor der Veröffentlichung eines Fallnachprüfung-Dokuments in einem Fall können Kundenservice-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigen und bei Bedarf überprüfen und genehmigen lassen. Kundenservice-Mitarbeiter können dem Fallnachprüfung-Datensatz eine Genehmigungsgruppe oder Genehmigungsbenutzer hinzufügen und dann die Genehmigung anfordern. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an die Genehmiger mit einem Link zum Fallnachprüfung-Dokument. Die Genehmiger können das Dokument genehmigen oder Änderungen vorschlagen, indem sie sie dem Feld **Arbeitshinweise** im Fallnachprüfung-Datensatz hinzufügen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter ein Fallnachprüfung-Dokument veröffentlicht, fügt das System einen Link zu einer PDF-Datei des Dokuments im Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular hinzu. Das System fügt den Datensatz auch dem Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular im Feld **Fallnachprüfung** hinzu. Wenn das Dokument für Kunden verfügbar ist, ist der Link über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale sichtbar.

Wenn ein Fall geschlossen wird, während das Fallnachprüfung-Dokument in Bearbeitung ist, können Kundenservice-Mitarbeiter weiterhin **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular mit dem Link zum Fallnachprüfung-Dokument aktualisieren. Sobald ein Fall geschlossen wurde, zeigt das Formular „Fallnachprüfung“ eine Meldung an, dass der zugehörige Fall geschlossen wurde.

Kundenservice-Rollen können die folgenden Aktionen für Fallnachprüfung-Dokumente durchführen.

Fallnachprüfung-Aktionen durch die Kundenservice-Rollen

Rolle	Aktion
Kundenservice-Mitarbeiter	• Erstellen und zeigen Sie eine Vorschau eines Fallnachprüfung-Dokuments für einen gelösten Fall an. • Fordern Sie die Genehmigung mithilfe eines optionalen Genehmigungsworkflows an. • Veröffentlichen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument in einem Fall. • Öffnen und bearbeiten Sie ein veröffentlichtes Fallnachprüfung-Dokument erneut.
Kundenservice-Manager	Überprüfen und genehmigen Sie Änderungen an Fallnachprüfung-Dokumenten oder schlagen Sie sie 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.

Fallnachprüfung-Aktionen durch die Kundenservice-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Aktion
Manager für schwerwiegende Probleme	• Erstellen und veröffentlichen Sie Fallnachprüfung-Dokumente für gelöste schwerwiegende Fälle. • Kopieren Sie die Dokumente in die zugeordneten untergeordneten Fälle.
Kunde	Überprüfen Sie Dokumente aus den Kunden- und Verbraucherservice-Portalen.

Fallnachprüfungen für schwerwiegende Fälle veröffentlichen

Kundenservice-Manager und Manager für schwerwiegende Probleme können Fallnachprüfung-Dokumenten für gelöste schwerwiegende Fälle erstellen und veröffentlichen. Diese Dokumente erfassen die in der Konfiguration angegebenen Falldaten, enthalten jedoch keine Account-spezifischen Informationen. Der Kundenservice-Manager kann auch ein Fallnachprüfung-Dokument in die zugehörigen untergeordneten Fälle kopieren. Das System fügt die Account-spezifischen Informationen hinzu, wenn es das Dokument für jeden untergeordneten Fall generiert.

Der Systemadministrator kann Fallnachprüfung-Dokumenten für schwerwiegende Fälle aktivieren, indem er die Systemeigenschaft **sn_customerservice.parent_child_case_sync** auf true setzt.

Hinweis:
Wenn diese Eigenschaft auf true gesetzt wird, wird die UI-Aktion **Fallnachprüfung erstellen** für untergeordnete Fälle deaktiviert.

Zugehörige Informationen

Fallnachprüfung erstellen

Fallnachprüfung für schwerwiegende Fälle erstellen

Status Fallnachprüfung-Datensatz

Die Datensätze der Fallnachprüfung können sich in einer Reihe verschiedener Status befinden, wenn sie erstellt, genehmigt und veröffentlicht werden.

Verschiedene Status von Fallnachprüfung-Datensätzen

Status	Beschreibung
Neu	Ein Fallnachprüfung-Datensatz wurde erstellt, ist jedoch noch keinem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen.
In Bearbeitung	Ein Fallnachprüfung-Datensatz wurde erstellt und einem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen.
Warte auf Genehmigung	Ein Kundenservice-Mitarbeiter hat ein Fallnachprüfung-Dokument aus dem Fallnachprüfung-Datensatz erstellt und an einen oder mehrere Genehmiger gesendet.

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

Verschiedene Status von Fallnachprüfung-Datensätzen (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Genehmigt	Das Fallnachprüfung-Dokument wurde von mindestens einem Genehmiger genehmigt.
Abgeschlossen	Der Fallnachprüfung-Datensatz wurde geschlossen.

Fallnachprüfung-Genehmigungen

Aktivieren Sie einen optionalen Genehmigungsprozess für die Fallnachprüfung-Dokumente.

In der Fall-Digest-Konfiguration hat der Systemadministrator folgende Möglichkeiten:

- Aktivieren Sie den Genehmigungsprozess, indem Sie einen Genehmigungsworkflow auswählen.
- Verwenden Sie einen Bedingungsgenerator, um die Bedingungen zu definieren, die die Fallnachprüfung-Dokumente für den Fall bestimmen, die eine Genehmigung erfordern.

Ein Genehmigungsworkflow, **Fallnachprüfung - Standardgenehmigung**, wird mit dem Plugin „ Case Digests“ bereitgestellt. Dieser Workflow liest die Genehmiger aus den Feldern **Freigabegruppe** und **Genehmigungsbenutzer** im Formular „Fallnachprüfung“ und sendet eine Genehmigungsanforderungs-Benachrichtigung an jeden Benutzer.

Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zum Fallnachprüfung-Dokument. Genehmiger können das Dokument genehmigen oder Änderungen vorschlagen, indem sie sie dem Feld **Arbeitsnotizen** im Formular „Fallnachprüfung“ hinzufügen. Der Kundenservice-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, wenn ein Genehmiger das Fallnachprüfung-Dokument genehmigt oder Änderungen vorschlägt.

- Wenn der Genehmiger Änderungen vorschlägt, kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Änderungen im Feld **Arbeitshinweise** anzeigen.
- Wenn der Genehmiger das Dokument genehmigt, ändert sich der Status des Fallnachprüfung-Datensatzes in **Genehmigt**.

Fallaktionszusammenfassung- und Fallnachprüfung-Zuweisungsregeln

Verwenden Sie Zuweisungsregeln zum Zuweisen von Fallaktionszusammenfassungen und zum Veröffentlichen von Fallnachprüfung-Dokumenten an Kundenservice-Mitarbeiter.

Das Plugin „Case Digests“ enthält zwei Zuweisungsregeln:

- **CAS automatisch dem Fall-Mitarbeiter zuweisen**
- **PCR automatisch dem Fall-Mitarbeiter zuweisen**

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter bei einem Falldatensatz entweder auf **Fallaktionszusammenfassung senden** oder **Fallnachprüfung erstellen** klickt, erstellt das System den entsprechenden Datensatz und weist ihn automatisch diesem Kundenservice-Mitarbeiter zu.

Der Systemadministrator kann diese Zuweisungsregeln ändern oder verschiedene Regeln definieren, um die Fallaktionszusammenfassung und die Fallnachprüfungs-Datensätze zuzuweisen. Das System füllt das Feld **zugewiesen an** in der Fallaktionszusammenfassung oder im Formular „Fallnachprüfung“ mit dem Benutzer aus, der durch die Zuweisungsregel bestimmt wird. Wenn keine aktiven Zuweisungsregeln vorhanden sind, bleibt das Feld **zugewiesen an** leer, und der Datensatz kann manuell zugewiesen werden.

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

Wenn Sie die bereitgestellten Zuweisungsregeln verwenden, die die Datensätze automatisch demselben Kundenservice-Mitarbeiter zuweisen:

- Der Kundenservice-Mitarbeiter klickt im Fallformular auf **Fallaktionszusammenfassung senden** oder **Fallnachprüfung erstellen**.
- Der entsprechende Datensatz wird mit dem Namen des Kundenservice-Mitarbeiters im Feld **Zugewiesen an** geöffnet.
- Der Status des Datensatzes wird auf **In Bearbeitung** gesetzt.

Wenn Sie Zuweisungsregeln verwenden, die die Datensätze nicht automatisch demselben Kundenservice-Mitarbeiter zuweisen:

- Der Kundenservice-Mitarbeiter klickt im Fallformular auf **Fallaktionszusammenfassung senden** oder **Fallnachprüfung erstellen**.
- Die entsprechenden Datensätze werden erstellt, aber nicht angezeigt.
- Wenn er einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen ist, zeigt das Feld **Zugewiesen an** den Namen des Kundenservice-Mitarbeiters an, und der Status wird zu **In Bearbeitung** aktualisiert.
- Wenn der Datensatz nicht zugewiesen ist, verbleibt der Datensatz im Status **Neu**.

Fallaktionszusammenfassung erstellen

Erstellen Sie eine Fallaktionszusammenfassung für einen Kundenservicefall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Fallaktionszusammenfassungen für Kundenservicefälle senden, die sich in anderen Status als **Neu** oder **Geschlossen** befinden.

Nach dem Erstellen einer Fallaktionszusammenfassung wird der Datensatz dem Fallformular im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ hinzugefügt. Wenn Sie einen Fall schließen, wird die entsprechende Fallaktionszusammenfassung automatisch geschlossen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Um eine Fallaktionszusammenfassung zu erstellen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Agent Workspace: Klicken Sie auf das Symbol „Weitere UI-Aktionen“ (Symbol „ ••• “), und wählen **Sie Fallaktionszusammenfassung senden**aus.
   - Plattform-Schnittstelle: Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Fallaktionszusammenfassung senden**.

   Dadurch wird ein neues Fallaktionszusammenfassungs-Formular mit dem Status **In Bearbeitung** geöffnet. Abhängig von der für die Fallaktionszusammenfassung definierten Tabellenzuordnungskonfiguration werden einige der Informationen aus dem Fall in das Formular „Fallaktionszusammenfassung“ kopiert. Bei der CAS-Konfiguration enthält dies die Informationen aus dem Feld **Kurzbeschreibung**.

Hinweis:
Das Feld **Kurzbeschreibung** im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ kann in der Plattform-Schnittstelle bearbeitet werden, kann jedoch nicht in Agent Workspace 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.

3. Geben Sie im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ alle erforderlichen Informationen in die folgenden Felder ein.

Formular „Fallaktionszusammenfassung“.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche interne Empfänger	Wählen Sie eine Empfängerliste aus. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **In Fall & Notify veröffentlichen** klickt, sendet das System eine E-Mail-Benachrichtigung an die internen Benutzer in der ausgewählten Liste.
Kurzbeschreibung	Die Kurzbeschreibung des Falls.
Fallzusammenfassung	Eine kurze Zusammenfassung des Falls.
Getroffene Maßnahmen	Details zu Aktionen, die bisher zur Lösung des Falls unternommen wurden.
Nächste Schritte	Die Schritte, die der Kundenservice-Mitarbeiter durchführen möchte, um den Fall zu lösen. Dieses Feld ist für Kunden nicht sichtbar.
Interne Hinweise	Andere interne Informationen, die der Kundenservice-Mitarbeiter für den Fall freigeben möchte. Dieses Feld ist für Kunden nicht sichtbar.

4. Klicken Sie auf **Vorschau**, um die Fallaktionszusammenfassung zu generieren und im Popup-Fenster „Dokumentvorschau“ anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ vor, und klicken Sie erneut auf **Vorschau**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an der Fallaktionszusammenfassung zu speichern.
7. Veröffentlichen Sie die Fallaktionszusammenfassung mit einer der folgenden Aktionen.

Fallnachprüfung erstellen

Erstellen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten Fall, der die konfigurierten Fallinformationen erfasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Fallnachprüfung-Dokumente für Kundenservice-Produktfälle erstellen, die den Status **Gelöst** haben. Das Erstellen eines Überprüfungsdokuments ist ein mehrstufiger Prozess, der Folgendes umfasst:

- Erstellen eines Fallnachprüfung-Datensatzes aus einem Fall.
- Vorschau des generierten Überprüfungsdokuments und aller Korrekturen.
- Ggf. Anfordern der Genehmigung.
- Veröffentlichen des Überprüfungsdokuments, damit es für Kunden, interne Stakeholder oder beide 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.

Sie können pro Fall ein Fallnachprüfung-Dokument erstellen. Wenn dieses Dokument bereits erstellt wurde, ist die Menüoption **Fallnachprüfung erstellen** nicht verfügbar. Sie können das Fallnachprüfung-Dokument im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ anzeigen und bearbeiten.

Wenn ein Fall geschlossen wird, während die Fallnachprüfung ausgeführt wird, können Sie das Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular weiterhin mit dem Link zum Überprüfen des Dokumentes für die Fallnachprüfung aktualisieren. Wenn der Fall geschlossen wird, zeigt das System im Formular „Fallnachprüfung“ eine Meldung zum Fallabschluss an.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall im Status **Gelöst**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um einen Fallnachprüfung-Datensatz zu erstellen:
   - Agent Workspace: Klicken Sie auf das Symbol „ ••• “), und wählen Sie Nachprüfung **erstellen**aus.
   - Plattform-Schnittstelle: Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars und wählen Sie **Fallnachprüfung erstellen**.
3. Geben Sie im Formular „Fallnachprüfung“ alle erforderlichen Informationen in die folgenden Felder ein.

   Einige Informationen werden aus dem Fallformular in das Formular „Fallnachprüfung“ kopiert, z. B. die Kurzbeschreibung und die Lösungsinformationen.

Formular „Nachprüfung eines Falls“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Fallnachprüfung-Datensatznummer.
Fallnummer	Die Fallnummer, aus der dieser Fallnachprüfung-Datensatz erstellt wurde.
Zugewiesen an	Der dem Fallnachprüfung-Datensatz zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter.
Datum der Zusage	Das erwartete Abschlussdatum der Fallnachprüfung.
Zuweisungsgruppe	Die dem nach Fall Prüfungsdaten Satz zugewiesene Gruppe.
Freigabegruppe	Die Gruppe, die der Überprüfung und Genehmigung des Datensatzes der Fallnachprüfung zugewiesen ist. Dieses Feld ist sichtbar, wenn ein Genehmigungsworkflow in der Fall-Digest-Konfiguration ausgewählt ist.
Freigabebenutzer	Die Benutzer, die der Überprüfung und Genehmigung des Fallnachprüfung-Datensatzes zugewiesen sind. Dieses Feld ist sichtbar, wenn ein Genehmigungsworkflow in der Fall-Digest-Konfiguration 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
Kurzbeschreibung	Aus dem Feld **Kurzbeschreibung** des Fallformulars kopiert.
Zusammenfassung	Eine Zusammenfassung des Problems.
Symptome	Spezifische Symptome oder Probleme, die durch das Problem verursacht werden.
Analyse der zugrunde liegenden Ursache	Aus dem Feld **Ursache** im Abschnitt „Lösungsinformationen“ des Fallformulars kopiert.
Lösung bereitgestellt	Aus dem Feld **Auflösungshinweise** im Abschnitt „Lösungsinformationen“ im Fallformular kopiert.
Getroffene vorbeugende Maßnahmen	Alle getroffenen Maßnahmen, um das Problem zu verhindern.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden.
Arbeitshinweise	Informationen zum Auflösen eines Kundenservicealls oder Maßnahmen zur Behebung, falls zutreffend.
Aktivitäten	Zeichnet alle mit diesem Datensatz verknüpften Aktivitäten auf.

4. Klicken Sie auf **Vorschau**, um das Überprüfungsdokument zu generieren und es im Popup-Fenster „Dokumentvorschau“ anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Fallnachprüfung-Datensatz vor, und klicken Sie erneut auf **Vorschau**.
   Sie können den Inhalt im Fallnachprüfung-Datensatz bearbeiten, wenn der Status **Neu** oder **In Bearbeitung** ist. Durch Klicken auf **Vorschau** wird eine Vorschau des Dokuments mit den neuesten Datensatzinformationen erstellt.
6. **Wahlweise:** Wenn ein Genehmigung erforderlich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Fügen Sie eine **Genehmigungsgruppe** hinzu.
   b. Fügen Sie einen oder mehrere **Genehmigungsbenutzer** hinzu.
   c. Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**.

   (Optional) Sie können die Genehmigung für ein Fallnachprüfung-Dokument anfordern, bevor Sie es für Kunden oder interne Stakeholder freigeben. Wenn die Genehmigung angefordert wird, wird der Status der Fallnachprüfung auf **Genehmigung ausstehend** gesetzt, und der Datensatz ist für Bearbeitungen gesperrt.

   Eine E-Mail mit einem Link zum Fallnachprüfung-Dokument wird an die Genehmiger gesendet. Die Genehmiger können das Dokument genehmigen oder Änderungen vorschlagen, indem sie sie dem Feld **Arbeitshinweise** im Fallnachprüfung-Datensatz hinzufügen. Der Kundenservice-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, wenn ein Genehmiger das Fallnachprüfung-Dokument genehmigt oder Änderungen vorschlägt.
   - Wenn der Genehmiger Änderungen vorschlägt, kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Änderungen im Feld **Arbeitshinweise** anzeigen.
   - Wenn der Genehmiger das Dokument genehmigt, ändert sich der Status des Fallnachprüfung-Datensatzes in **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.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie auf **In Fall veröffentlichen**, um den Fall mit dem Fallnachprüfung-Dokument zu aktualisieren. Das Dokument ist als Link im Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular enthalten. Wenn das Dokument für Kunden verfügbar ist, ist der Link über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale sichtbar.

Fallnachprüfung für schwerwiegende Fälle erstellen

Erstellen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten schwerwiegenden Fall, der die konfigurierten Fallinformationen erfasst.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten schwerwiegenden Fall erstellen, wenn **sn_customerservice. parent_child_case_sync** auf true gesetzt ist.

Hinweis:
Wenn diese Eigenschaft auf true gesetzt wird, wird die UI-Aktion **Fallnachprüfung erstellen** für untergeordnete Fälle deaktiviert.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen schwerwiegenden Fall im Status **Gelöst**.
2. Führen Sie die Schritte 2 bis 7 im Thema Fallnachprüfung erstellen aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Fallnachprüfung-Dokument überprüfen und genehmigen

Überprüfen und genehmigen Sie ein Fallnachprüfung-Dokument für einen gelösten Fall.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter ein Fallnachprüfung-Dokument erstellt, für das eine Genehmigung erforderlich ist, sendet das System eine E-Mail-Benachrichtigung an die Liste der Genehmiger. Diese E-Mail enthält die folgenden Informationen:

- Eine kurze Beschreibung des Falls und den dem Fall zugewiesenen Kundenservice-Mitarbeiter.
- Links zu den Fallnachprüfung- und Falldatensätzen.
- Ein Link zum Herunterladen des Fallnachprüfung-Dokuments.
- Links, um das Dokument zu genehmigen oder Änderungen vorzuschlagen.

Wenn sich ein Fallnachprüfung-Datensatz im Status **Warten auf Genehmigung** befindet, können die Genehmiger auf die UI-Aktionen **Genehmigen** und **Changes vorschlagen** 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.

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um das Fallnachprüfung-Dokument herunterzuladen.
2. Überprüfen Sie das Dokument.
3. So schlagen Sie Änderungen am Dokument vor:
   a. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Änderungen vorzuschlagen.
   Klicken Sie alternativ auf den Link, um den Fallnachprüfung-Datensatz zu öffnen, und klicken Sie dann auf **Changes vorschlagen**.
   b. Fügen Sie die Informationen im Feld **Arbeitsnotizen** im Fallnachprüfungs-Datensatz hinzu.
4. So genehmigen Sie das Dokument:
   - Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um das Dokument zu genehmigen.
   - Klicken Sie auf den Link, um den Fallnachprüfung-Datensatz zu öffnen, und dann auf **Genehmigen**

   Der Status des Fallnachprüfung-Datensatzes ändert sich in **Genehmigt**.

Fallnachprüfung-Dokument erneut öffnen

Öffnen Sie ein genehmigtes Fallnachprüfung-Dokument erneut, wenn Sie Änderungen vornehmen oder Informationen aktualisieren müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Greifen Sie im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ auf den Datensatz im Feld **Fallnachprüfung** zu.
3. Klicken Sie auf **Erneut öffnen** im Fallnachprüfungsformular.
   Der Status des Datensatzes wird auf **In Bearbeitung** zurückgesetzt.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen an den Feldern im Formular „Fallnachprüfung“ vor.
5. Klicken Sie auf **Vorschau**, um das Überprüfungsdokument zu generieren und es im Popup-Fenster „Dokumentvorschau“ anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Genehmigungs-Engine**.
7. Klicken Sie auf **In Fall veröffentlichen**.

Fallnachprüfung-Genehmigung zurückziehen

Sie können ein Dokument für eine Fallnachprüfung zurückziehen, nachdem Sie es zur Genehmigung eingereicht haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Meine Nachprüfungen von Fällen**.
2. Klicken Sie auf eine Fallnachprüfung, die sich im Status **Warte auf Genehmigung** befindet, um sie zu öffnen.
3. Klicken Sie auf **Zurückziehen**.
   Das Dokument zur Nachprüfung eines Falls befindet sich jetzt im Status **In Bearbeitung**, und Genehmiger werden per E-Mail benachrichtigt, dass die Anforderung zur Genehmigung nicht mehr erforderlich ist. Sie können das Fallnachprüfungsdokument bearbeiten und erneut zur Genehmigung einreichen.

Nachprüfung eines Falls stornieren

Sie können eine nicht genehmigte, abgelehnte oder nicht mehr beantragte Fallnachprüfung stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Meine Nachprüfungen von Fällen**.
2. Klicken Sie auf eine Fallnachprüfung, die storniert werden soll, um sie zu öffnen.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Hinweis:
Wenn der Status der Fallnachprüfung „Warte auf Genehmigung“ lautet, werden die Genehmiger per E-Mail benachrichtigt, dass die Nachprüfung des Falls abgebrochen wurde und die Genehmigung nicht mehr erforderlich ist.

Das Fallnachprüfungsdokument befindet sich jetzt im Status **Abgebrochen**.

Zugehörige Informationen

Fallnachprüfung-Dokument erneut öffnen

Mit Fall-Digests installierte Komponenten

Mit dem Plugin „Case Digests“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert.

Tabellen

Das Plugin „Case Digests“ fügt die folgenden Tabellen hinzu:

- Fall-Digest-Konfiguration (sn_csm_case_digest_config)
- Fall-Digest (sn_csm_case_digest_task)
- Fallnachprüfung (sn_csm_case_digest_pcr)
- Fallaktionszusammenfassung (sn_csm_case_digest_cas)

Das Plugin „Customer Service Document Template“ fügt die Tabelle „CS-Dokumentvorlage“ (sn_csm_doctemplate_template) hinzu.

Erweiterungspunkte

Das Plugin „Case Digests“ enthält die folgenden Erweiterungspunkte. Kunden können diese Erweiterungspunkte verwenden, um die Veröffentlichungsaktion 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.

Fall-Digests-Erweiterungspunkte

Erweiterungspunkt	Beschreibung
sn_csm_case_digest.CASPublish	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Funktionalität der Veröffentlichung einer Fallaktionszusammenfassung in einem Fall zu ändern.
sn_csm_case_digest.PCRPublish	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Funktionalität der Veröffentlichung eines Fallnachprüfung-Dokuments in einem Fall zu ändern.
sn_csm_case_digest.MajorPCRPublish	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Funktionalität der Veröffentlichung eines Fallnachprüfungsdokuments in einem schwerwiegenden Fall zu ändern.

Fall-Digest aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Case Digests“, um die Fall-Digests-Funktion zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Case Digests“ aktiviert automatisch die folgenden Plugins:

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service-Dokumentvorlage (com.sn_csm_doc_template)
- ServiceNow Dokument-Viewer (com.snc.documentviewer)
- Targeted Communications (com.sn_publications)

Die Funktion Fall-Digests verwendet die Funktion Empfängerlisten aus dem Plugin „Targeted Communications“ (sn_publications).

Wenn Sie einen Fallaktionszusammenfassung-Datensatz für Fallaktionen erstellen, können Benutzer mit der Rolle sn_esm_agent eine Empfängerliste des Typs „Interne Benutzer“ auswählen. Durch Auswählen der UI-Aktion **In Fall und Notify veröffentlichen** im Formular „Fallaktionszusammenfassung“ wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die Benutzer gesendet, die in der ausgewählten Empfängerliste enthalten sind.

Hinweis:
Die UI-Aktion **In Fall und Notify veröffentlichen** ist verfügbar, wenn im Feld **Zusätzliche interne Empfänger** eine Liste ausgewählt wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter Empfängerlisten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_csm_case_digest.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Dokumentvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage, die zum Generieren von Fallaktionszusammenfassungen oder zum Veröffentlichen von Fallnachprüfung-Dokumenten verwendet werden soll.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dokumentvorlagen identifizieren die Informationen, die in Fallaktionszusammenfassungen und Fallnachprüfung-Dokumenten berücksichtigt werden sollen. Erstellen Sie eine Dokumentvorlage, um den in den generierten Dokumenten enthaltenen Inhalt auszuwählen, zu organisieren und zu formatieren. Sie können eine neue Vorlage erstellen oder eine vorhandene Vorlage ändern. Zwei Dokumentvorlagen, **CAS-Vorlage** und **PCR-Vorlage**, sind im Plugin „Case Digests“ enthalten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Administration** > **Dokumentvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Vorlage zu erstellen.
   Sie können eine vorhandene Vorlage auch ändern, indem Sie auf den Namen der Vorlage klicken und das Vorlagenformular öffnen.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „CS-Dokumentvorlage“ aus.

Beschreibung des CS-Dokumentvorlagenfelds

Feld	Beschreibung
Name	Den Vorlagennamen.
Tabellenname	Die Tabelle, die die Felder enthält, die in die Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen. ○ Fallaktionszusammenfassung [sn_csm_case_digest_cas] ○ Fallnachprüfung [sn_csm_case_digest_pcr]
Kopfzeilenbild	Klicken Sie, um eine Bilddatei hinzuzufügen, die im Dokument-Header verwendet werden soll.
Fußnotentext	Text, der in die Dokument-Fußnote aufgenommen werden soll.
Header-Position	Die Position des Bilds im Header. ○ Links ○ Mitte ○ Mitte
Textkörper	Der Inhalt, der in die generierte Fallaktionszusammenfassung oder das Fallnachprüfung-Dokument aufgenommen werden soll. Fügen Sie Inhalte hinzu, indem Sie Felder aus der Tabelle auswählen, die im Feld **Tabellenname** angegeben ist. Ausgewählte Felder werden dem Texteditor hinzugefügt.
Interner Inhalt	Der Inhalt in der Fallaktionszusammenfassung, der nur für interne Benutzer 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
	Dieses Feld ist verfügbar, wenn die Tabelle Fallaktionszusammenfassung im Feld **Tabellenname** ausgewählt ist.

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

Fall-Digest-Konfigurationen erstellen

Erstellen Sie Fall-Digest-Konfigurationen, um verschiedene Arten von Fallüberprüfungsprozessen zu verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Rahmen der Erstellung einer Fall-Digest-Konfiguration können Sie die spezifischen Informationen aus einem Kundenservicefall definieren, der als Teil der Überprüfung erfasst werden muss. Das Plugin „Case Digests“ enthält zwei Konfigurationen:

- CAS-Konfiguration
- PCR-Konfiguration

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fall-Digest** > **Administration** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Konfiguration zu erstellen.
   Sie können auch eine vorhandene Konfiguration ändern, indem Sie auf den Konfigurationsnamen klicken und das Konfigurationsformular öffnen.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „Fall-Digest-Konfiguration“ aus.

Felder des Formulars „Fall-Digest-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Konfigurationsname.
Tabellenname	Die Tabelle, die die Felder enthält, die in die Konfiguration aufgenommen werden sollen. ○ Fallaktionszusammenfassung [sn_csm_case_digest_cas] ○ Fallnachprüfung [sn_csm_case_digest_pcr]
Reihenfolge	Bestimmen Sie die Reihenfolge für die Konfiguration. Wenn mehrere Konfigurationen für einen Fall übereinstimmen, wird die Konfiguration mit der niedrigsten Reihenfolgenummer verwendet.
Dokumentvorlage	Wählen Sie eine Vorlage aus, die beim Erstellen einer Fallaktionszusammenfassung aus dem Formular „Fallaktionszusammenfassung“ oder einem Fallnachprüfung-Dokument aus dem Formular „Fallnachprüfung“ verwendet werden soll.

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

Feld	Beschreibung
	Sie können aus einer Liste von Vorlagen auswählen, die für die im Feld **Tabellenname** ausgewählte Tabelle definiert wurden.
Falltabelle	Ein schreibgeschütztes Feld, das die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] anzeigt.
Genehmigungs-Workflow	Wenn Sie einen optionalen Genehmigungsworkflow verwenden, wählen Sie den Workflow aus der Workflow-Liste aus.
Fallbedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Fallbedingungen auszuwählen, für die diese Konfiguration gilt.

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

Fall-Digest-Tabellenzuordnungen erstellen

Erstellen Sie eine Tabellenzuordnung, um die Felder zu konfigurieren, die aus dem Falldatensatz in die Fallnachprüfung oder die Fallaktionszusammenfassung-Datensätze kopiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Case Digests“ enthält zwei Tabellenzuordnungen. Die **PCR-Karte** verwendet die Tabelle „Fall“ (sn_customerservice_case) als Quelltabelle und die Tabelle „Fallnachprüfung“ (sn_csm_case_digest_pcr) als Zieltabelle. Die **PCR-Karte** ordnet die folgenden Felder zu.

Fallfelder und Fallnachprüfung-Felder auf der PCR-Zuordnung

Fallfeld	Feld „Fallnachprüfung“
sys_id	Fallnummer
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Ursache	Analyse der zugrunde liegenden Ursache
Abschlussnotizen	Lösung bereitgestellt

Die **CAS-Zuordnung** verwendet die Tabelle „Fall“ (sn_customerservice_case) als Quelltabelle und die Tabelle „Fallaktionszusammenfassung“ (sn_csm_case_digest_cas) als Zieltabelle. Die **CAS-Karte** ordnet die folgenden Felder zu.

CAS MAP-Fallfelder

Fallfeld	Feld Fallaktionszusammenfassung
sys_id	Fallnummer
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auf die CSM-Tabellenzuordnungsliste zuzugreifen, navigieren Sie zu **csm_table_map_list.do**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Tabellenzuordnung zu erstellen.
   Sie können auch eine vorhandene Tabellenzuordnung ändern, indem Sie auf den Namen der Karte klicken, um das Kartenformular zu öffnen.
3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular „CSM-Tabellenzuordnung“ aus.

Felder des Formulars „CSM-Tabellenzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung.
Name	Schreibgeschützt. Die API für diese Tabellenzuordnung.
Erweiterte Feldzuordnung	Aktiviert die erweiterte Feldzuordnung.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte.
Aktiv	Aktiviert die Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Erweiterte Bedingung verwenden	Aktiviert die erweiterte Bedingungszuordnung, die ein Skript verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzu.
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten. ○ Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern

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

Feld	Beschreibung
	vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste „CSM-Tabellenzuordnung“ die in Schritt 2 erstellte Tabellenzuordnung aus.
6. Klicken Sie im Formularabschnitt Standardfeldzuordnung auf **Neu**.
7. Wählen Sie ein **Quellfeld** und ein **Zielfeld** aus.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
9. Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
11. Wiederholen Sie die Schritte 7 bis 10 für jedes Feld, das zugeordnet werden soll.
12. Klicken Sie im Formular „CSM-Tabellenkarte“ auf **Aktualisieren**.

Tabellenzuordnung für Falltypen erstellen

Erstellen Sie Tabellenzuordnungen, um die Felder zu konfigurieren, die aus einem Falldatensatz in die Fallnachprüfungs- oder Fallaktionszusammenfassungs-Datensätze kopiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Falltyptabellen erweitern die Falltabelle, erben jedoch nicht die Tabellenzuordnungen.

Prozedur
1. Greifen Sie auf die CSM-Tabellenzuordnungsliste zu, indem Sie zu **csm_table_map_list.do** navigieren.
2. Erstellen Sie zwei neue Tabellenzuordnungsdatensätze im Fall-Digest-Umfang, einen für die Zuordnung der Fallnachprüfung und einen für die Zuordnung der Fallaktionszusammenfassung.
3. Im ersten Datensatz:
   a. Wählen Sie die gewünschte Falltyptabelle im Feld **Quelltabelle** aus.
   b. Wählen Sie die Tabelle „Fallnachprüfung“ (sn_csm_case_digest_pcr) im Feld **Zieltabelle**.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Im zweiten Datensatz:
   a. Wählen Sie die gewünschte Falltyptabelle im Feld **Quelltabelle** aus.
   b. Wählen Sie die Tabelle „Fallaktionszusammenfassung“ (sn_csm_case_digest_cas) im Feld **Zieltabelle**.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Ordnen Sie für die beiden neuen Falltyp-Tabellenzuordnungsdatensätze im Formularabschnitt „Basisfeldzuordnung“ die Felder der Quelltabelle der Zieltabelle zu.
   Weitere Einzelheiten finden Sie unter „Fall-Digest-Tabellenzuordnungen erstellen“.
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.

Kundenservicefall-Typen

Ein Falltyp repräsentiert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um eine bestimmte Art von Kundenproblem zu lösen. Verwenden Sie die Funktion „Falltypen“, um die verschiedenen Arten von Kundenservicefällen zu erstellen und zu konfigurieren, die Ihre Organisation benötigt.

Kunden können Falltypen verwenden, um eine Vielzahl von Endbenutzeranforderungen zu unterstützen, darunter:

- Verschiedene Branchen und Produkte
- Komplexe Prozesse, Events und Systeme
- Zusammenarbeit mit mehreren Benutzern

Ein gutes Beispiel für eine Branche, die von mehreren Falltypen profitiert, ist die Bankenbranche. Innerhalb einer Bank können Kundenservice-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um Falltypen für verschiedene Kundenanforderungen zu erstellen, z. B. Kreditbearbeitung, Kreditkartenverarbeitung oder Verwaltung von Beschwerden.

Falltypen – Übersicht

Falltypen konfigurieren

Systemadministratoren konfigurieren die Funktion „Falltypen“, indem sie eine Tabelle für den neuen Falltyp erstellen, der die Falltabelle erweitert, und dann eine Reihe verschiedener Prozesse und Komponenten für den Falltyp einrichten.

- Der Abschnitt Guided Setup: Falltypen unten bietet einen Überblick über diese Einrichtungsschritte.
- Weitere Informationen zu den Guided Setup-Aufgaben für Falltypen finden Sie unter Kundenservice-Falltypen konfigurieren.

Falltypen verwalten

Nachdem ein Falltyp erstellt wurde, können Systemadministratoren die Falltypen anzeigen, Einstellungen verwalten und die Konfiguration aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Falltypen verwalten.

Verwenden von Falltypen

Service Desk-Mitarbeiter können die Falltypfunktion beim Erstellen von Fällen für Kunden verwenden, indem sie aus einer Liste der konfigurierten Falltypen auswählen. Weitere Informationen finden Sie unten im Abschnitt Falltypen zum Erstellen von Fällen verwenden.

Plugin „Customer Service Case Types“

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) aktivieren.

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird hinzugefügt **Kundenservice** > **Falltypen** -Modul an den Anwendungsnavigator. Der Systemadministrator kann dieses Modul zum Erstellen und Verwalten von Falltypen verwenden.

Veraltung des Plugins „Product Model and Catalog Items Relationship“.

Das Plugin „Customer Service Case Types“ ersetzt das Plugin „Product Model and Catalog Items Relationship“ (com.snc.product_catalog_relationship), das auf die zukünftige Einstellung vorbereitet wird. Verwenden Sie die Funktion „ Servicedefinitionen“, die mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ verfügbar ist, um Definitionen für die Services 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.

erstellen, die zur Unterstützung Ihrer Produkte angeboten werden. Konfigurieren Sie dann die Servicedefinitionen, um sie den entsprechenden Produkten und Katalogelementen zuzuordnen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process (Veraltungsprozess) [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Kundenservice-Falltypen-Anwendungen

Die folgenden Anwendungen für bestimmte Falltypen sind über den ServiceNow® Store verfügbar.

Anwendung	Beschreibung
Case Playbook for Onboarding (sn_csm_onboarding)	Stellt einen Onboarding-Falltyp zum Erfassen der Details beim Onboarding von Kunden für ein Produkt oder einen Service und ein Playbook bereit, das Schritt-für-Schritt-Anweisungen für den gesamten Lebenszyklus des Onboarding-Prozesses bereitstellt.
Case Playbook for Complaints (sn_csm_complaint)	Stellt einen Beschwerdefalltyp zur Erfassung der Details einer Kundenbeschwerde und ein Playbook bereit, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus der Beschwerde bietet.

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Hinweis:
Diese Anwendungen weisen die folgenden Abhängigkeiten in Bezug auf Plugins auf:

- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Customer Service Case Action Status (com.snc.csm_action_status)

Guided Setup: Falltypen

Durch Aktivieren des Plugins „Customer Service Case Types“ wird der Abschnitt „Falltypen“ zum Guided Setup für Kundenservice-Management hinzugefügt. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** > **Falltypen** und verwenden die Aufgaben in diesem Abschnitt, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

Sie können eine Reihe verschiedener Prozesse und Komponenten für einen Kundenservicefall-Typ konfigurieren, einschließlich Clientskripts und Geschäftsregeln, Ansichten, Rollen und ACLs sowie Benachrichtigungen und Datensatzerstellern.

So erstellen und konfigurieren Sie einen neuen Falltyp:

- Erstellen Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert.
- Konfigurieren Sie UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Clientskripts für den neuen Falltyp.
- Konfigurieren Sie Ansichten und Ansichtsregeln, Rollen und ACLs sowie Geschäftsregeln für den neuen Falltyp.
- Richten Sie Prozesse für den Falltyp ein, einschließlich Datensatzerstellern, Status-Flows und speziellen Bearbeitungsnotizen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Datensatz für die Falltypdefinition des neuen Falltyps, und fügen Sie ihn der Tabelle „Falltyp“ (sn_case_type) hinzu.
- Konfigurieren Sie den Flow **Falltypen abrufen**, und ändern Sie die Bedingungen, die die Sichtbarkeit für einen Falltyp bestimmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Falltypen konfigurieren.

Falltypen zum Erstellen von Fällen verwenden

Kunden können die Falltabelle erweitern, um verschiedene Arten von Fällen zu bearbeiten. Jeder erweiterte Falltyp kann mehrere Anforderungstypen unterstützen. Wenn ein Kunde beispielsweise einen Falltyp für Kreditkartendienste erstellt, kann dieser Falltyp Anforderungen wie das Beantragen einer neuen Karte und das Melden einer verlorenen oder gestohlenen Karte unterstützen.

Beim Erstellen von Fällen wählen Kundenservice-Mitarbeiter den Falltyp aus, der dem Kundenproblem entspricht.

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereichwählen Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus der Falltypauswahlaus.
- In der Plattformoberfläche wählen Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus einem Interceptor aus.

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMgibt es mehrere Versionen der Falltypauswahl, die für Service Desk-Mitarbeiter konfiguriert werden können, die beim Erstellen von Fällen eines bestimmten Typs verwendet werden sollen. Diese Versionen umfassen Mehrfachauswahl, Einfachauswahl und Produktserviceauswahl. Die Version mit Mehrfachauswahl ist die Standardfunktionalität. In CSM Mitarbeiterbereichkönnen Service Desk-Mitarbeiter die Mehrfachauswahlversion der Falltypauswahl verwenden.

- Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen
- Erstellen Sie eine Fallaufgabe eines bestimmten Typs für einen Kundenservicefall

Kundenservice-Falltypen konfigurieren

Konfigurieren Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Ein Kundenservicefall-Typ repräsentiert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um einen bestimmten Typ von Kundenproblem zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für jeden Falltyp erstellen Sie eine Tabelle, die die Falltabelle erweitert, und konfigurieren eine Reihe von Elementen, z. B. Geschäftsregeln und Clientskripts, die Kundenprobleme dieses Typs von der Erstellung bis zur Lösung bewegen. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter den Falltyp auswählen, der dem Kundenproblem entspricht.

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie Falltypen für Kundenservice-Management konfigurieren können. Zum Konfigurieren von Proactive Customer Service Operations verwenden Sie das Guided Setup von Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.

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

3. Zeigen Sie in der Kategorie „Falltypen“ die Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben für Falltypen

Aufgabe	Beschreibung
Falltypen erstellen	Der erste Schritt beim Erstellen eines Falltyps ist das Erstellen einer Tabelle für den Falltyp, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert. **Hinweis:** Diese Tabelle sollte in einem anderen Bereich als „Global“ erstellt werden. Sie können eine Tabelle für den Falltyp mit einer der folgenden Methoden erstellen: ○ Guided Application Creator ○ Plattformtabellenerstellungsfunktion (navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Tabelle** und klicken Sie auf **Neu**) Die erweiterte Tabelle für den Falltyp erbt die meisten Funktionen der Falltabelle.
Ansichtsregeln einrichten	Ansichtsregeln bestimmen die Formularansichten, die Benutzern zur Verfügung stehen. Erstellen Sie Ansichtsregeln, die die Bedingungen festlegen, unter denen das System die Tabelle „Falltyp“ in einer bestimmten Ansicht anzeigt.
Status für Status-Flows einrichten	Mit Status-Flows können Sie Übergänge von einem Status in einen anderen in Tabellen anpassen, die von der Tabelle „Aufgabe“ [task] abgeleitet sind, einschließlich der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] und der aus Fall erweiterten Tabellen. Sie können das System so konfigurieren, dass Aufgaben während der Übergänge zu einem bestimmten Status durchgeführt werden. Erstellen Sie Auswahldatensätze für jeden der Status, die in Status-Flows für den Falltyp verwendet werden sollen. Legen Sie beim Erstellen Ihrer gewünschten Status das Feld **Tabelle** auf die Tabelle für den Falltyp und das Feld **Element** auf „Status“ fest.
UI-Richtlinien einrichten	UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular, z. B. das Festlegen eines Felds als schreibgeschützt oder als Pflichtfeld. Der Falltyp erbt die folgenden UI-Richtlinien aus der Falltabelle: ○ Abschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“ anzeigen oder ausblenden ○ Schreibschutz für Partnerkontakt aktivieren, wenn der Partner leer 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.

Aufgabe	Beschreibung
	Sie können zusätzliche UI-Richtlinien für das Formular „Falltyp“ konfigurieren.
Clientskripts einrichten	Clientskripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client auszuführen, sobald clientbasierte Events eintreten. Der Code wird also beispielsweise beim Laden eines Formulars ausgeführt oder wenn der Wert eines Felds geändert wird. Der Falltyp erbt die folgenden Clientskripts aus der Falltabelle: ○ Leerer Partnerkontakt bei Partneränderung ○ Leeres Fallformular bei Account-Änderung ○ Zugehörige Liste „Anforderung“ ausblenden ○ SM-Abschnitt und Liste ausblenden, wenn kein Plugin vorhanden ist ○ Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ ausblenden Sie können zusätzliche Clientskripts für den Falltyp konfigurieren.
Business Rules einrichten	Eine Business Rule ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder eine Tabelle abgefragt wird. Mit Business Rules lassen sich Aufgaben ausführen. Beispielsweise können Werte in Formularfeldern automatisch geändert werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Ebenso können Sie Events erstellen, die E-Mail-Benachrichtigungen und Skriptaktionen auslösen. Sie können die gewünschten Geschäftsregeln für die Falltyptabelle einrichten.
UI-Aktionen für Falltyp einrichten	UI-Aktionen umfassen die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente, die in Formularen und Listen angezeigt werden. Ein Falltyp erbt die UI-Aktionen von der Falltabelle. Beim Einrichten von UI-Aktionen für einen Falltyp haben Sie die folgenden Optionen: ○ Erstellen Sie neue UI-Aktionen für den Falltyp. Wenn Sie eine neue UI-Aktion erstellen, wählen Sie im Formular „UI-Aktion“ die Falltyptabelle im Feld **Tabelle** aus. ○ Verwenden Sie eine der geerbten Fall-UI-Aktionen. ○ Verwenden Sie eine Kombination der beiden.

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

Aufgabe	Beschreibung
	Sie können auch alle unerwünschten geerbten Fall-UI-Aktionen blockieren. Zum Blockieren einer Aktion aktualisieren Sie die Skripteinbindung **CSUIActionsimpl**.
Aktivieren Sie die UI-Aktion Fall **erstellen für die Falltypauswahl**	Mit diesem Verfahren wird die UI-Aktion **Fall erstellen** zu Datensätzen in der konfigurierten Tabelle hinzugefügt. Wenn Sie diese UI-Aktion auswählen, wird die Falltypauswahlangezeigt. **Hinweis:** Für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ist die UI-Aktion Fall **erstellen** für die Falltypauswahl standardmäßig deaktiviert.
Falltypen einrichten	Registrieren Sie einen neu erstellten Falltyp, indem Sie einen Falltypdefinitions-Datensatz erstellen. Dieser Datensatz wird in der Falltyptabelle (sn_case_type) gespeichert und enthält die folgenden Informationen: ○ Der Name des Falltyps ○ Die für den Falltyp erstellte Tabelle ○ Eine optionale Kategorie ○ Ein optionaler Untertyp ○ Eine Kurzbeschreibung ○ Ein Feld zum Festlegen des Falltyps auf „Aktiv“ Die Tabelle „Falltyp“ erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ (sys_metadata). Diese Tabelle enthält eine Spalte **Domänen**, die Kunden verwenden können, um ihre eigene Logik hinzuzufügen. Um einen Falltyp-Definitionsdatensatz zu erstellen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Falltypen verwalten** und klicken Sie auf **Neu**. Nachdem Sie den Falltypdefinitions-Datensatz erstellt und gespeichert haben, können Sie die folgenden Prozessinformationen für den Falltyp mithilfe der zugehörigen Listen im Formular „Falltyp“ konfigurieren: ○ Statusabläufe ○ Spezielle Bearbeitungsnotizen ○ SLAs ○ E-Mail-Vorlagen

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

Aufgabe	Beschreibung
	○ Kurzmeldungen ○ Berichte Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Falltypen verwalten. **Hinweis:** Diese zugehörigen Listen zeigen nur Informationen für den neuen Falltyp an. Sie enthalten keine Informationen für den Basisfall.
Benachrichtigungen einrichten	Benachrichtigungen halten Benutzer über verschiedene Aktivitäten und Events auf dem Laufenden. Sie können die Bedingungen festlegen, wann eine Benachrichtigung angezeigt wird, indem Sie in der Tabelle „Benachrichtigung“ einen Datensatz erstellen.
Rollen einrichten	Erstellen Sie eine oder mehrere Rollen, um den Zugriff auf die Falltypfunktionen und -fähigkeiten zu steuern. Gewähren Sie diesen Rollen dann Zugriff auf die gewünschten Anwendungen und Module. Damit Kundenservice-Mitarbeiter an einem Falltyp arbeiten können, konfigurieren Sie die Falltyprolle so, dass sie die Rolle sn_customerservice_agent enthält.
ACLs einrichten	Verwenden Sie Zugriffssteuerungslisten-Regeln (ACLs), um den Zugriff auf Daten einzuschränken. Diese Regeln erfordern, dass Benutzer eine Reihe von Anforderungen erfüllen, bevor sie mit Daten interagieren können. Damit externe Kunden einen Falltyp sehen können, fügen Sie ACLs hinzu, die Lese- oder Erstellungszugriff für externe Benutzer bieten.
Auswahlbedingungen für Falltyp einrichten	Beim Erstellen eines Falls eines bestimmten Typs klickt ein Kundenservice-Mitarbeiter auf **Fall erstellen** und wählt dann aus einer Liste der verfügbaren Falltypen aus. Das System zeigt die Falltypen an, die für die Rolle des Kundenservice-Mitarbeiters konfiguriert wurden. Verwenden Sie Flow Designer, um den Flow **Falltypen abrufen** zu konfigurieren und Bedingungen zu ändern, die die Sichtbarkeit für einen Falltyp festlegen, um Auswahlbedingungen für den Falltyp einzurichten. Die UI-Aktion **Fall erstellen** enthält zwei verschiedene Implementierungen:

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

Aufgabe	Beschreibung
	○ Das Plugin „Customer Service“ bietet die UI-Aktion **Fall erstellen**, die Kundenservice-Mitarbeiter wie folgt verwenden können: ▪ Zum Erstellen eines Basisfalls. ▪ Zum Erstellen eines Falls für einen bestimmten Falltyp. Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise immer dieselbe Art von Fall erstellt und Sie nur eine Erweiterung der Falltabelle erstellt haben, können Sie diese UI-Aktion ändern, um einen Fall dieses spezifischen Falltyps zu erstellen. ○ Das Plugin „Customer Services Case Types“ bietet auch die UI-Aktion **Fall erstellen**, mit der Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall basierend auf einem ausgewählten Falltyp erstellen können. Nachdem er auf diese UI-Aktion geklickt hat, um einen Fall zu erstellen, wählt der Kundenservice-Mitarbeiter den gewünschten Falltyp aus einer Liste mit mehreren verfügbaren Falltypen aus. **Hinweis:** Es wird empfohlen, eine der UI-Aktionen für **Fall erstellen** zu konfigurieren, aber nicht beide, um Verwirrung zu vermeiden.
Datensatzersteller einrichten	Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze, z. B. Falldatensätze, aus dem Servicekatalog erstellen können. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, der den neuen Falltyp im Customer Service Portal verfügbar macht.
Fall-Digest für Falltypen einrichten	Mit der Fall-Digest-Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter proaktiv mit Kunden und internen Stakeholdern über Fälle kommunizieren. Während ein Fall ausgeführt wird, können Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßige Fallzusammenfassungen senden, die die ausgeführten Aktionen, die nächsten Schritte und andere fallbezogene Informationen beschreiben. Wenn die Arbeit an einem Fall abgeschlossen wurde, können Kundenservice-Mitarbeiter eine Fallnachprüfung erstellen, die Informationen wie die Ursache, den Verringerungsplan und vorbeugende Maßnahmen 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.

Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Die Verwendung von Falltypen mit der Fall-Digest-Funktion erfordert das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) und das Plugin „Case Digests“ (com.sn_csm_case_digest). Fälle, die aus einem ausgewählten Falltyp erstellt werden, können Fallaktionszusammenfassungen und Fallnachprüfungen verwenden. So erstellen Sie die Zuordnung, die die Falltypfelder identifiziert, die in die Fallnachprüfung und die Zusammenfassungsdatensätze der Fallaktion kopiert werden: ○ Erstellen Sie eine Konfiguration für den gewünschten Falltyp. Navigieren zu **Fall-Digests** > **Konfiguration** und klicken Sie auf **Neu**. ○ Erstellen Sie neue Datensätze in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ (csm_table_map), um die UI-Aktionen **Fallaktionszusammenfassung senden** und **Fallnachprüfung erstellen** zuzuordnen. Die zugehörige Liste „Fall-Digest“ im Formular „Falltyp“ zeigt die Fallaktionszusammenfassungen und die Konfigurationen der Fallnachprüfung für einen Falltyp an.
Kontextsuche für Falltypen einrichten	Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** und erstellen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, um dem Falltyp eine Kontextsuche hinzuzufügen. Konfigurieren Sie in diesem Datensatz das Feld **Tabelle** als Falltyp und das Feld **Suchkontext** als Knowledge Base-Fallsuche.
Agent Workspace für Falltypen einrichten	Um Agent Workspace für jeden Falltyp unterschiedlich zu konfigurieren, befolgen Sie die Anweisungen im Guided Setup für Agent Workspace. Sie können die folgenden Funktionen für jeden Falltyp konfigurieren: ○ Arbeitsbereichslisten ○ Notifications ○ Hervorgehobene Werte ○ Menüband-Einstellungen

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

Aufgabe	Beschreibung
	○ Formularheader ○ Aktionszuweisungen
Portalansicht für Falltypen einrichten	Konfigurieren Sie die Felder, die ein Kunde sehen kann, wenn er einen Fall im Kunden- oder Verbraucherserviceportal anzeigt. Erstellen Sie einen neuen Datensatz, um die Felder für jeden Falltyp zu konfigurieren. Weitere Informationen zum Formular „Ticketkonfiguration“ finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Eigenschaft für Einfachauswahl des Falltyps aktivieren

Erstellen Sie eine Konfiguration für den Falltyp Einzelauswahl

Menübandeinstellungen für Falltypen konfigurieren

Erstellen Sie eine neue Menübandkonfiguration für einen Falltyp, oder erlauben Sie es, dass Menübandkonfigurationen vom Falltyp geerbt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Anwendung Kundenservice-Management stellt ein Falltyp die Daten und Prozesse dar, die zur Lösung eines bestimmten Typs von Kundenproblemen erforderlich sind. Der Systemadministrator kann eine Tabelle für einen neuen Falltyp erstellen, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert. Die erweiterte Tabelle für den Falltyp erbt die meisten Funktionen der Falltabelle.

Im Rahmen der Formularkonfiguration können Sie Menübandeinstellungen für Falltypen konfigurieren. Das Menüband wird im Formular oben angezeigt und enthält Komponenten, die Kunden- und Fallinformationen anzeigen wie „Customer 360“, „Zeitleiste“ und „Aktive SLA“. Jede Komponente verfügt über eine Menübandeinstellung, in der Konfigurationsinformationen zu dieser Komponente gespeichert werden.

Falltypen, die aus der Falltabelle erweitert werden, können diese Komponenten im Menüband des Fallformulars anzeigen. Falltypen bieten folgende Möglichkeiten:

- Neue Menübandeinstellungen für Fallerweiterungen erstellen oder
- Vorhandene Menübandeinstellungen ändern, sodass die Fallerweiterungen das Verhalten der Menübandkomponente erben

Informationen zum Erstellen neuer Menübandeinstellungen finden Sie unter Menübänder im Arbeitsbereich einrichten.

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

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um das Verhalten der Menübandkomponente zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen**.
2. Wählen Sie den Komponentennamen in der Liste der Menübandeinstellungen aus.
   Sie können beispielsweise „Customer 360“ auswählen.
3. Aktivieren Sie im Formular „Menübandeinstellung“ für die ausgewählte Komponente das Kontrollkästchen **Übernahme**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 4 für jede Komponente, die im Menüband angezeigt werden soll.

Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für den Falltyp und den Fallaufgabentyp

Konfigurieren Sie deklarative Aktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Fälle und Fallaufgaben aus verschiedenen Speicherorten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Customer Service Case Types“ enthält deklarative Aktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Fälle und Fallaufgaben mithilfe der Falltypauswahl und der Fallaufgabentypauswahlerstellen können. Diese deklarativen Aktionen sind standardmäßig deaktiviert.

Deklarative Aktionen, Speicherorte und Aktionen

Aktionsbezeichnung	Standort	Aktion
Neu	Wird in den Listenansichten der Fallaufgabe angezeigt.	Zeigt die Fallaufgabentypauswahl an.
Neu	Wird auf der Registerkarte Aufgaben der zugehörigen Liste in Fall- und Falltyp-Datensätzen angezeigt.	Zeigt die Fallaufgabentypauswahl an.
Neu	Wird in den Listenansichten Fall und Falltyp angezeigt.	Zeigt die Falltypauswahl an.

Deklarative Aktionen werden in der Tabelle „Aktionszuweisung“ [sys_declarative_action_assignment] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aktionen und Ereignisse** > **UX deklarative Aktionen**.
   Das System zeigt die Liste „Aktionszuweisungen“ an.
2. Filtern Sie die Liste, um die Aktionen für die Anwendung „CSM-Falltypen“ anzuzeigen.
   Konfigurieren Sie bei Bedarf die Liste so, dass die Spalte **Anwendung** angezeigt wird.
3. Legen Sie für jede der gewünschten deklarativen Aktionen das Feld **Aktiv** 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.

Eigenschaft für Einfachauswahl des Falltyps aktivieren

Aktivieren Sie die Eigenschaft Einzelauswahl für Falltyp, damit Kundenservice-Mitarbeiter die Falltyp-Einzelauswahlversion der Falltypauswahl verwenden und Fälle eines bestimmten Typs mit einem Klick erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMstehen Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen von Fällen eines bestimmten Typs drei Versionen der Falltypauswahl zur Verfügung.

- Bei der Version mit Mehrfachauswahl wählt der Kundenservice-Mitarbeiter einen Falltyp und optional eine Kategorie und einen Untertyp aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen, bevor ein Fall erstellt wird. Dies ist die Standardfunktionalität.
- Bei der Einzelauswahl-Version wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus und erstellt einen Fall. Das System füllt einige der Felder im Fallformular mit Werten aus, die in der Auswahlkonfiguration vordefiniert wurden.
- Mit der Produktservice-Auswahl-Version wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Produkt und einen Service aus, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktservice – Version der Falltypauswahl auswählen.

Um die Einzelauswahlversion zu verwenden, aktivieren Sie die Eigenschaft `sn_csm_case_types.case_type_single_field_select`. Sie müssen auch eine Konfiguration erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **sys_properties.list**.
2. Klicken Sie auf die Eigenschaft `sn_csm_case_types.case_type_single_field_select` im Feld **Name**.
3. Legen Sie **Wert** auf „true“ fest.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Konfiguration für den Falltyp Einzelauswahl

Erstellen Sie eine Konfiguration für die Einzelauswahlversion der Falltypauswahl, und definieren Sie die Felder und Werte, die das System zum automatischen Ausfüllen des Fallformulars verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMstehen Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen von Fällen eines bestimmten Typs drei Versionen der Falltypauswahl zur Verfügung.

- Bei der Version mit Mehrfachauswahl wählt der Kundenservice-Mitarbeiter einen Falltyp und optional eine Kategorie und einen Untertyp aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen, bevor ein Fall erstellt wird. Dies ist die Standardfunktionalität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Einzelauswahl-Version wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus und erstellt einen Fall. Das System füllt einige der Felder im Fallformular mit Werten aus, die in der Auswahlkonfiguration vordefiniert wurden.
- Mit der Produktservice-Auswahl-Version wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Produkt und einen Service aus, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktservice – Version der Falltypauswahl auswählen.

Um die Einzelauswahl-Version zu verwenden, führen Sie das folgende Verfahren durch, um eine oder mehrere Auswahlmöglichkeiten zu konfigurieren, die Service Desk-Mitarbeitern beim Erstellen eines Falls zur Verfügung stehen. Sie müssen auch die Einzelauswahl-Eigenschaft des Falltyps aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten**.
2. Wählen Sie einen Falltyp aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Falltypauswahlen“ auf **Neu**.
4. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Falltypauswahl ein.
   Dies ist der Name, der Service Desk-Mitarbeitern im Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ im Feld **Falltyp** angezeigt wird.
5. Wählen Sie in den Feldern **Standard-Falltypfeldwerte** die gewünschten Felder und die entsprechenden Werte aus.
   Das System verwendet diese Feld- und Wertkonfiguration, um diese Felder im Fallformular automatisch auszufüllen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall dieses Typs erstellt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System speichert die Konfiguration in der Tabelle „Falltypauswahlen“ (sn_case_type_selection) und fügt sie der zugehörigen Liste „Falltypauswahlen“ hinzu.

Typen von Kundenservicefällen verwalten

Verwalten Sie die Einstellungen und die Konfiguration für einen Falltyp im Formular „Falltyp“.

Nachdem Sie das Kundenservice-Management Guided Setup zum Erstellen und Konfigurieren eines Falltyps verwendethaben, können Sie die Einstellungen und die Konfiguration für den Falltyp im Formular„Falltyp“ anzeigen und verwalten. Um auf ein Falltypformular zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** und wählen Sie einen Falltyp aus der Liste aus.

Zugehörige Links im Falltypformular

Das Falltypformular enthält die folgenden zugehörigen Links.

Zugehörige Links im Falltypformular

Zugehöriger Link	Beschreibung
Konfiguration des Falltyps anzeigen	Zeigt die aktuelle Konfiguration für diesen Falltyp an, einschließlich: • Business Rules • Client-Skripts

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

Zugehörige Links im Falltypformular (Fortsetzung)

Zugehöriger Link	Beschreibung
	• Dictionary-Einträgen und Überschreibungen • Notifications • UI-Aktionen • Zugriffssteuerungen • UI-Richtlinien • Datenrichtlinien • Stile • Anzeigeregeln • Flows
Guided Setup für Falltypen starten	Ruft die Setup-Aufgaben für Falltypen in Kundenservice-Management Guided Setup auf.
Guided Setup für AWA starten	Wechselt zu den Setupaufgaben für Advanced Work Assignment (AWA) im Guided Setup für Agent Workspace.
Guided Setup für Agent Workspace starten	Ruft die Agent Workspace-Instanz für CSM-Setup-Aufgaben in Kundenservice-Management Guided Setup auf.

Zugehörige Listen im Falltypformular

Die zugehörigen Listen des Falltypformulars zeigen Elemente an, die für die Falltyptabelle konfiguriert wurden. Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um zusätzliche Konfigurationen zu erstellen.

- Datensatzersteller
- Statusflüsse
- Liste der Bearbeitungsnotizen
- SLAs
- E-Mail-Vorlagen
- Textbausteine
- Berichte
- Falltypauswahlen

Kategorie und Untertyp für Falltyp auswählen

Der Systemadministrator kann einem Falltyp eine optionale Kategorie und einen Untertyp zuweisen. Beim Erstellen eines Falls können Service Desk-Mitarbeiter die verfügbaren Falltypen nach Kategorie und Untertyp in der Falltypauswahlfiltern. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Kategorie auswählt, wird die Liste der angezeigten Falltypen nach dieser Kategorie gefiltert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Untertyp auswählt, wird die Liste weiter nach diesem Untertyp gefiltert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Customer Services Case Types“ enthält mehrere Kategorien, die der Systemadministrator für einen Falltyp auswählen kann. Zu diesen Kategorien gehören:

- Einarbeitung
- Beschwerde
- Reihenfolgen
- Allgemein

Das Feld **Untertyp** zeigt Felder aus der Tabelle „Falltyp“ an, die den folgenden Typ aufweisen:

- Auswahlliste
- Referenz

So wählen Sie eine Kategorie und einen Untertyp für einen Falltyp aus:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** und wählen Sie einen Falltyp aus.
2. Wählen Sie eine Kategorie im Feld **Kategorie** aus.
3. Wählen Sie ein Feld im Feld **Untertyp** aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Falltypen und schwerwiegende Fälle

Der Systemadministrator kann die UI-Aktion **Schwerwiegenden Fall vorschlagen** für verschiedene Falltypen aktivieren. Wenn diese UI-Aktion verfügbar ist, kann ein Kundenservice-Mitarbeiter einen schwerwiegenden Fall aus dem ausgewählten Falltypdatensatz vorschlagen. Wenn der Kandidat für einen schwerwiegenden Fall akzeptiert wird, wird ein schwerwiegender Fall erstellt, und der Falltypdatensatz wird als untergeordneter Fall zum schwerwiegenden Fall hinzugefügt.

Der schwerwiegende Fall wird in der Fall-Basistabelle erstellt. Updates für den schwerwiegenden Fall werden mit den untergeordneten Falltypen synchronisiert. Mehrere Falltypdatensätze können demselben schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden.

Falltypauswahl

Mit der Falltypauswahl können Kundenservice-Mitarbeiter schnell und einfach die richtige Art von Fall für einen Kontakt oder Verbraucher erstellen, indem sie aus einer Liste der verfügbaren Falltypen oder Services auswählen.

Übersicht

Die Falltypauswahl ist eine Komponente, mit der Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls den entsprechenden Falltyp oder Service auswählen können. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Falltypauswahl für Folgendes verwenden:

- Wählen Sie einen Falltyp aus, und erstellen Sie einen Fall dieses Typs.
- Wählen Sie ein Produkt aus einer Liste von Produkten aus, die dem Kunden gehören, und erstellen Sie einen Fall für dieses Produkt.
- Wählen Sie einen Service aus, und erstellen Sie einen Fall für diesen bestimmten Service.

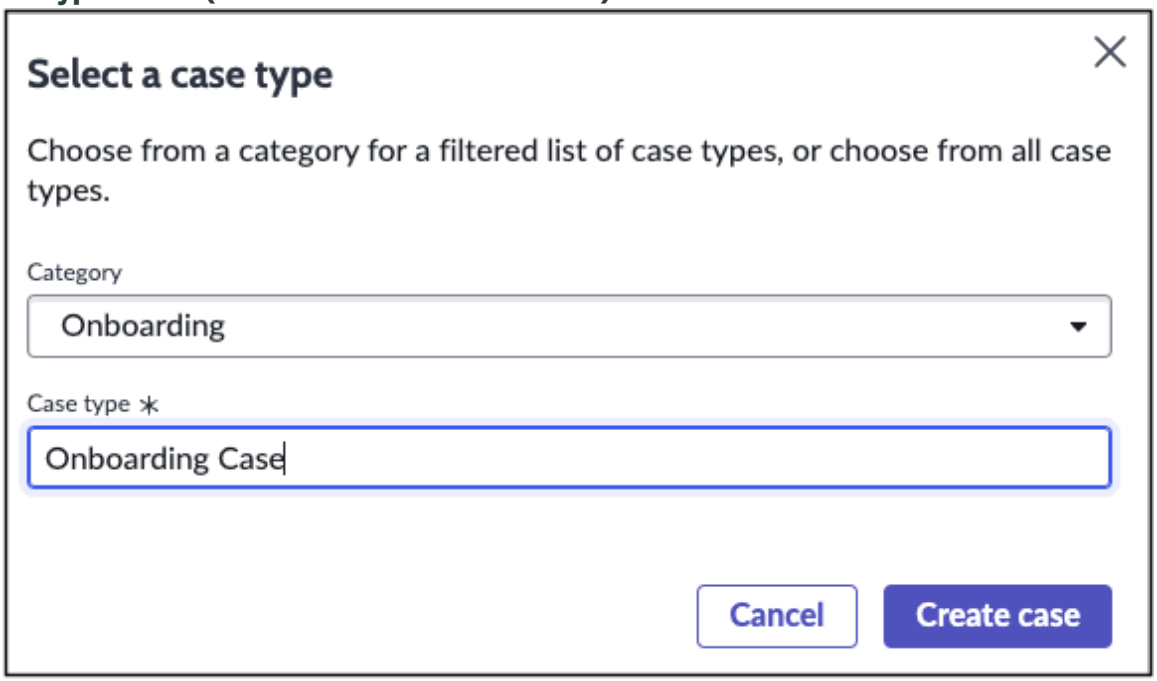
Die Auswahlmöglichkeiten, die ein Service Desk-Mitarbeiter treffen kann, werden durch die Konfiguration der Falltypauswahl bestimmt. Der Systemadministrator kann verschiedene

© 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.

Versionen der Falltypauswahl konfigurieren, indem er Eigenschaften festlegt. Die verschiedenen Versionen umfassen:

- Mehrfachauswahl (Standard)
- Einfachauswahl
- Produktservice Wählen Sie aus

Falltypauswahl (Version mit Mehrfachauswahl)



Verwenden der Falltypauswahl

Das System zeigt die Falltypauswahl an, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus einer Liste oder einem Datensatz erstellt.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen, die die Falltypauswahl anzeigen

Agent-Aktion	Beschreibung
Wählen Sie **Neu**.	Wählen Sie diese Aktion aus Falllisten und Falltyplisten wie „Meine Fälle“ oder „Meine Beschwerdefälle“ aus.
Wählen **Sie Fall erstellen aus**	Wählen Sie diese Aktion aus den folgenden Datensätzen aus: • Interaktion • Account • Kontakt • Verbraucher • Verkauftes Produkt • Installationsbasiselement

Automatische Übersetzung

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen, die die Falltypauswahl anzeigen (Fortsetzung)

Agent-Aktion	Beschreibung
	• Fall • Untergeordneter Fall

Einige deklarative Aktionen, die mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ verfügbar sind, sind standardmäßig deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für den Falltyp und den Fallaufgabentyp.

Versionen der Falltypauswahl

Verschiedene Versionen der Falltypauswahl stehen Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung. Der Systemadministrator kann Systemeigenschaften konfigurieren, um die Version der Falltypauswahl zu bestimmen, die Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird.

Versionen der Falltyp-Auswahlkomponente

Version	Beschreibung
Mehrfachauswahl	Bei der Version mit Mehrfachauswahl wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp und optional eine Kategorie aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen, bevor er einen Fall erstellt. Ein Kategorieuntertypfeld kann ebenfalls konfiguriert werden. Bei diesem Feld kann es sich um ein Auswahllistenfeld oder ein Referenzfeld aus der Tabelle „Falltyp“ handeln. **Hinweis:** Wenn für einen Falltyp kein Untertyp konfiguriert wurde, wird das Untertypfeld nicht angezeigt. Die Mehrfachauswahlversion der Falltypauswahl ist die Standardfunktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter Kategorien und Untertypen für einen Falltyp auswählen.
Einfachauswahl	Bei der Einzelauswahl-Version wählt der Service Desk-Mitarbeiter einen Falltyp aus einer Liste der verfügbaren Falltypen aus und erstellt mit einem Klick einen Fall. Das System verwendet eine konfigurierte Feldzuordnung, um einige der Felder im Fallformular auszufüllen. Die Anzeige der Einzelauswahlversion wird durch die Systemeigenschaft *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select* gesteuert.

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

Versionen der Falltyp-Auswahlkomponente (Fortsetzung)

Version	Beschreibung
	• Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt das System die Einzelauswahlversion an. • Wenn diese Option deaktiviert ist, zeigt das System die Mehrfachauswahlversion an. **Hinweis:** Die Einzelauswahl-Version ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbar. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen: • Eigenschaft für Einfachauswahl des Falltyps aktivieren • Erstellen Sie eine Konfiguration für den Falltyp Einzelauswahl
Produktservice Wählen Sie aus	Mit der Produktservice-Auswahl-Version wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Produkt und/oder einen Service aus, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktservice Version der Falltypauswahl auswählen. Die Anzeige der Produktservice-Auswahlversion wird durch die Systemeigenschaft *sn_csm_case_types.service_definition_select* gesteuert. • Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt das System die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl an. • Wenn diese Option deaktiviert ist, verwendet das System den Wert der Eigenschaft *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*.

Eigenschaften für Falltypauswahl

Die folgenden Eigenschaften bestimmen, welche Version der Falltypauswahl Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird.

Versionseigenschaften einer Falltypauswahl

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest, um die Einzelauswahlfunktion für Falltypen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu aktivieren. Wenn diese Funktion aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um einen Fall eines bestimmten Typs mit einer einzigen Auswahl in der Falltypauswahl 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.

Versionseigenschaften einer Falltypauswahl (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** true | false • **Standardwert:** false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest, um die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diese Version verwenden, um einen Datensatz basierend auf dem ausgewählten Produkt oder Service zu erstellen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Diese Eigenschaft überschreibt die Eigenschaft *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Bei „true“ zeigt das System die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl an. • Bei „false“ verwendet das System den Wert der Eigenschaft *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Wenn beide Eigenschaften auf „true“ festgelegt sind, hat die Eigenschaft *sn_csm_case_types.service_definition_select* Vorrang. • Wenn beide Eigenschaften auf „false“ festgelegt sind, zeigt das System die Mehrfachauswahlversion der Falltypauswahl an.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Bestimmt die Anzahl der Produkte und Services, die in der Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl 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.

Versionseigenschaften einer Falltypauswahl (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 25 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Servicedefinitionen für Fälle und Fallaufgaben konfigurieren

Der Systemadministrator erstellt die Servicedefinitionen für Fälle und Fallaufgaben sowie deren Beziehungen. Der Servicedefinitionsmanager und der Servicedefinitionsadministrator können diese Servicedefinitionen und -beziehungen ebenfalls erstellen.

Bei Servicedefinitionen für Fallaufgaben kann der Systemadministrator Logik- und Standardfeldwerte einbeziehen, die das System beim Erstellen der Fallaufgaben verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen konfigurieren.

Produktservice – Version der Falltypauswahl auswählen

Mit der Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl können Service Desk-Mitarbeiter Fälle des richtigen Typs basierend auf dem ausgewählten Produkt und/oder Service erstellen.

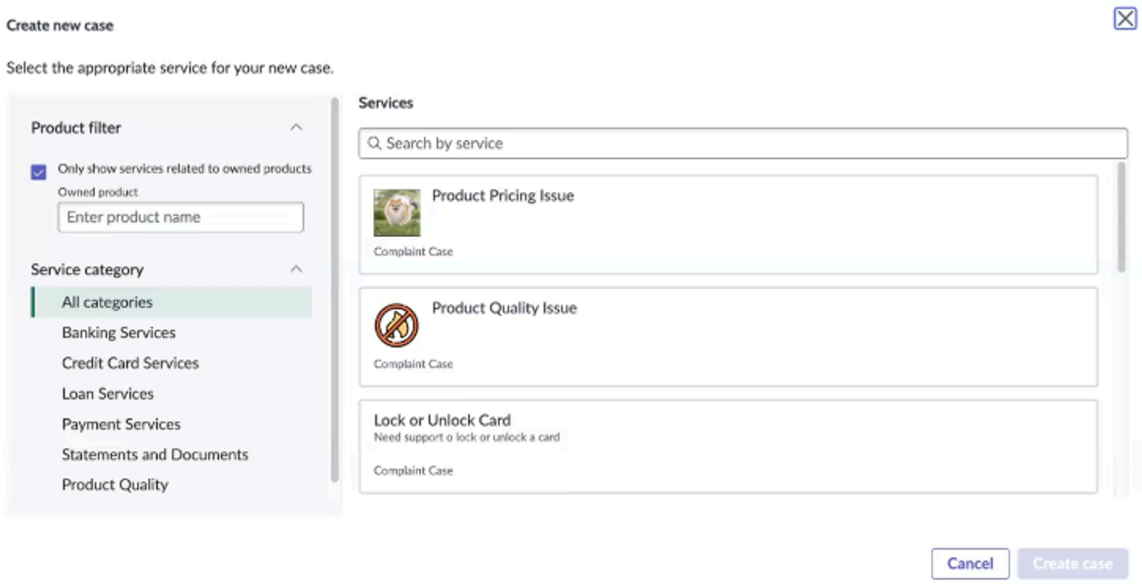
Die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl unterstützt Services und Falltypen, sodass Service Desk-Mitarbeiter die verfügbaren Services für ein Produkt schnell finden können.

Mit dieser Version der Falltypauswahl kann der Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Wählen Sie ein Produkt aus einer Liste von Produkten aus, die dem Account oder Verbraucher gehören, einschließlich verkaufter Produkte und Installationsbasiselemente, und zeigen Sie die verfügbaren Services für dieses Produkt an.
- Wählen Sie eine Servicekategorie aus, und zeigen Sie die verfügbaren Services innerhalb dieser Kategorie an.
- Suchen Sie nach einem Service, indem Sie Stichwörter in das Suchfeld eingeben.
- Durchsuchen Sie die verfügbaren Services mithilfe von Bildlaufleisten und Paginierung.
- Wählen Sie einen Service aus, und erstellen Sie einen Fall basierend auf dem Service oder Falltyp.

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

Falltypauswahl (Produktservice Version auswählen)



Erstellen von Fällen mit der Produktservice-Auswahlversion

Das System zeigt die Falltypauswahl an, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus einer Liste oder einem Datensatz erstellt. Die Felder, die in der Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl verfügbar sind, sind abhängig davon, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen, die die Falltypauswahl anzeigen

Agent-Aktion	Beschreibung
Wählen Sie **Neu**.	Wählen Sie diese Aktion aus Falllisten und Falltyplisten wie „Meine Fälle“ oder „Meine Beschwerdefälle“ aus.
Wählen **Sie Fall erstellen aus**	Wählen Sie diese Aktion aus den folgenden Datensätzen aus: • Interaktion • Account • Kontakt • Verbraucher • Verkauftes Produkt • Installationsbasiselement • Fall • Untergeordneter Fall

Erstellen von Fällen aus einem Datensatz

Beim Erstellen eines Falls aus einem Datensatz enthält die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl die folgenden Abschnitte und Felder:

Automatische Übersetzung

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

Produktservice Wählen Sie Felder aus

Feld	Beschreibung
Produktfilter	Verwenden Sie die Felder in diesem Abschnitt, um ein Produkt auszuwählen
Nur Services anzeigen, die sich auf eigene Produkte beziehen	Diese Checkbox steuert die Anzeige des Felds „ **Eigenes Produkt** “ und bestimmt die im Abschnitt „Services“ enthaltenen Services. • Wenn diese Option aktiviert ist, listet das System die Services auf, die als Post-Sales kategorisiert sind und für das im Feld **Eigenes** Produkt ausgewählte Produkt relevant sind. • Wenn diese Option deaktiviert ist, listet das System die Services auf, die als Vorverkauf und allgemein kategorisiert sind.
Eigenes Produkt	Verwenden Sie das Feld **Eigenes Produkt**, um ein Produkt auszuwählen. • Dieses Feld verwendet die Typeahead-Suche. Setzen Sie den Cursor in das Feld, und beginnen Sie mit der Eingabe, um Produkte anzuzeigen. • Wenn Sie ein Produkt in diesem Feld auswählen, werden die verfügbaren Services gefiltert, die im Abschnitt „Services“ aufgeführt sind. Bei verkauften Produkten und Installationsbasiselementen wird in der ersten Zeile eines Eintrags in der Dropdown-Liste „ **Produkt** “ der Name des Produkts aus dem Datensatz „Produktmodell“ angezeigt. In der zweiten Zeile wird der Name des verkauften Produkts oder Installationsbasiselements angezeigt, das dem Produktmodell zugeordnet ist.
Servicekategorie	Wählen Sie eine Kategorie aus, um die verfügbaren Services innerhalb dieser Kategorie anzuzeigen, oder wählen Sie **Alle Kategorien** aus, um alle verfügbaren Services anzuzeigen.
Services	Wählen Sie im Abschnitt Services einen Service aus. • Services werden in einem Kartenformat angezeigt, das den Servicenamen, die Beschreibung und das Bild oder Symbol anzeigt. • Verwenden Sie eine Stichwortsuche, um die Liste der verfügbaren Services einzugrenzen. • Verwenden Sie die Bildlaufleisten und die Paginierung, um die verfügbaren Services anzuzeigen.

Service Desk-Mitarbeiter können **Fall erstellen** aus den folgenden Datensätzen auswählen, die Kontext zu ihren eigenen Produkten und Services 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.

Datensatztypen mit der Aktion Fall erstellen

Datensatz	Beschreibung
Interaktion	Anwendbare Services basieren auf Produkten, die dem Kontakt oder Verbraucher gehören.
Account	Anwendbare Services basieren auf Produkten, die dem Account gehören.
Kontakt	Anwendbare Services basieren auf Produkten, die dem Kontakt gehören, und Produkten, auf die der Kontakt basierend auf dem Zugriff der zugehörigen Partei Zugriff hat.
Verbraucher	Anwendbare Services basieren auf Produkten, die dem Verbraucher gehören.
Verkauftes Produkt	Das Feld „ **Eigenes Produkt** “ wird automatisch mit dem Produktmodell aus dem Datensatz „Verkauftes Produkt“ gefüllt.
Installationsbasiselement	Das Feld „ **Eigenes Produkt** “ wird automatisch mit dem Produktmodell ausgefüllt, wenn das Installationsbasiselement dem Produktmodell zugeordnet wird. Wenn dem Installationsbasiselement kein Produktmodell zugeordnet ist, werden im Feld **Geschuldetes Produkt** die Produkte für den Account und den Kontakt aufgelistet.
Fall	
Untergeordneter Fall	

Erstellen von Fällen aus einer Liste

Service Desk-Mitarbeiter können **Neu** aus einer Fallliste oder einem Falltyp auswählen. Da kein Kundenkontext vorhanden ist, umfassen die aufgelisteten Services alle verfügbaren Services (Vorverkauf, Nachverkauf und allgemein).

Servicekategorien

Der Systemadministrator kann Services in Kategorien gruppieren, damit Service Desk-Mitarbeiter die benötigten Services leichter finden können. Kategorien werden im Abschnitt Servicekategorien angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können eine bestimmte Kategorie auswählen, um die verfügbaren Services innerhalb dieser Gruppe anzuzeigen, oder **Alle Kategorien**, um alle verfügbaren Services anzuzeigen.

Servicekarten

Die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl zeigt die verfügbaren Services in einer Kartenansicht an. Jede Karte kann je nach Konfiguration die folgenden Informationen für einen Service enthalten:

- Name
- Beschreibung
- Bild

Wenn ein Systemadministrator eine Servicedefinition erstellt, kann er einen Namen für den Service und eine Beschreibung des Service angeben und ein Bild hinzufügen, um den Service darzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen 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.

Durchsuchen von Services in der Falltypauswahl

Service Desk-Mitarbeiter können die verfügbaren Services für eine ausgewählte Kategorie oder für alle Kategorien durchsuchen. Diese Services werden in einer Kartenansicht angezeigt.

Die Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl kann mehrere Seiten mit Services anzeigen. Es können 24 Services gleichzeitig und insgesamt 200 Services angezeigt werden.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Aktionen ausführen:

- Verwenden Sie die Bildlaufleisten, um alle angezeigten Services anzuzeigen.
- Wenn mehr als 24 Services verfügbar sind, wählen Sie **Mehr** anzeigen, um den nächsten Satz von Services anzuzeigen (maximal 200).
- Filtern Sie die angezeigten Services, indem Sie eine Kategorie auswählen.
- Zeigen Sie die Anzahl der verfügbaren Services an, nachdem Sie einen Filter angewendet haben.

Hinweis:
Das System zeigt die Services an, auf die der angemeldete Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Limit von 200 Services erreicht, weist das System ihn an, die Ergebnisse zu verfeinern.

Suchen nach einem Service

Service Desk-Mitarbeiter können nach einem Service suchen, indem sie Stichwörter in das Suchfeld eingeben.

- Eine Liste der letzten Suchvorgänge wird unter dem Suchfeld angezeigt
- Die Suchergebnisse enthalten die Services mit Namen oder Beschreibungen, die die Stichwörter enthalten.
- Die Ergebnisse werden in einer Kartenansicht angezeigt.

Erstellen eines Falls für einen Service

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle aus Listen und Datensätzen erstellen.

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle erstellen, indem sie einen Service aus der Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl auswählen und dann **Fall erstellen**auswählen.

Service Desk-Mitarbeiter sehen die Produktservice-Auswahlversion mit dem Produktfilter, wenn sie einen Fall aus den folgenden Datensätzen erstellen.

- Interaktion
- Account
- Kontakt
- Verbraucher
- Verkauftes Produkt
- Installationsbasis

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

- Fall
- Untergeordneter Fall

Das Kontrollkästchen **Nur Services im Zusammenhang mit eigenen Produkten** anzeigen ist standardmäßig aktiviert.

- Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter Post-Sales Services anzeigen.
- Wenn diese Option deaktiviert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter Pre-Sales-, Post-Sales- und allgemeine Services anzeigen.

Wenn sich der Service Desk-Mitarbeiter in einem Datensatz für ein verkauftes Produkt oder eine Installationsbasis befindet, wird das Feld „ **Eigenes Produkt** “ automatisch ausgefüllt.

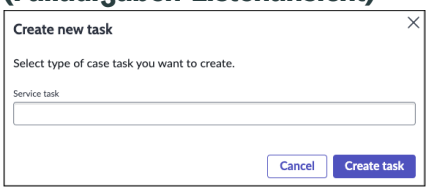
Wenn ein Kunde die Installationsbasis nicht aktiviert hat:

- Die Produktservice-Auswahlversion zeigt die Felder **Service** und **Falltyp** an.
- Das Feld **Service** listet alle Services auf, einschließlich Pre-Sales und Post-Sales.
- Kundenservice-Mitarbeiter können Fall **erstellen** aus einem Interaktions-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensatz auswählen und einen Falltyp im Feld **Falltyp** auswählen.

Auswahl für Fallaufgabentyp

Die Fallaufgabentypauswahl ist eine Komponente, die Kundenservice-Mitarbeitern die Möglichkeit bietet, während der Arbeit an Fällen die richtigen Aufgabentypen zu erstellen.

Mit der Fallaufgabentypauswahl können Service Desk-Mitarbeiter Services auswählen und Fallaufgaben speziell für diese Services erstellen. Die Auswahl, die ein Service Desk-Mitarbeiter in der Fallaufgabentypauswahl treffen kann, hängt davon ab, wo er eine Fallaufgabe erstellt.

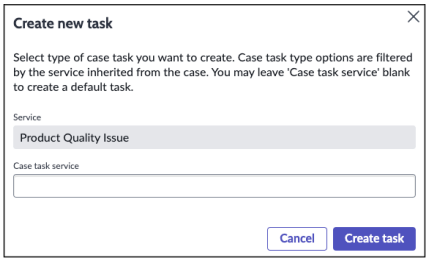
Optionen für Falltyp-Aufgabenauswahl	
Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Fallaufgabe aus einer Fallaufgabenliste erstellt, kann er einen Service in der Fallaufgabentypauswahl auswählen.	**Auswahl für Fallaufgabentyp (Fallaufgaben-Listenansicht)** 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Falltyp-Aufgabenauswahl (Fortsetzung)

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Fallaufgabe aus einem Falldatensatz erstellt, zeigt die Auswahl des Fallaufgabentyps zugehörige Services basierend auf dem Falltyp an.

Auswahl für Fallaufgabentyp (Falldatensatzansicht)



Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Fall oder Falltyp arbeitet, kann auf folgende Weise Fallaufgaben erstellen.

So erstellen Sie Fallaufgaben

Wählen Sie in einer Fallaufgabenliste die Option **Neu** aus	Das Feld Serviceaufgabe in der **Fallaufgabentypauswahl** zeigt alle zugehörigen Services an, bei denen die Zieltabelle „Fallaufgabe“ [sn_customerservice_task] und Erweiterungen von „Fallaufgabe“ sind.
Wählen Sie in einem Falldatensatz auf der Registerkarte „Aufgaben“ die Option **Neu** aus	Das Feld **Service** wird automatisch mit dem Fallservice ausgefüllt. Im Feld **Fallaufgabenservice werden** die Aufgabenservices aufgelistet, die sich auf den Fallservice beziehen. Wenn der Fall keinen Service hat, werden im Feld Serviceaufgabe alle zugehörigen Services angezeigt, bei denen die **Zieltabelle** „Fallaufgabe“ [sn_customerservice_task] und Erweiterungen von „Fallaufgabe“ sind.
Wählen Sie in der Komponente „Dynamische zugehörige Datensätze“ in der Aufgabenliste „Zugehörige Datensätze“ das Symbol **+** aus	Das Feld **Fallaufgabenservice** in der Fallaufgabentyp-Auswahl zeigt die folgenden Services an: • Die Aufgabenservices, die sich auf den Fallservice beziehen. • Die zugehörigen Services, bei denen die Servicezieltabelle „Fallaufgabe“ und Erweiterungen von „Fallaufgabe“ sind.
Wählen **Sie Aufgabe erstellen** in einer Fall-Playbook-Phase aus	Das Feld **Service** wird automatisch mit dem Fallservice ausgefüllt. Im Feld **Fallaufgabenservice werden** die Aufgabenservices aufgelistet, die sich auf den Fallservice beziehen.
Wählen Sie im Aktivitäts-Viewer **Aufgabe erstellen** aus	Das Feld **Service** wird automatisch mit dem Fallservice ausgefüllt. Im Feld **Fallaufgabenservice werden** die Aufgabenservices aufgelistet, die sich auf den Fallservice 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.

Einige deklarative Aktionen, die mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ verfügbar sind, sind standardmäßig deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie deklarative Aktionen für den Falltyp und den Fallaufgabentyp.

Servicedefinitionen für Fälle und Fallaufgaben konfigurieren

Der Systemadministrator erstellt die Servicedefinitionen für Fälle und Fallaufgaben sowie deren Beziehungen. Der Servicedefinitionsmanager und der Servicedefinitionsadministrator können diese Servicedefinitionen und -beziehungen ebenfalls erstellen.

Bei Servicedefinitionen für Fallaufgaben kann der Systemadministrator Logik- und Standardfeldwerte einbeziehen, die das System beim Erstellen der Fallaufgaben verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen konfigurieren.

Onboarding-Falltyp

Service Desk-Mitarbeiter können den Onboarding-Falltyp verwenden, um die Details zu erfassen, wenn Kunden für ein Produkt oder einen Service gewonnen werden sollen.

Der Onboarding-Falltyp schließt ein Playbook ein, das Schritt-für-Schritt-Anweisungen für den gesamten Lebenszyklus des Onboarding-Prozesses bereitstellt.

Onboarding-Fälle weisen das Präfix „ONB“ in der Fallnummer auf. Beispiel: ONB0001007. Onboarding-Fälle werden im Modul „Einarbeitungsfälle“ in den folgenden Listen angezeigt:

- Meine Onboarding-Fälle
- Alle Onboarding-Fälle
- Nicht zugewiesene Onboarding-Fälle
- Eskalierte Onboarding-Fälle

Beim Erstellen eines neuen Falls können Service Desk-Mitarbeiter **Kunden gewinnen** in der Liste der verfügbaren Falltypen auswählen.

Onboarding-Fälle für neue oder bestehende Kunden erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter können Fälle erstellen, um neue Kunden zu gewinnen oder bestehende Kunden für neue Produkte zu gewinnen.

Das Onboarding-Fallformular enthält das Kontrollkästchen **Neuer Kunde**. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Kontrollkästchen aktivieren, damit der Abschnitt „Informationen zum neuen Kunden“ im Fallformular angezeigt wird. Dieser Formularabschnitt enthält Felder, die Sie zum Erfassen von Informationen und Erstellen eines neuen Kundendatensatzes verwenden können.

Hinweis:
Ein neuer Kunde verfügt über keinen vorhandenen Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensatz.

Wenn für einen vorhandenen Fall die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** bereits ausgefüllt sind, ist das Kontrollkästchen **Neuer Kunde** deaktiviert.

Beim Speichern eines Onboarding-Falls:

- Wenn das Kontrollkästchen **Neuer Kunde** aktiviert ist, sind die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** zum Speichern des Falls nicht erforderlich.
- Wenn das Kontrollkästchen **Neuer Kunde** deaktiviert ist, sind die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** zum Speichern des Falls 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.

Neuer Formularabschnitt „Informationen zum neuen Kunden“

Der Formularabschnitt „Informationen zum neuen Kunden“ enthält Felder, die Service Desk-Mitarbeiter zum Erfassen von Informationen verwenden können. Diese Informationen werden dann zum Erstellen eines Kundendatensatzes verwendet. Diese Felder enthalten:

- Kundentyp: entweder „Geschäft“ oder „Person“
- Geschäftsname: erforderlich, wenn der Kundentyp „Geschäft“ lautet
- Benutzername: erforderlich, wenn der Kundentyp „Person“ lautet
- Telefonnummer
- E-Mail

Zusätzliche Mitglieder

Der Onboarding-Falltyp enthält die zugehörige Liste **Zusätzliche Mitglieder** im Fallformular. Service Desk-Mitarbeiter können diese zugehörige Liste verwenden, um die Benutzer oder Geschäftseinheiten zu erstellen, die in dem Onboarding-Fall berücksichtigt werden sollen.

Bei zusätzlichen Mitgliedern kann es sich um Folgendes handeln:

- Accounts
- Kontakte
- Verbraucher

Service Desk-Mitarbeiter wählen beim Hinzufügen eines Mitglieds zu einem Onboarding-Fall Informationen aus den folgenden Feldern aus:

- Typ: Der Typ des hinzuzufügenden Benutzers. Beispielsweise ein Mitinhaber, ein Begünstigter oder ein Unterkonto.
- Name: Der Name des Kontakts, Verbrauchers oder Accounts.

Hinweis:
Wenn Sie das Onboarding-Playbook verwenden, wird der Benutzer auch im Schritt „Zusätzliche Mitglieder hinzufügen“ der Phase „Initiieren“ der Karte „Mitgliederinformationen“ hinzugefügt.

Phasen und Status des Onboarding-Falltyps

Ein Onboarding-Fall durchläuft mehrere Phasen und Status, während der Service Desk-Mitarbeiter an der Falllösung arbeitet.

Ein Onboarding-Fall besteht aus sechs Phasen:

- Initiiert
- Vorabgenehmigung
- Daten erfassen
- Sorgfaltspflicht
- Lösen
- Schließen

Während sich ein Onboarding-Fall durch die oben aufgeführten Phasen hin zu einer Lösung bewegt, wird der Fallstatus aktualisiert. Phase und Status sind miteinander verknüpft, wie in der folgenden Tabelle 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.

Phasen und Status von Onboarding-Fällen

Phase	Status	Beschreibung
Initiiert	Neu	Ein Onboarding-Fall wird in der Phase **Initiiert** mit dem Status **Neu** erstellt. Ein Onboarding-Fall kann sich nur während der Phase „Initiiert“ im Status **Neu** befinden.
Initiiert	Offen	Der Status eines Onboarding-Falls ändert sich in **Offen**, wenn der Fall einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.
Vorabgenehmigung	• Offen • Auf Info warten	In der Phase „Vorabgenehmigung“ kann ein Onboarding-Fall entweder den Status **Offen** oder **Auf Info warten** aufweisen. Der Fall wird in den Status **Auf Info warten** verschoben, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Info anfordern** klickt.
Daten erfassen	• Offen • Auf Info warten	In der Phase „Datenerfassung“ kann sich ein Onboarding-Fall entweder im Status **Offen** oder **Auf Info warten** befinden. Der Fall wird in den Status **Auf Info warten** verschoben, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Info anfordern** klickt.
Sorgfaltspflicht	• Auf Info warten • Überprüfung wird ausgeführt	In der Phase „Sorgfaltspflicht“ kann sich ein Onboarding-Fall entweder im Status **Auf Info warten** oder **Überprüfung wird ausgeführt** befinden. Der Fall wird in den Status **Auf Info warten** verschoben, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Info anfordern** klickt. Der Fall wird in den Status **Überprüfung wird ausgeführt** versetzt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Zur Überprüfung senden** klickt.
Lösen	• Überprüfung abgeschlossen • Gelöst	In der Phase „Lösen“ kann sich ein Onboarding-Fall im Status **Überprüfung abgeschlossen** oder **Gelöst** befinden. Der Fall wird in den Status **Überprüfung abgeschlossen** versetzt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Überprüfung abgeschlossen** klickt. Der Fall wird in den Status **Gelöst** versetzt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf **Lösung vorschlagen** klickt.
Schließen	Abgeschlossen	Der Fall wird geschlossen.

Mit Falltypen installierte Komponenten

Mehrere Arten von Komponenten werden mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) installiert, einschließlich Komponenten, die die Funktion „Servicedefinitionen“ 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.

Mit Falltypen installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) installiert.

Mit Falltypen hinzugefügte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Falltyp [sn_case_type]	In dieser Tabelle werden die definierten Falltypen gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service-Falltypen.
Servicedefinition [sn_case_type_selection]	In dieser Tabelle werden die definierten Servicedefinitionen gespeichert. Die Servicedefinitionsfunktion fügt der Tabelle „Servicedefinition“ die folgenden Felder hinzu: • Domänenpfad • Playbook Datensatzgenerator • Aktiv • Nummer Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen.
Servicedefinitionskategorie [sn_csm_case_types_service_category]	In dieser Tabelle werden die Kategorien gespeichert, die für Servicedefinitionen erstellt werden.
Beziehungen der Servicedefinitionskategorie [sn_csm_case_types_service_category_rel]	In dieser Tabelle werden die Servicedefinitionen gespeichert, die einer Servicedefinitionskategorie zugeordnet sind.
Produktservicebeziehung [sn_csm_case_types_product_service_rel]	In dieser Tabelle werden die Produkte gespeichert, die mit einer Servicedefinition verknüpft sind. Weitere Informationen zu diesen Beziehungen finden Sie unter Produkte einer Servicedefinition zuordnen.
Beziehung zwischen Services [sn_csm_case_types_service_to_service_rel]	In dieser Tabelle werden Beziehungen gespeichert, die zwischen Services konfiguriert wurden. Zum Beispiel zugehörige Services, die einer Servicedefinition hinzugefügt wurden. Weitere Informationen zu diesen Beziehungen finden Sie unter.
Katalogservicebeziehung [sn_csm_case_types_catalog_service_rel]	In dieser Tabelle werden die Katalogelemente gespeichert, die mit einer Servicedefinition verknüpft sind. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelemente für eine Servicedefinition 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.

Mit Falltypen installierte Rollen

Die folgenden Servicedefinitionsrollen werden mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) installiert.

Mit Falltypen installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicedefinitionsadministrator [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Administratorrolle für die Falltypentabellen „Customer Service“. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Servicedefinitionsmanager [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Managerrolle für die Falltypentabellen „Customer Service“. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen, erstellen und aktualisieren.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Servicedefinitionsanzeige [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen.	sn_service_org.service_criteria_read
Viewer für Servicedefinitionsberichte [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Bietet Zugriff auf die Berichtsansicht für Tabellen mit Servicedefinition.	Keine
Servicedefinition für alle Tabellen-Viewer [sn_csm_case_types.service_definition_all_table_viewer]	Ermöglicht die Berechtigung zum Anzeigen der Servicedefinitionstabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen.	Keine

Mit Falltypen installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ hinzugefügt. Diese Eigenschaften steuern die Version des Falltyp-Auswahlbildschirms, der Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Falltyp-Auswahlbildschirm.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_case_types.case_type_single_field_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest, um die Einzelauswahlfunktion für Falltypen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu aktivieren. Wenn diese Funktion aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um einen Fall eines bestimmten Typs mit einer einzigen Auswahl im Falltyp-Auswahlbildschirm zu erstellen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_csm_case_types.service_definition_select	Legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest, um die Produktservice-Auswahlversion des Falltyp-Auswahlbildschirms zu aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter diesen Bildschirm verwenden, um einen Datensatz basierend auf dem ausgewählten Produkt oder Service zu erstellen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Diese Eigenschaft überschreibt die Eigenschaft *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Bei „true“ zeigt das System den Bildschirm „Produktservice-Auswahl“ an. • Bei „false“ verwendet das System den Wert der Eigenschaft *sn_csm_case_types.case_type_single_field_select*. • Wenn beide Eigenschaften auf „true“ festgelegt sind, hat die Eigenschaft *sn_csm_case_types.service_definition_select* Vorrang. • Wenn beide Eigenschaften auf „false“ festgelegt sind, zeigt das System den Mehrfachauswahlbildschirm an.
sn_csm_case_types.service_definition_select_count	Bestimmt die Anzahl der Produkte und Services, die im Bildschirm „Produktservice-Auswahl“ 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.

Mit Falltypen installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 25 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit Falltypen installierte Erweiterungspunkte

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.

Der Erweiterungspunkt CSMServiceDefinitionIntegrations gibt eine Liste von Produkten zurück, die Service Desk-Mitarbeitern im Feld Produkt in der **Produktservice** -Auswahlversion des Falltyp-Auswahlbildschirms zur Verfügung steht. Standardmäßig basiert diese Liste auf dem Kundenkontext und zeigt die verkauften Produkte und Installationsbasiselemente an, die dem Kunden gehören.

Um auf diesen Erweiterungspunkt zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und wählen **Sie CSMServiceDefinitionIntegrations aus**.

So ändern Sie diesen Erweiterungspunkt:

1. Klicken Sie im Erweiterungspunktdatensatz auf den zugehörigen Link **Implementierung erstellen**.
2. Ändern Sie das Feld **Skript**, und fügen Sie eine API hinzu, um Produktinformationen zurückzugeben.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Das System fügt die Implementierung der zugehörigen Liste „Implementierungen“ im Erweiterungspunkt-Datensatz hinzu.

Hinweis:
Die Implementierung mit der niedrigsten **Reihenfolgennummer** wird verwendet, um die Liste der Produkte zurückzugeben.

Servicedefinitionen

Verwenden Sie Servicedefinitionen, um Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen herzustellen. Kunden können diese Definitionen verwenden, um die benötigten Services schnell zu erkennen und anzufordern. Service Desk-Mitarbeiter können diese Definitionen verwenden, um Fälle des richtigen Typs zur Unterstützung dieser Serviceanfragen zu erstellen.

Übersicht

Die Funktion „Servicedefinitionen“ ist mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) verfügbar. Mit Falltypen können Sie bestimmte Arten von Kundenanforderungen bearbeiten. Ein Falltyp erweitert den Basis-Kundenservicefall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 umfasst die Prozesse, Attribute und Daten, die zur Lösung eines bestimmten Falltyps erforderlich sind, z. B. das Onboarding eines Kunden oder die Lösung einer Beschwerde.

Eine Servicedefinition beschreibt einen Service, den ein Unternehmen oder eine Organisation zur Unterstützung eines verkauften Produkts oder Service anbietet. Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen, um verschiedene Arten von Serviceanfragen bereitzustellen.

- Sie können Verbindungen zwischen Produkten und Services und den Falltypen erstellen, die diese Services unterstützen. Diese Verbindungen optimieren den Fallverwaltungsprozess für die Anforderung und Ausführung von Services und vereinfachen Serviceanfragen basierend auf dem Kontext des Kunden.
- Sie können auch Servicedefinitionen für Fallaufgabentypen erstellen und dann Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen zwischen Falltypdefinitionen und Fallaufgabentypdefinitionen erstellen. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter einfach Fallaufgaben des richtigen Typs erstellen.
- Sie können Servicekategorien erstellen und dann Servicedefinitionen in logischen Gruppierungen organisieren. Service Desk-Mitarbeiter können diese Kategorien verwenden, um die benötigten Services schnell zu finden.

Vorteile der Servicedefinition

Wenn Sie Servicedefinitionen für jeden der von Ihnen angebotenen Services erstellen, können Service Desk-Mitarbeiter die definierten Services verwenden, um Fälle und Fallaufgaben des richtigen Typs für Kundenprobleme und -anforderungen zu erstellen. Beim Erstellen dieser Fälle und Fallaufgaben können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Wählen Sie aus einer Liste der verfügbaren Services aus.
- Wählen Sie eine Kategorie aus, und zeigen Sie die verfügbaren Services innerhalb dieser Kategorie an.
- Filtern Sie die zutreffenden Services basierend auf den Produkten eines Kunden.
- Erstellen Sie einen Fall des richtigen Typs basierend auf dem angeforderten Service oder für die Produkte, die sich im Besitz eines Kunden befinden.

Kunden können Servicedefinitionen verwenden, um Services zur Unterstützung ihrer Produkte über die Kunden- und Verbraucherserviceportale zu erkennen und anzufordern.

Servicedefinitionskategorien

Mit Servicedefinitionskategorien können Sie Servicedefinitionen in logischen Gruppierungen organisieren. Eine Kategorie kann mehrere Servicedefinitionen haben, und eine Servicedefinition kann zu einer oder mehreren Kategorien gehören.

Diese Kategorien werden in der Fallserviceauswahl und der Fallaufgaben-Serviceauswahl angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall oder eine Fallaufgabe erstellt, kann er eine Kategorie auswählen und dann die verfügbaren Services innerhalb dieser Kategorie anzeigen und auswählen, um einen Fall oder eine Fallaufgabe zu erstellen.

Das ID-Feld der Servicedefinition

Im Release Washington DC ersetzt das Feld „ **ID** “ das Feld „ **Nummer** “.

- Für Upgrade-Kunden wird das Feld **Nummer** umbenannt, um anzuzeigen, dass es veraltet ist.
- Für neue Kunden ist das Feld**Nummer** nicht 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.

Für Kunden, die ein Upgrade von Utah oder Vancouverdurchführen, wird automatisch ein Korrekturskript ausgeführt, das das ID-Feld zu Datensätzen in der Tabelle „Servicedefinition“ [sn_case_type_selection] hinzufügt. Das Korrekturskript kopiert den Wert aus dem Feld **Name** und fügt ihn dem Feld **ID** hinzu, wobei Leerzeichen durch Unterstriche ersetzt werden. Dieses Feld hat eine maximale Länge von 40 Zeichen.

Erfahrung des Systemadministrators

Der Systemadministrator definiert die Services, die Kunden für die Produkte und Services im Produktkatalog angeboten werden. Für jede Servicedefinition kann der Administrator die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen.

Konfigurationsaufgaben für Servicedefinitionen

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Servicedefinition	Im Servicedefinitionsdatensatz werden Details zu einem Service gespeichert, der Kunden bereitgestellt wird. Diese Informationen umfassen einen Namen für die Servicedefinition, die Zieltabelle und die Servicekategorie.
Ordnen Sie ein oder mehrere Produkte zu	Services können produktspezifisch sein, oder es können allgemeine Services erstellt und für alle Produkte verfügbar gemacht werden.
Ordnen Sie einen Falltyp zu	Ein Falltyp stellt die Prozesse und Daten bereit, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um einen Fall für eine bestimmte Art von Service zu lösen.
Ordnen Sie ein Playbook zu	Ein Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern Schrittanweisungen für die Lösung einer bestimmten Art von Fall.
Konfigurieren Sie Standardfeldwerte	Konfigurieren Sie Standardwerte für Felder in der Zieltabelle einer Servicedefinition. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um Datensatzfelder automatisch auszufüllen.
Ordnen Sie einen Datensatzersteller zu	Mit Datensatzerstellern können Endbenutzer Services über die Kunden- und Verbraucherportale anfordern.
Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition	Ordnen Sie einen oder mehrere zugehörige Services einer Servicedefinition zu, um Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen zwischen Servicedefinitionen zu erstellen. Sie können beispielsweise Servicedefinitionen für Fallaufgaben erstellen und sie einer Servicedefinition für einen Falltyp zuordnen.
Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie	Erstellen Sie eine Kategorie für Servicedefinitionen. Sie können diese Kategorien verwenden, um logische Gruppierungen von Servicedefinitionen zu erstellen.
Ordnen Sie Servicedefinitionen einer Kategorie zu	Fügen Sie einer Kategorie Servicedefinitionen hinzu. Einer Kategorie können eine oder mehrere Servicedefinitionen zugeordnet sein, und eine Servicedefinition kann mehreren Kategorien angehören.
Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu	Um diese Funktion für die Verwendung in der Core-UI zu konfigurieren, fügen Sie dem Fall-Interceptor Falltypen hinzu.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Durch die Zuordnung eines Falltyps zu einer Servicedefinition wird der Falltyp-Auswahlprozess für Service Desk-Mitarbeiter automatisiert. Über den konfigurierbaren

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

CSM-Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter schnell Fälle des richtigen Falltyps basierend auf dem Kundenkontext erstellen.

Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter den entsprechenden Service für einen Kunden basierend auf den Produkten auswählen, die der Kunde besitzt. Mit der Produktservice-Auswahlversion der Falltypauswahl können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Erstellen Sie Fälle aus Fall- und Falltyp-Listenansichten.
- Fälle aus verschiedenen Datensatztypenerstellen:
- Wählen Sie ein Produkt aus. Die Falltypauswahl enthält das Kontrollkästchen **Dieser Fall ist für ein eigenes Produkt**.
  - Wenn aktiviert: Listet Services auf, die für das ausgewählte Produkt relevant sind.
  - Wenn deaktiviert: Listet alle verfügbaren Services auf.
- Wählen Sie eine Servicekategorie aus, und zeigen Sie die Services innerhalb dieser Kategorie an.
- Wählen Sie einen Service aus der Liste der verfügbaren Services aus.
- Wählen **Sie Fall** erstellen aus, um einen Fall des Falltyps zu erstellen, der dem Service zugeordnet ist.

Das System bestimmt automatisch den Falltyp basierend auf dem ausgewählten Service und erstellt einen Fall dieses Typs. Wenn der Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden.

Hinweis:
In der Core-UI können Service Desk-Mitarbeiter mit dem Fall-Interceptor eine Servicedefinition für die Falltyperstellung auswählen.

Durch die Zuordnung eines Fallaufgabentyps zu einer Servicedefinition können Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem Fallkontext Fallaufgaben des richtigen Typs erstellen. Mit der Produktserviceauswahl-Version der Fallaufgabentypauswahl können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben aus Fallaufgabenlisten, Falldatensätzen, Playbook-Phasen und der Registerkarte Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich erstellen.

Kunden-Experience

Endbenutzer können die Funktion „Servicedefinitionen“ verwenden, um basierend auf den von ihnen erworbenen Produkten verfügbare Services vom Kunden- und Verbraucherserviceportal anzufordern.

- Verwenden Sie das Portal, um die verkauften Produkte oder die Installationsbasiselemente anzuzeigen, die sie besitzen.
- Wählen Sie ein Produkt oder ein Installationsbasiselement aus, und zeigen Sie die verfügbaren Services im Widget Services Portal an. Dieses Widget kann produktspezifische Services, Anforderungen für neue Produkte und allgemeine Services 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.

- Wählen Sie einen Service aus, und starten Sie einen Datensatzersteller, um eine Serviceanfrage zu erstellen. Nach der Übermittlung erstellt das System automatisch einen Fall des richtigen Typs.
- Zeigen Sie einen Fall an, der für eine Serviceanfrage erstellt wurde, und sehen Sie sich das Feld **Servicedefinition im Falldatensatz** an.

Widget „Services Portal“.

Über die Kunden- und Verbraucherserviceportale können Endbenutzer eine Liste der Services anzeigen, die für die verkauften Produkte und Installationsbasiselemente verfügbar sind, die sie besitzen.

Über das Portal kann ein Endbenutzer zu einer Liste seiner verkauften Produkte navigieren oder Basiselemente installieren. Nachdem Sie ein Produkt ausgewählt haben, werden im Widget Services Portal die verfügbaren Services aufgelistet. Diese können Folgendes umfassen:

- Services, die auf einem verkauften Produkt oder Installationsbasiselement basieren
- Allgemeine Services
- Services zum Anfordern neuer Produkte

Wenn Sie einen Service aus dem Widget auswählen, wird der Datensatzersteller angezeigt, der der Servicedefinition zugeordnet ist. Abhängig von der Konfiguration des Datensatzerstellers werden einige der Felder automatisch ausgefüllt, z. B. das Produktmodell oder das Installationsbasiselement und der ausgewählte Service. Durch das Übermitteln des Datensatzerstellers wird ein Fall des richtigen Falltyps erstellt.

Hinweis:
Fälle, die aus einem Falltyp erstellt wurden, der einer Servicedefinition zugeordnet ist, zeigen die Servicedefinition im Feld **Servicedefinition** an. Endbenutzer können diese Informationen in den Falldatensätzen anzeigen, auf die sie über das Portal zugreifen können.

Zugehörige Informationen

Servicedefinitionen konfigurieren

Kundenservicefall-Typen

Typen von Kundenservicefällen verwalten

Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen

Servicedefinitionsrollen

Mit den im Plugin „Customer Service Case Types“ enthaltenen Servicedefinitionsrollen können Benutzer Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen, erstellen und aktualisieren. Service Desk-Mitarbeiter und Endbenutzer können diese Definitionen und Kategorien verwenden, um Fälle basierend auf dem ausgewählten Service anzuzeigen und zu erstellen.

Servicedefinitionsrollen

Die folgenden Servicedefinitionsrollen werden mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) 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.

Mit Falltypen installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicedefinitionsadministrator [sn_csm_case_types.service_definition_admin]	Administratorrolle für die Falltypentabellen „Customer Service“. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen.	• sn_csm_case_types.service_definition_mana • sn_service_org.service_criteria_delete
Servicedefinitionsmanager [sn_csm_case_types.service_definition_manager]	Managerrolle für die Falltypentabellen „Customer Service“. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen, erstellen und aktualisieren.	• sn_csm_case_types.service_definition_repo • sn_csm_case_types.service_definition_all_ta • sn_service_org.service_criteria_write • sn_service_org.service_criteria_create • sn_service_org.service_criteria_read
Servicedefinitionsanzeige [sn_csm_case_types.service_definition_viewer]	Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen.	sn_service_org.service_criteria_read
Viewer für Servicedefinitionsberichte [sn_csm_case_types.service_definition_report_view]	Bietet Zugriff auf die Berichtsansicht für Tabellen mit Servicedefinition.	Keine
Servicedefinition für alle Tabellen-Viewer [sn_csm_case_types.service_definition_all_tableviewer]	Ermöglicht die Berechtigung zum Anzeigen der Servicedefinitionstabellen. Benutzer mit dieser Rolle können Servicedefinitionen, Servicedefinitionskategorien und Beziehungen zwischen Servicedefinitionskategorien anzeigen.	Keine

Wie Benutzer Servicedefinitionen verwenden können

Im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich können Benutzer mit der Administratorrolle oder einer der folgenden Service Desk-Mitarbeiter-Rollen auf das Feld **Service** für Fälle und Fallaufgaben zugreifen.

- Kundenservice-Agent (sn_customerservice_agent)
- Verbraucherservice-Mitarbeiter (sn_customerservice.consumer_agent)
- Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager)

Die Rollen „Administrator“ und „Service Desk-Mitarbeiter“ 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.

- Siehe Spalte **Service** in Fallaufgabenlisten. Zum Beispiel „Meine Fallaufgabe“ und „Meine beitragenden Aufgaben“.
- Weitere Informationen finden Sie im Feld **Service** im Formular „Fallaufgabe“.
- Wählen Sie einen Service im Feld **Service** aus, und speichern Sie das Fallaufgabenformular.
- Erstellen Sie eine Fallaufgabe, und zeigen Sie das Feld **Service** im Formular „Fallaufgabe“ an.

In der Core-UI können Benutzer mit der Administratorrolle oder einer der oben aufgeführten Service Desk-Mitarbeiter-Rollen Folgendes tun:

- Siehe Spalte „ **Service** “ in der Aufgabenliste.
- Siehe Feld **Service** im Aufgabenformular.
- Wählen Sie einen Service im Feld **Service** aus, und speichern Sie das Fallaufgabenformular.

Über die Kunden- und Verbraucherserviceportale können Benutzer mit der Administratorrolle oder einer Endbenutzerrolle das Feld **Service** in Fallaufgaben anzeigen, auf die sie Zugriff haben. In der folgenden Tabelle sind die Endbenutzerrollen aufgeführt, die dieses Feld sehen können.

Endbenutzer und Rollen, die das Feld Service in Fallaufgaben sehen können

Benutzer und Rollen	Beschreibung
B2B-Benutzerrollen	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.customer]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Kunden und Partner bei Fragen und Problemen unterstützt.
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	Eine Administratorrolle für einen Kunden-Account. Dieser Benutzer hat Zugriff auf alle Daten innerhalb des Accounts.
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	Eine Kundenrolle für die Verwaltung der Fälle in einem Account und zugehöriger untergeordneter Accounts.
Partner [sn_customerservice.partner]	Ein Partner, der Kunden-Accounts bedient.
Partner-Administrator [sn_customerservice.partner_admin]	Eine Administratorrolle für einen Partner-Account.
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Eine Rolle, die Zugriff auf Fallaufgaben und zugehörige Fallinformationen bietet.
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Eine Rolle, die schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgabendatensätze bietet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die das Feld Service in Fallaufgaben sehen können (Fortsetzung)

Benutzer und Rollen	Beschreibung
Kundenkontakte mit konfigurierten Kontaktbeziehungen	Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktbeziehungen.
B2C-Benutzerrollen	
Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Verbraucher bei Fragen und Problemen unterstützt.
Verbraucher mit konfigurierten Verbraucherbeziehungen	Verwenden Sie Beziehungen, um internen und externen Anwendern zusätzlichen Zugriff auf Kundendaten zu gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Beziehungen erstellen.
Verbraucher, die als Haushaltsvorstände festgelegt sind	Ein Haushalt besteht aus einer Gruppe von Verbrauchern, die an einer gemeinsamen Adresse leben und Produkte und Services gemeinsam nutzen. Ein Haushalt kann einen festgelegten Haushaltsvorstand und mehrere aktuelle Mitglieder haben. Weitere Informationen finden Sie unter Haushalte erstellen oder aktualisieren.
Rollen für Beitragende	
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle und Fallaufgaben für jeden Account erstellen.
Verbraucher – Beitragender [sn_customerservice.consumer_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle und Fallaufgaben für jeden Verbraucher erstellen.
Selbstbeitragender [sn_customerservice.self_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer mit der Rolle snc_internal Fälle und Fallaufgaben für sich selbst erstellen.
Beitragender Manager am Standort [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Ein beitragender Manager am Standort ist am Geschäftsstandort angestellt und verwaltet einen Geschäftsstandort in der Standorthierarchie zusammen mit allen untergeordneten Geschäftsstandorten.
Standort-Agent [sn_customerservice.svc_location_agent]	• Alle CSM-Einheiten anzeigen. • Erstellen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen. • Erfüllen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen, die am Standort des Mitarbeiters 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.

Endbenutzer und Rollen, die das Feld Service in Fallaufgaben sehen können (Fortsetzung)

Benutzer und Rollen	Beschreibung
Standort Verbraucher-Agent [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	• Alle CSM-Einheiten anzeigen. • Erstellen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen. • Erfüllen von Fällen für Accounts, Haushalte, Verbraucher oder Serviceorganisationen, die in der Serviceorganisation oder einer untergeordneten Serviceorganisation erstellt wurden. • Weisen Sie jedem Konto, Haushalt oder Verbraucher entsprechende Mitarbeiter zu.
Beitragender zu Beziehungen [sn_customerservice.relationship_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für Kunden erstellen, zu denen sie über eine etablierte Beziehung verfügen.
Beziehungs-Agent [sn_customerservice.relationship_agent]	Verwalten Sie Fälle für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte, mit denen der Kundenservice-Mitarbeiter Beziehungen unterhält. Dies umfasst die folgenden Beziehungen, die mit den Service Model Foundation-Plugins bereitgestellt werden: • Account Manager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Account. • Beziehungsmanager: erstellt eine Beziehung zwischen einem internen Benutzer und einem Verbraucher oder einem Haushalt.
Beziehungsmanager des Standorts [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Ein Beziehungsmanager des Standorts wird vom übergeordneten Unternehmen angestellt und fungiert als Ansprechpartner für einen oder mehrere externe Geschäftsstandorte.
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für ihre Serviceorganisation (Geschäftsstandort) erstellen.
Fall # autorisierter Beitragender [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Hinzufügen zusätzlicher Kommentare und Anhänge, zum Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung, zum Empfangen von Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen, zum Schließen eines Falls und zum Aktualisieren von Fallaufgaben.
Outgesourcter externer Service Desk-Mitarbeiter	Eine Rolle „Outgesourcter Service Provider“ (OSP). Benutzer mit dieser Rolle können die Fälle 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.

Endbenutzer und Rollen, die das Feld Service in Fallaufgaben sehen können (Fortsetzung)

Benutzer und Rollen	Beschreibung
[sn_csm_ocs.ext_agent]	Fallaufgaben erfüllen, die zu der Service Provider-Organisation gehören, der sie angehören.

Weitere Informationen zu diesen Rollen finden Sie unter den folgenden Themen:

- Mit Kundenservice-Management installierte Rollen
- Rollen für beitragende Anwender
- Servicemodell-Grundlagen – Rollen zuweisen
- Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen
- Outgesourcten Kundenservice verwenden

Zugehörige Informationen

Servicedefinitionen konfigurieren

Kundenservicefall-Typen

Typen von Kundenservicefällen verwalten

Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen

Servicedefinitionen konfigurieren

Erstellen Sie Servicedefinitionen für die Servicetypen, die zur Unterstützung Ihrer Produkte erforderlich sind. Ordnen Sie Servicedefinitionen verschiedene Funktionen wie Falltypen, Playbooks und Datensatzersteller zu, damit Kunden die benötigten Services anfordern können und Service Desk-Mitarbeiter Fälle des richtigen Typs erstellen können, um diese Services zu unterstützen.

Systemadministratoren können die Funktion „Servicedefinitionen“ verwenden, um die Services zu definieren, die Kunden angeboten werden, und diese Services mit Produkten, Falltypen, Playbooks und Katalogelementen zu verbinden.

Konfigurationsaufgaben für Servicedefinitionen

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Servicedefinition	Erstellen Sie eine Definition für einen Service, der zur Unterstützung eines Produkts angeboten wird.
Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu	Konfigurieren Sie die Beziehung zwischen einem Produkt und einem Service.
Ordnen Sie einen Falltyp einer Servicedefinition zu	Ein Falltyp definiert den Falllösungsprozess für eine Servicedefinition.
Ordnen Sie ein Playbook einer Servicedefinition zu	Ein Playbook enthält Schrittanweisungen für die Lösung eines bestimmten Falltyps. Durch das Definieren einer Playbook-Datensatzgeneratoransicht wird die Fallerstellung für einen angeforderten Service ermöglicht.
Konfigurieren Sie Standardfeldwerte für eine Servicedefinition	Konfigurieren Sie Standardwerte für Felder in der Zieltabelle einer Servicedefinition. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, 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.

Konfigurationsaufgaben für Servicedefinitionen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	das System diese Werte, um Datensatzfelder automatisch auszufüllen.
Konfigurieren Sie Katalogelemente für eine Servicedefinition	Endbenutzer können ein Katalogelement aus dem Service Portal auswählen und den Datensatzersteller verwenden, um die Serviceanfrage zu erstellen.
Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition	Ordnen Sie einen oder mehrere zugehörige Services einer Servicedefinition zu, um Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen zwischen Servicedefinitionen zu erstellen. Sie können beispielsweise Servicedefinitionen für Fallaufgaben erstellen und sie einer Servicedefinition für einen Falltyp zuordnen.
Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu	Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie Serviceorganisationen, die einen Service anbieten, einer Serviceorganisation zuordnen.
Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie	Erstellen Sie eine Kategorie für Servicedefinitionen. Sie können diese Kategorien verwenden, um logische Gruppierungen von Servicedefinitionen zu erstellen.
Ordnen Sie Servicedefinitionen einer Kategorie zu	Fügen Sie einer Kategorie Servicedefinitionen hinzu. Einer Kategorie können eine oder mehrere Servicedefinitionen zugeordnet sein, und eine Servicedefinition kann mehreren Kategorien angehören.
Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu	In der Core-UI listet der Fall-Interceptor die Arten von Kundenservicefällen auf, die ein Service Desk-Mitarbeiter erstellen kann. Wenn Sie einen Falltyp erstellen und diesen Falltyp im Fall-Interceptor anzeigen möchten, müssen Sie ihn der Fall-Interceptor-Konfiguration hinzufügen.

Erstellen Sie eine Servicedefinition

Erstellen Sie einen Servicedefinitionsdatensatz in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM), um Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem Servicedefinitionsdatensatz werden die Details zu einem Service gespeichert, der Kunden bereitgestellt wird. Sie können Servicedefinitionen für die Servicetypen erstellen, die zur Unterstützung Ihrer Produkte erforderlich sind, sowie für Fälle, Falltypen und Fallaufgaben.

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie die Servicedefinition einem Produkt zuordnen. Durch die Zuordnung eines oder mehrerer zugehöriger Services zu einer Servicedefinition können Sie Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen zwischen den Servicedefinitionen 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.

Sie können auch Beziehungen zwischen der Servicedefinition und anderen zugehörigen Services erstellen. Sie können beispielsweise eine Servicedefinition für einen Fall erstellen und dann eine oder mehrere Servicedefinitionen für Ihre Fallaufgaben erstellen. Anschließend können Sie eine Beziehung zwischen der Fallservicedefinition und den Fallaufgabenservicedefinitionen herstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Servicedefinition ein.
4. Ändern Sie bei Bedarf die Informationen im **ID** -Feld.
   Das System füllt das **ID** -Feld automatisch mit dem Namen der Servicedefinition aus und ersetzt die Leerzeichen durch Unterstriche. Die ID kann alphanumerische Zeichen und Unterstriche enthalten und bis zu 40 Zeichen lang sein.

   Hinweis:
   Der Wert in diesem Feld muss eindeutig sein.

5. Wählen Sie im Feld Tabelle die **Tabelle** aus, für die die Servicedefinition verfügbar ist.
   Wenn der Service beispielsweise für den Onboarding-Falltyp verfügbar ist, wählen Sie die Tabelle „Onboarding-Fall“ [sn_onboarding_case] aus.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Kundenservicetyp** einen Servicetyp für die Servicedefinition aus.

   Ein Servicetyp ermöglicht es dem System, die folgenden Arten von Services basierend auf dem Kontext anzuzeigen:

   - Vorverkauf
   - Nach dem Verkauf
   - Allgemein

7. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Playbook-Datensatzgenerator** einen Playbook-Datensatzgenerator aus.
   Wenn einer Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook einer Servicedefinition zuordnen.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Image** (Bild) ein Bild für die Servicedefinition aus.
   Servicedefinitionen werden in der Falltypauswahl in einer Kartenansicht angezeigt. Das Bild wird auf der Karte für eine Servicedefinition zusammen mit dem Namen und der Beschreibung angezeigt.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie im **Feld Standardtabellenfeldwerte** mindestens ein Feld und einen Wert aus.
   Konfigurieren Sie die Standardwerte für die Felder in der Zieltabelle für Servicedefinitionen. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um die Datensatzfelder automatisch auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Standardfeldwerte für eine Servicedefinition konfigurieren.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie im Feld **Reihenfolge** einen Reihenfolgenwert für die Servicedefinition hinzu.
    Dieser Wert bestimmt die Reihenfolge, in der die Services in der Falltypauswahl oder anderen Workflows angezeigt werden. Servicedefinitionen mit dem niedrigsten Reihenfolgewert werden zuerst angezeigt. Der Standardwert ist 100.

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

- Servicedefinitionen ohne Wert für die Reihenfolge werden über den geordneten Servicedefinitionen angezeigt.
- Wenn eine oder mehrere Servicedefinitionen denselben Wert für die Reihenfolge haben, zeigt das System die Servicedefinitionen in alphabetischer Reihenfolge an.

11. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
12. **Wahlweise:** Fügen Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung der Servicedefinition hinzu.
    Servicedefinitionen werden in der Falltypauswahl in einer Kartenansicht angezeigt. Die Karte enthält den Namen, die Beschreibung und das Bild für eine Servicedefinition. Kundenservice-Mitarbeiter können nach Services suchen, indem sie Stichwörter eingeben, die im Namen und in der Beschreibung der Servicedefinition enthalten sind.
13. Wählen Sie **Absenden**.
    Die Servicedefinition wird der Liste „Servicedefinitionen“ hinzugefügt.

    Nach dem Speichern enthält der Servicedefinitionsdatensatz die folgenden zugehörigen Listen:
    - Produktservicebeziehungen
    - Katalogservicebeziehungen
    - Beziehungen zwischen Services
    - Beziehungen der Servicedefinitionskategorie
    - Berichte

Ergebnisse

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen:

- Ordnen Sie einer Servicedefinition ein oder mehrere Produkte zu
- Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie
- Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu
- Ordnen Sie einen Falltyp einer Servicedefinition zu
- Ordnen Sie einen Playbook-Datensatzgenerator einer Servicedefinition zu
- Ordnen Sie Servicedefinitionen einer Servicedefinitionskategorie zu
- Konfigurieren Sie Standardfeldwerte für eine Servicedefinition
- Konfigurieren Sie Katalogelemente für eine Servicedefinition
- Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition.
- Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zuan.
- Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu.

Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie

Erstellen Sie in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) einen Datensatz für die Servicedefinitionskategorie. Verwenden Sie dann die Kategorie, um logische Gruppierungen von Servicedefinitionen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einer Kategorie können eine oder mehrere Servicedefinitionen zugeordnet sein, und eine Servicedefinition kann mehreren Kategorien angehören.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Falltypauswahl zum Erstellen eines Falls verwendet, kann er eine Kategorie auswählen, bevor er einen Service auswählt. Die Kategorie fungiert als Filtermechanismus und reduziert die Anzahl der verfügbaren Services.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionskategorien**.
2. Wählen Sie in der Liste Servicedefinitionskategorien die Option **Neu**aus.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Kategorie ein.
   Der Kategoriename kann bis zu 60 Zeichen lang sein.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung der Kategorie hinzu.
   Die Beschreibung kann bis zu 4.000 Zeichen lang sein.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie im Feld **Reihenfolge** eine Nummer für die Reihenfolge der Kategorie hinzu.
   Der Wert für die Reihenfolge bestimmt die Reihenfolge, in der die Kategorien in der Falltypauswahl und der Fallaufgabentypauswahl angezeigt werden. Die Kategorie mit dem niedrigsten Wert wird zuerst angezeigt.

   (Optional) Der Standardwert ist 100. Sie müssen keinen Wert für die Reihenfolge für eine Kategorie festlegen. Wenn eine Kategorie keinen Wert hat, zeigt das System die Kategorie in der Falltypauswahl in alphabetischer Reihenfolge an.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Kategorie wird der Liste Servicedefinitionskategorien hinzugefügt.

   Beim Speichern enthält der neue Kategoriedatensatz die zugehörige Liste Servicedefinition Kategoriebeziehungen, in der die der Kategorie zugeordneten Servicedefinitionen angezeigt werden.

Ergebnisse

Nach dem Erstellen einer Servicedefinitionskategorie können Sie Servicedefinitionen mit der Kategorie verknüpfen. Diese zugeordneten Servicedefinitionen werden in der zugehörigen Liste Beziehungen der Servicedefinitionskategorie gespeichert.

Ordnen Sie ein Produkt einer Servicedefinition zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein oder mehrere Produktmodelle oder verkaufte Produkte zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einem Produktmodell oder einem verkauften Produkt können mehrere Services zugeordnet sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition 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 in der zugehörigen Liste „Produktservicebeziehungen“ die Option **Neu**aus.
   Das System zeigt einen neuen Datensatz für die Produktservicebeziehung an. Das Feld **Servicedefinition** wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. Bestimmen Sie, ob diese Servicedefinition für alle Produkte oder für ein bestimmtes Produkt verfügbar ist.
   - Wenn dies für alle Produkte verfügbar ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Produkte**, und fahren Sie mit Schritt 6 fort.
   - Wenn sie für ein bestimmtes Produkt verfügbar ist, lassen Sie das Kontrollkästchen leer, und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.
5. Wählen Sie das Produkt im Feld **Produkt** aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Beziehungsdatensatz wird der zugehörigen Liste „Produktservicebeziehungen“ hinzugefügt. Wenn die Beziehung für ein bestimmtes Produkt gilt, wird der Name in der Spalte **Produkt** angezeigt.

Ordnen Sie einen Falltyp einer Servicedefinition zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition einen Falltyp zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Falltyp kann einer oder mehreren Servicedefinitionen zugeordnet werden.

Um die einem Falltyp zugeordneten Servicedefinitionen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** und wählen Sie einen Falltyp aus der Liste aus. Diese Informationen werden in der zugehörigen Liste Servicedefinitionen angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie im Feld Tabelle die **Tabelle** für den Falltyp aus, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert.
   Um beispielsweise die Servicedefinition dem Beschwerdefalltyp zuzuordnen, wählen Sie die Tabelle „Beschwerdefall“ (sn_complaint_case) aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ordnen Sie ein Playbook einer Servicedefinition zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein Playbook zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: (playbook_experience.admin + sn_csm_case_types.service_definition_manager) oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Um das Playbook-Datensatzgeneratorfeld und die Werte in der Listen- und Formularansicht anzuzeigen, benötigt der Servicedefinitionsmanager zusätzlich zu „sn_csm_case_types.service_definition_manager“ die Rolle „playbook_experience.admin“. Fügen Sie diese Rolle hinzu, um ein Playbook einer Servicedefinition zuzuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern Schrittanweisungen für die Lösung einer bestimmten Art von Fall. Wenn einer Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden.

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

Hinweis:
Dies ist eine optionale Aufgabe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie im Feld **Playbook-Datensatzgenerator** einen Playbook-Datensatzgenerator aus.
   Dieses Feld verweist auf die Playbook-Experience-Datensatzgenerator-Tabelle (sys_playbook_experience_record_generator). Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Datensatzgenerator
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ordnen Sie eine Servicedefinition einer Servicedefinitionskategorie zu

Nach dem Erstellen einer Servicedefinitionskategorie können Sie der Kategorie eine oder mehrere Servicedefinitionen zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Servicedefinitionskategorien können Sie Servicedefinitionen in logischen Gruppierungen organisieren. Eine Kategorie kann mehrere Servicedefinitionen haben, und eine Servicedefinition kann zu einer oder mehreren Kategorien gehören.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionskategorien**.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste Servicedefinitionskategorien aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Beziehungen der Servicedefinitionskategorie die Option **Neu**aus.
4. Wählen Sie im Feld **Servicedefinition** eine Servicedefinition aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Servicedefinition wird der zugehörigen Liste Beziehungen der Servicedefinitionskategorie hinzugefügt.

Konfigurieren Sie Standardfeldwerte für eine Servicedefinition

Konfigurieren Sie Standardwerte für Felder in der Zieltabelle einer Servicedefinition. Wenn ein Datensatz für diese Tabelle erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um Datensatzfelder automatisch auszufüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zieltabelle für eine Servicedefinition wird im Feld **Tabelle** gespeichert. Die in diesem Feld ausgewählte Tabelle ist die Falltabelle oder eine Tabelle, die die Falltabelle erweitert. Wenn ein Datensatz für die Zieltabelle erstellt wird, füllt das System Felder automatisch mit den Standardwerten aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie im **Feld Standardtabellenfeldwerte** ein Feld und einen Wert aus.
   Jedes Mal, wenn Sie ein Feld auswählen, wird eine zusätzliche Auswahloption verfügbar.
4. **Wahlweise:** Um ein Feld zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche Löschen neben dem Feldwert.
5. Wenn Sie mit der Auswahl von Feldern und Werten fertig sind, wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Katalogelemente für eine Servicedefinition

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein oder mehrere Katalogelemente zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Katalogelement ist ein Produkt oder ein Service, das in einem Servicekatalog verfügbar ist. Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Benutzer aufgabenbasierte Datensätze erstellen können.

Im Kunden- und Verbraucherportal können Endbenutzer verfügbare Services aus dem Services Portal-Widgetauswählen. Wenn Sie einen Service auswählen, wird der Datensatzersteller angezeigt, der der Servicedefinition zugeordnet ist. Durch das Übermitteln des Datensatzerstellers wird ein Fall des richtigen Falltyps erstellt.

Ein Variablensatz für Servicedefinitionen ist mit dem Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) verfügbar. Dieser Variablensatz füllt die Servicedefinition basierend auf dem im Datensatzersteller ausgewählten Produkt und/oder Service aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Katalogservicebeziehungen“ die Option **Neu**aus.
   Das System zeigt einen neuen Katalogservice-Beziehungsdatensatz an. Das Feld **Servicedefinition** wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. Wählen Sie ein Katalogelement im Feld **Katalogelement** aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Katalogelement wird der zugehörigen Liste „Katalogservicebeziehungen“ hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogelemente

Katalogelemente erstellen oder 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.

Konfigurieren Sie zugehörige Services für eine Servicedefinition

Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Servicedefinition einen oder mehrere zugehörige Services zuordnen. Dadurch wird eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung zwischen Servicedefinitionen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Erstellen von Beziehungen zwischen Services im Datensatz „Service-zu-Service-Beziehung“ kann nur eine Beziehung zwischen der zugehörigen Servicedefinition und der Servicedefinition vorhanden sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Service-zu-Service-Beziehungen die Option **Neu**aus.
   Das System zeigt einen neuen Service-zu-Service-Beziehungsdatensatz an. Das Feld **Servicedefinition** wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
4. Wählen Sie im Feld **Zugehörige Servicedefinition** einen zugehörigen Service aus.
   Im Popup-Fenster „Servicedefinitionen“ können Sie die Zieltabelle im Feld **Tabelle** auswählen und dann aus der Liste der zugehörigen Services für diese Tabelle auswählen.

   Hinweis:
   Sie können denselben Service nur einmal mit einem übergeordneten Service verknüpfen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der zugehörige Service wird der zugehörigen Liste Service-zu-Service-Beziehungen hinzugefügt. In der Spalte **Tabelle** wird der Name der Zieltabelle für den zugehörigen Service angezeigt.

Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu

Ordnen Sie Ihre Serviceorganisationen einem Service zu, indem Sie die Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) verwenden. Mit dieser Zuordnung können die Mitarbeiter Ihrer Serviceorganisation (SO) Kundenfragen zu Produkten und Services beantworten, die am Geschäftsstandort angeboten werden, und einen Fall im Namen des Kunden einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_manager, sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einem SO können mehrere Services zugeordnet sein. Eine Zuordnung von Service-zu-Service-Organisationskriterien ist in der Tabelle „Serviceorganisationen mit Serviceangebot“ [service_organizations_offering_service] enthalten.

Prozedur

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

Formular „Serviceorganisationen, die Service anbieten“

Feld	Datentyp	Beschreibung
Kriterien für Serviceorganisation	Referenz	Kriterien zum Definieren der Serviceorganisationen, die den Service bereitstellen. **Hinweis:** Weitere Informationen zu den Kriterien für die Serviceorganisation finden Sie unter Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation.
Servicedefinition	Referenz	Service, den die Serviceorganisationen bereitstellen. **Hinweis:** Das Feld **Servicedefinition** wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
Aktiv	Wahr/Falsch	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Kriterien für die Serviceorganisation. Standardmäßig ist das aktive Feld auf **True**festgelegt. **Hinweis:** Pro Tabelle kann nur ein aktives Kriterium einer Servicedefinition zugeordnet werden.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Kriterien für die Serviceorganisation werden der zugehörigen Liste Serviceorganisationen mit Serviceangebot hinzugefügt.

Fügen Sie dem Fall-Interceptor einen Falltyp hinzu

In der Core-UI listet der Fall-Interceptor die Arten von Kundenservicefällen auf, die ein Service Desk-Mitarbeiter erstellen kann. Wenn Sie einen Falltyp erstellen und diesen Falltyp

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Fall-Interceptor anzeigen möchten, müssen Sie ihn der Fall-Interceptor-Konfiguration hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_case_types.service_definition_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt, kann er den Falltyp aus dem Fall-Interceptor auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors**.
2. Wählen Sie den Fall-Interceptor aus der Liste „Interceptors“ aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Antworten die Option **Neu**aus.
4. Wählen Sie **Einfache Fragen aus, um die URL umzuleiten**.
5. Füllen Sie die Felder im Antwortformular aus.

Felder und Beschreibungen des Antwortformulars

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Falltyp ein. Beispiel: Beschwerde.
Eingabeaufforderung für Benutzer	Die Beschreibung, die dem Service Desk-Mitarbeiter im Interceptor angezeigt wird, wenn er einen Fall erstellt.
Ziel-URL	Die Ziel-URL der Formularansicht, die für den ausgewählten Falltyp geöffnet werden soll.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der der Falltyp im Interceptor angezeigt wird.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Agent Workspaces organisieren

Konfigurieren Sie Ihre Arbeitsbereiche, einschließlich Zielseiten und Datensatzseiten, Agent-Tools sowie Weiterleitung und Zuweisung von Fällen.

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

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich



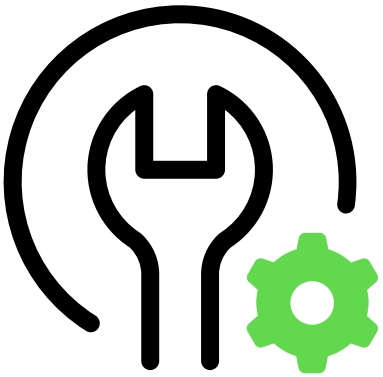
Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, und erweitern Sie die Arbeitsbereich-UI, um die Kundenserviceprozesse von Service Desk-Mitarbeitern zu optimieren.

Weiterleitung und Zuweisung von Fällen



Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Fälle automatisch an die entsprechenden Kundenservice-Mitarbeiter im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich weiterzuleiten.

Agent-Tools



Konfigurieren Sie Organisationstools für Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich Kundenzentrale, dynamische zugehörige Datensätze, mobile Anwendung, geleitete Entscheidungen und Playbooks.

Richten Sie Arbeitsbereiche in ein Kundenservice-Management

Ein Arbeitsbereich ist eine Benutzeroberfläche, die Service Desk-Mitarbeitern die Tools zur Verfügung stellt, die sie benötigen, um Kundenfragen zu beantworten und Kundenprobleme zu lösen. Wählen Sie einen Arbeitsbereich aus, den Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit Kundenservice-Managementverwenden sollen, entweder Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM oder CSM Mitarbeiterbereich, und befolgen Sie die Setup-Anweisungen.

Die folgenden Arbeitsbereiche sind mit Kundenservice-Managementverfügbar.

Arbeitsbereiche in Kundenservice-Management

Arbeitsbereich	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM basiert auf der Workspace-UI. Dieser Arbeitsbereich lässt sich einfach mit UI Builder konfigurieren und verwendet die Next Experience-Benutzeroberfläche.
CSM Agent Workspace	CSM Mitarbeiterbereich ermöglicht die Integration von Kundenservice-Management in andere ServiceNow -Anwendungen, einschließlich: • IT Service Management (ITSM) • IT Operations Management (ITOM) • Projekt-Portfoliomanagement (PPM)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abschluss der Einrichtung des Arbeitsbereichs können Sie verschiedene Funktionen zur Verwendung in Ihrem CSM-Arbeitsbereich auswählen und konfigurieren.

Wichtig:
CSM Mitarbeiterbereich ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Arbeitsbereiche in Kundenservice-Management

Die Anwendung Kundenservice-Management umfasst Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereich. In beiden Arbeitsbereichen können Service Desk-Mitarbeiter Kunden unterstützen, Fragen beantworten und Kundenprobleme lösen.

Arbeitsbereich – Übersicht

Übersicht

Ein Arbeitsbereich ist eine Sammlung von Aufgaben und Workflows in einem einzigen fokussierten Arbeitsbereich, mit der ein Benutzer eine ganze Aufgabe effizient abschließen kann. Er umfasst Tools, mit denen ein Benutzer Kunden schnell und einfach unterstützen sowie Fragen und Probleme lösen kann. Ein Arbeitsbereich enthält auch Funktionen, mit denen einen Benutzer effizienter arbeiten kann, einschließlich einer Oberfläche mit mehreren Registerkarten für die Verwaltung mehrerer Fälle und einer kontextbezogenen Anzeige, die eine schnelle Orientierung für die aktuelle Aufgabe bietet.

Diese Arbeitsbereiche funktionieren auf dieselbe Weise und bieten eine identische Benutzer-Experience. Der Hauptunterschied zwischen den beiden Arbeitsbereichen besteht in der zugrunde liegenden Architektur und der Tatsache, dass sie mit unterschiedlicher Technologie erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Oberfläche für CSM-Arbeitsbereich auswählen.

Erste Schritte

Wählen Sie eine Kachel aus, um mit den ersten Schritten zu beginnen.

Erkunden Sie CSM-Arbeitsbereiche	**Administratoren, die verwenden Arbeitsbereich**	**Service Desk-Mitarbeiter, die verwenden Arbeitsbereich**
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von CSM Arbeitsbereich .	CSM-Arbeitsbereiche und -Funktionen einrichten	CSM-Arbeitsbereiche zur Unterstützung von Kunden einsetzen

CSM-Arbeitsbereiche erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über CSM-Arbeitsbereiche, um ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie Sie einen Arbeitsbereich einrichten und für Ihr Unternehmen einsetzen 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.

Unterstützung für verschiedene Typen von Service Desk-Mitarbeitern

Ein Arbeitsbereich ist eine Benutzeroberfläche mit einer Einzelbereichsansicht, die Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 verwenden können, um auf alle Aufgabentypen zu reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzuzeigen und relevante Empfehlungen zur Problemlösung zu erhalten.

Kundenservice-Mitarbeiter können Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich und CSM Agent Workspace verwenden, um mit Kunden zu interagieren, Anfragen zu beantworten, Fälle zu bearbeiten und Probleme zu lösen. Die intuitive Schnittstelle unterstützt Kundenservice-Mitarbeiter, die in verschiedenen Umgebungen arbeiten, einschließlich:

In CSM-Arbeitsbereichen unterstützte Servicemitarbeiter

Agent-Typ	Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben
Chat-/SMS-Mitarbeiter	Bearbeiten Anfragen im Kundenchat und per SMS.
Telefon-Mitarbeiter	Bearbeiten telefonische Kundenanfragen.
Fall-Mitarbeiter	Bearbeiten die im Customer oder Consumer Service Portal oder aus eingehenden E-Mails erstellten Fälle.
Standortmitarbeiter	Behandeln Fälle, die aus Walk-up-Interaktionen erstellt wurden

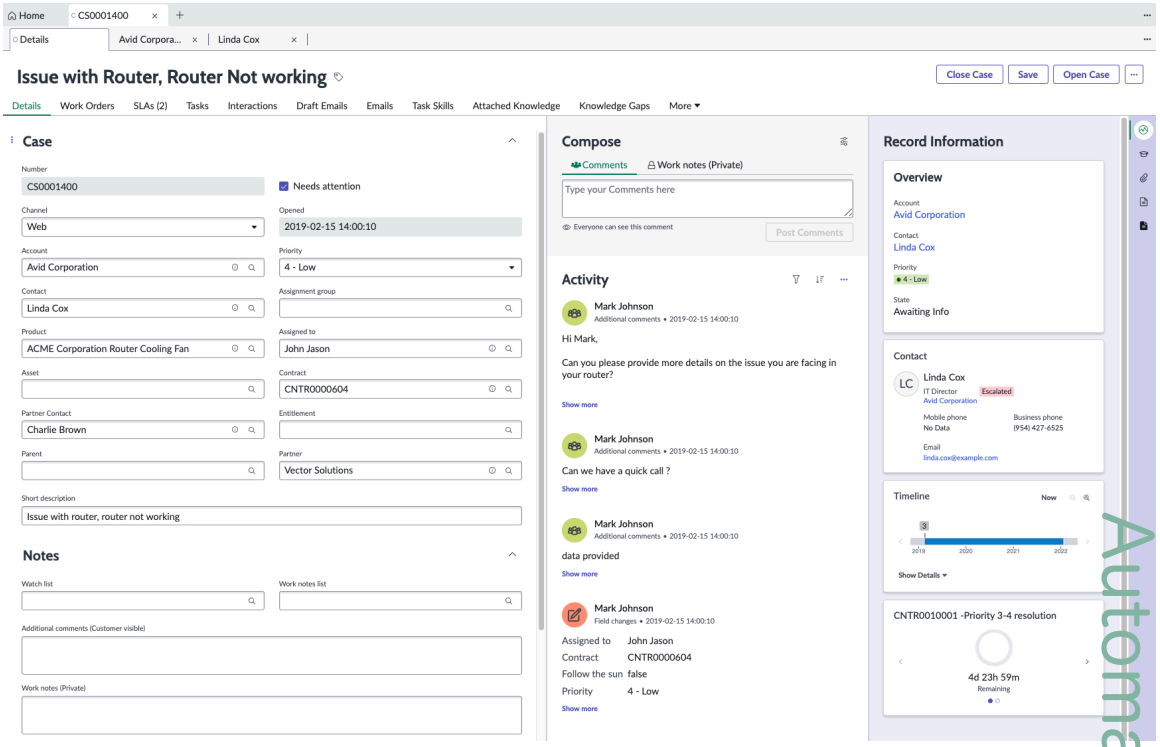
Schlüsselfeatures

Einzelbereich-Ansicht

Alle Details im Zusammenhang mit einem Fall werden an einer Stelle 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.



Die Registerkarte Details enthält die folgenden Hauptabschnitte, die umfassende Informationen zu einem ausgewählten Fall enthalten:

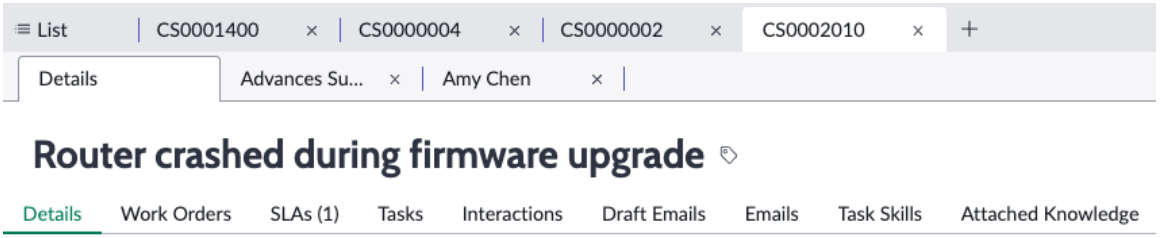
- Fall: Zeigt Details zum Fall an, z. B. Account, Kontakt, Produkt, Kurzbeschreibung und zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter.
- Notizen: Zeigt Notizen und Kommentare an, die von Service Desk-Mitarbeitern hinzugefügt wurden, die an dem Fall arbeiten. Notizen sind privat und nur für interne Benutzer sichtbar, während Kommentare für Kunden sichtbar sind.
- Verfassen: Enthält die Widgets „Kommentare“ und „Arbeitsnotizen“, die von Service Desk-Mitarbeitern verwendet werden, um Notizen zum Fall einzugeben. Der Text, den Service Desk-Mitarbeiter im Abschnitt Kommentare eingeben, ist für alle sichtbar. Der Text, den Service Desk-Mitarbeiter in die Arbeitsnotizen eingeben, ist jedoch privat und nur für interne Benutzer sichtbar. Kunden können Arbeitsnotizen nicht anzeigen.
- Aktivität: Zeigt alle Verarbeitungsaktivitäten, Konversationen und Änderungen an, die seit dem Öffnen des Falls stattgefunden haben.
- Datensatz: Zeigt Karten mit kurzen Details aus Falldatensätzen an, die Service Desk-Mitarbeiter schnell scannen können, um wichtige Informationen zum Fall zu erhalten, z. B. eine Fallübersicht, Kontakte, Fallzeitleiste und verbleibende Lösungszeit.

Ansicht mit mehreren Registerkarten

Öffnen Sie mehrere Fälle und zugehörige Datensätze auf mehreren Registerkarten und Unterregisterkarten. Wechseln Sie einfach zwischen diesen Registerkarten, um mehrere Chats, Anrufe und Anfragen von Kunden zu bearbeiten.

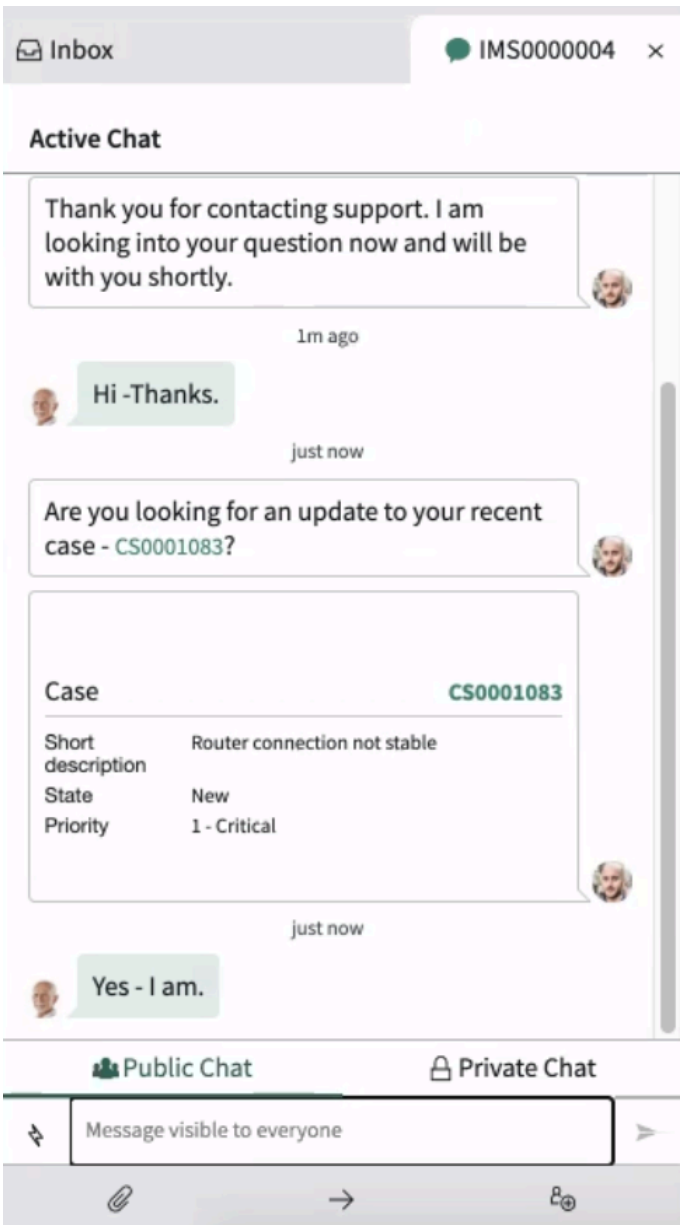
Automatische Übersetzung

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



Integrierte Kommunikationskanäle

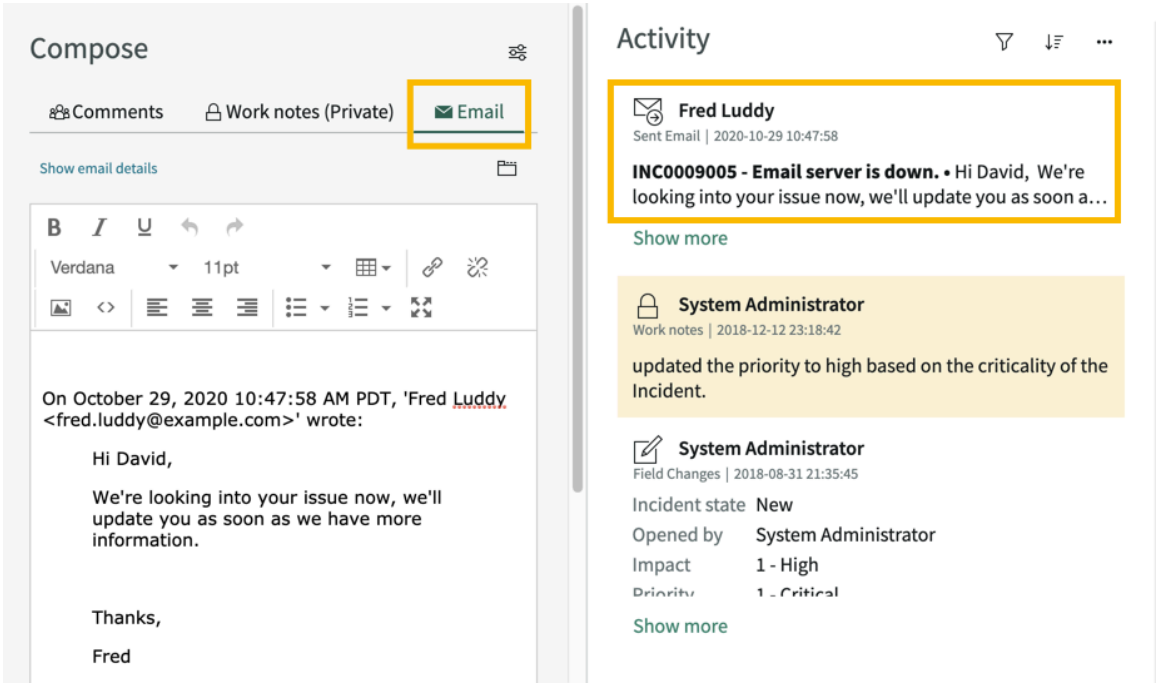
Kommunizieren Sie in Echtzeit mit Kunden per Chat, Telefon, SMS oder Walk-up in derselben Oberfläche.



Integrierter E-Mail-Client

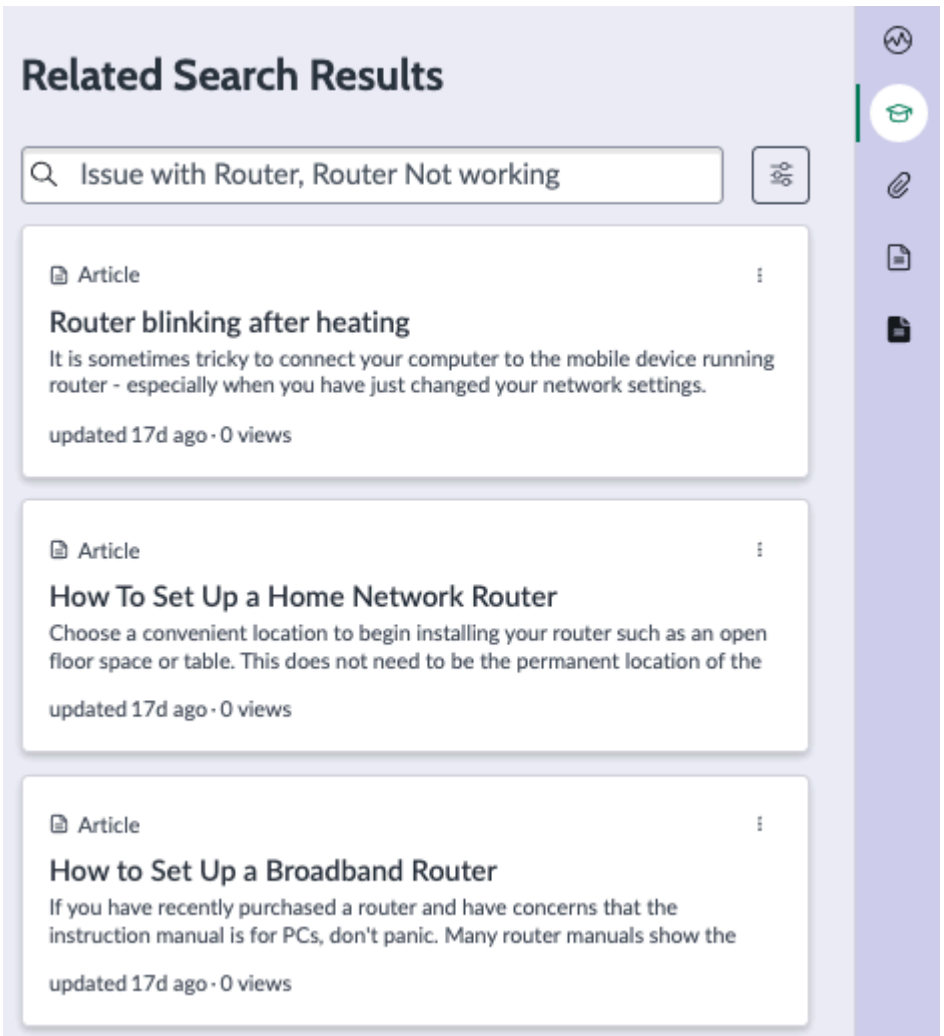
Service Desk-Mitarbeiter können E-Mails verfassen und haben gleichzeitig Zugriff auf den Aktivitätenstrom.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Fälle schneller mit KI-gestützten Empfehlungen.

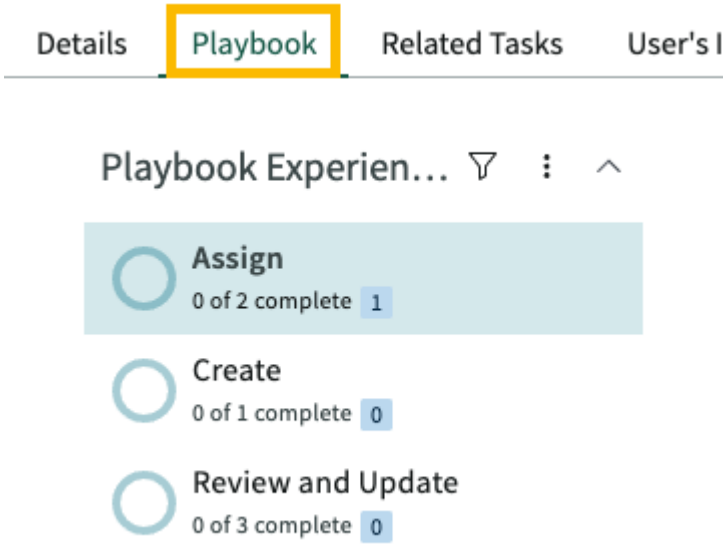


Automatische Übersetzung

© 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.

Playbook

Führen Sie Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht durch.



Oberfläche für CSM-Arbeitsbereich auswählen

Sie können wahlweise Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und/oder CSM Mitarbeiterbereich konfigurieren und verwenden.

In den folgenden Themen werden die Vorteile der einzelnen CSM-Arbeitsbereiche beschrieben. Berücksichtigen Sie diese Vorteile, um zu bestimmen, welcher Arbeitsbereich die richtige Wahl für Ihre Mitarbeiter darstellt.

Arbeitsbereiche in Kundenservice-Management

Arbeitsbereich	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM basiert auf der Workspace-UI. Dieser Arbeitsbereich ist mit UI Builder konfigurierbar und verwendet die Next Experience-Benutzeroberfläche. Sie können diesen Arbeitsbereich problemlos entsprechend Ihren Benutzeranforderungen konfigurieren und erweitern.
CSM Agent Workspace	CSM Mitarbeiterbereich ermöglicht die Integration von Kundenservice-Management in andere ServiceNow -Anwendungen, einschließlich: • IT Service Management (ITSM) • IT Operations Management (ITOM) • Projekt-Portfoliomanagement (PPM)

Nachdem Sie einen Arbeitsbereich ausgewählt und eingerichtet haben, können Sie verschiedene Funktionen für die Verwendung in Ihrem CSM-Arbeitsbereich konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM 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.

Wichtig:
CSM Mitarbeiterbereich ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM ist einer von zwei Arbeitsbereichen, die für die Anwendung Kundenservice-Management verfügbar sind. Dieser Arbeitsbereich basiert auf der Arbeitsbereich-UI und verwendet die Benutzeroberfläche Next Experience. Sie können diesen Arbeitsbereich problemlos entsprechend Ihren Benutzeranforderungen konfigurieren und erweitern.

Übersicht

Wenn Sie den mit CSM bereitgestellten Arbeitsbereich konfigurieren und erweitern müssen oder wenn Sie Ihren Arbeitsbereich für verschiedene Marken innerhalb derselben Instanz gestalten möchten, sollten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden. Dieser Arbeitsbereich bietet folgende Möglichkeiten:

- Konfigurieren Sie Seitenlayouts und Komponenten schnell in UI Builder .
- Benutzerdefinierte Komponenten im Arbeitsbereich erweitern und bereitstellen
- UI Builder-Komponenten für die Erstellung zusätzlicher Lösungen nutzen

UI Builder ist ein WYSIWYG-Generator für Webbenutzeroberflächen, mit dem Sie schnell Seiten für webbasierte Experiences in Arbeitsbereichen und Portalen erstellen können. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM wird mit den Funktionen von UI Builder erstellt.

- Weitere Informationen zu diesem Tool finden Sie unter UI Builder .
- Weitere Informationen zum Arbeiten mit Komponenten in UI Builder finden Sie unter Mit Komponenten arbeiten .
- Weitere Informationen zu verfügbaren Komponenten finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components .

Next Experience-Benutzeroberfläche

Die Next Experience-Benutzeroberfläche (UI) vereinheitlicht Ihre Instanz-Apps und reduziert die Anzahl der Klicks auf die Elemente, die Sie zum Arbeiten benötigen. Die UI bietet eine einheitliche Navigation, mit der Sie in einem einzigen Fenster auf Inhalte in Ihrer Instanz zugreifen können. Greifen Sie im selben Bereich wie Ihr Arbeitsbereich auf Listen, Formulare und Dashboards von Core-UI zu. Mit der kontextbezogenen Navigation können Sie auch Ihre Instanz durchsuchen und sicher sein, wo Sie sich befinden. Weitere Informationen finden Sie unter In der Next Experience-UI arbeiten .

Mit dem neuen visuellen Design für konfigurierbare Arbeitsbereiche können Sie Themen auf Komponentenebene steuern und den dunklen Modus aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Themen in Next Experience erkunden .

Das neue visuelle Design bietet auch einen Kompaktabstandsmodus. Dieser Modus optimiert die Informationsmenge, die im Browserfenster angezeigt wird, indem der Abstand zwischen Formularfeldern und Steuerelementen und Listenzeilen und -spalten reduziert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Anzeigeeinstellungen 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.

User Experience Analytics

Die Anwendung User Experience Analytics bietet Dashboard-Ansichten für die Überwachung der Leistungskennzahlen von Benutzern Ihrer Web- und Mobile-Anwendungen, die mit der mobilen Plattform ServiceNow erstellt wurden, und Web-Assets in Service Portal-Instanzen. Visualisieren Sie mit dieser Anwendung Metriken und Interaktionen, um die Benutzer-Experience besser zu verstehen und intuitivere Wege für Ihre Benutzer zu erstellen.

Das Analytics-Modul zeigt Daten zu App-Nutzung, Technik, Geografie, Event und Benutzerbindung in verschiedenen Visualisierungstypen an. Verwenden Sie Events, um Vorkommen von benutzerausgelösten Events anzuzeigen, z. B. Menüauswahl, Klicken auf Schaltflächen und Wischen, und überwachen Sie die Nutzung des konfigurierbaren Arbeitsbereichs.

Anwendungsinformationen

Die Anwendung Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM ist im ServiceNow Store verfügbar. Die Anwendung bietet einen Arbeitsbereich, den Sie mit Next Experience UI Builder einfach konfigurieren und erweitern können. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen.

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 .

CSM Agent Workspace

CSM Mitarbeiterbereich ist einer von zwei Arbeitsbereichen, die für die Anwendung Kundenservice-Management verfügbar sind. Wenn Sie Customer Service Management in andere ServiceNow-Anwendungen wie ITSM, ITOM und PPM integrieren müssen, sollten Sie CSM Agent Workspace verwenden.

Wichtig:
CSM Mitarbeiterbereich ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

CSM Mitarbeiterbereich ermöglicht die Integration von Customer Service Management mit den folgenden Anwendungen:

- IT Service Management (ITSM): Mit dieser Integration können Sie Anforderungs-, Incident-, Problem- und Change-Datensätze aus Kundenservicefällen erstellen, die von externen Benutzern über die Kunden- und Verbraucherserviceportale angezeigt werden können.
- IT Operations Management (ITOM): Mit dieser Integration können Sie Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachverfolgen.
- Integration mit Customer Project Management: Verwenden Sie diese Integration, um Projekte und Projektaufgaben für Ihre Kunden-Accounts zu erstellen und Endbenutzern über das Customer Service Portal Einblick in ihre Projekte und Aufgaben zu gewähren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die mit diesen Integrationen bereitgestellten Aufgaben und Workflows zu verwenden, müssen Sie CSM Mitarbeiterbereich konfigurieren.

Funktionen im CSM-Arbeitsbereich

In den Customer Service Management-Arbeitsbereichen stehen verschiedene Funktionen zur Verfügung, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kunden unterstützen und Fälle lösen können.

Funktionen in Oberflächen von CSM-Arbeitsbereichen

Verwenden Sie diese Themen, um einen Überblick über die Oberfläche, Zielseiten und Formulare von CSM-Arbeitsbereichen zu erhalten.

Übersichten über die Funktionen des CSM-Arbeitsbereichs

Funktionsübersicht	Beschreibung
Oberfläche von CSM-Arbeitsbereichen – Übersicht	Bietet einen Überblick über die Oberfläche von CSM-Arbeitsbereichen und die verschiedenen Bereiche und Komponenten, aus denen die Oberflächen bestehen.
Zielseiten von CSM-Arbeitsbereichen	Bieten Kundenservice-Mitarbeitern eine Übersicht über ihre neuen und zugewiesenen Fälle, Fälle mit hoher Priorität sowie die Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind.
Formularheader des CSM-Arbeitsbereichs	Bietet eine Übersicht über konfigurierbare Formularheader, die primären und sekundären Werte, die in den Headern enthalten sind, und wo diese Informationen angezeigt werden.
Formularfunktionen in CSM-Arbeitsbereichen	Bietet eine Übersicht über Aktionen von Service Desk-Mitarbeitern, Account-Hierarchie, spezielle Bearbeitungsnotizen, zugehörige Listen und Agent Assist.
Menüband und Komponenten für Formulare im CSM-Arbeitsbereich	Bietet Service Desk-Mitarbeitern einen schnellen Überblick über die Falldetails. Komponenten im Formularmenüband zeigen relevante Informationen zum Fall an, z. B. eine Kontakt- oder Verbraucherzusammenfassung, eine Zeitleiste und SLA-Details.

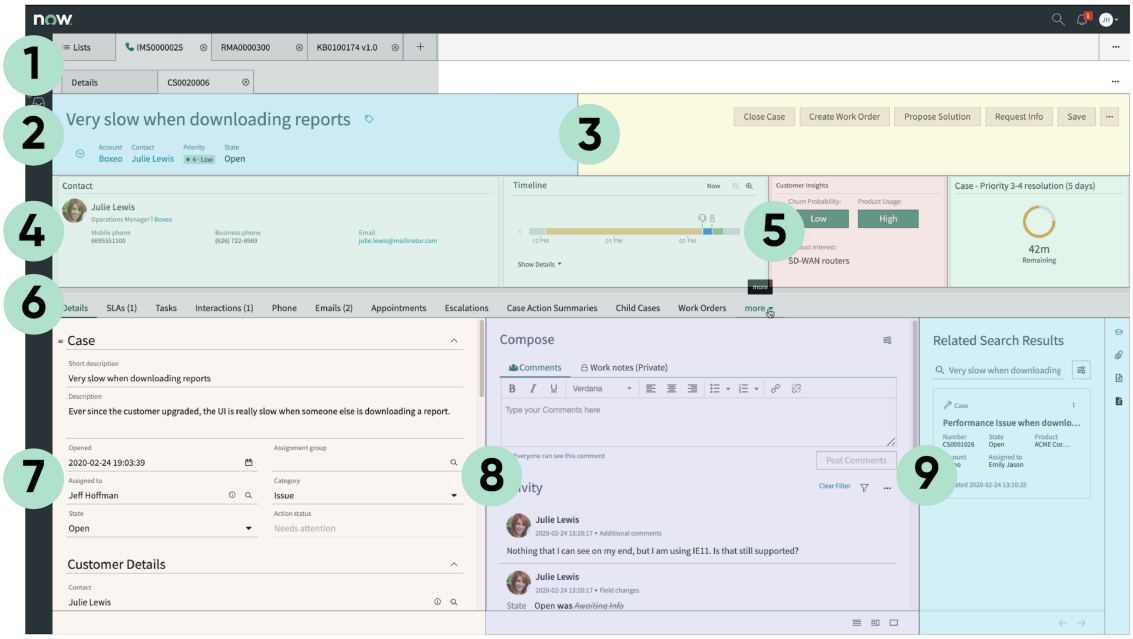
Oberfläche von CSM-Arbeitsbereichen – Übersicht

Erhalten Sie eine Übersicht über den CSM-Arbeitsbereich und seine Funktionsweise.

Funktionen

Verwalten Sie mehrere Fälle, Accounts und Kunden mit diesen Funktionen, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereich 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.



Arbeitsbereichsfunktionen

Nummer	Funktion	Beschreibung
1	Schnittstelle mit mehreren Registerkarten	Verwenden Sie Registerkarten, um einfach zwischen mehreren offenen Datensätzen zu navigieren. • Falldatensätze werden in Registerkarten der obersten Ebene geöffnet. • Zugehörige Datensätze, z. B. Accounts und Kontakte, werden in Unterregisterkarten unter der Registerkarte der obersten Ebene geöffnet.
2	Formular-Header	Konfigurierbare Felder im Formular-Header liefern Ihnen eine schnelle Zusammenfassung der Fall-, Account- und Kontaktinformationen. • CSM Mitarbeiterbereich, der Formularheader, wird oben im Datensatz angezeigt. • In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können die sekundären Werte im Formularheader unter dem primären Wert oben im Datensatz oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
3	UI-Aktionen	Verwenden Sie diese Schaltflächen, um Aktionen wie das Erstellen eines Falls oder das Anfordern von Informationen auszuführen.
4	Menüband	Konfigurierbare Menübandkomponenten zeigen eine Kontakt- oder Verbraucherzusammenfassung, eine Zeitleiste, aktive SLAs und die geschätzte Zeit bis zur Lösung 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.

Arbeitsbereichsfunktionen (Fortsetzung)

Nummer	Funktion	Beschreibung
		• CSM Mitarbeiterbereich, das Menüband, wird oben im Datensatz unter dem Formularheader angezeigt. • In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM kann das Menüband unter dem Formularheader oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
5	Benutzerdefinierte Menüband-Komponenten	Erstellen Sie Ihre eigenen Menüband-Komponenten, und fügen Sie sie dem Arbeitsbereich hinzu. Dieses Beispiel enthält eine benutzerdefinierte Komponente namens „Kundeneinblicke“.
6	Zugehörige Listen	Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die zugehörigen Informationen anzuzeigen. Klicken Sie auf **Mehr**, um zusätzliche Registerkarten anzuzeigen.
7	Formularfelder	Auf der Registerkarte **Details** werden die Formularfelder angezeigt. Für das Fallformular zeigt das Standardlayout Falldetails nebeneinander sowie den Aktivitätenstrom an.
8	Aktivitätenstrom	Der Aktivitätenstrom zeigt einen chronologischen Datensatz der Fallaktivitäten an. Für das Fallformular nimmt der Aktivitätenstrom eine zentrale Position im Standardlayout ein, sodass Service Desk-Mitarbeiter einfach durch den Fallverlauf scrollen können.
9	Kontextbezogener Seitenbereich	Verwenden Sie Agent Assist, um in mehreren Quellen nach Informationen zu suchen, z. B. in gelösten Fällen, Knowledge Bases und auf Community-Websites. Auch im kontextbezogenen Seitenbereich können Sie Datensatzinformationen anzeigen, Dateien anhängen und Vorlagen auswählen. Mit Predictive Intelligence können Sie auch eine Liste von ähnlichen Fällen sowie Empfehlungen im Hinblick auf schwerwiegende Probleme bzw. Fälle anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlicher Fall/Empfehlung.

Automatische Übersetzung

Zielseiten des CSM-Arbeitsbereichs

Eine Zielseite ist der erste Blick eines Benutzers auf seinen Arbeitsbereich. Zielseiten präsentieren Inhalte, die auf die zugewiesene Rolle des jeweiligen Benutzers zugeschnitten sind, und bieten die Informationen, die benötigt werden, um mit der Arbeit zu beginnen.

Zielseiten können gefilterte Listen, KPIs und andere Funktionen enthalten, mit denen Benutzer von einem zentralen Ort aus auf Informationen zugreifen können. Zielseiten des CSM-Arbeitsbereichs bieten Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern Listen zugewiesener Fälle und Fallaufgaben sowie Mitarbeiter-, Gruppen- und Organisationsmetriken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 verwenden Zielseiten als Ausgangspunkt für ihre Arbeit, auf denen sie Fälle und Fallaufgaben schnell scannen und priorisieren, auf Datensätze zugreifen und ihre Leistung nachverfolgen können.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Zielseiten

Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM sind verschiedene Zielseiten verfügbar.

CSM-Zielseite und CSM-Zielseite # Premium

Diese Zielseiten enthalten Komponenten zum Anzeigen von Listen und Metriken. Der Administrator konfiguriert diese Informationen in UI Builder und kann für verschiedene Zielgruppen verschiedene Zielseiten erstellen.

Je nach Plugin-Aktivierung sind zwei Versionen der Zielseite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins für die Zielseite des CSM-Arbeitsbereichs.

CSM-Dashboards

Diese Zielseite enthält Dashboards zur Anzeige von Informationen. Benutzer können die bereitgestellten Dashboards kopieren und nach Bedarf ändern oder neue Dashboards erstellen und diese dann für andere Benutzer freigeben.

Plugins für die Zielseite des CSM-Arbeitsbereichs

In der folgenden Tabelle werden die Plugin-Anforderungen für die Zielseiten des CSM-Arbeitsbereichs beschrieben.

Anforderungen für Plugins für CSM-Zielseiten

Zielseite	Plugin-Anforderungen
CSM-Zielseite (für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM)	Verfügbar mit dem Plugin „Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM“ (sn_csm_wrkspc).
CSM-Zielseite – Premium	Verfügbar mit den folgenden Plugins: • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (sn_csm_wrkspc) • Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
CSM-Dashboards	Verfügbar mit dem Plugin „Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM“ (sn_csm_wrkspc).
CSM-Zielseite (für CSM Mitarbeiterbereich)	Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).

CSM-Zielseite

Die CSM-Zielseite bietet Benutzern Listen zugewiesener Fälle und Fallaufgaben sowie Service Desk-Mitarbeiter-, Gruppen- und Organisationsmetriken.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können die CSM-Zielseite verwenden, um Arbeit schnell zu scannen und zu priorisieren, auf Datensätze zuzugreifen und die Leistung

Automatische Übersetzung

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

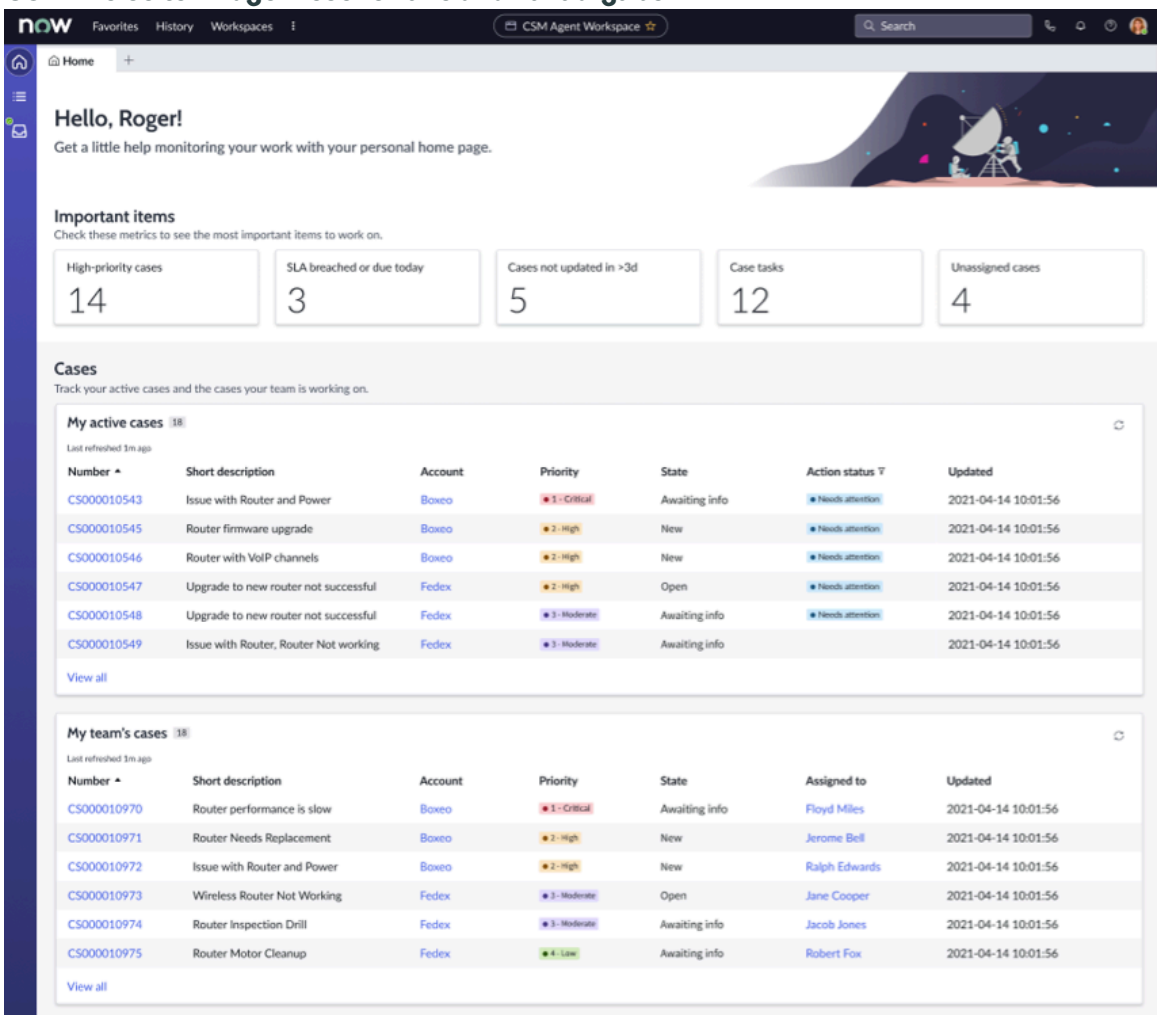
nachzuverfolgen. Administratoren können Zielseiten in UI Builder an ihre spezifischen Geschäftsbedürfnisse anpassen.

Die CSM-Zielseite enthält Komponenten, die Fallinformationen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Die Komponente **Fälle mit hoher Priorität** enthält beispielsweise Visualisierungen für P1 und eskalierte Fälle sowie Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern.

Die CSM-Zielseite ist mit dem Plugin Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (sn_csm_wrkspc) verfügbar. Diese Zielseite ist die Standardzielseite für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

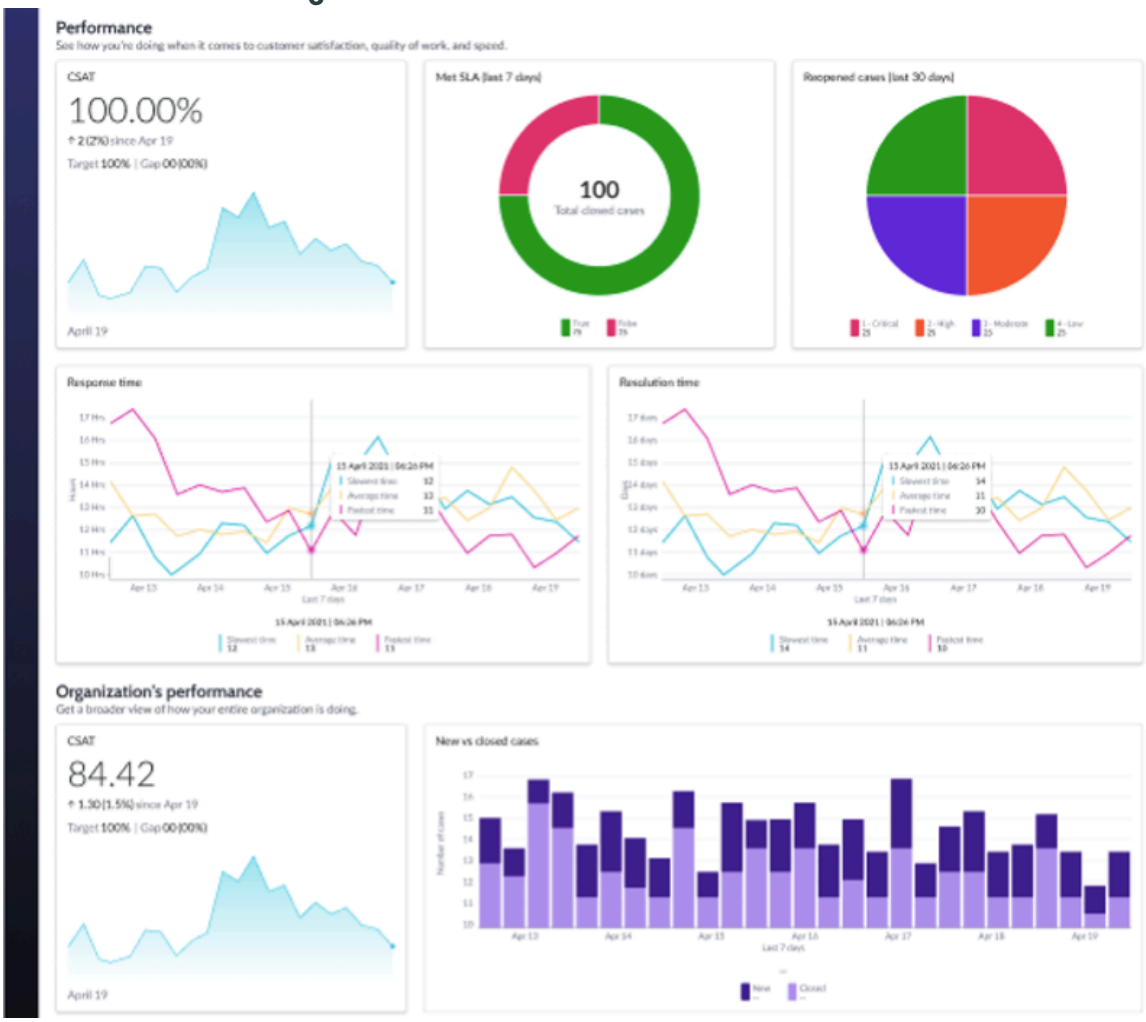
Hinweis:
Upgrade-Kunden, die die vorhandene Zielseite von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM nicht angepasst haben, werden automatisch auf die mit Release Washington DC verfügbare Zielseite aktualisiert. Upgrade-Kunden, die die vorhandene Zielseite von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angepasst haben, müssen die Zielseite von Washington DC manuell akzeptieren.

CSM-Zielseite – Zugewiesene Fälle und Fallaufgaben



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

CSM-Zielseite – Leistungsmetriken



Abschnitte und Komponenten der CSM-Zielseite

Die CSM-Zielseite enthält verschiedene Abschnitte und Komponenten, die wichtige Elemente, Datensatzlisten und Leistungsdaten anzeigen.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium

Abschnitt	Beschreibung
Wichtige Elemente	Dieser Abschnitt enthält einzelne Punktzahlkarten, die die wichtigsten Elemente eines Mitarbeiters anzeigen, an denen gearbeitet werden kann. • **Fälle mit hoher Priorität**: Enthält P1-Fälle, eskalierte Fälle und Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern. • **SLA verletzt oder heute fällig** • **Fälle, die seit mehr als 3 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.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• **Fallaufgaben** • **Nicht zugewiesene Fälle**: Fälle, die nicht zugewiesen sind und zu einer der Zuweisungsgruppen des Mitarbeiters gehören. Durch Klicken auf eine Punktzahlkarte wird eine Liste von Datensätzen mit den entsprechenden Filterbedingungen angezeigt.
Fälle	Dieser Abschnitt enthält zwei Listen mit Datensätzen: • **Meine aktiven Fälle** • **Fälle meines Teams** Durch Klicken auf eine Fallnummer wird eine neue Registerkarte geöffnet und der Falldatensatz wird angezeigt.
Performance	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung des Mitarbeiters nachverfolgt wird. • **Erfüllte SLA (letzte 7 Tage)** • **Erneut geöffnete Fälle (letzte 30 Tage)** Die folgenden Indikatoren sind im Abschnitt „Leistung“ mit der Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ verfügbar: • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl basierend auf Fällen, die dem Mitarbeiter in den letzten 7 Tagen zugewiesen wurden. • **Antwortzeit** • **Lösungszeit** Klicken Sie auf einen Indikator, um entweder eine gefilterte Liste von Datensätzen oder eine Seite mit KPI-Details anzuzeigen.
Leistung der Organisation	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung der Organisation nachverfolgt wird. • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl für die letzten 7 Tage. • **Neue vs. geschlossene Fälle**: Tägliche Zusammenfassung neuer und geschlossener Fälle für die letzten 7 Tage. Klicken Sie auf einen Indikator, um eine Seite mit KPI-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.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Abschnitt ist für „CSM-Zielseite – Premium“ verfügbar, wofür eine Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ erforderlich ist.

Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen

Verwenden Sie UI Builder zum Erstellen von Zielseiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen
- Benutzerdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen
- Erstellen einer benutzerdefinierten Zielseite in UI Builder

Mehrere Zielseiten erstellen

Sie können mehrere Zielseiten erstellen. Für einen Benutzer wird jedoch nur eine einzelne Zielseite angezeigt. Die angezeigte Zielseite hängt von den folgenden Einstellungen ab:

- Die Einstellung des Felds **Aktiv**. Dieses Feld muss auf „true“ gesetzt werden, damit eine Zielseite angezeigt wird.
- Die **Reihenfolge** der Zielseite. Seiten mit einem geringeren Reihenfolgewert haben Vorrang vor Seiten mit einem höheren Reihenfolgewert. Die aktive Seite mit der niedrigsten Ordnungszahl wird angezeigt.
- Wenn Berechtigungen definiert sind, können Benutzer eine Zielseite anzeigen, wenn sie über die erforderliche Rolle verfügen oder Mitglied der erforderlichen Zuweisungsgruppe sind. Mehrere Rollen- und Zuweisungsgruppen-Bedingungen werden als ODER-Bedingungen behandelt.

CSM-Zielseite – Premium

Die CSM-Zielseite – Premium bietet Benutzern Listen zugewiesener Fälle und Fallaufgaben sowie Service Desk-Mitarbeiter-, Gruppen- und Organisationsmetriken.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können die CSM-Zielseite – Premium verwenden, um Arbeit schnell zu scannen und zu priorisieren, auf Datensätze zuzugreifen und die Leistung nachzuverfolgen. Administratoren können Zielseiten in UI Builder an ihre spezifischen Geschäftsbedürfnisse anpassen.

Die CSM-Zielseite – Premium enthält Komponenten, die Fallinformationen anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Die Komponente **Fälle mit hoher Priorität** enthält beispielsweise Visualisierungen für P1 und eskalierte Fälle sowie Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern. Sie enthält auch zusätzliche Indikatoren und Visualisierungen in den Abschnitten „ **Leistung** “ und **„Leistung der Organisation“**. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden.

Die CSM-Zielseite – Premium ist mit den folgenden Plugins verfügbar:

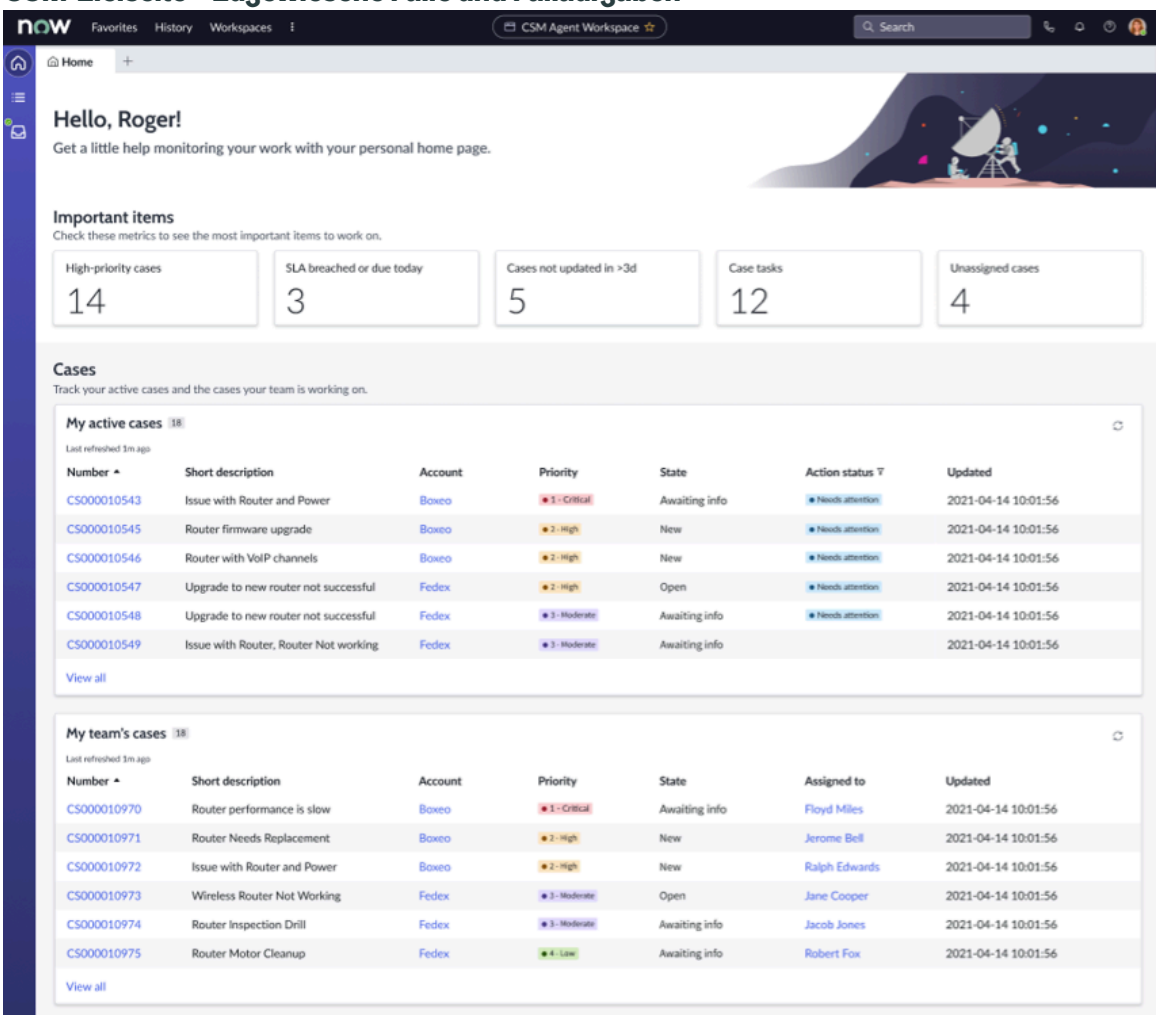
Automatische Übersetzung

© 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.

- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (sn_csm_wrkspc)
- Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Hinweis:
Upgrade-Kunden, die die vorhandene Zielseite von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM nicht angepasst haben, werden automatisch auf die mit Release Washington DC verfügbare Zielseite aktualisiert. Upgrade-Kunden, die die vorhandene Zielseite von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angepasst haben, müssen die Zielseite von Washington DC manuell akzeptieren.

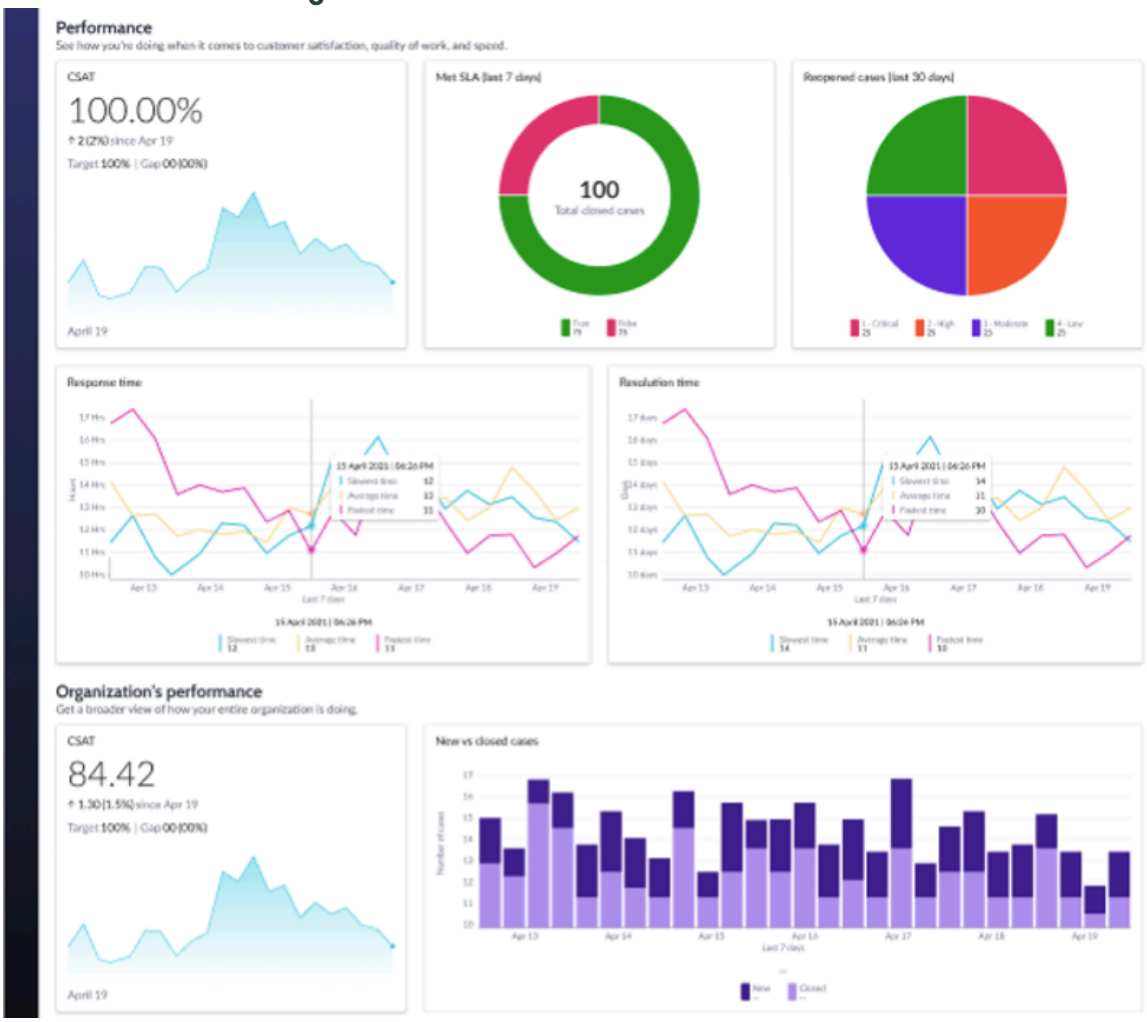
CSM-Zielseite – Zugewiesene Fälle und Fallaufgaben



Automatische Übersetzung

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

CSM-Zielseite – Leistungsmetriken



CSM-Zielseite: Premium-Abschnitte und -Komponenten

Die CSM-Zielseite enthält verschiedene Abschnitte und Komponenten, die wichtige Elemente, Datensatzlisten und Leistungsdaten anzeigen.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium

Abschnitt	Beschreibung
Wichtige Elemente	Dieser Abschnitt enthält einzelne Punktzahlkarten, die die wichtigsten Elemente eines Mitarbeiters anzeigen, an denen gearbeitet werden kann. • **Fälle mit hoher Priorität**: Enthält P1-Fälle, eskalierte Fälle und Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern. • **SLA verletzt oder heute fällig** • **Fälle, die seit mehr als 3 Tagen nicht aktualisiert 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.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• **Fallaufgaben** • **Nicht zugewiesene Fälle**: Fälle, die nicht zugewiesen sind und zu einer der Zuweisungsgruppen des Mitarbeiters gehören. Durch Klicken auf eine Punktzahlkarte wird eine Liste von Datensätzen mit den entsprechenden Filterbedingungen angezeigt.
Fälle	Dieser Abschnitt enthält zwei Listen mit Datensätzen: • **Meine aktiven Fälle** • **Fälle meines Teams** Durch Klicken auf eine Fallnummer wird eine neue Registerkarte geöffnet und der Falldatensatz wird angezeigt.
Performance	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung des Mitarbeiters nachverfolgt wird. • **Erfüllte SLA (letzte 7 Tage)** • **Erneut geöffnete Fälle (letzte 30 Tage)** Die folgenden Indikatoren sind im Abschnitt „Leistung“ mit der Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ verfügbar: • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl basierend auf Fällen, die dem Mitarbeiter in den letzten 7 Tagen zugewiesen wurden. • **Antwortzeit** • **Lösungszeit** Klicken Sie auf einen Indikator, um entweder eine gefilterte Liste von Datensätzen oder eine Seite mit KPI-Details anzuzeigen.
Leistung der Organisation	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung der Organisation nachverfolgt wird. • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl für die letzten 7 Tage. • **Neue vs. geschlossene Fälle**: Tägliche Zusammenfassung neuer und geschlossener Fälle für die letzten 7 Tage. Klicken Sie auf einen Indikator, um eine Seite mit KPI-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.

Abschnitte und Komponenten von CSM-Zielseite und CSM-Zielseite – Premium (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Hinweis: Dieser Abschnitt ist für „CSM-Zielseite – Premium“ verfügbar, wofür eine Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ erforderlich ist.

Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen

Verwenden Sie UI Builder zum Erstellen von Zielseiten für Ihre Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen
- Benutzerdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen
- Erstellen einer benutzerdefinierten Zielseite in UI Builder

Mehrere Zielseiten erstellen

Sie können mehrere Zielseiten erstellen. Für einen Benutzer wird jedoch nur eine einzelne Zielseite angezeigt. Die für einen Benutzer angezeigte Zielseite hängt von den folgenden Einstellungen ab:

- Die Einstellung des Felds **Aktiv**. Dieses Feld muss auf „true“ gesetzt werden, damit eine Zielseite angezeigt wird.
- Die **Reihenfolge** der Zielseite. Seiten mit einem geringeren Reihenfolgewert haben Vorrang vor Seiten mit einem höheren Reihenfolgewert.
- Wenn Berechtigungen definiert sind, können Benutzer eine Zielseite anzeigen, wenn sie über die erforderliche Rolle verfügen oder Mitglied der erforderlichen Zuweisungsgruppe sind. Mehrere Rollen- und Zuweisungsgruppen-Bedingungen werden als ODER-Bedingungen behandelt.

Dashboard-Zielseiten

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, Dashboards in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM anzuzeigen, anzupassen und freizugeben und diese Dashboards als Zielseiten zu verwenden.

Mit Arbeitsbereichs-Dashboards können Benutzer wie Service Desk-Mitarbeiter und Manager ihre eigenen Metriken konfigurieren und anpassen. Diese Benutzer können zwischen verfügbaren Dashboards wechseln und Dashboard-Listen und Metriken ändern, um wichtige Informationen nachzuverfolgen. Sie können Dashboards auch für Kollegen und Teams freigeben.

Zum Anzeigen von Arbeitsbereichs-Dashboards aktivieren Systemadministratoren die Zielseitenvariante CSM-Dashboards und konfigurieren Benutzerberechtigungen. Wenn konfiguriert, sehen Benutzer, die in der Seitenzielgruppe enthalten sind, die Zielseite der Dashboard-Übersicht in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und die auf dieser Seite enthaltenen Standard-Dashboards.

Die Dashboards werden auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht durch Kacheln dargestellt. Die einzelnen Kacheln zeigen den Titel, den Ersteller, ob das 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.

zertifiziert ist, und einen Hinweis darauf, dass der angemeldete Benutzer das Dashboard mit einem Lesezeichen versehen hat.

Vorteile von Dashboard-Zielseiten

Die Verwendung eines Dashboards als Zielseite bietet Ihren Benutzern mehr Flexibilität. Die Möglichkeit, ein Dashboard einfach anzupassen, macht die Seite viel benutzerfreundlicher. Benutzer können ihre eigenen Listen und Metriken erstellen, um die benötigten Informationen anzuzeigen, und diese Dashboards dann für andere Benutzer freigeben. Beispielsweise können Teams ein einzelnes Dashboard freigeben, oder neue Service Desk-Mitarbeiter können ein freigegebenes Dashboard ändern, um ein eigenes zu erstellen. Es ist viel schneller, Dashboards zu erstellen, da sie nicht von einem Systemadministrator konfiguriert werden müssen.

Anwendungsinformationen

Die Zielseitenvariante „ **CSM Dashboards** “ ist im Plugin „CSM and FSM Configurable Workspace Foundation“ (com.snc.uib.cwf_workspace) enthalten.

Die Anwendung „CSM Configurable Workspace“, die das Plugin „CSM and FSM Configurable Workspace“ enthält, ist über den ServiceNow® Storeverfügbar.

Die mit dieser Zielseitenvariante verfügbaren Standard-Dashboards sind abhängig von der Benutzerrolle. Einige dieser Dashboards erfordern zusätzliche Plugins, um alle Dashboard-Informationen anzuzeigen. Zu diesen Plugins gehören:

- Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Performance Analytics – Content Pack – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)
- Performance Analytics Premium for Customer Service (com.snc.pa.premium.cs)
- Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa)

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 .

Zielseitenvariante für CSM-Dashboards wird aktiviert

Die Zielseitenvariante „ **CSM-Dashboards** “ ist eine optionale Seitenvariante für die **Experience des konfigurierbaren CSM-/FSM**-Arbeitsbereichs. Standardmäßig ist diese Seitenvariante als inaktiv markiert und hat einen Reihenfolgenwert von 0. Wenn sie aktiviert und auf die niedrigste Reihenfolgennummer festgelegt ist, verwendet das System die **CSM-Dashboards** -Zielseite anstelle der standardmäßigen CSM -Zielseite für die in enthaltenen Benutzer Seitenzielgruppe.

Hinweis:
Die Standardzielseite, die Dashboard-Übersicht und die auf dieser Seite enthaltenen Standard-Dashboards sind im schreibgeschützten Modus verfügbar und werden als Beispiele bereitgestellt. Es wird empfohlen, Duplikate der Zielseite und der Dashboards zu erstellen und anzupassen.

Weitere Informationen zum Aktivieren einer Seitenvariante und zum Festlegen der Reihenfolge finden Sie unter Datensatzseitenreihenfolge 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.

Benutzerrollen für die Zielseite der Dashboard-Übersicht

Standardmäßig ist die Zielseite der Dashboard-Übersicht für Benutzer mit den folgenden Rollen verfügbar:

- Administrator
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager

Hinweis:
Benutzer mit anderen Rollen, z. B. Standortmitarbeiter oder Beziehungsmitarbeiter, sehen weiterhin die **CSM-Zielseite**.

Der Systemadministrator kann diese Standardrollen ändern, indem er die Seitenzielgruppe konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erfahren Sie mehr über Zielgruppen
- Fügen Sie Ihrer UI Builder-Seite eine Zielgruppe hinzu

Rollen bestimmen den Anzeigezugriff für die Dashboards, die auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Standard-Dashboards.

Die Rolle „Service Management-Mitarbeiter“ (sn_esm_agent) enthält die Rolle „Ersteller von Datenvisualisierungen“ (viz_creator), eine Rolle, die dem Visualisierungsdesigner und der Visualisierungsbibliothek zugeordnet ist. Benutzer mit der Rolle „visual_creator“ können Visualisierungen erstellen. Die Rollen Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) und Verbraucherservice-Mitarbeiter (sn_customerservice.consumer_agent) enthalten die Rolle sn_esm_agent. Weitere Informationen finden Sie unter Data visualizations in Platform Analytics .

Standard-Dashboards der Zielseite der Dashboard-Übersicht

Auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht sind vier Dashboards verfügbar. Diese Dashboards sind im schreibgeschützten Modus für alle Benutzer verfügbar, einschließlich der Administratorrolle. Benutzer können diese Dashboards duplizieren und die gewünschten Änderungen an den duplizierten Dashboards vornehmen.

Hinweis:
Diese Dashboards sind auch über Platform Analytics experience verfügbar.

Die Zielseite der Dashboard-Übersicht enthält die folgenden Dashboards für Service Desk-Mitarbeiter.

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert

Die Zielseite der Dashboard-Übersicht enthält die folgenden Dashboards für Manager und Administratoren.

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert

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

- Kundenservice-Manager
- Kundenservice-Manager – erweitert

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM -Zielseiten-Dashboards

Zielseite	Details
Kundenservice-Mitarbeiter	Verfügbar mit dem Plugin Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace). Standardmäßig enthält das Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard die Widgets auf der Registerkarte **„Meine Arbeit“**. **Hinweis:** Die Registerkarte ist nicht sichtbar, da sie die einzige Registerkarte im Dashboard ist. Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service“ (com.snc.pa.customer_service) wird das vollständige Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter“ mit allen Registerkarten bereitgestellt.
Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert	Verfügbar mit den folgenden Plugins: • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Content Pack – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment“ (com.snc.pa.awa) werden der Registerkarte „Organisatorische Trends“ zwei zusätzliche Widgets hinzugefügt: • Meine Fälle mit Problemen • Meine erstellten KBs
Kundenservice-Manager	Verfügbar mit den folgenden Plugins: • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service (com.snc.pa.customer_service) Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service“ (com.snc.pa.customer_service) wird das vollständige Dashboard „Customer Service Manager“ mit allen Registerkarten bereitgestellt.

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

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM -Zielseiten-Dashboards (Fortsetzung)

Zielseite	Details
Kundenservice-Manager – erweitert	Verfügbar mit den folgenden Plugins: • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (com.snc.uib.csm_agent_workspace) • Performance Analytics – Content Pack – Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Durch die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment“ (com.snc.pa.awa) wird dem Dashboard „Customer Service Manager – Advanced“ die Registerkarte „Work Assignment Analytics“ hinzugefügt.

Ein Dashboard wird zertifiziert

Benutzer mit der Administratorrolle können ein Dashboard zertifizieren, um anzugeben, dass es vom Unternehmen genehmigt und zur Verwendung empfohlen wurde. Die Standarddashboards, die auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht verfügbar sind, sind zertifiziert, und Administratoren können diese Einstellung nicht ändern. Administratoren können nur neue Dashboards zertifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Certify a Platform Analytics dashboard .

Arbeiten mit Dashboards

Service Desk-Mitarbeiter können ihre eigenen Dashboards erstellen und diese Dashboards für andere Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppen freigeben. Beispielsweise können Service Desk-Mitarbeiter Dashboards mit Metriken und Listen erstellen, die bestimmte Zuweisungen unterstützen, z. B. eine temporäre Wochenendzuweisung.

Auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht können Manager und Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Standardmäßige Dashboards anzeigen, die für ihre Rolle verfügbar sind.
- Filtern Sie die verfügbaren Dashboards.
- Wählen Sie eine Dashboard-Kachel aus, um das Dashboard auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen. Wenn mehr als ein Dashboard verfügbar ist, kann der Benutzer zwischen den verfügbaren Dashboards wechseln, indem er in der Dashboard-Auswahl eine Auswahl trifft.
- Duplizieren und passen Sie die Standard-Dashboards an.
- Dashboard-Details anzeigen, z. B. Name, Beschreibung und Sichtbarkeit des Dashboards.
- Bearbeiten Sie Dashboards mithilfe eines Konfigurationsbereichs.
- Geben Sie Dashboards für andere Benutzer oder Gruppen frei, und gewähren Sie Bearbeitungs- oder Nur-Ansicht-Rechte.
- Erstellen Sie neue Dashboards.
- Erstellen und teilen Sie Visualisierungselemente aus dem Platform Analytics-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.

Weitere Informationen finden Sie in den Aufgabenbeschreibungen in der folgenden Tabelle.

Dashboard-Zielseiten-Benutzeraufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die für Ihre Rolle verfügbaren Standard-Dashboards an	1. Auswahlvorgang **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**. Auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht werden die verfügbaren Dashboards angezeigt. 2. Wählen Sie eine Dashboard-Kachel aus, um das Dashboard auf einer neuen Registerkarte anzuzeigen.
Dashboarddetails anzeigen	1. Wählen Sie ein Dashboard aus. 2. Klicken Sie auf das Infosymbol ( ), um den Detailbereich zu öffnen.
Filtern Sie Dashboards	Auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht sind mehrere Filteroptionen verfügbar. Benutzer können die verfügbaren Dashboards wie folgt filtern: • Nach Name oder Besitzer (in der Suchleiste) • Zuletzt verwendet: Zeigt kürzlich erstellte Dashboards an • Mit Lesezeichen versehen: Zeigt nur Ihre mit Lesezeichen versehenen Dashboards an. • Zertifiziert: Zeigt nur die Dashboards an, die von einem Administrator zertifiziert wurden. • Von mir erstellt: Zeigt nur die Dashboards an, die Sie erstellt haben. • Für mich freigegeben: Zeigt nur die Dashboards an, die für Sie freigegeben wurden. • Alle: Zeigt alle Dashboards an, auf die Sie Zugriff haben.
Dashboards duplizieren	1. Wählen Sie das Menü „ „Weitere Aktionen“) aus. 2. Wählen Sie **Duplikat aus**. 3. Geben Sie im Popup-Fenster „Dashboard wird duplizieren“ einen **neuen Namen** und eine **Beschreibung**ein. 4. Wählen Sie im Popup-Fenster **Duplikat** aus. 5. So greifen Sie auf das duplizierte Dashboard zu: ○ Wählen **Sie in der Informationsmeldung Öffnen aus**. ○ Wählen Sie die Dashboard-Kachel auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht 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.

Dashboard-Zielseiten-Benutzeraufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Duplicate a Platform Analytics dashboard .
Ein Dashboard bearbeiten	1. Wählen Sie **Bearbeiten** aus. 2. Wählen Sie die gewünschte Dashboard-Registerkarte aus. 3. Bearbeiten Sie ein vorhandenes Element, oder fügen Sie ein neues Element hinzu. Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter Edit Platform Analytics dashboards .
Geben Sie ein Dashboard frei	1. Wählen Sie das Menü „ „Weitere Aktionen“) aus. 2. Wählen Sie **Freigeben**. 3. Fügen Sie im Popup-Fenster „Dashboard freigeben“ Benutzer, Gruppen oder Rollen im Feld **Zugriff gewähren auf** hinzu. 4. Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen, mit dem Berechtigungen für das Dashboard aktiviert werden. 5. Wählen Sie entweder **Als Betrachterhinzufügen oder Als Bearbeiter hinzufügen aus**. 6. Die ausgewählten Benutzer, Gruppen oder Rollen werden dem Abschnitt „Zugriff verwalten“ hinzugefügt. Hier können Sie die Berechtigungen ändern. 7. Klicken Sie auf **Bestätigen**. Weitere Informationen finden Sie unter Share a Platform Analytics dashboard .
Ein Dashboard erstellen	1. Wählen Sie auf der Zielseite der Dashboard-Übersicht die **Option Neues Dashboard erstellen**aus. 2. Wählen Sie im Popup-Fenster „Neues Dashboard“ die Option **Inline-Editor aus**. 3. Geben Sie einen **Namen** und eine **Beschreibung** ein, und wählen **Sie Neues Dashboard erstellen**aus. Das neue Dashboard wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. 4. Fügen Sie dem Dashboard neue Elemente hinzu. Weitere Informationen zu diesem Schritt finden Sie unter Create a dashboard with the inline editor . Wenn Sie ein Dashboard mit dem Inline-Editor erstellen, sind mehrere Elemente verfügbar, die Sie beim Organisieren und Ausfüllen der Informationen in Ihrem

Automatische Übersetzung

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

Aufgabe	Beschreibung
	Dashboard unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Platform Analytics dashboard overview .
Drucken Sie ein Dashboard	**1.** Wählen Sie das Menü „ „Weitere Aktionen“) aus. **2.** Wählen Sie **Druckerfreundlich aus**. Weitere Informationen finden Sie unter Print a Platform Analytics dashboard .
Setzen Sie Lesezeichen für ein Dashboard	**1.** Wählen Sie das Menü „ „Weitere Aktionen“) aus. **2.** Wählen **Sie Zu Lesezeichen hinzufügen aus**. Weitere Informationen finden Sie unter Bookmark a Platform Analytics dashboard .

Zielseite von CSM Mitarbeiterbereich

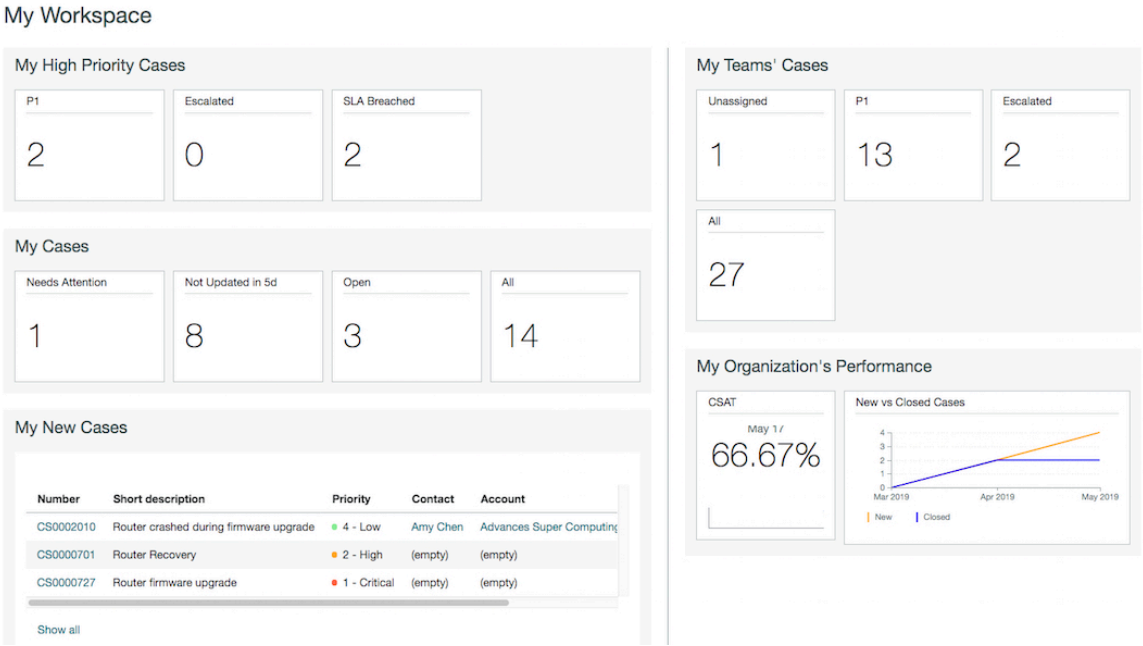
Die Zielseite für CSM Mitarbeiterbereich bietet Benutzern Listen zugewiesener Fälle und Fallaufgaben sowie Service Desk-Mitarbeiter-, Gruppen- und Organisationsmetriken.

Für CSM Mitarbeiterbereichenthält die **CSM-Zielseite Komponenten, die Fallinformationen** anzeigen, sowie Visualisierungen, die die Komponentendaten weiter aufschlüsseln. Jede Visualisierung ist mit einer Datenquelle verbunden. Die Komponente **Meine Fälle mit hoher Priorität** enthält beispielsweise Visualisierungen für P1 und eskalierte Fälle.

Um Performance Analytics-Informationen zur CSM-Zielseite hinzuzufügen, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management“ (com.snc.pa.customer_service_advanced). Dieses Plugin fügt einen Abschnitt für **Leistung meiner Organisation** hinzu, der Analysen für **CSAT** und **Neue vs. geschlossene Fälle** 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.

CSM-Zielseite (mit Performance Analytics-Daten)



CSM Agent Workspace-Zielseite – Tabelle der Abschnitte und Komponenten

Abschnitt	Beschreibung
Meine Fälle mit hoher Priorität	Dieser Abschnitt enthält einzelne Punktzahlkarten, die die wichtigsten Fälle eines Mitarbeiters anzeigen, an denen gearbeitet werden kann. Die Punktzahlkarten für Fälle mit hoher Priorität umfassen: • **P1** • **Eskaliert** • **SLA verletzt** Durch Auswahl einer Punktzahlkarte wird eine Liste von Datensätzen mit den entsprechenden Filterbedingungen angezeigt.
Meine Fälle	Dieser Abschnitt enthält einzelne Punktzahlkarten, die die aktuellen Fälle eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen: • **Handlungsbedarf** • **Seit 5 Tagen nicht aktualisiert** • **Offen** • **Alle** Durch Auswahl einer Punktzahlkarte wird eine Liste von Datensätzen mit den entsprechenden Filterbedingungen angezeigt.
Meine neuen Fälle	Dieser Abschnitt enthält eine Liste von Datensätzen für neue Fälle. Jeder Falldatensatz enthält Folgendes:

Automatische Übersetzung

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

CSM Agent Workspace-Zielseite – Tabelle der Abschnitte und Komponenten (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• **Fallnummer** • **Kurzbeschreibung** • **Priorität** • **Kontakt** • **Account** Wenn Sie einen Datensatz auswählen, wird der Fall in einer neuen Registerkarte geöffnet.
Fälle meines Teams	Dieser Abschnitt enthält einzelne Punktzahlkarten, die die Informationen eines Service Desk-Mitarbeiters zu den aktuellen Fällen des Teams anzeigen: • **Nicht zugewiesen** • **P1** • **Eskaliert** • **Alle** Durch Auswahl einer Punktzahlkarte wird eine Liste von Datensätzen mit den entsprechenden Filterbedingungen angezeigt.
Leistung meiner Organisation	Dieser Abschnitt enthält Indikatoren, mit denen die Leistung der Organisation nachverfolgt wird. • **CSAT**: Kundenzufriedenheitspunktzahl für die letzten 7 Tage. • **Neue vs. geschlossene Fälle**: Tägliche Zusammenfassung neuer und geschlossener Fälle für die letzten 7 Tage. Wählen Sie einen Indikator, um eine Seite mit KPI-Details anzuzeigen.

Erstellen Sie eine Zielseite für CSM Mitarbeiterbereich

Mit der Administratorrolle CSM Mitarbeiterbereich (workspace_admin) oder der Systemadministratorrolle (admin) können Sie Zielseiten für verschiedene Service Desk-Mitarbeiter und Teams erstellen, indem Sie die vorhandene **CSM**-Zielseite klonen. Nach dem Klonen dieser Seite können Sie Container und Visualisierungen sowie das Seiten- und Containerlayout hinzufügen und bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie in den detaillierten Schritten unter CSM Agent Workspace-Zielseiten erstellen.

Formularheader des CSM-Arbeitsbereichs

Konfigurierbare Formularheader in CSM-Arbeitsbereichen bieten einen schnellen Überblick über Fall-, Account- oder Kontaktinformationen.

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

Formularheader beinhalten einen primären Wert und mehrere sekundäre Werte. Sie können die im Formularheader des Formulars „Fall“, „Account“ und „Kontakt“ enthaltenen Informationen konfigurieren.

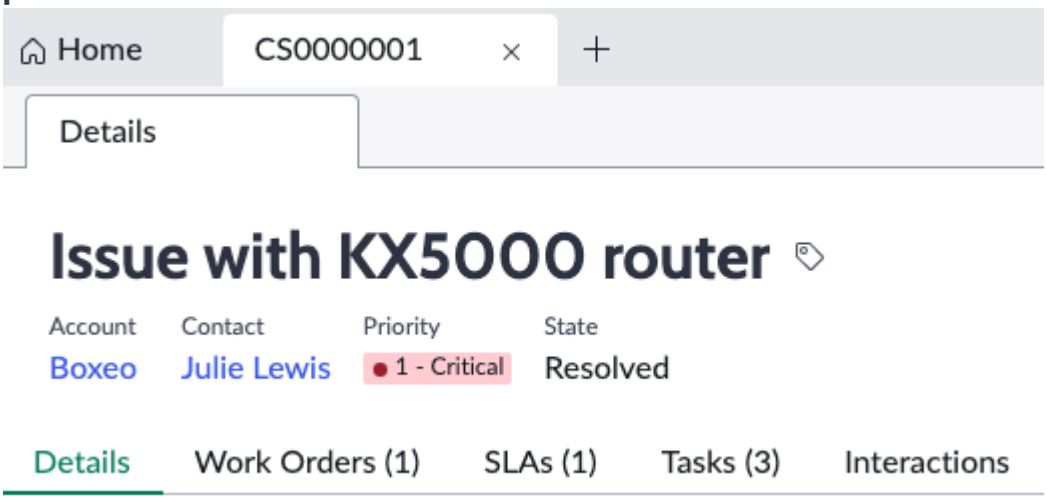
Formularheaderwerte

Formular	Primärer Wert	Sekundäre Werte
Fall	Kurzbeschreibung	• Account und Kontakt (B2B) • Verbraucher (B2C) • Priorität • Status
Account	Account	Primärer Kontakt
Kontakt	Kontakt	Account

Sekundäre Werte des Formularheaders anzeigen

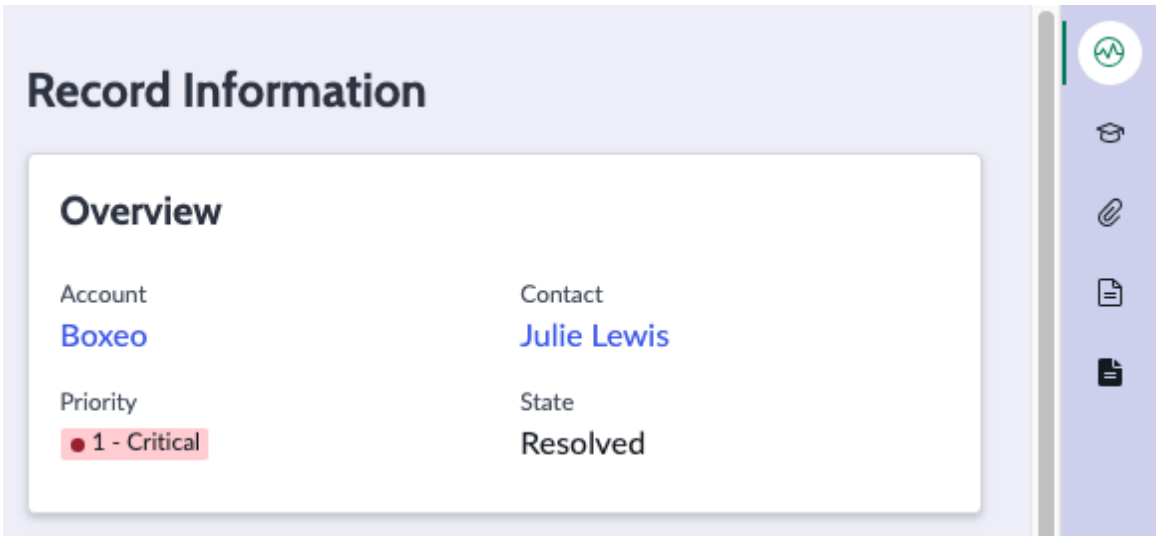
Sie können den Formularheader so konfigurieren, dass sekundäre Werte entweder unter dem primären Wert oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden. Die Eigenschaft *record_secondary_values_location* steuert diese Einstellung.

Anzeige sekundärer Werte des Headers des Fallformulars unterhalb des primären Werts



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sekundärer Werte des Headers des Fallformulars im kontextbezogenen Seitenbereich



Weitere Informationen zum Konfigurieren von Formularheadern finden Sie in den folgenden Themen:

- CSM Mitarbeiterbereich: Richten Sie Formularheader im Arbeitsbereich ein
- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:
  - Richten Sie einen Formular-Header in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM
  - Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Hinweis:
Eine Konfiguration für Formularheader, **Headerkonfiguration für konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereiche**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten.

Komponenten des Formularheaders

Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMbesteht der Formularheader aus einzelnen Komponenten, die mit UI Builder konfiguriert werden können.

Einzelne Komponenten bieten Kunden flexible und granulare Konfigurationsoptionen. Kunden können Platzierung, Größe und Abstand dieser Komponenten steuern, sodass sie zusätzliche Informationen anzeigen können, die Mitarbeiter möglicherweise benötigen.

Die Komponente „Datenwertblock“ wird verwendet, um sekundäre Werte im Formularheader und im kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.

Menüband und Komponenten für Formulare im CSM-Arbeitsbereich

Das Menüband „Formular“ bietet Service Desk-Mitarbeitern einen schnellen Überblick über die Falldetails. Das Menüband „Formular“ enthält Komponenten, die relevante Informationen zum Fall anzeigen. Diese Komponenten können eine Kontakt- oder Verbraucherzusammenfassung, eine Zeitleiste und SLA-Details enthalten.

Neben der Anzeige von Fallinformationen können Service Desk-Mitarbeiter Links in den Menüband-Komponenten verwenden, um Telefonanrufe zu tätigen oder E-Mail-Nachrichten zu erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können das Menüband auch nach Bedarf anzeigen oder ausblenden, indem sie auf eine Schaltfläche oben im Menüband klicken.

Automatische Übersetzung

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

Menüband-Komponenten in Customer Service Management

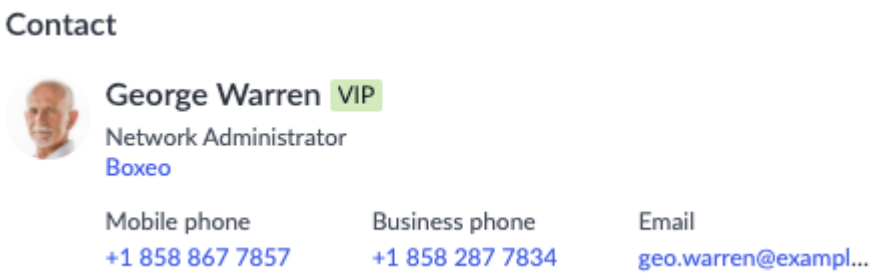
Für Customer Service Management können Sie das Menüband für das Fallformular so konfigurieren, dass mindestens eine der verfügbaren Menüband-Komponenten enthalten ist:

- Customer 360
- Zeitleiste
- Aktive SLAs
- Zeit bis zur Lösung von Komponenten

Menüband-Komponente „Customer 360“

Die Komponente „Customer 360“ zeigt Kundeninformationen wie den Kontakt- oder Verbrauchernamen, die E-Mail-Adresse und Telefonnummern an.

Menüband-Komponente „Customer 360“



Sie können die Komponente „Customer 360“ so konfigurieren, dass verschiedene Felder wie die in der folgenden Tabelle beschriebenen angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Header	Der Header enthält Kundeninformationen. • Für B2B-Kunden: Zeigt entweder den **Primärkontakt** oder **Kontakt** an. • Für B2C-Kunden: Zeigt den **Verbraucher** an. • Für interne Kontakte mit der Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice.proxy_contact): Zeigt den **internen Kontakt** an. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts).
Avatar	Grafische Darstellung der Identität des Kunden, z. B. ein Bild oder Symbol.
Name	Name des Kunden.
Titel	Titel des Kunden.
Account	Für B2B-Kunden der Account, der dem Kontakt 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
Telefonnummern	• Für Kontakte: **Mobiltelefon** und **Geschäftstelefon** • Für Verbraucher: **Mobiltelefon** und **Privat**
E-Mail-Adresse	E-Mail-Adresse des Kunden.

Die Komponente „Customer 360“ unterstützt Dot-Walking für ausgewählte Referenztabellen. Sie können Felder aus diesen Tabellen anzeigen:

- Benutzer [sys_user]
- Kontakt [customer_contact]
- Verbraucher [csm_consumer]

Wenn Sie die Komponente „Customer 360“ so konfigurieren, dass Informationen aus einem Dot-Walking-Feld angezeigt werden, zeigt die Bezeichnung für dieses Feld den Spaltennamen anstelle des Tabellenspaltennamens an.

Hinweis:
Für B2B-Kunden kann die Komponente „Customer 360“ auch farbige Tags enthalten, die Accounts sehr wichtiger Personen (VIP) und eskalierte Accounts angeben.

Über die Komponente „Customer 360“ können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Aktionen ausführen.

Aktion	Beschreibung
E-Mail an einen Kontakt oder Verbraucher senden	Service Desk-Mitarbeiter klicken auf die Adresse im Feld **E-Mail**, um eine E-Mail an den Kontakt oder Verbraucher zu senden. Mit dieser Aktion wird eine neue E-Mail im E-Mail-Editor geöffnet, in der die folgenden Felder automatisch ausgefüllt sind: • **An**: die E-Mail-Adresse des Kontakts oder Verbrauchers • **Betreff**: die Fallnummer und die Kurzbeschreibung
Kontakte oder Verbraucher anrufen	Wenn die Telefonintegration aktiviert ist, klicken Sie auf eine Rufnummer in einem der Telefonnummernfelder, um den Kontakt oder Verbraucher anzurufen. Das OpenFrame-Fenster zeigt Informationen über den Kontakt oder den Verbrauchernamen und den Account an.
Account-Datensätze anzeigen	Service Desk-Mitarbeiter klicken auf den **Account**-Link, um den Account-Datensatz zu öffnen.

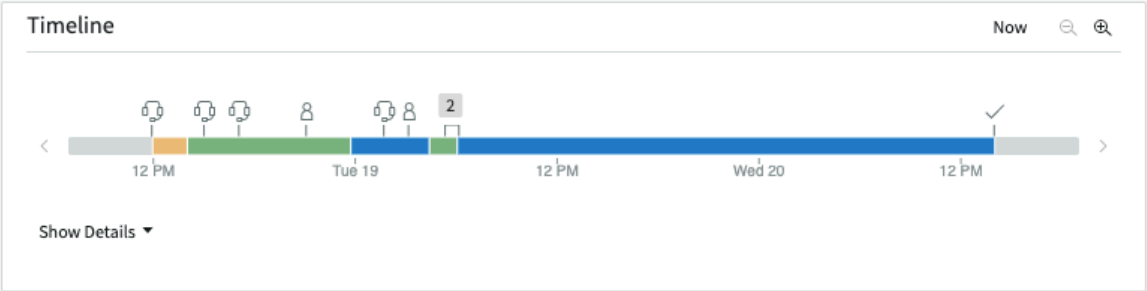
Menübandkomponente „Zeitleiste“

Die Zeitleistenkomponente zeigt eine chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten an, einschließlich Änderungen des Fallstatus und Interaktionen zwischen Mitarbeiter und anfordernder Person (normalerweise der Kunde). Sie zeigt auch, wie viel Zeit der Erfüller und die anfordernde Person für den Fall aufgewendet 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.

Hinweis:
Der Administrator des Arbeitsbereichs kann die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ auswählen, wenn er die Attribute der Zeitleistenkomponente konfiguriert.

Menübandkomponente „Zeitleiste“



Die Zeitleiste verwendet Symbole, um Events anzuzeigen, und Farben, um Zeiträume anzuzeigen, z. B. wenn der Fall beim Kundenservice-Mitarbeiter oder Kunden liegt. Kundenservice-Mitarbeiter können auf Event-Symbole in der Zeitleiste zeigen, um Tooltips mit zusätzlichen Informationen anzuzeigen.

Hinweis:
Die Zeitleistenkomponente verwendet für die ausgewählte Entitätentabelle (zum Beispiel die Falltabelle) die Lösungsformer-Konfiguration.

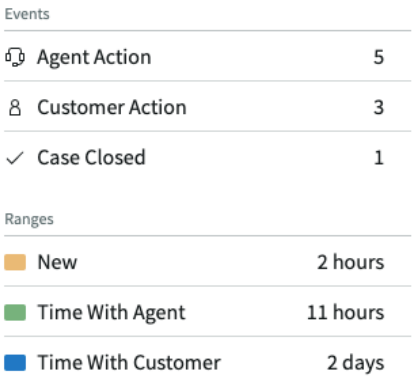
Die Zeitleiste enthält die folgenden Funktionen:

Zeitleistenfunktionen

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
Globale Start- und Enddaten	Das globale Startdatum ist das Datum, an dem der Fall erstellt wurde. Das globale Enddatum ist das Datum, an dem der Fall geschlossen wurde.
Start- und Enddaten	Die Start- und Enddaten, die ein bestimmtes Zeitfenster auf der Zeitleiste identifizieren. Das Standardfenster ist eine Woche. • Das Standard-Enddatum ist das aktuelle Datum. • Das Standard-Startdatum ist das aktuelle Datum minus sieben Tage.
Header	Ein konfigurierbarer Titel für die Zeitleiste. Mit der Systemadministratorrolle können Sie im Feld **Name** auf dem Menübandeinstellung-Formular einen Titel hinzufügen.
Legende	Klicken Sie auf **Details anzeigen**, um Event- und Bereichs-Zusammenfassungsinformationen 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.

Zeitleistenfunktionen (Fortsetzung)

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
	Informationen der Legendenzusammenfassung 
Ereignisse	Events werden in der Zeitleiste mithilfe von Symbolen dargestellt. Jede Art von Event verfügt über ein entsprechendes eindeutiges Symbol. Die Zeit, zu der ein Event aufgetreten ist, wird ebenfalls erfasst, sodass Events in chronologischer Reihenfolge auf der Zeitleiste angezeigt werden.
Gruppierte Ereignisse	Events, die nahe beieinander auftreten, können mithilfe eines Gruppensymbols gruppiert und dargestellt werden. Wenn Events gruppiert sind, zeigt die Zeitleiste ein Abzeichensymbol mit der Anzahl der Events in der Gruppe an.
Event-Zusammenfassungen	Event-Zusammenfassungen werden in der Legende der Zeitleiste angezeigt. Jede Zusammenfassung listet das Event und die Anzahl der aufgetretenen Fälle auf. **Hinweis:** Eine Event-Zusammenfassung beinhaltet die Vorkommen des Events während der Lebensdauer des auf der Zeitleiste visualisierten Objekts.
Zeitbereiche	Zeitbereiche werden in der Zeitleiste mithilfe von Farben dargestellt. Jeder Bereich verfügt über eine entsprechende eindeutige Farbe und eine Start- und Endzeit. Die folgenden Standardbereiche umfassen: • Blau: beim Service Desk-Mitarbeiter • Grün: beim Kunden
Zeitbereich-Zusammenfassungen	Zeitbereichzusammenfassungen werden in der Legende der Zeitleiste angezeigt. Jede Zusammenfassung listet den Bereich, die entsprechende Farbe und die Gesamtdauer 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.

Zeitleistenfunktionen (Fortsetzung)

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
	Hinweis: Eine Bereichszusammenfassung enthält das Auftreten des Bereichs während der Lebensdauer des auf der Zeitleiste visualisierten Objekts.
Tooltips	Zeigen Sie auf Event-Symbole, um zusätzliche Informationen anzuzeigen.
Zoom	Vergrößern Sie die Zeitleiste, um weitere Details in einem kleineren Zeitfenster anzuzeigen, oder verkleinern Sie sie, um weitere Events in einem größeren Zeitfenster anzuzeigen. • Klicken Sie auf die Vergrößern- oder Verkleinern-Symbole auf der Zeitleiste. • Verwenden Sie die Funktionen zum Vergrößern und Verkleinern auf der Tastatur (**Strg** + **+** und **Strg** + **-**). • Verwenden Sie die Funktionen zum Vergrößern und Verkleinern des Cursors.
Schwenken	Schwenken Sie nach links und rechts, um neuere oder ältere Events anzuzeigen. • Schwenken Sie in der Zeitleiste nach links, um ältere Events anzuzeigen, indem Sie auf das Symbol für die linke Einfügemarke (**<**) klicken. Das Schwenken nach links stoppt, wenn die Zeitachse beim angegebenen globalen Startdatum angekommen ist. • Schwenken Sie in der Zeitleiste nach rechts, um neuere Events anzuzeigen, indem Sie auf das Symbol für die rechte Einfügemarke (**>**) klicken. Das Schwenken nach rechts stoppt, wenn die Zeitleiste beim angegebenen globalen Enddatum angekommen ist.
Zeitachse zurücksetzen	Klicken Sie auf **Jetzt**, um die Zeitleiste nach dem Schwenken oder Zoomen auf die Standardansicht zurückzusetzen. Die Zeitleiste wird zurückgesetzt, und die Zeit, zu der die Schaltfläche geklickt wurde, wird als Enddatum und -uhrzeit verwendet.
Nachrichten	Die Zeitleiste zeigt Meldungen für die folgenden Events 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.

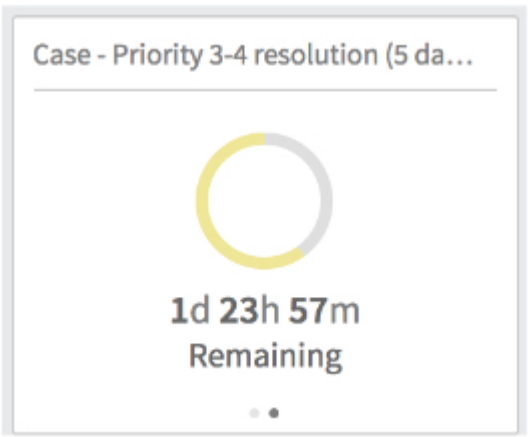
Zeitleistenfunktionen (Fortsetzung)

Zeitleistenfunktion	Beschreibung
	• Es sind keine Daten zum Anzeigen vorhanden. • Beim Laden ist ein Fehler in der Zeitleiste aufgetreten.

Komponente „Aktive SLA“

Die Komponente „Aktive SLA“ zeigt aktive SLAs für den Fall an, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und Verstöße. Wenn ein Fall mehrere SLAs hat, wird zuerst die SLA mit dem am nächsten bevorstehenden Stichtag angezeigt. Wenn Sie auf die SLA-Komponente zeigen, werden Links- und Rechts-Navigationspfeile angezeigt, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die anderen SLAs anzeigen können.

Menübandkomponente „SLA“



Die Farbcodierung innerhalb der Komponente weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin:

- Grün: 0 bis 50 %
- Gelb: 50 bis 75 %
- Orange: 75 bis 99 %
- Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

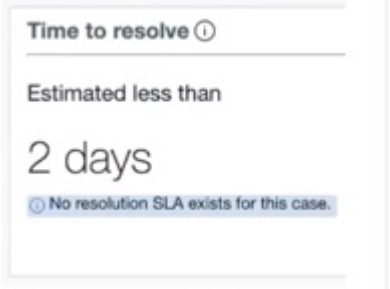
Zeit bis zur Lösung von Komponenten

Die Zeit bis zur Lösung von Komponenten gibt die geschätzte Zeit an, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung eines Falls benötigt.

Hinweis:
Für die Komponente „Zeit bis zur Lösung“ ist das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml) erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls.

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

Zeit bis zur Lösung von Komponenten



In dieser Abbildung beträgt die geschätzte Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung des geöffneten Falls benötigt, 0 bis 2 Tage. Daher wird der obere gebundene Wert angezeigt. Die geschätzte Zeit wird ab dem Zeitpunkt der Fallerstellung berechnet. Wenn der Bereich beispielsweise zwischen zwei und vier Tagen liegt, wird sowohl der untere als auch der obere gebundene Wert angezeigt.

Die Komponente **Zeit bis zur Lösung** zeigt auch die Prognose für eine SLA-Verletzung an, wenn der Fall mit einer SLA verbunden ist.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der angezeigten SLA-Meldungen und der Aktionen, die auszuführen sind, wenn sie angezeigt werden.

SLA-Meldungen	Aufgabe
Für diesen Fall ist keine Lösungs-SLA vorhanden.	Legen Sie den Wert im Feld **Ziel** im Formular **SLA-Definition** auf **Auflösung** fest.
Lösungs-SLA reparieren, um Verstoßzeit hinzuzufügen	Klicken Sie im Formular „Aufgaben-SLA“ auf **Reparieren**.
Verstoß gegen Auflösungs-SLA sehr wahrscheinlich	Keine
Verstoß gegen Auflösungs-SLA sehr unwahrscheinlich	Keine
Verstoß gegen Auflösungs-SLA wahrscheinlich	Keine
Verstoß gegen Auflösungs-SLA unwahrscheinlich	Keine

Menübandkomponenten konfigurieren

Sie können Menübandkomponenten wie folgt konfigurieren:

- Für CSM Mitarbeiterbereich können Sie das Menübandlayout konfigurieren, wenn Sie über die Administratorrolle für den Arbeitsbereich (workspace_admin) verfügen. Dies umfasst die im Menüband angezeigten Komponenten, die Reihenfolge, in der die Komponenten angezeigt werden, und die Breite der einzelnen Komponenten. Sie können auch Anzeigeattribute für einige der Komponenten konfigurieren. Weitere Informationen zur Menübandkonfiguration finden Sie unter Menübänder im Arbeitsbereich einrichten.

  Für einige der Komponenten können Sie auch Attribute konfigurieren, z. B. die Felder, die in die Komponente „Customer 360“ aufgenommen werden sollen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Komponentenattributen finden Sie unter Menüband-Konfiguration in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten.

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

- Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Sie eine Menübandeinstellung erstellen und diese Einstellung einer Menübandkonfiguration hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Menübandkonfiguration in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Hinweis:
Eine Menübandkonfiguration, **Menübandkonfiguration für konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereiche**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten.

Sie können das Menüband des Formulars auch im Menüband des Formulars im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularmenüband und sekundäre Werte des Formularheaders im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.

Menübandkonfigurationen in CSM-Arbeitsbereichen unterstützen die Domänentrennung.

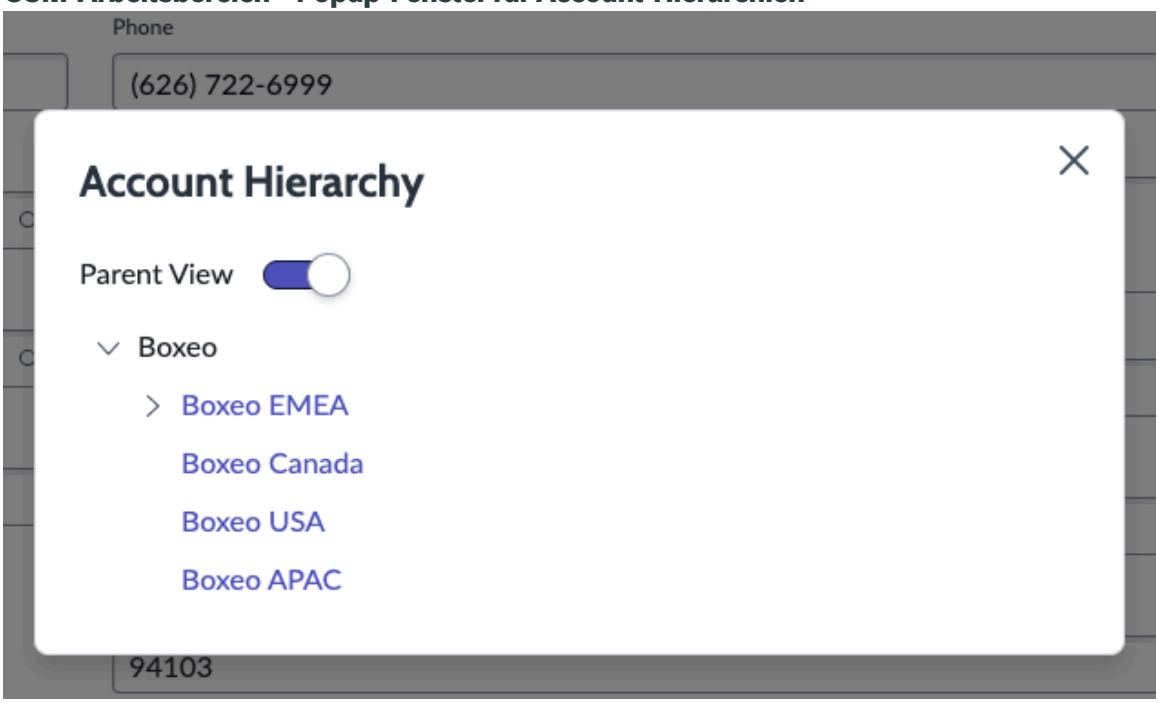
Formularfunktionen in CSM-Arbeitsbereichen

Zu den Formularfunktionen für Arbeitsbereiche gehören Account-Hierarchie, spezielle Bearbeitungsnotizen, Aktionen von Service Desk-Mitarbeitern und zugehörige Listen.

Account-Hierarchie

Vom Account-Formular aus können Kundenservice-Mitarbeiter auf das Symbol „Hierarchie öffnen“ ( ) im Feld **Name** klicken, um die Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Accounts im Popup-Fenster „Account-Hierarchie“ anzuzeigen. Die Account-Hierarchie steht für Accounts zur Verfügung, die einen über- oder untergeordneten Account aufweisen.

CSM-Arbeitsbereich – Popup-Fenster für Account-Hierarchien



In der Account-Hierarchie wird eine Baumstruktur verwendet, um die übergeordneten, untergeordneten und gleichgeordneten Accounts anzuzeigen. In der übergeordneten Ansicht werden der aktuelle Account, der übergeordnete Account (falls zutreffend) und untergeordnete oder gleichgeordnete Accounts angezeigt. Die vollständige Ansicht zeigt die gesamte Struktur der Organisation, ausgehend vom Stamm-Account. Der aktuelle Account wird in der Account-Struktur hervorgehoben.

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

Kundenservice-Mitarbeiter können:

- Die Baumstruktur erweitern und reduzieren.
- Zwischen der übergeordneten Ansicht und der vollständigen Ansicht der Account-Hierarchie wechseln.
- Auf einen Account klicken, um das Account-Formular auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.

Informationen zum Erstellen einer Account-Hierarchie finden Sie unter Account-Hierarchie.

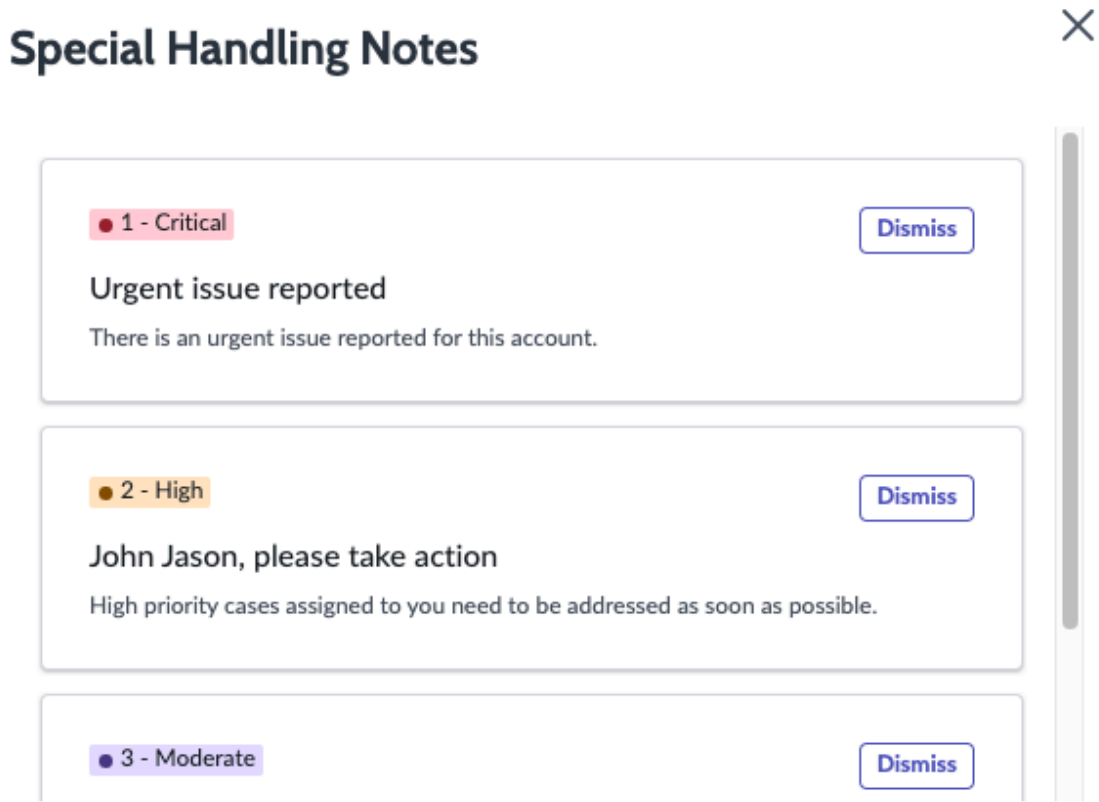
Spezielle Bearbeitungsnotizen

In den speziellen Bearbeitungsnotizen erhalten Kundenservice-Mitarbeiter wichtige Informationen über einzelne Datensätze. Wenn spezielle Bearbeitungsnotizen für einen Datensatz vorhanden sind, werden diese in einem Popup-Fenster angezeigt, wenn der Datensatz in einem CSM-Arbeitsbereich geöffnet wird. Notizen können auch in einer eingebetteten Liste oder einer zugehörigen Liste in einem Datensatzformular angezeigt werden. Notizen werden im Popup-Fenster und in Listen nach Priorität sortiert.

Service Desk-Mitarbeiter können die Priorität, eine Kurzbeschreibung und eine Nachricht für die jeweilige Notiz anzeigen. Notizen können die folgenden Prioritäten mit den entsprechenden Farben zugewiesen werden.

- Priorität 1 – rot
- Priorität 2 – orange
- Priorität 3 – lila
- Priorität 4 – grau

Popup-Fenster für spezielle Bearbeitungsnotizen



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

- Einzelne Hinweise ausblenden. Wenn alle Hinweise ausgeblendet werden, wird das Popup-Fenster geschlossen.
- Das Fenster schließen.

Im Modul für spezielle Bearbeitungsnotizen in der Plattformoberfläche:

- können Benutzer mit der Rolle „sn_shn.admin“ spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren und Eigenschaften festlegen.
- können Benutzer mit der Rolle „sn_shn.admin“ oder „sn_customerservice_manager“ spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Funktion für spezielle Bearbeitungsnotizen finden Sie unter Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen.

Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter

Für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbare Aktionen werden im Formularheader als Schaltflächen oder Menüelemente angezeigt.

- Für CSM Mitarbeiterbereich müssen vom Administrator des Arbeitsbereichs für jedes Formular Aktionen aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte UI-Aktionen im veralteten Arbeitsbereich einrichten.
- Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Sie UI-Aktionen mit Formularaktionen verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Formularaktion in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Die Aktion **Informationen erstellen** erfordert das folgende Setup:

- Aktivieren Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“ (com.snc.knowledge_advanced.installer).
- Setzen Sie die Eigenschaft **sn_customerservice.enable_knowledge_kcs** auf „true“.
- Legen Sie die KCS-Artikelvorlage auf „true“ fest (navigieren Sie zu **Wissen** > **Administration** > **Artikelvorlagen**) an.

Zugehörige Listen

Die folgenden zugehörigen Listen sind im Interaktionsformular in CSM Agent Workspace enthalten. Durch Klicken auf einen Datensatz in einer zugehörigen Liste wird der betreffende Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte geöffnet.

- Details
- Zugehörige Aufgaben: Enthält die Fälle und Fallaufgaben, die für diese Interaktion erstellt wurden.
- Letzte Interaktionen: Enthält Interaktionen, die für den aktuellen Kontakt oder Verbraucher erstellt wurden.
- Offene Fälle: Enthält offene Fälle, die für den aktuellen Kontakt oder Verbraucher erstellt wurden.

Das Fallformular enthält die folgenden zugehörigen Listen in CSM Agent Workspace. Durch Klicken auf einen Datensatz in einer zugehörigen Liste wird der betreffende Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte 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.

- Details
- SLAs
- Aufgaben
- Interaktionen: speichert Kanal und Richtung von jeder mit dem Fall verbundenen Interaktion, entweder eingehend oder ausgehend. Diese zugehörige Liste wird auch in den Account-, Kontakt- und Verbraucher-Entitätsdatensätzen angezeigt.
- E-Mails
- Aufgabenkompetenzen
- Angehängte Wissensartikel
- Eskalationen
- Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Anforderungen
- Termine
- Social Media-Protokolle
- Blockiert durch

Agent Assist

Agent Assist ist im Interaktionsformular in CSM Agent Workspace verfügbar. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) können mithilfe von Agent Assist nach Informationen aus einer Interaktion suchen. Standardmäßig enthalten die verfügbaren Suchquellen Wissensartikel, Service Catalog und ServiceNow Community-Blogs und -Beiträge. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist einrichten.

Chat-Zusammenfassung

Verwenden Sie die Chat-Zusammenfassungsfunktion, um automatisch Zusammenfassungen von Chatkonversationen zu erstellen. Die Chat-Zusammenfassung ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, sich schnell einen Überblick über die Interaktion zu verschaffen, ohne das gesamte Transkript der Konversation lesen zu müssen.

Nach Abschluss einer Chatkonversation generiert das System automatisch eine Chatzusammenfassung und fügt sie dem Feld **Chatzusammenfassung** im Interaktionsdatensatz hinzu. Diese Zusammenfassung wird aus dem Transkript der Chatkonversation erstellt.

Das System ruft die Chat-Zusammenfassungsvorhersage auf, die die Zusammenfassung aus vorhergesagten Werten generiert und das Feld **Chat-Zusammenfassung** aktualisiert. Außerdem wird die Zusammenfassung als häufigste Empfehlung für dieses Feld angezeigt.

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Informationen im Feld **Chat-Zusammenfassung** ändern und speichern. Um die Zusammenfassung auf den vorhergesagten Wert zurückzusetzen, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Wert in der häufigsten Empfehlung auswählen.

Die Chat-Zusammenfassungsfunktion funktioniert mit oder ohne aktivierte Chat-Nachbearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Interaction wrap up .

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

Wenn das System eine Zusammenfassung generiert und das Feld „ **Chat-Zusammenfassung** “ automatisch ausfüllt, geschieht Folgendes:

- Zeigt ein KI-Symbol über dem Feld an, das angibt, dass die Zusammenfassung von KI generiert wird.
- Zeigt ein Banner oben im Interaktionsdatensatz an. Die Nachricht im Banner weist den Service Desk-Mitarbeiter darauf hin, die Zusammenfassung zu überprüfen und die Informationen zu aktualisieren, wenn sie nicht korrekt sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann das Banner schließen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Feld **Chat-Zusammenfassung** manuell aktualisiert, wird das KI-Symbol nicht mehr angezeigt.

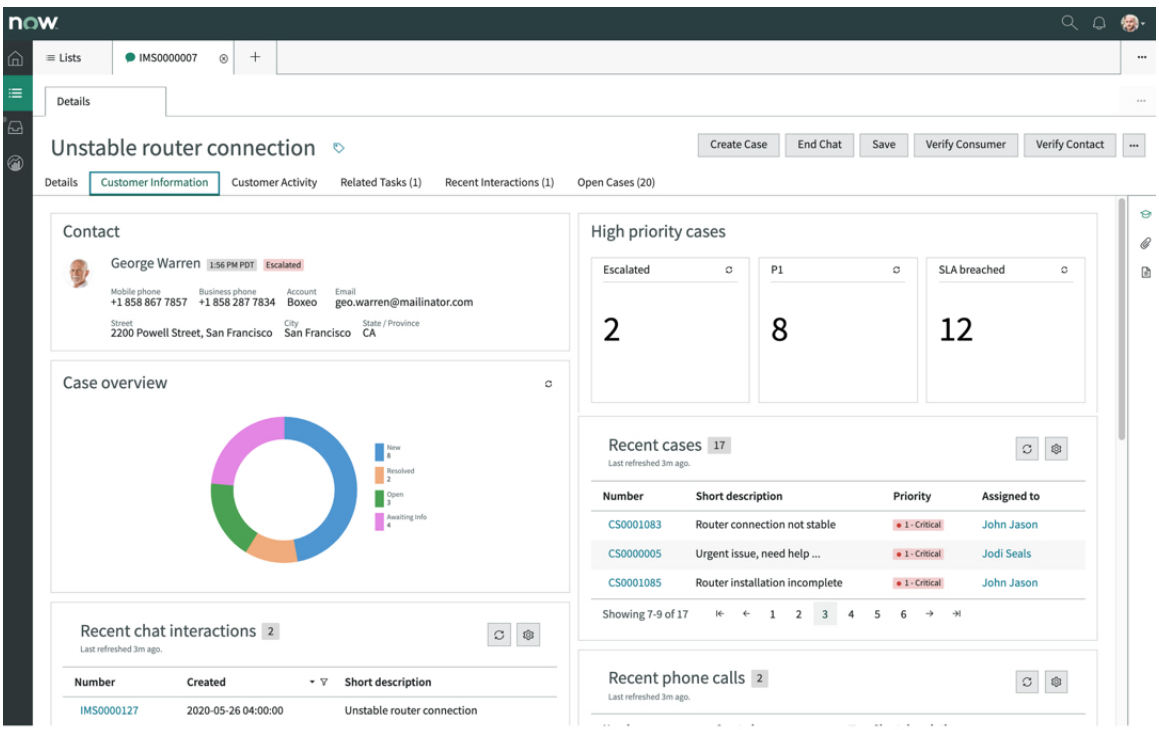
Kundenzentrale

Die Kundenzentrale bietet Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen über den Kunden an einer zentralen Stelle. Dadurch können sie schnell auf die Kundenprobleme eingehen und ihren Kunden einen effizienten und unterstützenden Service bieten.

Kundenservice-Mitarbeiter oder Standortmitarbeiter können die Kundenzentrale im Interaktionsdatensatz in CSM Mitarbeiterbereich oder in den Interaktions-, Fall-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensätzen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM in Form von zwei Ansichten anzeigen: Kundeninformationen und Kundenaktivität.

Ansicht „Kundeninformationen“

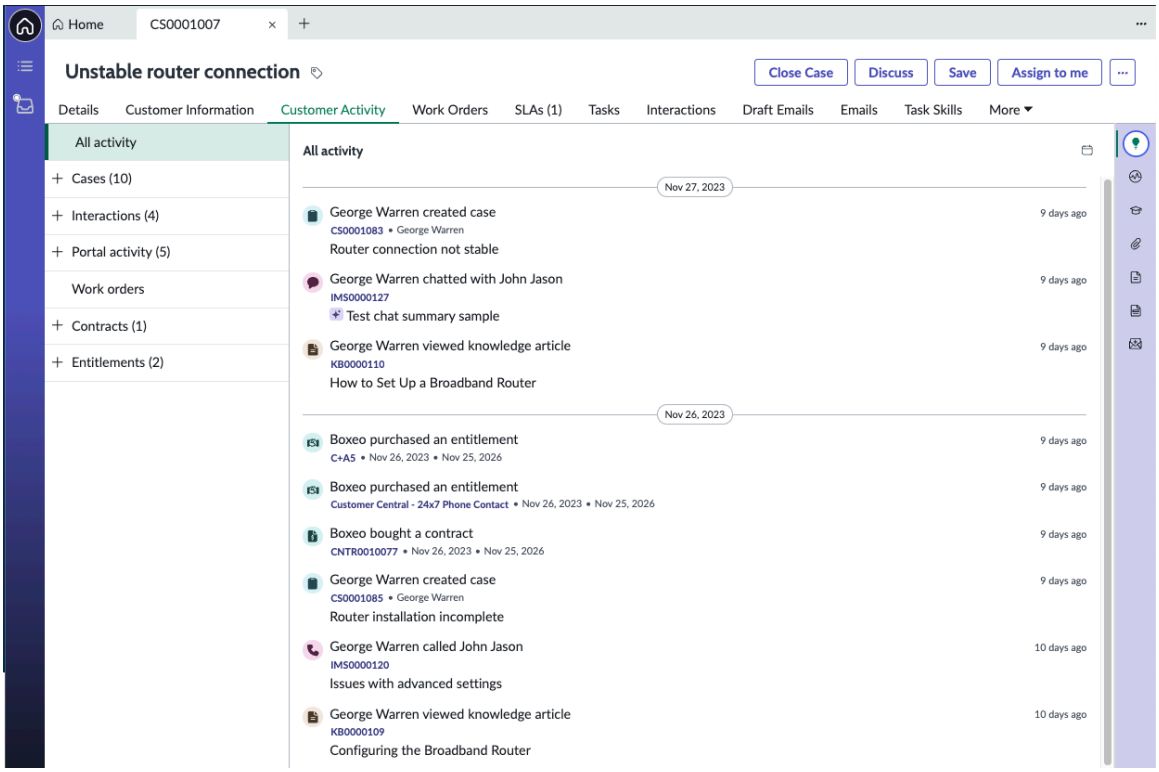
Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt wichtige Informationen über den Kunden und eine Ansicht aller aktuellen Kundenkontaktpunkte mit der Serviceorganisation an. Sie enthält eine Reihe vordefinierter Listen, Datensätze, Berichte und Berichtsgruppen, die in hohem Maße konfigurierbar sind, oder Sie können Ihre eigenen erstellen. Sie können auch die Anzahl der Tage konfigurieren, für die die Daten 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.

Ansicht „Kundenaktivität“

Die Ansicht „Kundenaktivität“ zeigt alle aktuellen Kundenkontaktpunkte mit der Serviceorganisation in Form eines Aktivitätenfeeds an. Auf der linken Seite befinden sich Aspekte oder Kategorien von Informationen. Die Daten im Aktivitätenfeed werden basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Aspekt angezeigt. Sie enthält eine Reihe von vordefinierten Aspekten und Aktivitäten, die in hohem Maße konfigurierbar sind, oder Sie können Ihre eigenen erstellen. Sie können auch einen Datumsbereich auswählen, für den die Daten angezeigt werden sollen.



Chat-Zusammenfassung

Service Desk-Mitarbeiter können anstelle eines vollständigen Transkripts eine KI-generierte Chat-Zusammenfassung anzeigen, damit sie die vergangene Interaktion schnell nachvollziehen und ein Kundenproblem lösen können. Eine Zusammenfassung des Interaktionschats auf der Registerkarte „Kundenaktivität“ enthält den Kontext der Chatkonversation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden.

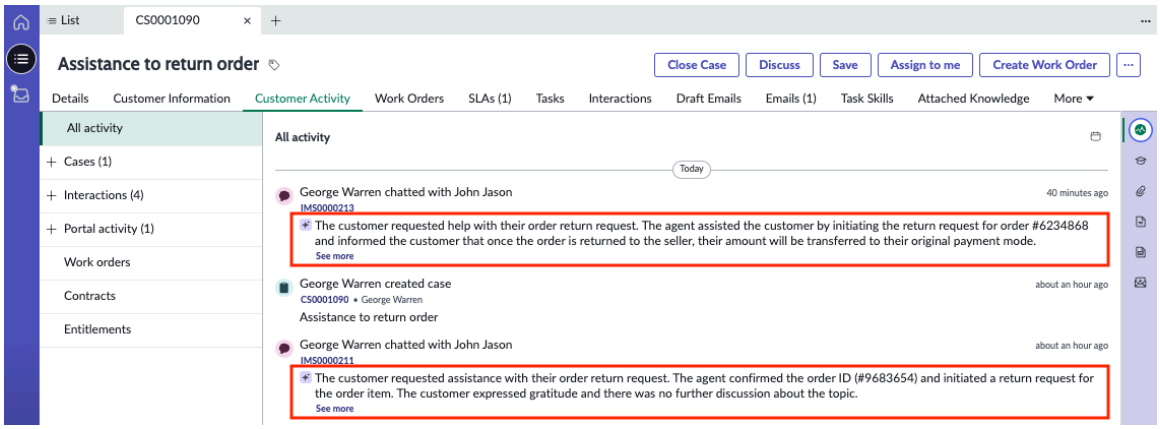
Vor der Zusammenfassung werden ein KI-Symbol und ein Tooltip angezeigt, die angeben, dass die Zusammenfassung von Now Assistgeneriert wird.

Diese Funktion hat die folgenden Abhängigkeiten:

- Now Assist für CSM (sn_csm_gen_ai)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

Wenn diese Plugins nicht installiert sind oder die Chat-Zusammenfassung nicht verfügbar ist, können Service Desk-Mitarbeiter das gesamte Konversationstranskript anzeigen, um auf den Chatverlauf 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.



Zugehörige Informationen

Kundenzentrale konfigurieren

Kundenzentrale verwenden

Suchen und überprüfen

Mit der Funktion „Suchen und überprüfen“ können Kundenservice-Mitarbeiter anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer oder Datensatznummer schnell nach Kontakten oder Verbrauchern suchen.

Diese Funktion vereinfacht den Prozess des Nachschlagens und Überprüfens von Kontakt- oder Verbraucherinformationen. Service Desk-Mitarbeiter können die Funktion wie folgt verwenden:

- Wenn ein Interaktionsdatensatz bereits mit Kontakt- oder Verbraucherinformationen aus einem Chat oder Telefonanruf ausgefüllt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Informationen überprüfen und bestätigen, ob sie richtig sind.
- Wenn keine Kunden- oder Verbraucherinformationen verfügbar sind, kann der Service Desk-Mitarbeiter nach diesen Informationen suchen, die Informationen auswählen und überprüfen und den Interaktionsdatensatz entsprechend ausfüllen.

Hinweis:
Wenn diese Informationen bereits überprüft wurden, z. B. über eine Kundenportal-Anmeldung oder die Authentifizierung durch Virtual Agent oder ein IVR-System, ist das Kontrollkästchen **Überprüft** im Interaktionsdatensatz aktiviert.

Service Desk-Mitarbeiter können wie folgt im Interaktionsdatensatz auf das Suchfenster zugreifen:

- Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: Durch Klicken auf das Symbol „Kontakt überprüfen“ (Symbol „ “) oder das Symbol „Verbraucher überprüfen“ (Symbol „ “) im kontextbezogenen Seitenbereich.
- CSM Mitarbeiterbereich: Durch Klicken auf die Schaltflächen **Kontakt suchen** und **Verbraucher suchen**.

Service Desk-Mitarbeiter können über mehrere konfigurierbare Felder hinweg, z. B. Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Datensatznummer, eine Typeahead-Suche ausführen. Aus der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter ein Ergebnis zum Anzeigen von detaillierten Informationen für den Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte auswählen. Nach der Überprüfung werden die Informationen vom System dem Interaktionsdatensatz hinzugefügt und wird das Kontrollkästchen **Überprüft** 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.

Plugins

Die Funktion zum Suchen und Überprüfen ist im Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) enthalten. Dieses Plugin ermöglicht die Konfiguration der Kontakt- und Verbrauchersuche und die UI-Aktionen **Kontakt suchen** und **Verbraucher suchen**, die dem Interaktionsdatensatz in CSM Mitarbeiterbereich hinzugefügt werden können.

Hinweis:
Diese Aktionen sind nicht standardmäßig aktiviert. Der Arbeitsbereich-Administrator kann diese Aktionen als Teil der Konfiguration der Funktion „Suchen und überprüfen“ aktivieren.

Kontakt- und Verbraucher-Konfigurationen

Mit der Funktion werden zwei Konfigurationen für „Suchen und überprüfen“ bereitgestellt, eine für Kontakte und eine für Verbraucher. Navigieren zu **Arbeitsbereicherfahrung** > **Suchen und überprüfen** > **Konfiguration** , um auf die Liste „Such- und Überprüfungskonfigurationen“ zuzugreifen.

Hinweis:
Um die Kontakt- oder Verbraucherkonfigurationen für „Suchen und überprüfen“ anzuzeigen, müssen Sie das CSM-Plugin „Lookup and Verify“ (com.snc.sn_csm_lookup_verify) aktivieren.

Für jede der beiden Konfigurationen kann der Arbeitsbereich-Administrator:

- die Konfiguration aktivieren und die zugehörige UI-Aktion im Interaktionsdatensatz anzeigen.
- eine Mindestanzahl von Zeichen zum Starten der Typeahead-Suche eingeben.
- die maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse eingeben.
- die primären und sekundären Felder auswählen, die in die Suchergebnisse aufgenommen werden.
- die Felder auswählen, die auf der Verifizierungskarte angezeigt werden sollen.
- die Suchtabellen anzeigen.

Hinweis:
Kunden können ServiceNow kontaktieren, um Änderungen an den Suchfeldern vornehmen zu lassen.

„Suchen und überprüfen“ in CSM-Arbeitsbereichen verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können die Funktion „Suchen und überprüfen“ in CSM-Arbeitsbereichen verwenden.

- Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich: Service Desk-Mitarbeiter suchen mithilfe des kontextbezogenen Seitenbereichs nach Kontakt- oder Verbraucherinformationen.
- CSM Agent Workspace: Service Desk-Mitarbeiter suchen mithilfe der Popup-Fenster „Kontakt überprüfen“ und „Verbraucher überprüfen“ im Interaktionsformular nach Kontakt- oder Verbraucherinformationen.

Das Suchfeld bietet eine Typeahead-Suche, mit der Ergebnisse in einer Liste angezeigt und weiter eingeschränkt werden, während weitere Zeichen eingegeben werden. Durch Auswahl eines Ergebnisses aus der Liste werden detailliertere Informationen über den Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte angezeigt.

Mit der Suchfunktion werden mehrere konfigurierte Felder durchsucht, z. B. Name, Account, Telefonnummer und Datensatznummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Telefonnummern und Datensatznummern wird eine Suche mit dem Kriterium „genaue Übereinstimmung“ verwendet.
- Für andere Felder wird eine Suche mit dem Kriterium „beginnt mit“ verwendet.

Verifizierungskarten

Nach der Auswahl eines Suchergebnisses werden detaillierte Informationen über den Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte angezeigt. Auf dieser Karte kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Informationen überprüfen und durch Klicken auf **Überprüft** bestätigen.

Tabellen

Die Funktion zum Suchen und Überprüfen verwendet die folgenden Tabellen:

- „Suchen und überprüfen“-Konfigurationen (sn_lookup_verify_config)
- Suchtabellen (sn_lookup_verify_search_on_table)

Zugehörige Informationen

„Suchen und überprüfen“ im veralteten Arbeitsbereich einrichten

Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen

Fallaktionsstatus in Workspace

Kundenservice-Mitarbeiter können die Funktion für den Fallaktionsstatus verwenden, um mühelos Fälle zu identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.

Spalte „Aktionsstatus“

Mit dieser Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren. Die visuellen Indikatoren in der Spalte **Aktionsstatus** in den Listen „Meine Fälle“ und „Meine offenen Elemente“ dienen der Hervorhebung des Fallstatus:

- Ein blauer Indikator markiert Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Fälle, die von Kunden oder internen Benutzern aktualisiert wurden und die auf eine Eingabe oder Überprüfung warten.
- Ein roter Indikator markiert Fälle, die gesperrt sind, z. B. Fälle, die offene zugehörige Aufgabendatensätze aufweisen oder auf Kundenfeedback warten. Gesperrte Fälle können den folgenden Status aufweisen:
  - Intern blockiert
  - Vom Kunden blockiert
  - Intern und vom Kunden blockiert

Zusätzlich zu den farbigen Indikatoren zeigt die Spalte **Aktionsstatus** auch eine kurze Statusnachricht.

Zugehörige Liste „Blockiert durch “

Mit der Fallaktionsstatus-Funktion wird die zugehörige Liste **Blockiert durch** der Arbeitsbereichsansicht des Fallformulars hinzugefügt. Blockierende Aufgaben für einen Fall werden in dieser Liste angezeigt. Wenn eine blockierende Aufgabe vom System einem Fall hinzugefügt wird, wird auch einer der folgenden Blockierungsgründe 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.

- Informationen vom Kunden erforderlich
- Aufgabenlösung erforderlich
- PRB-Workaround erforderlich
- Sonstige

Hinweis:
Wenn ein Problem einem Fall zugeordnet wird, wird der Blockierungsgrund auf **Aufgabenlösung erforderlich** festgelegt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diesen Grund bei Bedarf auf **PRB-Workaround erforderlich** aktualisieren.

Wenn eine blockierende Aufgabe gelöst ist:

- Das Feld **Entsperrt von** zeigt den Benutzer an, der die Sperre aufgehoben hat.
- Das Feld **Entsperrt von** zeigt das Datum an, an dem die blockierende Aufgabe gelöst wurde.
- Das Feld **Handlungsbedarf** für den Fall ist aktiviert.

Notifications

Service Desk-Mitarbeiter können Benachrichtigungen über ihren bevorzugten Kanal empfangen, wenn eine blockierende Aufgabe für einen zugewiesenen Fall gelöst wird. Service Desk-Mitarbeiter können ebenfalls Benachrichtigungen erhalten, wenn das Feld **Handlungsbedarf** für einen zugewiesenen Fall aktiviert wird.

Hinweis:
Benachrichtigungen werden nicht an den Benutzer gesendet, der den Datensatz aktualisiert hat.

Benutzer mit der Administratorrolle können Benachrichtigungsauslöser konfigurieren, indem sie zu navigieren **Mitarbeiterbereich** > **Benachrichtigungsauslöser** > **Fallaktionsstatus-Auslöser**.

Zugehörige Informationen

Übersicht über den Fallaktionsstatus

Drittpartei-Datenintegration für CSM

Mit der Datenintegrationsfunktion für Drittparteien können Sie Daten aus Drittparteianwendungen abrufen und die Daten in Agent Workspace für CSM anzeigen, ohne sie in Ihrer ServiceNow-Instanz speichern zu müssen.

Viele Unternehmenskunden nutzen ServiceNow-Anwendungen als Teil ihrer IT-Ökosysteme. In diesen Umgebungen koexistieren ServiceNow-Anwendungen mit anderen Anwendungen und tauschen Daten über verschiedene Arten von Integrationen aus. Für Kundenservice-Mitarbeiter, die in der Regel eine Vielzahl von Anwendungen verwenden, kann dies zu einer fragmentierten Experience führen, die sich auf die Produktivität der Mitarbeiter auswirkt und die Wartezeiten der Kunden erhöht.

Eine häufige Integration erfolgt zwischen ServiceNow und Salesforce-Anwendungen. In dieser Integration verwenden Kunden Salesforce, um Vertriebsaktivitäten zu verwalten, und ServiceNow, um Aktivitäten nach dem Verkauf zu verwalten. Diese Aktivitäten nach dem Verkauf stellen die Serviceerbringung dar.

Um Services mit hoher Qualität bereitzustellen, benötigen Service Desk-Mitarbeiter, die die Kundenservice-Management (CSM)-Anwendung verwenden, ein vollständiges Verständnis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kundenkontexts, was den Zugriff auf in anderen Systemen verwaltete Kundendaten umfasst. Ein allgemeines Beispiel für diese Integration ist die Ergänzung eines CSM-Kundenprofils durch Bereitstellung einer Liste von Verkaufschancen im Zusammenhang mit dem Kunden-Account. Diese Möglichkeiten werden in Echtzeit aus Salesforce abgerufen und in Agent Workspace für CSM angezeigt.

Mithilfe der Datenintegrationsfunktion von Drittparteien können Daten aus Drittparteianwendungen nach Bedarf abgerufen werden. Service Desk-Mitarbeiter können die Daten in Listen und Formularen anzeigen. Diese Funktion verwendet Remotetabellen, um die Drittparteidaten im Arbeitsspeicher des Anwendungsservers zu speichern. Remotetabellen sind nützlich für Daten, die sich häufig ändern, da die Daten in Echtzeit abgerufen werden, wenn ein Benutzer aus Now Platform heraus auf die Daten zugreift.

Datenintegration von Drittparteien aktivieren

Die folgenden Plugins sind erforderlich, um die Datenintegration von Drittparteien zu implementieren:

- Remote Tables (com.glide.script.vtable): Fügt die Tabelle „Remotetabellen-Skriptdefinition“ (sys_script_vtable) hinzu und fügt die Kennzeichnung **Remotetabelle** zur Tables-Tabelle (sys_db_object) hinzu. In der Basisinstanz aktiv.
- OAuth 2.0 (com.snc.platform.security.oauth): Fügt die OAuth-bezogenen Tabellen und Erweiterungspunkte hinzu, die zur Unterstützung des **Gewährungstyps OAuth 2.0 – JWT Bearer** erforderlich sind. In der Basisinstanz aktiv.
- IntegrationHub (com.glide.hub.integrations): Bietet die Möglichkeit, wiederverwendbare Integrationen mit Systemen von Drittparteien zu erstellen und von überall auf der Plattform aufzurufen. IntegrationHub erfordert ein Abonnement und ist in mehreren Abonnementpaketen verfügbar. Verschiedene Pakete ermöglichen verschiedene Automatisierungsebenen und bieten unterschiedliche Teilmengen vordefinierter Integrationen von Drittparteien oder Spokes. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub anfordern und verfügbare IntegrationHub-Spokes.
- Kundenservice (com.sn_customerservice)

Datenintegration von Drittparteien konfigurieren

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können die erforderlichen Komponenten konfigurieren, um die Datenintegration von Drittparteien für Agent Workspace für CSM zu aktivieren. Die Konfigurationsschritte umfassen im Allgemeinen:

- Einrichten des **Gewährungstyps OAuth 2.0 – JWT Bearer**, der die Verbindung zwischen der ServiceNow-Instanz und der Drittparteianwendung bereitstellt.
- Einrichten von Aliasen zum Verwalten von Verbindungsinformationen und Anmeldeinformationen bei der Integration in externe Systeme und Bereitstellen von Aliasverweisen auf die IntegrationHub-Aktion.
- Erstellen einer Remotetabelle zum Speichern der Drittparteidaten.
- Erstellen einer Remotetabellen-Skriptdefinition, die die Daten aus der Drittparteianwendungs-Tabelle der Remotetabelle zuordnet.
- Konfigurieren von ACLs für die Remotetabelle, um Benutzerzugriff auf die Daten von Drittparteien zu gewähren.
- Konfigurieren der Listen und Formulare, die Daten aus der Remotetabelle anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datenintegration von Drittparteien für CSM 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.

Datenintegration von Drittparteien verwenden

Innerhalb von Agent Workspace für CSM können Service Desk-Mitarbeiter diese Funktion verwenden, um:

- Schreibgeschützte Daten von Drittparteianwendungen in Listen und Formularen anzuzeigen.
- Daten aus mehreren Drittparteianwendungen in einer Registerkarte des Browsers anzuzeigen.
- Daten von Drittparteianwendungen in Popup-Fenstern, Unterregisterkarten und zugehörigen Elementen mithilfe von iframes anzuzeigen.
- Links zu Anwendungsdatensätzen von Drittparteien aus Formularen zu öffnen.

Domain Separation

Die Skriptdefinition der Remotetabelle sind domänengetrennt. Wenn Benutzer keinen Zugriff auf dieselbe Domäne wie der Skriptdefinitions-Datensatz der Remotetabelle haben, können sie nicht auf Datensätze aus der Remotetabelle zugreifen, die in der Skriptdefinition angegeben ist.

Die Daten in der Remotetabelle sind nicht domänengetrennt.

Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Remotetabellen .

Zugehörige Dokumentation

- Anmeldeinformationen und Authentifizierung
  - Richten Sie den OAuth-Provider mit dem Gewährungstyp JWT Bearer ein
  - Anmelde- und Verbindungsinformationen
- IntegrationHub
- Flow Designer
- Externe Daten mithilfe von Remotetabellen und -skripts abrufen
- Salesforce-Spoke

Übersicht über die Datenintegrationslösung von Drittparteien

Ein typisches Unternehmens-Ökosystem umfasst Enterprise Resource Planning (ERP)-, Vertriebsmanagement- und Servicemanagement-Systeme. Es gibt mehrere Optionen für die Implementierung der Integrationen zwischen diesen Systemen.

In diesem Beispiel verwaltet das ERP-System Kundendaten (z. B. Accounts).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 neuer Account gewonnen wird, wird er zuerst im ERP-System erstellt. Anschließend werden die Account-Daten an Salesforce und ServiceNow übertragen (1).

Während dieses Prozesses werden neue Accounts in Salesforce und ServiceNow erstellt. Der ServiceNow-Account-Datensatz wird mit dem Attribut für die Salesforce-Account-ID aktualisiert, das den Verweis auf den Salesforce-Account-Datensatz enthält. Die Salesforce-Account-ID wird später verwendet, um Account-Datensätze zwischen ServiceNow und Salesforce zuzuordnen und Verkaufschancendaten von Salesforce abzurufen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf einen Account in Agent Workspace für CSM zugreift, wird eine Liste der zugehörigen Verkaufschancen für diesen Account in Echtzeit aus Salesforce abgerufen und dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt.

In diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass der Flow implementiert und ausgeführt wurde und die Account-Datensätze ServiceNow gültige Salesforce-Account-IDs enthalten. In diesem Beispiel wird auch die folgende Konfiguration verwendet:

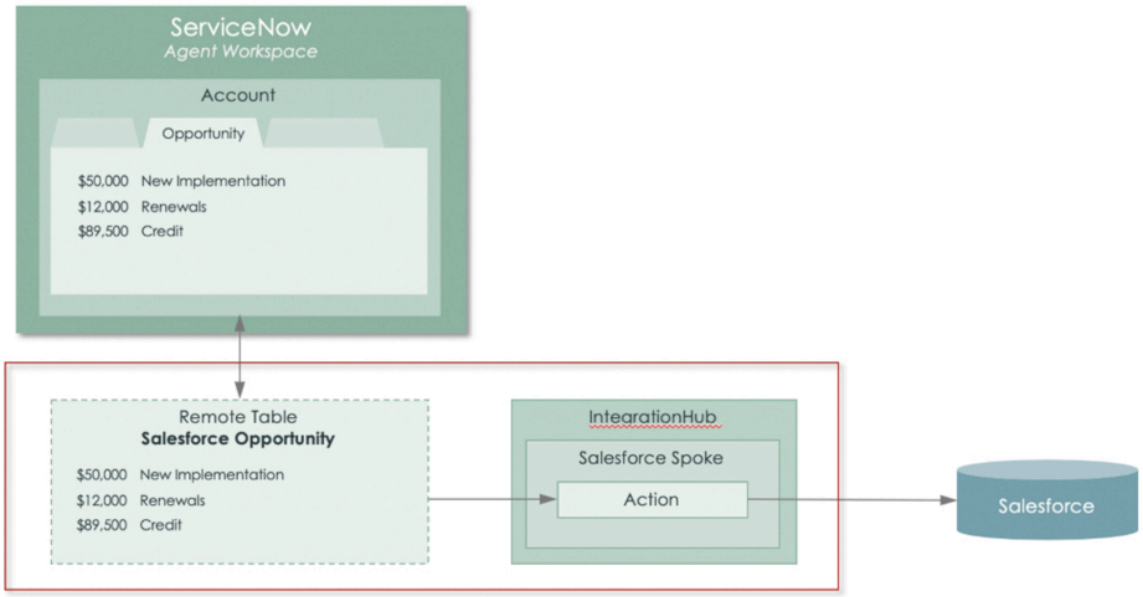
- Konnektivität zwischen ServiceNow und Salesforce.
- Integration mithilfe von IntegrationHub und Remotetabellen.

Integrationsarchitektur

ServiceNow wird über den OAuth 2.0 Bearer Token Flow in Salesforce 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.

Integrationsarchitektur



Remotetabellen und IntegrationHub-Architektur



Komponenten für die Integration von CSM-Drittparteidaten

Diese Komponenten erfordern eine Konfiguration durch den Systemadministrator. um die Integration von Drittparteidaten mit Agent Workspace für CSM verwenden zu können.

Gewährungstyp OAuth 2.0 –JWT Bearer

JWT Bearer ist der OAuth 2.0-Gewährungstyp, der für die Datenintegrationsfunktion von Drittparteien unterstützt wird. Er ermöglicht Server-zu-Server-API-Interaktionen zwischen der ServiceNow-Instanz und externen API-Anbietern, ohne dass ein Benutzereingriff erforderlich ist.

Der Drittparteianwendungs-Administrator wird als Betreffanspruch des JWT verwendet, den die ServiceNow-Instanz erstellt und an die Drittparteianwendungs-Instanz übergibt. Dies geschieht, um das Zugriffstoken abzurufen, das verwendet wird, um den REST API-Aufruf zum Abrufen von Datensätzen aus der Drittparteianwendungs-Tabelle 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.

Anmeldeinformationen und Verbindungen

IntegrationHub nutzt Aliase zur Verwaltung von Verbindungs- und Anmeldeinformationen bei der Integration in externe Systeme. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. IntegrationHub erfordert nur einen Alias, der dann aufgelöst wird, um die richtigen Anmeldeinformationen und Verbindungsinformationen während der Laufzeit zu verwenden.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasse
- Verbindungsattribute für IntegrationHub erstellen

Remotetabellen

Die Tabelle „Tabellen“ (sys_db_object) enthält einen Datensatz für jede Tabelle in der Datenbank, einschließlich Remotetabellen. Bei Remotetabellen-Datensätzen ist die Kennzeichnung **Remotetabelle** im Datensatzformular aktiviert.

Die Spalten in einer Remotetabelle werden den Spalten in einer Drittparteianwendungs-Tabelle zugeordnet, aus der die Daten abgerufen werden. Die Skriptdefinition der Remotetabelle speichert diese Informationen. Tabellendefinitionen für Remotetabellen befinden sich auf der Now Platform. Die Tabellenzeilen oder externen Datensätze werden im Arbeitsspeicher gespeichert, während ein Benutzer die Daten in einer Liste oder einem Formular anzeigt.

Weitere Informationen zu Remotetabellen finden Sie unter Remotetabelle erstellen .

Achten Sie beim Erstellen einer Remotetabelle zur Verwendung mit IntegrationHub besonders auf das Caching-Intervall, und wählen Sie ein Intervall basierend auf Ihrem Workflow und der Volatilität der Drittparteidaten aus. Wenn das Caching-Intervall zu kurz ist, kann dies zu unnötigen Verbindungen mit der Drittparteianwendung führen. Wenn das Caching-Intervall zu lang ist, kann dies dazu führen, dass veraltete Drittparteidaten in Agent Workspace für CSM angezeigt werden.

Skriptdefinitionen für Remotetabellen

Verwenden Sie eine Skriptdefinition, um Daten für eine Remotetabelle abzurufen und zwischenzuspeichern, indem Sie das Skript für eine externe Datenquelle ausführen. Die Skriptdefinition der Remotetabelle speichern folgende Informationen:

- Name
- Aktiv
- Tabelle
- Skript
- Cache-Gültigkeitsdauer
- Domäne
- Domänenpfad

Weitere Informationen zu Skriptdefinitionen finden Sie unter Skriptdefinitionen für eine Remotetabelle 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.

Beispielskript für die Datenintegration von Drittparteien

Das Remotetabellen-Skript kann so entworfen werden, dass Datensätze aus einer Drittparteianwendung abgerufen werden. Dieses Skript wird aufgerufen, wenn eine Abfrage für den Zugriff auf Daten in der Remotetabelle erfolgt.

Um eine Remotetabelle mit IntegrationHub zu verwenden, müssen Sie die IntegrationHub-Spoke identifizieren, die mit der Drittparteianwendung verwendet wird. Die Spoke besteht aus den Flow Designer-Aktionen, die erstellt wurden, um verschiedene Teilmengen der Daten aus dieser Anwendung abzurufen.

Wenn Sie beispielsweise Account-Informationen aus der Salesforce-Anwendung abrufen müssen, verwenden Sie die Salesforce-Spoke und die Aktion **Alle Accounts abrufen**. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für das Remotetabellen-Skript, das auf diese Aktion zugreift.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 try {
   // prepare inputs for the spoke actions
   // Get All Accounts action does not have any inputs).
   var inputs = {};

   // call spoke action
   var outputs = sn_fd.FlowAPI.executeAction(
                        "sn_salesforce_spok.get_all_accounts", inputs);

   // check if Action was completed successfully
   if (outputs.status != "Success") {
     throw new Error(outputs.errorMessage);
   }

   // extract payload from the action outputs
   var accounts = outputs.accounts.data;

   // map action output data to the remote table columns and Sys Id
   for (var i = 0; i < accounts.length; i++) {
     v_table.addRow({
       "u_sf_account_id": accounts[i].name,
       "u_sf_account_name": accounts[i].label,
       // assign remote table Sys Id to the primary key of the third-party
       // record
       "sys_id": accounts[i].name,
     });
   }

 // process errors
 } catch (error) {
    gs.addErrorMessage("Error trying to retrieve  Salesforce Accounts." +
                  "Please contact System Administrator.");
    gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Nicht alle IntegrationHub-Aktionen können über die Remotetabellen-Skripts aufgerufen werden. Insbesondere können Datenstromaktionen nicht über die Skripts aufgerufen werden. Wenn die Aktion, die Sie verwenden möchten, eine Datenstrom-Aktion ist, müssen Sie möglicherweise eine eigene Aktion basierend auf dem REST-Schritt erstellen. Eine einfache Möglichkeit zum Erstellen einer Aktion besteht darin, eine vorhandene Aktion zu kopieren und dann zu ändern, um Ihr Ziel zu erreichen. Ein Beispiel für benutzerdefinierte Speichenaktionen finden Sie in diesem Thema: Salesforce-Speichenaktionen erstellen, um Möglichkeiten für die Verwendung in der Remotetabellen-Definition abzurufen.

Drittpartei-Datenintegration für CSM konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Komponenten, um die Datenintegration von Drittparteifunktionen für Agent Workspace für CSM zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Identifizieren Sie die Drittparteianwendung.

   a. Vergewissern Sie sich, dass sie über die entsprechende IntegrationHub-Spoke verfügt und in Ihrer Instanz aktiviert ist.

   b. Befolgen Sie die für die Spoke spezifischen Setup-Anweisungen.
   Befolgen Sie beispielsweise für die Salesforce-Spoke die Anweisungen im Thema Salesforce-Spoke einrichten.

2. Identifizieren Sie die Speichenaktion, die die gewünschten Drittparteidaten abruft.
   Die Liste der verfügbaren Aktionen finden Sie in der Dokumentation zur jeweiligen Spoke. Wenn eine Aktion, die die gewünschte Aufgabe ausführt, nicht vorhanden ist, können Sie eine eigene Aktion erstellen, indem Sie eine vorhandene Aktion kopieren und an Ihre Anforderungen anpassen. Ein Beispiel für benutzerdefinierte Speichenaktionen finden Sie in Salesforce-Speichenaktionen erstellen, um Möglichkeiten für die Verwendung in der Remotetabellen-Definition abzurufen.

   Hinweis:
   Datenstrom-Aktionen können nicht mit der Remotetabelle verwendet werden.

3. Erstellen Sie die Remotetabelle in Ihrer ServiceNow-Instanz, um die Daten aus der Anwendung über die GlideRecord-Schnittstelle verfügbar zu machen.
4. Erstellen Sie die Skriptdefinition der Remotetabelle, um die Daten aus der Drittparteitabelle der Remotetabelle zuzuordnen.

   a. Konfigurieren Sie Fehlermeldungen, wenn der Spokes-Aktionsaufruf einen Fehler verursacht.
   Dieser Fehler wird von den Formular-, Listen- und Feldelementen übernommen und für den Endbenutzer angezeigt, wenn ein Fehler auftritt. Diese Fehlermeldungen unterscheiden Fälle, in denen die Antwort der Drittparteianwendung keine Daten aufweist, und Fällen, bei denen beim Abrufen von Daten aus der Drittparteianwendung ein Fehler aufgetreten ist.

   b. Konfigurieren Sie ACLs für die Remotetabelle, um Benutzern und Rollen Lesezugriff auf die Daten von Drittparteien zu gewähren.

   c. Konfigurieren Sie ACLs, um CREATE-, WRITE- und DELETE-Zugriff in der Remotetabelle für alle Benutzer zu widerrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Konfigurieren Sie die Listen, Formulare und Felder, die Daten aus der Remotetabelle abrufen.
   Sobald die Remotetabelle eingerichtet ist, können Sie über die GlideRecord-Schnittstelle auf Daten zugreifen.
   a. Verwenden Sie Agent Workspace-Komponenten, um Seiten und Berichte von Drittparteien in iframes als Popups oder zugehörige Elemente einzubetten.
   b. Konfigurieren Sie UI-Aktionen in Formularen, um Deep-Links zu den Datensätzen in der Drittparteianwendung zu erstellen.
6. Führen Sie vor der Verwendung der Funktion eine einfache Datensynchronisierung durch.
   Importieren Sie beispielsweise Account-Daten mithilfe eines Import Sets aus einer Drittparteianwendung. In dem bereitgestellten Beispiel verfügt die Tabelle „Account“ (customer_account) über eine Account-ID-Spalte, die mit der ID des Accounts in der Drittparteianwendungs-Instanz ausgefüllt wird. Diese Spalte wird als Fremdschlüssel verwendet, um Verkaufschancen für den entsprechenden Account in der Drittparteianwendungs-Instanz abzurufen.

Salesforce-Referenzintegration mithilfe von Remotetabellen

In diesem Beispiel wird die Tabelle „Kunden-Account“ um eine zugehörige Salesforce-Account-ID erweitert, die wiederum zum Abrufen von Salesforce-Verkaufschancen verwendet wird, die diesem Account zugeordnet sind. Die Remotetabelle wird verwendet, um die abgerufenen Verkaufschancendaten zu speichern.

Verwenden Sie die Schritte und die Beispiele in den folgenden Themen, um eine Salesforce-Referenzintegration mithilfe von Remotetabellen zu erstellen.

- IntegrationHub-Salesforce-Spoke verwenden.
- Remotetabellen und Salesforce-Spoke verwenden. Identifizieren oder erstellen Sie eine IntegrationHub-Aktion, mit der Sie die Drittparteidaten-Integration testen können. Verwenden Sie diese Aktion dann in der Remotetabellen-Definition.
- Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen verwenden.

Remotetabellen und Salesforce-Spoke verwenden

Erstellen Sie Salesforce-Speichenaktionen, mit denen Sie die Drittparteidaten-Integration testen können. Verwenden Sie dann diese Aktionen in der Remotetabellen-Definition.

IntegrationHub-Salesforce-Spoke verwenden

Verwenden Sie die Salesforce-Spoke, um einen Salesforce-Account in Ihre ServiceNow-Instanz zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Um die Salesforce-Spoke zu konfigurieren, befolgen Sie die Anweisungen unter Salesforce-Spoke einrichten .

Zugehörige Informationen

Remotetabellen und Salesforce-Spoke verwenden

Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen 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.

Salesforce-Speichenaktionen erstellen, um Möglichkeiten für die Verwendung in der Remotetabellen-Definition abzurufen

Die Salesforce-Spoke bietet Aktionen zum Abrufen von Metadaten des Verkaufschancen-Datensatzes und zum Erstellen einer neuen Verkaufschance.

Abgesehen von Datenstromaktionen gibt es keine Aktion, um einen Satz der Verkaufschancen-Datensätze basierend auf einem bestimmten Suchkriterium abzurufen. Sie müssen eigene Aktionen erstellen, um das angegebene Ziel des Referenzbeispiels zu erreichen. Siehe Salesforce-Referenzintegration mithilfe von Remotetabellen.

Um eine neue Aktion zu erstellen, kopieren Sie eine vorhandene Aktion, und ändern Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen. Sie können beispielsweise die Aktion **Alle Accounts abrufen** kopieren und ändern, um Verkaufschancen-Datensätze abzurufen.

In diesem Beispiel erstellen Sie drei neue Salesforce-Speichenaktionen:

- Alle Verkaufschancen abrufen
- Verkaufschancen für Account-ID abrufen
- Verkaufschancen-Details abrufen

Jede Aktion umfasst drei Schritte:

1. Einen Vorverarbeitungsskript-Schritt, der eine Abfrage erstellt.
2. Einen REST-Schritt, der die Abfrage ausführt.
3. Einen Nachverarbeitungsskript-Schritt, der die Antwort aus der Abfrage auswertet.

Hinweis:
Sie können alle Aktionen über Flow Designer testen, bevor Sie versuchen, sie mit der Remotetabelle zu verbinden.

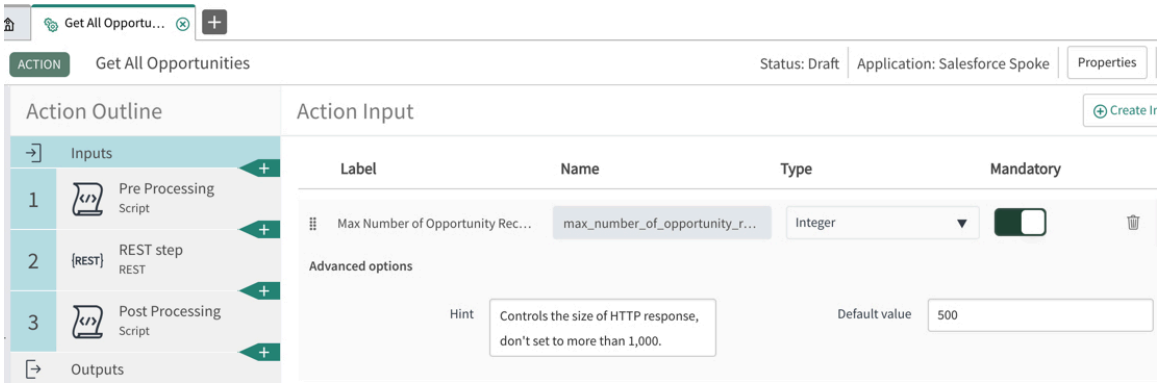
Benutzerdefinierte Aktion „Alle Verkaufschancen abrufen“

Mit der Aktion **Alle Verkaufschancen abrufen** werden Verkaufschancen-Datensätze aus der Salesforce-Anwendung abgerufen. Diese Aktion wird aufgerufen, wenn der Benutzer die Tabelle „Remote-Verkaufschancen“ anzeigt.

Aktionseingaben

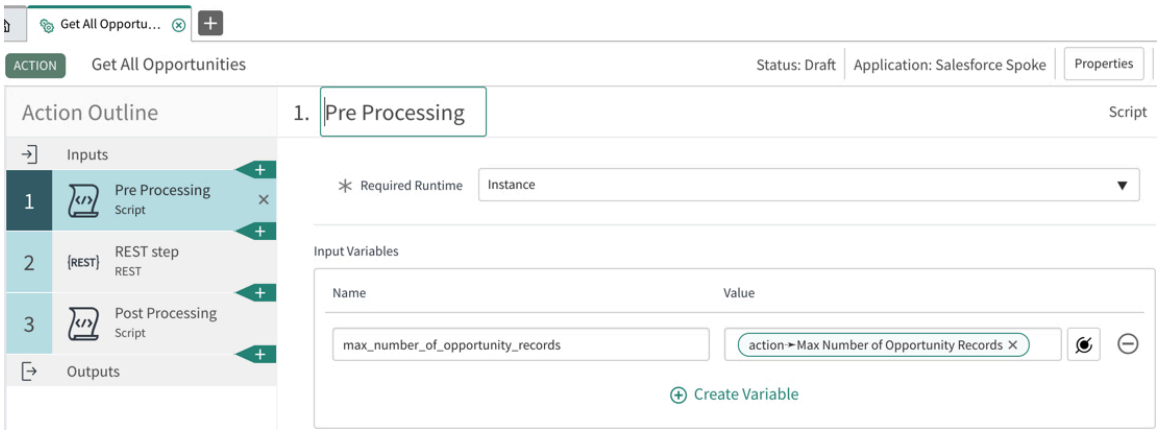
Die Aktion **Alle Verkaufschancen abrufen** nimmt einen einzelnen ganzzahligen Parameter an, der die maximale Anzahl von Datensätzen angibt, die von der Abfrage zurückgegeben werden sollen. Die REST-basierten Aktionen können die Paginierung nicht berücksichtigen, weshalb es wichtig ist, die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die von der Drittparteianwendung zurückgegeben werden. Es wird nicht empfohlen, mehr als 1.000 Datensätze in die Remotetabelle einzufügen. Die Standardanzahl der Datensätze ist 500.

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



Vorverarbeitungsschritt

Der Vorverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingabe als eigene.



Das Vorverarbeitungs-Skript erstellt eine SELECT-Abfrage für alle Verkaufschancen, die durch die maximale Anzahl zulässiger Datensätze begrenzt ist. Diese Abfrage basiert auf der Salesforce Object Query Language (SOQL).

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
            "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity";

 outputs.query = outputs.query +
            "+LIMIT+" + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

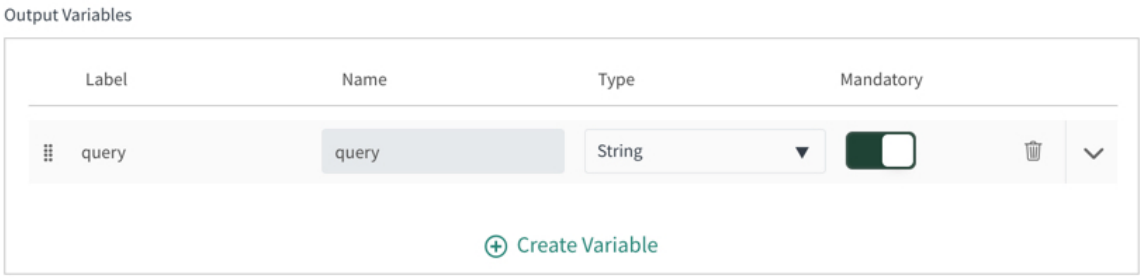
Sie müssen die Felder aus den Verkaufschancen-Datensätzen angeben, an denen Sie interessiert sind. In diesem Beispiel werden die folgenden Felder verwendet: Name, ID, Account-ID, Abschlussdatum, Menge, Phasenname und Wahrscheinlichkeit. Um die vollständige Liste der verfügbaren Felder anzuzeigen, verwenden Sie die Aktion **Opportunity-Felder abrufen**.

Sie können auch die Reihenfolge der Abfragesuche steuern, indem Sie das Stichwort ORDERED BY und den Wert ASC oder DESC für die Reihenfolge hinzufügen. Sie können beispielsweise dem Skript die folgende Zeile vor der Zeile hinzufügen, die den Grenzwert angibt. Die Abfrage gibt die ersten 500 Datensätze mit dem letzten Abschlussdatum zurück.

```
outputs.query = outputs.query + "+ORDERED+BY+CloseDate+DESC";
```

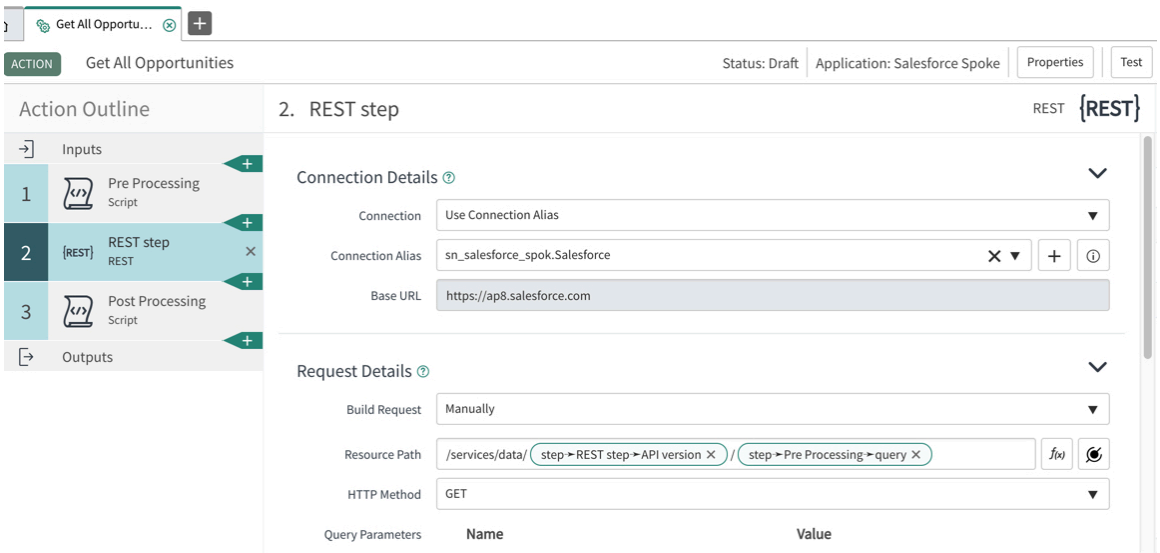

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Die Ausgabe der Vorverarbeitung ist eine Abfrage.



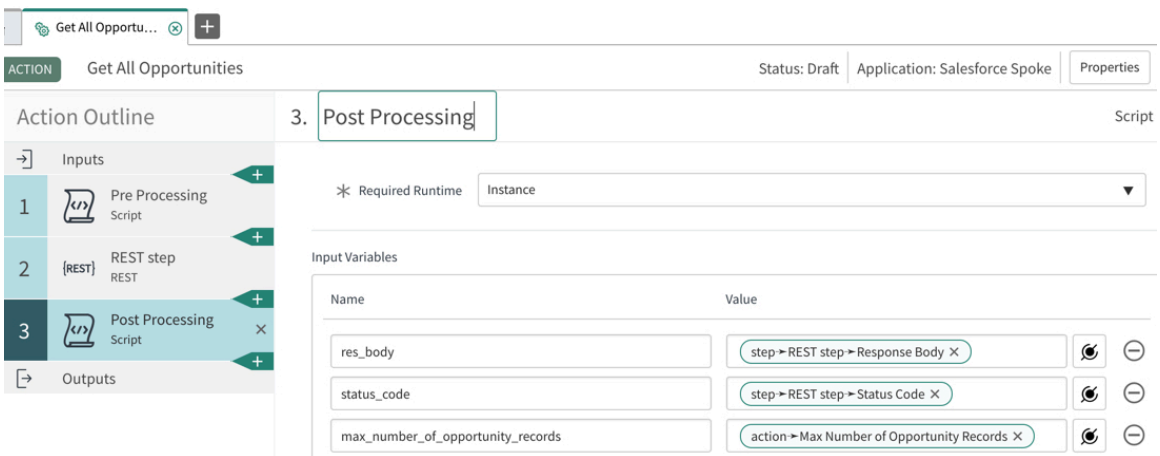
REST-Schritt

Der REST-Schritt ist ein Standard-REST-Schritt aus den REST-basierten Aktionen der Salesforce-Spoke. Sie müssen keine Änderungen vornehmen. Stellen Sie sicher, dass sie auf den richtigen Verbindungsalias verweist.



Nachverarbeitungsschritt

Der Nachverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingabe und die REST-Schrittausgabe als eigene Eingabe.



Das Nachverarbeitungsskript überprüft die Abfrageantwort auf Fehler, legt die Fehlermeldung bei Bedarf fest, extrahiert Verkaufschancendaten aus dem Antworttext 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.

erstellt eine Informationsmeldung, die angibt, dass aufgrund der Datensatzbeschränkung nicht alle Daten aus Salesforce abgerufen wurden.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 try{
   var response = JSON.parse(inputs.res_body);
 } catch(e) {
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);
 }


 function createOutputJson(inputs, outputs) {
   try{
     outputs.records = { data: response.records };
     outputs.status = "Success";

     if ( outputs.records.data.length ==
          inputs.max_number_of_opportunity_records ) {
       outputs.info_message = "Opportunity retrieve operation was “ +
                              “limited to" +
                              inputs.max_number_of_opportunity_records +
                              " records.";
     }
   } catch(e) {
     outputs = errorHandler(inputs, outputs);
   }
   return outputs;
 }


 function errorHandler(inputs, outputs) {
   outputs.status = "Error";
   outputs.error_message = "Unknown Error. “ +
                           “Please check error log for more information";

   if(inputs.res_body.contains("message"))
     outputs.error_message = response[0].message;

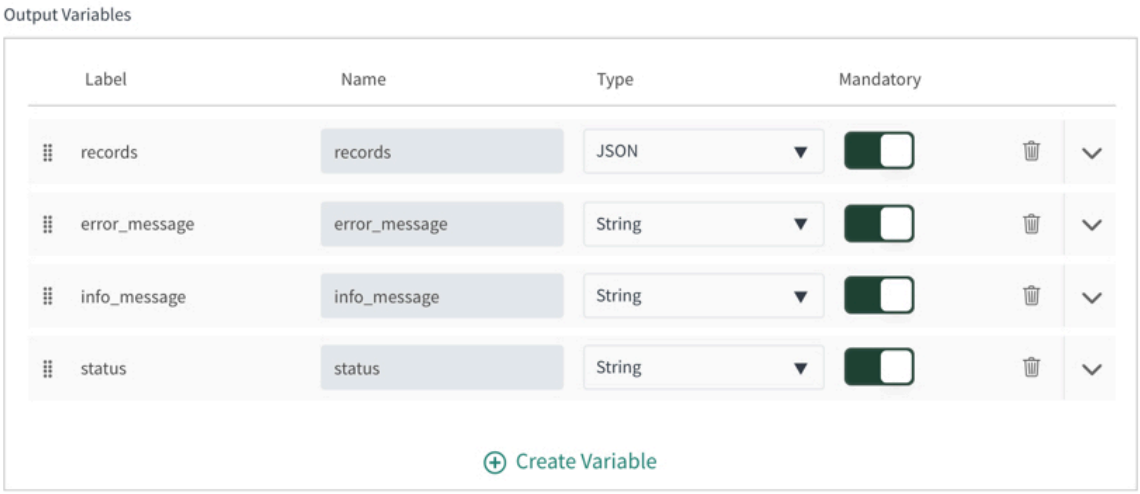
   return outputs;
 }

 if(inputs.status_code == "200")
   outputs = createOutputJson(inputs, outputs);
 else
   outputs = errorHandler(inputs, outputs);

})(inputs, outputs);
```

Im Folgenden sehen Sie Ausgaben des Nachverarbeitungsschritts.

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



Aktionsausgaben

Aktionsausgaben bestehen aus dem Abfragestatus, Fehler- und Informationsmeldungen und Verkaufschancen-Datensätzen. In der oben dargestellten Bildschirmabbildung sehen Sie Aktionsausgaben.

Benutzerdefinierte Aktion „Verkaufschancen für Account-ID abrufen“

Die Aktion **Verkaufschancen für Account-ID abrufen** ruft Verkaufschancen-Datensätze für den spezifischen Salesforce-Account ab. Diese Aktion wird aufgerufen, wenn der Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem ihm zugeordneten Salesforce-Account eine Salesforce-Verkaufschance für den Kunden-Account anzeigt.

Diese Aktion ähnelt der Aktion **Alle Opportunities abrufen**.

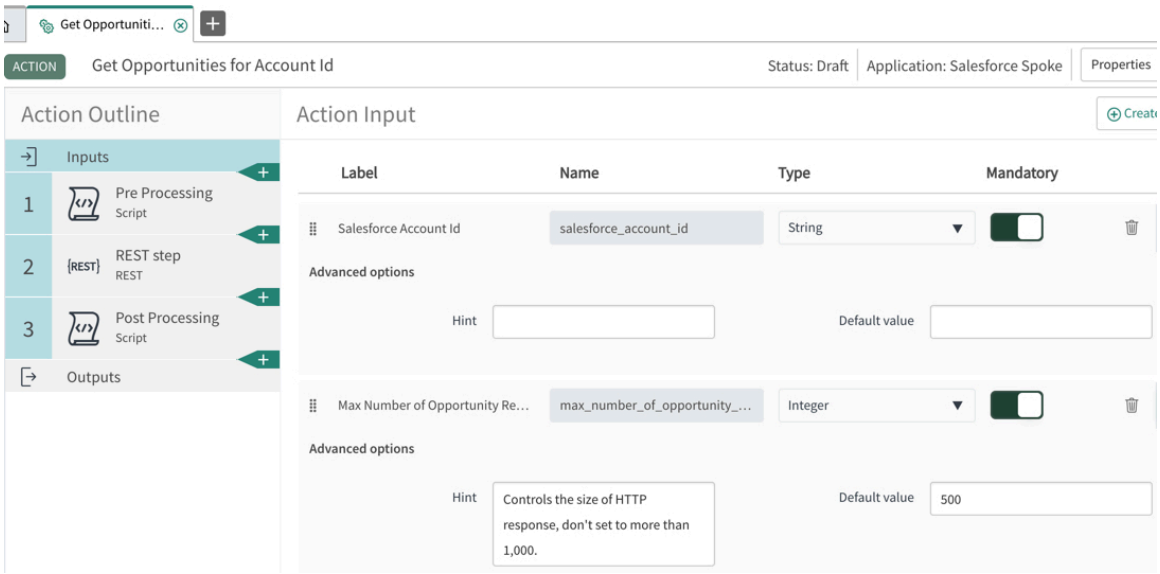
Aktionseingaben

Zusätzlich zur maximalen Anzahl von Datensätzen, die von der Abfrage zurückgegeben werden sollen, übernimmt diese Aktion auch eine Salesforce-Account-ID als Eingabe, die als Abfrageparameter verwendet werden soll. Der Wert dieses Parameters wird durch die Beziehung bereitgestellt, die den Kunden-Account und die Salesforce-Verkaufschance über die zugehörige Salesforce-Account-ID verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Definierte zugehörige Listen erstellen.

Die für das Referenzbeispiel erforderliche spezifische Beziehung wird auch im Thema Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen verwenden beschrieben.

Der Eingabeparameter der Salesforce-Account-ID-Aktion weist keinen Standardwert auf.

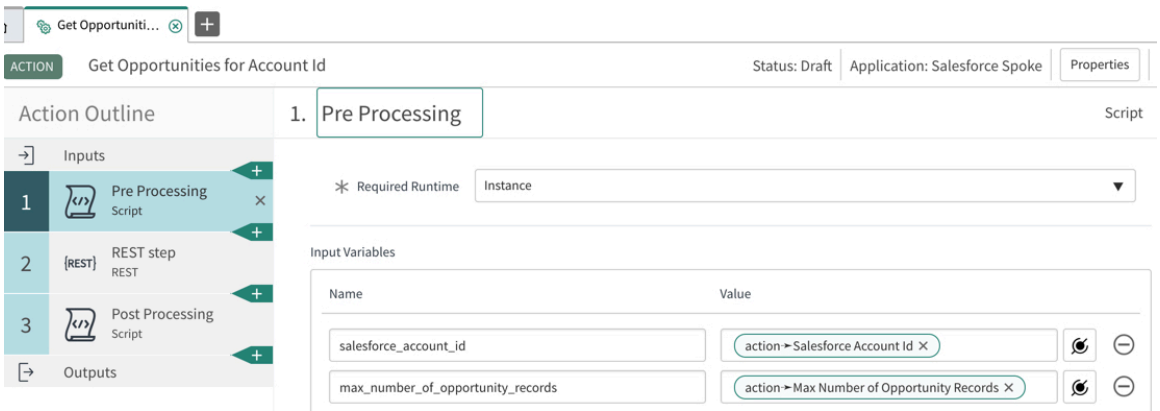
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Aktionsgliederung mit Eingaben: Vorverarbeitungsskript, REST-Schritt, Nachverarbeitungsskript. Aktionseingabe mit Bezeichnung, Name, Typ und einem Umschalter für „Obligatorisch“.

Vorverarbeitungsschritt

Der Vorverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingabe als eigene.



Das Vorverarbeitungsschritt-Skript erstellt eine SELECT-Abfrage ähnlich der, die für die Aktion **Alle Verkaufschancen abrufen** erstellt wurde, mit einer zusätzlichen Prüfung anhand der Salesforce-Account-ID.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                 “StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity”        +

                 "+WHERE+AccountId='" + inputs.salesforce_account_id + "

                 “+LIMIT+” + inputs.max_number_of_opportunity_records;

})(inputs, outputs);
```

Die Vorverarbeitungsausgabe ist eine Abfrage, ähnlich der Aktion **Alle Verkaufschancen 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.

REST-Schritt, Nachverarbeitungsschritt und Aktionsausgaben

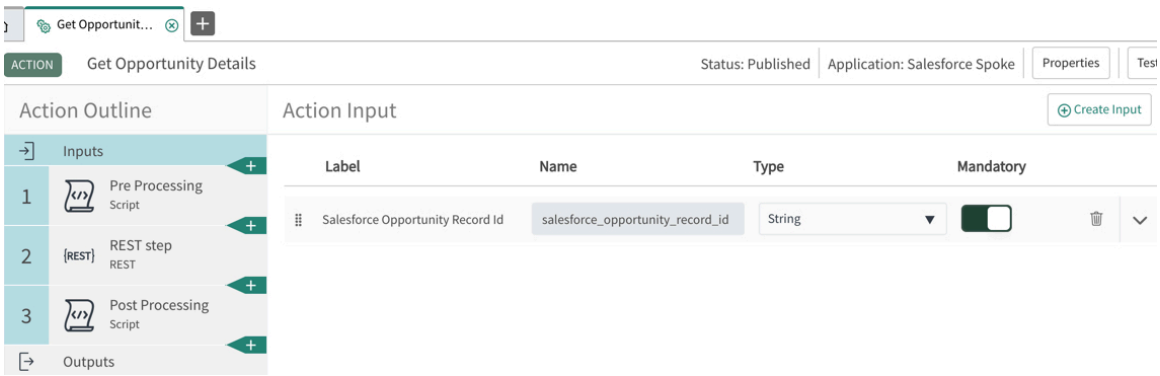
Diese Schritte und Ausgaben sind die gleichen wie für die Aktion **Alle Verkaufschancen** abrufen.

Benutzerdefinierte Aktion „Verkaufschancen-Details abrufen“

Die Aktion **Verkaufschancen-Details abrufen** ruft einen einzelnen Verkaufschancen-Datensatz aus der Salesforce-Anwendung basierend auf der Datensatz-ID ab. Diese Aktion wird aufgerufen, wenn der Benutzer das Formular für den Verkaufschancen-Datensatz in der Remotetabelle öffnet.

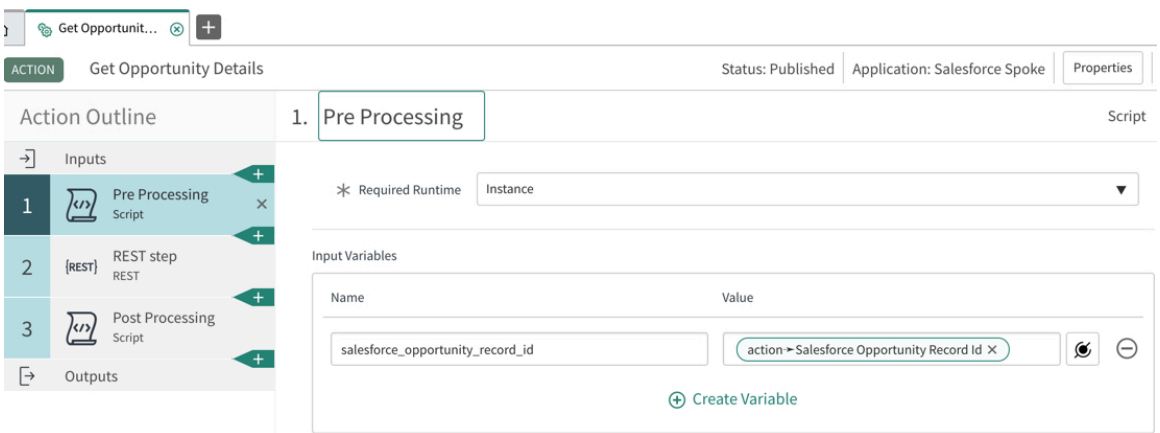
Aktionseingaben

Die Aktion **Verkaufschancen-Details abrufen** basiert auf einen einzelnen ganzzahligen Parameter, der die Salesforce-Account-ID identifiziert. Dieser Parameter wird durch das Formular basierend auf der sys_id festgelegt, die der Remotetabelle im Remotetabellen-Skript bereitgestellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Beispielskript, das die Verkaufschancen-Tabelle abfragt.



Vorverarbeitungsschritt

Der Vorverarbeitungsskript-Schritt übernimmt die Aktionseingaben als eigene.



Wie bei anderen Aktionen erstellt der Vorverarbeitungsschritt eine Verkaufschancen-Abfrage für den spezifischen Parameter. In diesem Fall erfolgt der Abgleich mit der ID des Verkaufschancen-Datensatzes. Sorgen Sie sich nicht um das LIMIT in dieser Abfrage, da sie maximal einen einzelnen Datensatz zurückgibt.

```
(function execute(inputs, outputs) {
```


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

```
outputs.query = "query/?q=SELECT+Name,Id,AccountId,CloseDate,Amount," +
                "StageName,Probability,Type+FROM+Opportunity"        +

              "+WHERE+Id='" + inputs.salesforce_opportunity_record_id + "'";

})(inputs, outputs);
```

Die Vorverarbeitungsausgabe ist eine Abfrage, die den anderen benutzerdefinierten Aktionen ähnelt.

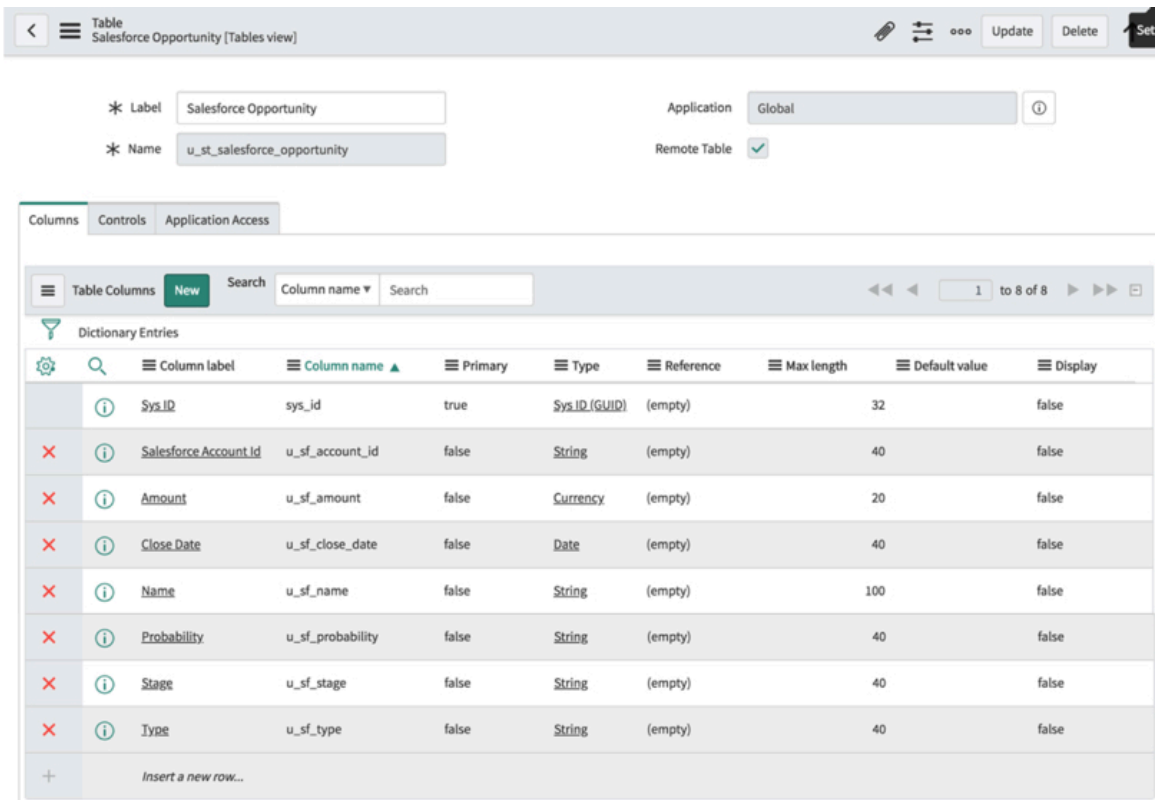
REST-Schritt, Nachverarbeitungsschritt und Aktionsausgaben

Diese Schritte und Ausgaben sind dieselben wie bei den anderen benutzerdefinierten Aktionen, mit dem Unterschied, dass es keine maximale Anzahl von Datensatzparametern und keine Informationsmeldung gibt.

Remotetabellen und -definitionen

Sobald die benutzerdefinierten Speichenaktionen funktionieren, müssen Sie eine Remotetabelle erstellen, die das Schema für die Daten beschreibt, die aus der Salesforce-Verkaufschancentabelle abgerufen werden sollen.

Erstellen Sie eine Remotetabelle, wie im folgenden Beispiel gezeigt.



Erstellen Sie die Skriptdefinition für die Remotetabelle (u_st_salesforce_opportunity), die Folgendes ausführt:

- Verwendet die benutzerdefinierten Speichenaktionen, um Daten aus der Verkaufschancen-Tabelle in der Salesforce-Instanz abzurufen.
- Ordnet die Antwort von Salesforce den Spalten der Remotetabelle 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.

Beispielskript, das die Verkaufschancen-Tabelle abfragt

Dieses Beispielskript fragt die Verkaufschancen-Tabelle mit den benutzerdefinierten Aktionen **Alle Verkaufschancen abrufen**, **Verkaufschancen für Account-ID abrufen** und **Verkaufschancen-Details abrufen** ab.

Das Beispielskript besteht aus drei verschiedenen Teilen:

1. Der erste Teil wählt die richtige benutzerdefinierte Aktion aus und bereitet Eingaben dafür vor.
2. Der zweite Teil ruft die Aktion auf.
3. Der dritte Teil verarbeitet die Ausgaben der Aktion.

Speichenaktionen auswählen und die Eingaben vorbereiten

Wählen Sie in diesem Abschnitt des Skripts eine der drei benutzerdefinierten Aktionen aus, die Sie vorbereitet haben, um Verkaufschancen aus der Salesforce-Anwendung zu erhalten:

- **Alle Verkaufschancen abrufen**
- **Verkaufschancen für Account-ID abrufen**
- **Verkaufschancen-Details abrufen**

Sie können basierend auf den Parametern, die im Funktionsargument `v_query` enthalten sind, entscheiden, welche Aktion aufgerufen werden soll.

```
/****** Choose action and prepare action inputs *****/
var action = null;
var inputs = {};

// look up opportunity by salesforce record id
if (v_query.isGet()) {

 action = "get_opportunity_details";
 inputs.salesforce_opportunity_record_id = v_query.getSysId();


// look up opportunities by salesforce account id
} else if (v_query.getParameter("u_sf_account_id")) {

   if (v_query.getParameter("u_sf_account_id") == "undefined") {
     gs.addInfoMessage(“Opportunities cannot be retrieved because “ +
                  “this “Account does not have associated “    +
                  “Salesforce Account. Please contact System “ +
                   “Administrator.");
     return;

   } else {
     action = "get_opportunities_for_account_id";
     inputs.salesforce_account_id = v_query.getParameter("u_sf_account_id");
   }

// look up all opportunities
} else {
  action = "get_all_opportunities";
}
```


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

Beachten Sie, dass dieses Skript eine Informationsmeldung konfiguriert, falls der Salesforce-Account nicht definiert ist, wenn er für die Aktion erforderlich ist. Der nicht definierte Wert stammt aus der Beziehung, die in Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen verwenden beschrieben ist.

Wenn der Salesforce-Account nicht definiert ist, gibt es in diesem Fall nichts, was abgefragt werden kann, und die Funktion wird zurückgegeben, ohne die Speichenaktion aufzurufen.

Speichenaktionen aufrufen

Rufen Sie in diesem Abschnitt des Skripts die Aktion mit den Namen der Salesforce-Spoke und der ausgewählten Aktion auf, und speichern Sie die Ausgaben des Aufrufs.

```
/***** Call action *****/
var outputs =
      sn_fd.FlowAPI.executeAction("sn_salesforce_spok." + action, inputs);
```

Aktionsausgaben verarbeiten

Verarbeiten Sie in diesem Abschnitt des Skripts die Ausgaben beginnend mit der Prüfung auf Fehler.

```
/***** Process action outputs *****/
if (outputs.status != "Success") {
throw new Error(outputs.error_message);
}
```

Wenn die Abfrage keine Fehler zurückgibt, muss das Skript die zurückgegebenen Datensätze verarbeiten und sie als Zeilen zur Remotetabelle hinzufügen. Ordnen Sie die Salesforce-Verkaufschancenfelder den Remotetabellen-Spalten zu.

```
var opportunities = outputs.opportunities.data;

 for (var i = 0; i < opportunities.length; i++) {
  var opportunity = opportunities[i];
  v_table.addRow({
    "u_sf_amount": opportunity.Amount,
    "u_sf_close_date": opportunity.CloseDate,
    "u_sf_name": opportunity.Name,
    "u_sf_probability": opportunity.Probability + "%",
    "u_sf_account_id": opportunity.AccountId,
    "u_sf_stage": opportunity.StageName,
    “u_sf_type": opportunity.Type,
    "sys_id": opportunity.Id,
  });
}
```

Beachten Sie, dass die Salesforce-Verkaufschancen-Datensatz-ID der sys_id der Remotetabelle zugewiesen ist. Dadurch wird sichergestellt, dass Listen und Formulare für die Remotetabelle ordnungsgemäß funktionieren und dass wir die Datensatz-ID mit v_query.getSysId() extrahieren können, wenn das Remotetabellen-Skript das nächste Mal aufgerufen wird.

Anschließend wird die Informationsmeldung angezeigt, wenn sie von der Abfrage übergeben 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.

```
if (outputs.info_message) {
  gs.addInfoMessage(outputs.info_message);
}
```

Remotetabellen-Skriptabschnitte zusammenfügen

Die drei Abschnitte des Skripts sind im try-catch-Block enthalten, um die Fehlerbehandlung zu ermöglichen.

```
(function executeQuery(v_table, v_query) {

 try {

  // place code here from: <Selecting a spoke action and preparing the inputs>

  // place code here from: <Calling the spoke action>

  // place code here from: <Processing the action output>

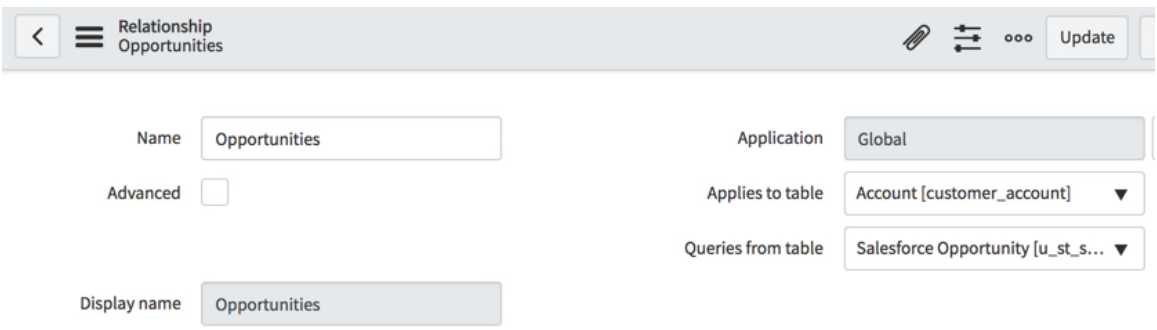
 } catch (error) {
  gs.addErrorMessage("Error retrieving  Salesforce Opportunities. " +
                "Please contact System Administrator.");
  gs.addErrorMessage("System Error: " + error.message);
 }

})(v_table, v_query);
```

Zugehörige Listen zum Erstellen der Verbindung zwischen dem Kunden-Account und den Salesforce-Verkaufschancen verwenden

Verwenden Sie eine zugehörige Liste, um die Verbindung zwischen der Kunden-Account-Tabelle, die die Salesforce-Account-ID enthält, und der Salesforce-Verkaufschancen-Remotetabelle zu ermitteln, die dieselbe Salesforce-Account-ID enthält.

Erstellen Sie in diesem Beispiel eine Beziehung mit dem Namen „Verkaufschancen“. Wählen Sie die Account-Tabelle im Feld **Betrifft Tabelle** und die Remote-Verkaufschancentabelle im Feld **Abfragen aus Tabelle** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Definierte zugehörige Listen erstellen .



Fügen Sie den folgenden Code in das Feld **Abfrage mit** ein:

```
(function refineQuery(current, parent) {

 var sf_account_id = new String(parent.u_salesforce_account_id);

 if (sf_account_id.length == 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.

```
    sf_account_id = "undefined";

  current.addQuery("u_sf_account_id", sf_account_id);

})(current, parent);
```

Dieser Code überprüft das Vorhandensein der Salesforce-Account-ID in der Account-Tabelle und legt sie, wenn sie im Datensatz fehlt, auf `undefined` fest. Der Code enthält auch eine Abfrage für die Tabellenspalte „Verkaufschancen“, die die Salesforce-Account-ID für den Wert dieser ID aus der Tabelle „Account“ enthält. Diese Abfrage wird aufgerufen, wenn der Benutzer die Liste der Verkaufschancen öffnet, die dem Kunden-Account zugeordnet sind. Informationen zur Verwendung im Remotetabellenskript finden Sie unter Speichenaktionen auswählen und die Eingaben vorbereiten.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten

Richten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einzurichten:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
2. Richten Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mithilfe eines geführten Setups ein.
3. Richten Sie die erforderlichen Kommunikationskanäle und die Weiterleitung ein.
4. Richten Sie zusätzliche Komponenten ein, die für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM spezifisch sind.

Plugin aktivieren

Das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) bietet die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Kundenservice-Management.

Durch die Aktivierung des Plugins „Customer Service“ werden auch die folgenden Plugins aktiviert:

- CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)
- CSM Configurable Workspace (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
- CSM Configurable Workspace Lookup and Verify (com.snc.uib.lookup_verify)
- CSM Configurable Workspace Special Handling Notes (com.snc.uib.special_handling_notes)

Für die Telefonintegration sind zusätzliche Plugins erforderlich. Details finden Sie unter:

- Workspace Phone Integration mit OpenFrame und Computer-Telefonie-Integration (CTI)
- Konfigurieren Sie Agent Chat für Workspace

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mithilfe eines Setups mit Anleitung einrichten

Sie können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mithilfe des Setups mit Anleitung für Customer Service Management einrichten. So verwenden Sie das Guided 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.

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf **Erste Schritte**.
3. Scrollen Sie durch die Liste der Guided Setup-Kategorien, bis Sie den konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM erreichen.
4. Klicken Sie in der Kategorie „Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ auf **Erste Schritte**.

Die Kategorie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM führt Sie zum Setup mit Anleitung für den konfigurierbaren Arbeitsbereich, das eine Sequenz von Konfigurationsaufgaben für den Arbeitsbereich bereitstellt. Verwenden Sie diese Aufgaben zum Konfigurieren von:

- Branding und Designs
- Registerkarteneinstellungen
- Listen und Formularen
- Suchquellen
- Notifications
- Advanced Work Assignment (AWA)
- Agent-Chat
- Playbooks

Sie können UI Builder verwenden, um die folgenden Seiten im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu konfigurieren:

- CSM-Zielseite
- Kundenzentrale – Kundeninformationen (Registerkarte)

Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema Mit Seiten arbeiten in der UI Builder-Dokumentation.

Kommunikationskanäle und Weiterleitung einrichten

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, mit Kunden zu chatten oder Kundenanrufe zu empfangen und zu tätigen. Sie können auch eine Weiterleitung einrichten, sodass Chats automatisch an die entsprechenden Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Weitere Informationen zu Kommunikationskanälen finden Sie unter Telefone im veralteten Arbeitsbereich einrichten.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Kommunikationskanäle

Kanal	Beschreibung	Link
Chat	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwendet Mitarbeiterchat, damit Kunden Fragen stellen und Informationen über Live-Chat oder automatisierten Chat erhalten können.	Konfigurieren Sie Agent Chat für Workspace
Telefon	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwendet eine Kombination aus OpenFrame und Computer-Telefonie-	Workspace Phone Integration mit OpenFrame und Computer-Telefonie-Integration (CTI)

Automatische Übersetzung

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

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Kommunikationskanäle (Fortsetzung)

	Integration (CTI), um die Integration von Drittanbietertelefonen zu ermöglichen.

Zusätzliche Komponenten für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM spezifischen Komponenten einzurichten.

Zielseiten erstellen oder ändern

Die Zielseite ist der erste Blick des Kundenservice-Mitarbeiters auf den Arbeitsbereich. Die **CSM-Zielseite** ist im Plugin „Customer Service“ enthalten. Sie können diese Zielseite ändern oder eine Seitenvariante in UI Builder erstellen und ändern.

Richten Sie eine Menübandkonfiguration in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Das Formular-Menüband enthält Komponenten, die Informationen zu einem Datensatz anzeigen. Die Komponenten „Customer 360“, „Zeitleiste“ und „SLA“ können Sie dem Menüband des Fallformulars hinzufügen. Sie können auch Attribute für die Menübandkomponenten „Customer 360“ und „Zeitleiste“ konfigurieren.

Richten Sie einen Formular-Header in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Konfigurieren Sie Formularheader, die einen schnellen Überblick über Fall-, Account- und Kontaktinformationen bieten.

Richten Sie einen hervorgehobenen Wert in einem Formular-Header in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Konfigurieren Sie Felder, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM in Formularheadern als hervorgehobene Werte angezeigt werden.

Richten Sie eine Formularaktion in ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie Formularaktionen, die mit UI-Aktionen verknüpft sind, damit Sie die UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden können.

Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Für das Formularmenüband und die im Formular-Header angezeigten sekundären Werte können Sie konfigurieren, dass sie im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Feldwerte als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze anzeigen

Zeigen Sie Feldwerte wie Kontakt- oder Verbrauchernamen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze an.

Aktivieren Sie die UI-Aktion Fall erstellen für die Falltypauswahl

Aktivieren Sie die UI-Aktion Fall **erstellen für die Falltypauswahl** für eine oder mehrere ausgewählte Tabellen.

Konfigurieren Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich

Verwenden Sie die UX-Seiteneigenschaft `inlineTabExclusion`, um zu verhindern, dass Registerkarten im konfigurierbaren Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden.

Konfigurieren Sie Servicekataloge für CSM-Arbeitsbereiche

Automatische Übersetzung

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

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden Servicekataloge, um Katalogelementanforderungen zu erfüllen. Sie können das Servicearbeitsbereich-Portal konfigurieren, um die Kataloge zu verwenden, die die gewünschten Elemente enthalten.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Eine Datensatzseite stellt die Basisstruktur dafür bereit, wie ein Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt wird. Dies umfasst Datensätze wie Fälle, Incidents und Aufgaben.

Übersicht

Datensatzseiten enthalten Elemente wie Layouts, Container und Komponenten zum Anzeigen von Datensatzinformationen. Bestimmte Datensatzseiten, einschließlich der **CSM-Standarddatensatzseite** und der **CSM-Interaktionsdatensatzseite**, nutzen zusätzliche Logik mithilfe von Voreinstellungen, Controllern und Erweiterungspunkten. Seiten mit voreingestellter und Controller-Logik profitieren von der Wiederverwendbarkeit, da sie Stil, Events und Datenbindung automatisch erben. Diese Wiederverwendbarkeit vereinfacht die Konfiguration und macht die Seiten aktualisierungsfreundlich.

Mehrere Datensatzseiten sind in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMenthalten. Sie können diese Datensatzseiten unverändert verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen von Datensatzseiten finden Sie unter UI Builder-Seiten und -Seitenvarianten verwalten .

Jede Datensatzseite hat einen Reihenfolgenwert, und die Seiten mit den niedrigsten Reihenfolgenwerten werden als Standard-Datensatzseitenbetrachtet. Wenn das System Informationen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigt, z. B. Interaktions- und Falldatensätze, verwendet es die Elemente auf den Standardseiten, um das Erscheinungsbild der Seite zu bestimmen.

Verfügbare Datensatzseiten

Mehrere Datensatzseiten sind in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMenthalten.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Seite	Beschreibung
CSM-Seite „Standarddatenssatz“	Eingeführt im Tokyo-Release. Diese Seite baut auf der Standardseite „Datensatz“ auf und enthält spezifische Funktionen für die Fallverwaltung. **Hinweis:** Verwenden Sie diese Seite, um generative KI-Elemente und -Funktionalitäten anzuzeigen, die mit Now Assist for Customer Service Management (CSM) verfügbar sind.
CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“	Eingeführt im Tokyo-Release. Diese Seite baut auf der Interaktionsdatensatzseite auf und 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.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten (Fortsetzung)

Seite	Beschreibung
	CSM-spezifische Funktionen für das Interaktionsmanagement. **Hinweis:** Verwenden Sie diese Seite, um generative KI-Elemente und -Funktionalitäten anzuzeigen, die mit Now Assist for Customer Service Management (CSM) verfügbar sind.
Datensatzstandard	Vor dem Tokyo-Release eingeführt. Diese Seite bietet die grundlegende Struktur für eine Datensatzseite, einschließlich Datensatzinformationen, einer Kommunikationsschnittstelle und Vorschlägen zur Problemlösung. Diese Seite wird auch als Standard-Datensatzseite bezeichnet.
Interaktionsdatensatzseite	Vor dem Tokyo-Release eingeführt. Diese Seite bietet die grundlegende Struktur für einen Interaktionsdatensatz, einschließlich Interaktionsinformationen und zugehöriger Suchergebnisse.

Elemente der Datensatzseite

Datensatzseiten bestehen aus verschiedenen Elementen, die bestimmen, wie Datensatzinformationen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden.

Elemente der Datensatzseite

Element	Beschreibung
Layouts	Die Metadaten, die bestimmen, wie Komponenten auf einer Seite positioniert werden und welche CSS-Regeln gelten. Mit Layouts können Sie nützliche und optisch ansprechende Seiten erstellen.
Container	Enthält eine oder mehrere Komponenten auf einer Seite.
Komponenten	Komponenten sind die Bausteine, die Sie zum Erstellen von Seiten verwenden. Endbenutzer, z. B. Service Desk-Mitarbeiter, verwenden -Komponenten, um Daten anzuzeigen und mit ihnen zu interagieren. Zu den häufig verwendeten Komponenten gehören Überschrift, Bild, Liste, Formular und Schaltfläche.
Voreinstellungen	Eine Voreinstellung ist eine Reihe von Anweisungen, die Konfigurationswerte für eine bestimmte Komponente definieren. Eine Voreinstellung gibt auch an, wie eine Komponente eine Verbindung zu einem Controller herstellt. Die Verwendung von Voreinstellungen 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.

Elemente der Datensatzseite (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	die Komponentenkonfiguration vereinfachen und ermöglicht es Ihnen, die manuelle Datenbindung zu vermeiden.
Controller	Ein Controller kombiniert die komplexe Geschäftslogik, einschließlich Daten-Broker, Statusparameter, Skripterstellung und Event-Management, in einer einzigen Entität. Voreinstellungen verwenden die Daten in einem Controller, um eine Komponente automatisch zu konfigurieren.
Erweiterungspunkte	Ein Erweiterungspunkt ermöglicht es Unterseiten wie Viewports und Seitensammlungen, Controller von der übergeordneten Seite zu erben. Erweiterungspunkte verbessern auch die Upgrade-Fähigkeit.

Standard-Datensatzseiten

Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolgennummer, und die Seite mit der niedrigsten Reihenfolgennummer ist die Standardseite. Wenn das System einen Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigt, verwendet es diese Standardseite, um die Datensatzinformationen anzuzeigen.

Ab Release Washington DC sind die folgenden Datensatzseiten die Standardseiten für Neukunden:

- CSM-Seite „Standarddatenssatz“
- CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“

Die folgenden Datensatzseiten bleiben die Standard-Datensatzseiten für Upgrade-Kunden:

- Datensatzstandard
- Interaktionsdatensatzseite

Weitere Informationen zum Festlegen der standardmäßigen Datensatzseiten finden Sie unter Reihenfolgeder Datensatzseiten festlegen.

Datensatz-Anwesenheitsfunktion

Die CSM-Standarddatensatzseite und die CSM-Interaktionsdatensatzseite enthalten die Funktion „Anwesenheitsdatensatz“. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter andere Benutzer sehen, die denselben Datensatz anzeigen, und die Zusammenarbeit erleichtern.

Die Benutzerpräsenzkomponente zeigt im Formularheader ein Symbol an, das den Benutzer anzeigt, der den Datensatz gerade anzeigt. Für drei oder mehr Benutzer zeigt die Komponente zwei Symbole und eine Zahl an, die zusätzliche Benutzer darstellt.

- Bewegen Sie den Mauszeiger über ein Symbol, um weitere Informationen zu einem Benutzer anzuzeigen.
- Klicken Sie auf das Zahlensymbol, um weitere Informationen zu den zusätzlichen Benutzern anzuzeigen.

Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter User presence .

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

Die CSM-Standarddatensatzseite enthält die Funktion „E-Mail-Vorlagen“. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seiten, die die CSM-Standarddatensatzseite verwenden, enthalten die Registerkarte E-Mail-Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich.

Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Kundenservice-Mitarbeiter einfach zu E-Mail-Nachrichten im Bereich „Verfassen“ in Falldatensätzen hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll.

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können E-Mail-Vorlagen konfigurieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen** und **Neu**auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Create an email client template .

Service Desk-Mitarbeiter können diese Funktion für Folgendes verwenden:

- Verfügbare E-Mail-Vorlagen anzeigen.
- Wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um die Vorlagendetails anzuzeigen.
- Wenden Sie die ausgewählte Vorlage auf eine E-Mail im Bereich „Verfassen“ an.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mails aus einer E-Mail-Vorlage verfassen.

Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest

Legen Sie die Reihenfolgennummer einer Datensatzseite fest, und aktivieren Sie die Datensatzseite, um die Standardseite für die Anzeige von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolgennummer und kann auch auf „Aktiv“ oder „Inaktiv“ festgelegt werden. Die aktive Datensatzseite mit der niedrigsten Ordnungszahl ist die Standardseite. Wenn das System einen Datensatz im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigt, verwendet es diese Standardseite, um die Datensatzinformationen anzuzeigen.

Aktive Felder der Datensatzseite

Datensatzseite	Reihenfolge
Datensatzstandard	0
Interaktionsdatensatzseite	100
CSM-Seite „Standarddatenssatz“	-1000
CSM-Seite „Interaktionsdatensatz“	-1000

Die vorhandenen Datensatzseiten haben niedrigere Reihenfolgennummern als die neuen Datensatzseiten und bleiben die Standardseiten. Um die neuen Datensatzseiten zu verwenden, müssen Sie manuell von den vorhandenen Seiten zu den neuen Seiten wechseln, indem Sie die Nummer der Seitenreihenfolge 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie die Experience **„Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** “ aus.
3. Wählen Sie die gewünschte Seite in der Liste „Varianten“ aus, z. B. **CSM-Standarddatensatzseite**.
4. Legen Sie die Seitenreihenfolge fest.
   a. Wählen Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ für die Seite und dann **Bedingungen bearbeiten aus**.
   b. Geben Sie einen Wert in das Feld **Reihenfolge** ein.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
5. Aktivieren Sie die Seite.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
   b. Wählen Sie die Experience **„Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** “ aus.
   c. Öffnen Sie im Feld **Admin-** Bereich den Datensatz UX-App-Konfiguration: CSM/FSM Configurable Workspace App Config.
   d. Suchen Sie die Seite in der zugehörigen Liste „UX-Bildschirme“.
   e. Stellen Sie das Feld **Aktiv** auf „true“ ein.

Passen Sie eine Datensatzseite an

Um eine Datensatzseite anzupassen, erstellen Sie zuerst eine Variante oder Kopie der Seite und nehmen dann Änderungen an der Variante vor.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie die Experience **„Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** “ aus.
3. Wählen Sie die gewünschte **Seite** in der Seitenliste aus.
   Wählen Sie beispielsweise **Datensatzseite**aus.
4. Wählen Sie die gewünschte Standarddatensatzseite aus der Liste „Varianten“ aus.
   Wählen Sie beispielsweise **CSM-Standarddatensatzseite**aus.
5. Wählen Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ für diese Seite und dann Duplikat aus, um eine Kopie der **Seitenvariante** zu erstellen.
6. Benennen Sie die Kopie der Seitenvariante um.
   a. Wählen Sie die Kopie der Seitenvariante in der Liste Varianten aus.
   b. Wählen Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ für diese Seite und dann **Einstellungen für Seitenvariante bearbeiten**aus.
   c. Geben Sie einen neuen Namen in das Feld **Variantenname** ein.
   d. Wählen **Sie Speichern aus**
7. Jetzt können Sie die Seitenvariante anpassen.
   Weitere Informationen finden Sie in den folgenden UI Builder-Themen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Pages arbeiten
- Arbeiten Sie mit Komponenten
- Layouts in UI Builder

8. So löschen Sie eine Seitenvariante:
   a. Suchen Sie die zu löschende Seitenvariante in der Liste **Seiten und Varianten**.
   b. Wählen Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ für diese Seitenvariante und dann **Variante löschen**aus.
   c. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld die Option **Löschen**aus.
   Das System entfernt die Seitenvariante aus der Liste **Seiten und Varianten**.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seitenvorlagen

Eine Seitenvorlage ist eine Blaupause einer Datensatzseite, die Sie zum Erstellen einer neuen Seite oder Seitenvariante in UI Builderverwenden können.

Eine Seitenvorlage kann Komponenten, Datenressourcen, Erweiterungspunkte und ein Layout enthalten. Wenn Sie eine Seite oder eine Seitenvariante aus einer Seitenvorlage erstellen, beginnen Sie mit einer Basisstruktur, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können.

Wählen Sie eine der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM -Vorlagen aus, wenn Sie eine neue Seite oder eine neue Seitenvariante in UI Buildererstellen:

- Vorlage für CSM-Datensatzseite
- CSM-Interaktionsdatensatz-Seitenvorlage

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer Seite aus einer Vorlage in der Dokumentation UI Builder.

Für Seiten, die Sie aus der CSM-Datensatzseitenvorlage und den CSM-Interaktionsdatensatz-Seitenvorlagen erstellen, ist die Datensatzpräsenzfunktion verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie die Benutzer anzeigen, die derzeit einen Datensatz anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerpräsenzkomponente.

AI Search mit verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® AI Search mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Ab dem Utah-Release ersetzt die Anwendung AI Search die Zing-Suchanwendung für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Zur Unterstützung dieser Funktion wurden die Zing-Suchkonfigurationen zur KI-Suche migriert.

Verwenden Sie das Suchfeld der zentralen Navigation in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um nach Informationen zu suchen. Sie können zwischen globalen Suchergebnissen und Ergebnissen aus der Anwendung **„CSM/FSM Configurable Workspace** Workspace“ wechseln. Die verschiedenen Suchkonfigurationen basieren auf verschiedenen Tabellen.

Weitere Informationen zur Verwendung von AI Search mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMfinden Sie unter AI Search für Next Experience .

Durchsuchen Sie Anwendungskonfigurationen

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt die Suchmaschine und die Einstellungen an, die für die Suche in einer Now Platform-Anwendung verwendet werden sollen. Die 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.

der **Suchanwendung [CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** wird mit der Store-App CSM Configurable Workspace bereitgestellt.

Um auf diese Konfiguration zuzugreifen, navigieren Sie zu **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.

KI-Suche – indizierte Quellen

Indizierte Quellen spiegeln wider, nach welchen Inhalten Benutzer suchen können. Die Store-App CSM Configurable Workspace fügt indizierte Quellen der KI-Suche für die folgenden Tabellen hinzu:

- Account [customer_account]
- Fall [sn_customerservice_case]
- Verbraucher [csm_consumer]
- Kontakt [customer_contact]
- Auftragspositionselement [csm_order_line_item]
- Bestellung [csm_order]

Navigationsregisterkarten

Navigationsregisterkarten werden oben auf der Suchergebnisseite angezeigt und sind statische Filteroptionen, mit denen Sie die Ergebnisse nach indizierten Quellen filtern können. Die Konfiguration der **Suchanwendung [CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** umfasst die folgenden Navigationsregisterkarten:

- Alle
- Fälle
- Accounts
- Kontakte
- Verbraucher
- Reihenfolgen
- Bestellpositionen
- Standorte

Weitere Informationen zum Erstellen von Navigationsregisterkarten finden Sie unter Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration für AI Search konfigurieren .

Aspekte

Aspekte sind dynamische Filteroptionen, mit denen Sie die Suchergebnisse nach Feldwerten verfeinern können. Die Konfiguration der **Suchanwendung [CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** umfasst die folgenden Aspekte:

- Status
- Priorität
- Zuweisungsgruppe
- Produkt
- Account

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
- Verbraucher
- Handlungsbedarf
- Aktionsstatus
- Kanal
- Aktive Eskalation

Weitere Informationen zum Erstellen von Aspekten finden Sie unter Aspekte in einer Anwendungskonfiguration für AI Search erstellen .

Geführtes Setup

Das Guided Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, die Sie beim Konfigurieren der Einstellungen der Suchanwendung unterstützen. Um auf das Guided Setup zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **KI-Suche** > **KI-Suche für Next Experience** > **Geführtes Setup für die Migration von Zing zur KI-Suche**.

Dieses Guided Setup-Tool hilft bei der Migration von Next Experience-Anwendungen von Zing zu AI Search. Weitere Informationen zur Verwendung des Guided Setup finden Sie unter AI Search für Next Experience konfigurieren .

Abhängig von Ihrem Release müssen Sie möglicherweise nur einige der Aufgaben im Rahmen des geführten Setups ausführen, um AI Search mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu verwenden. Für zBoot-Instanzen in Utah ist AI Search die Standardsuchanwendung für die globale Suche und die Anwendung Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Zing-Suchkonfigurationen werden migriert

Wenn Sie vordefinierte Suchkonfigurationen hinzugefügt, geändert oder gelöscht haben, müssen Sie möglicherweise vorhandene Zing-Suchkonfigurationen zu Konfigurationen der KI-Suche migrieren.

- Wenn Sie Suchquellen in **Agent Workspace Search Config**hinzugefügt oder geändert haben, müssen Sie diese Quellen zu AI Search migrieren.
- Wenn Sie Suchquellen aus der Agent Workspace- **Suchkonfiguration**gelöscht haben, müssen Sie sie manuell aus der **[migrierten] Agent Workspace-Suchkonfiguration**löschen

Zugehörige Informationen

AI Search entdecken

Konfigurieren der KI-Suche

Zielseite für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen

Erstellen Sie Zielseiten für verschiedene Service Desk-Mitarbeiter und Teams, indem Sie eine Seitenvariante erstellen sowie Container und Komponenten hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer Zielseite handelt es sich um die Seite, die einem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, wenn er seinen Arbeitsbereich öffnet. Eine Zielseite für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ist im Plugin „Customer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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“ (com.sn_customerservice) enthalten. Diese Seite, die **CSM-Zielseite**, bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Übersicht über ihre neuen und zugewiesenen Fälle, Fälle mit hoher Priorität und Fälle, die ihren Gruppen zugewiesen sind.

In UI Builder , einem WYSIWYG-Builder für Webbenutzeroberflächen, können Sie eine Variante dieser Seite erstellen und nach Bedarf ändern.

Hinweis:
Es ist wichtig, eine Variante der CSM-Zielseite zu erstellen, um Probleme mit Upgrades zu vermeiden.

Beispielsweise können Sie mit UI Builder folgende Aufgaben ausführen:

UI Builder-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Seitenlayout ändern	Das Layout bestimmt, welche Slots auf einer Seite verfügbar sind, wie die Slots positioniert werden und welche CSS-Regeln für sie gelten. Weitere Informationen zu Layouts und Layoutsystemen finden Sie unter Mit Layouts arbeiten .
Der Seite Komponenten hinzufügen	Komponenten sind die Basiselemente Ihrer Seite. Komponenten reichen von Kernelementen wie Schaltflächen und Bezeichnungen bis hin zu Komponenten für komplexere Erfahrungen wie Listen und Formulare. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Komponenten arbeiten . **Hinweis:** Informationen zu UI Builder-Komponenten finden Sie auch auf der ServiceNow-Entwicklerwebsite. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation der Komponente unter `www.devportaldocs.service-now.com/`.
Datenressourcen mit den Komponenten verbinden	Verbinden Sie Datenressourcen, um Daten aus Tabellen, Datensätzen oder anderen Elementen auf Ihrer Seite dynamisch verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Datenressourcen arbeiten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Meine Experiences** auf **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü „Seite“ die Option **Zielseite** aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Varianten“ den Eintrag **CSM-Zielseite** aus.
5. Erstellen Sie eine Zielseitenvariante.
   a. Klicken Sie auf das Menü für zusätzliche Aktionen neben der Variante der **CSM-Zielseite**, und wählen Sie **Duplikat** aus.
   b. Fügen Sie im Popup-Fenster „Variante erstellen“ einen **Variantennamen** hinzu.
   c. 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.

d. Geben Sie bei Bedarf die Zielgruppe und die Anzeigebedingungen für die Seitenvariante an.
Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seite sehen kann. Eine Zielgruppe entspricht einer Sammlung von Benutzerrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Ihre Zielgruppen verstehen .

Das Feld **Reihenfolge** bestimmt, welche Seite angezeigt wird. Die Seite mit der niedrigsten Nummer wird zuerst ausgeführt.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

6. Fügen Sie Container und Komponenten für die Zielseitenvariante hinzu, oder ändern Sie sie.
Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Containern und Komponenten können Sie der UI Builder-Dokumentation entnehmen.

- Einer Seite Komponenten hinzufügen : Verwenden Sie diese Aufgabe ab Schritt 4, um einem Container eine Komponente hinzuzufügen und die Komponenteneigenschaften und Event-Handler zu konfigurieren. Diese Aufgabe enthält auch Informationen zum Hinzufügen zusätzlicher Container.
- Einer Komponente einen Stil hinzufügen : Legen Sie ab Schritt 3 CSS-Stile für Komponenten fest, um ihre Standarddarstellung zu ändern.
- Modale Elemente zu Komponenten hinzufügen : Fügen Sie ab Schritt 5 ein Fenster hinzu, das angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf eine Komponente klickt. Wenn Sie beispielsweise eine Schaltflächenkomponente hinzufügen, die einen Datensatz löscht, können Sie ein modales Element hinzufügen, das den Benutzer auffordert, das Löschen des Datensatzes zu bestätigen.

7. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Seitenvariante zu speichern.

Menüband-Konfiguration in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten

Erstellen Sie eine Menübandeinstellung und fügen Sie diese Einstellung einer Menübandkonfiguration für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Schritte in dieser Aufgabe, um eine Menübandkonfiguration für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einzurichten.

- Erstellen Sie eine Menübandeinstellung, z. B. das Erstellen einer anderen Version der Menübandkomponente „Customer 360“.
- Fügen Sie die Menübandeinstellung einer Menübandkonfiguration hinzu.
- Legen Sie die Breite und die Reihenfolge der Menübandeinstellung in der Menübandkonfiguration fest.

Hinweis:
Sie können auch Menübandeinstellungen von CSM Mitarbeiterbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Menübandkonfiguration verknüpfen.

Eine Menübandkonfiguration, **Menübandkonfiguration für konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereiche**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten. Diese Konfiguration umfasst die Menübandkomponenten „Customer 360“, „Zeitleiste“ und „Aktive SLA“. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen 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.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Menübandeinstellung.

   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Ribbon Configurations**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Menübandeinstellung“ aus.

Formular „Menübandeinstellung“.

Feld	Beschreibung
Name	Eine Bezeichnung, die diese Menübandeinstellung beschreibt. Sie enthält häufig die Tabelle, die diesem Menüband zugeordnet ist.
Menübandkomponente	Die Komponente, die der Menübandeinstellung hinzugefügt werden soll, einschließlich „Customer360“, „Zeitachse“, „Aktives SLA“ oder einer benutzerdefinierten Menübandkomponente. **Hinweis:** Sie können jeweils nur eine Komponente hinzufügen. Um eine zweite Komponente im Menüband anzuzeigen, wiederholen Sie diesen Vorgang, um eine weitere Menübandeinstellung zu erstellen und eine andere Komponente hinzuzufügen.
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Breite	Die Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen. **Hinweis:** Legen Sie für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die Breite der Menübandkomponente im Formular mit den Einstellungen für die Menübandkonfiguration fest (siehe Schritt 3).
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite 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
	Hinweis: Legen Sie für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die Reihenfolge der Menübandkomponente im Formular mit den Einstellungen für die Menübandkonfiguration fest (siehe Schritt 3).
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für diese Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.
Übernahme	Bei „true“ kann die Menübandkonfiguration von untergeordneten Tabellen übernommen werden. Wenn dies gewünscht wird, sollten für die untergeordnete Tabelle keine Menübandeinstellungen konfiguriert sein. Das Feld **Übernahme** ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.
Experience eingeschränkt	Bei „true“ ist die Menübandkomponente auf konfigurierbare Arbeitsbereiche beschränkt. Bei „false“ ist die Menübandkomponente global und wird in CSM Agent Workspace (veraltet) angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Menübänder im Arbeitsbereich einrichten. Dies Feld ist standardmäßig auf „true“ festgelegt.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Erstellen Sie eine Menübandkonfiguration als Container für Ihre Menübandeinstellungen.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Menüband-Konfigurationen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular für die UX-Menübandkonfiguration die entsprechenden Felder aus.

Formular „UX-Menübandkonfigurationen“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Menübandkonfiguration.
Anwendung	Umfang der Menübandkonfiguration. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Kurzbeschreibung dieser Menübandkonfiguration, die in der Liste der UX-Menübandkonfigurationen angezeigt wird.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

3. Fügen Sie die Menübandeinstellung der Menübandkonfiguration hinzu.

a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Menüband-Konfigurationseinstellungen**.

b. Wählen Sie die Konfiguration in der Liste „UX-Menüband-Konfigurationen“ aus.

c. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular für die Menüband-Konfigurationseinstellungen aus.

Formular „Menübandkonfigurationen – Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, die dieser Menübandeinstellung zugeordnet ist. Jedes Mal, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz aus dieser Tabelle auswählt, wird die Menübandeinstellung mit dieser Komponente angezeigt.
Menüband	Menübandeinstellung, die der Menübandkonfiguration hinzugefügt werden soll.
Konfiguration	Gewünschte Menüband-Konfiguration.
Anwendung	Der Umfang dieses Menübands. Global bedeutet, dass das Menüband mit allen Anwendungen funktioniert.
Reihenfolge	Die Position dieser Komponente im Menüband. Die Reihenfolge der Komponenten gilt von links nach rechts. Wenn Sie beispielsweise einer Tabelle drei Komponenten zuordnen, wird die Komponente mit der niedrigsten Reihenfolge auf der linken Seite und die Komponente mit der höchsten Reihenfolge auf der rechten Seite angezeigt.
Breite	Anzahl der Spalten, die die Komponente im Menüband einnimmt. Die Breite der Seite beträgt 12 Spalten. Bei Verwendung mehrerer Komponenten muss die Gesamtbreite aller Komponenten maximal 12 betragen. **Hinweis:** Die Breite wird ignoriert, wenn das Menüband so konfiguriert ist, dass es im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird.
Aktiv	Schalten Sie um, um diese Komponente im Menüband für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Menübänder im Arbeitsbereich einrichten

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

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Sie können einen Formularheader für die Verwendung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Formular-Header erstellt haben, müssen Sie ihn mit einer Formularheaderkonfiguration verknüpfen, wenn er in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt werden soll.

Hinweis:
Sie können auch Formularheader aus CSM Mitarbeiterbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, wenn Sie die Einstellung mit der Formularheaderkonfiguration verbinden.

Eine Konfiguration für Formularheader, **Headerkonfiguration für konfigurierbare CSM/ FSM-Arbeitsbereiche**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Formularheader.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**.
   b. Wählen Sie in der Liste „Formularheader“ die Option **Neu** aus.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Formularheader“ aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formularheader in Workspace einrichten.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
2. Fügen Sie den Formularheader der Formularheaderkonfiguration hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX-Überschrift-Konfigurationen**.
   b. Wählen Sie die Headerkonfiguration aus.
   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Formularheader des Arbeitsbereichs“ die Option **Bearbeiten**aus.

      Hinweis:
      Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um die zugehörige Liste anzuzeigen.

   d. Verschieben Sie den gewünschten Formularheader aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der Headerkonfiguration hinzuzufügen.
   e. 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.

Hervorgehobene Werte in einem Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Sie können Felder konfigurieren, die als hervorgehobene Werte in einem Formularheader im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen hervorgehobenen Wert erstellt haben, müssen Sie ihn mit der Konfiguration eines hervorgehobenen Werts verknüpfen, wenn er im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt werden soll.

Hinweis:
Sie können hervorgehobene Werte auch aus CSM Mitarbeiterbereich im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, wenn Sie den Wert mit der Konfiguration des hervorgehobenen Werts verknüpfen.

Die Konfiguration eines hervorgehobenen Werts (**Konfiguration hervorgehobener Werte im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich)**, ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM enthalten. Sie können diese Konfiguration sofort verwenden, ohne zusätzliche Konfigurationsschritte ausführen zu müssen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen hervorgehobenen Wert.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX hervorgehobene Werte**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular „Hervorgehobener Wert“ aus, und klicken Sie auf **Senden**. Feldbeschreibungen finden Sie unter Werte im Formular-Header hervorheben.
   d. Klicken Sie in der Liste „Hervorgehobene Werte“ auf den Datensatz, den Sie gerade erstellt haben.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Hervorgehobene Wertbedingungen“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder im Formular „Hervorgehobene Wertbedingungen“ aus. Feldbeschreibungen finden Sie unter Werte im Formular-Header hervorheben.
   g. Klicken Sie auf **Absenden**.
2. Fügen Sie den hervorgehobenen Wert zur Konfiguration des hervorgehobenen Werts hinzu.
   a. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **Konfigurationen hervorgehobener UX-Werte**.
   b. Wählen Sie die Konfiguration aus.
   c. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Hervorgehobene Werte“ auf **Bearbeiten**.
   d. Verschieben Sie den gewünschten Wert aus der linken Spalte in die rechte Spalte, um ihn der ausgewählten Konfiguration hinzuzufügen.
   e. 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.

Formularaktion einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Formularaktion, die mit einer UI-Aktion verknüpft ist, damit Sie die UI-Aktion in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zur Verwendung von UI-Aktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM muss jede UI-Aktion über eine entsprechende Formularaktion verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aktionen und Ereignisse** > **UX-Formularaktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Formularaktion ein.
   Es wird empfohlen, der Formularaktion denselben Namen wie der UI-Aktion zu geben.
4. Wählen Sie im Feld **Aktionstyp** die Option „UI-Aktion“ aus.
5. Wählen Sie im Feld **UI-Aktion** die UI-Aktion aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Für das Formularmenüband und die im Formular-Header angezeigten sekundären Werte können Sie konfigurieren, dass sie im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Das Formularmenüband enthält Komponenten, die Service Desk-Mitarbeitern eine Übersicht über Falldetails bieten, z. B. eine Kundenzusammenfassung und eine Fallzeitleiste.

Der Formular-Header für das Fallformular kann zwei Ebenen von Feldwerten aus der Falltabelle anzeigen. Der primäre Wert ist die Kurzbeschreibung des Falls. Die sekundären Werte umfassen Account sowie Kontakt oder Verbraucher, Fallpriorität und Fallstatus.

Sie können Eigenschaften verwenden, um zu bestimmen, wo Formularmenüband und sekundäre Werte angezeigt werden: oben im Datensatz oder im kontextbezogenen Seitenbereich. Zwei Eigenschaften sind für die Standard-Datensatzseite und zwei für den Interaktionsdatensatz verfügbar.

Diese Eigenschaften können unabhängig voneinander genutzt werden. Sie können z. B. das Formularmenüband im kontextbezogenen Seitenbereich und die sekundären Werte im Formular-Header 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:
Die Eigenschaften des Formularmenübands gelten für Seiten mit aktiven Menübandkonfigurationen. Wenn eine Seite keine oder eine inaktive Menübandkonfiguration aufweist, sind für das System keine Informationen zum Anzeigen an den beiden Stellen verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie in der Liste „UX – Seiteneigenschaften“ auf die gewünschte Eigenschaft.
3. Geben Sie im Feld **Wert** für die ausgewählte Eigenschaft einen der folgenden Werte ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Feldwerte als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze anzeigen

Zeigen Sie Feldwerte wie Kontakt- oder Verbrauchernamen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als Titel von Registerkarten für Interaktionsdatensätze an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft `sessionTabTitle`, um die Felder zu identifizieren, die als Titel der Registerkarten für Interaktionsdatensätze verwendet werden können. Geben Sie Felder in dieser Eigenschaft als kommagetrennte Zeichenfolge ein.

Das System wertet diese Felder in der Reihenfolge aus, in der sie in der Zeichenfolge angezeigt werden. Das erste Feld mit einem Wert wird als Titel der Registerkarte des Interaktionsdatensatzes verwendet. Wenn keines der Felder in der Zeichenfolge Werte enthält, zeigt das System die Datensatznummer als Registerkartentitel an.

Hinweis:
Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie in der Liste „UX – Seiteneigenschaften“ auf die Eigenschaft `sessionTabTitle`.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Felder ein, die in den Registerkartentiteln für Interaktionsdatensätze verwendet werden sollen.
   Geben Sie die Felder als kommagetrennte Zeichenfolge ein. Die Standardzeichenfolge lautet `contact,consumer,number`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Konfigurierte Felder müssen im Interaktionsdatensatz angezeigt werden.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie die UI-Aktion Fall erstellen für die Falltypauswahl

Aktivieren Sie die UI-Aktion Fall **erstellen für die Falltypauswahl** für eine oder mehrere ausgewählte Tabellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit diesem Verfahren wird die UI-Aktion **Fall erstellen** zu Datensätzen in der konfigurierten Tabelle hinzugefügt. Wenn Sie diese UI-Aktion auswählen, wird das Popup-Fenster Falltyp auswählen angezeigt.

Hinweis:
Für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ist die UI-Aktion Fall **erstellen** für die Falltypauswahl standardmäßig deaktiviert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste „Aktionszuweisungen“, indem Sie im Anwendungsnavigator **sys_declarative_action_assignment_list.do eingeben**.
2. Filtern Sie die Aktionen für die Tabelle, in der die UI-Aktion „ **Fall** erstellen“ aktiviert werden soll.
   Um beispielsweise die UI-Aktion für die Interaktionstabelle zu aktivieren, verwenden Sie die Spalte **Tabelle**, um nach der Interaktionstabelle [interaction] zu filtern.
3. Wählen Sie die Aktion **Fall erstellen** mit dieser Beschreibung aus:
   Mit dieser UI-Aktion „Fall erstellen“ kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Fall in Agent Workspace erstellen, indem er den Falltyp aus einer Liste der verfügbaren Falltypen auswählt.
4. Aktivieren Sie im Datensatz „Fallaktionszuweisung erstellen“ das Kontrollkästchen **Aktiv**, und speichern Sie den Datensatz.
5. Navigieren Sie zur Liste der UI-Aktionen, indem Sie im Anwendungsnavigator **sys_ui_action_list.do eingeben**.
6. Filtern Sie die Aktionen für dieselbe Tabelle, die in Schritt 2 ausgewählt wurde.
7. Wählen Sie die Aktion **Fall erstellen** ohne Kommentare aus.
8. Deaktivieren Sie im Datensatz „UI-Aktion „Fall erstellen““ das Kontrollkästchen **Aktiv**, und speichern Sie den Datensatz.
9. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 8 für jede Tabelle, in der Sie die UI-Aktion Fall erstellen für die **Falltypauswahl** aktivieren möchten.

Konfigurieren Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich

Verwenden Sie die UX-Seiteneigenschaft **inlineTabExclusion**, um zu verhindern, dass Registerkarten im konfigurierbaren Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die UX-Seiteneigenschaft **inlineTabExclusion** für bestimmte Tabellen konfigurieren. Das folgende Beispiel zeigt den Standardwert für diese Eigenschaft.

```
[{
  "template": [
    "incident","sn_customerservice_case"
  ],
  "attachment": [
    "sn_customerservice_case"
  ]
}]
```

In der Zuordnung für diese Eigenschaft stellt der Schlüssel die auszublendende Registerkarte dar, und der Wert enthält die Liste der Tabellen, für die die Registerkarte ausgeblendet ist. Im obigen Beispiel:

- Die Registerkarte Antwortvorlage ist für die Tabellen „Incident“ [incident] und „Fall“ [sn_customerservice_case] ausgeblendet.
- Die Registerkarte Anhang ist für die Falltabelle [sn_customerservice_case] ausgeblendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie die Experience **„Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** “ aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „UX-Seiteneigenschaften“ die **Option inlineTabExclusion aus**.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am Feld **Wert** vor.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

CSM Agent Workspace einrichten

Richten Sie CSM Mitarbeiterbereich für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

> **Wichtig:**
> CSM Mitarbeiterbereich ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar. Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

So richten Sie CSM Mitarbeiterbereich ein:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
2. Richten Sie Agent Workspace ein.
3. Richten Sie die erforderlichen Kommunikationskanäle und die Weiterleitung ein.
4. Richten Sie zusätzliche Komponenten ein, die für CSM Agent Workspace spezifisch sind.

Customer Service aktivieren

Das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) bietet die CSM Mitarbeiterbereich-Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Kundenservice-Management.

Für die Telefonintegration sind zusätzliche Plugins erforderlich. Details 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.

- Workspace Phone Integration mit OpenFrame und Computer-Telefonie-Integration (CTI)
- Konfigurieren Sie Agent Chat für Workspace

Das Plugin „FSM Agent Workspace“ (com.snc.agent_workspace.fsm) aktiviert den Außendienst für CSM Mitarbeiterbereich. Aktivieren Sie dieses Plugin, um Außendienstaufgaben in CSM Agent Workspace auszuführen, z. B. Arbeitsaufträge für Fälle erstellen und Arbeitsaufträge und Aufgaben verwalten.

Hinweis:
Das Plugin „FSM Agent Workspace“ aktiviert das Plugin „Agent Workspace“ (com.agent_workspace).

Arbeitsbereich einrichten

Sie können den Arbeitsbereich entweder mithilfe des Setups mit Anleitung für Arbeitsbereiche oder durch Befolgen der Setup-Anweisungen in der Dokumentation des Arbeitsbereichs befolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich einrichten.

Kommunikationskanäle und Weiterleitung einrichten

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, mit Kunden zu chatten oder Kundenanrufe zu empfangen und zu tätigen. Sie können auch eine Weiterleitung einrichten, sodass Chats automatisch an die entsprechenden Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Weitere Informationen zu Kommunikationskanälen finden Sie unter Telefone im veralteten Arbeitsbereich einrichten.

Richten Sie CSM Mitarbeiterbereich Kommunikationskanäle ein

Kanal	Beschreibung	Link
Chat	CSM Agent Workspace verwendet Agent Chat, damit Kunden Fragen stellen und Informationen über Live- oder automatisierten Chat erhalten können.	Konfigurieren Sie Agent Chat für Agent Workspace
Telefon	CSM Agent Workspace verwendet eine Kombination aus OpenFrame und Computer-Telefonie-Integration (CTI), um die Integration von Drittparteitelefonen zu ermöglichen.	Telefonintegration von Agent Workspace mit OpenFrame und Computer-Telefonie-Integration (CTI)

CSM Agent Workspace-Komponenten einrichten

Führen Sie diese Aufgaben aus, um die für CSM Agent Workspace spezifischen Komponenten einzurichten.

Zielseiten erstellen oder ändern

Die Zielseite ist der erste Blick des Kundenservice-Mitarbeiters auf den Arbeitsbereich. Die **CSM-Zielseite** ist im Plugin „Customer Service“ enthalten. Sie können diese Zielseite ändern oder klonen, um eine neue Seite zu erstellen.

Konfigurieren Sie Menübandkomponenten und Menübandkomponenten-Attribute

Das Formular-Menüband enthält Komponenten, die Informationen zu einem Datensatz anzeigen. Die Komponenten „Customer 360“, „Zeitleiste“ und „SLA“ können Sie dem Menüband

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Fallformulars hinzufügen. Sie können auch Attribute für die Menübandkomponenten „Customer 360“ und „Zeitleiste“ konfigurieren.

Servicekataloge für CSM Agent Workspace konfigurieren

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden Servicekataloge, um Katalogelementanforderungen zu erfüllen. Sie können das Servicearbeitsbereich-Portal konfigurieren, um die Kataloge zu verwenden, die die gewünschten Elemente enthalten.

CSM Agent Workspace-Zielseiten erstellen

Erstellen Sie Zielseiten für verschiedene Kundenservice-Mitarbeiter und Teams, indem Sie die **CSM-Zielseite** klonen und Komponenten und Visualisierungen hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **CSM-Zielseite** ist im Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) enthalten. Sie können dieser Zielseite Performance Analytics-Informationen hinzufügen, indem Sie das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced“ (com.snc.pa.customer_service_advanced) aktivieren. Dieses Plugin fügt einen Abschnitt für **Leistung meiner Organisation** hinzu, der Analysen für **CSAT** und **Neue vs. geschlossene Fälle** enthält.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Zielseiten**.
2. Klicken Sie auf die **CSM-Zielseite**.
3. Klicken Sie **auf Duplikat**.

   Hinweis:
   Die Aktion **Duplikat** ist verfügbar, wenn der Anwendungsbereich CSM Workspace ist.

4. Füllen Sie das Formular aus.

   Die Einstellungen in den Feldern **Layout** und **Verfügbare untergeordnete Slots** bestimmen, wie der Inhalt auf der Seite dargestellt wird.

Zielseitenattribute und -layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Zielseite.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page gesetzt und ist schreibgeschützt.
Reihenfolge	Die Reihenfolge für die Zielseite. Wenn Sie mehrere Zielseiten haben, bestimmt die Reihenfolge die Priorität der Zielseiten. Seiten mit einem geringeren Reihenfolgewert haben Vorrang vor Seiten mit einem höheren Reihenfolgewert.
Aktiv	Bestimmt, ob die Zielseite aktiv ist. Dieses Feld muss aktiviert sein, damit eine Zielseite angezeigt wird.
Optionaler Seitentitel	Ein Titel, der auf der Seite 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.

Feld	Beschreibung
Verfügbare untergeordnete Slots	Ein vordefinierter Stil von untergeordneten Slots.
Layout	Das Layout der Spalten auf der Seite.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Ihre Zielseite zu speichern.
6. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Berechtigungen für Benutzer, um auf die Zielseite zuzugreifen.
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **UX-Seitenelementberechtigungen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie die Rolle oder Gruppe aus, für die die Zielseite sichtbar sein soll.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihre Berechtigungen zu speichern.
   Jedes Seitenelement (einschließlich Unterelemente) kann eine Beschränkung für einen bestimmten Satz von Rollen oder Gruppen haben. Wenn für Rollen oder Gruppen keine Elementberechtigungen festgelegt sind, sehen alle Benutzer das Element. Wenn einige Elementberechtigungen festgelegt sind, benötigt ein Benutzer nur eine Rolle oder Gruppenzuweisung, um das Element anzuzeigen.
7. Container konfigurieren:
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **UX-Seitenelemente**.
   b. Klicken Sie auf **Neuer Container**, oder wählen Sie einen vorhandenen Container aus.
   c. Füllen Sie das Formular aus.

Container-Attribute und -Layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihres Containers.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page-container gesetzt und ist schreibgeschützt.
Übergeordnetes Element	Die Zielseite, in der sich Ihr Container befindet.
Steckplatz	Die Komponentenplatzierung innerhalb der Slot-Konfiguration des übergeordneten Elements.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Seite angezeigt wird.
Rahmen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen Rahmen um Ihren Container wünschen.
Optionaler Containertitel	Ein Titel, der im Container angezeigt werden soll.
Typ	Wählen Sie eine Art von Styling für Ihre Visualisierung aus.
Verfügbare untergeordnete Slots	Ein vordefinierter Stil von untergeordneten Slots.
Layout	Das Layout der Spalten auf der Seite.

8. Ein Widget konfigurieren:
   a. Klicken Sie auf **Neue Visualisierung**, oder wählen Sie ein vorhandenes Widget aus.
   b. 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.

Widget-Attribute und -Layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihres Widgets.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page-widget-visualization gesetzt und ist schreibgeschützt.
Übergeordnetes Element	Der Container, in dem sich Ihr Widget befindet.
Steckplatz	Die Komponentenplatzierung innerhalb der Slot-Konfiguration des übergeordneten Elements.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Komponente angezeigt wird.
Bericht	Wählen Sie den Bericht aus, den Sie darstellen möchten: ○ Einzelne Punktzahl ○ Trend nach ○ Liste **Hinweis:** Wählen und füllen Sie entweder **Bericht** oder **PA-Widget** aus, Sie können jedoch nicht beide anzeigen.
PA-Widget	Wählen Sie das PA-Widget aus, das Sie darstellen möchten: ○ Einzelne Punktzahl ○ Zeitreihen **Hinweis:** Wählen und füllen Sie entweder **Bericht** oder **PA-Widget** aus, Sie können jedoch nicht beide anzeigen.
Optionale Widget-Bezeichnung	Eine Bezeichnung, die im Widget angezeigt werden soll.
Größenvariante	Wählen Sie die Größe des Widgets aus. Zur Auswahl stehen: ○ Klein ○ Mittel ○ Groß ○ Sehr groß **Hinweis:** Nicht alle Größenvarianten gelten für alle Widgets.

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

Feld	Beschreibung
Rahmen	Überprüfen Sie, ob Sie einen Rahmen um Ihr Widget wünschen.
Aktualisierungsintervall	Bestimmt die Anzahl der Minuten, bis ein Widget mit neuen Daten aktualisiert wird. Das Intervall beginnt, wenn ein Benutzer von einer Zielseite weg navigiert, und endet, wenn der Benutzer zur Zielseite zurückkehrt. **Hinweis:** Es gibt keine automatische Aktualisierung, aber ein Benutzer kann jederzeit auf eine Aktualisierungsschaltfläche klicken.
Zusätzliche Details	Zusätzliche Informationen, die zum Widget beachtet werden sollten.
Visualisierungs-SysID [schreibgeschützt]	Designierte ID für das Widget.
Berichtstyp [schreibgeschützt]	Der Typ des Berichts, der dargestellt wird.

9. Klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Absenden**, um die Änderungen am Seitenelement zu speichern.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Änderungen an der Zielseite zu speichern.

Menübandkomponenten konfigurieren

Konfigurieren Sie Menübandkomponenten, um Ihren Kundenservice-Mitarbeitern nur die Informationen bereitzustellen, die sie benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Sie können Attribute für die folgenden Menüband-Komponenten von Customer Service Management konfigurieren:

- **Customer 360**: Zeigt Kundeninformationen wie den Kontakt- oder Verbrauchernamen, die E-Mail-Adresse und Telefonnummern an. Diese Komponente enthält Felder für einen primären Benutzer und einen sekundären Benutzer. Wenn das System keinen gültigen primären Benutzer in der konfigurierten Tabelle findet, wird der sekundäre Benutzer abgefragt.

  Hinweis:
  Mit dem Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts) ist ein tertiärer Benutzer, der interne Kontakt, ebenfalls verfügbar.

- **Zeitleiste**: Zeigt eine Zusammenfassung der Fallaktivitäten an, einschließlich Änderungen des Fallstatus und Interaktionen zwischen Kundenservice-Mitarbeiter und Kunde. Sie zeigt auch, wie viel Zeit der Kundenservice-Mitarbeiter und Kunde oder die anfordernde Person für den Fall aufgewendet haben. Die Menübandkomponente „Zeitleiste“ verwendet die Lösungsformer-Konfiguration für die ausgewählte Entitätentabelle, zum Beispiel die Fall-Tabelle.

  Hinweis:
  Wenn in der Lösungsformer-Konfigurationstabelle (sys_resolutionshaper_config) kein Datensatz für die ausgewählte Entitätentabelle vorhanden ist, zeigt die Zeitleistenkomponente eine Meldung an, dass keine Konfiguration 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen** und klicken Sie dann auf die gewünschte Komponente.
2. Um die Komponente „Customer 360“ zu konfigurieren, klicken Sie auf **Customer 360**, füllen Sie die Felder im Abschnitt Menüband-Komponentenattribute des Formulars aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Feld	Beschreibung
Primärer Benutzer	Das Referenzfeld aus der im Feld **Tabelle** ausgewählten Tabelle, das Kundeninformationen für den primären Benutzer bereitstellt. Beispiel: **Kontakt**.
Primäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Primärer Benutzer** gespeichert werden.
Primäre Felder	Die Referenzfelder aus der **primären Referenztabelle**, die zusätzliche Informationen für den **primären Benutzer** bereitstellen.
Sekundärer Anwender	Das Referenzfeld aus der im Feld **Tabelle** ausgewählten Tabelle, das Kundeninformationen für den sekundären Benutzer bereitstellt. Beispiel: **Verbraucher**.
Sekundäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Sekundärer Benutzer** gespeichert werden.
Sekundäre Felder	Die Referenzfelder aus der **sekundären Referenztabelle**, die zusätzliche Informationen für den **sekundären Benutzer** bereitstellen.
Tertiärer Benutzer	Das Referenzfeld aus der im Feld **Tabelle** ausgewählten Tabelle, das Kundeninformationen für den tertiären Benutzer bereitstellt. Zum Beispiel **Interner Kontakt**. **Hinweis:** Die Felder für den tertiären Benutzer sind mit dem Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts) verfügbar.
Tertiäre Referenztabelle	Die Tabelle, in der Informationen für das Feld **Tertiärer Benutzer** gespeichert werden.
Tertiäre Felder	Die Referenzfelder aus der **tertiären Referenztabelle**, die zusätzliche Informationen für den **tertiären Benutzer** bereitstellen.

3. So konfigurieren Sie die Zeitleistenkomponente:
   a. Klicken Sie auf **Zeitleiste**.
   b. Wählen Sie im Abschnitt „Menüband-Komponentenattribute“ des Formulars eine Rolle im Feld **Erfüllerrolle** aus.

      Alle Fallaktivitäten, die vom Benutzer mit der ausgewählten Erfüllerrolle ausgeführt werden, werden in der Zeitleistenkomponente als vom Erfüller angezeigt. Die anderen Fallaktivitäten werden als von Kunden angezeigt. Für CSM ist die Standard-Erfüllerrolle sn_esm_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.

Die Menübandkomponente „Zeitleiste“ verwendet die Lösungsformer-Konfiguration für die ausgewählte Entitätentabelle. In dieser Konfiguration können Sie die Bezeichnungen für die Felder „Erfüller“ und „Anfordernde Person“ festlegen, die in der Zeitleiste angezeigt werden.

Die **Erfüller-Bezeichnung** im Formular „Lösungsformer-Konfiguration“ muss mit dem Attribut **Erfüllerrolle** der Zeitleistenkomponente übereinstimmen. Wenn beispielsweise die **Erfüllerrolle** auf **sn_esm_agent** festgelegt ist, bei der es sich um eine Kundenservice-Mitarbeiter-Rolle handelt, muss sich die **Erfüller-Bezeichnung** auf einen Kundenservice-Mitarbeiter beziehen.

Weitere Informationen zur Lösungsformer-Konfiguration finden Sie unter Customer Service-Fallzeitleiste.

Hinweis:

Änderungen, die Sie an der Lösungformer-Konfiguration vornehmen, wirken sich auf Mitarbeiterbereich und die Plattform-Schnittstelle aus.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Servicekataloge für CSM-Arbeitsbereiche konfigurieren

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden Servicekataloge, um Katalogelementanforderungen zu erfüllen. Sie können das Servicearbeitsbereich-Portal konfigurieren, um die Kataloge zu verwenden, die die gewünschten Elemente enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Klicken Sie auf **Servicearbeitsbereich-Portal**.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Kataloge**, und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:

   Wenn Sie die zugehörige Liste **Kataloge** nicht bearbeiten können, stellen Sie sicher, dass Sie sich in der Anwendung Service Catalog – Servicearbeitsbereich befinden.

4. Fügen Sie die gewünschten Kataloge der Katalogliste (z. B. Kundenservice) hinzu.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Katalogelemente, die den konfigurierten Servicekatalogen angehören, werden in CSM-Arbeitsbereichen angezeigt.

Richten Sie zusätzliche CSM-Arbeitsbereichsfunktionen ein

Sie können zusätzliche Funktionen für die Verwendung in CSM-Arbeitsbereichen einrichten. Diese Funktionen erfordern in der Regel eine Plugin-Aktivierung und einige Konfigurationen.

Sie können die folgenden Funktionen für die Verwendung in CSM-Arbeitsbereichen einrichten.

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

Funktionen im CSM-Arbeitsbereich

Funktion	Beschreibung
Kundenzentrale	Die Kundenzentrale bietet Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen über den Kunden an einer zentralen Stelle. • Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt wichtige Informationen zum Kunden an. • Die Ansicht „Kundenaktivität“ zeigt alle aktuellen Kundenkontaktpunkte in Form eines Aktivitätenfeeds an. Verwenden Sie das Setup mit Anleitung für Customer Service, um die Kundenzentrale zu konfigurieren.
Kundenservicefall-Typen	Konfigurieren Sie Falltypen, um verschiedene Arten von Kundenproblemen zu behandeln. Ein Falltyp identifiziert die Prozesse und Daten, die erforderlich sind, um einen bestimmten Typ von Problem zu lösen, z. B. eine verloren gegangene oder fehlende Kreditkarte. Verwenden Sie das Setup mit Anleitung für Customer Service, um Falltypen für Customer Service zu konfigurieren.
Proactive Customer Service Operations	Verwenden Sie diese Funktion, um die von Ihren Kunden verwendeten digitalen Services nachzuverfolgen und proaktiv Fälle für Servicestörung zu erstellen. Verwenden Sie das Setup mit Anleitung für Customer Service, um Proactive Customer Service Operations zu konfigurieren.
Playbooks für Customer Service Management	Playbooks enthalten Schrittanweisungen zum Abschließen der Aufgaben, die zur Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefällen erforderlich sind. Die folgenden Playbooks sind für Customer Service Management im ServiceNow Store verfügbar: • Case Playbook for Onboarding • Case Playbook for Complaints • Case Playbook for Product Support
Geleitete Entscheidungen	Sie können komplexe Fälle schneller und effizienter lösen, indem Sie die Kundenservice-Mitarbeiter durch einen strukturierten Fehlerbehebungsprozess führen. Details finden Sie unter Guided Decisions konfigurieren.
Suchen und überprüfen	Mit dieser Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer und Datensatznummer schnell nach Kontakten oder Verbrauchern 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.

Funktionen im CSM-Arbeitsbereich (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter „Suchen und überprüfen“ in Workspace einrichten.
Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls	Verwenden Sie maschinelles Lernen, um die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) basierend auf Fallattributen wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe vorherzusagen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls konfigurieren.

Migration zu Configurable Arbeitsbereich

Wenn Sie derzeit CSM Mitarbeiterbereich verwenden, können Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM implementieren und einige Ihrer vorhandenen CSM Mitarbeiterbereich-Konfigurationen weiterhin nutzen.

Manche Konfigurationen können von beiden CSM-Arbeitsbereichen verwendet werden, während andere speziell für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfiguriert werden müssen. Von diesen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM-spezifischen Konfigurationen werden manche mit Listen und Formularen in der Plattform-Schnittstelle ausgeführt, andere hingegen mit UI Builder.

Machen Sie sich mithilfe der Themen in der folgenden Tabelle mit den Funktionen von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM vertraut. Führen Sie anschließend die Schritte zur Implementierung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und zur Migration Ihrer vorhandenen CSM Mitarbeiterbereich-Konfigurationen aus.

Erkunden	Migrieren
• CSM Configurable Workspace erkunden • Arbeitsbereiche in Customer Service Management • Oberfläche für CSM-Arbeitsbereich auswählen	1. CSM Configurable Workspace einrichten 2. Zu CSM Configurable Workspace migrieren

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM erkunden

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM ist ein Arbeitsbereich, der sich problemlos mit UI Builder konfigurieren und erweitern lässt.

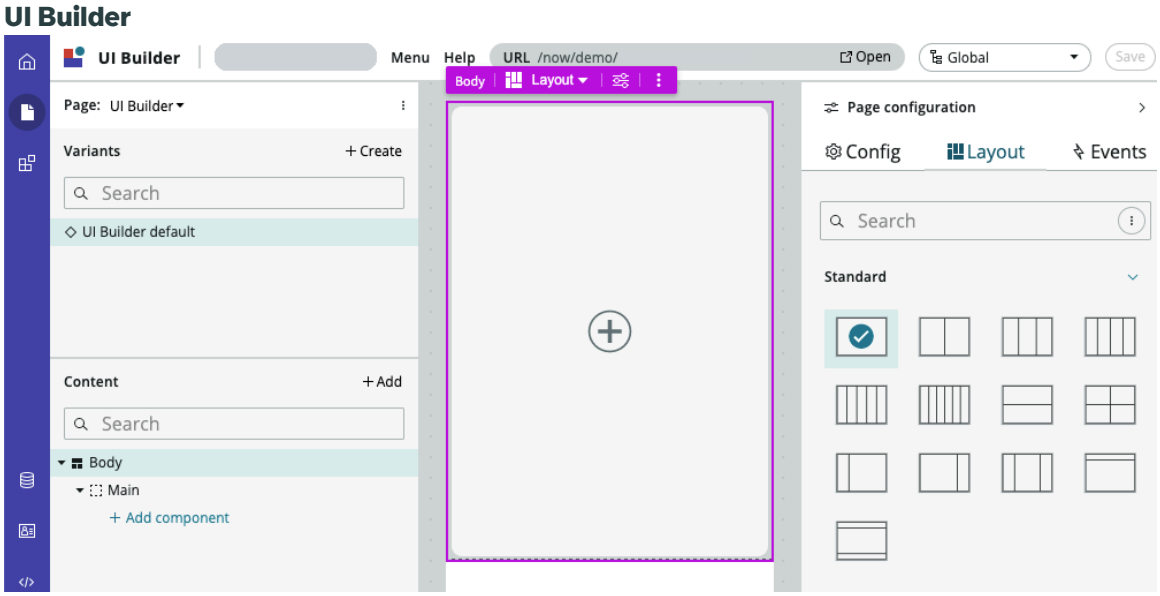
UI Builder ist ein Drag-and-Drop-Generator für Web-Benutzeroberflächen, mit dem Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seiten und Komponenten erstellen und konfigurieren können.

UI Builder

Wenn Sie in UI Builder arbeiten, können Sie sich die letztendliche Oberfläche des von Ihnen erstellten Arbeitsbereichs ansehen und die Auswirkungen verschiedener Konfigurationen sehen. Für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM werden manche Konfigurationen auch in Listen und Formularen ausgeführt.

Automatische Übersetzung

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



Arbeiten in UI Builder

Eine Seite in einem Arbeitsbereich besteht aus Komponenten, mit denen Ihre Benutzer eine oder mehrere Aufgaben ausführen können. Sie können beispielsweise eine Seite erstellen, um in Ihrem Unternehmen Probleme mit der Software Ihrer Mitarbeiter zu lösen.

Sie erstellen die Funktionalität Ihrer Seite, indem Sie Komponenten hinzufügen, die Sie für Ihre Benutzer-Experience benötigen. Komponenten sind Elemente wie Schaltflächen und Datenvisualisierungen. UI Builder enthält eine Bibliothek mit Komponenten, die Sie der Seite hinzufügen können.

Sobald sich die Komponenten auf Ihrer Seite befinden, können Sie das Layout beliebig ändern. Sie können beispielsweise eine Seite mithilfe von Designs an die Stile und Standards Ihres Unternehmens anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Visuellen Stil von UI Builder-Experiences verwalten .

Fügen Sie einer Komponente eine Event-Zuordnung hinzu. Die Event-Zuordnung ist in UI Builder ein wichtiger Prozess. Wenn Sie Seiten mit Komponenten erstellen, müssen diese Seiten tatsächlich Aktionen für Benutzer ausführen. Sie können beispielsweise einem Event-Handler eine Schaltfläche zuordnen, sodass eine Aktion ausgeführt wird, wenn ein Benutzer diese Schaltfläche auswählt. Ein weiteres Beispiel hierfür ist das Hinzufügen einer Datenressource, wie zum Beispiel einem Formular. Sie können einen Event-Handler einrichten, um einen Benutzer zu benachrichtigen, wenn die Seite das Formular erfolgreich geladen hat.

UI Builder ist genau so leistungsstark, wie Sie es brauchen. Sie können einfache Web-Experiences oder auch komplexe datengestützte Experiences erstellen.

Einrichten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs

Weitere Informationen zum Konfigurieren verschiedener Funktionen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, z. B. Menübandkonfigurationen, Formularheader und UI-Aktionen, finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten.

Zugehörige Informationen

UI 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.

Migration zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Befolgen Sie die Anleitung in diesem Thema zur Migration von CSM Mitarbeiterbereich nach Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Wenn Sie derzeit CSM Mitarbeiterbereich verwenden und zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM migrieren möchten, können Sie die meisten Ihrer vorhandenen Konfigurationen weiterhin nutzen. Manche Funktionen müssen jedoch speziell für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfiguriert werden. Einige der Konfigurationen können Sie mithilfe von Listen und Formularen migrieren, andere mithilfe des UI Builder- Tools.

Beispiele für Arbeitsbereichskonfigurationen

Konfigurationen von Arbeitsbereichen	Beispiele
Konfigurationen, die in CSM Mitarbeiterbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktionieren, ohne dass eine Änderung erforderlich ist.	• Menübänder • Forms
Konfigurationen, die für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM abweichen.	• Listen • Listenkategorien

Beachten Sie auch, dass manche Konfigurationsänderungen, die für einen Arbeitsbereich vorgenommen werden, sich auch auf die anderen auswirken können. Zum Beispiel können sich Änderungen an der Konfiguration von CSM Mitarbeiterbereich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auswirken. Gleiches gilt für Änderungen an der Konfiguration von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese können sich auf CSM Mitarbeiterbereich auswirken.

Hinweis:
Für Kunden, die derzeit **nicht** CSM Mitarbeiterbereich verwenden und CSM Configurable Workspace implementieren möchten:

- Verwenden Sie das Guided Setup Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, indem Sie zu navigieren **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**. Wenn Sie in dieser Kategorie auf **Konfigurieren** klicken, gelangen Sie zum geführten Setup von Configurable Workspace. Die Informationen und Anweisungen in den verschiedenen Kategorien des geführten Setups können Ihnen bei der Einrichtung einer neuen Implementierung von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM helfen.
- Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich einrichten.

Arbeitsbereichsfunktionen

Dieser Abschnitt enthält Informationen, Parameter und Schritte, die erforderlich sind, um CSM Mitarbeiterbereich-Konfigurationen zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zu migrieren. Wählen Sie aus der folgenden Liste die Funktion aus, die Sie migrieren möchten.

Funktionen und Beschreibungen des Arbeitsbereichs

Funktion	Beschreibung
Aktivitätenstrom	Activity Stream gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, mit den anfordernden Personen 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.

Funktionen und Beschreibungen des Arbeitsbereichs (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	kommunizieren und interne Hinweise zur Arbeit an einem Datensatz zu verfassen.
Agent Assist	Agent Assist bietet Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse, die mögliche Lösungen für von ihnen geöffnete Datensätze anzeigen.
Mitarbeiterchat für Kundenservice-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich	Mit dem Mitarbeiterchat können Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Warteschlange übertragen.
Branding und Design	Mit Branding und Design können Sie Ihren konfigurierbaren Arbeitsbereich an das Branding und Design Ihres Unternehmens anpassen.
E-Mail-Editor und E-Mail-Viewer	Über den E-Mail-Editor können anfordernde Personen und Erfüller per E-Mail miteinander kommunizieren.
Kundenzentrale	Die Kundenzentrale zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte.
Deklarative Aktionen	Deklarative Aktionen fügen Ihren Formularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listen im Arbeitsbereich benutzerdefinierte Funktionen hinzu, ohne benutzerdefinierte Skripts oder Lern-APIs zu schreiben.
Forms	Das Formular ist die Benutzeroberfläche, in der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit erledigen.
Formularheader	Formularheader bieten eine Übersicht über den Datensatz.
Globale Suche in konfigurierbaren Arbeitsbereichen	Mit der globalen Suche können Ihre Benutzer innerhalb von festgelegten Suchquellen nach Informationen suchen.
Hervorhebungen	Hervorhebungen drücken den Status eines hervorgehobenen Werts visuell durch eine Hintergrundfarbe aus.
Listen	In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“.
Menübänder	Menübänder helfen Service Desk-Mitarbeitern, schnell die relevanten Informationen zu einem Datensatz zu scannen, z. B. eine Zeitleiste, einen Benutzer oder eine Kundenzusammenfassung.
UI-Aktionsleiste	Zu den UI-Aktionen gehören benutzerdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und auf der Benutzerrolle basierende Beschränkungen des Formularzugriffs.

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

Aktivitätenstrom

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Mit dem Aktivitätenstrom können Service Desk-Mitarbeiter mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur an einem Datensatz durchgeführten Arbeit machen. Konfigurieren Sie in UI Builder die Komponenten Aktivitätenstrom und Aktivitätenstrom Compose, um Aktivitätenstrom in Konfigurierbarer Arbeitsbereich einzurichten.

Weitere Informationen zur Aktivitätenstrom-Komponente finden Sie unter https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components , und wählen Sie Aktivitätenstrom aus der Liste Next Experience-Komponentenaus.

Zugehörige Parameter im Aktivitätenstrom

Hier werden die Parameter von Arbeitsbereich Aktivitätenstrom mit den Parametern von Konfigurierbarer Arbeitsbereich abgeglichen.

Hinweis:
Nicht jeder Parameter einer Komponente von Konfigurierbarer Arbeitsbereich hat einen entsprechenden Parameter im (veralteten) Arbeitsbereich.

Aktivitätenstrom und entsprechende Parameter

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatars
			showTileIcons
			events
			supplemental
			ambChannels
			filterOptions
			timestamp
Activity Stream Compose	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		fields	Fields
			title
			useTabs

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

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich Agent Assist in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Agent Assist stellt Service Desk-Mitarbeitern automatische Suchergebnisse mit möglichen Lösungen für die von ihnen geöffneten Datensätze bereit. Konfigurieren Sie Agent Assist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, indem Sie mit einer Glide-Formulardatenquelle und einer kontextabhängigen Sidebar eine Datensatzseite konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist – Übersicht auf der ServiceNow Developer Site.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie sich bei Developer Site anmelden, um den Inhalt anzuzeigen.

Mitarbeiterchat für Kundenservice-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Hier erfahren Sie, wie CSM Mitarbeiterbereich Mitarbeiterchat mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktioniert.

Mit Agent Chat können Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren, Incident- oder Falldatensätze erstellen und Chats an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Warteschlangen übertragen. Die Konfigurationen von CSM Mitarbeiterbereich Mitarbeiterchat funktionieren auch mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Entsprechungen zu Parametern in Agent Chat

Parameter, die in UI Builder (UIB) ausgeblendet sind, können in UIB nicht konfiguriert werden. Diese Parameter werden für bestimmte Anwendungsfälle von Kunden-Workflows verwendet.

Komponentenparameter für Mitarbeiterchat

Komponente	Name der veralteten Komponente	Parametername der veralteten Komponente	Parametername der UIB-Komponente
Agent Chat	sn-chat	Interaktion – Aktiv	• Interaktions-Sys-ID – Aktiv (in UIB ausgeblendet) • Benutzer isUxf (in UIB ausgeblendet)

Branding und Design

Erfahren Sie mehr über Branding und Design für Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Mit Branding und Design können Sie Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich an das Branding und das Design Ihres Unternehmens anpassen. Konfigurieren Sie das Branding und das Design Ihres Konfigurierbarer Arbeitsbereich in UI Builder, um Ihren Konfigurierbarer Arbeitsbereich mit einem entsprechenden Branding und Design zu versehen. Weitere Informationen finden Sie unter Marken- und Designeinstellungen in Ihrer Arbeitsbereich-Experience anzeigen .

E-Mail-Editor und E-Mail-Viewer

Hier erfahren Sie, wie der E-Mail-Editor und der E-Mail-Viewer in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

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

Über den E-Mail-Editor können anfordernde Personen und Erfüller per E-Mail miteinander kommunizieren.

Entsprechungen zu E-Mail-Editor-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Editor in UI Builder.

E-Mail-Viewer

Mit dem E-Mail-Viewer können Kundenservice-Mitarbeiter E-Mails im Agent Workspace anzeigen.

Entsprechungen zu E-Mail-Viewer-Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_screen

Konfigurieren Sie den E-Mail-Viewer in UI Builder.

Kundenzentrale

Hier erfahren Sie, wie CSM Mitarbeiterbereich Kundenzentrale in Kombination mit CSM Configurable Arbeitsbereich funktioniert.

Die Kundenzentrale zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte. Die Konfigurationen von CSM Mitarbeiterbereich Kundenzentrale funktionieren auch in CSM Configurable Arbeitsbereich. Es können jedoch in CSM Configurable Arbeitsbereich Konfigurationsänderungen an sn_customercentral_cust_info_config, sys_declarative_action_assignment und den zugehörigen Listen konfiguriert werden.

- Richten Sie die Ansicht „Kundeninformationen“ in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mithilfe des geführten Setupsein.
- Richten Sie die Ansicht „Kundeninformationen“ in CSM Mitarbeiterbereich mithilfe des geführten Setupsein.

Entsprechende Tabellen in der Kundenzentrale

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_declarative_action_assignment	sys_ux_screen

Deklarative Aktionen

Erfahren Sie, wie die deklarativen Arbeitsbereich-Aktionen mit konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Deklarative Aktionen fügen Ihren Formularen, Feldern, Listen und zugehörigen Listen in Arbeitsbereich ohne benutzerdefinierte Skripts oder die Verwendung von APIs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Funktionalitäten hinzu. Zu den deklarativen Aktionen gehören: Listenaktionen, zugehörige Listenaktionen und Feld-Decorators.

Deklarative Aktionen – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment]	Aktionszuweisung [sys_declarative_action_assignment] UX-Add-on-Event-Zuordnung [sys_ux_addon_event_mapping]

Um eine deklarative Aktion zu migrieren, konvertieren Sie Ihre benutzerdefinierten deklarativen Aktionen in den neuen Typ „UXF-Clientaktion“ und definieren dann die entsprechende Add-on-Event-Zuordnung. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Playbook-Aktionen.

Zugehörige Informationen

Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)

Bind an event to a declarative action

Forms

Hier erfahren Sie, wie das Arbeitsbereich-Formular mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktioniert.

Das Formular ist die Benutzeroberfläche, auf der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit ausführen. Die Konfigurationen des Arbeitsbereich-Formulars funktionieren ohne Änderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich, können aber die Funktion von Konfigurierbarer Arbeitsbereich beeinträchtigen.

Formularparameter

Die Formularzuordnung stellt keinen direkten Zusammenhang zwischen den Formularkomponenten Arbeitsbereich und Konfigurierbarer Arbeitsbereich her. Die Komponenten von Arbeitsbereich sind fest mit dem Formular codiert und beinhalten alle Elemente des Formulars wie z. B. Formularheader, UI-Aktionsleiste, Aktivitätenstrom, Seitenleiste usw. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich sind diese Funktionen separate Komponenten.

Formularheader

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Formular-Header mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Formularheader bieten eine Übersicht über den Datensatz.

Formularheader – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Wenn Sie Ihren Arbeitsbereich-Formularheader in Konfigurierbarer Arbeitsbereich migrieren möchten, fügen Sie dem Setup für Konfigurierbarer Arbeitsbereich-Formularheader einen zusätzlichen Schritt in benutzerdefinierten Formularheadern 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.

- Eine zusätzliche Formularheaderkonfiguration (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.
- Die veralteten Formularheaderfunktionen können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich die Formularheaderkomponente hinzu, um zusätzliche Funktionen zu erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader im konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten.

Globale Suche in konfigurierbaren Arbeitsbereichen

Hier erfahren Sie, wie CSM Mitarbeiterbereich Globale Suche mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktioniert.

Mit der globalen Suche können Ihre Benutzer innerhalb von festgelegten Suchquellen nach Informationen suchen.

Globale Suche – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_global_search_config	sys_ux_page_property

Hervorhebungen

Erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Hervorhebungen mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Hervorhebungen drücken den Status eines hervorgehobenen Werts visuell durch eine Hintergrundfarbe aus. Der von Ihnen ausgewählte Status legt die farbliche Hervorhebung fest.

Entsprechende Tabellen hervorheben

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Um Ihre Hervorhebungen zu migrieren, fügen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich einen zusätzlichen Schritt in den benutzerdefinierten hervorgehobenen Werten hinzu.

Eine zusätzliche Konfiguration hervorgehobener Werte (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config) ist sofort einsatzbereit.

- Die veralteten hervorgehobenen Werte in Formularheadern können ohne Änderung beibehalten werden, wirken sich jedoch möglicherweise auf die Funktionalität von Konfigurierbarer Arbeitsbereich aus.
- Hervorgehobene Werte müssen einer Konfiguration hervorgehobener Werte hinzugefügt werden, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Hervorgehobene Werte einrichten.

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

Listen

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-Listen in Kombination mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

In der Listenansicht werden gefilterte Datensatzlisten angezeigt, z. B. „Alle Aufgaben“, „Offene Aufgaben“ und „Meine Aufgaben“. Indem Sie Listenkategorien und gefilterte Listen einrichten, helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, schnell die Datensätze zu finden, an denen sie arbeiten müssen. Konfigurieren Sie das Setup für Ihre Arbeitsbereich-Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Listenmenükonfiguration

Die Menükonfiguration ist ein Container, der die Standardkonfigurationen des Listenmenüs enthält, das aus Kategorien und Filtern besteht.

Listenmenü – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
Keine entsprechende Tabelle	sys_ux_list_menu_config

Das Setup des Listenmenüs wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich standardmäßig hinzugefügt. Verknüpfen Sie Ihre Liste und Listenkategorien mit dieser Konfiguration.

Listenkategorien

Mit Listenkategorien können Sie Datensätze so gruppieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die Datensätze finden, an denen sie arbeiten müssen.

Listenkategorie – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Listen Sie Kategoriedaten in einer neuen UIB-Tabelle auf. Weitere Informationen zur Einrichtung von Listenkategorien finden Sie unter Listenkategorien.

Gefilterte Listen

Mit gefilterten Listen können Sie Datensätze gruppieren, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern bei der effizienten Erledigung ihrer Arbeit helfen.

Gefilterte Liste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_list

Listen Sie Filterdaten in einer neuen UIB-Tabelle auf. Weitere Informationen über die Einrichtung von Listenfiltern finden Sie unter Listenfilter.

Hinweis:
Die Rollen und Gruppen werden in der UIB-Tabelle definiert und sind nicht relevant.

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

Mit „Rolle und Zugriff“ können Sie die Zielgruppe für jede der in den Listenfiltern definierten Listen einzeln festlegen.

Rolle und Zugriff – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Um Rollen und Zugriffsberechtigungen zu migrieren, wählen Sie eine gefilterte Liste und anschließend die Zielgruppe aus.

Menübänder

Hier erfahren Sie, wie CSM Mitarbeiterbereich-Menübänder mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM funktionieren.

Menübänder helfen Service Desk-Mitarbeitern, schnell die relevanten Informationen zu einem Datensatz zu scannen, z. B. eine Zeitleiste, einen Benutzer oder eine Kundenzusammenfassung.

Menüband – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_aw_ribbon_setting	sys_aw_ribbon_setting sys_ux_ribbon_config sys_ux_ribbon_config_setting

Zwar funktionieren veraltete Menüband-Widgets in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, die Konfigurationen veralteter Menübänder jedoch nicht. Fügen Sie einer Menüband-Konfiguration Menüband-Einstellungen hinzu, um sie in CSM Configurable Arbeitsbereichanzuzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Menübandkonfigurationen im konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten.

UI-Aktionsleiste

Hier erfahren Sie, wie Arbeitsbereich-UI-Aktionskomponenten mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich funktionieren.

Zu den UI-Aktionen gehören benutzerdefinierte Schaltflächen, Menüelemente und auf der Benutzerrolle basierende Beschränkungen des Formularzugriffs. Die Komponente „UI-Aktionsleiste“ ersetzt die Komponente „UI-Aktionen“ in Arbeitsbereich.

UI-Aktionsleiste – entsprechende Tabellen

Veralteter Tabellenname	UIB-Tabellenname
sys_ui_action	sys_ux_form_action

Zur Migration von UI-Aktionen muss jede UI-Aktion über eine entsprechende Formularaktion verfügen, damit sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich verwendet werden kann.

Weitere Informationen finden Sie unter Formularaktionen im konfigurierbaren Arbeitsbereich einrichten.

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

Weiterleitung und Zuweisung von Fällen

Richten Sie Advanced Work Assignment (AWA) ein, um Fälle automatisch an die entsprechenden Kundenservice-Mitarbeiter im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich weiterzuleiten.

Einrichten der erweiterten Arbeitszuweisung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Thema	Beschreibung
Exploring Advanced Work Assignment	Erfahren Sie mehr über das AWA-Tool, einschließlich Konzepten wie Arbeitszuweisung und Zuweisungsregeln, Servicekanäle, Arbeitselemente und Arbeitselement-Warteschlangen sowie Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität.
AWA für CSM	Verwenden Sie AWA, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern Arbeit basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch zuzuweisen. Die AWA-Funktion leitet die Arbeitselemente mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren, den qualifizierten Agenten zu. Service Desk-Mitarbeiter sehen ihre Zuweisungen in ihrem Posteingang in CSM Configurable Workspace.
Advanced Work Assignment-Servicekanal für die Zuweisung von Fallaufgaben einrichten	Richten Sie einen AWA-Servicekanal (Advanced Work Assignment) ein, mit dem Sie Fallaufgaben verfügbaren Benutzern zuweisen können.
AWA-Warteschlangen für Proxy-Kontaktrolle konfigurieren	Ändern Sie die Advanced Work Assignment-Warteschlangen, und fügen Sie Weiterleitungsbedingungen hinzu, die die Proxy-Kontaktrolle unterstützen. Diese Rolle ermöglicht Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kunden-Accounts und Kontakte. Mitarbeiter können im Namen von Kunden auch Proxy-Fallkontakte sein.

AWA für CSM

Verwenden Sie die Funktion ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) für Kundenservice-Management, um den Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, ihrer Kapazität und ihrer Kompetenzen zuzuweisen. AWA für CSM leitet die Arbeitselemente mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren, qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern zu. Service Desk-Mitarbeiter finden ihre Arbeitszuweisungen in ihrem Agent Workspace-Posteingang.

Plugins

Die Funktion „Advanced Work Assignment for CSM“ ist mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) verfügbar.

Zur Verwendung der Funktion für die schichtbasierte Zuweisung für Kundenservicefälle müssen Sie zusätzlich zum Plugin „Advanced Work Assignment“ (com.glide.awa) das Plugin „Workforce Optimization for Customer Service“ (com.snc.wfo.csm) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Kundenservice 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.

Um die Chat-Funktion mit Advanced Work Assignment für CSM zu verwenden, müssen Sie auch das Plugin „Agent Chat“ (com.glide.interaction.awa) aktivieren.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zugehörige Plugins für Advanced Work Assignment aktivieren .

Layouts des Posteingangs

Drei Chat-Posteingangslayouts sind im Chat-Servicekanal enthalten.

Chat-Layouts und -Felder im Chat-Servicekanal

Chat-Layout	Beinhaltete Felder
Standard-Chat-Layout	Kurzbeschreibung
Kontakt-Chat-Layout	Kurzbeschreibung, Kontakt, Account
Verbraucher-Chat-Layout	Kurzbeschreibung, Verbraucher

Zwei Fall-Posteingangslayouts sind im Fall-Servicekanal enthalten.

Falllayouts und Felder im Servicekanal „Fall“.

Fall-Layout	Beinhaltete Felder
Standard-Fall-Layout	Kurzbeschreibung, Kontakt, Account, Priorität, Kategorie
Verbraucher-Fall-Layout	Kurzbeschreibung, Verbraucher, Priorität, Kategorie

Variable Größenanpassung für Arbeitselemente

Unternehmen können Fälle auf Grundlage der Komplexität des Falls, der Zeit und des Arbeitsaufwands, die erforderlich sind, um die Arbeit abzuschließen, skalieren. Dies hilft bei der genauen Schätzung der Service Desk-Mitarbeiter-Auslastung. Die Vorab-Arbeitszuweisung behandelt derzeit jeden Fall als eine Arbeitseinheit. Manchmal erfordern bestimmte Fälle jedoch möglicherweise mehr Arbeit als andere. Diese Fälle können einen größeren Anteil der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters in Anspruch nehmen. Die Größenanpassung von Arbeitsaufgaben ermöglicht es, den Fall basierend auf den Fallattributen unterschiedlich zu skalieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kapazität und Nutzung von Servicekanälen .

Agent Affinity

Die Agent Affinity ist eine Advanced Work Assignment-Erweiterung, mit der Sie die Weiterleitung von Arbeitselementen optimieren können. Advanced Work Assignment weist Arbeitselemente automatisch basierend auf einer Verlaufs-, Aufgaben- oder Account-Team-Affinität zu. Weitere Informationen zur Agent Affinity finden Sie unter Agent Affinity verwenden.

Zugehörige Informationen

Erweiterte Arbeitszuweisung

Advanced Work Assignment-Servicekanal für die Zuweisung von Fallaufgaben einrichten

Richten Sie einen AWA-Servicekanal (Advanced Work Assignment) ein, mit dem Sie Fallaufgaben verfügbaren Benutzern zuweisen können.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Sie können die AWA-Funktion (Advanced Work Assignment) verwenden, um Benutzern Arbeitsaufgaben basierend auf ihrer Verfügbarkeit und Kapazität automatisch zuzuweisen.

AWA weist Arbeitselemente mithilfe von Zuweisungsgruppen zu. Daher ist es wichtig, dass Ihre Benutzer und Gruppen richtig eingerichtet sind.

- Bestimmen Sie die Zuweisungsgruppe, die in der AWA-Servicekanalkonfiguration verwendet werden soll, und fügen Sie dieser Gruppe Benutzer hinzu.
- Fügen Sie der Formularansicht „Fallaufgabe“ das Feld **Zuweisungsgruppe** hinzu, und machen Sie das Feld obligatorisch.
- Stellen Sie sicher, dass die Benutzer in der Zuweisungsgruppe Zugriff auf Fallaufgaben haben.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig verwendet CSM Zuweisungsgruppen, um die Sichtbarkeit von Fallaufgaben zu steuern. Daher wird die Logik zum Zuweisen von Fallaufgaben zur richtige Zuweisungsgruppe ausgelöst, wenn eine Fallaufgabe erstellt wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einrichten eines Servicekanals umfasst mehrere Schritte, einschließlich der folgenden:

1. Servicekanal erstellen
2. Kartenlayout für Posteingang erstellen
3. Warteschlange für Servicekanal erstellen
4. Zuweisungsregel für Warteschlange erstellen
5. Gruppe für Warteschlange erstellen
6. Zuweisungsregel zu Warteschlange zuweisen
7. Servicekanal aktivieren

Diese Schritte werden im folgenden Verfahren beschrieben. Sobald die Einrichtung des Servicekanals abgeschlossen ist, können Sie mit AWA neu erstellte Fallaufgaben zuweisen, für die Folgendes gilt:

- Sie sind nicht zugewiesen.
- Sie erfüllen die im Servicekanal angegebenen Bedingungen.
- Für sie ist die konfigurierte AWA-Zuweisungsgruppe im Fallaufgabenformular im Feld **Zuweisungsgruppe** konfiguriert.

Prozedur

1. Sie erstellen den Servicekanal für die Fallaufgabe.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Servicekanal-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.

Beschreibung des Felds „Neuer Servicekanal“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Servicekanals, den Sie konfigurieren. Beispiel: Fallaufgabe.
Reihenfolge des Posteingangs	Reihenfolge, in der Kanalelemente im Posteingang des Benutzers angezeigt werden
Anwendung	Der Name der Anwendung. Wählen Sie für den Fallaufgabenkanal „Kundenservice“ aus.
Aktiv	Die Option zum Aktivieren des Servicekanals. Wenn Sie diese Option auswählen, können die Warteschlangen, die dem Servicekanal zugeordnet wurden, Arbeitselemente annehmen.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Servicekanals
Tabelle	Die Tabelle, in der die Servicekanal-Datensätze gespeichert werden. Zum Weiterleiten von Fallaufgaben wählen Sie die Aufgabentabelle (sn_customerservice_task) aus.
Zu Feld zuweisen	Das Feld, das auf den Benutzer verweist, dem das Element zugewiesen ist. Für die Aufgabentabelle handelt es sich hierbei um das Feld **Zugewiesen an** (assigned_to).
Zuweisungsgruppenfeld	Das Feld, das auf die Zuweisungsgruppe verweist, der das Element zugewiesen ist. Für die Aufgabentabelle handelt es sich hierbei um das Feld **Zuweisungsgruppe**.
Erweiterte Bedingung	Die erweiterten Bedingungen, die für den Kanal gelten, wenn sie aktiviert werden. Für Fallaufgaben ist der übergeordnete Fall aktiv: **[Aktiv] [ist] [wahr]**.
Standardgröße eines Arbeitselements	Die Menge der Kapazität eines Benutzers, die verwendet wird, wenn dieses Arbeitselement zugewiesen wird. Der Standardwert lautet 1.
Standardkapazität	Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen wurden (ausstehende Überschreibungen). Der Standardwert für dieses Feld hängt vom Typ des Arbeitselements ab.
Nutzungsbedingung	Bedingung, die festlegt, unter welchen Umständen ein aktives Element prozentual zur Arbeitsauslastung/Kapazität eines Benutzers beiträgt. Für Fallaufgaben: **[Status] [ist nicht] [Geschlossen]**.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das System fügt den Fallaufgabenkanal der Liste „Servicekanäle“ hinzu.

Weitere Informationen zum Erstellen eines AWA-Servicekanals finden Sie unter Servicekanäle 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. Konfigurieren Sie das Kartenlayout für den Posteingang der Fallaufgabe.

   a. Klicken Sie in der Liste „Servicekanal“ auf **Fallaufgabe**, um den Datensatz zu öffnen.

   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Layout des Posteingangs“ auf **Default Case Task layout (Standardlayout für Fallaufgaben)**.

   c. Fügen Sie dem Kartenlayout die folgenden Felder hinzu.

      - **Feld 1**: Nummer
      - **Feld 2**: Betreff
      - **Feld 3**: Übergeordnete Nummer

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren des Kartenlayouts finden Sie unter Layouts für Posteingänge erstellen oder ändern .

3. Erstellen Sie eine Warteschlange für den Servicekanal für Fallaufgaben.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Warteschlange“ auf **Neu**.

   b. Füllen Sie im Formular „Warteschlange“ die folgenden Felder aus.

   Feldbeschreibung der zugehörigen Liste der Warteschlange

Feld	Beschreibung
Name	Name der Queue. Beispiel: Zuweisung von Fallaufgaben.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung zur Warteschlange. Beispiel: Fallaufgaben zu Benutzern im Middle Office zuweisen.

   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Warteschlange finden Sie unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen .

4. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für die Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben.

   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Zuweisungsregeln** und klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Zuweisungsregelformular aus.

   Feldbeschreibung für neue Zuweisungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Zuweisungsregel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 der Zuweisungsregel. Beispiel: Fallaufgaben basierend auf dieser Konfiguration zuweisen.
Zuweisen nach	Der Typ der Zuweisung. Wählen Sie **Die meiste Kapazität** aus, wodurch ein Arbeitselement an den Benutzer weitergeleitet wird, der die größte Verfügbarkeit für die Bearbeitung der Aufgabe hat.
Ablehnung durch Service Desk-Mitarbeiter zulassen	Aktivieren Sie im Formularabschnitt „Ablehnungsverarbeitung“ dieses Kontrollkästchen, damit Benutzer Arbeitselemente in ihrem Posteingang ablehnen können.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Zuweisungsregel finden Sie unter Agent-Zuweisungsregeln konfigurieren .

5. Erstellen Sie eine Gruppe für die Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Management** > **Gruppen** und klicken Sie auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Gruppe“ aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

c. Klicken Sie auf die Gruppe, um das Gruppenformular anzuzeigen.

d. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ Benutzer zu der Gruppe hinzu.
Die Benutzer, die Sie der Gruppe für die Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben hinzufügen, benötigen die folgenden Rollen:

- Fallaufgaben-Mitarbeiter (sn_customerservice.case_task_agent)
- AWA-Service Desk-Mitarbeiter (awa_agent)

Weitere Informationen zum Erstellen einer Gruppe finden Sie unter Gruppen für Advanced Work Assignment-Warteschlangen erstellen oder ändern

6. Ordnen Sie die Zuweisungsregel der Warteschlange zur Zuweisung von Fallaufgaben zu.

a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen** und klicken Sie auf die Warteschlange „Fallaufgabenzuweisung“.

b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigung für Zuweisung“ im Formular „Warteschlange“ auf **Neu**.

c. Wählen Sie die Zuweisungsregel für Fallaufgaben im Feld **Agent-Zuweisungsregel** aus.

d. Wählen Sie im Feld **Gruppen** die Zuweisungsgruppe für Fallaufgaben aus.

e. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Aktivieren Sie den Servicekanal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.

b. Klicken Sie auf den Anwesenheitsstatus **Verfügbar**, und fügen Sie den Servicekanal für Fallaufgaben der Spalte **Ausgewählt** hinzu.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

AWA-Warteschlangen für Proxy-Kontaktrolle konfigurieren

Ändern Sie die Advanced Work Assignment-Warteschlangen, und fügen Sie Weiterleitungsbedingungen hinzu, die die Proxy-Kontaktrolle und das Feld **Interner Kontakt** im Fallformular unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ändern Sie die folgenden AWA-Warteschlangen:

- Für den Fall-Servicekanal: Kundenservicefälle
- Für den Chat-Servicekanal: Customer Service

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie die Warteschlange **Kundenservicefälle** aus.
3. Fügen Sie im Feld **Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement** die folgende „oder“-Bedingung hinzu: **Interner Kontakt ist nicht leer**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie die **Kundenservice**-Warteschlange aus.
6. Fügen Sie im Feld **Weiterleitungsbedingung für Arbeitselement** die folgende „oder“-Bedingung hinzu: **Rolle ist sn_customerservice.proxy_contact**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Agent-Tools

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Fälle schnell und effizient zu lösen, indem Sie ihnen Tools wie Guided Decisions, Playbooks, dynamische zugehörige Datensätze und die Kundenzentrale zur Verfügung stellen.

Agent Tools einrichten

Tool	Beschreibung
Guided Decisions	Richten Sie strukturierte Fehlerbehebungsprozesse ein, um Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung komplexer Probleme auf konsistente Weise zu unterstützen.
Playbooks	Richten Sie Playbooks ein, um Service Desk-Mitarbeitern eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefällen zu geben, einschließlich Onboarding-, Beschwerde- und Produktsupportfällen.

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

Tool	Beschreibung
Dynamische zugehörige Datensätze	Konfigurieren Sie die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze, um zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich in CSM Configurable Workspace anzuzeigen. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.
Kundenzentrale	Konfigurieren Sie die Ansichten „Kundeninformationen“ und „Kundenaktivität“ in der Kundenzentrale, um Service Desk-Mitarbeitern alle Informationen zu einem Kunden an einer zentralen Stelle bereitzustellen.
Customer Service Mobile-Anwendung	Konfigurieren und passen Sie die mobile Customer Service-Anwendung für Kundenservice-Mitarbeiter an, die die Anwendungsinstanz auf ihren Mobilgeräten verwenden.

Guided Decisions konfigurieren

Erstellen Sie über die Anwendung ServiceNow® Guided Decisions Experience strukturierte Problembehandlungsprozesse für Ihre Service Desk-Mitarbeiter. Helfen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, komplexe Probleme auf konsistente Weise zu lösen.

Die Anwendung Guided Decisions Experience ist ein Tool zum Erstellen und Ausführen von Entscheidungsstruktur-Flows. Eine Entscheidungsstruktur führt einen Service Desk-Mitarbeiter durch einen Problembehandlungsprozess basierend auf einem Datensatzkontext. Der Prozess stellt eine Reihe von Fragen, und der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Antworten. Basierend auf diesen Antworten erhält der Service Desk-Mitarbeiter Anleitungen zu den nächsten Schritten im Lösungsprozess. Service Desk-Mitarbeiter können komplexe Probleme schneller und effizienter lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in Guided Decisions.

Szenarien für die Verwendung von Entscheidungsstrukturen

Entscheidungsstrukturen können Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung der folgenden Arten von Kundenproblemen unterstützen:

- Beheben Sie Probleme mit einem fehlerhaften Gerät, z. B. einem Laptop, der nicht funktioniert. Verwenden Sie eine Entscheidungsstruktur, um die Ursache zu finden und eine Korrektur für den Kunden bereitzustellen.
- Überprüfen Sie eine Rückerstattungsanforderung. Verwenden Sie eine Entscheidungsstruktur, um zu bestimmen, ob der Kunde Anspruch auf eine Rückerstattung hat. Dies kann die Überprüfung auf Ausnahmen und die Erstellung von Aufgaben umfassen.
- Setzen Sie das Passwort eines Kunden zurück. Verwenden Sie eine Entscheidungsstruktur, um den Service Desk-Mitarbeiter durch den Prozess zu führen, z. B. die Identität des Kunden zu überprüfen, andere Optionen auszuprobieren und bei Bedarf das Passwort zurückzusetzen.

Ein Beispiel für die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur für ein bestimmtes Szenario finden Sie unter Beispielkonfiguration einer Entscheidungsstruktur.

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

Guided Decisions Funktionen

- Verwenden Sie Werte in einer Entscheidungsstruktur wieder, indem Sie Eingaben in Frage- und Anleitungsknoten verknüpfen. Sie können auch Eingaben einer untergeordneten Struktur mit einer übergeordneten Struktur verknüpfen.
- Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit Ihrer aktuellen Entscheidungsstruktur, um andere Entscheidungsstrukturen wiederzuverwenden und den Aufwand beim Erstellen neuer Entscheidungsstrukturen zu reduzieren. Die verknüpfte Entscheidungsstruktur fungiert als untergeordnete Struktur der aktuellen Entscheidungsstruktur.
- Ermöglichen Sie Benutzern, ihre Antworten in den vorherigen Fragenknoten oder einem Anleitungsknoten zu bearbeiten.

  In einer geschachtelten Entscheidungsstruktur können Benutzer von einer untergeordneten Struktur zurück zum vorherigen Knoten einer übergeordneten Struktur navigieren.

Guided Decisions Experiences

Die Anwendung Guided Decisions Experience bietet zwei verschiedene Experiences zum Erstellen und Bearbeiten von Entscheidungsstrukturen: über Decision Tree Builder oder Core-UI.

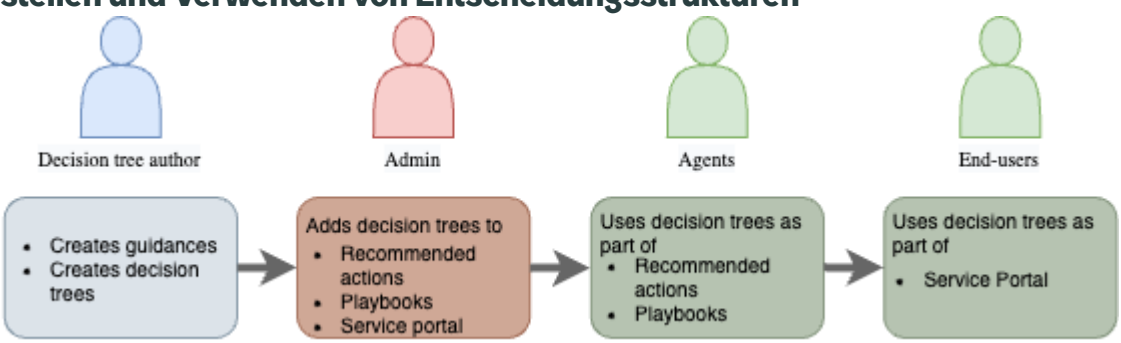
- Erstellen Sie eine grafische Diagrammdarstellung von Knoten und ihren Pfaden in einem Problembehandlungsprozess über Decision Tree Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen im Entscheidungsstruktur-Generator.
- Verwenden Sie Formulare und Listen, und bearbeiten Sie vorhandene Entscheidungsstrukturen über Core-UI. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in der Core-UI.

Einrichten der Anwendung Guided Decisions Experience

Richten Sie als Administrator die Anwendung Guided Decisions Experience ein, damit Benutzer Entscheidungsstrukturen erstellen und ausführen können, indem Sie die folgenden Setupaufgaben ausführen:

- Die Anwendung „Guided Decisions Experience“ installierenan.
- Benutzern von Guided Decisions Rollen zuweisen : Verwenden Sie Rollen, um den Zugriff auf Funktionen und Informationen von Guided Decisions zu steuern.
- Recommended Actions-Anwendung installieren Ermöglicht die Ausführung von Entscheidungsstrukturen als empfohlene Aktionen.

Erstellen und Verwenden von Entscheidungsstrukturen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Entscheidungsstrukturautor“ (decision_tree_author) erstellen Entscheidungsstrukturen. Nach dem Erstellen einer Entscheidungsstruktur wird die Entscheidungsstruktur implementiert, indem sie einer empfohlenen Aktion, einem Playbook oder Serviceportalhinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur im Entscheidungsstruktur-Generator
- Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur in der Core-UI
- Fügen Sie Guided Decisions zu Playbooks hinzu
- Guided Decisions zu Recommended Actions hinzufügen
- Guided Decisions zu Serviceportal hinzufügen

Service Desk-Mitarbeiter interagieren mit Entscheidungsstrukturen als Teil einer empfohlenen Aktion oder als Teil eines Playbooks innerhalb eines Datensatzes, z. B. eines Falls.

Kunden und Endbenutzer interagieren mit Entscheidungsstrukturen auf Serviceportal.

Bei geleiteten Entscheidungen, die Playbooks hinzugefügt werden, können Service Desk-Mitarbeiter die Entscheidungsstrukturen durcharbeiten und die in der Anleitung vorgeschlagenen Aktionen als Teil einer Playbook-Phase oder -Aktivität abschließen. Wie der Service Desk-Mitarbeiter mit der Entscheidungsstruktur interagiert, hängt von der Playbook-Konfiguration ab. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Guided Decisions in Playbooks verwenden, um Fälle zu lösen
- Verwenden Sie Guided Decisions in empfohlenen Aktionen, um Fälle zu lösen

Apps vom 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 .

Entscheidungsstrukturen in Guided Decisions

Entscheidungsstrukturen und Anleitungen ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, einen strukturierten Fehlerbehebungsprozess zu durchlaufen, um Kundenprobleme schneller zu lösen und eine standardisierte Lösung bereitzustellen.

Entscheidungsstrukturen

Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen und Antworten sowie eine Anleitung für einen Service Desk-Mitarbeiter umfasst. Dieser Prozess besteht aus verschiedenen Entscheidungsstrukturelementen, einschließlich Knoten, Eingaben und Pfaden. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturelemente.

Entscheidungsstrukturen enthalten verschiedene Arten von Knoten. Entscheidungsknoten stellen eine oder mehrere Fragen dar. Anleitungsknoten enthalten Empfehlungen für Service Desk-Mitarbeiter. Jede Entscheidungsstruktur hat einen Stammknoten, der als Startknoten bezeichnet wird. Jeder Knoten enthält einen Pfad zum nächsten Knoten. Basierend auf den Antworten auf die Fragen führt jeder Entscheidungsknoten zu einem Ergebnis, bei dem es sich um eine Anleitung, eine Folgefrage oder eine andere Entscheidungsstruktur handeln kann.

Anleitungen

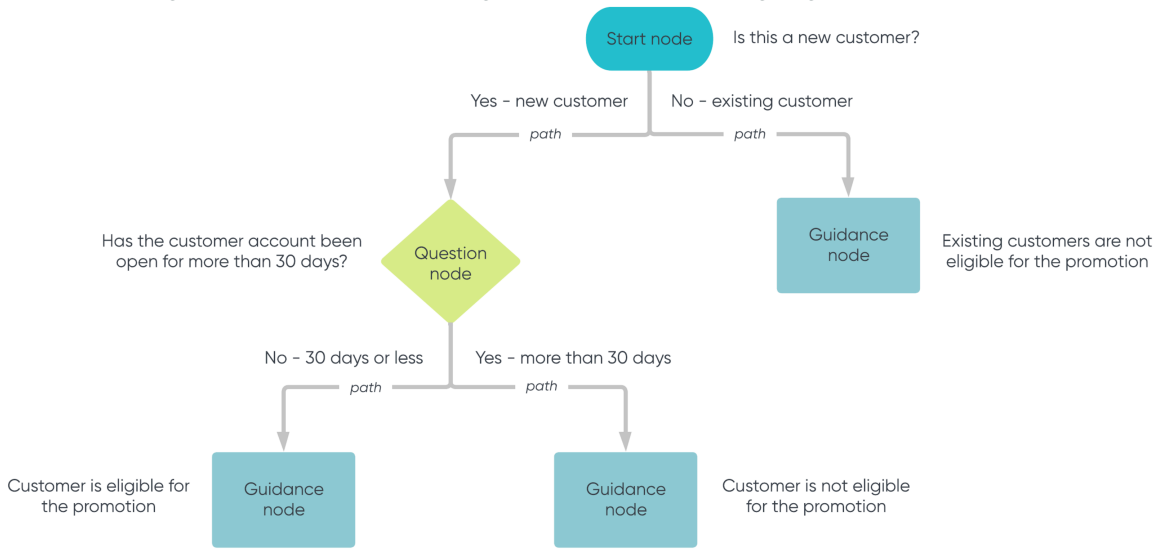
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Eine Anleitung ist eine Aktion, die ein Mitarbeiter ausführen kann, oder eine Information, die ein Mitarbeiter freigeben kann. Beispielsweise kann eine Anleitung empfehlen, dass der Service Desk-Mitarbeiter einen Wissensartikel freigeben oder einen Arbeitsauftrag erstellen kann. Service Desk-Mitarbeiter können die Aktion ausführen, indem sie auf eine Schaltfläche auf der Karte klicken.

Beispiel für Entscheidungsstruktur

Im folgenden Beispiel wird anhand eines Flussdiagramms die Struktur einer Entscheidungsstruktur veranschaulicht, die die Berechtigung des Kunden für eine Beförderung bestimmt. Diese Aktion ist für Kunden verfügbar, die ihr Konto innerhalb der letzten 30 Tage eröffnet haben.

Entscheidungsstruktur zur Bewertung der Kundenberechtigung

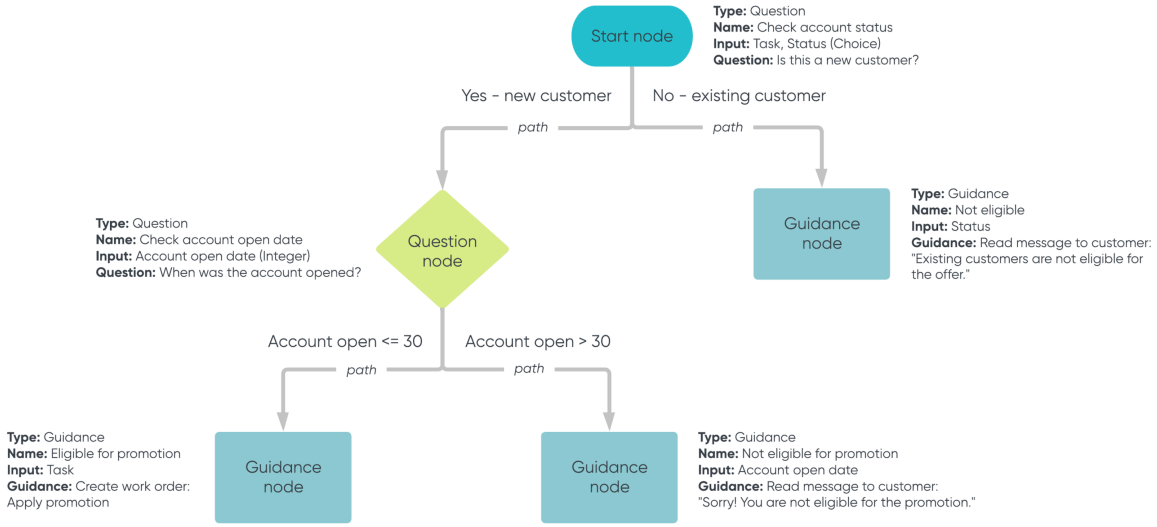


Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen von zwei Pfaden auswählen, um die Frage „Ist dies ein neuer Kunde?“ zu beantworten.

- Der Pfad „ **Kein** “ gibt an, dass der Kunde nicht für die Heraufstufung berechtigt ist.
- Der Pfad **Ja** stellt eine zusätzliche Frage, um festzustellen, ob das Konto seit mehr als 30 Tagen geöffnet ist.
  - Wenn **Ja**, ist der Kunde nicht für die Beförderung berechtigt.
  - Wenn **Nein**, ist der Kunde berechtigt, die Beförderung 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.

Konfigurationsdetails der Entscheidungsstruktur



Entscheidungsstrukturelemente

Entscheidungsstrukturen bestehen aus verschiedenen Arten von Elementen, einschließlich Knoten, Eingaben und Pfaden.

Entscheidungsstrukturen werden mit verschiedenen Elementen erstellt, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden. Die Terminologie für diese Elemente unterscheidet sich geringfügig zwischen Decision Tree Builder und Core-UI, aber die Definitionen bleiben gleich. Weitere Informationen zu Knoten und Pfaden der Entscheidungsstruktur finden Sie unter Entscheidungsstrukturknoten und Pfade der Entscheidungsstruktur.

Grundlegende UI-Begriffe, Entscheidungsstruktur-Generator-Begriffe und Definitionen

Begriff in Core-UI	Begriff in Decision Tree Builder	Definition
Entscheidungsstruktur	Entscheidungsstruktur	Ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen und Antworten umfasst. Basierend auf den Antworten führt jede Frage in einer Entscheidungsstruktur zu einer anderen Frage, einer Anleitung für den Service Desk-Mitarbeiter oder einer anderen Entscheidungsstruktur.
Knoten	Knoten	Ein Knoten ist ein Punkt in einer Entscheidungsstruktur. Sie können verschiedene Arten von Knoten erstellen, je nachdem, was an diesem Punkt in der Struktur geschieht. Zu den Knotentypen gehören: • Startknoten • Fragenknoten • Anleitungsknoten • Verknüpfungsknoten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 UI-Begriffe, Entscheidungsstruktur-Generator-Begriffe und Definitionen (Fortsetzung)

Begriff in Core-UI	Begriff in Decision Tree Builder	Definition
Startknoten	Startknoten	Der erste Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur erstellen, erstellt das System automatisch den Startknoten.
Entscheidungsknoten	Fragenknoten (Beim Hinzufügen eines Knotens und Auswählen von **Fragen an Benutzer mindestens eine Frage** im Popup-Fenster)	Dieser Knotentyp stellt eine oder mehrere Fragen dar. Die Antworten auf die Fragen führen zu einem Ergebnis, bei dem es sich um eine weitere Frage, eine Anleitung oder eine andere Entscheidungsstruktur handeln kann.
Anleitungsknoten	Anleitungsknoten (Wenn Sie einen Knoten hinzufügen und im Popup-Fenster **Anleitung vorschlagen als Ergebnis** auswählen)	Dieser Knotentyp verweist auf eine Anleitung, die einem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung gibt.
Verknüpfungsknoten	Verknüpfungsknoten (Beim Hinzufügen eines Knotens und Auswahl von **Entscheidungsstruktur verknüpfen** im Popup-Fenster)	Ein Verknüpfungsknoten enthält eine Referenz zu einer anderen Entscheidungsstruktur. Diese Verknüpfung verbindet die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur mit einer anderen Entscheidungsstruktur, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist.
Leitfaden	Leitfaden	Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die ein Service Desk-Mitarbeiter freigeben kann. Sie können Anleitungen auswählen, die im Plugin Guided Decisions „ Experience“ enthalten sind, oder Sie können Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.
Entscheidungseingabe	Frage oder Anweisung	Eine Frage oder Anweisung mit einem konfigurierten Antworttyp. Beim Durcharbeiten einer Entscheidungsstruktur kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Antwort auf die Frage im von Ihnen konfigurierten Antworttyp geben.
Eingabetyp	Typ der Antwort	Der Typ der Daten, den die Frage in einem Fragenknoten als Antwort akzeptieren kann, z. B. Zeichenfolge, Ganzzahl oder Auswahl.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 UI-Begriffe, Entscheidungsstruktur-Generator-Begriffe und Definitionen (Fortsetzung)

Begriff in Core-UI	Begriff in Decision Tree Builder	Definition
		Eine Liste der unterstützten Eingabetypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.
Zuordnung der Entscheidungseingabe	Link-Eingabe	Verknüpfen von Eingaben von einem Entscheidungsstrukturknoten mit einem anderen, um Eingabewerte in vorherigen Entscheidungsstrukturknoten wiederzuverwenden.
Bezeichnung (für einen Knoten)	Knotenname	Der Name für eine Frage, eine Anleitung oder einen Verknüpfungsknoten. In Decision Tree Builderwird dieser Name auf dem Knoten im Canvas-Bereich angezeigt.
Typ (für einen Knoten)	Knotenzweck	Der Typ eines Knotens im Datensatz des Entscheidungsstrukturknotens in Core-UI. Der Zweck eines Knotens im rechten Bereich in Decision Tree Builder. • Fragenknoten: Stellen Sie Benutzern mindestens eine Frage • Anleitungsknoten: Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor
Nicht zutreffend	Pfad	Ein Pfad verbindet zwei Knoten in einer Entscheidungsstruktur oder einem Fragenknoten mit dem Startknoten der nächsten Entscheidungsstruktur. Ein Pfad wird erstellt und einem Knoten zugeordnet und stellt das potenzielle Ergebnis dieses Knotens dar.
Entscheidungspfad	Nicht zutreffend	Ein Pfad, der mögliche Ergebnisse eines Entscheidungsknotens bereitstellt. Ein Entscheidungspfad verknüpft einen Entscheidungsknoten mit dem nächsten Knoten vom Typ Entscheidung.
Anleitungspfad	Nicht zutreffend	Ein Pfad, der einen Entscheidungsknoten mit dem nächsten Knoten vom Typ „Anleitung“ verknüpft.
Verknüpfungspfad	Nicht zutreffend	Ein Pfad, der einen Entscheidungsknoten mit dem Startknoten der nächsten Entscheidungsstruktur verknüpft.
Reihenfolge	Pfadpriorität	Die Priorität, mit der der Pfad ausgeführt wird.

Entscheidungsstrukturknoten

Entscheidungsstrukturen umfassen verschiedene Arten von Knoten, einschließlich Startknoten, Frageknoten, Anleitungsknoten und Verknüpfungsknoten.

Eine Entscheidungsstruktur beginnt mit einem Startknoten, der einem Service Desk-Mitarbeiter die ersten Fragen präsentiert. Auf den Startknoten folgt normalerweise ein Fragenknoten, in dem weitere Fragen gestellt werden. Auf einen Fragenknoten kann 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.

weiterer Fragenknoten, ein Anleitungsknoten, der einem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung gibt, oder ein Verknüpfungsknoten folgen, der einen Verweis auf eine andere Entscheidungsstruktur enthält.

Sie können Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzen, ihre Antworten in vorherigen Knoten zu ändern:

- Service Desk-Mitarbeiter können zum vorherigen Knoten zurückkehren, indem sie auf die Schaltfläche **Zurück** klicken.
- Service Desk-Mitarbeiter können zu jedem vorherigen Knoten springen, indem sie auf der Registerkarte Meine Antworten anzeigen auf das Bearbeitungssymbol ( ) klicken.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI und Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur Fragen oder Anweisungen hinzu.

Startknoten

Ein Startknoten ist der erste Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur erstellen, geben Sie interne und externe Namen, einen Titel und eine Kurzbeschreibung sowie einen Namen für die Aktionsbezeichnung an. Nach dem Speichern des Datensatzes erstellt das System die Entscheidungsstruktur und den Startknoten. Sie können diesen Startknoten verwenden, um den Rest der Entscheidungsstruktur zu erstellen.

Ein Startknoten enthält mindestens eine Frage. Ein Startknoten verfügt immer über eine Aufgabeneingabe vom Referenztyp, sodass Sie die Aufgabeneingabe in anderen Entscheidungs- oder Anleitungsknoten wiederverwenden können, indem Sie Eingaben verknüpfen. Die Aufgabeneingabe enthält einen Verweis auf die Tabelle, in der der Datensatztyp gespeichert ist, an dem der Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

Entscheidungs- oder Frageknoten

Ein Fragenknoten stellt eine oder mehrere Fragen. Die Antwort auf die Frage führt zu einem Ergebnis, bei dem es sich um eine weitere Frage, eine Anleitung für den Benutzer oder eine andere Entscheidungsstruktur handeln kann.

Ein Fragenknoten stellt dem Service Desk-Mitarbeiter eine Frage oder Anweisungen, die er befolgen muss, um die Situation des Kunden zu bewerten und die richtige Lösung bereitzustellen. Beispiele für typische Fragen oder Anweisungen sind:

- Zum Zurücksetzen eines Passworts: „Wie lautet die Account-ID des Kunden?“
- Für die Problembehandlung eines fehlerhaften Geräts: „Wie lautet der Gerätetyp oder die Modellnummer?“

Die Antworten auf die Fragen werden verwendet, um Pfadbedingungen zu erstellen.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Antworttypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.

Hinweis:
Die Verwendung nicht unterstützter Eingabetypen kann zu Fehlern in der Laufzeit-Experience führen.

Anleitungsknoten

Ein Anleitungsknoten schlägt eine Lösung für das Problem eines Kunden durch einen Verweis auf eine Anleitung vor, die einem Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung gibt.

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

Beispiele für Anleitungen sind die Empfehlung eines Wissensartikels, die Erstellung eines Arbeitsauftrags oder die Eskalation eines Falls.

Auf einen Anleitungsknoten kann nur ein Fragenknoten folgen. Die Ausführung der Entscheidungsstruktur wird fortgesetzt, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung ausgeführt hat, und der Anleitungsverlauf wird als abgeschlossen markiert. Sie können einen Fragenknoten verwenden, um zwei Anleitungsknoten zu verbinden.

Eine Anleitung kann Ausgaben aufweisen, die weitere Entscheidungsprozesse vorantreiben. Mit einer Anleitung können Sie Folgendes tun:

- Ausgabevariablen definieren
- Definieren Sie Werte für die Ausgabevariablen, die im Automatisierungsplan-Flow für die Anleitung durch die Flow-Aktion „Anleitungsausgaben zuweisen“ zugeordnet werden.
- Anleitungen mit dem nächsten Knoten unter dem Anleitungsknoten verbinden
- Ausgaben von Anleitungen zu Eingaben für den nächsten Knoten unter dem Anleitungsknoten zuordnen

Beschreibungen der verfügbaren Anleitungen finden Sie unter In der Anwendung „Guided Decisions Experience“ enthaltene Anleitungen.

Benutzer mit der Rolle „Entscheidungsstrukturautor“ können auch Anleitungen zur Wiederverwendung in Entscheidungsstrukturen oder empfohlenen Aktionen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.

Knoten werden verknüpft

Ein Verknüpfungsknoten enthält eine Referenz zu einer anderen Entscheidungsstruktur. Dieser Knotentyp verbindet die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur mit einer anderen Entscheidungsstruktur, wenn eine definierte Bedingung erfüllt ist.

Die Verknüpfung mit einer anderen Entscheidungsstruktur ist nützlich für die komplexe Problembehandlung oder für die Problembehandlung, die mehrere Phasen erfordert.

Ein Verknüpfungsknoten enthält die folgenden Elemente:

- Eine verknüpfte Entscheidungsstruktur, in der die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur fortgesetzt wird, nachdem dieser Knoten erreicht wurde.
- Eingabezuordnung, die die Eingaben aus den Knoten vor dem Verknüpfungsknoten dem Startknoten der verknüpften Entscheidungsstruktur zuordnet.
- Ein Pfad, der den vorherigen Fragenknoten mit dem Startknoten der untergeordneten Struktur verbindet.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Für Decision Tree Builder: Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur
- Für Core-UI: Verknüpfen Sie eine weitere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten

Durch die Verknüpfung von Eingaben können Autoren von Entscheidungsstrukturen Eingabewerte (Antworten) aus vorherigen Knoten wiederverwenden.

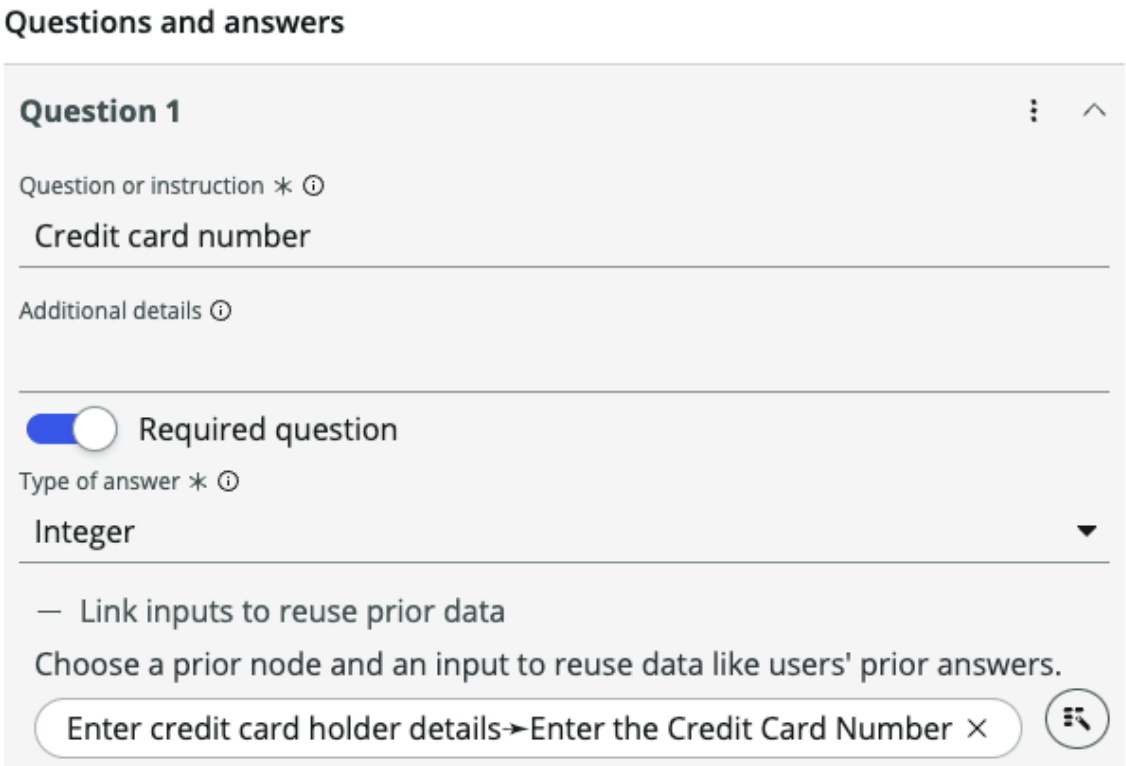
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Es werden fragliche Eingaben und Knoten verknüpft

Die meisten Fragen werden einem Service Desk-Mitarbeiter gestellt, um Antworten zu geben. Wenn Sie eine Eingabe mit einer anderen Eingabe verknüpfen, wird dem Service Desk-Mitarbeiter die Frage nicht angezeigt. Da die Eingabe Werte aus der Eingabe wiederverwendet, mit der sie verknüpft ist, muss der Service Desk-Mitarbeiter keine Antwort geben.

Ähnlich wie bei anderen Eingaben können Sie verknüpfte Eingaben verwenden, um Pfadbedingungen zu erstellen.

Beispiel für die Verknüpfung von Eingaben in einem Fragenknoten



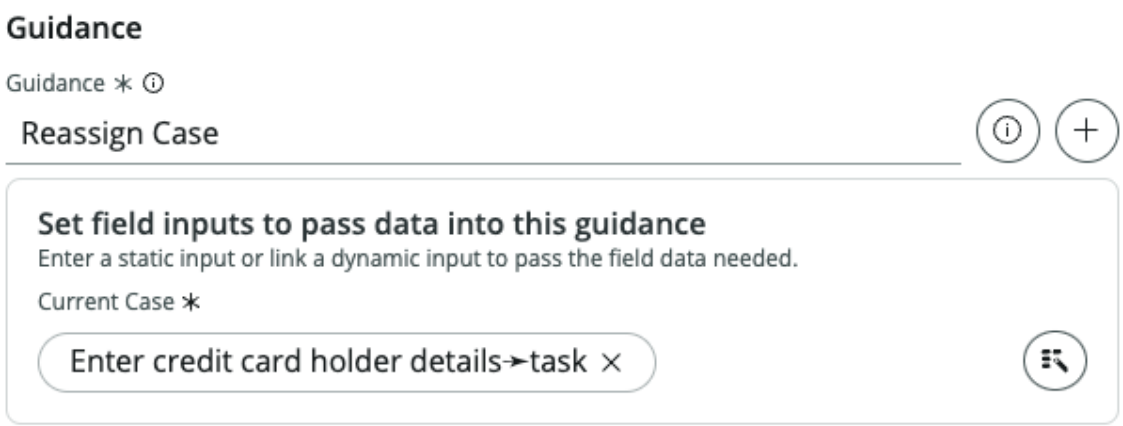
Wenn Sie beispielsweise bereits die Kreditkartennummer im Startknoten abgefragt haben, können Sie diese Eingabe im folgenden Fragenknoten wiederverwenden. Diese Frage wird dem Service Desk-Mitarbeiter nicht erneut gestellt, und der Wert wird zur Laufzeit automatisch ausgefüllt.

Verknüpfen von Eingaben in Anleitungsknoten

Durch die Verknüpfung von Eingaben können Sie die Antworten des Kunden wiederverwenden, um Eingabewerte für die Anleitungseingaben bereitzustellen. Sie können die Aufgabeneingabe im Startknoten mit den Anleitungseingaben verknüpfen, um die Informationen zu dem Datensatz zu übergeben, an dem der Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

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

Beispiel für die Verknüpfung von Eingaben in einem Anleitungsknoten



Beispielsweise können Sie die Aufgabeneingabe des Startknotens mit der folgenden Anleitung verbinden. Die Aufgabeneingabe enthält eine Referenz des Datensatzes, an dem der Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich arbeitet. Sie benötigen eine Fallnummer, die von der Aufgabeneingabe bereitgestellt wird, um den Fall einer anderen Person zuzuweisen.

Sonderfälle für die Verknüpfung von Eingaben

In den meisten Fällen können Sie Eingaben nur mit Eingaben anderer vorheriger Knoten desselben Typs verknüpfen. Sie können beispielsweise einen Zeichenfolgeneingabefeldtyp mit einem anderen Zeichenfolgeneingabefeldtyp verknüpfen.

Die Anwendung Guided Decisions Experience unterstützt die folgenden Sonderfälle.

In Guided Decisions unterstützte Fälle

Eingabetyp	Beschreibung
Eingabefeldtyp „Zeichenfolge“.	Akzeptiert jede Art von Feld, das verknüpft werden soll. Beispielsweise akzeptiert die Zeichenfolge Ganzzahl, Dezimalzahl, Auswahl und andere. Zeichenfolge ist ein Textfeld, das beliebige Zeichen akzeptiert.
Feldtyp der Referenzeingabe	Akzeptiert nur den Referenztyp des Felds. Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Fragenknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf der untergeordneten Ebene übereinstimmt. Beispielsweise kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die der Aufgabentabelle untergeordnet ist.
Feldtyp der Auswahleingabe	Akzeptiert Auswahltyp und Zeichenfolgentyp, da eine Auswahl in einer Auswahlliste eine Zeichenfolge ist.
Eingabefeldtypen Datum und Datum/Uhrzeit	Akzeptiert die folgenden Typen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Guided Decisions unterstützte Fälle (Fortsetzung)

Eingabetyp	Beschreibung
	• glide_date_time • glide_date • Datum • Datum/Uhrzeit • due_date • Kalender

Hinweis:
Die Anwendung Guided Decisions Experience unterstützt keine Felder vom Typ glide_var, die Eingaben zugeordnet werden können.

Pfade der Entscheidungsstruktur

Ein Pfad wird erstellt und einem Knoten zugeordnet und stellt das potenzielle Ergebnis dieses Knotens dar.

Wenn Sie einen Pfad erstellen, geben Sie einen Namen, eine Priorität und die Pfadbedingungen an.

Feld	Beschreibung
Pfadname	Der Pfadname wird in der Entscheidungsstruktur angezeigt.
Pfadpriorität	Die Priorität bestimmt, welcher Pfad und seine Bedingungen zuerst überprüft werden, wenn mehrere Pfade vorhanden sind. Ein Knoten kann mehr als einen Pfad haben, aber es kann jeweils nur ein Pfad von einem Knoten ausgeführt werden. Zum Beispiel hat ein Pfad mit einer Priorität von 100 einen niedrigeren Prioritätswert als ein Pfad mit einer Priorität von 200, sodass nur Pfade mit Priorität 100 ausgeführt werden.
Pfadbedingungen	Pfadbedingungen stellen die potenziellen Antworten oder Ergebnisse von einem Knoten dar. Sie erstellen Pfadbedingungen mit einem Bedingungsgenerator, der Zugriff auf die Eingaben seines direkten übergeordneten Knotens hat. Anhand dieser Eingaben werden informative Pfadbedingungen erstellt, die potenzielle Antworten oder Ergebnisse für den Knoten darstellen. Pfadbedingungen müssen erfüllt sein, um zum Zielknoten des Pfads zu gelangen.

- Decision Tree Builder: Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird
- Core-UI: Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Beispielkonfiguration einer Entscheidungsstruktur

Dieses Beispiel zeigt eine End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur, um Ihnen den Einstieg in Guided Decisionszu erleichtern. Nachdem Sie die Entscheidungsstruktur konfiguriert haben, können Sie sie entweder in ein Playbook einbetten oder als Empfehlung in Recommended Actionsverwenden.

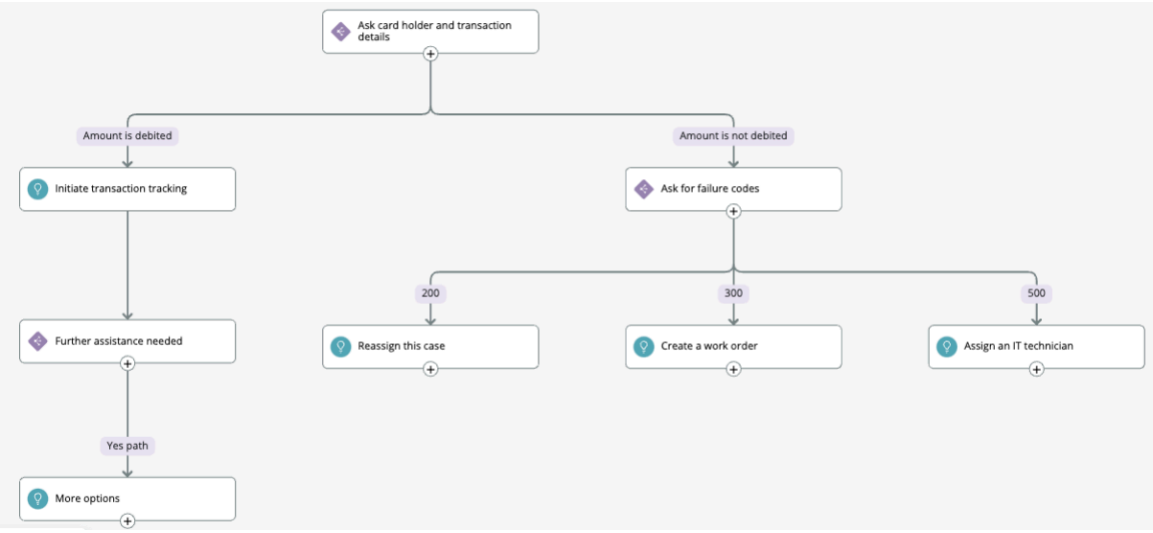
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Weitere Informationen zu Entscheidungsstrukturen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in Guided Decisions und Anleitungen und Entscheidungsstrukturen konfigurieren.

Problembehandlung bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion

Paul, der ein Konto bei der Stern-Vest-Bank besitzt, versucht, eine intelligente Uhr mit seiner Kreditkarte zu kaufen. Die Transaktion ist jedoch zum Zeitpunkt der Zahlung fehlgeschlagen. Paul hat einen Fall im Bankportal „StellarVest“ erstellt, um Unterstützung zu erhalten. Service Desk-Mitarbeiter der Stern-Bank arbeiten an den von Kunden erstellten Fällen, um ihre Probleme zu lösen.

In diesem Szenario verwendet der Service Desk-Mitarbeiter, der dem Fall „Paul“ zugewiesen ist, eine Entscheidungsstruktur, um Probleme bei der fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion zu beheben. In der Entscheidungsstruktur werden Benutzer-, Kreditkarten- und Transaktionsdetails erfasst. Wenn Geld belastet wurde, wird die Transaktionsverfolgung initiiert. Wenn jedoch kein Geld abgebucht wurde, gibt der Service Desk-Mitarbeiter einen Fehlercode an, der bestimmt, welche Anleitung bereitgestellt wird. Beispiele für mögliche Anleitungen: Neuzuweisung des Falls, Erstellung eines Arbeitsauftrags oder Zuweisung des Falls an einen IT-Techniker.



Erstellen der Entscheidungsstruktur zur Problembehandlung der fehlgeschlagenen Transaktion

Erfahren Sie auf den nächsten Seiten, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine Entscheidungsstruktur erstellen und verschiedene Entscheidungsstrukturknoten konfigurieren.

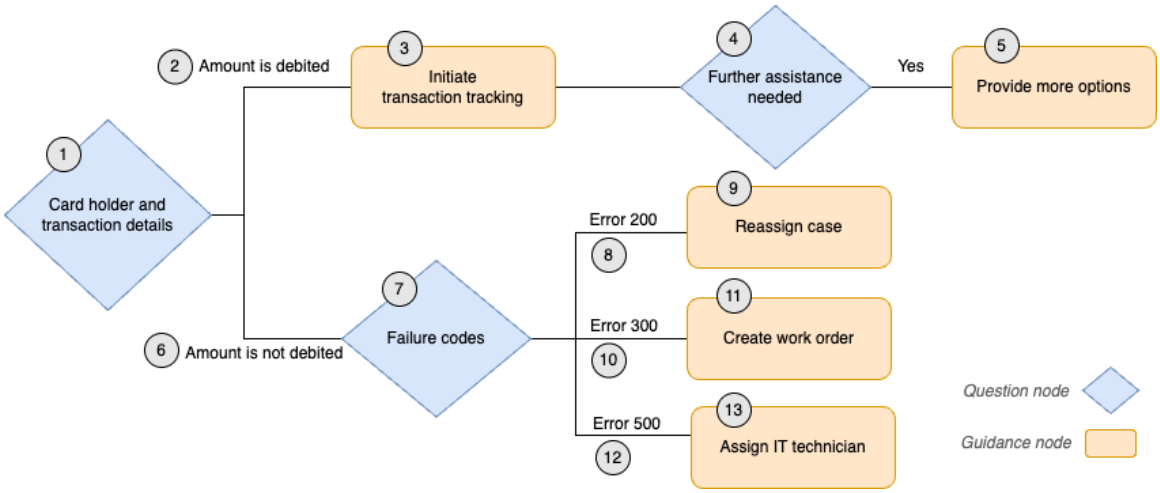
Vorbereitung für die Erstellung einer Entscheidungsstruktur

Vor dem Konfigurieren einer Entscheidungsstruktur wird Prozessanalysten empfohlen, den Flow der Entscheidungsstruktur mithilfe eines Flow-Diagramms zu dokumentieren, das die Fragen, Antworten, zugehörigen Pfade und Anleitungen enthält.

Anita, Prozessanalystin bei der Stern-Bank, möchte eine Entscheidungsstruktur erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Probleme bei fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktionen beheben können.

Anita erstellt zuerst ein Flussdiagramm, um den Ablauf einer Entscheidungsstruktur zu dokumentieren und die Fragen, Antworten und möglichen Anleitungen 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.



Flow-Diagramm für Entscheidungsstruktur

Nein.	Element	Name	Beschreibung
1	Startknoten	Karteninhaber und Transaktionsdetails	Startknoten, der Kunden-, Kreditkarten- und Transaktionsdetails erfasst.
2	Pfad	Betrag wird belastet	Pfad mit Bedingung: Betrag wird belastet.
3	Anleitungsknoten	Initiieren Sie die Transaktionsverfolgung	Anleitung zum Initiieren der Transaktionsverfolgung, wenn der Betrag belastet wird.
4	Fragenknoten	Weitere Unterstützung erforderlich	Fragen Sie, ob der Kunde weitere Unterstützung benötigt.
5	Anleitungsknoten	Geben Sie weitere Optionen an	Anleitung, um weitere Optionen bereitzustellen, z. B. mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprechen oder eine neue Karte anfordern.
6	Pfad	Betrag wird nicht belastet	Pfad mit Bedingung: Betrag wird nicht belastet.
7	Fragenknoten	Fehlercodes	Transaktionsfehlercodes sammeln, wenn der Betrag nicht belastet wird.
8	Pfad	Fehler 200	Der erhaltene Fehlercode lautet 200.
9	Anleitungsknoten	Fall neu zuweisen	Leitfaden zur Neuzuweisung des Falls an eine andere Person.
10	Pfad	Fehler 300	Der erhaltene Fehlercode lautet 300.
11	Anleitungsknoten	Arbeitsauftrag erstellen	Anleitung zum Erstellen eines Arbeitsauftrags für den Versand einer neuen Kreditkarte.
12	Pfad	Fehler 500	Der erhaltene Fehlercode lautet 500.
13	Anleitungsknoten	IT-Techniker zuweisen	Leitfaden für die Beauftragung eines IT-Technikers mit der Lösung 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.

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für die Problembehandlung einer fehlgeschlagenen Transaktion

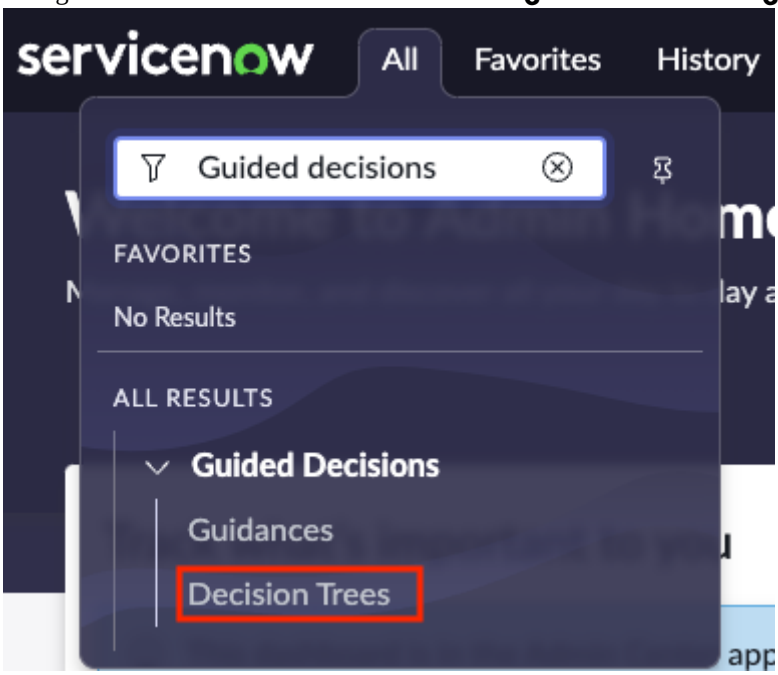
Helfen Sie Anita, eine Entscheidungsstruktur zu erstellen, mit der Service Desk-Mitarbeiter Probleme bei fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktionen beheben können. Nach diesem Schritt kann die Entscheidungsstruktur in Decision Tree Builderkonfiguriert werden.

Vorbereitungen

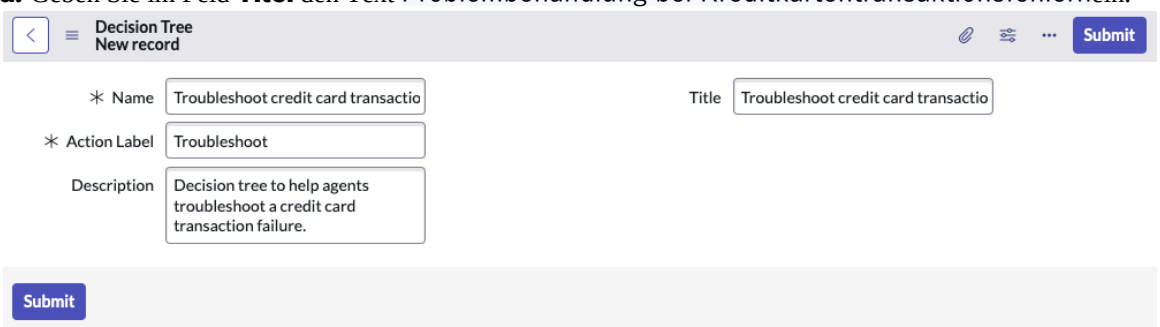
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.



2. Wählen Sie in der Liste „Entscheidungsstrukturen“ die Option **Neu** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   a. Geben Sie im Feld **Name** den Text Problembehandlung bei Kreditkartentransaktionsfehlernein.
   b. Geben Sie im Feld **Aktionsbezeichnung** den Text Problembehandlungein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung**Entscheidungsstruktur zur Unterstützung von Service Desk-Mitarbeitern bei der Behebung von Fehlern bei Kreditkartentransaktionen ein.
   d. Geben Sie im Feld **Titel** den Text Problembehandlung bei Kreditkartentransaktionsfehlernein.



4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Schaltfläche **In Builder öffnen** 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.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Startknoten, um Benutzer-, Karten- und Transaktionsdetails abzufragen und festzustellen, ob ein Betrag belastet wurde.

Erstellen Sie die Anleitung „Transaktionsverfolgung initiieren“.

Erstellen Sie die Anleitung „Transaktionsverfolgung initiieren“, indem Sie Eingaben, Ausgaben, Vorschau-Experience und Detail-Experience konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Anleitungen**.
2. Erstellen Sie eine Anleitung.
   a. Wählen Sie in der Liste „Anleitungen“ die Option **Neu** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Name** den Text Transaktionsverfolgung initiierenein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung**Leitfaden für die Nachverfolgung der fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktionein.
3. Erstellen Sie die folgenden Eingaben für die Anleitung.
   Eingaben sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. in der Anleitungsvorschau-Experience und den Anleitungsaktionen.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungseingabe“ für jede Eingabe die Option **Neu** aus.
   b. Erstellen Sie die folgenden Eingaben, und wählen Sie **Absenden**.

Anleitungseingaben

Bezeichnung	Typ	Referenz	Reihenfolge	Ist Formularfeld
Name des Karteninhabers	Zeichenfolge	-	100	Wahr
Aufgabe	Referenz	Fall	200	false
Kreditkartennummer	Ganzzahl	-	300	Wahr
Transaktion-ID	Ganzzahl	-	400	Wahr
Datum und Uhrzeit der Transaktion	Datum/Uhrzeit	-	500	Wahr

4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Ausgabe für die Anleitung.
   Ausgaben sind das gewünschte Ergebnis der Anleitungsaktion. Wenn beispielsweise eine Anleitungsaktion eine Fallaufgabe erstellt, kann als Ausgabe dieser Aktion einen Verweis auf die erstellte Fallaufgabe zurückgegeben werden.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungsausgabe“ die Option **Neu**aus.
   b. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung den Wert Fallnummer für Transaktionsverfolgungein.
   c. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option Referenz 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 im Feld **Referenz** die Falltabelle aus.

e. Wählen Sie **Absenden**.

5. Konfigurieren Sie die Vorschau- und Detail-Experiences.
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie eine Anleitungsaktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter beim Initiieren der Transaktionsverfolgung ausführen kann.

Erstellen Sie eine Anleitungsaktion für die Anleitung Transaktionsnachverfolgung initiieren

Konfigurieren Sie die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter ausführen können, um eine Transaktionsverfolgung zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Anleitungen**.

2. Wählen Sie die Anleitung „Transaktionsverfolgung initiieren“ aus der Liste „Anleitungen“ aus.

3. Wählen Sie im Formularabschnitt „Anleitungsaktionen“ die Option **Neu**aus.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Anleitungsaktion“ aus.

Feld	Beschreibung	Wert
Leitfaden	Anleitung, der diese Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.	Initiieren Sie die Transaktionsverfolgung
Aktionsbezeichnung	Name für diese Anleitungsaktion.	Initiiert
Call to Action Label (Beschriftung Handlungsaufforderung)	Beschriftung für die Aktionsschaltfläche, die auf der Empfehlungskarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Beispiel: **Artikel überprüfen und anhängen** oder **Lösung vorschlagen**.	Initiiert
Action Behavior (Aktionsverhalten)	Ausgewähltes Verhalten für die Anleitungsaktion: ○ **Einzelklick**: Die Aktion wird mit einem Klick initiiert und abgeschlossen, und die Karte wird auf die Registerkarte **Verlauf** im Seitenbereich verschoben. Nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. ○ **Im kontextbezogenen Seitenbereich öffnen**: Die Aktion wird in einer Detailansicht im Seitenbereich geöffnet. Der	Einzelklick

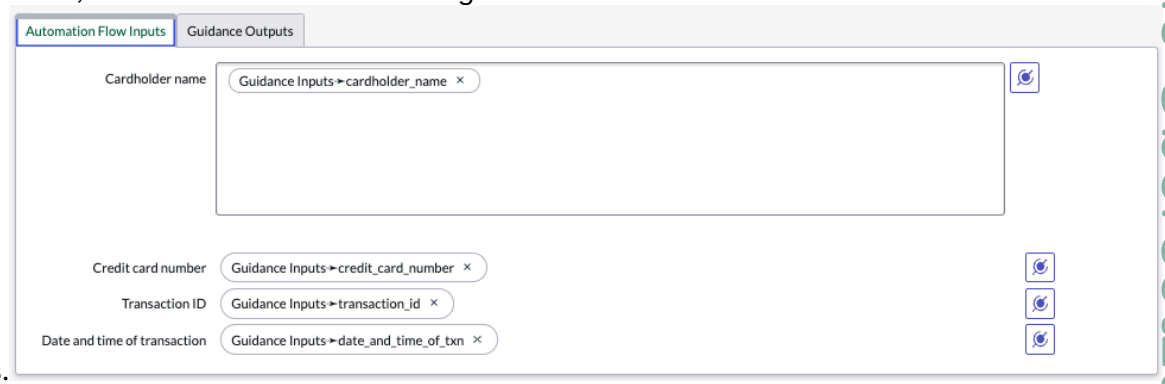
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung	Wert
	Service Desk-Mitarbeiter kann die Details im Seitenbereich überprüfen, z. B. den Inhalt eines Knowledge Base-Artikels. ○ **In Unterregisterkarte öffnen**: Die Aktion wird in einer separaten Registerkarte geöffnet. Sie können die Vorschau-Experience für alle Aktionsverhaltenstypen konfigurieren und die Detailansicht für die Aktionen konfigurieren, die auf der Unterregisterkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich geöffnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails. **Hinweis:** Aktionen, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte geöffnet werden, werden nicht in den Status „In Bearbeitung“ versetzt. Die Aktion wird nur dann in den Status „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ verschoben, wenn der Service Desk-Mitarbeiter in der Detailansicht auf die Aktionsschaltfläche klickt.	
Primär	Kennzeichnet die Anleitungsaktion als primäre Aktion. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert. Eine primäre Aktion hebt die Aktion hervor, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen soll, und macht diese Aktion als Schaltfläche auf der Empfehlungskarte verfügbar. **Hinweis:** Eine Anleitung kann nur eine primäre Anleitungsaktion haben. Wenn dieses Feld nicht ausgewählt ist, ist die Anleitungsaktion eine sekundäre Aktion, die über das Menü	Feld auswählen

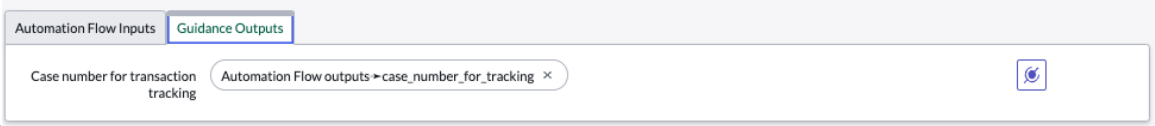
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung	Wert
	„Weitere Aktionen“ auf der Empfehlungskarte verfügbar ist.	
Anwendung	Anwendung, der diese Anleitungsaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.	Global
Automatisierung einer Leitfadenaktion	Flow, dem diese Anleitungsaktion zugeordnet ist.	Initiieren Sie den Subflow für die Transaktionsverfolgung
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion.	100
Abschlussmeldung	Meldung, die oben auf der Empfehlungskarte angezeigt wird, wenn die Anleitungsaktion abgeschlossen wurde.	Die Transaktionsverfolgung wird initiiert.

5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Abhängig vom ausgewählten Flow im Feld **Automatisierung der Anleitungsaktion** werden die Flow-Eingaben und -Ausgaben angezeigt.
6. Konfigurieren Sie die Flow-Eingaben und Anleitungsausgaben.
   - Klicken Sie auf der Registerkarte **Automatisierungs-Flow-Eingaben** auf das Pillenauswahl-Symbol ( ) neben dem Feld, und wählen Sie die Flow-Eingabe aus der Liste aus.



   - Klicken Sie auf der Registerkarte „ **Anleitungsausgaben** “ neben dem Feld auf das Pillenauswahl-Symbol ( ), und wählen Sie die Flow-Ausgabe aus der Liste aus.



7. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie den Startknoten, um Karteninhaber- und Transaktionsdetails abzufragen

Fügen Sie Fragen hinzu, um Kreditkarteninhaber- und Transaktionsdetails abzufragen, und konfigurieren Sie Antworttypen in einem Startknoten in Decision Tree Builder.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

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

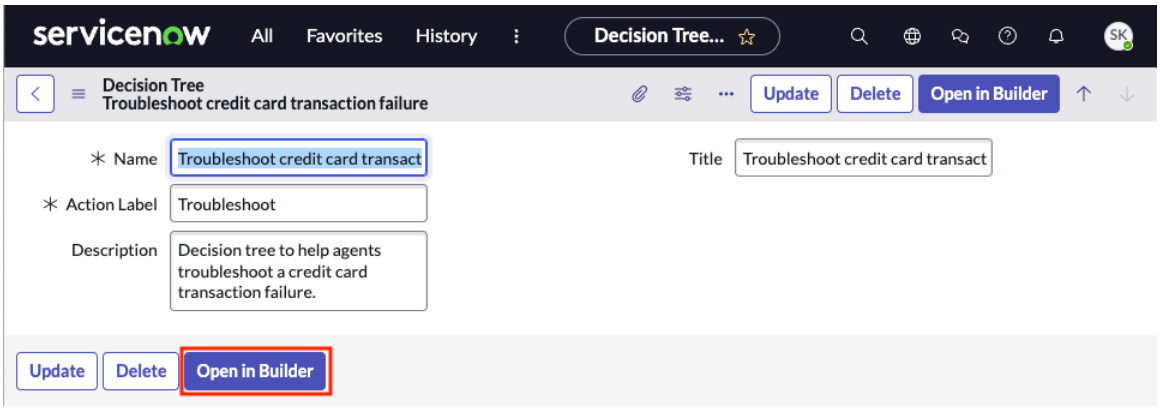
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Fragenknoten können Sie die Fragen hinzufügen, die Sie Kunden stellen möchten, oder Details, die Sie erfassen möchten. Sie können beispielsweise nach der Art der Kreditkarte fragen oder ob ein Betrag belastet wird. Basierend auf den gegebenen Antworten wird der Pfad zu einer nächsten Frage oder einem Anleitungsknoten genommen.

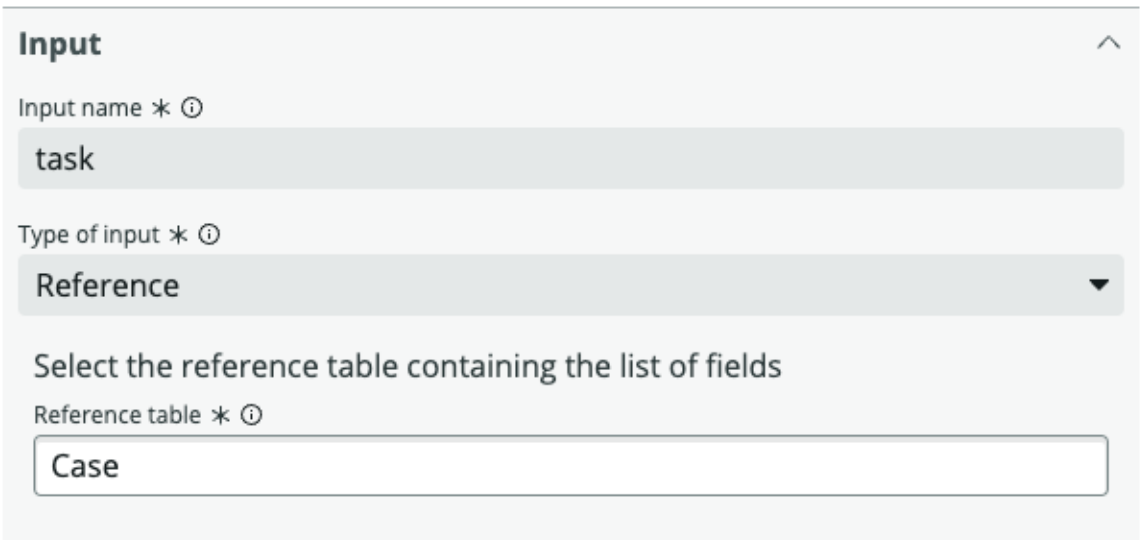
Prozedur

1. Wählen Sie **In Builder öffnen**.

   Die neue Entscheidungsstruktur wird in Decision Tree Builder auf einer neuen Registerkarte geöffnet.



2. Wählen Sie **Neuer Knoten**aus, der ein Startknoten Ihrer Entscheidungsstruktur ist.
3. **Geben** Sie im Feld Knotenname Fragen, Karteninhaber und Transaktionsdetailsein.
4. Wählen Sie im Abschnitt Eingabe im Feld **Referenztabelle** die Falltabelle aus.



   Die Referenztabelle muss nicht unbedingt eine Aufgabentabelle sein. Sie können beispielsweise eine Fall-, Incident- oder Interaktionstabelle für den Datensatzkontext auswählen, um diese Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich zu empfehlen.

   Hinweis:
   Sie müssen dieselbe Tabelle wie die Referenztabelle für den Kontextdatensatz in Recommended Actions auswählen.

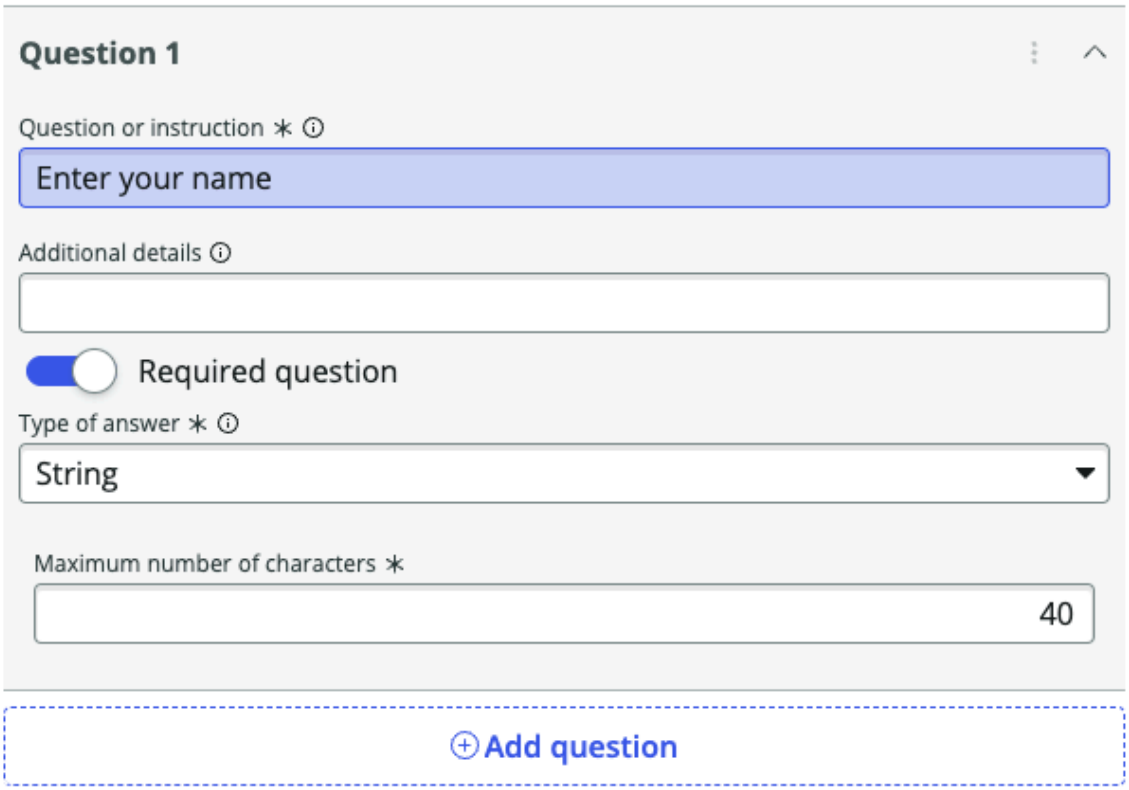
5. Konfigurieren Sie Frage 1.

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

a. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung** `Enter your name` (Ihren Namen eingeben) ein.

b. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.

c. Wählen Sie im Feld **Typ der Antwort** die Option Zeichenfolge aus.



6. Konfigurieren Sie Frage 2.

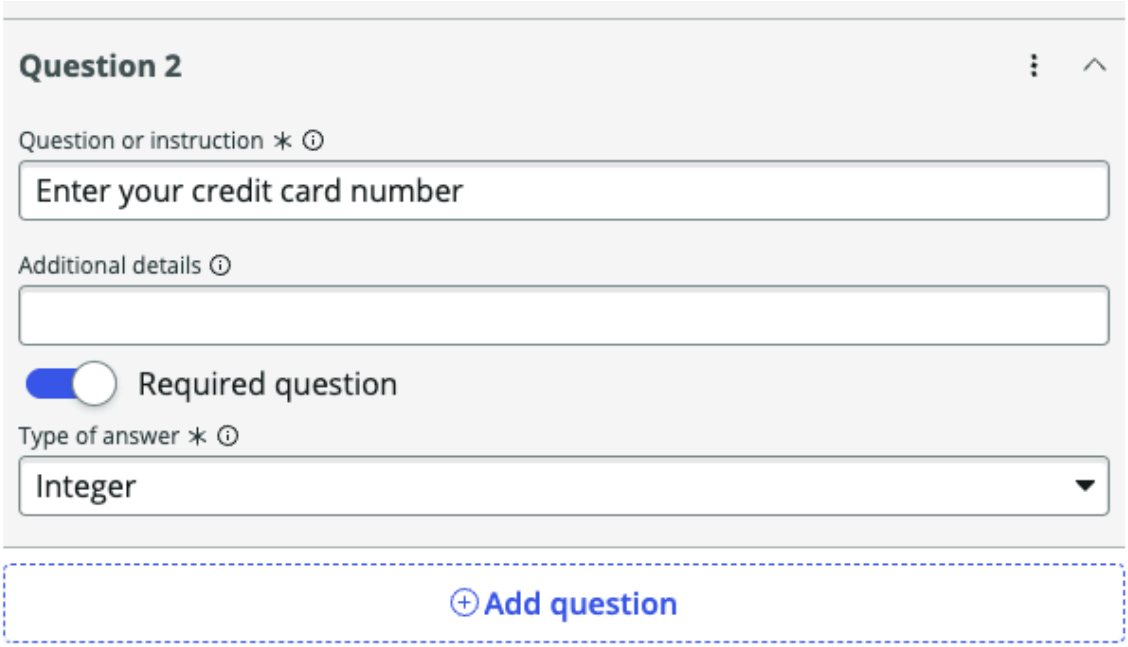
a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Frage** hinzufügen.

b. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung** `Enter your credit card number` (Kreditkartennummer eingeben) ein.

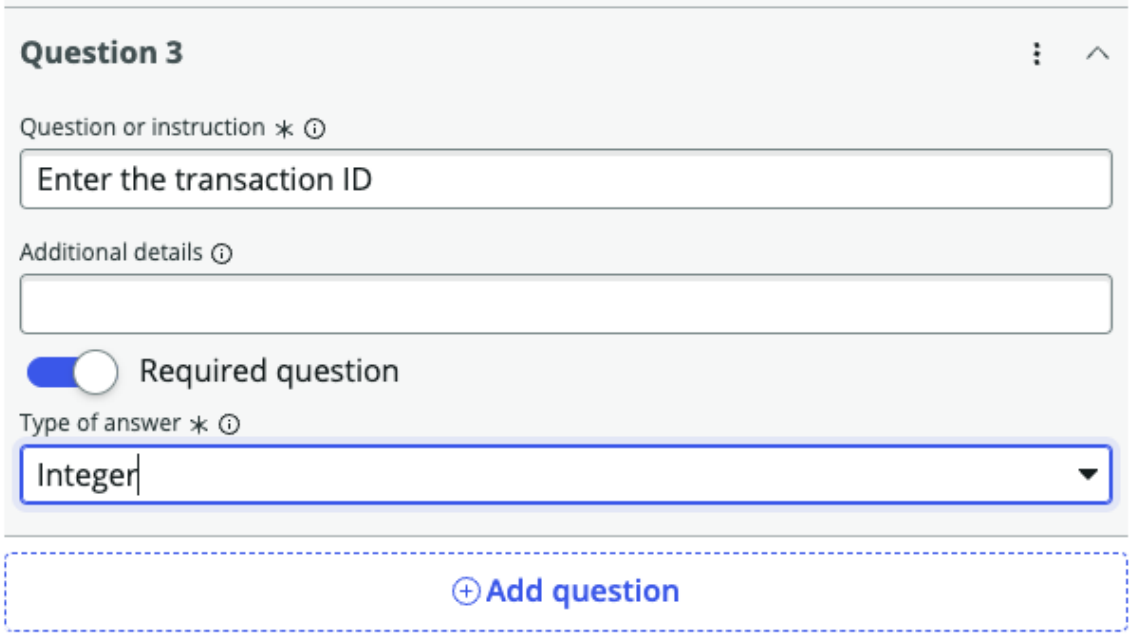
c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.

d. Wählen Sie im Feld **Typ der Antwort** die Option Ganzzahl 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. Konfigurieren Sie Frage 3.
   a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Frage** hinzufügen.
   b. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung**Geben Sie die Transaktions-IDein.
   c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.
   d. Wählen Sie im Feld **Typ der Antwort** die Option Ganzzahl aus.



8. Konfigurieren Sie Frage 4.
   a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Frage** hinzufügen.
   b. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung**Kartentyp auswählen ein.
   c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** 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.

d. Wählen Sie im Feld **Antworttyp die Option Auswahl aus**.

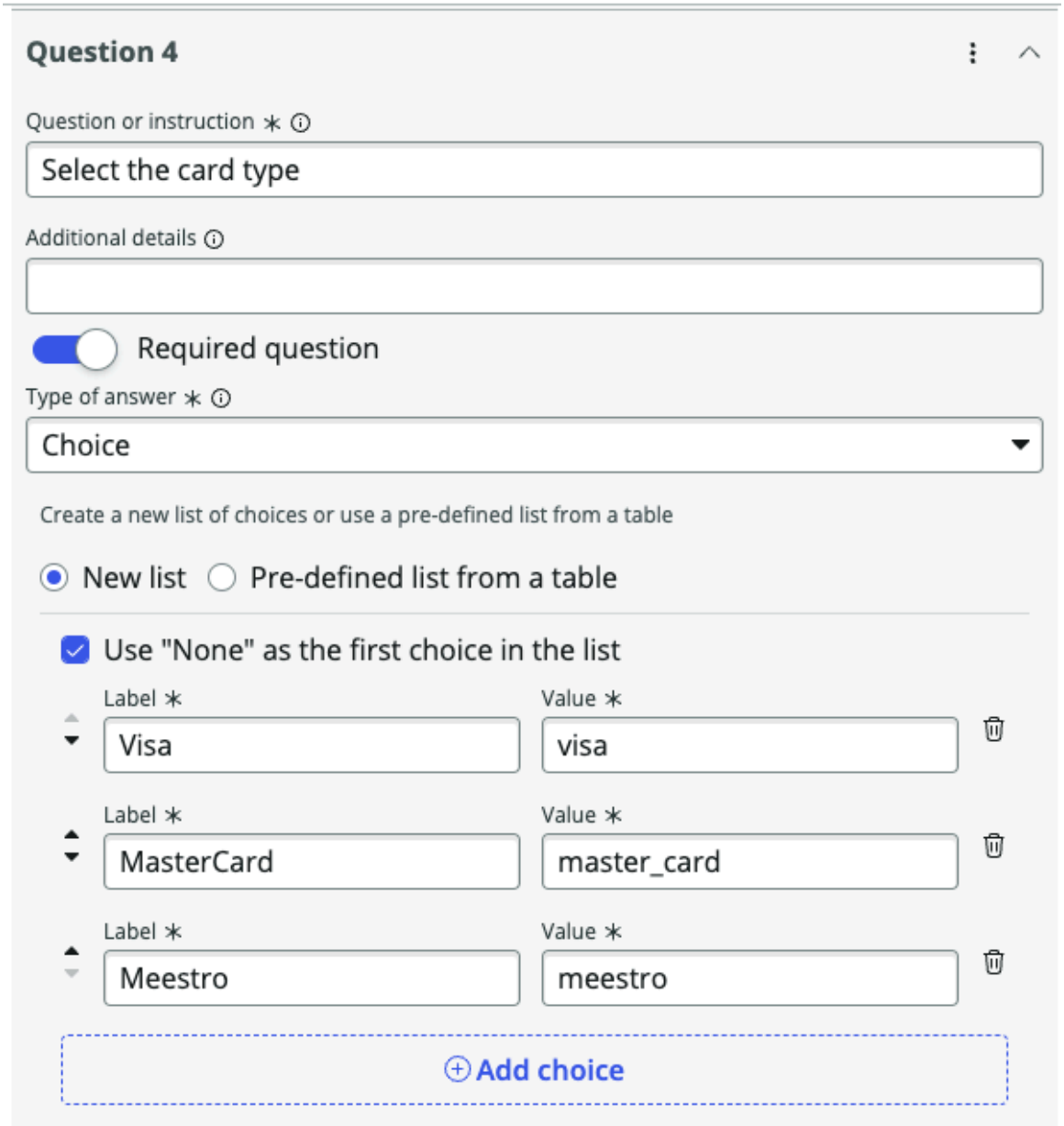
e. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung Visa für die erste Option in der Liste ein.

f. Wählen **Sie Auswahl hinzufügen aus**.

g. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung MasterCard als zweite Option in der Liste ein.

h. Wählen **Sie Auswahl hinzufügen aus**.

i. Geben Sie im Feld Bezeichnung als dritte Option in der Liste Meestro**ein**.



9. Konfigurieren Sie Frage 5.

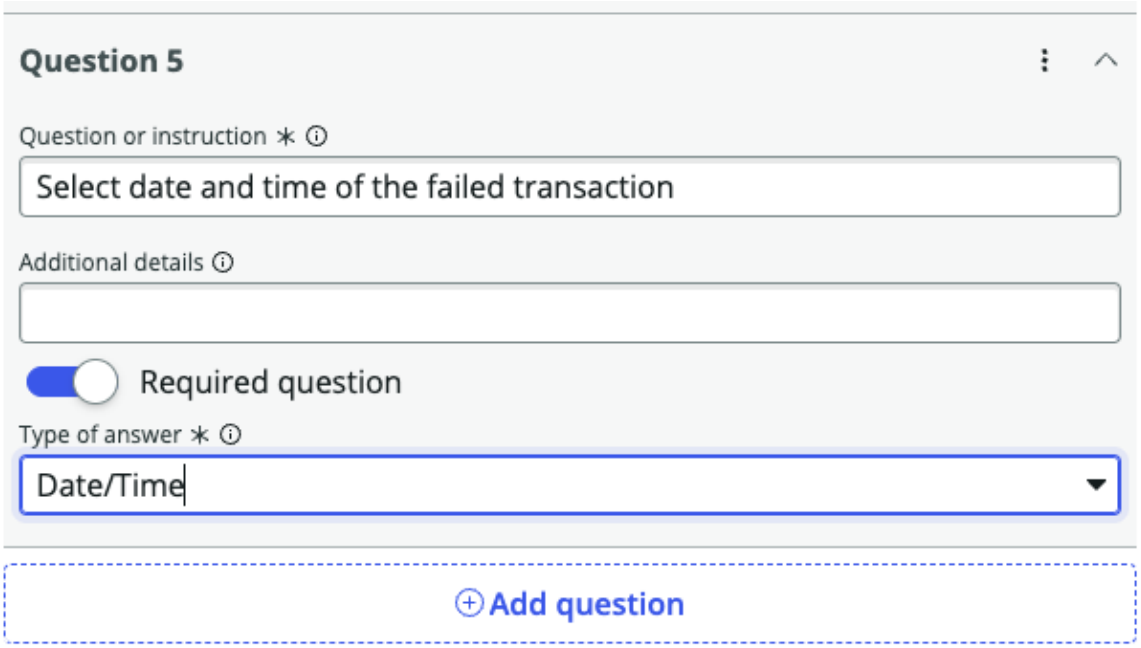
a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Frage** hinzufügen.

b. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung**Datum und Uhrzeit der fehlgeschlagenen Transaktion auswählen ein.

c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.

d. Wählen Sie im Feld **Typ der Antwort** die Option Datum/Uhrzeit 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.



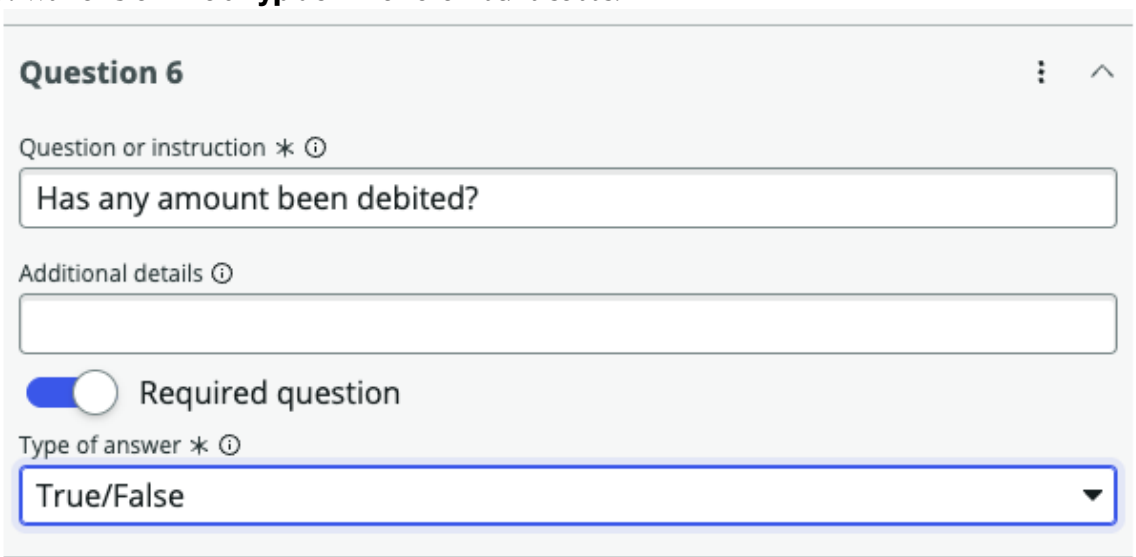
10. Konfigurieren Sie Frage 6.

a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Frage** hinzufügen.

b. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung**Wurde ein Betrag eingezogen? ein..

c. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.

d. Wählen Sie im Feld **Typ der Antwort** True/False aus.



11. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Pfade hinzu, und konfigurieren Sie Bedingungen für Transaktionen, wenn die nächste Frage oder der nächste Anleitungsknoten in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Pfade mit Bedingungen konfigurieren, unabhängig davon, ob der Betrag belastet wird oder nicht

Konfigurieren Sie Pfade mit Bedingungen, um die nächste Frage oder den nächsten Anleitungsknoten zu bestimmen, der in einer Entscheidungsstruktur 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.

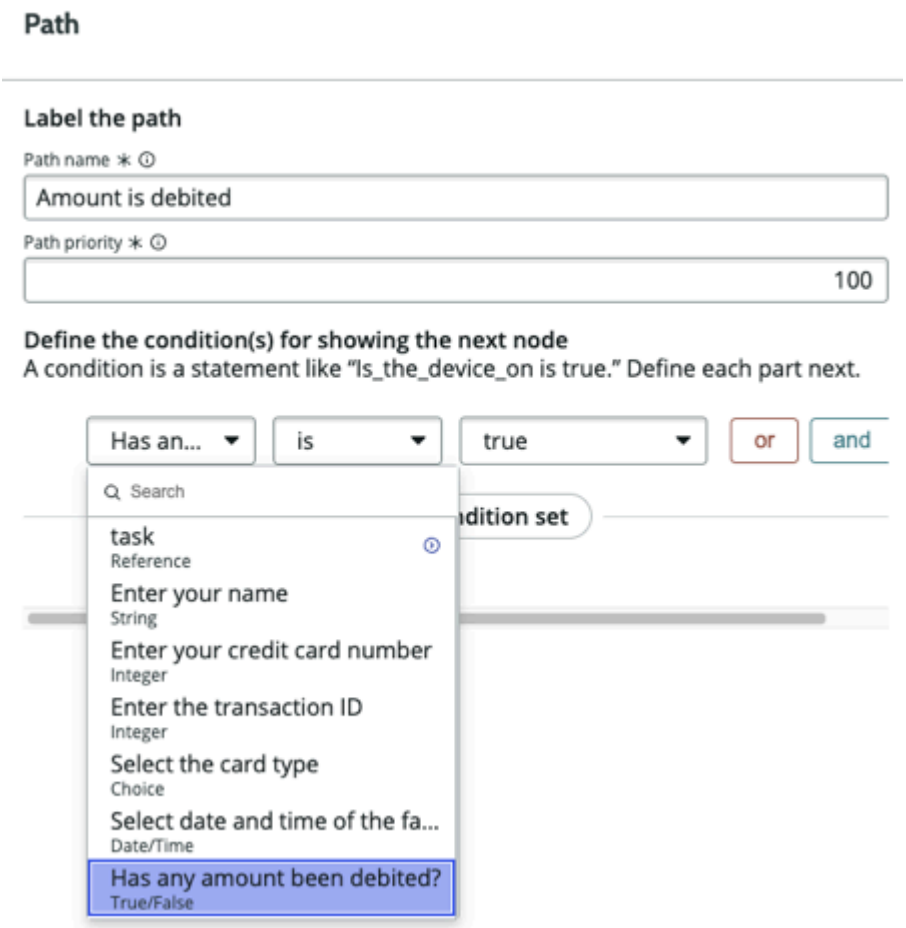
- Wenn während einer fehlgeschlagenen Transaktion ein Betrag belastet wird, wird der Pfad verwendet, der zur Anleitung Transaktionsnachverfolgung initiieren führt.
- Wenn während einer fehlgeschlagenen Transaktion kein Betrag belastet wird, wird der Pfad zum nächsten Fragenknoten verwendet.

Konfigurieren Sie den Pfad für die Bedingung „Betrag belastet“.

Konfigurieren Sie einen Pfad für die „Betrag belastet“-Bedingung für den nächsten Anleitungsknoten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Kunde antwortet, dass der Betrag von der Kreditkarte abgebucht wird, wird der Pfad genommen, der zur Anleitung Transaktionsnachverfolgung initiieren führt.



Prozedur

1. Wählen Sie in Decision Tree Builderauf dem Startknoten das Symbol zum Hinzufügen von Pfaden (Symbol zum ⊕von Pfaden) aus.
   Der Canvas werden ein neuer Pfad und ein neuer Knoten 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.



2. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
3. **Geben** Sie im Feld Pfadname Betrag wird belastetein.
4. Geben Sie im Feld **Pfadpriorität** den Wert 100ein.
5. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, um die Bedingung „Wurde ein Betrag belastet? | ist | wahr“ festzulegen.
6. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Anleitungsknoten, mit dem Service Desk-Mitarbeiter die Transaktionsverfolgung für eine fehlgeschlagene Transaktion initiieren können.

Konfigurieren Sie den Pfad für die Bedingung „Betrag nicht belastet“.

Konfigurieren Sie einen Pfad für die Bedingung „Betrag nicht belastet“ für den nächsten Fragenknoten.

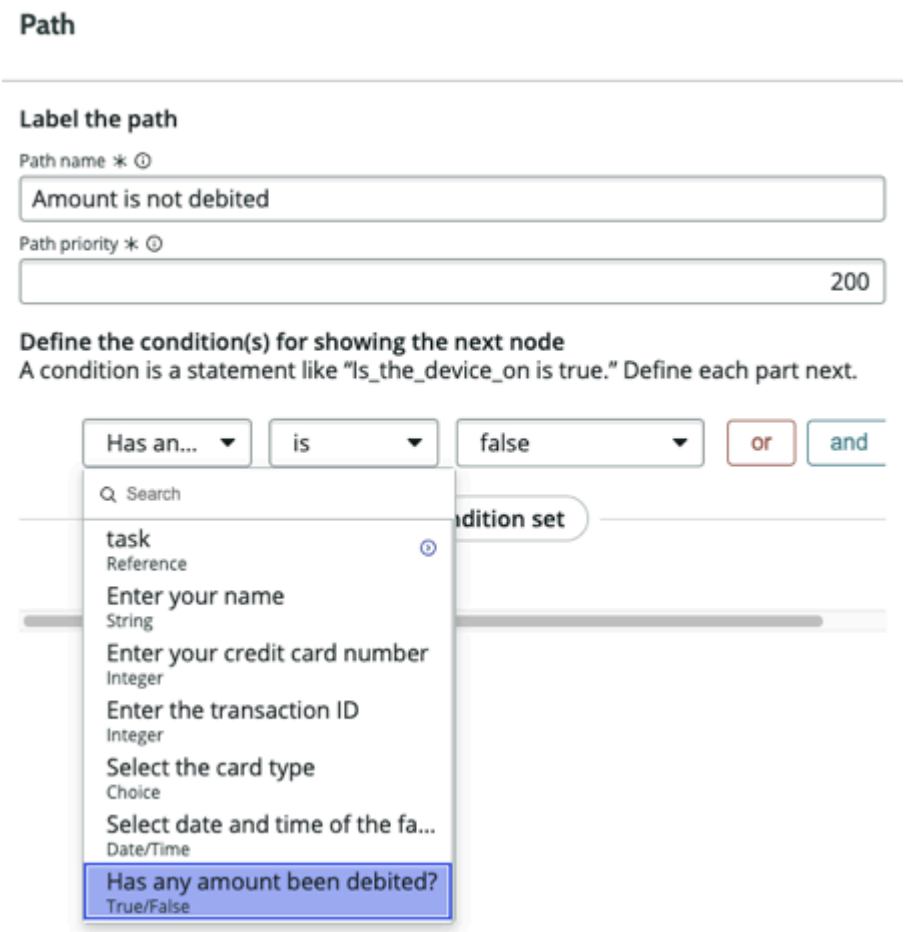
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde antwortet, dass der Betrag nicht von der Kreditkarte abgebucht wird, wird der Pfad zum nächsten Fragenknoten verwendet. Der Fragenknoten fragt nach Fehlercodes, die der Benutzer erhalten 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. Wählen Sie in Decision Tree Builderauf dem Startknoten das Symbol zum Hinzufügen von Pfaden (Symbol zum ⊕von Pfaden) aus.
   Der Canvas werden ein neuer Pfad und ein neuer Knoten hinzugefügt.



2. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
3. **Geben** Sie im Feld Pfadname Betrag wird nicht belastetein.
4. Geben Sie im Feld **Pfadpriorität** den Wert 200ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 entsprechenden Felder aus, um die Bedingung „Wurde ein Betrag belastet? | ist | falsch“ festzulegen.
6. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Frageknoten, um nach den Fehlercodes zu fragen, die der Kunde nach der fehlgeschlagenen Transaktion erhalten hat.

Konfigurieren Sie einen Anleitungsknoten, um die Transaktionsverfolgung zu initiieren

Konfigurieren Sie einen Anleitungsknoten in Decision Tree Builder, damit Service Desk-Mitarbeiter die Transaktionsverfolgung initiieren können.

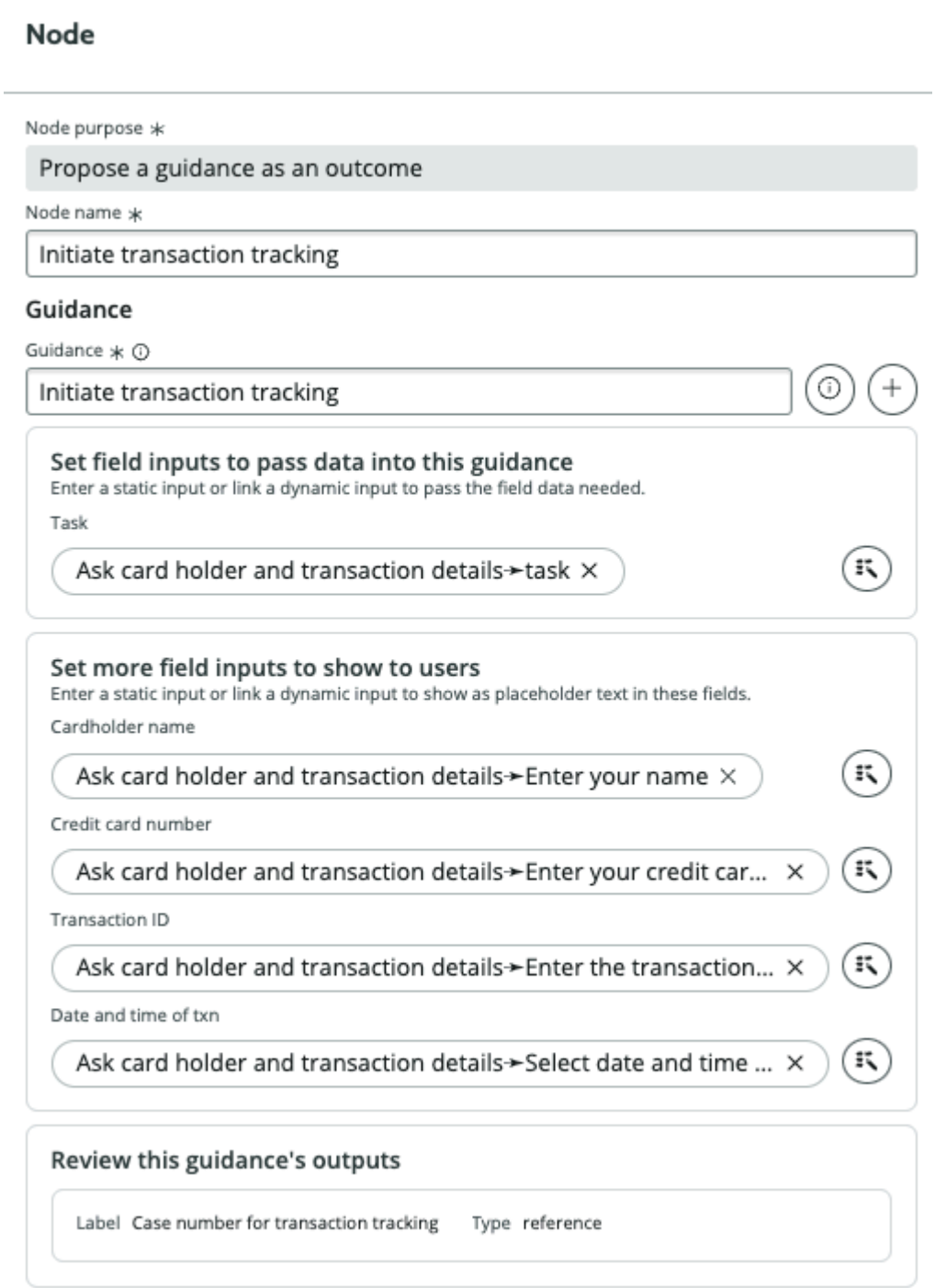
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Kunde antwortet, dass nach einer fehlgeschlagenen Transaktion Geld belastet wird, können Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellen, um die Transaktionsverfolgung zu initiieren.

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

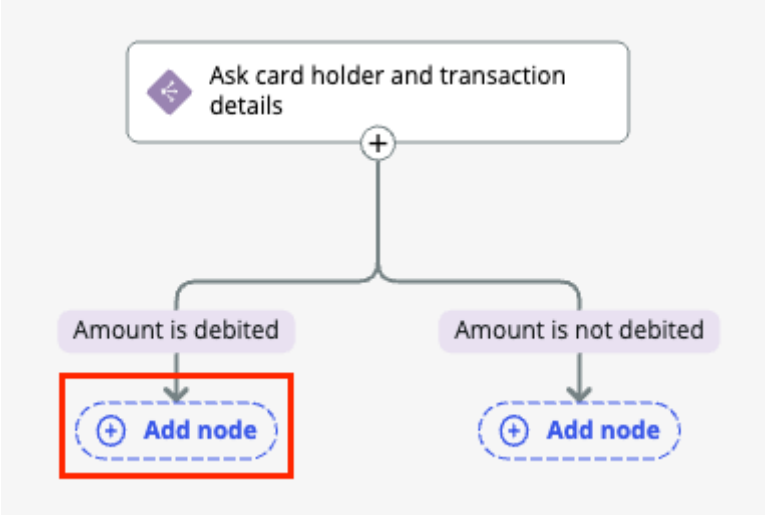


Automatische Übersetzung

© 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.

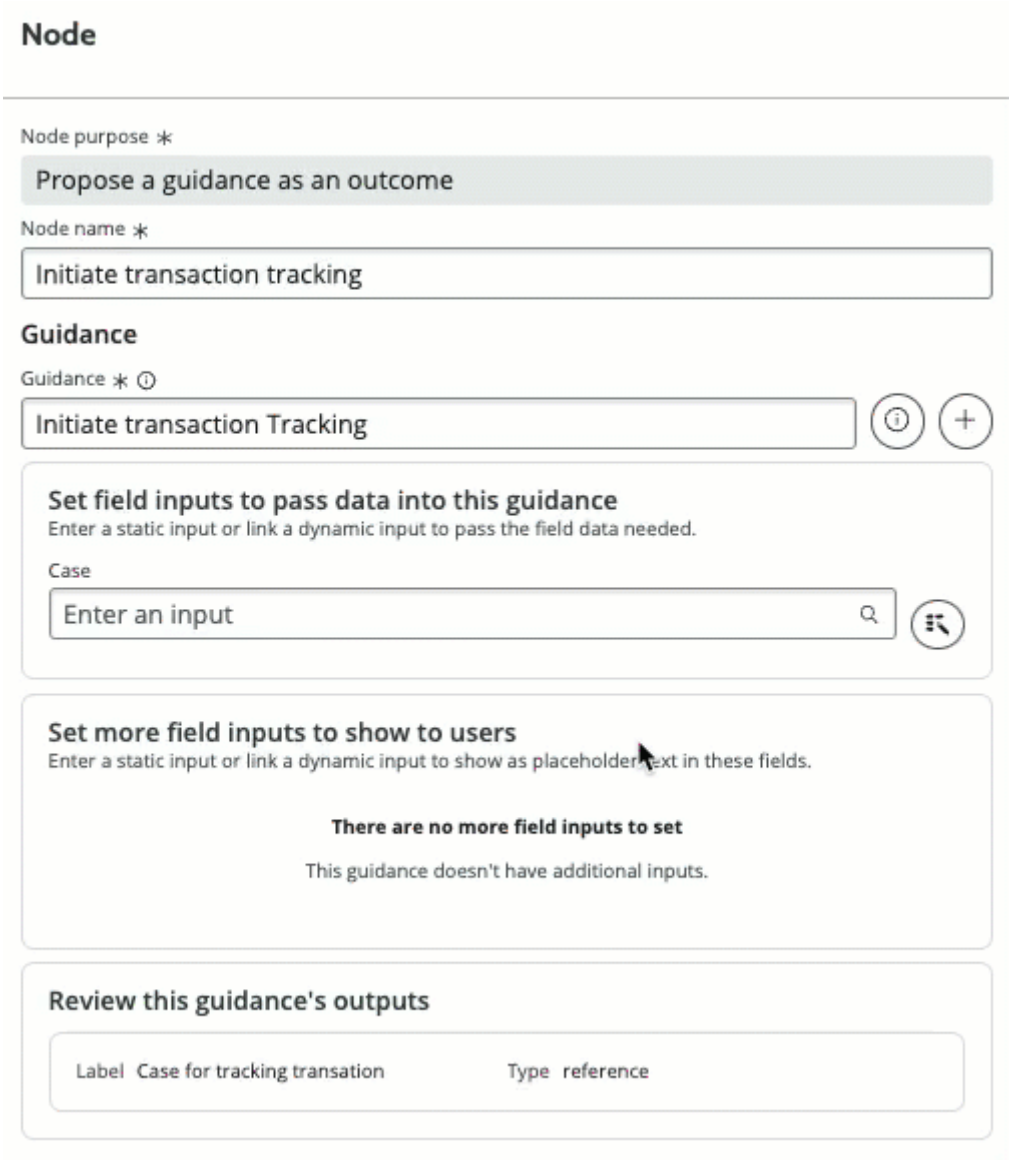
Prozedur

1. Wählen **Sie Knoten** hinzufügen im Pfad „Betrag wird belastet“ aus.



2. Wählen Sie im Popup-Fenster **Anleitung vorschlagen als Ergebnis aus, um einen Anleitungsknoten** zu konfigurieren.
   Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.
3. **Geben Sie** im Feld Knotenname Transaktionsverfolgung initiierenein.
4. Wählen Sie im Feld **Anleitung** die Option Anleitung zur Transaktionsnachverfolgung initiieren aus.
5. Verknüpfen Sie im Abschnitt **Feldeingaben festlegen, um Daten an diese Anleitung zu übergeben** die Aufgabeneingabe aus dem vorherigen Fragenknoten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Verknüpfen Sie im Abschnitt „ **Weitere Feldeingaben für Benutzer** anzeigen“ Anleitungseingaben mit den Eingaben aus dem vorherigen Fragenknoten.

   a. Wählen Sie das Symbol „ “) neben dem Feld aus.

   b. Wählen Sie den vorherigen Fragenknoten und die Frage aus der Liste aus.
   Die bereitgestellte Antwort auf die Frage wird zur Laufzeit der Anleitungseingabe zugeordnet.

7. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den nächsten Fragenknoten hinzuzufügen:

1. Fügen Sie einen neuen Pfad hinzu, indem Sie auf das Symbol „Pfad hinzufügen“ (Symbol „ “) im Anleitungsknoten „Transaktionsverfolgung initiieren“ klicken.

   Sie können einen Fragenknoten erst nach einem Anleitungsknoten hinzufügen. Die Ausführung der Entscheidungsstruktur wird fortgesetzt, nachdem die Anleitung

Automatische Übersetzung

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

ausgeführt wurde. Die Pfadkonfiguration ist nicht erforderlich, da nach einem Anleitungsknoten nur ein Fragenknoten vorhanden sein kann.

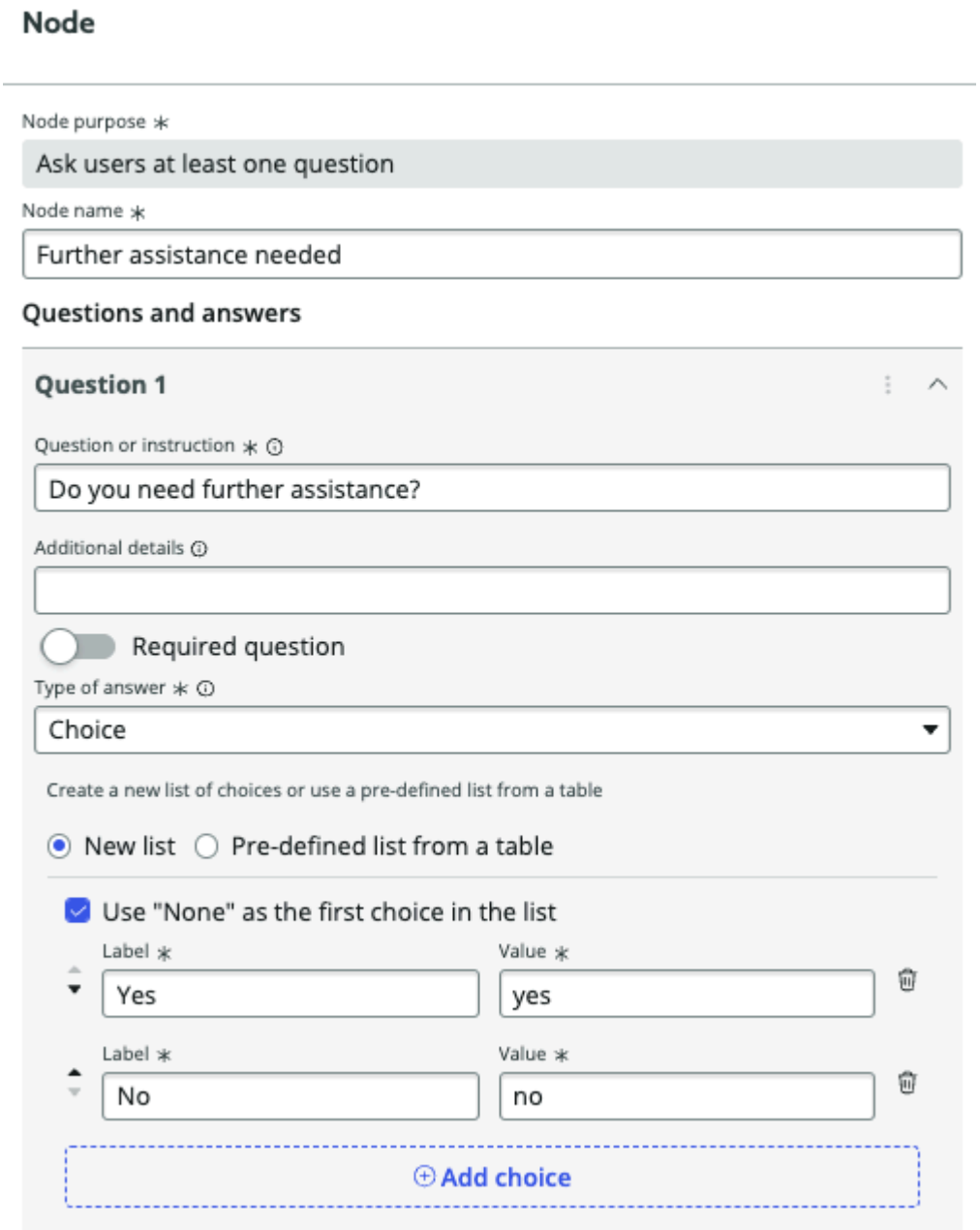
2. Konfigurieren Sie einen Fragenknoten für weitere Unterstützungan.

Konfigurieren Sie einen Fragenknoten für weitere Unterstützung

Fügen Sie einen Fragenknoten hinzu, um Benutzer zu fragen, ob sie weitere Unterstützung benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang 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.

Prozedur

1. Wählen Sie **Neuer Knoten** im Pfad aus, der aus der Anleitung zum Initiieren der Transaktionsverfolgung stammt.
2. **Geben Sie** im Feld Knotenname Weitere Unterstützung erforderlich ein.
3. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung** Folgendes ein: Benötigen Sie weitere Unterstützung?.
4. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.
5. Wählen Sie im Feld **Antworttyp die Option Auswahl aus**.
6. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung für die erste Option in der Liste Ja ein.
7. Wählen **Sie Auswahl hinzufügen aus**.
8. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung für die zweite Option in der Liste Nein ein.
9. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den nächsten Anleitungsknoten hinzuzufügen:

1. Konfigurieren Sie einen Pfad mit der Bedingung „Benötigen Sie weitere Unterstützung? | ist | Ja“. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird und Pfade mit Bedingungen konfigurieren, unabhängig davon, ob der Betrag belastet wird oder nicht.
2. Fügen Sie einen Anleitungsknoten hinzu, und ordnen Sie die Anleitung Weitere Optionen dem Ja-Pfad zu. Weitere Informationen und Beispiele finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit und Konfigurieren Sie einen Anleitungsknoten, um die Transaktionsverfolgung zu initiieren.

Konfigurieren Sie einen Fragenknoten, um Fehlercodes abzufragen

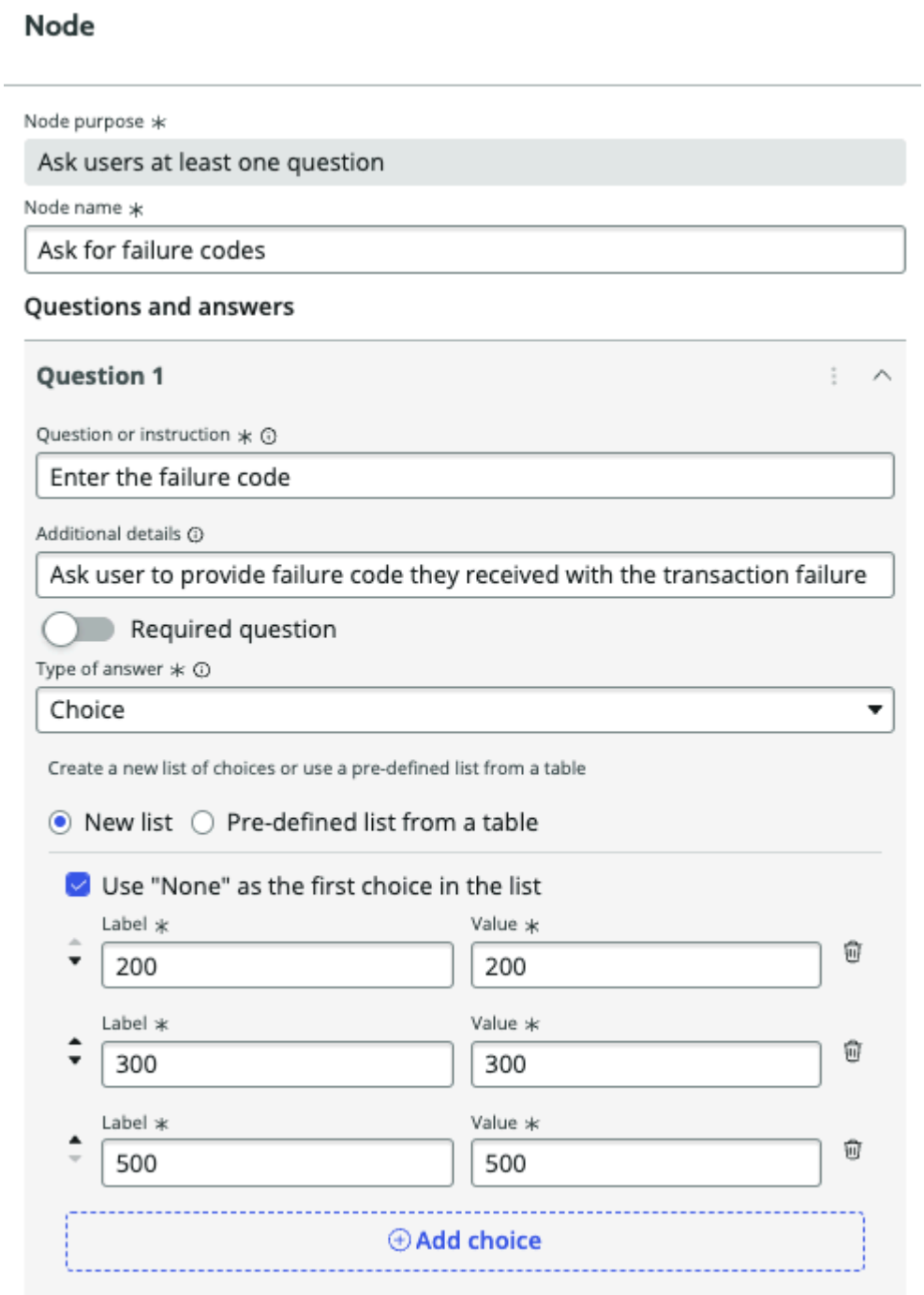
Fügen Sie eine Frage hinzu, um nach dem Fehlercode zu fragen, den der Kunde nach einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion erhalten hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

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

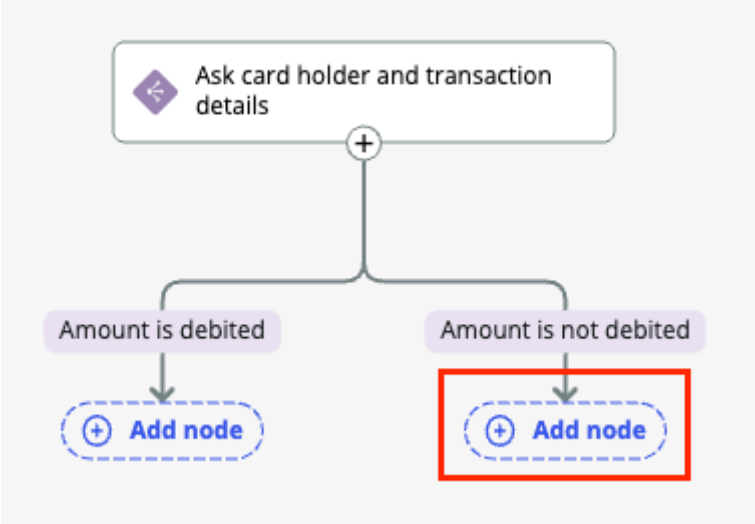
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Knoten** hinzufügen im Pfad „Nicht belasteter Betrag“ aus.



2. Wählen Sie im Popup-Fenster **Fragen an Benutzer mindestens eine Frage** aus, um einen Fragenknoten zu konfigurieren.
3. Geben Sie im Feld **Knotenname** den Text Nach Fehlercodes fragen ein.
4. Geben Sie im Feld **Frage oder Anweisung**Enter the failure code(Fehlercode eingeben) ein.
5. Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.
6. Wählen Sie im Feld **Antworttyp die Option Auswahl aus**.
7. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung den Fehlercode 200 für die erste Option in der Liste ein.
8. Wählen **Sie Auswahl hinzufügen aus**.
9. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung den Fehlercode 300 für die zweite Option in der Liste ein.
10. Wählen **Sie Auswahl hinzufügen aus**.
11. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung den Fehlercode 500 für die dritte Option in der Liste ein.
12. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Pfad für jeden Fehlercode, den der Kunde nach einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion erhalten kann.

Konfigurieren Sie Pfade für verschiedene Fehlercodebedingungen

Konfigurieren Sie einen Pfad für jede Fehlercodebedingung, um Service Desk-Mitarbeitern die entsprechende Anleitung bereitzustellen.

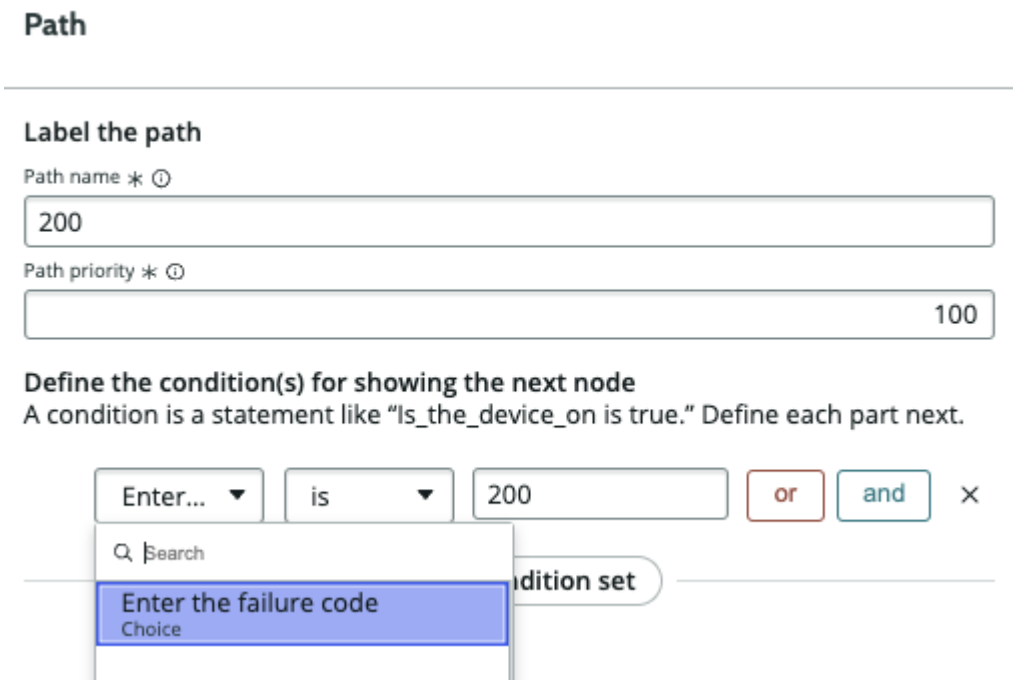
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der vom Kunden erhaltene Fehlercode 200 lautet, wird der Pfad verwendet, der zur Anleitung Fall neu zuweisen führt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konfigurieren eines Pfads finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Prozedur

1. Wählen Sie in Decision Tree Builderdas Symbol „Pfad hinzufügen“ (Symbol „ ⊕ “) im Fragenknoten „Fehlercodes anfragen“ aus.
   Der Canvas werden ein neuer Pfad und ein neuer Knoten hinzugefügt.
2. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
3. **Geben Sie** im Feld Pfadname den Wert 200ein.
4. Geben Sie im Feld **Pfadpriorität** den Wert 100ein.
5. Wählen Sie die entsprechenden Felder aus, um die Bedingung „Fehlercode eingeben | ist | wahr“ festzulegen.
6. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Pfade für andere Fehlercodes:

- Fehlercode 300: Dieser Pfad führt zur Anleitung Arbeitsauftrag erstellen.
- Fehlercode 500: Dieser Pfad führt zur Anleitung IT-Techniker zuweisen.

Ordnen Sie Anleitungen für verschiedene Fehlercodes zu

Ordnen Sie Anleitungen Pfaden mit unterschiedlichen Fehlercodebedingungen zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ordnen Sie dem Pfad 200 eine Anleitung zu.

a. Wählen **Sie Knoten hinzufügen** im Pfad 200 aus.

b. Wählen Sie im Popup-Fenster **Anleitung vorschlagen als Ergebnis aus, um einen Anleitungsknoten** zu konfigurieren.
Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

c. Geben Sie im Feld Knotenname den Eintrag Reassign this case(Diesen Fall neu zuweisen) ein.

d. Wählen Sie im Feld Anleitung die **Anleitung** Fall neu zuweisen aus.

e. Ordnen Sie im Abschnitt „ **Weitere Feldeingaben festlegen, die Benutzern angezeigt werden sollen“ Eingaben zu**, indem Sie auf das Symbol „ “) neben dem Feld klicken und eine Anleitungseingabe aus der Liste auswählen.

f. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

2. Ordnen Sie dem Pfad 300 eine Anleitung zu.

a. Wählen **Sie Knoten hinzufügen** im Pfad 300 aus.

b. Wählen Sie im Popup-Fenster **Anleitung vorschlagen als Ergebnis aus, um einen Anleitungsknoten** zu konfigurieren.
Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

c. Geben Sie im Feld Knotenname Arbeitsauftrag erstellen ein.

d. Wählen Sie im Feld Anleitung die **Anleitung** Arbeitsauftrag erstellen aus.

e. Ordnen Sie im Abschnitt „ **Weitere Feldeingaben festlegen, die Benutzern angezeigt werden sollen“ Eingaben zu**, indem Sie auf das Symbol „ “) neben dem Feld klicken und eine Anleitungseingabe aus der Liste auswählen.

f. Wählen **Sie Speichern und schließen 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. Ordnen Sie dem Pfad 500 eine Anleitung zu.

   a. Wählen **Sie Knoten hinzufügen** im Pfad 500 aus.

   b. Wählen Sie im Popup-Fenster **Anleitung vorschlagen als Ergebnis aus, um einen Anleitungsknoten** zu konfigurieren.
   Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

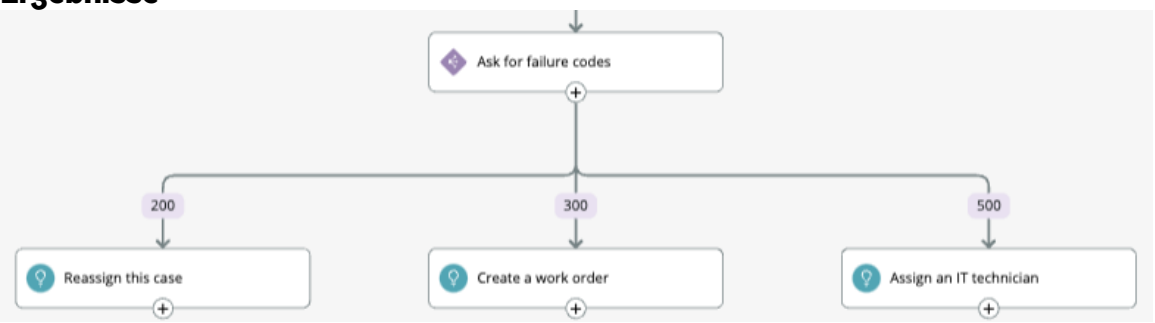
   c. **Geben** Sie im Feld Knotenname IT-Techniker zuweisen ein.

   d. Wählen Sie im Feld Anleitung die **Anleitung** IT-Techniker zuweisen aus.

   e. Ordnen Sie im Abschnitt „ **Weitere Feldeingaben festlegen, die Benutzern angezeigt werden sollen" Eingaben zu**, indem Sie auf das Symbol „ “) neben dem Feld klicken und eine Anleitungseingabe aus der Liste auswählen.

   f. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Ergebnisse



Aktivieren Sie die Entscheidungsstruktur Fehler bei Kreditkartentransaktionsfehlern beheben

Validieren und aktivieren Sie die ausgefüllte Entscheidungsstruktur, damit Sie sie in Playbooks in Falldatensätzen oder als Empfehlungen in Recommended Actionsverwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die abgeschlossene Entscheidungsstruktur aktivieren, prüft Decision Tree Builder auf Fehler wie fehlende Informationen, ungültige Eingabezuordnungen aufgrund von Änderungen an vorherigen Knoteneingaben oder fehlende Anleitungseingaben. Nachdem alle Fehler behoben wurden, können Sie die Entscheidungsstruktur validieren und aktivieren.

Wenn Sie Änderungen an einer aktivierten Entscheidungsstruktur vornehmen, denken Sie daran, die Entscheidungsstruktur erneut zu aktivieren, um die aktualisierte Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich 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.

Prozedur

1. Wählen Sie in Decision Tree Builderdie Option **Aktivieren**aus.
   - Wenn in Ihrer Entscheidungsstruktur Fehler vorhanden sind, werden Fehlersymbole und Warnmeldungen angezeigt. Sie müssen die Fehler beheben, bevor Sie die Entscheidungsstruktur aktivieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Validierungsfehlerbenachrichtigungen in Decision Tree Builder.
   - Wenn keine Fehler vorhanden sind, wird ein Bestätigungsdialogfeld angezeigt.
2. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld **Jetzt aktivieren**aus.
   Eine Erfolgsmeldung mit Anweisungen zur nächsten Aktion wird angezeigt.

Ergebnisse

- Der Status der Entscheidungsstruktur wird von **Nicht aktiv** in **Aktiv**geändert.
- Die Schaltfläche **Aktivieren** ist deaktiviert.

Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie empfohlene Aktionen, um die aktivierte Entscheidungsstruktur als Empfehlung zu verwenden. Die Empfehlungen werden im kontextbezogenen Seitenbereich eines Arbeitsbereichs als Karten angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Guided Decisions zu Recommended Actions hinzufügen.
- Konfigurieren Sie Playbooks, um die aktivierte Entscheidungsstruktur als Teil eines Playbooks auf einer Datensatzregisterkarte zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Guided Decisions zu Playbooks hinzu.

Die Anwendung „Guided Decisions Experience“ installieren

Sie können die Anwendung Guided Decisions Experience (sn_ga_exp) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie den Anwendungseintrag Guided Decisions Experience 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 Guided Decisions Experience installiert:

- Plugins
- Tabellen
- Rollen
- Anleitungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Mit Guided Decisions Experience installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung „Guided Decisions Experience“ (sn_ga_exp) 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.

Mit Guided Decisions Experience installierte Komponenten

Mit der Anwendung Guided Decisions Experience werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Rollen und Anleitungen.

Tabellen

Die folgenden Tabellen werden Ihrer Instanz mit der Aktivierung von Guided Decisions Experience hinzugefügt.

Tabellen, die mit der Aktivierung von Guided Decisions Experience hinzugefügt werden

Tabelle	Beschreibung
Entscheidungsstruktur [ga_decision_tree]	Speichert Details aller Entscheidungsstrukturen.
Entscheidungsstrukturknoten [ga_decision_tree_node]	Speichert Details aller Entscheidungsstrukturknoten in jeder Entscheidungsstruktur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die mit der Aktivierung von Guided Decisions Experience hinzugefügt werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Zuordnung der Entscheidungseingabe [ga_decision_input_mapping]	Speichert Eingabezuordnungsdetails wie Quellknoten, Quelleingabe, Zielknoten und Zieleingabe.
Entscheidungsstrukturversion [ga_decision_tree_version]	Speichert Entscheidungsstrukturversionen mit Status.

Rollen

Die folgenden Rollen werden Ihrer Instanz mit der Aktivierung der Plugins Guided Decisions, Guided Decisions Experience und Recommended Actions hinzugefügt.

Mit Guided Decisions und Recommended Actions hinzugefügte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Autor der Entscheidungsstruktur [entscheidung_baum_autor]	Erstellt Entscheidungsstrukturen, zeigt sie an, aktualisiert sie und löscht sie. **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Manager vergeben.	• decision_table_admin • sn_gd_guidance.guidance_manager • Decision_tree_user **Hinweis:** Im Plugin Guided Decisions enthalten.
Benutzer der Entscheidungsstruktur [decision_tree_user]	Zeigt Entscheidungsstrukturen an. **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Mitarbeiter vergeben.	• decision_table_reader • sn_gd_guidance.guidance_user **Hinweis:** Im Plugin Guided Decisions enthalten.
Anleitungsmanager [sn_gd_guidance.guidance_manager]	Erstellt, zeigt, aktualisiert und löscht Anleitungen, die das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur sind. **Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Manager vergeben.	sn_gd_guidance.guidance_user **Hinweis:** Enthalten im Plugin Guided Decisions „ – Anleitung“.
Anleitungsbenutzer	Zeigt Anleitungen an.	uxframework_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.

Mit Guided Decisions und Recommended Actions hinzugefügte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_gd_guidance.guidance_use	**Hinweis:** Diese Rolle wird automatisch an Kundenservice-Mitarbeiter vergeben.	**Hinweis:** Enthalten im Plugin Guided Decisions „ – Anleitung“.
Playbook-Autor [pd_content_author]	Fügt Entscheidungsstrukturen und Anleitungen zu einem neuen oder bestehenden Playbook hinzu, auf das Servicemitarbeiter in ihrem Arbeitsbereich zugreifen können.	• sn_gd_core.decision_tree_user • pd_shared.user • pd_trigger_author
Resource Generator author (Ressourcengenerator-Autor) [sn_nb_action.resource_generator_author]	Konfiguriert Ressourcengeneratoren.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author **Hinweis:** Im Plugin Recommended Actions enthalten.
Trend Definition author (Trenddefinition-Autor) [sn_nb_action.trend_definition_author]	Konfiguriert Trenddefinitionen.	**Hinweis:** Im Plugin Recommended Actions enthalten.

Anleitungen

Die Anwendung Guided Decisions Experience enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Anleitungen.

Anleitung in Guided Decisions

Leitfaden	Beschreibung
Lösung aus einem gelösten Fall anwenden	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Lösung aus einem empfohlenen gelösten Fall anzuwenden, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Fall** lösen klicken, wodurch die Lösungsnotizen und ein Lösungscode aus dem gelösten Fall in den Abschnitt „Abschlussinformationen“ des aktuellen Falls kopiert werden. Der Status des aktuellen Falls ändert sich in „Gelöst“.

Automatische Übersetzung

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

Anleitung in Guided Decisions (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
Workaround mitteilen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Problemumgehung aus einem empfohlenen Problemdatensatz zu **kommunizieren**, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Problemumgehung mitteilen klicken, wodurch die Anleitung im Seitenbereich geöffnet wird. Die Anleitung zeigt die Problemumgehung aus dem Problemdatensatz und bietet dem Service Desk-Mitarbeiter ein Notizfeld, in dem er zusätzliche Notizen hinzufügen kann. Die Problemumgehung und die Notizen werden in den Arbeitsnotizen hinzugefügt, und der Problemdatensatz wird mit dem aktuellen Fall verknüpft.
Fallaufgabe erstellen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Fallaufgabe für den aktuellen Fall zu erstellen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Erstellen** klicken, wodurch die Anleitung im Seitenbereich geöffnet wird, in dem der Service Desk-Mitarbeiter einen Betreff für eine neue Fallaufgabe eingeben und übermitteln kann.
Arbeitsauftrag erstellen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, einen Arbeitsauftrag für einen Fall zu erstellen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Erstellen** klicken. Erstellt eine Arbeitsauftragsaufgabe und öffnet die Aufgabe auf einer Unterregisterkarte.
Link zu vorhandenem Fehler	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen vorhandenen Fehler mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Mit **Fehler** verknüpfen klicken, wodurch der Fehler mit dem Fall verknüpft und die Arbeitsnotizen aktualisiert werden.
Link zu vorhandenem offenen Fall	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall mit einem vorhandenen offenen Fall zu verknüpfen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Mit **diesem Fall** verknüpfen klicken, wodurch der offene Fall als übergeordnetes Element des aktuellen Falls 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.

Anleitung in Guided Decisions (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
Angebotsempfehlung	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ein Upgrade eines Produkts auf das angegebene Produktmodell zu empfehlen.
Lösung vorschlagen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Lösungsnotizen und einen **Lösungscode für einen Fall einzugeben, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Lösung vorschlagen** klicken.
Nachricht an Kunden lesen	Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, anzugeben, dass eine Nachricht einem Kunden während eines Anrufs vorgelesen wurde, indem er auf einer Karte auf die Schaltfläche **Als gelesen** markieren klickt und die Nachricht den Arbeitsnotizen hinzufügt.
Fall neu zuweisen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall einer empfohlenen Zuweisungsgruppe neu zuzuweisen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Erneut zuweisen** klicken, wodurch die Anleitung in einem Seitenbereich geöffnet wird, in dem der Service Desk-Mitarbeiter Notizen eingeben kann. Der aktuelle Fall wird einer anderen Zuweisungsgruppe zugewiesen, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.
Artikel lesen und anhängen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen empfohlenen Wissensartikel im kontextbezogenen Seitenbereich zu überprüfen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Artikel überprüfen und anhängen** klicken, wodurch der Artikel im Seitenbereich geöffnet wird. Im Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Lesen Sie den Artikel. • Den Artikel an den Fall anfügen. • Den Artikel als hilfreich markieren. • Öffnen Sie den Artikel auf einer Unterregisterkarte.

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

Anleitungen und Entscheidungsstrukturen konfigurieren

Konfigurieren Sie Anleitungen und Entscheidungsstrukturen, um Kundenprobleme schneller zu lösen und eine standardisierte Lösung bereitzustellen.

Eine Entscheidungsstruktur ist ein strukturierter Problembehandlungsprozess für Servicemitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Guided Decisions einrichten.

Der Konfigurationsprozess besteht aus den in der folgenden Tabelle aufgeführten Aufgaben.

Anleitungs- und Konfigurationsaufgaben für Entscheidungsstrukturen

Schritt	Beschreibung
Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI	Konfigurieren Sie Anleitungen, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern Aktionen bereitzustellen.
Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder	Konfigurieren Sie Entscheidungsstrukturen, mit denen Kundenservice-Mitarbeiter Lösungen für Kundenprobleme beheben können. Sie können Entscheidungsstrukturen nur in Decision Tree Builder erstellen.
Bearbeiten von Entscheidungsstrukturen in Core-UI	Bearbeiten Sie die Entscheidungsstrukturen, die Sie mit Core-UI erstellt haben, um den Fehlerbehebungsprozess zu verbessern oder zu erweitern. In Core-UIwird nur die Bearbeitung vorhandener Entscheidungsstrukturen unterstützt. Sie können Entscheidungsstrukturen nur in Decision Tree Builder erstellen.
Guided Decisions zu Recommended Actions hinzufügen	Fügen Sie empfohlenen Aktionen Entscheidungsstrukturen hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter relevante Aktionen in einem Problembehandlungsprozess basierend auf einem Datensatzkontext ausführen können.
Fügen Sie Guided Decisions zu Playbooks hinzu	Fügen Sie Playbooks Entscheidungsstrukturen hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter in einem Fehlerbehebungsprozess für ihre Fälle eine Lösung bereitstellen können.
Guided Decisions zu Serviceportal hinzufügen	Fügen Sie Entscheidungsstrukturen zu Serviceportalhinzu , damit interne Benutzer Selfservice nutzen oder ihre Probleme beheben können.

Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI

Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI, damit Sie die Anleitung mit dem Anleitungsknoten einer Entscheidungsstruktur verknüpfen können. Beispielsweise kann ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Wissensartikel anhängen oder einem Kunden eine Lösung für ein Problem vorschlagen.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Vorschauinformationen werden auf der Karte Recommended Actions im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Die Vorschau-Experience gilt nur für Recommended Actions, wo Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau der Empfehlungen anzeigen können, bevor sie sie starten.

Playbooks haben keine Vorschau-Experience, da Entscheidungsstrukturen eingebettet sind und als bereits in Playbooks gestartet betrachtet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Anleitungen**.
2. Erstellen Sie eine Anleitung.
   a. Wählen Sie in der Liste „Anleitungen“ die Option **Neu** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Anleitung ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung der Anleitung ein.
   d. **Wahlweise:** Machen Sie die Anleitung mehreren Service Desk-Mitarbeitern verfügbar, die an dem Fall arbeiten, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktion für mehrere Benutzer verfügbar machen**. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann nur ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Anleitung arbeiten. Wenn der erste Service Desk-Mitarbeiter an der Anleitung arbeitet und der Status In Bearbeitung, Abgeschlossen oder Fehler lautet, können die anderen Service Desk-Mitarbeiter diese Anleitung nicht sehen.
   e. **Wahlweise:** Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, zum vorherigen Knoten zurückzukehren, die vorherigen Knoten zu bearbeiten oder die Anleitung in der Laufzeit-Experience einer Entscheidungsstruktur erneut auszuführen, indem Sie **Zulassen, dass Benutzer**die Anleitung erneut ausführen auswählen.
3. Erstellen Sie eine oder mehrere Eingaben für die Anleitung.
   Eingaben sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. in der Anleitungsvorschau-Experience und den Anleitungsaktionen.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungseingabe“ die Option **Neu**aus.
   b. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung einen Namen für die Eingabe ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Typ** den Feldtyp der Eingabe aus.
   Abhängig vom ausgewählten Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.
   d. Wenn die Anleitungseingabe eine Aktion des Service Desk-Mitarbeiters erfordert, z. B. das Hinzufügen von Informationen zu einem Feld, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ist Formularfeld**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wahlweise: Geben Sie einen **Standardwert**ein.

f. Wählen Sie **Absenden**.

4. Wahlweise: Erstellen Sie eine oder mehrere Ausgaben für die Anleitung.
Ausgaben sind das gewünschte Ergebnis der Anleitungsaktion. Wenn beispielsweise eine Anleitungsaktion eine Fallaufgabe erstellt, kann als Ausgabe dieser Aktion einen Verweis auf die erstellte Fallaufgabe zurückgegeben werden.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungsausgabe“ die Option **Neu**aus.

b. Geben Sie im Feld Bezeichnung einen Namen für die Ausgabe ein.

c. Wählen Sie im Feld **Typ** den Feldtyp der Ausgabe aus.
Abhängig vom ausgewählten Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.

d. Wahlweise: Geben Sie einen **Standardwert**ein.

e. Wählen Sie **Absenden**.

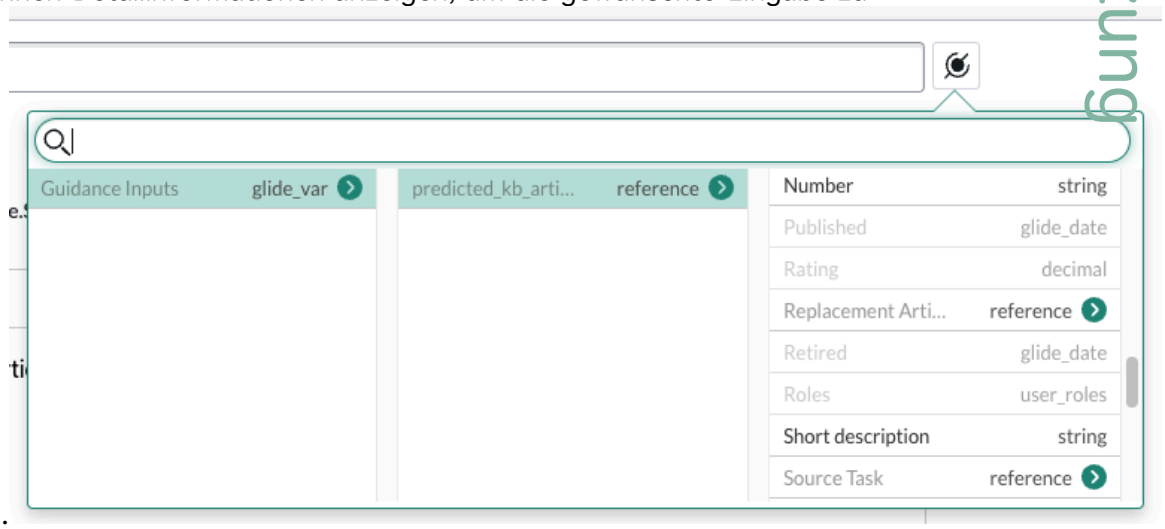
5. Konfigurieren Sie die Vorschau-Experience.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Experience-Vorschau** aus.

b. Fügen Sie im Feld **Vorschautitel** einen Titel für die Anleitungsvorschau hinzu, entweder statischen Text, dynamischen Inhalt (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt.

- Um statischen Text einzugeben, geben Sie den Text in das Feld ein.
- Um dynamische Inhalte einzugeben, klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol ( ) neben dem Feld und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.

  Sie können Detailinformationen anzeigen, um die gewünschte Eingabe zu finden.



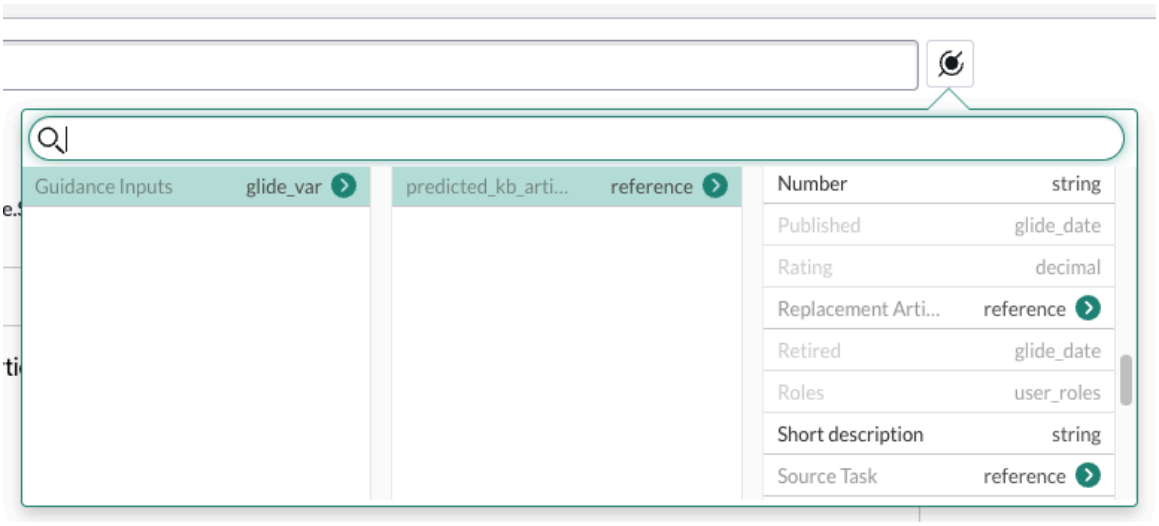
Automatische Übersetzung

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

Dieses Feld kann statischen Text, dynamischen Inhalt oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. So wählen Sie dynamischen Inhalt als Feldwert aus:

i. Klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol ( ) neben dem Feld **Preview Title** (Vorschautitel).

ii. Wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus. Sie können einen Drilldown auf eine andere Ebene durchführen, um die gewünschte Eingabe zu finden.



c. **Wählen** Sie im Feld Anzuzeigende Felder Felder aus, die in der Anleitungsvorschau angezeigt werden sollen.

d. Erstellen Sie im Feld **Nachricht** eine Nachricht für die Anleitungsvorschau.
Sie können die im Rich-Text-Editor verfügbaren Tools verwenden, um die Nachricht zu erstellen und zu formatieren. Dieses Feld kann Text und HTML-Inhalte wie Bilder, Videos und Links enthalten.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails für Recommended Actions Karten.

Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails

Konfigurieren Sie den Titel und die Beschreibung der Anleitung, die Benutzern in empfohlenen Aktionen oder Playbooks angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Detailinformationen werden in Playbooks, in einem kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte für Recommended Actions for Customer Serviceangezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Anleitungen**.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ 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. Konfigurieren Sie die Detail-Experience für die Anleitung auf der Registerkarte „Detail Experience“ (Detail-Experience).
   Die Detail-Experience ist eine Nachricht, die für Anleitungen angezeigt wird, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet werden.
   a. Fügen Sie im Feld **Titel** einen Titel für die Anleitung in der Detailansicht hinzu.
   b. Geben Sie im Feld **Anleitungsnachricht** eine Nachricht für die Detailansicht an.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Passen Sie die Experience einer Anleitungsvorschau im an UI Builder
- Passen Sie die Experience von Anleitungsdetails in an UI Builder

Der Prozess zum Konfigurieren einer Anleitung ist in der Anwendung Guided Decisions Experience und der Anwendung Recommended Actions for Customer Service identisch.

Erstellen Sie eine Anleitungsaktion für eine Anleitung

Konfigurieren Sie die Aktionen, die Kundenservice-Mitarbeiter ausführen können, um Fälle oder Probleme zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gd_guidance.guidance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Anleitungen**.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.
3. Klicken Sie im Formularabschnitt „Anleitungsaktionen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Anleitungsaktion“ aus.

Feld	Beschreibung
Anleitung	Anleitung, der diese Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Aktionsbezeichnung	Name für diese Anleitungsaktion.
Call to Action Label (Beschriftung Handlungsaufforderung)	Beschriftung für die Aktionsschaltfläche, die auf der Empfehlungskarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Beispiel: **Artikel überprüfen und anhängen** oder **Lösung vorschlagen**.
Action Behavior (Aktionsverhalten)	Ausgewähltes Verhalten für die Anleitungsaktion: ○ **Einzelklick**: Die Aktion wird mit einem Klick initiiert und abgeschlossen, und die Karte wird auf die Registerkarte **Verlauf** im Seitenbereich verschoben. Nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. ○ **Im kontextbezogenen Seitenbereich öffnen**: Die Aktion wird in einer Detailansicht im Seitenbereich geöffnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Details im

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

Feld	Beschreibung
	Seitenbereich überprüfen, z. B. den Inhalt eines Knowledge Base-Artikels. ○ **In Unterregisterkarte öffnen**: Die Aktion wird in einer separaten Registerkarte geöffnet. Sie können die Vorschau-Experience für alle Aktionsverhaltenstypen konfigurieren und die Detailansicht für die Aktionen konfigurieren, die auf der Unterregisterkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich geöffnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Experience für Anleitungsdetails. **Hinweis:** Aktionen, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte geöffnet werden, werden nicht in den Status „In Bearbeitung“ versetzt. Die Aktion wird nur dann in den Status „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ verschoben, wenn der Service Desk-Mitarbeiter in der Detailansicht auf die Aktionsschaltfläche klickt.
Primär	Kennzeichnet die Anleitungsaktion als primäre Aktion. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert. Eine primäre Aktion hebt die Aktion hervor, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen soll, und macht diese Aktion als Schaltfläche auf der Empfehlungskarte verfügbar. **Hinweis:** Eine Anleitung kann nur eine primäre Anleitungsaktion haben. Wenn dieses Feld nicht ausgewählt ist, ist die Anleitungsaktion eine sekundäre Aktion, die über das Menü „Weitere Aktionen“ auf der Empfehlungskarte verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, der diese Anleitungsaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Automatisierung einer Leitfadenaktion	Flow, dem diese Anleitungsaktion zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion.
Completion Message (Abschlussmeldung)	Meldung, die oben auf der Empfehlungskarte angezeigt wird, wenn die Anleitungsaktion abgeschlossen wurde. Zum Beispiel **KB-Artikel wurde freigegeben**.

5. Je nachdem, welcher Flow im Feld **Automatisierung einer Leitfadenaktion** ausgewählt wurde, können Sie Flow-Eingaben und Anleitungsausgaben 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.

- Konfigurieren Sie Flow-Eingaben auf der Registerkarte **Automatisierungs-Flow-Eingaben**.
- Konfigurieren Sie Ausgaben auf der Registerkarte **„Anleitungsausgaben“**.

  Diese Felder können statischen Text, dynamischen Inhalt (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol () neben dem Feld und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen Anleitungsknoten, und verknüpfen Sie die erstellte Anleitung mit diesem Knoten, um Service Desk-Mitarbeitern Aktionen bereitzustellen.

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, die Service Desk-Mitarbeiter zur Behebung von Problemen bei der Lösung von Kundenproblemen verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Entscheidungsstrukturen werden zuerst in Core-UIerstellt. Anschließend verwenden Sie Decision Tree Builder, um den Startknoten zu konfigurieren und Knoten und Pfade hinzuzufügen, um eine Entscheidungsstruktur zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Entscheidungsstrukturen“ die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Entscheidungsstruktur“

Feld	Beschreibung
Name	Der interne Name der Entscheidungsstruktur.
Aktionsbezeichnung	Die Bezeichnung der Call-to-Action-Schaltfläche auf der Karte Recommended Actions.
Beschreibung	Die Beschreibung der Entscheidungsstruktur, die auf der Karte Recommended Actions angezeigt werden soll.
Titel	Der externe Name der Entscheidungsstruktur, den Endbenutzer oder Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich sehen. Wenn das Feld **Titel** leer ist, wird der interne Name als externer Name auf der Karte Recommended Actions 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
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	**Blendet** die Schaltfläche Verwerfen ein oder blendet sie aus, die den Flow einer Entscheidungsstruktur abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Ein Entscheidungsstrukturdatensatz und ein Startknoten werden erstellt.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie einen Startknoten, um einer Entscheidungsstruktur in Decision Tree Builderden ersten Satz von Fragen oder Anweisungen hinzuzufügen.

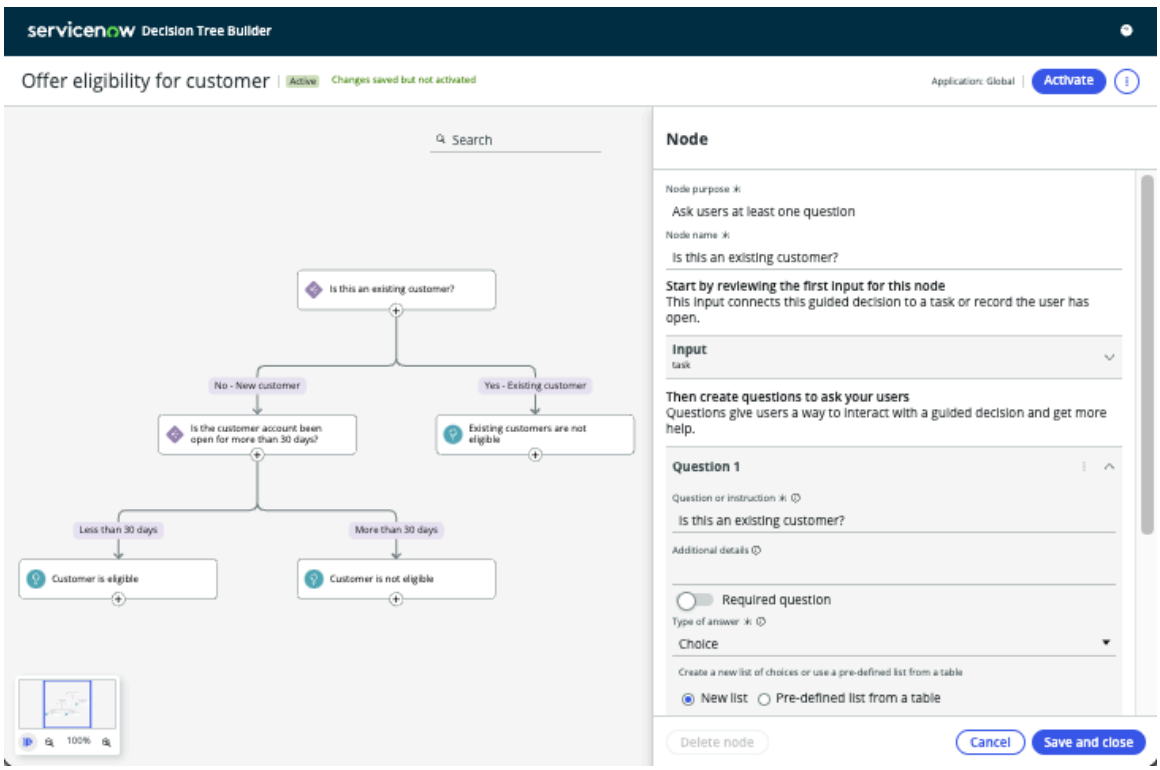
Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder

Konfigurieren Sie die *Entscheidungsstruktur* mithilfe der codefreien Visualisierung Decision Tree Builder, die eine Canvas für eine Diagrammdarstellung von Knoten und ihren Pfaden in einem Fehlerbehebungsprozess bereitstellt.

Als Prozessverantwortlicher oder Geschäftsanalyst können Sie Entscheidungsstrukturen konfigurieren, indem Sie über Decision Tree BuilderKnoten hinzufügen, Pfade definieren und Anleitungen anhängen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturknoten.

Sie können eine Entscheidungsstruktur mit einer einzigen Aktion validieren und aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Entscheidungsstruktur.

Decision Tree Builder Canvas



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

Sie können auf Decision Tree Builder zugreifen, indem Sie im Entscheidungsstrukturdatensatz auf die Schaltfläche **In Builder öffnen klicken**.

Fragen- und Anleitungsknoten konfigurieren

Sie können einen neuen Knoten als Fragenknoten oder Anleitungsknoten konfigurieren. Wenn sich mehrere Fragen in einem Startknoten oder Fragenknoten befinden, können Sie eine Frage löschen oder die Reihenfolge der Fragen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur Fragen oder Anweisungen hinzu.

Anleitungsknoten bieten Service Desk-Mitarbeitern Aktionen zum Lösen oder Eskalieren eines Kundenproblems. Sie können entweder eine Anleitung aus der Liste der verfügbaren Anleitungen auswählen oder eine Anleitung in Core-UIerstellen. Sie können dann Anleitungseingaben konfigurieren, indem Sie statische Werte eingeben oder Eingaben aus vorherigen Knoten wiederverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit.

Verknüpfungsknoten

Sie können einen neuen Knoten als Verknüpfungsknoten konfigurieren, um eine untergeordnete Entscheidungsstruktur mit der aktuellen Entscheidungsstruktur zu verknüpfen. Diese Verknüpfung verbindet die Ausführung der primären Entscheidungsstruktur mit einer anderen Entscheidungsstruktur, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur.

Erstellen von Pfaden für die nächsten Knoten

Ein Pfad in einer Entscheidungsstruktur verbindet einen Knoten mit einem anderen. Sie können eine Bedingung konfigurieren, um zu definieren, wann der Pfad genommen werden muss. Die Auswahl bestimmter Antworten kann eine Bedingung für den Pfad sein. Die Prioritätsreihenfolge für einen Pfad legt die Rangfolge eines Pfads gegenüber einem anderen fest.

Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Knoten oder Pfad bearbeiten

Wenn Sie die Eingaben von Knoten und deren Pfade bearbeiten, müssen Sie auch die folgenden Knoten aktualisieren, da sie möglicherweise Daten aus diesen Eingaben wiederverwenden.

Knoten oder Pfad wird gelöscht

Beachten Sie die folgenden Informationen zum Löschen eines Knotens oder Pfads:

- Sie können einen Blattknoten löschen, wenn er nicht mit einem Pfad oder Knoten verbunden ist.
- Durch das Löschen eines Blattknotens wird der Knoten aus der Entscheidungsstruktur entfernt, die Konfiguration des Pfads vor dem gelöschten Knoten bleibt jedoch erhalten.
- Sie können keinen Zwischenknoten oder Pfad löschen.
- Wenn Sie den Fragenknoten nach einem Anleitungsknoten löschen, werden sowohl der Fragenknoten als auch der Pfad gelöscht.

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

Eingaben werden verknüpft

Sie können Eingaben von einem Knoten mit einem anderen verknüpfen, um Eingabewerte aus vorherigen Knoten wiederzuverwenden. Sie können verknüpfte Eingaben verwenden, um Pfadbedingungen zu erstellen. Weitere Informationen zur Eingabezuordnung im Fragen- oder Anleitungsknoten finden Sie unter Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Antworten an Entscheidungspunkten wieder.

Zugehörige Informationen

Validierungsfehlerbenachrichtigungen in Decision Tree Builder

Aktivieren Sie eine Entscheidungsstruktur

Stellen Sie die vorherige aktivierte Entscheidungsstrukturversion wieder her

Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur Fragen oder Anweisungen hinzu

Fügen Sie Fragen hinzu, die Sie Ihren Kunden stellen möchten, oder Anweisungen, die Sie ihnen bereitstellen möchten, und konfigurieren Sie Antworttypen in einem Startknoten in Decision Tree Builder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Startknoten ist der erste Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Sie enthält eine Aufgabeneingabe und mindestens eine Frage oder Anweisung. Sie können eine oder mehrere Fragen konfigurieren, die an Kunden gestellt werden sollen, oder Anweisungen, die ihnen erteilt werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Wählen Sie in Decision Tree Builder**Neuer Knoten**aus.
5. **Geben Sie** im Feld Knotenname einen Namen für den Startknoten ein.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Referenztabelle** eine Tabelle für den Datensatztyp aus.

   (Optional) Die Tabelle, die Sie für die Aufgabeneingabe auswählen, muss nicht unbedingt eine Aufgabentabelle sein. Sie können beispielsweise eine Fall-, Incident- oder Interaktionstabelle für den Datensatzkontext auswählen, um diese Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich zu empfehlen.

   Hinweis:
   Sie müssen dieselbe Tabelle wie die Referenztabelle für den Kontextdatensatz in Recommended Actionsauswählen.

7. Geben Sie im Abschnitt Frage 1 eine Frage oder Anweisung für Kunden ein.
8. **Wahlweise:** Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** auswählen.
9. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Details zu Ihrer Frage oder Anweisung in das Feld **Zusätzliche Details** 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.

10. Wählen Sie die Art der Antwort für Ihre Frage aus.

    Eine Beschreibung der Antworttypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.

    Die Antwort des Kunden auf eine Frage kann über die Eingabezuordnung an andere Knoten und Pfade übergeben werden.

11. **Wahlweise:** Verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten aus vorherigen Knoten wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Antworten an Entscheidungspunkten wieder.

12. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Fragen oder Anweisungen hinzu.

13. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird

Antworttypen für Fragen

Mehrere Antworttypen stehen Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung, um Antworten auf Fragen in einer Entscheidungsstruktur zu geben.

Typ der Antwort

Auswahl	Beschreibung
Auswahl	Eine Liste mit Auswahlmöglichkeiten. Die Listentypen sind: • **Neue Liste**: Neue Auswahlliste • **Vordefinierte Liste aus einer Tabelle**: Vorhandene Auswahlliste aus einer ausgewählten Tabelle **Verwenden Sie „Keine" als erste Auswahl in der Liste**: Option zum Hinzufügen von „ **Keine** " als Standardwert in der Liste.
Datum	Datum im Format JJJJ-MM-TT
Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit im Format JJJJ-MM-TT HH:MM:SS
Dezimalzahl	Eine Zahl mit Dezimalstellen.
Ganzzahl	Eine Zahl ohne Dezimalstellen.
Referenz	Verweis auf ein Feld aus einer anderen Tabelle. Wenn dieser Antworttyp ausgewählt ist, werden die folgenden Felder angezeigt: • **Referenztabelle**: Tabelle zum Auswählen eines Felds aus. • **Filter anwenden**: Bedingung zum Filtern der Suchergebnisse. Beispielsweise verweist das Feld Anrufer in der Incident-Tabelle auf die Benutzertabelle [sys_user].
Zeichenfolge	Eine Textzeile. Wenn dieser Antworttyp ausgewählt ist, wird das folgende Feld angezeigt: **Maximale Anzahl von Zeichen**: Längenbeschränkung der Textzeichenfolge.
Wahr/Falsch	Checkbox, mit der der Benutzer angeben kann, ob die Bedingung wahr oder falsch ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Wert true zurückgegeben.

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

Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird

Konfigurieren Sie einen Pfad in Decision Tree Builder, um die Bedingungen dafür festzulegen, wann die nächste Frage oder eine Anleitung in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können zwei oder mehr Pfade aus jedem Fragenknoten erstellen.

Da Sie einen Fragenknoten erst nach einem Anleitungsknoten hinzufügen können, ist die Pfadkonfiguration nicht erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Wählen Sie in Decision Tree Builderdas Symbol „Pfad hinzufügen“ (Symbol „ ⊕ “) auf einem Knoten aus.
   Der Canvas werden ein neuer Pfad und ein neuer Knoten hinzugefügt.
5. Wählen Sie den neuen Pfad aus.
6. Geben Sie einen Namen für den Pfad ein.
7. **Geben Sie** im Feld Pfadpriorität eine Prioritätsreihenfolge für diesen Pfad ein.
   Der Pfad mit der niedrigsten Priorität wird zuerst ausgeführt.
8. Konfigurieren Sie eine oder mehrere Bedingungen, indem Sie eine Frage aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und einen Eingabewert auswählen.
   Wenn der Antworttyp beispielsweise eine Ganzzahl ist, können Sie eine Bedingung festlegen, die besagt, dass dieser Pfad eingeschlagen werden muss, wenn ein von einem Kunden angegebener Wert größer als der in der Bedingung angegebene Wert ist.

   Sie können nur auf die Eingaben des direkten übergeordneten Knotens zugreifen, während Sie eine Bedingung für den Pfad konfigurieren.
9. **Wahlweise:** Wenn sich mehrere Fragen in einem Fragenknoten befinden, wählen Sie **Neuer Bedingungssatz aus**, um eine komplexe Bedingung für eine Kombination von Antworten zu definieren.
10. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit dem Erstellen Ihrer Entscheidungsstruktur fort.

- Fügen Sie einen nächsten Fragensatz hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Folgesatz von Fragen oder Anweisungen in einer Entscheidungsstruktur hinzu.
- Service Desk-Mitarbeitern Anleitungen bereitstellen Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit

Fügen Sie einen Folgesatz von Fragen oder Anweisungen in einer Entscheidungsstruktur hinzu

Konfigurieren Sie einen Fragenknoten in Decision Tree Builder, um Folgefragen oder Anweisungen hinzuzufügen. Die Beantwortung dieser Fragen führt entweder zu einer Anleitung oder zu weiteren Fragen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Fügen Sie in Decision Tree Buildereinen neuen Knoten hinzu, indem Sie auf einem Knoten das Symbol „⊕hinzufügen“ (Symbol „Pfad hinzufügen“) auswählen.
5. Wählen **Sie Knoten hinzufügen aus**.
6. Wählen Sie im Popup-Fenster **Fragen an Benutzer mindestens eine Frage** aus, um einen Fragenknoten zu konfigurieren.
7. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.
8. Geben Sie im Abschnitt Frage 1 eine Frage oder Anweisung für Kunden ein.
9. **Wahlweise:** Machen Sie diese Frage zu einer erforderlichen Frage, indem Sie das Feld **Erforderliche Frage** aktivieren.
10. **Wahlweise:** Geben Sie weitere Details zu Ihrer Frage oder Anweisung in das Feld **Zusätzliche Details** ein.
11. Wählen Sie die Art der Antwort aus.

    Eine Beschreibung der Antworttypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.

    Die Antwort des Kunden wird über die Eingabezuordnung an andere Knoten und Pfade übergeben.
12. **Wahlweise:** Verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten aus vorherigen Knoten wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Antworten an Entscheidungspunkten wieder.
13. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Fragen oder Anweisungen hinzu.
14. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit dem Erstellen Ihrer Entscheidungsstruktur fort.

- Fügen Sie einen nächsten Fragensatz hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Folgesatz von Fragen oder Anweisungen in einer Entscheidungsstruktur hinzu
- Service Desk-Mitarbeitern Anleitungen bereitstellen Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit

Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit

Konfigurieren Sie einen Anleitungsknoten in Decision Tree Builder, damit Service Desk-Mitarbeiter eine Empfehlung für das weitere Vorgehen anzeigen können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Anleitungen, die Sie verwenden möchten, vorhanden sind, oder erstellen Sie sie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Wenn beim Erstellen einer Anleitung **das** Feld Zulassen, dass Benutzer die Anleitung erneut ausführen ausgewählt wird, können Benutzer die Anleitung erneut ausführen oder zurückgehen und die Antworten in den vorherigen Fragenknoten in der Laufzeit-Experience ändern.

Sie können Anleitungseingaben und -ausgaben mit dem nächsten Fragenknoten verknüpfen.

Sie können eine Anleitung aus der Liste der verfügbaren Anleitungen auswählen, um sie mit Ihrem Anleitungsknoten zu verknüpfen, oder eine neue Anleitung in Core-UIerstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Fügen Sie in Decision Tree Buildereinen neuen Knoten hinzu, indem Sie auf einem Knoten das Symbol „ ⊕hinzufügen“ (Symbol „Pfad hinzufügen“) auswählen.
5. Wählen **Sie Knoten hinzufügen aus**.
6. Konfigurieren Sie im Popup-Fenster einen Anleitungsknoten, indem **Sie Anleitung als Ergebnis vorschlagen**auswählen.
   Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.
7. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.
8. Wählen Sie im Feld Anleitung die **Anleitung** aus, indem Sie mit der Eingabe des Anleitungsnamens beginnen und ihn aus der Liste auswählen.
9. Geben Sie im Abschnitt „Feldeingaben festlegen **, um Daten an diese Anleitung zu übergeben** “ bestimmte Werte für Anleitungseingaben ein.
   Diese Felder können statischen Text, dynamische Inhalte wie Feldwerte aus Anleitungseingaben oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischen Inhalten enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol „ “) neben dem Feld, und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.
10. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt **Weitere Feldeingaben festlegen, die Benutzern** angezeigt werden sollen Platzhalterwerte für Anleitungseingaben ein.
    Service Desk-Mitarbeiter können die Platzhalterwerte durch ihre eigenen Informationen ersetzen. Diese Felder können statischen Text, dynamische Inhalte wie Feldwerte aus Anleitungseingaben oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischen Inhalten enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol „ “) neben dem Feld, und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.
11. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einen nächsten Knoten hinzu, der ein Fragenknoten nach einem Anleitungsknoten ist.

Verknüpfen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Verschachteln Sie eine Entscheidungsstruktur und rufen Sie sie von einem Verknüpfungsknoten aus auf, wenn bestimmte Bedingungen in Decision Tree Buildererfüllt sind. Verwenden Sie verschachtelte Strukturen, um komplexe Problembehandlungen auszuführen und vorhandene Entscheidungsstrukturen wiederzuverwenden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Fügen Sie in Decision Tree Buildereinen neuen Knoten hinzu, indem Sie auf einem Knoten das Symbol „⊕hinzufügen“ (Symbol „Pfad hinzufügen“) auswählen.
5. Wählen **Sie Knoten hinzufügen aus**.
6. Wählen Sie im Popup-Fenster die **Option Entscheidungsstruktur** verknüpfen aus, um einen Verknüpfungsknoten zu konfigurieren.
7. Geben Sie einen Namen für den Knoten ein.
8. **Wählen** Sie im Feld Untergeordnete Entscheidungsstruktur eine aktivierte Entscheidungsstruktur aus.
9. Geben Sie Werte ein, oder verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten aus vorherigen Knoten wiederzuverwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Antworten an Entscheidungspunkten wieder.
10. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Verwenden Sie Antworten an Entscheidungspunkten wieder

Verknüpfen Sie Eingaben, um Antworten aus vorherigen Knoten in Decision Tree Builderwiederzuverwenden. In einer Entscheidungsstruktur, die sich mit einem Darlehensantrag befasst, können Sie beispielsweise die Eingabe in Bezug auf das Gehalt des Kunden an mehreren Entscheidungspunkten wiederverwenden, um die Darlehensberechtigung zu bestimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verknüpfte Eingaben können zum Erstellen von Pfadbedingungen verwendet werden.

Weitere Informationen zur Eingabezuordnung und zu Ausnahmen im Zusammenhang mit der Eingabezuordnung finden Sie unter Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Wählen Sie in Decision Tree Builderden Knoten aus, dem Sie Eingaben zuordnen 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.

Verschiedene Knoten und Aktionen

Knotentyp	Aktion
Fragenknoten	**a.** Geben Sie eine Frage ein, und wählen Sie die Art der Antwort aus. **b.** Wählen Sie **Eingaben verknüpfen, um vorherige Daten wiederzuverwenden**. **c.** Verwenden Sie das Symbol „Linkeingabe“ (Symbol „ “), um einen vorherigen Knoten und eine Eingabe auszuwählen, die Sie in dieser Frage wiederverwenden möchten. **Hinweis:** Die Frage mit einer wiederverwendeten Antwort wird zur Laufzeit automatisch beantwortet.
Anleitungsknoten	**a.** Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste aus. **b.** Wählen Sie das Symbol „ “) aus, um einen vorherigen Knoten und die Eingabe auszuwählen, die Sie in der Anleitungseingabe wiederverwenden möchten.
Verknüpfungsknoten	**a.** Wählen Sie eine untergeordnete Struktur aus der Liste aus. **b.** Klicken Sie auf das Symbol Eingabe verknüpfen (Symbol), um einen vorherigen Knoten und die Eingabe auszuwählen, die Sie im Startknoten der untergeordneten Struktur wiederverwenden möchten.

5. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Aktivieren Sie eine Entscheidungsstruktur

Aktivieren Sie eine abgeschlossene Entscheidungsstruktur, damit Sie sie in mit [] erstellten Playbooks, in mit Recommended Actions for Customer ServicePlaybooks erstellten Empfehlungen oder in Serviceportal verwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur aktivieren, prüft Decision Tree Builder auf Fehler wie fehlende Informationen, ungültige Eingabezuordnungen aufgrund von Änderungen an vorherigen Knoteneingaben oder fehlende Anleitungseingaben. Nachdem alle Fehler behoben wurden, können Sie die Entscheidungsstruktur 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.

Wenn Sie Änderungen an einer aktivierten Entscheidungsstruktur vornehmen, denken Sie daran, die Entscheidungsstruktur erneut zu aktivieren, um die aktualisierte Entscheidungsstruktur in einem Arbeitsbereich anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus, die Sie aktivieren möchten.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Wählen Sie in Decision Tree Builderdie Option **Aktivieren**aus.
   - Wenn in Ihrer Entscheidungsstruktur Fehler vorhanden sind, werden Fehlersymbole und Warnmeldungen angezeigt. Sie müssen die Fehler beheben, bevor Sie die Entscheidungsstruktur aktivieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Validierungsfehlerbenachrichtigungen in Decision Tree Builder.
   - Wenn keine Fehler vorliegen, wird das Bestätigungsdialogfeld zum Aktivieren der Entscheidungsstruktur angezeigt.
5. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld **Jetzt aktivieren**aus.
   Eine Erfolgsmeldung mit Anweisungen zur nächsten Aktion wird angezeigt.

Ergebnisse

- Der Status der Entscheidungsstruktur ändert sich von **Nicht aktiv** in **Aktiv**.
- Die Schaltfläche **Aktivieren** ist deaktiviert.

Nächste Maßnahme

- Konfigurieren Sie empfohlene Aktionen, um die aktivierte Entscheidungsstruktur als Empfehlung zu verwenden. Die Empfehlungen werden im kontextbezogenen Seitenbereich eines Arbeitsbereichs als Karten angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Guided Decisions zu Recommended Actions hinzufügen.
- Konfigurieren Sie Playbooks, um die aktivierte Entscheidungsstruktur als Teil eines Playbooks auf einer Datensatzregisterkarte zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Guided Decisions zu Playbooks hinzu.
- Konfigurieren Sie eine Seite Serviceportal, um die aktivierte Entscheidungsstruktur für die Bereitstellung des Problembehandlungsprozesses für interne Benutzer zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Guided Decisions zu Serviceportal hinzufügen.

Stellen Sie die vorherige aktivierte Entscheidungsstrukturversion wieder her

Verwerfen Sie alle Änderungen in einer nicht aktivierten Entscheidungsstruktur, und setzen Sie die Entscheidungsstruktur auf die letzte aktivierte Version zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

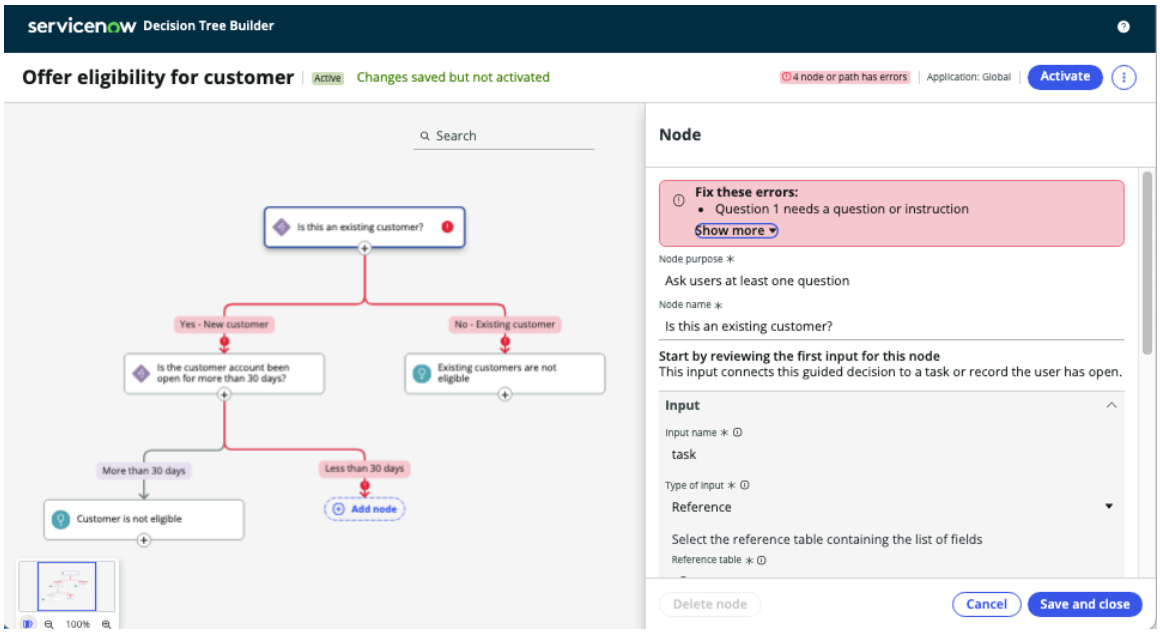
1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Klicken Sie auf das Symbol „ ⋮ “) und **dann auf Aktuelle Version verwerfen**.

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

Ergebnisse
Die Entscheidungsstruktur wird auf die zuletzt aktivierte Version zurückgesetzt.

Validierungsfehlerbenachrichtigungen in Decision Tree Builder

Benachrichtigungen über Fehler, die beim Erstellen und Aktivieren einer Entscheidungsstruktur in Decision Tree Builder auftreten können, ermöglichen eine einfache Wiederherstellung nach Fehlern.



Fehleranzeige

Wenn in einem Knoten oder Pfad Werte fehlen oder falsche Konfigurationen vorhanden sind, werden bei der Validierung möglicherweise Fehler angezeigt, wenn Sie einen Knoten oder Pfad speichern oder eine Entscheidungsstruktur aktivieren.

Die Fehler werden folgendermaßen angezeigt:

- Fehlersymbole auf Knoten und Pfaden, die Fehler aufweisen
- Eine Bezeichnung für eine Anzahl von Knoten und Pfaden, die in der oberen rechten Ecke Fehler aufweisen
- Eine Warnmeldung im Seitenbereich mit einer Liste der Fehler im ausgewählten Knoten oder Pfad

Weitere Informationen zu den Fehlern in verschiedenen Knoten und Pfaden und zu Möglichkeiten zur Wiederherstellung nach Fehlern finden Sie unter Überprüfungsfehler.

Überprüfungsfehler

Beim Speichern eines Elements oder Aktivieren einer Entscheidungsstruktur werden verschiedene Arten von Fehlern für fehlende oder falsche Informationen in den Knoten und Pfaden 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.

Fragenknotenfehler

Fehler in Fragenknoten werden behoben

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Knoten benötigt einen eindeutigen Namen.	Geben Sie einen Namen in das Feld **Knotenname** ein.
Die Fragen in diesem Knoten müssen eindeutig sein	Geben Sie eine eindeutige Frage oder Anweisung in das Feld **Frage oder Anweisung** ein.
Dieser Knoten benötigt eine Frage, die Benutzern gestellt werden kann.	Geben Sie eine eindeutige Frage oder Anweisung in das Feld **Frage oder Anweisung** ein.
Die Aufgabeneingabe benötigt eine Referenztabelle, um Daten zu Datensätzen zu übergeben.	Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Referenztabelle** für die Aufgabeneingabe aus, um Daten zum Datensatz zu übergeben, für den diese Entscheidungsstruktur ausgeführt wird.
Frage {number} benötigt eine Frage oder Anweisung	Geben Sie eine Frage oder Anweisung in das Feld **Frage oder Anweisung** ein.
Frage {number} benötigt einen Antworttyp	Wählen Sie im Feld **Typ der Antwort** einen Eingabetyp für die erwartete Antwort aus.
Frage {number} erfordert Antwortoptionen	Der Antworttyp Auswahl erfordert eine Auswahlliste. Geben Sie Werte in die Felder **Bezeichnung** und **Wert** ein, um eine Liste zu konfigurieren. Sie können beliebig viele Auswahlmöglichkeiten hinzufügen.
Frage {number} erfordert eine Zeichenbegrenzung für die Antwortzeichenfolge	Geben Sie eine maximale Zeichenanzahl in das Feld **Maximale Anzahl von Zeichen** ein.
Typ der Antwort in Frage {number} ist nicht vorhanden	Der Antworttyp, den Sie im Feld **Antworttyp** eingegeben haben, ist ungültig. Wählen Sie den Antworttyp aus der Liste aus. Weitere Informationen finden Sie unter Antworttypen für Fragen.
Frage {number} benötigt eine Auswahltabelle und Auswahlfelder für die Antwort(en).	Bei der Option **Vordefinierte Liste aus einer Tabelle** für den Auswahlantworttyp müssen Sie die Auswahltabelle und das Auswahlfeld angeben, um die Auswahlmöglichkeiten wiederzuverwenden. Wählen Sie eine Tabelle und ein **Listenfeld** in den Feldern **Auswahltabelle** und Auswahlfeld aus.
Auswahltabelle in Frage {number} ist nicht vorhanden	Geben Sie einen gültigen **Tabellennamen** in das Feld Auswahltabelle ein.
Frage {number} benötigt eine Referenztabelle für die Antwort(en).	Für den Referenzeingabetyp muss eine Referenztabelle ausgewählt werden. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Referenztabelle** aus, um ein Referenzfeld hinzuzufügen, das eine Referenz zu einem Feld in einer anderen Tabelle als Antworttyp speichert.
Referenztabelle in Frage {number} ist nicht vorhanden	Geben Sie einen gültigen Tabellennamen in das Feld **Referenztabelle** ein.
Sie müssen einen Pfad nach diesem Knoten hinzufügen.	Fragenknoten erfordern Pfade, um die nächsten Frage- oder Anleitungsknoten hinzuzufügen. Wählen Sie im Fragenknoten in der Canvas das 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.

Fehler in Fragenknoten werden behoben (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Lösung
	⊕ hinzufügen“ Symbol „Pfad hinzufügen“ aus, um einen neuen Pfad hinzuzufügen.
Die Eingabe, die Sie in Frage {number} verknüpft haben, ist aufgrund nicht übereinstimmender Antworttypen ungültig. Sie können die Verknüpfung dieser Eingabe aufheben, eine neue verknüpfen oder den Antworttyp dieser Frage ändern.	Nachdem Sie den Antworttyp einer Frage in einem vorherigen Knoten geändert haben, ist die Eingabezuordnung der Frage im aktuellen Knoten nicht mehr gültig. **1.** Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. **2.** Ändern Sie entweder den Antworttyp dieser Frage so, dass er dem geänderten Antworttyp im vorherigen Knoten entspricht, oder fügen Sie eine entsprechende Frage hinzu. **3.** Klicken Sie auf das Symbol Eingabe verknüpfen (Symbol verknüpfen), um die Eingaben zu verknüpfen.
Die Eingabe, die Sie mit Frage {number} verknüpft haben, ist nach den letzten Knotenänderungen nicht mehr vorhanden. Heben Sie die Verknüpfung dieser Eingabe auf, um diesen Fehler zu beheben.	Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen.
Die Eingabe, die Sie in Frage {number} verknüpft haben, ist aufgrund von nicht übereinstimmenden Referenztabellen mit einem vorherigen Knoten ungültig. Tabellen müssen auf derselben oder einer untergeordneten Ebene übereinstimmen.	Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Fragenknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf der untergeordneten Ebene übereinstimmt. Beispielsweise kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die der Aufgabentabelle untergeordnet ist. **1.** Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. **2.** Wählen Sie bei Bedarf die Referenztabelle aus, die auf derselben Ebene oder auf der untergeordneten Ebene übereinstimmt. **3.** Klicken Sie auf das Symbol „Eingabe verknüpfen“ (Symbol „ verknüpfen“), um die Referenzeingaben erneut 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.

Anleitungsknotenfehler

Beheben von Fehlern in Anleitungsknoten

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Knoten benötigt einen eindeutigen Namen.	Geben Sie einen Namen in das Feld **Knotenname** ein.
Dieser Knoten benötigt eine Anleitung	Anleitungsknoten müssen mit einer Anleitung verknüpft sein. Wählen Sie entweder eine vorhandene Anleitung aus, oder erstellen Sie eine. • Wählen Sie eine verfügbare Anleitung aus der Liste im Feld **Anleitung** aus. • Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI, indem Sie im Feld Anleitung auf das Symbol „Anleitung ⊕ “ **klicken**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anleitung in Core-UI.
Sie müssen Eingaben für diese Anleitung festlegen.	Konfigurieren Sie die Anleitungseingaben für die von Ihnen ausgewählte Anleitung. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit.
Die Eingabe {Guidance input name} ist aufgrund von nicht übereinstimmenden Referenztabellen mit einem vorherigen Knoten nicht gültig. Tabellen müssen auf derselben oder einer untergeordneten Ebene übereinstimmen.	Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Anleitungsknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf der untergeordneten Ebene übereinstimmt. Beispielsweise kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die der Aufgabentabelle untergeordnet ist. 1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie das Symbol (verknüpfen“), um die Eingaben erneut zu verknüpfen, oder geben Sie einen statischen Wert ein.
Die Eingabe, die Sie mit {Guidance input name} verknüpft haben, ist nach den letzten Knotenänderungen nicht mehr vorhanden. Heben Sie die Verknüpfung dieser Eingabe auf, um diesen Fehler zu beheben.	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie das Symbol „Eingabe verknüpfen“ (Symbol „ verknüpfen“), um die Eingaben erneut zu verknüpfen, oder geben Sie einen statischen Wert 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.

Beheben von Fehlern in Anleitungsknoten (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Lösung
Sie müssen die Eingaben für diese Anleitung aufgrund von Changes in vorherigen Knoten zurücksetzen.	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie bei Bedarf das Symbol Eingabe verknüpfen (Symbol verknüpfen), um den neuen Antworttyp aus dem vorherigen Knoten zu verknüpfen, oder geben Sie einen statischen Wert ein.

Fehler und Warnungen für Verknüpfungsknoten

Fehler beim Verknüpfen von Knoten werden behoben

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Knoten benötigt einen eindeutigen Namen.	Geben Sie einen Namen in das Feld **Knotenname** ein.
Dieser Knoten benötigt eine untergeordnete Struktur	Verknüpfungsknoten müssen mit einer untergeordneten Struktur verknüpft sein. Wählen Sie entweder eine aktivierte Entscheidungsstruktur aus, oder erstellen Sie eine. • Wählen Sie eine aktivierte Entscheidungsstruktur aus der Liste im Feld **Untergeordnete Entscheidungsstruktur** aus. • Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI, indem Sie im Feld Untergeordnete Entscheidungsstruktur auf das Symbol „Entscheidungsstruktur ⊕ “ Symbol „Entscheidungsstruktur erstellen“ **klicken**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur in Core-UI.
Sie müssen die Eingaben der untergeordneten Entscheidungsstruktur dieser Entscheidungsstruktur korrekt zuordnen.	Konfigurieren Sie die Startknoteneingaben der untergeordneten Entscheidungsstruktur, oder wählen Sie das Symbol „Eingabe verknüpfen“ (Symbol „ verknüpfen“), um die Eingaben zu verknüpfen.
Die Eingabe {Input name} ist aufgrund von nicht übereinstimmenden Referenztabellen mit einem vorherigen Knoten nicht gültig. Tabellen müssen auf derselben oder einer untergeordneten Ebene übereinstimmen.	Sie können Referenzeingabetypen nur verknüpfen, wenn die Eingabetabelle des aktuellen Anleitungsknotens mit der Eingabetabelle des vorherigen Knotens auf derselben Ebene oder auf der untergeordneten Ebene übereinstimmt. Beispielsweise kann die Aufgabentabelle mit der Aufgabentabelle verknüpft werden, oder die Aufgabentabelle kann mit der Falltabelle verknüpft werden, die der Aufgabentabelle untergeordnet 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.

Fehler beim Verknüpfen von Knoten werden behoben (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Lösung
	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie das Symbol (verknüpfen“), um die Eingaben erneut zu verknüpfen, oder geben Sie einen statischen Wert ein.

Warnungen in Verknüpfungsknoten werden aufgelöst

Warnmeldung	Lösung
Die untergeordnete Entscheidungsstruktur, die Sie zuvor verknüpft haben, hat sich geändert. Überprüfen Sie die zugeordneten Eingaben noch einmal.	1. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 2. Wählen Sie bei Bedarf das Symbol „Eingabe verknüpfen“ (Symbol „ verknüpfen“), um die Eingabe aus dem vorherigen Knoten zu verknüpfen, oder geben Sie einen statischen Wert ein.
Stellen Sie sicher, dass die folgenden verknüpften Entscheidungsstrukturen weiterhin {untergeordnete Entscheidungsstruktur} verwenden können: • {Name der übergeordneten Struktur 1} • {Name der übergeordneten Struktur 2} • {Name der übergeordneten Struktur 3}	Wenn Sie eine Entscheidungsstruktur aktualisieren und aktivieren, müssen die übergeordneten Entscheidungsstrukturen, die diese Entscheidungsstruktur als untergeordnete Struktur verwenden, ebenfalls aktualisiert werden. 1. Wählen Sie die übergeordnete Entscheidungsstruktur aus. 2. Wählen Sie den Linkknoten aus, der auf die untergeordnete Entscheidungsstruktur verweist, die sich geändert hat. 3. Heben Sie die Verknüpfung der Eingabe auf, indem Sie den Link löschen. 4. Wählen Sie bei Bedarf das Symbol „Eingabe verknüpfen“ (Symbol „ verknüpfen“), um die Eingabe aus dem vorherigen Knoten zu verknüpfen, oder geben Sie einen statischen Wert ein.

Pfadfehler

Fehler in Pfaden werden behoben

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Pfad benötigt einen Namen.	Geben Sie einen Namen in das Feld **Pfadname** ein.
Dieser Pfad benötigt eine eindeutige Pfadpriorität.	Geben Sie einen eindeutigen Wert in das Feld **Pfadpriorität** 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.

Fehler in Pfaden werden behoben (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Lösung
Dieser Pfad benötigt Bedingungen zum Anzeigen des nächsten Knotens.	Konfigurieren Sie eine oder mehrere Bedingungen, indem Sie eine Eingabe aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und einen Eingabewert auswählen.
Jede Bedingung in diesem Pfad muss vollständig sein.	Schließen Sie eine Bedingung im Pfad ab, indem Sie eine Eingabe aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und einen Eingabewert auswählen.
Sie müssen einen Knoten nach diesem Pfad hinzufügen.	Ein Pfad muss zu einem Knoten führen. Wählen **Sie Knoten hinzufügen** aus, um den Platzhalterknoten als Fragenknoten oder Anleitungsknoten zu konfigurieren.
Die Pfadbedingung benötigt aufgrund von Änderungen in vorherigen Knoten neue Werte	Konfigurieren Sie die Pfadbedingung neu, indem Sie die neue Eingabe aus dem vorherigen Knoten, einen Operator und den neuen Eingabewert auswählen.
Die Pfadbedingungen können erst definiert werden, wenn der vorherige Knoten eine Frage und eine Antwort enthält	Konfigurieren Sie Fragen und Antworttypen im übergeordneten Knoten des Pfads.

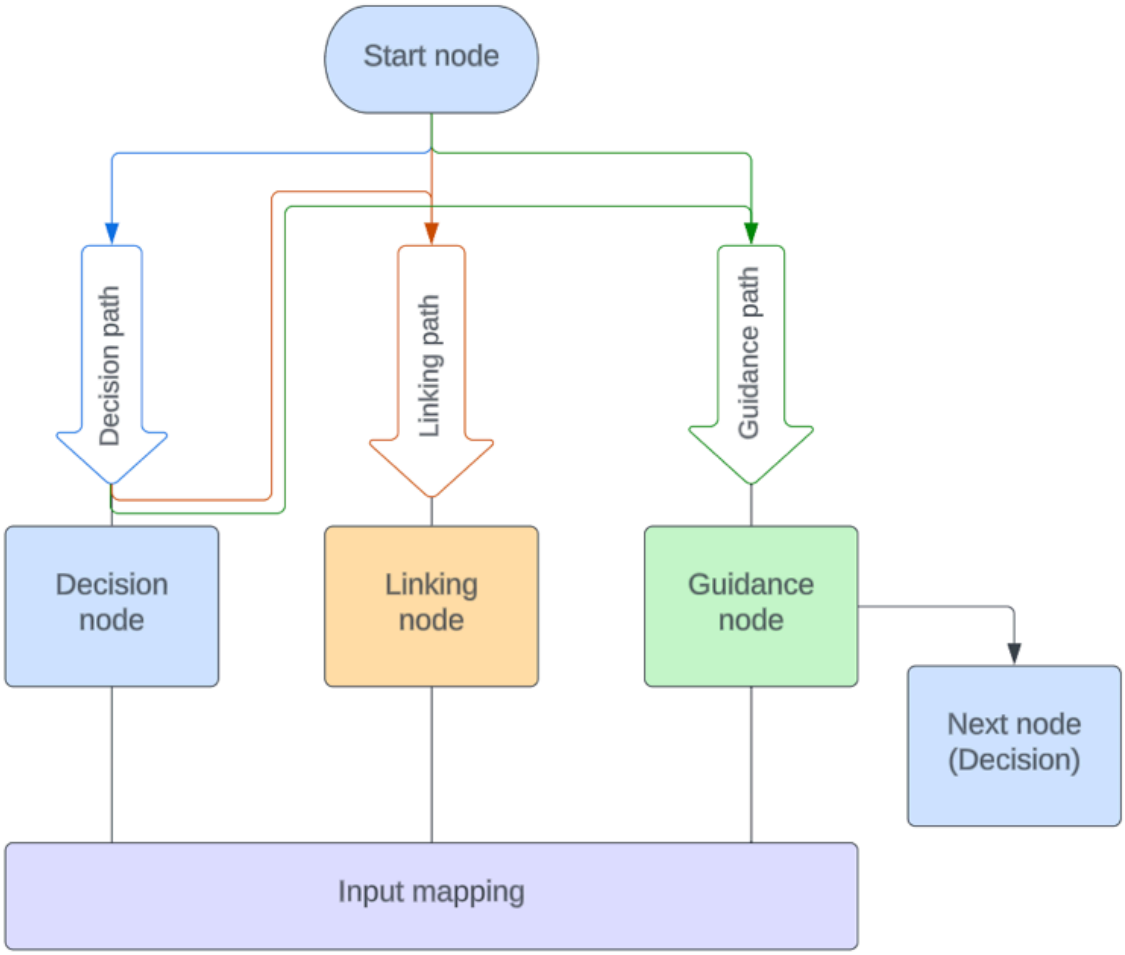
Bearbeiten von Entscheidungsstrukturen in Core-UI

Sie können in Core-UI erstellte Entscheidungsstrukturen bearbeiten, um einen Fehlerbehebungsprozess zu verbessern oder zu erweitern.

Hinweis:
Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree 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.

Flow zur Konfiguration der Entscheidungsstruktur in Core-UI



Die folgende Tabelle enthält allgemeine Informationen zum Bearbeiten einer Entscheidungsstruktur in Core-UI.

Schritte zur Konfiguration der Entscheidungsstruktur

Entscheidungsstrukturschritt	Beschreibung
Konfigurieren Sie einen Startknoten und eine Aufgabeneingabe	Jede Entscheidungsstruktur enthält einen Startknoten vom Typ Entscheidung und eine Aufgabeneingabe. Die Aufgabeneingabe speichert eine Referenz des Datensatzes, an dem der Service Desk-Mitarbeiter arbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur. Wählen Sie den Startknoten aus der zugehörigen Liste „Entscheidungsstrukturknoten“ aus. Erstellen Sie Eingaben, um erste Fragen hinzuzufügen, die Sie Kunden stellen möchten. Wählen Sie den Eingabetyp für die erwartete Antwort aus, und konfigurieren Sie die Antworten in der zugehörigen Liste. Weitere Informationen 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.

Schritte zur Konfiguration der Entscheidungsstruktur (Fortsetzung)

Entscheidungsstrukturschritt	Beschreibung
	Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu.
Erstellen Sie einen Entscheidungspfad	Erstellen Sie einen Entscheidungspfad, und konfigurieren Sie Bedingungen für den nächsten Entscheidungsknoten. Sie können beispielsweise eine Bedingung einrichten, um eine Antwort für die Frage im Startknoten auszuwählen. Wenn ein Benutzer diese Antwort auswählt, wird dieser Pfad genommen, der zu einem Entscheidungsknoten führt. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Ein Entscheidungsknoten wird automatisch erstellt.
Erstellen Sie Eingaben, um Folgefragen im Entscheidungsknoten hinzuzufügen	Wählen Sie den Eingabetyp für die erwartete Antwort aus, und konfigurieren Sie die Antworten in der zugehörigen Liste. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu.
Erstellen Sie einen Anleitungspfad	Erstellen Sie einen Anleitungspfad, und konfigurieren Sie Bedingungen für den nächsten Anleitungsknoten. Sie können beispielsweise eine Bedingung einrichten, um eine Antwort für die Frage im Startknoten oder Entscheidungsknoten auszuwählen. Wenn ein Benutzer diese Antwort auswählt, führt dieser Pfad zu einem Anleitungsknoten. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur. Ein Anleitungsknoten wird automatisch erstellt.
Konfigurieren Sie den erstellten Anleitungsknoten	Konfigurieren Sie den Anleitungsknoten, um einem Kunden eine Lösung bereitzustellen. Ordnen Sie dem Anleitungsknoten eine Anleitung zu, und konfigurieren Sie die Anleitungseingaben. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit.
Erstellen Sie einen Verknüpfungspfad	Erstellen Sie einen Verknüpfungspfad, und konfigurieren Sie Bedingungen für die nächste Entscheidungsstruktur. Sie können beispielsweise eine Bedingung einrichten, um eine Antwort für die Frage im Entscheidungsknoten auszuwählen. Wenn ein Benutzer diese Antwort auswählt, führt dieser Pfad zur nächsten Entscheidungsstruktur. Weitere Informationen finden Sie unter Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur.

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

Schritte zur Konfiguration der Entscheidungsstruktur (Fortsetzung)

Entscheidungsstrukturschritt	Beschreibung
	Ein Verknüpfungsknoten wird automatisch erstellt.
Konfigurieren Sie den erstellten Verknüpfungsknoten	Konfigurieren Sie den Verknüpfungsknoten, um eine andere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur zu verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine weitere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur.
Konfigurieren Sie einen nächsten Knoten	Konfigurieren Sie einen nächsten Knoten, der ein Entscheidungsknoten ist. **Hinweis:** Sie können nach einem Anleitungsknoten keinen weiteren Anleitungsknoten hinzufügen. • Sie können einen Zwischenentscheidungsknoten hinzufügen, um einen weiteren Anleitungsknoten hinzuzufügen. • Sie können nach diesem Entscheidungsknoten einen Verknüpfungsknoten konfigurieren, um eine andere Entscheidungsstruktur zu verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie nach einem Anleitungsknoten einen nächsten Knoten hinzu.
Ordnen Sie Eingaben von einem Knoten einem anderen zu	Ordnen Sie Eingaben von einem Knoten einem anderen zu, um Antworten wiederzuverwenden, indem Sie einen Quellknoten und eine Quelleingabe und eine Zieleingabe auswählen. Im Anleitungsknoten können Sie Eingaben aus den vorherigen Knoten an die Anleitungseingaben übergeben, indem Sie das Pillenauswahl-Symbol ( ) verwenden, um Antworten wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Antworten an Entscheidungspunkten wieder.

Hinweis:
Um von einem beliebigen Knoten zu Ihrer Entscheidungsstruktur zurückzukehren, klicken Sie neben dem Feld **Entscheidungsstruktur** auf das Symbol „Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen“ (Symbol „ ⓘ “) und dann auf **Datensatz öffnen**. Sie können alle von Ihnen erstellten Knoten in der zugehörigen Liste 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.

Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur

Bearbeiten Sie eine Entscheidungsstruktur, die Sie mit Core-UI erstellt haben, um einen Fehlerbehebungsprozess zu verbessern oder zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular nach Bedarf.

Formular „Entscheidungsstruktur“

Feld	Beschreibung
Name	Der interne Name der Entscheidungsstruktur. **Hinweis:** Für die Entscheidungsstruktur mit diesem Namen wird ein Startknoten erstellt.
Aktionsbezeichnung	Die Bezeichnung der Call-to-Action-Schaltfläche auf der Karte Recommended Actions.
Beschreibung	Die Beschreibung der Entscheidungsstruktur, die auf der Karte Recommended Actions angezeigt werden soll.
Startknoten	Referenz des Startknotens.
Titel	Der externe Name der Entscheidungsstruktur, den Endbenutzer oder Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich anzeigen können. Wenn das Feld **Titel** leer ist, wird der interne Name als externer Name auf der Karte Recommended Actions angezeigt.
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	**Blendet** die Schaltfläche Verwerfen ein oder blendet sie aus, die den Flow einer Entscheidungsstruktur abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen 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.

Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu

Erstellen Sie Entscheidungseingaben für jeden Entscheidungsknoten. Entscheidungseingaben werden in Form von Fragen in einem Arbeitsbereich angezeigt, die Servicemitarbeiter beantworten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Erstellen Sie zuerst einen Entscheidungspfad. Es wird automatisch ein Entscheidungsknoten mit demselben Namen wie der Entscheidungspfad erstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Entscheidungsknoten können eine oder mehrere Fragen mit unterschiedlichen Antworttypen enthalten.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Startknoten oder einen beliebigen Entscheidungsknoten aus.
4. Wählen **Sie Eingabe erstellen**.
5. Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ einer Entscheidungseingabe aus.

Hinweis:
Im Feld **Typ** haben Sie Zugriff auf viele Eingabetypen. Wählen Sie nur einen der empfohlenen Eingabetypen aus, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Eingabetyp

Feld	Beschreibung
Auswahl	Eine Liste mit Auswahlmöglichkeiten **Auswahllistenspezifikation**: Typ der Auswahlliste. Sie können eine Auswahlliste erstellen, indem Sie in der zugehörigen Liste Auswahlmöglichkeiten auf **Neu** klicken.
Datum	Datum im Format JJJJ-MM-TT
Datum/ Uhrzeit	Datum und Uhrzeit im Format JJJJ-MM-TT HH:MM:SS
Dezimalzahl	Eine Zahl mit den Dezimalstellen
Ganzzahl	Eine Zahl ohne Dezimalstellen
Referenz	Verweis auf ein Feld aus einer anderen Tabelle ○ **Referenz**: Referenztabelle zum Auswählen eines Felds. ○ **Referenz-Qual-Bedingung**: Bedingung zum Filtern der Suchergebnisse.

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

Feld	Beschreibung
	Beispielsweise verweist das Feld Anrufer in der Incident-Tabelle auf die Benutzertabelle [sys_user].
Zeichenfolge	Eine Textzeile **Maximale Anzahl von Zeichen**: Option zum Angeben der Länge der Zeichenfolge
Wahr/Falsch	Ein Kontrollkästchenfeld

6. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung eine Frage oder Anweisung für Kunden ein.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Erstellen Sie einen Pfad, um Bedingungen und Prioritätsreihenfolge für den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Basierend auf der Antwort, die ein Servicemitarbeiter auf eine Frage gibt, führt ein Entscheidungspfad den Service Desk-Mitarbeiter zum nächsten Entscheidungsknoten, ein Anleitungspfad führt den Service Desk-Mitarbeiter zum nächsten Anleitungsknoten und ein Verknüpfungspfad führt den Service Desk-Mitarbeiter zum nächsten Verknüpfungsknoten.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Startknoten oder Entscheidungsknoten aus.
4. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

5. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung eine Bezeichnung für den Pfad ein.
6. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Priorität für diesen Pfad ein.
   Der Pfad mit der niedrigsten Priorität wird zuerst ausgeführt.
7. Konfigurieren Sie eine Bedingung für diesen Pfad, um den nächsten 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.

Pfadtypen und -beschreibungen

Pfad	Beschreibung
Entscheidungspfad	Entscheidungspfade enthalten Bedingungen, wenn einem Service Desk-Mitarbeiter die nächste Frage angezeigt wird.
Anleitungspfad	Anleitungspfade enthalten Bedingungen, wenn einem Service Desk-Mitarbeiter eine Anleitung angezeigt wird, die eine Lösung für ein Problem bereitstellt.
Verknüpfungspfad	Verknüpfungspfade enthalten Bedingungen, wenn eine nächste Entscheidungsstruktur ausgeführt wird.

Sie können nur auf die Eingaben des direkten übergeordneten Knotens zugreifen, während Sie eine Bedingung für den Pfad konfigurieren.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:
Sie können beliebig viele Entscheidungs-, Anleitungs- oder Verknüpfungspfade erstellen.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit dem Erstellen der Entscheidungsstruktur fort.

- Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu
- Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit
- Verknüpfen Sie eine weitere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aktionen in einer Entscheidungsstruktur bereit

Ordnen Sie eine Anleitung einem Anleitungsknoten zu, damit Servicemitarbeiter eine Aktion zur Lösung oder Eskalation eines Kundenproblems ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Erstellen Sie zuerst einen Anleitungspfad. Es wird automatisch ein Anleitungsknoten mit demselben Namen wie der Anleitungspfad erstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Anleitung ist das Ergebnis einer Entscheidungsstruktur.

Sie können entweder eine neue Anleitung erstellen oder eine Anleitung aus einer Liste auswählen. Eine vollständige Liste der standardmäßig verfügbaren Anleitungen finden Sie unter Mit Guided Decisions Experience installierte Komponenten. Sie können dann nach Bedarf Anleitungseingaben eingeben.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den erstellten Anleitungsknoten aus.
4. Wählen Sie im Feld **Anleitung** eine Anleitung aus, die dem Anleitungsknoten zugeordnet werden soll.
5. Abhängig von der ausgewählten Anleitung geben Sie nach Bedarf Anleitungseingaben ein.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Anleitung „Wissensartikel anhängen“ ausgewählt haben, geben Sie den Wissensartikel für die Verknüpfung ein.

   Wenn Sie die Anleitung „Lösung bereitstellen“ ausgewählt haben, geben Sie den Fall, die Lösungsknoten und einen Lösungscode ein.

   Wenn Sie die Anleitung „Arbeitsauftrag erstellen“ ausgewählt haben, geben Sie die Aufgabe für die Verknüpfung ein.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Aufgabeneingabe im Startknoten mit der Anleitung

Verknüpfen Sie die Aufgabeneingabe im Startknoten mit der Anleitung

Verknüpfen Sie die Aufgabeneingabe im Startknoten mit der Aufgabeneingabe in der Anleitung, um Datensatzinformationen zu übergeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Aufgabeneingabe im Startknoten enthält eine Referenz des Datensatzes, an dem ein Service Desk-Mitarbeiter in einem Arbeitsbereich arbeitet. Wenn Sie beispielsweise einen KB-Artikel an einen Fall anhängen möchten, benötigen Sie die Fallnummer.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den erstellten Anleitungsknoten aus.
4. Wählen **Sie Eingabezuordnung erstellen aus**.
5. Wählen Sie im Feld **Quellknoten** den Startknoten Ihrer Entscheidungsstruktur aus.
6. **Wählen** Sie im Feld Quelleingabe die Aufgabeneingabe aus.
7. Wählen Sie im Feld **Zieleingabe** die Aufgabeneingabe aus, die der Anleitung 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.

Hinweis:
Der **Zielknoten** wird automatisch mit dem Wert des Entscheidungsknotens gefüllt, aus dem Sie die Eingabezuordnung erstellen.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Verknüpfen Sie eine weitere Entscheidungsstruktur mit dieser Entscheidungsstruktur

Verschachteln und Aufrufen von Entscheidungsstrukturen über Verknüpfungsknoten, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Verwenden Sie die Anleitungsausgabe und verschachtelten Strukturen, um komplexe Problemlösungen durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Erstellen Sie zuerst einen Verknüpfungspfad. Es wird automatisch ein Verknüpfungsknoten mit demselben Namen wie der Verknüpfungspfad erstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ausführung der verknüpften Entscheidungsstruktur beginnt, wenn eine bestimmte im Verknüpfungspfad angegebene Bedingung erfüllt ist. Der Verknüpfungsknoten enthält eine Referenz des Startknotens in der nächsten Entscheidungsstruktur.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Verknüpfungsknoten aus.
4. Wählen Sie im Feld **Verknüpfte Entscheidungsstruktur** eine verfügbare Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fügen Sie nach einem Anleitungsknoten einen nächsten Knoten hinzu

Fügen Sie einen nächsten Knoten hinzu, der ein Entscheidungsknoten nach einem Anleitungsknoten ist. Wenn ein nächster Knoten konfiguriert ist, wird die Ausführung der Entscheidungsstruktur fortgesetzt, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung durchgeführt hat und der Anleitungsverlauf als abgeschlossen markiert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Entscheidungsknoten nur nach einem Anleitungsknoten hinzufügen.

- Sie können einen Zwischenentscheidungsknoten hinzufügen, um einen weiteren Anleitungsknoten hinzuzufügen.
- Sie können nach diesem Entscheidungsknoten einen Verknüpfungsknoten konfigurieren, um eine andere Entscheidungsstruktur 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.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Anleitungsknoten aus.
4. Wählen **Sie Nächsten Knoten festlegen aus**.
5. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung einen Namen für den nächsten Entscheidungsknoten ein.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit dem Erstellen der Entscheidungsstruktur fort.

- Fügen Sie einer Entscheidungseingabe Fragen oder Anweisungen hinzu
- Bestimmen Sie den nächsten Knoten in einer Entscheidungsstruktur

Verwenden Sie Antworten an Entscheidungspunkten wieder

Erstellen Sie eine Eingabezuordnung, um Antworten aus vorherigen Knoten wiederzuverwenden. Beispielsweise können Sie in einer Entscheidungsstruktur, die sich mit dem Darlehensantrag befasst, die Eingabe in Bezug auf das Gehalt des Kunden an mehreren Entscheidungspunkten wiederverwenden, um die Darlehensberechtigung zu bestimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Eingabezuordnung in einem Entscheidungsknoten oder einem Anleitungsknoten finden Sie unter Verknüpfen von Eingaben in Entscheidungsstrukturknoten.

Zugeordnete Eingaben können zum Erstellen von Pfadbedingungen verwendet werden.

Sie können vorhandene Entscheidungsstrukturen in Core-UI bearbeiten oder erweitern, aber Sie können sie nicht mehr erstellen. Verwenden Sie Decision Tree Builder, um neue Entscheidungsstrukturen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie den Entscheidungsknoten oder den Anleitungsknoten aus, der Eingaben wiederverwenden muss.
3. Klicken Sie auf **Eingabezuordnung erstellen**.
4. **Wählen** Sie im Feld Quellknoten den Knoten aus, aus dem Sie kopieren möchten.
5. Wählen Sie im Feld Quelleingabe die zu kopierende **Knoteneingabe** aus.
6. **Wählen** Sie im Feld Zieleingabe die Knoteneingabe aus, in die die Werte kopiert 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.

Hinweis:
Der **Zielknoten** wird automatisch mit dem Wert des Knotens gefüllt, für den Sie die Eingabezuordnung erstellen.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Löschen Sie eine Entscheidungsstruktur

Löschen Sie eine Entscheidungsstruktur und alle zugehörigen Versionsdatensätze. Alle zugehörigen Datensätze wie Entscheidungsstrukturversionen, Knoten und Pfade werden gelöscht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_gd_core.decision_tree_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geleitete Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Guided Decisions zu Recommended Actions hinzufügen

Fügen Sie Entscheidungsstrukturen, die mit der Anwendung Guided Decisions Experience erstellt wurden, zu Recommended Actionshinzu, damit Kundenservice-Mitarbeiter sie durchlaufen können, um Fälle effizienter zu lösen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Recommended Actions (sn_nb_action) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Erstellen Sie einen Kontext für eine Tabelle.
   Ein Kontext ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, empfohlene Aktionen für einen Datensatz in dieser Tabelle anzuzeigen.
3. Erstellen Sie eine Regel für den Kontext.
   Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten und bestimmen, wann eine empfohlene Aktion für Datensätze in der Kontexttabelle angezeigt wird.
4. Erstellen Sie eine Empfehlung vom Typ Entscheidungsstruktur.
   Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion vorzuschlagen.

Zugehörige Informationen

Guided Decisions konfigurieren

Anleitungen und Entscheidungsstrukturen konfigurieren

Fügen Sie Guided Decisions zu Playbooks hinzu

Fügen Sie Entscheidungsstrukturen, die mit der Anwendung Guided Decisions Experience erstellt wurden, einem Playbook hinzu, damit Kundenservice-Mitarbeiter sie durcharbeiten können, um Fälle effizienter 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, pd_content_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Playbook ist eine Reihe von Schritten, die einen Prozess definieren. Eine Entscheidungsstruktur kann als einer der Schritte in einem Playbook hinzugefügt werden.

Playbooks werden in Fällen in Agent Workspace basierend auf Auslöserdefinitionen angezeigt, die für jedes Playbook im Process Automation Designer definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer . Basierend auf dem Kontext des Falls, an dem der Kundenservice-Mitarbeiter arbeitet, werden das Playbook und alle zugehörigen Entscheidungsstrukturen angezeigt.

Weitere Informationen zu Playbooks für Kundenservice-Managementfinden Sie unter Playbooks für Customer Service Management.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**. Playbooks wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Wählen Sie den Prozess aus, dem Sie die Entscheidungsstruktur hinzufügen möchten.
3. Wählen **Sie Aktivität hinzufügen aus**.
4. Auswahlvorgang **Guided Decisions Experience** > **Geleitete Entscheidungen**.
5. Geben Sie auf der Registerkarte Details die grundlegenden Details Ihrer Aktivität ein.

Option	Bezeichnung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für Ihre Aktivität. Dieser Name wird in benutzergerichteten Ansichten Ihres Playbooks angezeigt.
Beschreibung	Beschreibung Ihrer Aktivität.
Ausführungsbedingung	Nach dem Start der Aktivität wird die Aktivität nur ausgeführt, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.
Startzeitpunkt	Optionen, wann Ihre Aktivität beginnen muss: ○ **Nach vorherigem**: Diese Aktivität beginnt, wenn die vorherige Aktivität den Status „Übersprungen“ oder „Abgeschlossen“ hat. ○ **Sofort**: Diese Aktivität beginnt, wenn die zugehörige Phase ausgeführt wird. Ihre Aktivität ist nicht vom Status vorheriger Aktivitäten abhängig. ○ **Mit vorherigem**: Diese Aktivität beginnt, wenn die unmittelbar vorhergehende Aktivität ausgeführt wird.

6. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen aus**.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte Automatisierung im Feld Entscheidungsstruktur die **Entscheidungsstruktur** aus, die Sie der geleiteten Entscheidung 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.

8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie im Hauptheader **Aktivieren**aus.
   Wenn Sie Ihren Prozess aktivieren, wird er veröffentlicht, sodass er ausgeführt wird, wenn er ausgelöst wird.

Ergebnisse

Die Entscheidungsstruktur wird dem Playbook hinzugefügt. Abhängig vom Kontext des Falls können Kundenservice-Mitarbeiter über Fälle in Mitarbeiterbereichauf die Entscheidungsstrukturen zugreifen.

Zugehörige Informationen

Guided Decisions konfigurieren

Anleitungen und Entscheidungsstrukturen konfigurieren

Guided Decisions zu Serviceportal hinzufügen

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Seite, um Serviceportal Entscheidungsstrukturen hinzuzufügen, damit interne Benutzer ihre Probleme beheben können.

Vorbereitungen

Die Entscheidungsstruktur, die Sie der Seite Serviceportal hinzufügen möchten, muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungsstrukturen in konfigurieren Decision Tree Builder.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Schritte sind für Benutzer gedacht, die wenig oder keine Erfahrung mit dem Schreiben von Code haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie im Serviceportal Designer entweder eine vorhandene Seite aus, oder fügen Sie eine neue Seite hinzu.
4. Erstellen Sie unter Layouts den Bereich zum Hinzufügen von Widgets, indem Sie **Container** auswählen und auf die Seite ziehen.
5. Suchen Sie auf der Registerkarte **Widgets** im Feld **Filter-Widget** nach dem Widget Entscheidungsstruktur – Visualisierung, und ziehen Sie das Widget in das Layout.
6. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) aus.
7. Geben Sie die Entscheidungsstruktur-ID an.
   a. Wählen Sie im Entscheidungsstrukturdatensatz das Symbol „ “) aus.
   b. Wählen Sie im Menü **sys_id kopieren** aus.
8. 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.

Nächste Maßnahme

Wenn das Entscheidungsstrukturdesign mit Serviceportalübereinstimmen soll, können Sie ein UX-Design anwenden, um das vorhandene Design zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie das Design der Entscheidungsstrukturkomponente der Seite Serviceportal zu.

Zugehörige Informationen

Guided Decisions konfigurieren

Anleitungen und Entscheidungsstrukturen konfigurieren

Ordnen Sie das Design der Entscheidungsstrukturkomponente der Seite Serviceportal zu

Passen Sie das Design der Entscheidungsstrukturkomponente an das Design Serviceportal an.

Vorbereitungen

Eine UX-Designvariante, die dem Design der Entscheidungsstrukturkomponente mit dem Thema Serviceportal entspricht, muss vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Manage the visual style of UI Builder experiences .

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
2. Geben Sie im Feld **Suche**ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping ein, und wählen Sie den Datensatz aus.
3. Kopieren Sie den Wert des Felds **Name** aus dem Datensatz ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping. Das Feld **Name** enthält den Systemeigenschaftsnamen, an den die vorhandene Portaldesign-ID angehängt ist, z. B. ux_portal_theme_to_uib_theme_mapping.f548bd34845a1110f87767389929c667.
4. Wählen Sie **Neu**, um eine Systemeigenschaft zu erstellen.
5. Fügen Sie im Feld **Suffix** den kopierten Wert ein.
6. Geben Sie die UX-Design-ID des Designs an, das Sie im Feld **Wert** anwenden möchten.
   a. Wählen Sie im Datensatz des UX-Designs das Symbol „ ☰ “) aus.
   b. Wählen Sie im Menü **sys_id kopieren** aus.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das Thema Serviceportal wird auf die Entscheidungsstrukturkomponente angewendet.

Playbooks für Kundenservice-Management konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Playbook-Einstellungen, etwa die ausgewählte Aktivitätsansicht und die Festlegung der Sichtbarkeit von Aktivitäten.

Einige der Konfigurationen für ein Playbook finden in UI Builder im Rahmen der Konfiguration der Playbook-Komponente statt. Weitere Einstellungen können im Playbook Experience-Konfigurationsdatensatz konfiguriert werden. Diese Einstellungen umfassen die Auswahl der Playbook-Aktivitätsansicht und die Konfiguration der Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten.

Playbook-Aktivitätsansicht auswählen

Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook 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.

- **Gestapelt**: Zeigt die Phasen im Playbook-Lebenszyklusbereich und Karten für alle Aktivitäten in der aktuellen Phase im Playbook-Arbeitsbereich an.
- **Fokussiert**: Zeigt die Phasen und Aktivitäten im Playbook-Lebenszyklusbereich und die aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich an.

Benutzer mit Systemadministratorrolle können in UI Builder in der Playbook-Komponentenkonfiguration eine Playbook-Aktivitätsansicht auswählen.

Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren

Die folgenden Felder steuern die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten.

- **Hide Inaccessible Activity** (Nicht zugängliche Aktivität ausblenden): Die Zugänglichkeit wird durch Benutzerberechtigungen bestimmt. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer keine Aktivität sehen, wenn sie nicht berechtigt sind, die mit der Aktivität verknüpften Daten anzuzeigen. Wenn Benutzer auf alle Aktivitäten in einer Phase nicht zugreifen können, wird auch die Phase ausgeblendet.
- **Control Activity Display** (Aktivitätsanzeige steuern): Ausstehende Aktivitäten sind die Aktivitäten, die noch nicht ausgelöst wurden. Wählen Sie eine der Optionen in diesem Feld aus, um ausstehende Aktivitäten anzuzeigen oder auszublenden.

Benutzer mit Systemadministratorrolle können die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten im Playbook Experience-Konfigurationsdatensatz konfigurieren.

Playbooks für die Nutzung des Kompaktmodus konfigurieren

Im Kompaktmodus wird das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben. Kundenservice-Mitarbeiter können Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie andere Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen.

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können in UI Builder in der Playbook-Komponentenkonfiguration festlegen, dass das Playbook im Kompaktmodus verwendet wird. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook in Workspace integrieren.

Playbooks in der Vorschau anzeigen

Benutzer mit der Playbook-Experience -Administratorrolle (playbook_experience.admin) können eine Vorschau eines Playbooks in Echtzeit in einer Nicht-Produktionsumgebung anzeigen. Mit dieser Funktion können Playbook Experience-Administratoren verschiedene Playbook-Einstellungen auf einfache Weise anzeigen und testen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau eines Playbook anzeigen in der Administratordokumentation für Arbeitsbereiche.

Eine Playbook-Experience auswählen

Eine Playbook Experience ist ein definierter Satz von Konfigurationen, der bestimmt, wie das System Playbooks im Arbeitsbereich darstellt. Mit Playbook Experiences können Sie das Erscheinungsbild eines Playbook anpassen, Benutzeraktionen zuordnen und Aktivitäten überschreiben.

Das Plugin „Playbook Experience“ (com.playbook_experience) enthält den Datensatz „Globale Playbook Experience“, der eine standardmäßige Playbook-Konfiguration definiert.

Das Plugin „Playbooks for Kundenservice-Management“ (com.sn_csm_playbook) enthält die folgenden zusätzlichen Playbook Experience-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.

- CSM Configurable Workspace Playbook
- CSM Agent Workspace Playbook

Benutzer mit Systemadministratorrolle können beim Hinzufügen eines Playbook zu einer Seite in UI Builder eine Playbook Experience auswählen.

Verschiedene Playbooks für denselben Datensatztyp können unterschiedliche Playbook Experiences verwenden. Wenn für einen Beschwerdefall beispielsweise zwei Playbooks zum Einsatz kommen, kann für jedes Playbook eine andere Playbook Experience verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen in der Administratordokumentation für Arbeitsbereiche :

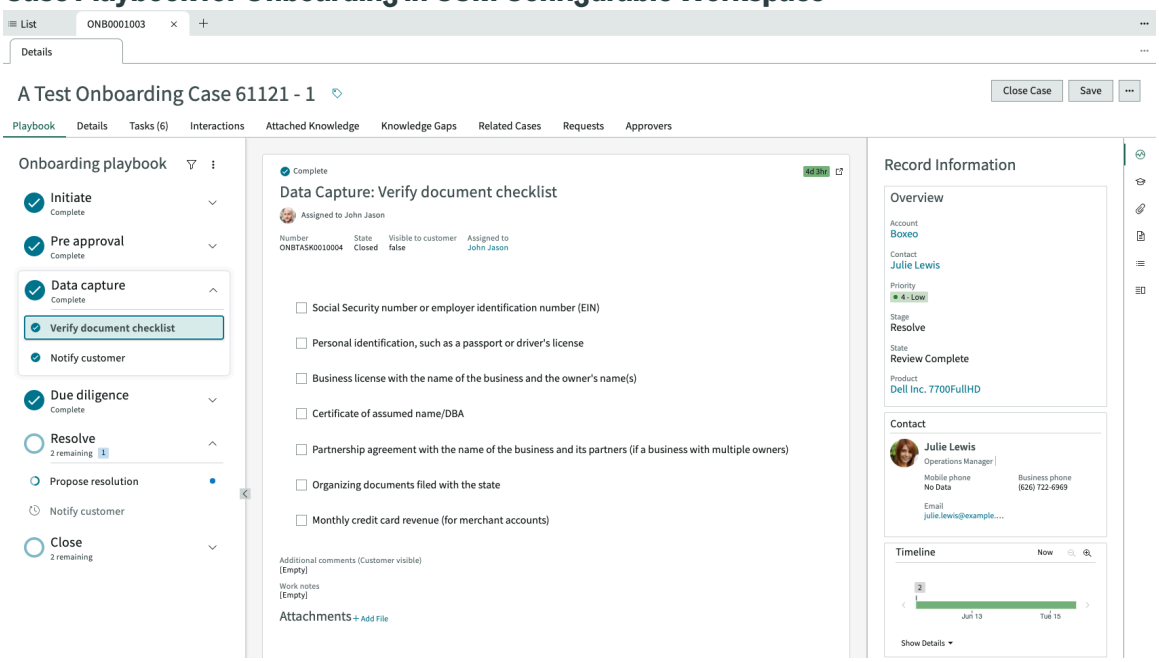
- Playbook-Experience-Konfigurationen erstellen
- Zeigen Sie eine Vorschau eines Playbooks an

Playbooks für Kundenservice-Management

Playbooks stellen Schrittanweisungen für die Lösung bestimmter Arten von Kundenservicefällen bereit, einschließlich Onboarding-, Beschwerde- und Produktsupportfällen.

Playbooks ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, den Lebenszyklus von Fällen einfach zu verwalten, indem sie durch Aufgabensequenzen geführt werden. Die Workflows, die einem bestimmten Falltyp zugeordnet sind, und die Schritte, die zum Lösen von Fällen dieses Typs durchgeführt werden müssen, werden im Playbook detailliert beschrieben. Playbooks helfen Benutzern auch, den gesamten Lebenszyklus eines Workflows zu visualisieren.

Case Playbook for Onboarding in CSM Configurable Workspace



Es sind mehrere Anwendungen verfügbar, mit denen Sie Playbooks mit Kundenservice-Management erstellen und verwenden können. Weitere Informationen zu Plugins und Abhängigkeiten finden Sie unter Playbook-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.

Customer Service Management – Playbook-Anwendungen

Anwendung	Beschreibung
Playbooks für Kundenservice-Management	Verwenden Sie diese Anwendung für die Erstellung von Playbooks für Ihre spezifischen geschäftlichen Anforderungen. Erstellen Sie Playbooks, die Falltypen oder den Basis-Kundenservicefall unterstützen.
Case Playbook for Onboarding	Verwenden Sie diese Anwendung, um den Prozess der Neukundenakquise oder der Registrierung von Kunden für neue Produkte zu verwalten.
Case Playbook for Complaints	Verwenden Sie diese Anwendung, um den Prozess zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu verwalten.
Case Playbook for Product Support	Verwenden Sie diese Anwendung, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Produktproblemen erforderlich sind.

Playbook-Übersicht

Ein Playbook stellt einen Workflow in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht dar. Der Workflow für ein Playbook wird normalerweise mit dem Prozessautomatisierungs-Designer erstellt.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält mindestens eine Aktivität bzw. einen Schritt, die bzw. der durch einen Kundenservice-Mitarbeiter auszuführen ist. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Mit einem Playbook haben Kundenservice-Mitarbeiter folgende Möglichkeiten:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Aktivität auswählen und die erforderlichen Schritte ausführen, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Die erforderlichen Phasen und Aktivitäten abschließen, um den jeweiligen Fall zu lösen.

Mit den von Playbooks bereitgestellten Funktionen können Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme schnell lösen. Durch die Kombination dieser Funktionen wird Kundenservice-Mitarbeitern eine bessere Gesamt-Experience geboten, wenn sie Playbooks zur Lösung von Kundenproblemen einsetzen.

Playbook-Funktionen

Fähigkeit	Beschreibung
Playbook für einen gesamten Workflow verwenden, beginnend mit der Erstellung eines neuen Datensatzes	Kundenservice-Mitarbeiter können für die Erstellung eines Datensatzes anstelle eines Datensatzformulars ein Playbook verwenden. Dabei wird zur Erstellung des Datensatzes ein Playbook 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.

Playbook-Funktionen (Fortsetzung)

Fähigkeit	Beschreibung
	und die erste Aktivität wird gestartet. Daraufhin kann der Mitarbeiter diese Aktivität abschließen. Beispielsweise kann ein Kundenservice-Mitarbeiter als erste Aktivität im Playbook einen Fall erstellen und die erforderlichen Informationen über den Kunden und das Problem sammeln. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook-Datensatzgenerator in der Setup-Dokumentation für Workspace Playbook.
Gesamten Lebenszyklus eines Workflows anzeigen, einschließlich der aktuellen Phase und Aktivität	Mithilfe des Playbook-Lebenszyklus und der fokussierte Aktivitätsansicht können Kundenservice-Mitarbeiter Folgendes anzeigen: • End-to-End-Lebenszyklus von Workflows. • Die aktuelle Phase und Aktivität innerhalb des Lebenszyklus, einschließlich Fortschrittsindikatoren und priorisierter Aktivitäten. • Details der aktuellen Aktivität, die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Playbook-Aktivitätsansicht finden Sie unter Playbook-Aktivitätsansicht auswählen.
Kontextbezogenen Seitenbereich zur Anzeige zusätzlicher Informationen verwenden	Mit Playbooks können die folgenden Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden: • Aktivitätenstrom • Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze (weitere Informationen siehe unten) **Hinweis:** Der Aktivitätenstrom und die Menübandinformationen sind nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen 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.

Playbook-Funktionen (Fortsetzung)

Fähigkeit	Beschreibung
	• Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen
Kontextbezogenen Seitenbereich zur Anzeige dynamischer zugehöriger Datensätze verwenden	Verwenden Sie diese Funktion, um Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen, die sich je nach Kontext des aktuellen Datensatzes oder der aktuellen Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze. **Hinweis:** Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar.
Playbook im Kompaktmodus verwenden	Im Kompaktmodus wird das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben. Kundenservice-Mitarbeiter können Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie andere Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook in Workspace integrieren. **Hinweis:** Der Kompaktmodus ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar.
SLA-Widget auf Playbook-Aktivitätskarten anzeigen	Auf Aktivitätskarten im Playbook-Arbeitsbereich kann in der rechten oberen Ecke ein SLA-Widget angezeigt werden. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt. Dies schließt Aktivitäten in den folgenden Phasen 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.

Playbook-Funktionen (Fortsetzung)

Fähigkeit	Beschreibung
	• Selektierung • Forschung • Beantworten Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 % • Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

Playbook-Plugins

Das Plugin „Playbooks for Kundenservice-Management “ (sn_csm_playbook) ist im ServiceNow Store verfügbar. Verwenden Sie diese Anwendung, um neue Playbooks zu erstellen oder vorhandene Playbooks anzupassen.

Das Plugin „Playbooks for Kundenservice-Management“ erfordert die folgenden Plugins:

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Dynamic Related Records (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec)
- Playbook Experience (com.playbook_experience)

Die folgenden Playbook-Anwendungen sind zur Verwendung mit Kundenservice-Management im ServiceNow Store verfügbar:

- Case Playbook for Onboarding
- Case Playbook for Complaints
- Case Playbook for Product Support

Diese Playbooks erfordern die folgenden Plugins:

- Playbooks for Kundenservice-Management (com.sn_csm_playbook)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)

Installieren Sie alle ServiceNow Store-Anwendungen, indem Sie sie aus dem 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 .

Playbooks konfigurieren

Mithilfe von Playbook Experiences lässt sich das Erscheinungsbild von Playbooks anpassen. Einstellungen in einer Playbook-Experience steuern, wie UI Builder ein Playbook in den CSM-Arbeitsbereichen rendert. Systemadministratoren können Einstellungen im Playbook

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

Experience-Datensatz konfigurieren, um die Playbook-Phase und die Sichtbarkeit der Aktivität festzulegen.

In UI Builder können Systemadministratoren Einstellungen für Playbook-Komponenten konfigurieren, z. B.:

- Eine Playbook-Experience auswählen
- Aktivitätsansicht auswählen
- Kompaktmodus aktivieren

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management konfigurieren.

Playbooks verwenden

Verwenden Sie die folgenden Playbooks, die für Kundenservice-Management im ServiceNow Store verfügbar sind, um verschiedene Arten von Fällen zu bearbeiten und zu lösen.

Case Playbook for Onboarding

Verwenden Sie das Case Playbook for Onboarding, um den Prozess der Neukundenakquise oder der Registrierung von Kunden für neue Produkte zu verwalten. Mit Onboarding-Fällen werden die Details neuer Kunden erfasst, einschließlich deren Auswahl von Produkten und Services. Das Onboarding-Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die während des Onboarding-Prozesses ausgeführt werden, und dient als Kommunikationskanal mit dem Kunden.

Case Playbook for Complaints

Verwenden Sie das Case Playbook for Complaints, um den Prozess zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden zu verwalten. In Beschwerdefällen werden Details zu den vom Kunden gemeldeten Problemen und die jeweils erwartete Lösung erfasst. Das Playbook für Beschwerdefälle bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die während der Beschwerdebearbeitung ausgeführt werden, vom Zeitpunkt der Erfassung einer Beschwerde bis hin zur endgültigen Lösung, und dient als Kanal zur Kommunikation mit dem Kunden.

Case Playbook for Product Support

Verwenden Sie das Case Playbook for Product Support, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Produktproblemen auszuführen sind. In Produktsupportfällen werden Informationen über den Kunden, das Produkt und das jeweilige gemeldete Problem erfasst. Das Playbook für Produktsupport bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die zur Untersuchung und Lösung des Produktproblems erforderlich sind, und dient auch als Kanal zur Kommunikation mit dem Kunden.

Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Playbook-Benutzer-Experience einrichten

Mit Playbooks interagieren

Playbooks für Kundenservice-Management konfigurieren

Playbooks für Kundenservice-Management verwenden

Layout und Aktivitätsansicht von Playbooks

Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich Playbook-Lebenszyklus, Playbook-Arbeitsbereich und kontextbezogenem Seitenbereich. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

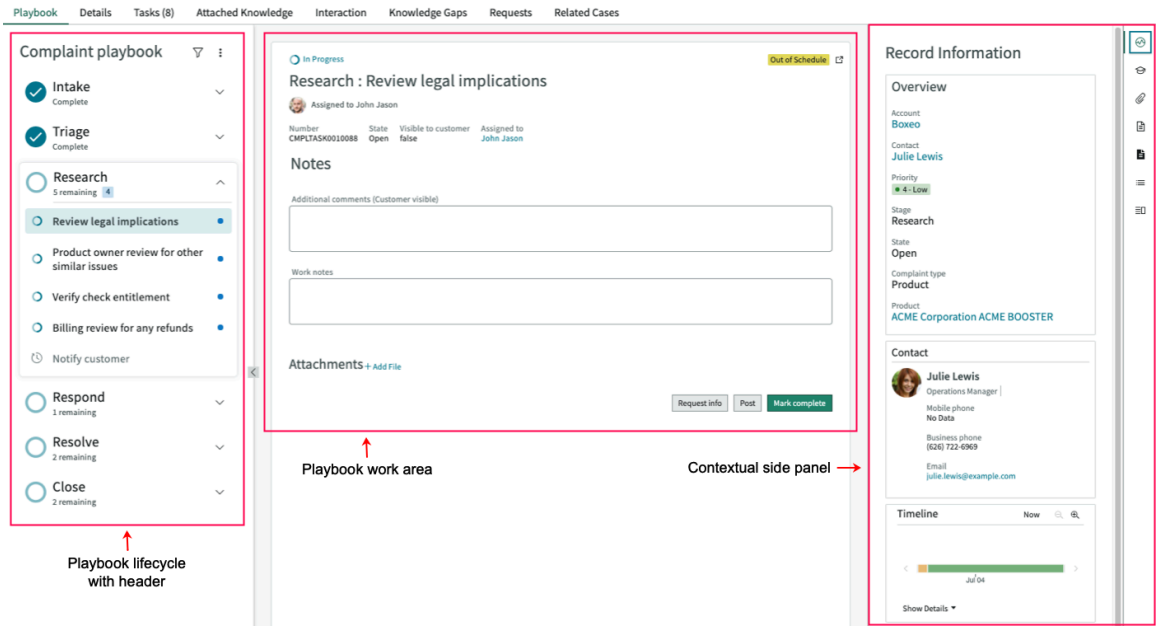
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Playbook-Layout

Bei Falltypen, die für die Verwendung eines Playbook konfiguriert sind, wird das Playbook auf der Registerkarte **Playbook** für einen Falldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereich angezeigt.

Hinweis:
In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM kann der Systemadministrator das Playbook auch zur Verwendung des Kompaktmodus konfigurieren, wodurch das Playbook in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben wird.

Playbook-Layout mit fokussierter Aktivitätsansicht



Playbook-Bereich und -Beschreibung

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird im Playbook-Lebenszyklus oben angezeigt. • Zeigt den Titel des jeweiligen Playbook an. • Enthält einen Filter, mit dem Sie Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Playbook-Aktionsmenü, mit dem Sie Aktionen auf Playbook-Ebene und Aktivitätsebene auswählen können.
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt abhängig von der konfigurierten Aktivitätsansicht (fokussiert oder gestapelt)

Automatische Übersetzung

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

Playbook-Bereich und -Beschreibung (Fortsetzung)

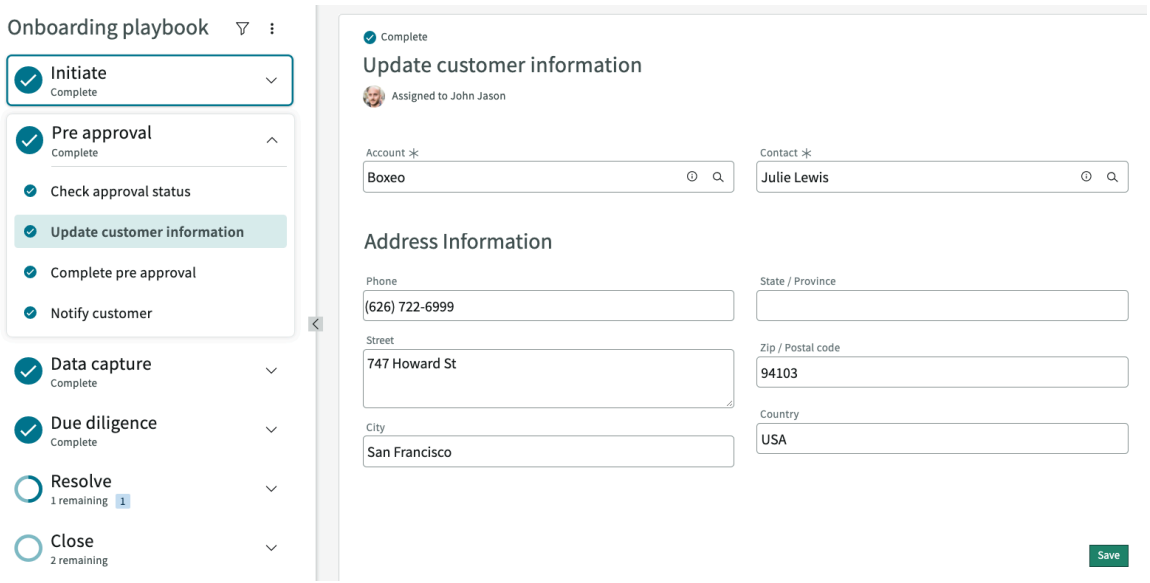
Playbook-Bereich	Beschreibung
	entweder die Playbook-Phasen oder die Phasen und Aktivitäten an. • Kann reduziert werden, um den Playbook-Arbeitsbereich zu vergrößern.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt abhängig von der konfigurierten Aktivitätsansicht entweder eine Liste der Aktivitäten für eine Phase oder die Karte für die aktuelle Aktivität an.
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält Registerkarten, auf denen Mitarbeiter verschiedene Informationen anzeigen können, z. B.: ○ Aktivitätenstrom des Falls oder der Fallaufgaben ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs ○ Dynamische zugehörige Datensätze

Playbook-Aktivitätsansicht

Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook 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.

- **Fokussiert**: Zeigt die Phasen und Aktivitäten im Playbook-Lebenszyklusbereich und die aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich an.



- **Gestapelt**: Zeigt die Phasen im Playbook-Lebenszyklusbereich und Karten für alle Aktivitäten in der aktuellen Phase im Playbook-Arbeitsbereich an.

Der Systemadministrator kann die Playbook-Aktivitätsansicht in UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Aktivitätsansicht auswählen.

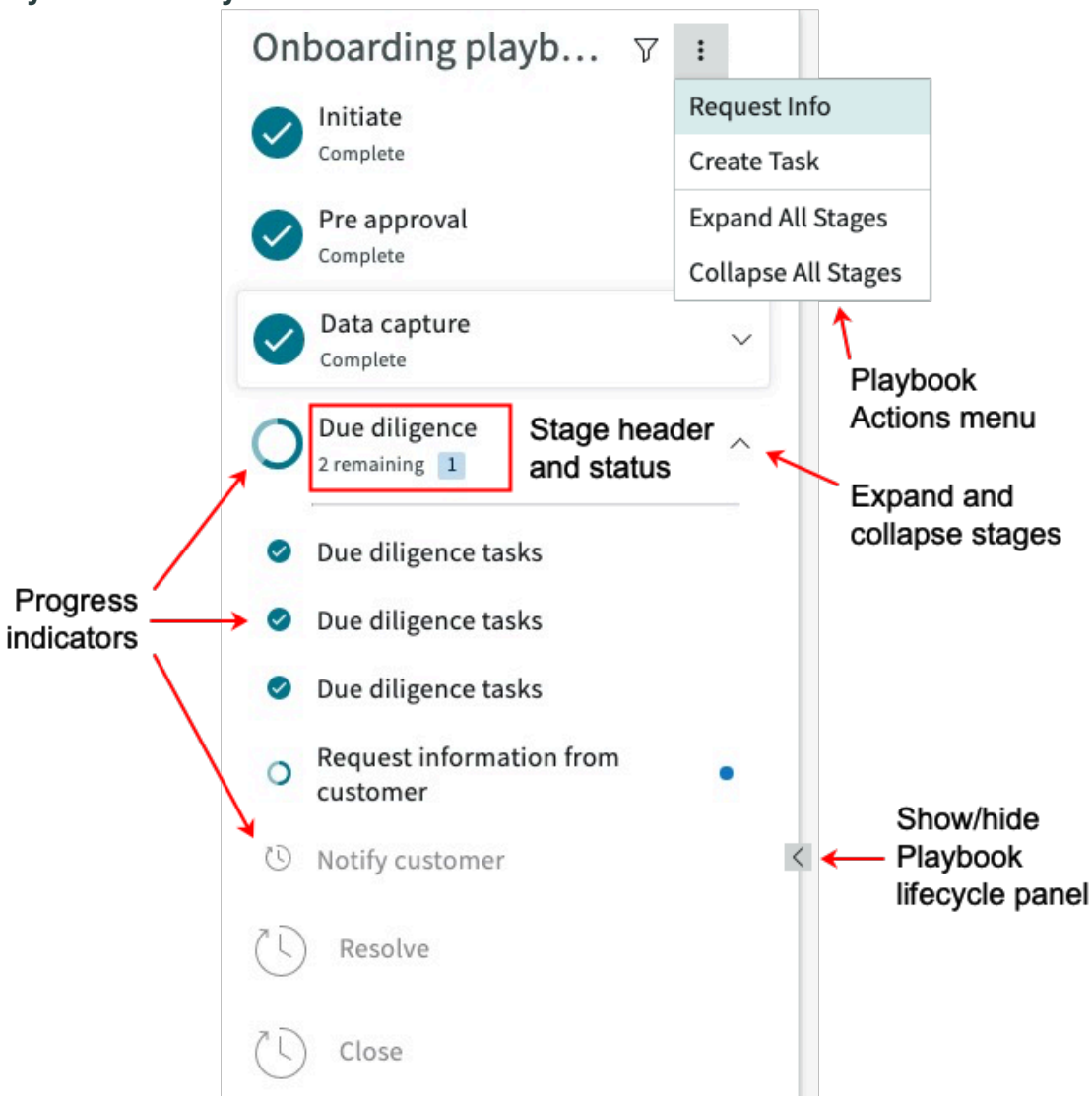
Playbook-Lebenszyklus

Der Playbook-Lebenszyklus zeigt abhängig von der konfigurierten Aktivitätsansicht entweder die Phasen oder die im Playbook enthaltenen Phasen und Aktivitäten an. Verwenden Sie den Playbook-Lebenszyklus, um einen Überblick über die Arbeit zu erhalten, die für einen bestimmten Falltyp abgeschlossen werden muss.

Der Playbook-Lebenszyklus bietet den Kontext dafür, wo sich ein Service Desk-Mitarbeiter innerhalb des Playbook befindet, einschließlich Informationen für jede Phase und Aktivität und alle Abhängigkeiten zwischen Phasen. Für Phasen mit mehreren Aktivitäten bietet der Playbook-Lebenszyklus eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Abschließen der Phase. Administratoren können die Sichtbarkeit von Aktivitäten innerhalb des Lebenszyklus 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.

Playbook-Lebenszyklus mit der fokussierten Aktivitätsansicht



Die Phasen und Aktivitäten in einem Playbook-Lebenszyklus werden mit Process Automation Designer (PAD) konfiguriert. Jede Playbook-Phase wird einer PAD-Spur zugeordnet, und jede Playbook-Aktivität wird einer PAD-Aktivität zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer – Spuren und Aktivitäten.

Playbook-Phasen

Playbook-Phasen enthalten jeweils mindestens eine Aktivität. Bei Playbooks mit fokussierter Aktivitätsansicht enthält jede Playbook-Phase die folgenden Elemente:

- Ein Symbol oder eine Fortschrittsanzeige, die anzeigt, ob die Phase abgeschlossen, in Bearbeitung oder ausstehend ist.
- Chevrons zum Erweitern und Reduzieren der Stufe.
- Einen Header mit dem Phasennamen.
- Eine Unterkopfzeile, die den Stufenstatus anzeigt:
  - Für abgeschlossene Phasen zeigt die Unterkopfzeile **Abgeschlossen**an.
  - Für die aktuelle Phase enthält der Subheader Zähler, die die Anzahl der verbleibenden Aktivitäten und die Anzahl der priorisierten Aktivitäten 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.

Wenn ein Mitarbeiter einen Datensatz öffnet und auf ein Playbook zugreift, wird standardmäßig die aktuelle Phase erweitert, und die aktuelle Aktivität wird hervorgehoben.

Playbook-Aktivitäten

Bei Playbooks mit fokussierter Aktivitätsansicht können Phasen im Playbook-Lebenszyklus erweitert und reduziert werden. In einer erweiterten Phase können Kundenservice-Mitarbeiter Folgendes anzeigen:

- Aktivitäten in der Phase.
- Symbole und Fortschrittsindikatoren, die angeben, ob die Phase abgeschlossen, in Bearbeitung oder ausstehend ist.
- Indikatoren, die priorisierte Aktivitäten kennzeichnen.

Playbook-Aktionen

Das Menü „Playbook-Aktionen“ im Playbook-Header enthält Aktionen, die Kundenservice-Mitarbeiter auf Playbook-Ebene und Aktivitätsebene ausführen können. Klicken Sie auf das Symbol für Playbook-Aktionen (⋮), um auf dieses Menü zuzugreifen.

Das Menü „Playbook-Aktionen“ enthält die folgenden Aktionen auf Playbook-Ebene:

- **Alle Phasen erweitern**: Erweitert alle Phasen im Playbook.
- **Alle Phasen reduzieren**: Reduziert alle Phasen im Playbook.
- **Info anfordern**: Zeigt ein Popup-Fenster an, in dem ein Kundenservice-Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren und Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe anfordern kann. Mit dieser Aktion werden auch die Details im Aktivitätenstrom des Falls oder der Fallaufgabe gespeichert. Mit dieser Aktion wird der Status des Falls oder der Fallaufgabe in „Auf Info warten“ geändert, und die SLAs und alle Timer werden angehalten.
- **Informationen erhalten**: Setzt den Fall oder die Fallaufgabe auf den vorherigen Status zurück und startet die SLAs und alle Timer neu.

Hinweis:
Sie können die Aktion **Info anfordern** so konfigurieren, dass sie auf Aktivitätskarten für Fallaufgaben angezeigt wird.

Aktionen auf Aktivitätsebene können je nach Art der Aktivität und je nach Phase variieren. Beispielsweise sind Aktionen verfügbar, um Fälle anzunehmen, zugehörige Fälle zu erstellen, Fallaufgaben zu erstellen und Lösungen vorzuschlagen.

In Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren

Service Desk-Mitarbeiter können den Playbook-Lebenszyklus verwenden, um zwischen Phasen und Aktivitäten zu navigieren, wenn zugewiesene Rollen oder Aktivitätssicherheitskonfigurationen dies zulassen. Beispielsweise können Aktivitäten wie Fallaufgaben verschiedenen Benutzern zugewiesen werden. Ein Benutzer mit der Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ kann nur die Fallaufgaben sehen, die ihm zugewiesen sind.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter ein Playbook öffnet, wird die aktuelle Phase geöffnet und die aktuelle Aktivität hervorgehoben. Für Phasen mit mehreren Aktivitäten ist die aktuelle Aktivität die erste verfügbare Aktivität. Eine verfügbare Aktivität ist eine Aktivität, die einen anderen Status als „Abgeschlossen“ aufweist.

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

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auf eine verfügbare Aktivität klickt, wird sie zur aktuellen Aktivität. Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann durch Phasen und Aktivitäten in beliebiger Reihenfolge navigieren, solange mindestens eine Aktivität zur Auswahl verfügbar ist. Kundenservice-Mitarbeiter können zwischen Phasen und Aktivitäten navigieren, die wie folgt gekennzeichnet sind:

- Abschließen
- Offen
- Ausstehend (wenn die Sichtbarkeit ausstehender Phasen und Aktivitäten aktiviert ist)

Hinweis:
Die Playbook-Konfiguration bestimmt die Sichtbarkeit von ausstehenden Phasen und Aktivitäten und den Zugriff darauf. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.

Tastaturnavigation in Playbooks

Mit den folgenden Tastaturtasten können Sie durch Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren:

- **Tabulatortaste** : Verwenden Sie die **Tabulatortaste**, um die Navigation zu initiieren und zwischen Phasen, Aktivitäten und dem Playbook-Arbeitsbereich zu wechseln.
- **Pfeiltasten** : Verwenden Sie die Pfeiltasten nach links, rechts, oben und unten, um durch die Felder auf einer Playbook-Aktivitätskarte zu navigieren.
- **Eingabetaste** : Drücken Sie die **Eingabetaste**, um Schaltflächen auf einer Playbook-Aktivitätskarte auszuwählen.

Playbook-Aktivitäten filtern

Service Desk-Aktivitäten können Playbook-Aktivitäten filtern und die Aktivitäten anzeigen, die den Filterbedingungen in den erweiterten Phasen entsprechen.

- Um Playbook-Aktivitäten zu filtern, wählen Sie oben im Playbook das Filtersymbol ( ) und dann eine oder mehrere der folgenden Optionen aus:
  - Den zugewiesene Benutzer
  - Den Aktivitätsstatus
- Um den Filter zu löschen, wählen Sie erneut das Filtersymbol aus, und entfernen Sie die Auswahl.

Reduzieren des Playbook-Lebenszyklusbereichs

Reduzieren und erweitern Sie den Lebenszyklusbereich im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich mithilfe der linken und rechten Winkel auf der Trennlinie des Bereichs. Durch das Reduzieren des Navigationsbereichs erhalten Service Desk-Mitarbeiter mehr Platz für Inhalte im Playbook-Arbeitsbereich.

Sichtbarkeit von Phasen und Aktivitäten konfigurieren

Benutzer mit der Administratorrolle können die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren, einschließlich:

- Ausstehende Phasen und Aktivitäten anzeigen und ausblenden.
- Phasen und Aktivitäten anzeigen bzw. solche ausblenden, auf die ein Benutzer keinen 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.

Der Administrator konfiguriert diese Einstellungen im Playbook Experience-Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.

Playbook-Aktivitätsansicht auswählen

Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit Systemadministratorrolle können in UI Builder in der Playbook-Komponentenkonfiguration eine Playbook-Aktivitätsansicht auswählen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu UI Builder, und öffnen Sie die Playbook-Komponente.
2. Klicken Sie auf die Playbook-Komponente.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „Konfiguration“ im Feld **Aktivitätsansicht** eine Ansicht aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren

Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten, die ausstehen oder auf die ein Benutzer nicht zugreifen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die folgenden Felder im Datensatz der Playbook Experience-Konfiguration, um die Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten zu steuern.

- **Unzugängliche Datentransparenz**: Die Barrierefreiheit wird durch Benutzerberechtigungen bestimmt. Wenn diese Option aktiviert ist, können Benutzer keine Aktivität sehen, wenn sie nicht berechtigt sind, die mit der Aktivität verknüpften Daten anzuzeigen. Wenn Benutzer auf alle Aktivitäten in einer Phase nicht zugreifen können, wird auch die Phase ausgeblendet.
- **Sichtbarkeit ausstehender Elemente**: Ausstehende Aktivitäten sind die Aktivitäten, die noch nicht ausgelöst wurden. Wählen Sie eine der Optionen in diesem Feld aus, um ausstehende Aktivitäten anzuzeigen oder auszublenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Wählen Sie eine Playbook Experience aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen“ auf die gewünschte Konfiguration.
4. Wählen Sie **Unzugängliche Aktivität** ausblenden in der Dropdown-Liste „ **Datensichtbarkeit** unzugänglich“ aus, um die Aktivitäten in einer Phase auszublenden, auf die der angemeldete Benutzer nicht zugreifen kann.

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

Der Standardwert für dieses Feld lautet „false“.

5. Wählen Sie im Feld **Sichtbarkeit ausstehender Elemente** eine der folgenden Optionen aus.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Playbook-Experience-Konfigurationen erstellen

Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität für ein Falltyp-Playbook

Richten Sie einen Datensatzgenerator für den Falltyp ein

Erstellen Sie mithilfe eines Playbook-Datensatzgenerators einen Datensatz für einen Falltyp. Auf diese Weise müssen Ihre Service Desk-Mitarbeiter keine Datensätze mehr erstellen, bevor sie ein Playbook anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Administrator sind, können Sie den Namen der Datensatzgeneratoraktivität, die Formularansicht und die Prozessdefinition angeben, die einem Benutzer angezeigt wird, bevor der Datensatz erstellt wird. Optional können Sie auch die deklarative Aktion konfigurieren, die Sie zum Senden des Formulars verwendet haben.

Der Datensatzgenerator wird für einen Falltyp (eine bestimmte Tabelle) innerhalb des entsprechenden Anwendungsbereichs eingerichtet. Die Datensatzgeneratoren für den Produktsupportfall sind (sn_customerservice_case), Beschwerdefall (sn_complaint_case) und Onboarding-Fall (sn_onboarding_case). Der Datensatzgenerator kann sowohl für prozessbasierte Varianten als auch für andere Varianten verwendet werden, die ein Playbook verwenden. Weitere Informationen zu Prozessseitenvarianten finden Sie unter Seitenvarianten verarbeiten.

Hinweis:

Der Datensatzgenerator kann einen Prozess auslösen, bevor ein Datensatz erstellt wird, die Phasen und Aktivitäten des Prozesses sind jedoch gesperrt. Sie können die Phasen und Aktivitäten anzeigen, müssen jedoch jede Aktivität abschließen, bevor Sie mit der nächsten Aktivität fortfahren können. Weitere Informationen zu den Phasen und Aktivitäten finden Sie unter Prozessseitenvorlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Datensatzgeneratoren**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Playbook-Experience-Datensatzgenerator

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die die neue Datensatzseite für den Datensatzgeneratoreintrag verwenden 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
Prozessdefinition	Prozessdefinition, die Sie anzeigen möchten, bevor ein Datensatz erstellt wird. Alle Aktivitäten werden als ausstehend markiert. Wenn nach der Erstellung des Datensatzes kein Prozess ausgeführt wird, löst ein Playbook diese Prozessdefinition manuell aus.
Namen für Datensatzaktivität erstellen	Name, der in der Datensatzgeneratoraktivität angezeigt werden soll, die als erster Schritt innerhalb der angegebenen Prozessdefinition eingefügt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzgenerators.
Reihenfolge	Ganzzahl, die die Rangfolge dieser Konfiguration im Verhältnis zu anderen Aktivitäten in einer Playbook-Experience bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass ein Benutzer sie einer anderen Konfiguration vorzieht. Verwenden Sie Zahlen im Hunderterbereich. Zum Beispiel 100, 200, 300 oder 400.
Datensatzformularansicht erstellen	Formularansicht für das neue Datensatzformular, das in die eingefügte Aktivität eingebettet ist.
Vorlagenfelder	Optionale Feldwerte, die im neuen Datensatzformular vorausgefüllt werden können.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität für ein Falltyp-Playbook

Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität im Prozessautomatisierungs-Designer (PAD) in verschiedenen Phasen in einem Playbook, damit Service Desk-Mitarbeiter und Erfüller während einer Playbook-Ausführung eine Aktivität einfügen können. In einigen Fällen können optionale Aufgaben erforderlich sein. Beispielsweise möchte ein Kunde möglicherweise eine optionale Aufgabe planen, z. B. einen Termin für den Besuch eines Standorts vereinbaren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook_experience.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können globale optionale Aktivitäten zwar an beliebiger Stelle im Playbook einfügen, phasenspezifische optionale Aktivitäten können Sie jedoch nur einfügen, wenn eine bestimmte Phase im Playbook aktiv ist. Sie können auch andere globale optionale Aktivitäten hinzufügen, z. B. ähnliche Datensätze, ähnliche Dokumente und verwaltete Dokumente.
- Für einige optionale Aktivitäten müssen möglicherweise zusätzliche Plugins installiert werden. Wenn beispielsweise für die Aktivität „Genehmigungsanforderung“ die Genehmigungsaktion dem Kunden über das Serviceportal zur Verfügung gestellt werden muss, müssen Sie die Store-App „Portal“ (com.snc:app-customer-service-portal) Release Version 23.2 installieren. 4. Um die Aktivitäten für ähnliche und verwaltete Dokumente in PAD anzuzeigen, müssen Sie das Document Management-Plugin (com.snc.platform_document_management) 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierungs-Designer** im Kontext des Playbooks, zu dem Sie die optionale Aktivität hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie auf der neuen Registerkarte unter **Multi-Flow-Prozesse**den Playbook-Namen aus.
3. **Zeigen**Sie die optionalen Aktivitäten unter allen Phasen an, indem Sie den Umschalter für Optionale Aktivitäten anzeigen aktivieren.
4. Wählen Sie in jeder Phase oder global die **Option Optionale Aktivität** hinzufügen aus.
5. Wählen Sie unter **Aktivität hinzufügen**die Option aus **Playbook für Customer Service Management** > **Genehmigungsanforderung**.
   Eine neue optionale Aktivität für die Genehmigungsanforderung wird erstellt.
6. Wählen Sie die optionale Aktivität **Genehmigungsanforderung** aus.
7. Fügen Sie unter **Aktivitätseigenschaften bearbeiten**auf der Registerkarte **Details** eine Bezeichnung, eine **Beschreibung**und eine **Aktivitätsdefinition**hinzu, und legen **Sie StartregelaufManuell**fest.
   Diese Einstellung ist der Indikator für optionale Aktivität.
8. Speichern Sie den neuen Aktivitätsdatensatz.
9. Wählen Sie **Alle Eigenschaften anzeigen aus**.
10. Navigieren zu **Registerkarte „Automatisierung“.** > **Übergeordnete Datensätze** und wählen Sie den übergeordneten Datensatz aus.
11. **Wahlweise:** Wechseln Sie zur Registerkarte **Automatisierung**, und legen Sie die Werte für den Start- und Endstatus fest.
    Die Werte für den Start- und Endstatus werden aus dem Wertfeld der Tabelle „sys_choice“ abgeleitet.

    (Optional) Informationen zum Erstellen eines benutzerdefinierten Status-Flows finden Sie unter Create a state flow . Stellen Sie sicher, dass die Klasse des Status-Flows „Customer Service Case Flow“ ist. Sie können auch weitere deklarative Aktionen für die optionale Aktivität konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Neue deklarative Aktionszuweisungen erstellen .
12. Wählen Sie **Fertig**.
13. Wählen Sie **Aktivieren**.

Prozessseitenvorlagen

Verwenden Sie Prozessseitenvorlagen, um Prozessseiten und Seitenvarianten für Datensatztypen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu erstellen. Durch die Verwendung von Prozessseitenvorlagen können Ihre Service Desk-Mitarbeiter ihre Aufgaben schneller abschließen und auf die kontextbezogenen Informationen zugreifen.

Die Seiten, die Sie mit diesen Vorlagen erstellen, bieten eine prozessbasierte Experience für Datensatztypen, die einem oder mehreren PAD-Prozessen (Process Automation Designer) zugeordnet sind.

Hinweis:
Die Vorlagen sind mit Playbooks for Customer Service Management v3.0 verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Diese Vorlagen enthalten die modularen Komponenten, mit denen Sie Prozess-Experiences schnell erstellen können. Jede Vorlage enthält eine Phasenauswahl, mit der Service Desk-Mitarbeiter ihren Gesamtfortschritt bei der Arbeit an Fällen nachverfolgen 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.

Die Vorlagen enthalten die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale oder vertikale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter eine vollständige Ansicht des End-to-End-Prozesses und seiner Position in diesem Prozess bietet.
- Datensatzinformationen am Rand der Seite, z. B. Kontaktinformationen Durch die Verwendung modularer Komponenten können Sie die persistenten Informationen auswählen, die angezeigt werden sollen. Diese Komponenten werden mit Voreinstellungen und Controllern in UI Builderkonfiguriert.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die die Komponente für dynamische zugehörige Datensätze verwenden.
- Die Möglichkeit, Informationen für verschiedene Rollen anzupassen.

Hinweis:
Standardmäßig sind die Prozessseitenvorlagen nicht aktiv. Informationen zum Aktivieren einer Seitenvorlage finden Sie unter Aktivieren Sie eine Prozessseitenvorlage oder Seitenvariante.

Vorteile der Verwendung von Prozessseitenvorlagen

Verschiedene Benutzer, Abteilungen und Systeme sind für die Aufgaben innerhalb des gesamten Lösungsprozesses verantwortlich. Durch die Verwendung von Prozessseitenvorlagen erhalten Sie die folgenden Vorteile:

- Erstellen Sie die gesamten Prozess-Experiences für Service Desk-Mitarbeiter mit Prozessseitenvorlagen und modularen Playbook-Komponenten in UI Builder.
- Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern Einblick in den Gesamtprozess und die aktuelle Phase innerhalb des Prozesses.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben schneller abzuschließen, indem sie auf die kontextbezogenen Informationen zugreifen.
- Passen Sie die Experiences an verschiedene Benutzerrollen an, um die Klicks zu minimieren und die Bildschirmnutzung zu maximieren.

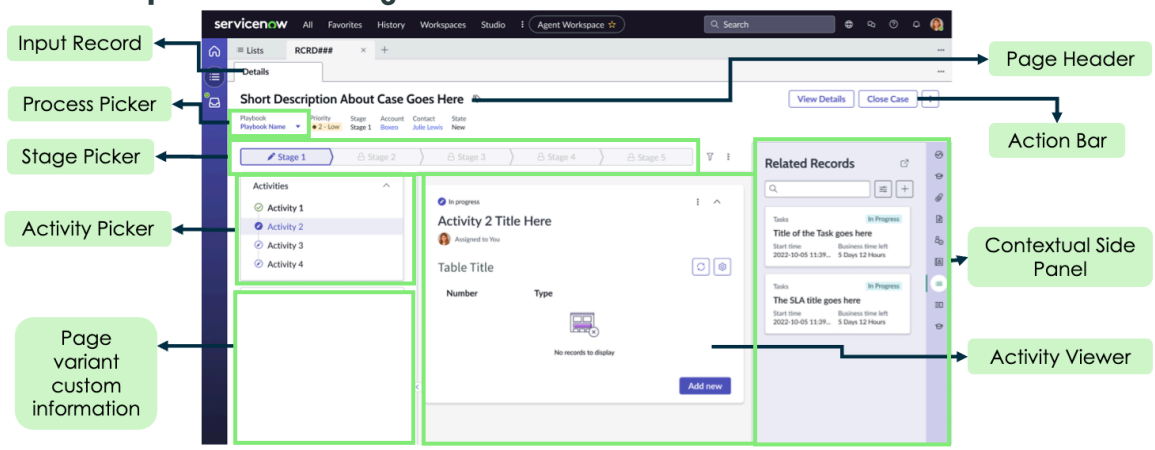
Prozess-Experience mit Vorlage für horizontale Phasen

Die Vorlage „Prozess-Experience mit horizontalen Phasen“ enthält eine horizontale Phasenauswahl im Datensatz und eine Aktivitätsauswahl am Rand der Seite. Verwenden Sie diese Vorlage, wenn ein Prozess weniger als sechs Phasen umfasst, damit alle Phasennamen einfach angezeigt werden können.

Das folgende Beispiel zeigt die verschiedenen Abschnitte, aus denen die Vorlage „Experience mit horizontalen Phasen verarbeiten“ besteht.

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

Prozess-Experience mit Vorlage für horizontale Phasen

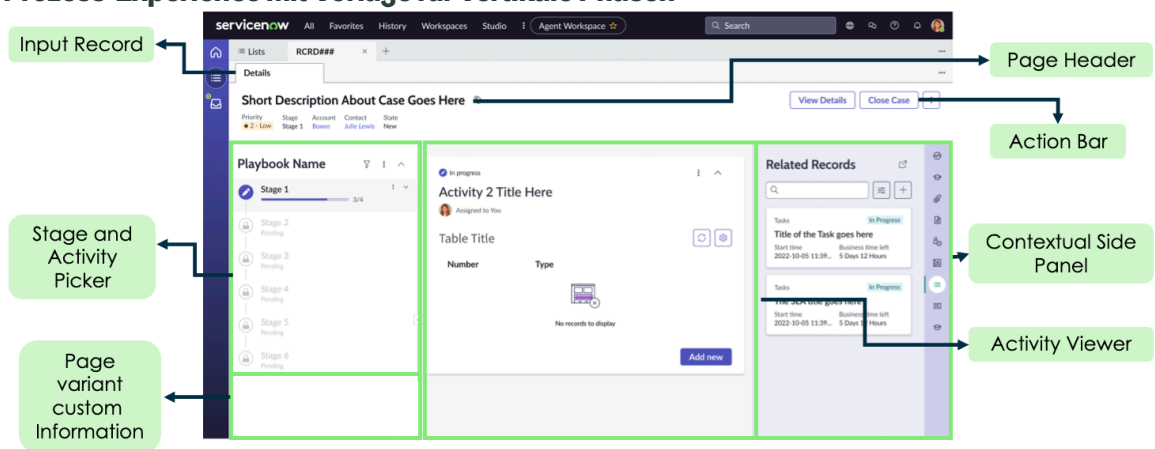


Prozess-Experience mit Vorlage für vertikale Phasen

Die Vorlage „Prozess-Experience mit vertikalen Phasen“ enthält eine vertikale Phasenauswahl am Seitenrand. Verwenden Sie diese Vorlage, wenn ein Prozess sechs oder mehr Phasen umfasst.

Das folgende Beispiel zeigt die verschiedenen Abschnitte, aus denen die Vorlage „Prozess-Experience mit vertikalen Phasen“ besteht.

Prozess-Experience mit Vorlage für vertikale Phasen



Vorlagenabschnitte

Die Abschnitte einer Prozessseitenvorlage werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Prozessseitenvorlagenabschnitte

Abschnitt	Beschreibung
Eingabedatensatz	Registerkarte „**Details** “ mit Datensatzdetails.
Seiten-Header	Seitenheader, der die Datensatzinformationen enthält, die in den primären und sekundären Feldern angezeigt werden: • Im primären Feld wird die Kurzbeschreibung des Datensatzes angezeigt. • In den sekundären Feldern werden die zusätzlichen Datensatzinformationen angezeigt, z. B. Account und Kontakt, Priorität und Status.

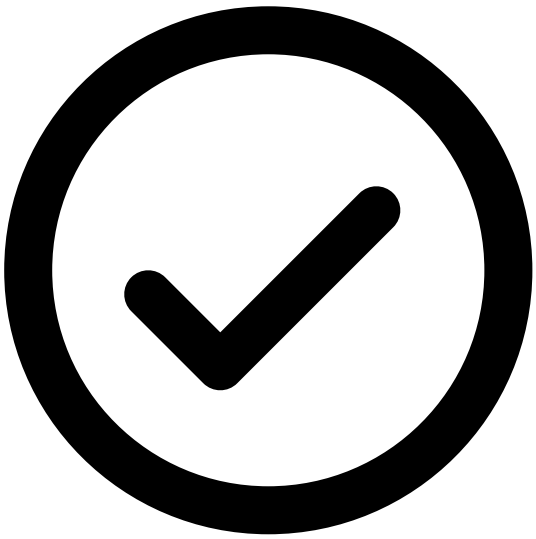
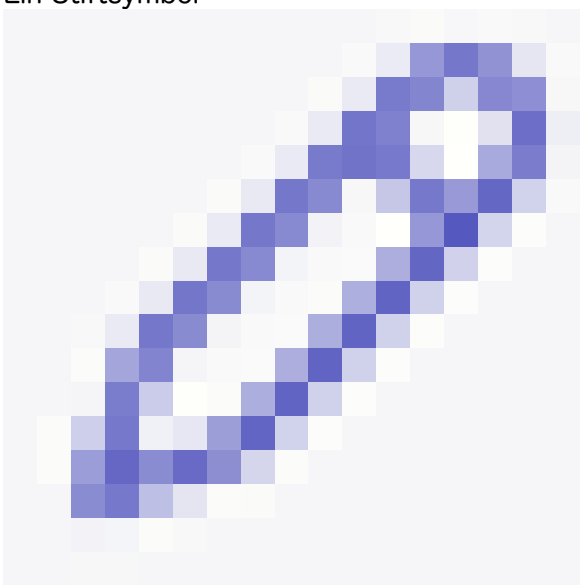
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozessseitenvorlagenabschnitte (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	Sie können die Felder im Seiten-Header konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie den Seitenheader für eine Prozessseitenvariante an. Wenn mehrere Playbooks für einen Datensatz verfügbar sind, enthält der Seitenheader auch eine Prozessauswahl.
Prozessauswahl	Prozessauswahl, die im Header der horizontalen Vorlagenseite verfügbar ist. Wenn mehrere Playbooks für einen Datensatz verfügbar sind, können Benutzer das gewünschte Playbook aus dem Dropdown-Menü der Prozessauswahl auswählen.
Aktionsleiste	Aktionsleiste, die die UI-Aktionen enthält, die ein Service Desk-Mitarbeiter auf Datensatzebene ausführen kann. Zusätzliche Aktionen sind im Menü „Weitere Aktionen“ verfügbar: • **Details**anzeigen: Zeigt die Datensatzinformationen in einem Popup-Fenster an. Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um die Falldetails jederzeit während des Fall-Workflows anzuzeigen, zu bearbeiten, zu aktualisieren und zu speichern. • **Fall schließen**: Schließt den Datensatz. Sie können die UI-Aktionen konfigurieren, die in der Aktionsleiste enthalten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie UI-Aktionen für eine Prozessseitenvariante an. Die Aktionsleiste enthält auch die Benutzerpräsenzfunktion, mit der Sie sehen können, wer online ist und denselben Datensatz anzeigt.
Prozessphasen	Phasen, aus denen ein Prozess besteht, die horizontal oder vertikal angezeigt werden können: • Bei horizontaler Ausrichtung werden die Playbook-Phasen auf der Datensatzseite unter dem Seiten-Header angezeigt. Wählen Sie eine Phase aus, um die Aktivitäten in der Aktivitätsauswahl anzuzeigen. • Bei vertikaler Ausrichtung werden die Playbook-Phasen und -Aktivitäten auf der Datensatzseite angezeigt. Wählen Sie eine Phase aus, um die Phase zu erweitern und die enthaltenen Aktivitäten anzuzeigen. Der Phasenfortschritt wird aktualisiert, wenn Aktivitäten abgeschlossen sind. Die Symbole zeigen den Stufenstatus an:

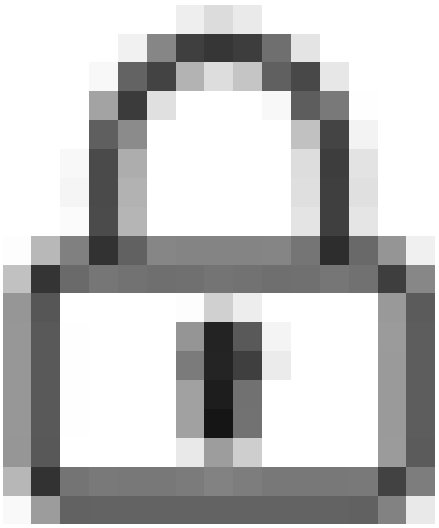
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozessseitenvorlagenabschnitte (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	 • Ein Häkchen innerhalb der Phase gibt an, dass die Phase abgeschlossen ist. • Ein Stiftsymbol  gibt die aktuelle Stufe 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.

Prozessseitenvorlagenabschnitte (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
	• Ein Schlosssymbol Schlossbild  gibt an, dass eine Phase erst gestartet werden kann, wenn die vorherige Phase abgeschlossen ist.
Aktivitätsauswahl	Aktivitätsauswahl, die die Aktivitäten für die ausgewählte Phase anzeigt. Jede Phase in einem Prozess umfasst eine oder mehrere Aktivitäten. Die Aktivitätsauswahl zeigt die Aktivitäten für die ausgewählte Phase an. Die Indikatoren für jede Aktivität zeigen den Aktivitätsstatus an: • Abgeschlossen • In Bearbeitung • Verbleibend Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren. Mit dem vertikalen Layout können Sie jede Phase erweitern, um die Aktivitäten anzuzeigen. Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details im Aktivitäts-Viewer anzuzeigen.
Aktivitätskarten	Aktivitätskarten, die die Details zur aktuellen Aktivität im Aktivitäts-Viewer anzeigen. Abhängig von der Art der Aktivität können die Aktivitätskarten Informationen wie Formulardaten, Aufgabenstatus, einen SLA-Timer oder Anhänge anzeigen. Verwenden Sie die Karten, um die Arbeit für jede Aktivität abzuschließen, z. B. Formulare ausfüllen, Prüflisten ausfüllen oder Anhänge 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.

Prozessseitenvorlagenabschnitte (Fortsetzung)

Abschnitt	Beschreibung
Aktivitätsanzeige	Wenn Sie eine Aktivität auswählen, werden die Details im Aktivitäts-Viewer angezeigt. In diesem Hauptarbeitsbereich führt ein Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit aus, die zum Abschließen der aktuellen Aktivität erforderlich ist.
Kontextbezogener Seitenbereich	Kontextabhängiger Seitenbereich, der abhängig von der ausgewählten Registerkarte zusätzliche Informationen anzeigt: • Zugehörige Datensätze • Aktivitätenstrom • Empfohlene Aktionen • Agent Assist • Anhänge • Vorlagen • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen **Hinweis:** Die Registerkarte „ **Zugehörige Datensätze** “ ist standardmäßig nicht aktiv. Die Registerkarten der zweiten Ebene für einen Datensatz sind in der Registerkarte **Zugehörige Datensätze** enthalten. Wenn Sie die Registerkarte **Zugehörige Datensätze** auswählen, wird ein Dropdown-Menü mit der Liste der zugehörigen Datensatztypen angezeigt. Wenn Sie einen Datensatztyp auswählen, werden die zugehörigen Datensätze dieses Typs angezeigt. **Hinweis:** **Datensatzinformationen** sind nicht Teil des kontextbezogenen Seitenbereichs. Sie ist seitlich im Playbook-Header für Beschwerde-, Onboarding- und Produktsupportfälle verfügbar.
Benutzerdefinierte Informationen der Seitenvariante	Seitenbereich, in dem die benutzerdefinierten Komponenten angezeigt werden, die für eine Prozessseitenvariante konfiguriert wurden, z. B. Kontaktinformationen, Zeitleiste und SLA. Sie können diesem Bereich mithilfe von Erweiterungspunkten Komponenten hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie den Inhalt im linken Seitenbereich für eine Prozessseitenvariante an.

Seitenvarianten verarbeiten

Aktivieren und verwenden Sie Prozessseitenvarianten in der Anwendung Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Einblick in den Gesamtprozess eines Playbooks erhalten, sehen, in welcher Phase sie sich befinden, und Zugriff auf kontextbezogene Informationen 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.

Übersicht über Seiten, Prozessseitenvarianten und Seitenvorlagen

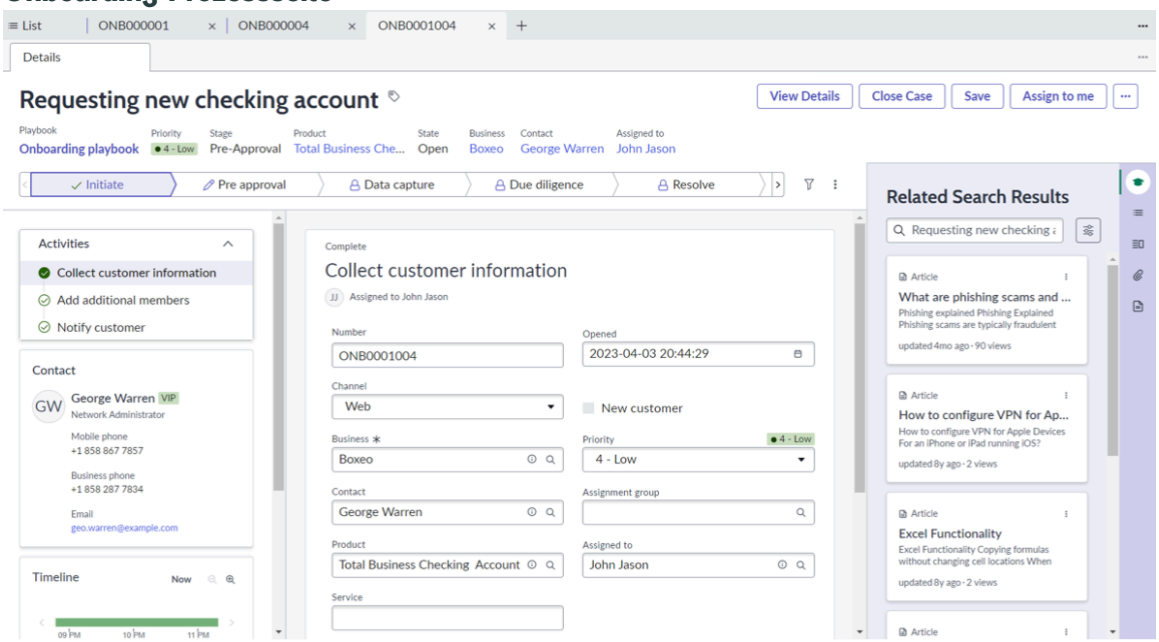
UI Builder ist ein Generator für Webbenutzeroberflächen, mit dem Sie Seiten für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellen. Eine Seite enthält ein Layout, Komponenten und Datenressourcen. Mit diesen Seiten können Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Tabellen- und Datensatzdaten anzeigen und mit ihnen interagieren. Eine Seitenvorlage ist eine vordefinierte Seitenkonfiguration. Wenn Sie eine Seite in UI Buildererstellen, können Sie eine Seitenvorlage als Ausgangspunkt auswählen. Nachdem Sie eine Seite aus einer Vorlage erstellt haben, können Sie die Seite anpassen und Prozessseitenvarianten erstellen, um Experiences für verschiedene Zielgruppen auszurichten. Eine Prozessseitenvariante in UI Builder ist eine Variation einer Seite, die im selben Pfad vorhanden ist und verschiedene Zielgruppen anspricht, indem Benutzerkriterien wie zugewiesene Rollen verwendet werden.

Playbooks, Seiten und Prozessseitenvarianten bilden die Basisstruktur dafür, wie das System die Informationen in einem Playbook anzeigt. Eine Prozessseitenvariante enthält die Container und modularen Komponenten, mit denen Sie Prozess-Experiences schnell erstellen können. Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie diese Container und modularen Komponenten in UI Builderkonfigurieren.

Prozessseitenvarianten bieten eine prozessbasierte Mitarbeiter-Experience für Fälle und Falltypen, die einem oder mehreren PAD-Prozessen (Process Automation Designer) zugeordnet sind. Diese Prozessseitenvarianten verschieben das Playbook von einer Registerkarte auf der Datensatzseite und machen es zur wichtigsten Experience für Service Desk-Mitarbeiter, die an der Lösung von Fällen arbeiten.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Service Desk-Mitarbeiter das Onboarding-Playbook mit der Seitenvariante „Onboarding-Falltyp Prozess“ verwenden kann.

Onboarding-Prozessseite



Prozessseitenvarianten umfassen die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter eine vollständige Ansicht des gesamten Prozesses und der aktuellen Position in diesem Prozess bietet. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Arbeit an Fällen nachzuverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auf der linken Seite, z. B. Kontaktinformationen
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die die Komponente für dynamische zugehörige Datensätze verwenden.

In der folgenden Tabelle sind die Playbook-Anwendungen und Prozessseitenvarianten von Kundenservice-Management aufgeführt, die Sie aktivieren und mit den Fällen und Falltypen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden können. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Kundenservice-Management -Anwendungen und Prozessseitenvarianten

Anwendung	Seitenvariante	Beschreibung
Case Playbook for Complaints v5.0	Prozessseite des Beschwerdefalltyps	Aktivieren und verwenden Sie diese Prozessseitenvariante mit dem Beschwerdefalltyp und Case Playbook for Complaints. Sie enthält eine horizontale Phasenauswahl oben im Datensatz, die eine Ansicht des gesamten Beschwerdeprozesses bietet.
Case Playbook for Onboarding v5.0	Onboarding-Prozessseite	Aktivieren und verwenden Sie diese Prozessseitenvariante mit dem Onboarding-Falltyp und Case Playbook for Onboarding. Sie enthält eine horizontale Phasenauswahl oben im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Onboarding-Prozesses bietet.
Case Playbook for Product Support v4.0	Produktsupport Prozessseite	Aktivieren und verwenden Sie diese Prozessseitenvariante mit Kundenservicefällen und Case Playbook for Product Support. Sie enthält eine horizontale Phasenauswahl oben im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Produktsupportprozesses bietet.

Hinweis:
Standardmäßig sind Prozessseitenvarianten schreibgeschützt. Um eine Prozessseitenvariante anzupassen, können Sie eine Kopie der Seitenvariante erstellen.

Vorteile der Verwendung von Prozessseitenvarianten

Kundenanforderungen umfassen die Ausführung von Aufgaben für mehrere Benutzer, Abteilungen und Systeme. Verschiedene Benutzer sind für verschiedene Aufgaben innerhalb des gesamten Lösungsprozesses verantwortlich. Durch die Verwendung von Prozessseitenvarianten erhalten Sie die folgenden Vorteile:

- Bieten Sie eine vollständige Prozess-Experience, die auf Service Desk-Mitarbeiter und andere Benutzer zugeschnitten ist.
- Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern Einblick in den Gesamtprozess und die aktuellen Phasen innerhalb des Prozesses.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben schneller abzuschließen, indem sie auf die kontextbezogenen Informationen zugreifen.
- Minimieren Sie Klicks und maximieren Sie die Bildschirmnutzung.

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

Prozessseitenvorlagen

Mit der Administratorrolle können Sie Vorlagen basierend auf den Prozessseitenvarianten verwenden, um eigene Prozessseitenvarianten zu erstellen. Diese Vorlagen sind mit der Anwendung Playbooks for Customer Service Management v3.0 verfügbar.

Prozessseitenvorlagen

Vorlage	Beschreibung
Prozess-Experience mit horizontalen Phasen	Vorlage, die eine horizontale Phasenauswahl im Datensatz und eine Aktivitätsauswahl am Seitenrand enthält. Verwenden Sie diese Vorlage, wenn ein Prozess nicht mehr als fünf Phasen enthält, damit alle Phasennamen angezeigt werden können.
Prozess-Experiences mit vertikalen Phasen	Vorlage, die eine vertikale Phasen- und Aktivitätsauswahl am Seitenrand enthält. Verwenden Sie diese Vorlage, wenn ein Prozess sechs oder mehr Phasen umfasst.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Playbook-Plugins
- Prozessseitenvorlagen

Experiences für Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Prozessseitenvarianten konfigurieren

In der folgenden Tabelle erfahren Sie, wie Sie die Experiences für Ihre Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren, die Prozessseitenvarianten verwenden.

Verarbeitet Aufgaben zur Konfiguration von Seitenvarianten

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie eine Prozessseitenvorlage oder Seitenvariante	Aktivieren Sie eine Prozessseitenvariante, und legen Sie die Seitenreihenfolge fest. **Hinweis:** Prozessseitenvorlagen und Seitenvarianten sind standardmäßig nicht aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest.
Passen Sie den Seitenheader für eine Prozessseitenvariante an	Konfigurieren Sie den Seitenheader für eine Prozessseitenvariante. Der Seiten-Header enthält einen primären Wert und mehrere sekundäre Werte. Diese Felder können Fall-, Account- und Kontaktinformationen auf einen Blick bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Automatische Übersetzung

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

Verarbeitet Aufgaben zur Konfiguration von Seitenvarianten (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Passen Sie UI-Aktionen für eine Prozessseitenvariante an	Konfigurieren Sie die UI-Aktionen, die in der Aktionsleiste für eine Prozessseitenvariante angezeigt werden sollen.
Passen Sie den Inhalt im linken Seitenbereich für eine Prozessseitenvariante an	Fügen Sie die benutzerdefinierten Komponenten im Seitenbereich hinzu. Standardmäßig enthält dieser Bereich die Komponenten „Customer360“, „Zeitleiste“ und „Aktive SLA“.
Passen Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich für eine Prozessseitenvariante an	Fügen Sie die Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, oder entfernen Sie sie. Verwenden Sie diese Registerkarten, um mehrere Aufgaben auszuführen, z. B. das Hinzufügen der Anhänge und das Anzeigen der Empfehlungen.
Passen Sie die dynamischen zugehörigen Datensätze für eine Prozessseitenvariante an	Konfigurieren Sie die Funktion „Dynamische zugehörige Datensätze“, um die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.
Konfigurieren Sie die App-Route so, dass eine vorhandene Unterseite verwendet wird	Erstellen Sie eine App-Route, um eine vorhandene Seite zu einem Teil der Seitensammlung zu machen.
Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität für ein Falltyp-Playbook	Konfigurieren Sie eine optionale Aktivität im Prozessautomatisierungs-Designer (PAD) in verschiedenen Phasen in einem Playbook.
Richten Sie einen Datensatzgenerator für den Falltyp ein	Erstellen Sie mithilfe eines Playbook-Datensatzgenerators einen Datensatz für einen Falltyp.
Configure email templates	Konfigurieren Sie neue E-Mail-Vorlagen, damit Service Desk-Mitarbeiter schnell E-Mails für allgemeine Probleme erstellen können.

Verwenden von Prozessseitenvarianten

Die Experiences für Service Desk-Mitarbeiter, die Sie mit Prozessseitenvarianten erstellen, ermöglichen es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, ihre Aufgaben effizienter anzuzeigen und abzuschließen. In der folgenden Tabelle werden die Benutzeraufgaben der Prozessseitenvariante beschrieben.

Verarbeitet Seitenvarianten-Benutzeraufgaben

Benutzeraufgabe	Beschreibung
Datensätze mit einem Playbook erstellen	Wenn ein Playbook für die Verwendung der Funktion konfiguriert ist, kann ein Service Desk-Mitarbeiter mithilfe einer Playbook-Aktivität einen Datensatz erstellen. Durch das Erstellen eines Datensatzes wird das Playbook geöffnet und die erste Aktivität initiiert, die darin besteht, einen Service Desk-Mitarbeiter durch den Datensatzerstellungsprozess zu führen. Nach dem Speichern des Falls wechselt ein Kundenservice-Mitarbeiter zur nächsten

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

Verarbeitet Seitenvarianten-Benutzeraufgaben (Fortsetzung)

Benutzeraufgabe	Beschreibung
	Aktivität in der aktuellen Phase oder zur ersten Aktivität in der nächsten Phase.
Lösen Sie einen Fall mithilfe einer prozessbasierten Playbook-Experience	Durch das Öffnen eines Falls gelangt der Service Desk-Mitarbeiter zur ersten offenen zugewiesenen Aktivität. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann während der Arbeit an den Aktivitäten in einem Playbook die folgenden Aktionen ausführen: • Zeigen Sie den gesamten Playbook-Prozess in der horizontalen Phasenauswahlan. • Zeigen Sie die Aktivitäten für jede Phase in der gestapelten Playbook-Aktivitätsansichtan. • Verwenden Sie den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich • Filtern Sie Aktivitätskarten. • Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die erforderliche Arbeit im Hauptarbeitsbereich aus. • Zeigen Sie die Falldetails mit der Schaltfläche **Details** anzeigen an, und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie die persistenten kontextbezogenen Informationen im linken Seitenbereich an, z. B. Account und Kontakt. • Zeigen Sie die zugehörigen Listenregisterkarten in der Komponente Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an. • Greifen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf Informationen zu, einschließlich Aktivitätenstrom, Formularmenüband, Agent Assist, dynamische zugehörige Datensätze, Anhänge und Vorlagen. • Erstellen Sie Aufgaben, verfassen Sie E-Mails und fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu. • Öffnen Sie Referenzfelder in Unterregisterkarten unter der Registerkarte „Sitzung“.
Add an activity to a playbook	Fügen Sie einer Playbook-Phase optionale Aktivitäten 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.

Verarbeitet Seitenvarianten-Benutzeraufgaben (Fortsetzung)

Benutzeraufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Für diese Funktion benötigen Sie die Administratorrolle.
Fallzusammenfassung auf der Prozessseite	Verwenden Sie die Fallzusammenfassungskompetenz Now Assist für CSM, um die Falldetails zusammenzufassen und diese Informationen im Falldatensatz der Prozessseite anzuzeigen.
Verfassen Sie eine E-Mail aus einer E-Mail-Vorlage	Erstellen Sie schnell E-Mails für häufige Probleme, indem Sie auf der Seite „E-Mail erstellen“ eine E-Mail-Vorlage auswählen, anstatt eine E-Mail manuell zu erstellen.

Hinweis:
Bei Aufgaben, die ein Service Desk-Mitarbeiter außerhalb eines Playbooks abschließt, aktualisiert das System automatisch die Playbook-Aktivitäten.

Aktivieren Sie eine Prozessseitenvorlage oder Seitenvariante

Aktivieren Sie eine Prozessseitenvorlage oder Seitenvariante, und legen Sie die Seitenreihenfolge fest. Das System verwendet die aktive Seite mit der niedrigsten Ordnungszahl, um Datensätze in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_builder_admin, admin

Prozessseitenvorlagen und Seitenvarianten sind standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen die Seiten aktivieren und die Seitenreihenfolge festlegen, bevor Sie die Seiten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie in der Liste „Experiences“ die **Option Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**aus.
3. Suchen Sie eine der folgenden Seiten, indem Sie durch die Liste „Seiten und Varianten“ zum Abschnitt „Datensatz“ scrollen:
   - Prozess mit horizontalen Phasen
   - Prozess mit vertikalen Phasen
   - Beschwerdefall Prozess Seite
   - Onboarding-Fall Prozessseite
   - Produktsupport Prozessseite

   Hinweis:
   Diese Seiten sind möglicherweise als **Inaktiv**markiert.
4. Zeigen Sie die Seiteneinstellungen an, indem Sie **Einstellungen** für die gewünschte Seitenvorlage oder Seitenvariante 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.

5. Aktivieren Sie die Seite, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
6. Legen Sie im Feld **Reihenfolge** die Nummer der Reihenfolge für die Seite fest.
   Jede Seite hat eine Reihenfolgennummer. Die Seite mit der niedrigsten Ordnungszahl ist die Standardseite. Wenn das System einen Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzeigt, verwendet es diese Standardseite, um die Datensatzinformationen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest.
7. Geben Sie im Feld **Variantenbedingungen** den Tabellenwert an.
   Fügen Sie die Tabellenwerte für die Falltypen hinzu, in denen diese Seitenvariante angezeigt werden soll.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Create a page from a template

Edit a page

Create a page variant

Edit page variant settings

Passen Sie den Seitenheader für eine Prozessseitenvariante an

Passen Sie den Seitenheader an, indem Sie die primären und sekundären Felder definieren, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersichtsinformationen für einen Datensatz sind im Seiten-Header verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Experience Framework** > **UX-Überschrift-Konfigurationen**.
2. Wählen Sie die Headerkonfiguration Konfigurierbarer **CSM/FSM-Arbeitsbereich Headerkonfiguration aus**.
3. Wählen Sie einen der folgenden Tabellennamen aus der Liste der UX-Formularheader aus, je nachdem, ob Sie eine Tabelle für einen Beschwerdefall, einen Onboarding-Fall oder einen Produktsupportfall erstellen. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle wünschen, erstellen Sie einen UX-Formular-Header-Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
4. Geben Sie das primäre Feld ein, und wählen Sie die sekundären Werte aus, die in der Benutzeroberfläche angezeigt werden sollen.
5. Legen Sie die sequenzielle Reihenfolge fest, in der die sekundären Felder angezeigt werden sollen.
6. Speichern Sie den Formular-Header, indem Sie **Aktualisieren**wählen.

Zugehörige Informationen

Formularheader einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Formularmenüband und sekundäre Werte des Formular-Headers im kontextbezogenen Seitenbereich 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.

Passen Sie UI-Aktionen für eine Prozessseitenvariante an

Sie können die UI-Aktionen anpassen, die in der Aktionsleiste für eine Prozessseitenvariante angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Hinweis:

Alle an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen wirken sich auf andere Datensatzseitenvarianten aus, in denen die Aktionsleistenkomponente verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Aktionen und Ereignisse** > **Deklarative Aktionsleistenaktionen**.
2. Wählen Sie eine **Aktionsbezeichnung** aus, um das Formular „Aktionszuweisung“ anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine bestimmte Aktion in die Benutzeroberfläche ein- oder auszuschließen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Formularaktion einrichten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Passen Sie den Inhalt im linken Seitenbereich für eine Prozessseitenvariante an

Zu den Komponenten, die der Menübandeinstellung hinzugefügt werden können, gehören „Customer360“, „Zeitleiste“, „Aktive SLA“ oder eine benutzerdefinierte Menübandkomponente. Sie können die Attribute der Menübandkomponente basierend auf den Feldern aktualisieren, die im linken Bereich der prozessbasierten Seitenoberfläche angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Hinweis:

Alle an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen wirken sich auf andere Datensatzseitenvarianten aus, in denen dieser Erweiterungspunkt verwendet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Experience Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Ribbon Configurations** > **.**.
2. Wählen Sie eine Menübandeinstellung aus: Customer360, Zeitleiste oder Aktive SLA für Ihre Tabelle. Wenn keine Tabelle vorhanden ist, erstellen Sie eine Menübandeinstellung für Ihre Tabelle.
3. Passen Sie die Werte für die **Menübandeinstellung** und die **Menübandkomponentenattribute**an.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Menüband-Konfiguration in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM einrichten

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

Passen Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich für eine Prozessseitenvariante an

Fügen Sie benutzerdefinierte Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich in der Anwendung Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM hinzu, damit Ihr Service Desk-Mitarbeiter die Registerkarten verwenden kann, um Fallinformationen anzuzeigen, Anhänge hinzuzufügen, Empfehlungen anzuzeigen usw. Standardmäßig verfügen alle Fälle über einen kontextbezogenen Seitenbereich mit mehreren Registerkarten in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Neues Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie eine der folgenden **Seitensammlungen** aus, je nachdem, ob Sie die Registerkarten für einen Onboarding-, Beschwerde- oder Produktsupportfall anpassen.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Seite und Varianten“ das Plus-Symbol aus, um eine Seite zu erstellen, einer Seite eine Variante hinzuzufügen oder der Seite benutzerdefinierten Inhalt hinzuzufügen.
4. Geben Sie im Popup-Fenster „Seitendetails einrichten“ einen Namen für die Seite ein.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Erstellen Sie eine Standardseite, indem Sie einen Namen für die Variante eingeben und **Erstellen**auswählen. Die neue Seite wird unter der Liste Seiten und Varianten angezeigt.
7. Wählen Sie den neu erstellten Seitennamen aus.
8. Fügen Sie der Seitensammlung eine Komponente hinzu, indem Sie **+Komponente hinzufügen**auswählen. Sie können eine Unterseite erstellen, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird.

Ergebnisse

Die hinzugefügte Komponente wird in der Benutzeroberfläche angezeigt. Der Speicherort hängt davon ab, wo Sie den benutzerdefinierten Inhalt auf der Seite erstellen möchten.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Registerkarten im kontextbezogenen Seitenbereich

Passen Sie eine Datensatzseite an

Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest

Customize UI Builder pages using components

Passen Sie die dynamischen zugehörigen Datensätze für eine Prozessseitenvariante an

Passen Sie die dynamischen zugehörigen Datensätze für eine Prozessseitenvariante an, die im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden soll. Diese Datensätze ändern sich dynamisch in Abhängigkeit vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität. Um dynamische zugehörige Datensätze anzuzeigen, fügen Sie Ihre Tabelle in der Bildschirmbedingung 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

Hinweis:

- Die Definitionen für die zugehörigen Datensätze sind standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen diese Definitionen aktivieren, wenn sie in den zugehörigen Datensätzen angezeigt werden sollen.
- Alle am dynamischen zugehörigen Datensatzkontext des Kundenservicefalls vorgenommenen Änderungen gelten auch für alle Erweiterungen des Kundenservicefalls. Informationen zum Erstellen eines benutzerdefinierten Kontexts finden Sie unter Zugehörige Datensatzkontexte konfigurieren
- Sie müssen zusätzlich zum Einrichten von dynamischen zugehörigen Datensätzen eine EVAM-Ansichtskonfiguration für die Tabellen definieren.

1. Navigieren zu **Alle** > **EVAM – Definitionen** > **Konfigurationspakete** > **dynamisches zugehöriges Datensatzpaket** > und wählen Sie dann **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Erstellen Sie eine M2M-Aktionszuweisung, oder wählen Sie **Vorhandene verknüpfen** und dann die **Navigation**Deklarative Aktion aus.
5. **Hinweis:**
   Weitere Informationen finden Sie unter. View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM

Erforderliche Rolle: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische zugehörige Datensätze** > **Zugehörige Datensatzkontexte**.
2. Wählen Sie **Zugehörige Datensatzkontexte** für die Tabelle „Onboarding“, „Beschwerde“ oder „Produktsupport“ aus.
3. Aktivieren Sie alle zugehörigen Datensatzdefinitionen für den Onboarding-, Beschwerde- oder Produktsupport-Fall.
   Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Die folgende Tabelle zeigt die Liste der dynamischen zugehörigen Datensätze für jeden Falltyp.

Dynamische Liste zugehöriger Datensätze für verschiedene Falltypen

Anfragetyp	Dynamischer zugehöriger Datensatz
Kundenservicefall	○ Blockiert durch ○ Zugehörige Parteien ○ Social Media-Protokolle ○ Termine ○ Anforderungen ○ Spezielle Bearbeitungsnotizen ○ Untergeordnete Fälle

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

Anfragetyp	Dynamischer zugehöriger Datensatz
	○ Wissenslücken ○ Angehängtes Wissen ○ Aufgabenkompetenzen ○ E-Mails ○ E-Mail-Entwürfe ○ Interaktionen ○ Aufgaben ○ Arbeitsaufträge ○ Installationsbasis ○ Eskalationen ○ Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)
Beschwerdefall	○ E-Mails ○ Blockiert durch ○ Beteiligte Parteien ○ Aufgaben ○ Verkauftes Produkt ○ Aktive Verträge ○ Aktive Berechtigung ○ Verwandte Fälle
Onboarding-Fall	○ E-Mails ○ Blockiert durch ○ Verwandte Fälle ○ Zusätzliche Mitglieder ○ Aufgaben ○ Verkauftes Produkt ○ Aktive Verträge ○ Genehmiger

Zugehörige Informationen

Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Zugehörige Datensatzdefinitionen konfigurieren

Konfigurieren Sie die App-Route so, dass eine vorhandene Unterseite verwendet wird

Erstellen Sie eine App-Route, um eine vorhandene Seite zu einem Teil der Seitensammlung zu machen. Ein Beispiel für eine vorhandene Unterseite ist der dynamische zugehörige Datensatz, der eine globale Unterseite ist, die Sie auf jeder Anwendungsebene verwenden 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: admin

Hinweis:

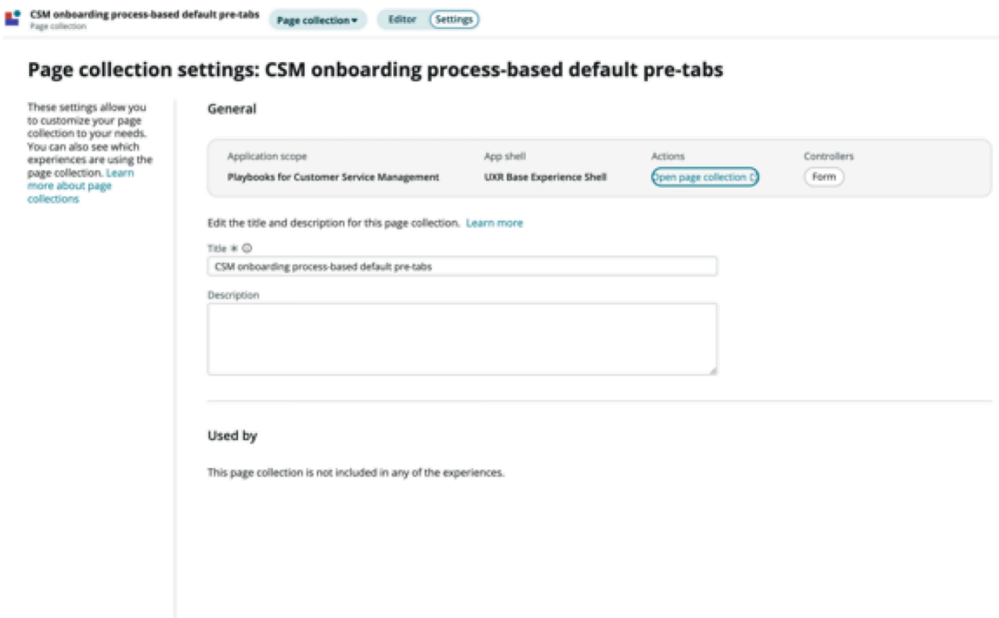
Die Konfiguration der App-Route besteht darin, eine vorhandene Seite in einer Seitensammlung zu verwenden. Sie gilt sowohl für Vorlagen als auch für Varianten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Neues Experience-Framework** > **UI Builder** > **Seitensammlung** > **Produktsupport Prozess Sidebar Registerkarten auf oberer Ebene**.
2. Wählen Sie **Seitensammlungseinstellungen anzeigen aus**.
3. Wählen Sie auf der Seite mit den Seitensammlungseinstellungen die Option Seitensammlung **öffnen**aus.

   Stellen Sie sicher, dass der Komponententyp Registerkarten ist, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

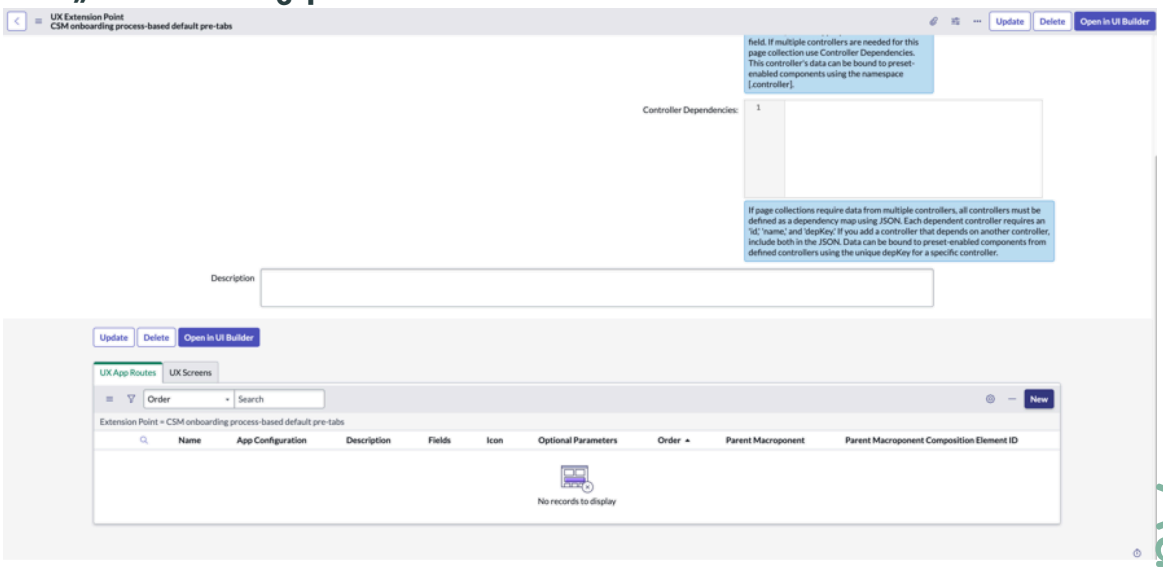
   Schnittstelle für Seitensammlungseinstellungen



4. Navigieren Sie zur Registerkarte **UX-App-Routen**, wie im folgenden Beispiel 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.

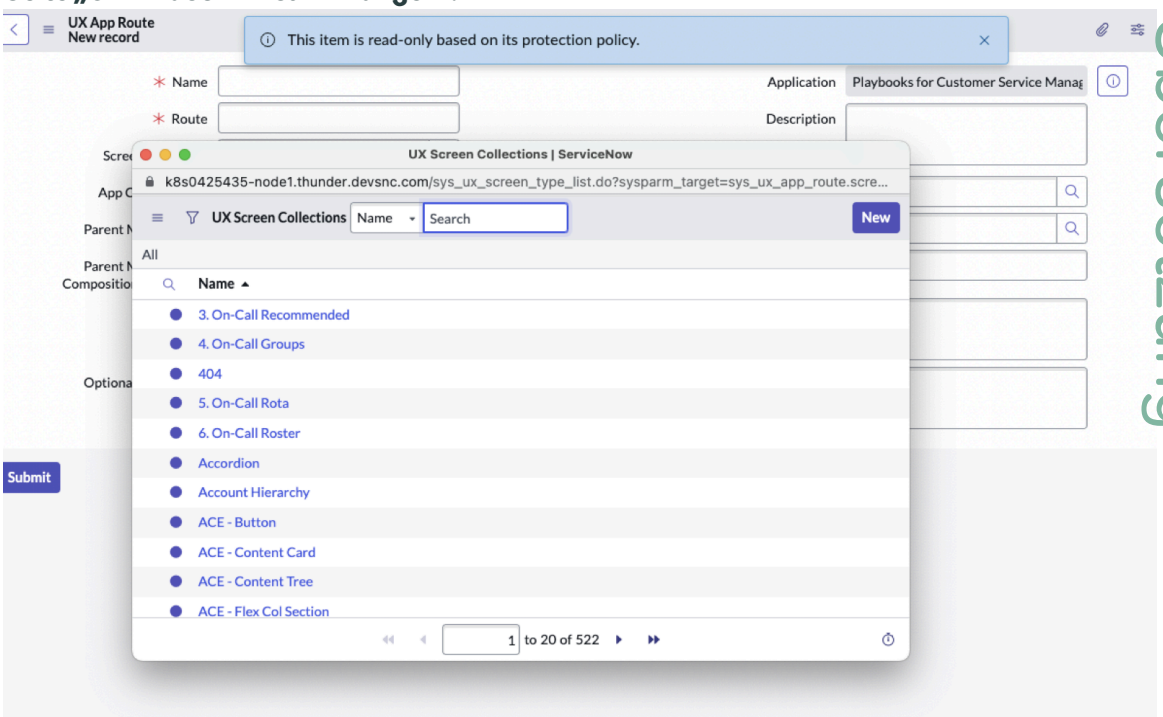
Seite „UX-Erweiterungspunkt“.



5. Erstellen Sie eine App-Route, indem Sie **Neu**wählen.
6. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen ein, geben Sie im Feld **Route** die Route ein, und wählen Sie dann das Feld **Bildschirmsammlung** aus, das Sie wiederverwenden möchten.

   Sie können auch eine Bildschirmsammlung erstellen und den Namen, die Route und die Bildschirmsammlung eingeben, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

Seite „UX-Bildschirmsammlungen“.



7. Wählen Sie **Absenden**.

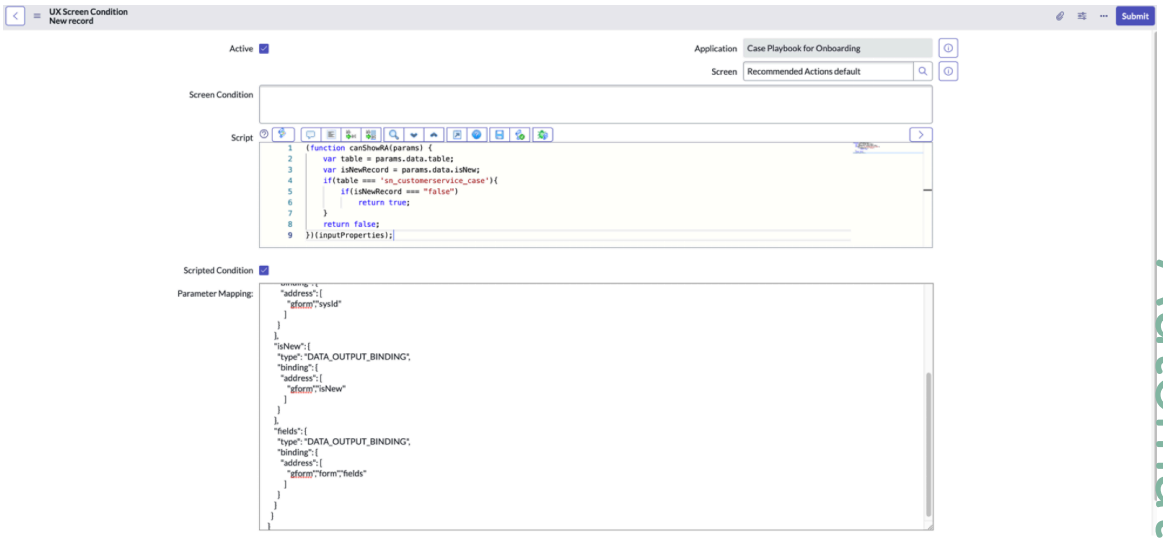
Automatische Übersetzung

© 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.

8. **Wahlweise:** Wenn Sie weitere Anpassungen wünschen, fügen Sie eine neue Bildschirmbedingung hinzu, indem Sie auf der Registerkarte „ **UX-Bildschirm** “ **Bildschirmbedingung** für diese Unterseite eingeben.

   Seite „UX-Bildschirmbedingung“.

   Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Bildschirmbedingung auf Ihre Unterseite anwenden.



Ergebnisse

Sie sehen, dass Ihrer neuen Seitensammlung eine Unterseite hinzugefügt wurde.

Case Playbook for Onboarding

Verwenden Sie das Case Playbook for Onboarding, um den Prozess der Neukundenakquise oder der Registrierung von Kunden für neue Produkte zu verwalten.

Das Onboarding-Playbook stellt die Aktivitäten und Aufgaben bereit, die Mitarbeiter während des Onboarding-Prozesses ausführen können. Kundenservice-Mitarbeiter können bei Bedarf auch Aufgaben erstellen und zuweisen und das Playbook zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden.

Verwenden Sie das Case Playbook for Onboarding für Fälle, die mithilfe des Onboarding-Falltyps erstellt wurden. Dieses Playbook ist für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereich verfügbar. In CSM Workspaces wird das Playbook auf der Registerkarte **„Playbook** “ im Falldatensatz angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMkonfigurieren. Verwenden Sie den Kompaktmodus, um das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich auf eine Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich zu verschieben.

Anwendung „Case Playbook for Onboarding“

Die Anwendung „Case Playbook for Onboarding“ (com.sn_csm_onboarding_caseflow) ist über den ServiceNow® Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-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.

Fall-Playbook für das Onboarding einer PAD-Prozessdefinition

Case Playbook for Onboarding 3.0 enthält eine neue PAD-Prozessdefinition (Process Automation Designer) mit der Bezeichnung **onboarding_playbook_v1**. Diese Prozessdefinition enthält die optimierten Phasen und Aktivitäten für das Onboarding-Playbook.

Prozessdefinitionen werden in der Tabelle „Prozessdefinitionen“ (sys_pd_process_definition) gespeichert. Als Administrator können Sie eine Liste von Prozessen anzeigen, indem Sie die folgende Aufgabe ausführen:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator **sys_pd_process_definition.list**ein.
2. Konfigurieren Sie die Liste so, dass das Feld **Name** angezeigt wird.

Pro Playbook kann jeweils nur ein PAD-Prozess aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Case Playbook for Onboarding – Funktionen

Case Playbook for Onboarding 3.0 enthält die Fallfunktionen und Verbesserungen des Arbeitsbereichs, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Funktionen von Onboarding Case Playbook 3.0

Funktion	Beschreibung
Onboarding-Fall mit Case Playbook for Onboarding erstellen	Funktion, die das Onboarding-Playbook öffnet und die erste Aktivität in der Phase „Initiieren“ initiiert, bei der die Kundeninformationen erfasst werden. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann diese Aktivität abschließen und speichern, um den Datensatz zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze mit einem Playbook erstellen.
Fokussierte Aktivitätsansicht	Funktion, die bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. Das Case Playbook for Onboarding verwendet die fokussierte Aktivitätsansicht, in der Service Desk-Mitarbeiter anzeigenkönnen • Der End-to-End-Lebenszyklus des Onboarding-Workflows im Playbook-Lebenszyklusbereich. • Die aktuelle Phase wird erweitert, und die aktuelle Aktivität wird im Playbook-Lebenszyklusbereich hervorgehoben. • Die aktuelle Aktivität, die im Playbook-Arbeitsbereich 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.

Funktionen von Onboarding Case Playbook 3.0 (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Kontextbezogener Seitenbereich	Funktion, die die folgenden Informationen anzeigt: • Aktivitätenstrom • Menübandinformationen, z. B. Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze Der Aktivitätenstrom und die Menübandinformationen sind nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen zur Verwendung des kontextbezogenen Seitenbereichs finden Sie unter den folgenden Themen: • Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen
Sichtbarkeit von Aktivitäten	Funktion, mit der Sie die Sichtbarkeit von Aktivitäten steuern können: • Blenden Sie die Aktivitäten in einer Phase aus, auf die der angemeldete Benutzer nicht zugreifen kann. • Ausstehende Aktivitäten in Phasen ausblenden. Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Funktion finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.
Kompaktmodus	Modus, bei dem das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben wird. Service Desk-Mitarbeiter können die Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie die anderen Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. Dieser Modus ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Benutzer mit der Administratorrolle können ein Playbook für die Verwendung

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

Funktionen von Onboarding Case Playbook 3.0 (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	des Kompaktmodus in der Playbook-Komponentenkonfiguration in UI Builderkonfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook in Workspace integrieren.
Dynamische zugehörige Datensätze	Funktion, die die Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität. Auf der Registerkarte „ **Zugehörige Datensätze** “ im kontextbezogenen Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter • Liste der zugehörigen Datensätze filtern • Liste auf neuer Registerkarte öffnen • Neue Datensätze erstellen Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
SLA-Widget	Aktivitätskarten im Playbook-Arbeitsbereich, auf denen ein SLA-Widget angezeigt werden kann. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt. Das Widget enthält die Aktivitäten in den folgenden Phasen: • Vorabgenehmigung (Dauer: 3 Tage) • Datenerfassung (Dauer: 5 Tage) • Due Diligence (Dauer: 15 Tage) • Lösung (Dauer: 20 Tage) Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 %

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

Funktionen von Onboarding Case Playbook 3.0 (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

Playbook-Lebenszyklus zum Navigieren durch die Phasen und Aktivitäten verwenden

Der Playbook-Lebenszyklus ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern, den gesamten Lebenszyklus des Beschwerde-Workflows anzuzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können durch die Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren, indem sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erweitern und reduzieren Sie die Phasen, um die Aktivitäten anzuzeigen oder auszublenden.
- Verwenden Sie den Filter im Playbook-Header, um Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus zu filtern.
- Klicken Sie auf eine Aktivität, um ihre Details im Playbook-Arbeitsbereich anzuzeigen.
- Reduzieren Sie den Playbook-Lebenszyklusbereich, um mehr Bildschirmfläche zur Verfügung zu haben.

Playbook-Aktionsmenü verwenden

Das Menü „Playbook-Aktionen“ im Playbook-Header enthält die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter auf Playbook- und Aktivitätsebene ausführen können. Service Desk-Mitarbeiter können auf das Symbol für ⋮ (Symbol des Playbook-Aktionsmenüs) klicken, um auf dieses Menü zuzugreifen.

Das Menü „Playbook-Aktionen“ enthält die folgenden Aktionen auf Playbook-Ebene:

- **Alle**Phasen erweitern: Erweitert alle Phasen im Playbook.
- **Alle**Phasen reduzieren: Reduziert alle Phasen im Playbook.
- **Info anfordern**: Zeigt ein Popup-Fenster an, in dem der Service Desk-Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren und Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe anfordern kann. Mit dieser Aktion werden auch die Details im Aktivitätenstrom des Falls oder der Fallaufgabe gespeichert. Mit dieser Aktion ändert sich der Status des Falls oder der Fallaufgabe in „Warten auf Info“, und die SLAs und alle Timer werden angehalten.
- **Informationen erhalten**: Setzt den Fall oder die Fallaufgabe auf den vorherigen Status zurück und startet die SLAs und alle Timer neu.

Hinweis:
Die Aktionen Info **anfordern** und **Info erhalten** können auch so konfiguriert werden, dass sie auf den Aktivitätskarten der Fallaufgabe angezeigt werden.

Die Aktionen auf Aktivitätsebene können je nach Art der Aktivität und je nach Phase variieren. Beispielsweise sind Aktionen verfügbar, um Fälle zu akzeptieren, zugehörige Fälle zu erstellen, Fallaufgaben zu erstellen und Lösungen 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.

Phasen und Aktivitäten im Onboarding-Playbook

In der folgenden Tabelle sind die Phasen und Aktivitäten von Case Playbook for Onboarding aufgeführt, die Service Desk-Mitarbeiter für das Onboarding neuer Kunden oder Produkte verwenden können.

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase

Stufe	Aktivität	Aktivitätsdetails
Initiiert Leitet den Service Desk-Mitarbeiter bei der Erfassung von Kunden- und Fallinformationen und beim Senden eines Falls zur Vorabgenehmigung an	Kundeninformationen erfassen	Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Onboarding-Fall erstellt, wird im Arbeitsbereich das Formular zum Erstellen eines neuen Onboarding-Falls geöffnet, das Onboarding-Playbook gestartet und die erste Aktivität zum Sammeln von Kundeninformationen verwendet. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Informationen zu Kanal, Account, Kontakt, Verbraucher, Produkt und Service ein. Weitere Informationen zu den Produkten und Services von finden Sie unter Servicedefinitionen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: **Fortfahren**: Erstellt den Onboarding-Fall und fügt die Fallnummer der Datensatzregisterkarte hinzu. Außerdem wird die erste Aktivität als abgeschlossen markiert und zur zweiten Aktivität gewechselt.
	Zusätzliche Mitglieder hinzufügen	Aktivität, mit der Service Desk-Mitarbeiter dem Onboarding-Fall zusätzliche Mitglieder hinzufügen können: **1.** Wählen **Sie Neue hinzufügen** aus, um das Formular „Neue zugehörige Partei erstellen“ auf einer neuen Registerkarte zu öffnen. **2.** Wählen Sie im Feld **Typ** die zugehörige Partei mit dem korrekten Entitätstyp aus, z. B. einen Begünstigten, bei dem es sich um einen Kundenkontakt handelt. **3.** Wählen Sie den **Benutzer** aus. **4.** Wählen **Sie Speichern** aus, um den Benutzer der Liste „Mitgliederinformationen“ auf der Aktivitätskarte hinzuzufügen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter:

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

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Stufe	Aktivität	Aktivitätsdetails
		• **Mir zuweisen**: Verfügbar, wenn der Fall noch nicht zugewiesen ist. Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu. • **Neu**hinzufügen: Fügt einen Benutzer der Liste „Mitgliederinformationen“ hinzu. • **Zur Vorabgenehmigung senden**: Schließt die Initiierungsphase ab und wechselt zur Vorabgenehmigungsphase.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach der Initiierungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Vorabgenehmigung Automatisiert den Vorabgenehmigungsprozess für den Kunden.	Genehmigungsstatus prüfen	Aktivität, die eine Liste von Genehmigungen und Genehmigern enthält. **Hinweis:** Diese Aktivität zeigt die Liste der Genehmigungen, wenn ein Genehmigungs-Workflow für einen Onboarding-Fall manuell konfiguriert wird. Die Konfiguration des Genehmigungs-Workflows ist im Basissystem nicht enthalten. Wenn kein Genehmigungs-Workflow konfiguriert ist, wird dieser Schritt automatisch abgeschlossen.
	Kundeninformationen aktualisieren	Service Desk-Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um die Account-, Kontakt- oder Verbraucherinformationen für den Onboarding-Fall zu überprüfen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: **Speichern**: Speichert alle an den Kundeninformationen vorgenommenen Änderungen.
	Vorabgenehmigung abschließen	Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um zusätzliche Informationen einzugeben und Notizen oder Anhänge hinzuzufügen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im

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

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Stufe	Aktivität	Aktivitätsdetails
		Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Datenerfassung initiieren**: Markiert die Aktivität und die Vorabgenehmigungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Vorabgenehmigungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Daten erfassen Organisiert die Erfassung von Kundeninformationen.	Dokumentprüfliste überprüfen	Diese Aktivität zeigt eine Dokumentprüfliste an. Mitarbeiter können die erforderlichen Dokumente abhaken und Kommentare oder Arbeitsnotizen eingeben. Wenn sich der Kundentyp ändert, nachdem der Fall erstellt wurde, wird die ursprüngliche Prüfliste durch eine neue Prüfliste des entsprechenden Typs ersetzt. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Zur Überprüfung senden**: Markiert die Aktivität und die Datenerfassungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Datenerfassungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Sorgfaltspflicht Zeigt Fallaufgaben zum Abschließen der Due Diligence an.	Hintergrundprüfung durchführen	Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um Hintergrundprüfungen für den Kunden durchzuführen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im

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

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Stufe	Aktivität	Aktivitätsdetails
		Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Aktivität als abgeschlossen.
	Rechtliche Überprüfung starten	Mitarbeiter können diese Aktivität verwenden, um den Prozess der rechtlichen Überprüfung für einen Kunden zu beginnen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Aktivität als abgeschlossen.
	Kreditverlauf prüfen	Aktivität, mit der Service Desk-Mitarbeiter den Kreditverlauf eines Kunden überprüfen können. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Aktivität und die Due-Diligence-Phase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Due-Diligence-Phase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Lösen Verwaltet die Aktivitäten zur Lösung des Falls.	Lösung vorschlagen	Aktivität, bei der die Felder aus dem Abschnitt „Auflösungshinweise“ im Fallformular angezeigt werden. Service Desk-Mitarbeiter können die **Lösungsdetails hinzufügen und Lösung vorschlagen**auswählen. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt, kann der Mitarbeiter zur Lösungsphase zurückkehren und eine andere Lösung vorschlagen.

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

Playbook-Aktivitäten nach Onboarding-Phase (Fortsetzung)

Stufe	Aktivität	Aktivitätsdetails
		Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Lösung vorschlagen**: Schlagen Sie dem Kunden die Lösung vor, und markieren Sie die Lösungsphase als abgeschlossen. • **Lösung ändern**: Diese Aktion wird angezeigt, nachdem der Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung vorgeschlagen hat.
	Kunde benachrichtigen	Diese Aktivität zeigt die Details der E-Mail an, die nach der Lösungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Schließen Verwaltet die Aktivitäten zum Schließen des Falls.	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach der Phase „Schließen“ automatisch an den Kunden gesendet wurde.
	Fall schließen	Wenn der Kunde die Lösung akzeptiert, ist die Phase „Lösen“ abgeschlossen, und das Playbook wird in die Phase „Schließen“ versetzt.

Prozessbasierte Seitenvariante für Onboarding-Falltyp

Die Anwendung Case Playbook for Onboarding v5.0 enthält eine prozessbasierte Seitenvariante, die Sie aktivieren und mit dem Onboarding-Falltyp in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden können. Diese Seite enthält die folgenden Funktionen:

- Horizontale Phasenauswahl im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Onboarding-Prozesses bereitstellt.
- Registerkarten mit zugehöriger Liste, die in der Komponente „Dynamische zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Beständige Account- und Kontaktinformationen, die im Bereich angezeigt werden.
- Zeigt die Registerkarte „E- **Mail** “ im **Aktivitätenstrom**an.
- E-Mail-Vorlagen, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Anpassung der Start- und Endstatus des Genehmigungs-Flows als Felder in der Aktivität „Genehmigungsanforderung“.

Service Desk-Mitarbeiter können nach Bedarf Aufgaben erstellen und die Falldetails anzeigen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvarianten verarbeiten.

Guided Playbook für Onboarding-Anforderungen

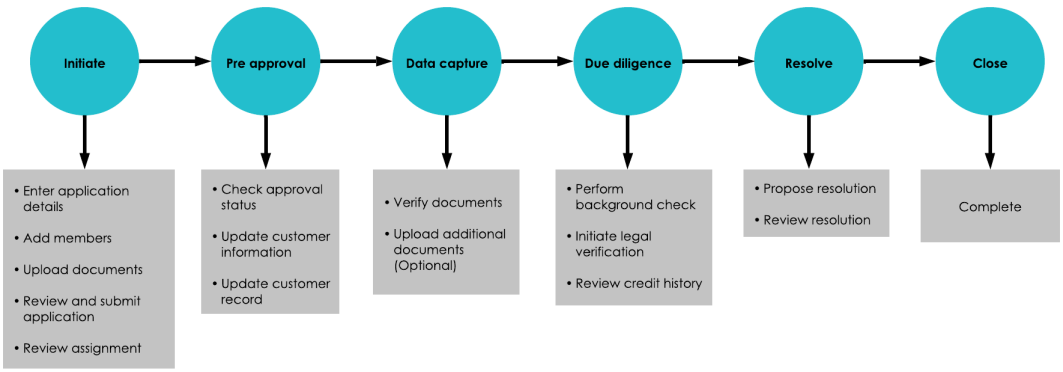
Das Fall-Playbook für das Onboarding wurde in Playbooks für Portale geändert, um die Initiierungsphase für Selfservice verfügbar zu machen. Durch diese Änderung wird der geführte Playbook-Aufnahmeprozess auch für Endkunden bereitgestellt, der zuvor nur für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar war. Die Experience wird anfänglich als inaktiv an Kunden ausgeliefert.

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

Endkunden haben jetzt Einblick in den gesamten Lebenszyklus der Onboarding-Anwendung, wenn sie die Fallanwendung anzeigen. Sie können je nach Phase des Falllebenszyklus verschiedene Aufgaben ausführen. Dies umfasst das Übermitteln neuer Fälle, das Überprüfen des Status vorhandener Fälle und das Ergreifen von Aktionen für Aufgaben, die im Verlauf des Falls Kundeneingaben erfordern.

Beitragende Anwender hingegen haben die Möglichkeit, Fälle zu übermitteln und Aufgaben im Namen des Kunden zu bearbeiten. Während der Initiierungsphase des Onboarding-Falltyps haben Endkunden die Möglichkeit, ihren Fortschritt zu speichern. Darüber hinaus können sie den Fallprozess auf der Fallticketseite anzeigen, die speziell für Onboarding-Fälle entwickelt wurde. Die Flows innerhalb des -Systems führen die Benutzer Schritt für Schritt durch den Abschluss einfacher und komplexer Prozesse, um eine reibungslose und effiziente Experience zu gewährleisten.

Guided Playbook für Onboarding-Anforderungen



Als Kunde können Sie:

- Suchen Sie das Kataloginhaltselement „Neue Anforderung für geführtes Onboarding“ unter der Kategorie „Support“ im Servicekatalog.
- Starten Sie den Playbook-Datensatzgenerator, der dem ausgewählten Inhaltselement zugeordnet ist.
- Überwachen Sie Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess, einschließlich der Anzahl der verbleibenden Schritte und der Möglichkeit, beim Anzeigen eines Playbooks zu vorherigen Schritten zurückzukehren.
- Füllen Sie die erforderlichen Felder einfach mit den bereitgestellten Optionen und Eingabesteuerelementen aus.
- Speichern Sie eine Anwendung oder ein Formular, bevor sie zur Übermittlung bereit sind, und setzen Sie die Bearbeitung zu einem späteren Zeitpunkt fort.
- Suchen Sie den Entwurfsfall in der Falllistenansicht, um dort fortzufahren, wo Sie aufgehört haben.
- Klicken Sie auf **Absenden**, um die Initiierungsphase während des Schritts **Anwendung überprüfen**abzuschließen.
- Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn aufgrund fehlender Dokumente ausstehende Aufgaben vorhanden sind.
- Greifen Sie bei geöffneter Registerkarte „Prozess“ direkt über die E-Mail-Benachrichtigung auf die Fallticketseite zu, auf der die Phase „ **Datenerfassung“** und die Aktivität **„Dokumente hochladen** “ angezeigt werden.

Bekannte Einschränkungen:

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

- Wenn Sie zum neuen Prozessautomatisierungs-Designer (PAD) mit der vorhandenen Servicedefinition und dem alten Datensatzgenerator wechseln, wird möglicherweise eine Konfigurationsfehlerseite angezeigt, wenn Sie versuchen, ein Onboarding über die Falltypauswahl zu erstellen. Sie müssen auch die Verweise der Servicedefinition auf den neuen Datensatzgenerator aktualisieren.
- Die Portal-Playbook-Experience unterstützt nur das neue PAD. Kunden können Probleme haben, wenn sie versuchen, das alte PAD zu verwenden. Daher wird empfohlen, es nicht zu verwenden. Stellen Sie sicher, dass jeweils nur ein PAD aktiv ist.

Case Playbook for Complaints

Verwenden Sie das Case Playbook for Complaints, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Kundenbeschwerden auszuführen sind.

In einem Beschwerdefall werden Informationen über den Kunden, das Produkt und die Details der Beschwerde erfasst. Das Beschwerde-Playbook stellt die Aktivitäten und Aufgaben bereit, die Kundenservice-Mitarbeiter zur Untersuchung und Lösung der Beschwerde ausführen können. Kundenservice-Mitarbeiter können bei Bedarf auch Aufgaben erstellen und zuweisen und das Playbook zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden.

Das Case Playbook for Complaints kann mit Fällen verwendet werden, die mit dem Beschwerde-Falltyp erstellt werden. Dieses Playbook ist für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereich verfügbar. In CSM Workspaces wird das Playbook auf der Registerkarte **„Playbook** “ im Falldatensatz angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMkonfigurieren. Verwenden Sie den Kompaktmodus, um das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich auf eine Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich zu verschieben.

Anwendung „Case Playbook for Complaints“

Die Anwendung Case Playbook for Complaints 3.0 (com.sn_csm_complaint_caseflow) ist über den ServiceNow® Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Case Playbook for Complaints – PAD-Prozessdefinition

Case Playbook for Complaints 3.0 enthält eine neue PAD-Prozessdefinition (Process Automation Designer) mit der Bezeichnung „ **beschwerde_playbook_v1**“. Diese Prozessdefinition enthält die optimierten Phasen und Aktivitäten für das Beschwerde-Playbook.

Die Prozessdefinitionen werden in der Tabelle „Prozessdefinitionen“ (sys_pd_process_definition) gespeichert. Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um eine Liste der Prozesse anzuzeigen:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator **sys_pd_process_definition.list** ein.
2. Konfigurieren Sie die Liste so, dass das Feld **Name** angezeigt wird.

Pro Playbook kann jeweils nur ein PAD-Prozess aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

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

Case Playbook for Complaints – Funktionen

Case Playbook for Complaints 3.0 enthält die Fallfunktionen und -erweiterungen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Funktionen von Case Playbook for Complaints 3.0

Funktion	Beschreibung
Beschwerdefall mit Case Playbook for Complaints erstellen	Funktion, die das Beschwerde-Playbook öffnet und die erste Aktivität in der Aufnahmephase initiiert, in der Beschwerdedetails erfasst werden. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann diese Aktivität abschließen und speichern, um den Datensatz zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze mit einem Playbook erstellen.
Fokussierte Aktivitätsansicht	Funktion, die bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. Im Case Playbook for Complaints wird die fokussierte Aktivitätsansicht verwendet, in der Service Desk-Mitarbeiter anzeigenkönnen • Der End-to-End-Lebenszyklus des Beschwerde-Workflows im Playbook-Lebenszyklusbereich. • Die aktuelle Phase wird erweitert, und die aktuelle Aktivität wird im Playbook-Lebenszyklusbereich hervorgehoben. • Die Details der aktuellen Aktivität, die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigt werden.
Kontextbezogener Seitenbereich	Funktion, die die folgenden Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt: • Aktivitätenstrom • Menübandinformationen, z. B. Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze **Hinweis:** Der Aktivitätenstrom und die Menübandinformationen sind nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM 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.

Funktionen von Case Playbook for Complaints 3.0 (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Weitere Informationen zur Verwendung des kontextbezogenen Seitenbereichs finden Sie unter • Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen
Sichtbarkeit von Aktivitäten	Funktion, die die Sichtbarkeit von Aktivitäten mit den folgenden Einstellungen steuert: • Blenden Sie die Aktivitäten in einer Phase aus, auf die der angemeldete Benutzer nicht zugreifen kann. • Ausstehende Aktivitäten in Phasen ausblenden. Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Funktion finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.
Kompaktmodus	Modus, bei dem das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben wird. Service Desk-Mitarbeiter können die Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie die anderen Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. **Hinweis:** Dieser Modus ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Benutzer mit der Administratorrolle können ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in der Playbook-Komponentenkonfiguration in UI Builderkonfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook in Workspace integrieren.
Dynamische zugehörige Datensätze	Funktion, die die Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-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.

Funktionen von Case Playbook for Complaints 3.0 (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Auf der Registerkarte „ **Zugehörige Datensätze** “ im kontextbezogenen Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter • Liste der zugehörigen Datensätze filtern • Liste auf neuer Registerkarte öffnen • Datensätze erstellen **Hinweis:** Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
SLA-Widget	Aktivitätskarten im Playbook-Arbeitsbereich, auf denen ein SLA-Widget angezeigt werden kann. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt. Dieses Widget enthält die Aktivitäten in den folgenden Phasen: • Selektierung • Forschung • Beantworten Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 % • Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

Verwenden des Playbook-Lebenszyklus zum Navigieren durch die Phasen und Aktivitäten

Mit dem Playbook-Lebenszyklus können Service Desk-Mitarbeiter den gesamten Lebenszyklus des Beschwerde-Workflows anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können durch die Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren, indem sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erweitern und reduzieren Sie Phasen, um Aktivitäten ein- oder auszublenden.
- Verwenden Sie den Filter im Playbook-Header, um Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus zu filtern.

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

- Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details im Playbook-Arbeitsbereich anzuzeigen.
- Reduzieren Sie den Playbook-Lebenszyklusbereich, um mehr Platz auf dem Bildschirm zu schaffen.

Playbook-Aktionsmenü verwenden

Das Menü „Playbook-Aktionen“ im Playbook-Header enthält die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter auf Playbook- und Aktivitätsebene ausführen können. Service Desk-Mitarbeiter können auf das Symbol für ⋮ (Symbol des Playbook-Aktionsmenüs) klicken, um auf dieses Menü zuzugreifen.

Das Menü „Playbook-Aktionen“ enthält die folgenden Aktionen auf Playbook-Ebene:

- **Alle**Phasen erweitern: Erweitert alle Phasen im Playbook.
- **Alle**Phasen reduzieren: Reduziert alle Phasen im Playbook.
- **Info anfordern**: Zeigt ein Popup-Fenster an, in dem der Service Desk-Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren und Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe anfordern kann. Mit dieser Aktion werden auch die Details im Aktivitätenstrom des Falls oder der Fallaufgabe gespeichert. Mit dieser Aktion ändert sich der Status des Falls oder der Fallaufgabe in „Warten auf Info“, und die SLAs und alle Timer werden angehalten.
- **Informationen erhalten**: Setzt den Fall oder die Fallaufgabe auf den vorherigen Status zurück und startet die SLAs und alle Timer neu.

Hinweis:
Die Aktionen **Info anfordern** und **Informationen erhalten** können so konfiguriert werden, dass sie auf Aktivitätskarten für Fallaufgaben angezeigt werden.

Die Aktionen auf Aktivitätsebene können je nach Art der Aktivität und je nach Phase variieren. Beispielsweise sind Aktionen verfügbar, um Fälle zu akzeptieren, zugehörige Fälle zu erstellen, Fallaufgaben zu erstellen und Lösungen vorzuschlagen.

Phasen und Aktivitäten im Beschwerde-Playbook

In der folgenden Tabelle sind die Phasen und Aktivitäten von Case Playbook for Complaints aufgeführt, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Kundenproblemen verwenden können.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
Aufnahme Leitet den Service Desk-Mitarbeiter zur Erfassung der Informationen an, die zum Erstellen des Beschwerdefalls erforderlich sind.	Beschwerdedetails sammeln	Wenn ein Mitarbeiter einen Beschwerdefall erstellt, wird im Arbeitsbereich das Formular „Create New Complaint Case“ (Neuen Beschwerdefall erstellen) geöffnet, das Beschwerde-Playbook gestartet und die erste Aktivität verwendet, um Beschwerdedetails zu sammeln. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann die Informationen über den Kunden, den Service, die Beschwerde und das erwartete Ergebnis für den Fall eingeben. Während der Kundenservice-Mitarbeiter

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

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		die Beschwerdedetails eingibt, werden zusätzliche Felder auf der Aktivitätskarte angezeigt, z. B. die Felder **Kategorie** und **Unterkategorie**. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Service finden Sie unter Servicedefinitionen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: **Fortfahren**: Erstellt den Beschwerdefall und fügt die Fallnummer der Registerkarte **Datensatz** hinzu. Außerdem wird die erste Aktivität als abgeschlossen markiert und zur zweiten Aktivität gewechselt.
	Beteiligte Parteien hinzufügen	Aktivität, mit der der Service Desk-Mitarbeiter dem Beschwerdefall Beteiligte hinzufügen kann: 1. Wählen **Sie Neue hinzufügen** aus, um das Formular „Neue zugehörige Partei erstellen“ auf einer neuen Registerkarte zu öffnen. 2. Wählen Sie im Feld **Typ** die zugehörige Partei mit dem korrekten Entitätstyp aus, z. B. einen Mitbeschwerdeführer, bei dem es sich um einen Kundenkontakt handelt. 3. Wählen Sie **Benutzer** aus. 4. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Benutzer der Liste Beteiligte Parteien auf der Aktivitätskarte hinzuzufügen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Mir**zuweisen: Verfügbar, wenn der Fall noch nicht zugewiesen wurde. Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu. • **Neu**hinzufügen: Fügt einen Benutzer zur Liste der beteiligten Parteien hinzu (Schritte siehe vorherige Schritte).
	Primäre Adresse verifizieren	Aktivität, bei der die Felder aus dem Formularabschnitt „Primäre Korrespondenzadresse“ auf der Registerkarte „ **Details** “ angezeigt werden. Mitarbeiter können diese Adresse übernehmen oder eine andere Adresse auswählen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter:

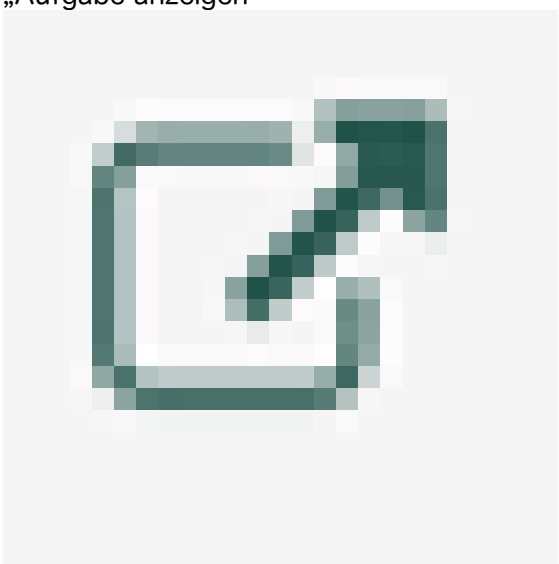
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		• **Speichern**: Speichert die Aktualisierungen in den Feldern der primären Korrespondenzadresse. • **Zu Selektierung wechseln**: Schließt die Aufnahmephase ab, markiert die Aktivitäten in der Phase als abgeschlossen und wechselt im Beschwerde-Playbook zur nächsten Phase.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach der Aufnahmephase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Selektierung Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, mit der Problembehandlung für den Fall zu beginnen.	Beschwerde überprüfen	Fallaufgabe, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um alle verfügbaren zugehörigen Suchergebnisse im kontextbezogenen Seitenbereich zu überprüfen und Notizen oder Anhänge hinzuzufügen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Zur Überprüfung senden**: Markiert die Fallaufgabe und die Selektierungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach der Selektierungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Forschung Orchestriert das Senden des Falls an verschiedene Back-Office-Teams zur Nachverfolgung.	Rechtlichen Auswirkungen überprüfen	Fallaufgabe, die Service Desk-Mitarbeiter zur rechtlichen Überprüfung einem anderen Benutzer zuweisen können. So weisen Sie die Aufgabe zu: 1. Wählen Sie in der Aktivitätskarte das Symbol „Aufgabe anzeigen“ aus. Mit dieser Aktion wird die Fallaufgabe in einer neuen Registerkarte geöffnet. 2. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus.

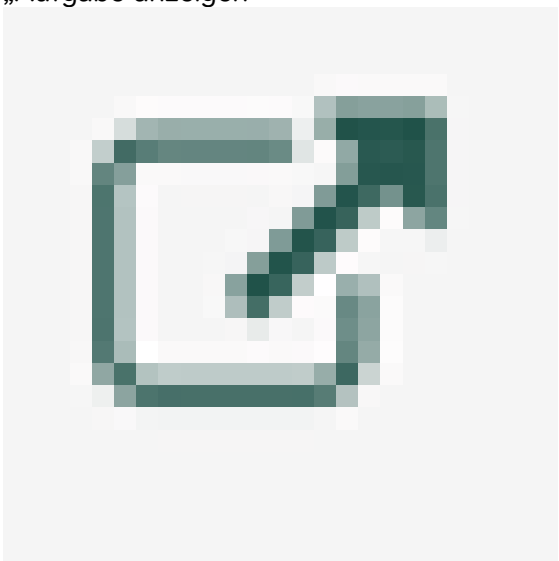
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		3. Fügen Sie den anderen Feldern im Formular „Fallaufgabe“ nach Bedarf Informationen hinzu, und wählen **Sie Speichern**aus. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe als abgeschlossen.
	Überprüfung des Produktbesitzers auf andere ähnliche Probleme	Fallaufgabe, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem anderen Benutzer zur Überprüfung ähnlicher Probleme zuweisen kann. So weisen Sie die Aufgabe zu: **1.** Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe anzeigen“  in der Aktivitätskarte, um die Fallaufgabe in einer neuen Registerkarte zu öffnen. **2.** Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer 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.

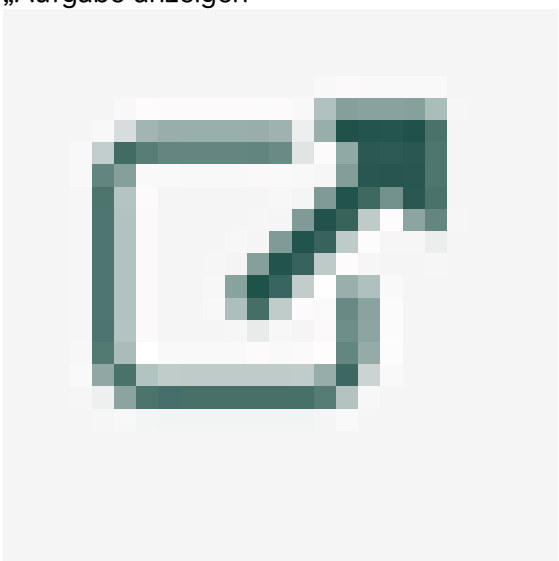
Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		3. Geben Sie in die anderen Felder im Fallaufgabenformular nach Bedarf Informationen ein, und klicken Sie auf **Speichern**. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe als abgeschlossen.
	Prüfungsberechtigung prüfen	Fallaufgabe, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem anderen Benutzer für eine Berechtigungsprüfung zuweisen kann. So weisen Sie die Aufgabe zu: **1.** Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe anzeigen“  in der Aktivitätskarte, um die Fallaufgabe in einer neuen Registerkarte zu öffnen. **2.** Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. **3.** Fügen Sie den anderen Feldern im Formular „Fallaufgabe“ nach Bedarf Informationen hinzu, und wählen **Sie Speichern**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.

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe als abgeschlossen.
	Abrechnungsprüfung für Erstattungen	Fallaufgabe, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem anderen Benutzer für eine Abrechnungsprüfung zuweisen kann. So weisen Sie die Aufgabe zu: **1.** Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe anzeigen“  in der Aktivitätskarte, um die Fallaufgabe in einer neuen Registerkarte zu öffnen. **2.** Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. **3.** Fügen Sie den anderen Feldern im Formular „Fallaufgabe“ nach Bedarf Informationen hinzu, und wählen **Sie Speichern**aus. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter:

Automatische Übersetzung

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

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		• **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe und die Nachforschungsphase als abgeschlossen.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach der Nachforschungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Beantworten Leitet den Service Desk-Mitarbeiter beim Entwerfen einer Antwort für den Fall an.	E-Mail erstellen	Aktivität, die der Service Desk-Mitarbeiter zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden kann. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Info anfordern**: Fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Diese Aktion ändert den Status der Fallaufgabe in „Auf Info warten“. • **Veröffentlichen**: Veröffentlicht den Kommentar oder die Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom des Fallaufgaben-Datensatzes. • **Überprüfung abgeschlossen**: Markiert die Fallaufgabe und die Beantwortungsphase als abgeschlossen.
Lösen Verwaltet die Aktivitäten zur Lösung des Falls.	Lösung vorschlagen	Aktivität, die die Felder aus dem Abschnitt „Lösungsnotizen“ im Fallformular anzeigt. Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann die **Lösungsdetails hinzufügen und Lösung vorschlagen**auswählen. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt, kann der Mitarbeiter zur Lösungsphase zurückkehren und eine andere Lösung vorschlagen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter:

Automatische Übersetzung

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

Case Playbook for Complaints – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Aktivitätsdetails
		• **Lösung vorschlagen**: Schlägt dem Kunden die Lösung vor und markiert die Phase „Lösen“ als abgeschlossen. • **Lösung ändern**: Diese Aktion wird angezeigt, nachdem der Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung vorgeschlagen hat.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach der Lösungsphase automatisch an den Kunden gesendet wurde.
Schließen Verwaltet die Aktivitäten zum Schließen des Falls und zum Senden einer Umfrage an den Kunden.	Fall schließen	Wenn der Kunde die Lösung akzeptiert, ist die Phase „Lösen“ abgeschlossen, und das Playbook wird in die Phase „Schließen“ versetzt.
	Kunde benachrichtigen	Aktivität, die die Details der E-Mail anzeigt, die nach der Phase „Schließen“ automatisch an den Kunden gesendet wurde.

Prozessbasierte Seitenvariante für Beschwerdefalltyp

Die Anwendung Case Playbook for Complaints v5.0 enthält eine prozessbasierte Seitenvariante, die Sie aktivieren und mit dem Beschwerdefalltyp in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden können. Diese Seite enthält die folgenden Funktionen:

- Horizontale Phasenauswahl im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Beschwerdeprozesses bietet.
- Registerkarten mit zugehöriger Liste, die in der Komponente „Dynamische zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Beständige Account- und Kontaktinformationen, die im Bereich angezeigt werden.
- Registerkarte „E-**Mail** “, die im **Aktivitätenstrom**angezeigt wird.
- E-Mail-Vorlagen, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.
- Anpassung der Start- und Endstatus des Genehmigungs-Flows als Felder in der Aktivität „Genehmigungsanforderung“.

Service Desk-Mitarbeiter können nach Bedarf Aufgaben erstellen sowie Falldetails anzeigen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvarianten verarbeiten.

Case Playbook for Product Support

Verwenden Sie das Case Playbook for Product Support, um Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte zu führen, die zur Lösung von Produktproblemen auszuführen sind.

In einem Produktsupportfall werden die Informationen über den Kunden, das Produkt und das gemeldete Problem erfasst. Das Produktsupport-Playbook stellt die Aktivitäten

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

und Aufgaben bereit, die Kundenservice-Mitarbeiter zur Untersuchung und Lösung des Problems ausführen können. Kundenservice-Mitarbeiter können bei Bedarf auch Aufgaben erstellen und zuweisen und das Playbook zur Kommunikation mit dem Kunden verwenden.

Das Case Playbook for Product Support ist für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereich verfügbar. In CSM Workspaces wird das Playbook auf der Registerkarte **„Playbook** “ im Falldatensatz angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMkonfigurieren. Verwenden Sie den Kompaktmodus, um das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich auf eine Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich zu verschieben.

Anwendung „Case Playbook for Product Support“

Die Anwendung „Case Playbook for Product Support 3.0“ (com.sn_csm_product_caseflow) ist über den ServiceNow® Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Plugins.

Case Playbook for Product Support – PAD-Prozessdefinition

Case Playbook for Product Support 3.0 enthält eine neue PAD-Prozessdefinition (Process Automation Designer) mit der Bezeichnung **product_playbook_v1**. Diese Prozessdefinition enthält die optimierten Phasen und Aktivitäten für das Produktsupport-Playbook.

Die Prozessdefinitionen werden in der Tabelle „Prozessdefinitionen“ (sys_pd_process_definition) gespeichert. Um eine Liste der Prozesse anzuzeigen, können Sie die folgende Aufgabe ausführen:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator **sys_pd_process_definition.list**ein.
2. Konfigurieren Sie die Liste so, dass das Feld **Name** angezeigt wird.

Pro Playbook kann jeweils nur ein PAD-Prozess aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessdefinitionen .

Case Playbook for Product Support – Funktionen

Case Playbook for Product Support 3.0 enthält die Fallfunktionen und -erweiterungen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Case Playbook for Product Support – Funktionen

Funktion	Beschreibung
Fokussierte Aktivitätsansicht	Funktion, die bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden. Im Case Playbook for Product Support wird die fokussierte Aktivitätsansicht verwendet, in der Service Desk-Mitarbeiter anzeigenkönnen

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

Case Playbook for Product Support – Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• Der End-to-End-Lebenszyklus des Produktsupport-Workflows im Playbook-Lebenszyklusbereich. • Die aktuelle Phase wird erweitert, und die aktuelle Aktivität wird im Playbook-Lebenszyklusbereich hervorgehoben. • Details der aktuellen Aktivität, die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigt werden.
Kontextbezogener Seitenbereich	Funktion, die die folgenden Informationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt: • Aktivitätenstrom • Menübandinformationen, z. B. Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und SLAs • Dynamische zugehörige Datensätze **Hinweis:** Der Aktivitätenstrom und die Menübandinformationen sind nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen zur Verwendung des kontextbezogenen Seitenbereichs finden Sie unter • Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden • Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen • Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Funktion finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.
Sichtbarkeit von Aktivitäten	Funktion, die die Sichtbarkeit der Aktivität mit den folgenden Einstellungen steuert: • Blenden Sie die Aktivitäten in einer Phase aus, auf die der angemeldete Benutzer nicht zugreifen kann. • Ausstehende Aktivitäten in Phasen 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.

Case Playbook for Product Support – Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Kompaktmodus	Modus, bei dem das Playbook von einer Registerkarte im Arbeitsbereich in den kontextbezogenen Seitenbereich verschoben wird. Service Desk-Mitarbeiter können die Playbook-Aktivitäten im Seitenbereich abschließen, während sie die anderen Registerkarten auf der Datensatzseite anzeigen. **Hinweis:** Dieser Modus ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Benutzer mit der Administratorrolle können ein Playbook für die Verwendung des Kompaktmodus in der Playbook-Komponentenkonfiguration in UI Builderkonfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook in Workspace integrieren.
Dynamische zugehörige Datensätze	Funktion, die die Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigt. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität. Auf der Registerkarte „ **Zugehörige Datensätze** “ im kontextbezogenen Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter • Liste der zugehörigen Datensätze filtern • Liste auf neuer Registerkarte öffnen • Neue Datensätze erstellen **Hinweis:** Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze ist nur in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen.
SLA-Widget	Auf Aktivitätskarten im Playbook-Arbeitsbereich kann ein SLA-Widget angezeigt werden. Das Widget wird auf der Aktivitätskarte angezeigt, wenn es für die Playbook-Aktivität eine SLA gibt.

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

Case Playbook for Product Support – Funktionen (Fortsetzung)

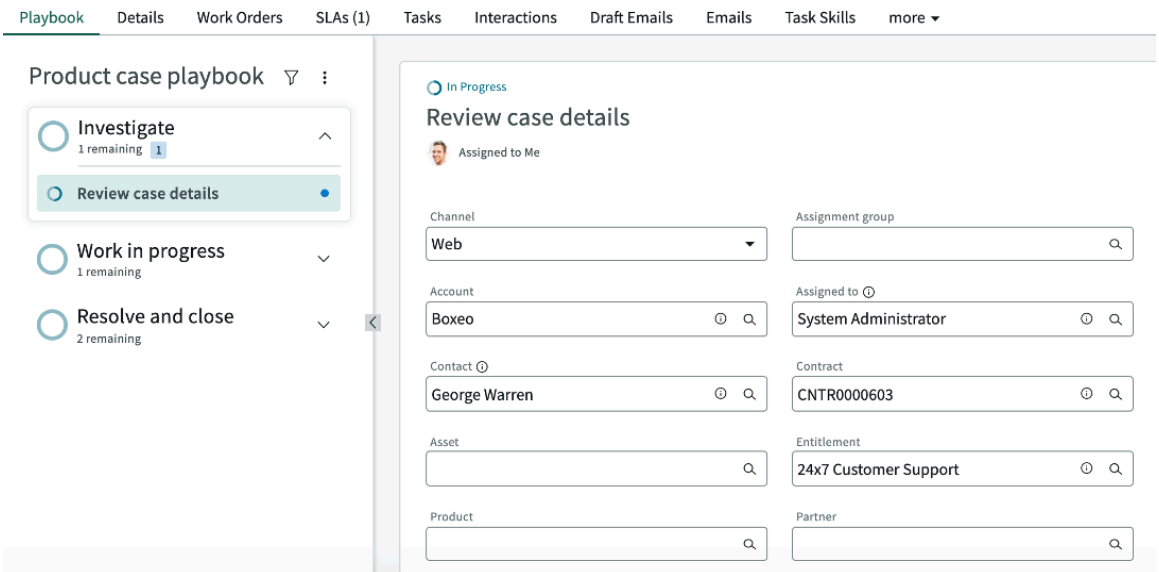
Funktion	Beschreibung
	Die Farbe des Widget weist auf die verbleibende Zeit für die SLA hin: • Grün: 0 bis 50 % • Gelb: 50 bis 75 % • Orange: 75 bis 99 % • Rot: 100 % oder Frist nicht eingehalten

Playbook-Lebenszyklus zum Navigieren in Phasen und Aktivitäten verwenden

Mit dem Playbook-Lebenszyklus können Service Desk-Mitarbeiter den gesamten Lebenszyklus des Produktsupport-Workflows anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können durch die Playbook-Phasen und -Aktivitäten navigieren, indem sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erweitern und reduzieren Sie die Phasen, um Aktivitäten ein- oder auszublenden.
- Verwenden Sie den Filter im Playbook-Header, um Aktivitäten nach dem zugewiesenen Benutzer oder dem Aktivitätsstatus zu filtern.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, um die Details im Playbook-Arbeitsbereich anzuzeigen.
- Reduzieren Sie den Playbook-Lebenszyklusbereich, um mehr Platz auf dem Bildschirm zu schaffen.

Das folgende Beispiel zeigt die verschiedenen Phasen und Aktivitäten in einem Playbook.



Playbook-Aktionsmenü verwenden

Das Menü „Playbook-Aktionen“ im Playbook-Header enthält die Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter auf Playbook-Ebene ausführen können. Service Desk-Mitarbeiter können auf das Symbol für ⋮ (Symbol des Playbook-Aktionsmenüs) klicken, um auf dieses Menü zuzugreifen.

Das Menü „Playbook-Aktionen“ enthält die folgenden Aktionen auf Playbook-Ebene:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**Phasen erweitern: Erweitert alle Phasen im Playbook.
- **Alle**Phasen reduzieren: Reduziert alle Phasen im Playbook.
- **Info anfordern**: Zeigt ein Popup-Fenster an, in dem ein Mitarbeiter mit dem Kunden kommunizieren kann. Mit dieser Aktion werden auch die Details im Fall-Aktivitätenstrom gespeichert. Mit dieser Aktion ändert sich der Status des Falls in „Warten auf Info“ und die SLAs und alle Timer für den Fall werden angehalten.
- **Informationen erhalten**: Setzt den Fall auf den vorherigen Status zurück und startet die SLAs und alle Timer neu.

Die Aktionen auf Aktivitätsebene können auch im Menü „Playbook-Aktionen“ angezeigt werden. Diese Aktionen können je nach Art der Aktivität und je nach Phase variieren. Beispielsweise sind Aktionen verfügbar, um Fälle zu akzeptieren, zugehörige Fälle zu erstellen, Fallaufgaben zu erstellen und Lösungen vorzuschlagen.

Case Playbook for Product Support – Phasen und Aktivitäten

In der folgenden Tabelle sind die Phasen und Aktivitäten von Case Playbook for Product Support aufgeführt, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Kundenproblemen verwenden können.

Case Playbook for Product Support – Phasen und Aktivitäten

Phase	Aktivität	Details
Untersuchen Leitet den Mitarbeiter bei der Erfassung von Kundeninformationen und bei ersten Untersuchungen zum Produktproblem an.	Falldetails überprüfen	Ein Fall befindet sich in der Untersuchungsphase, wenn der Status „Neu“ oder „Offen“ lautet. Diese Aktivität zeigt Informationen zum Fall an, einschließlich Kunden- und Produktdetails sowie aller Verträge und Berechtigungen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Details zum Problem hinzufügen und die Informationen und zugehörigen Suchergebnisse wie Wissensartikel oder ähnliche Fälle überprüfen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Mir zuweisen**: Weist den Fall dem aktuellen Mitarbeiter zu. • **Akzeptieren**: Ermöglicht dem Mitarbeiter, den Fall zu akzeptieren. • **Speichern**: Speichert alle an den Falldetails vorgenommenen Änderungen. • **Als vollständig markieren**: Speichert die Informationen, markiert die Aktivität als abgeschlossen und fährt mit der nächsten Aktivität oder Phase 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.

Case Playbook for Product Support – Phasen und Aktivitäten (Fortsetzung)

Phase	Aktivität	Details
In Bearbeitung Sie können bei Bedarf Fallaufgaben erstellen und Benutzern Aufgaben zuweisen.	Fallaufgaben erstellen	Ein Fall befindet sich in der Phase „In Bearbeitung“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die ersten Untersuchungen abschließt und mit der Bearbeitung des Problems beginnt. Diese Aktivität beinhaltet eine Liste von Fallaufgaben. Mitarbeiter können nach Bedarf Aufgaben erstellen, um die Arbeit für einen Fall abzuschließen. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Neu hinzufügen**: Erstellt eine Fallaufgabe. Fügen Sie der Aufgabe Informationen hinzu, und wählen **Sie Speichern** aus, um die Aufgabe der Liste „Fallaufgaben“ hinzuzufügen. • **Als vollständig markieren**: Markiert die Aktivität als abgeschlossen und fährt mit der nächsten Aktivität oder Phase fort.
Lösen und schließen Die Fallaufgaben sind abgeschlossen, und der Service Desk-Mitarbeiter ist bereit, dem Kunden eine Lösung vorzuschlagen.	Lösen	Fügen Sie Details in die Felder **Lösungscode** und **Auflösungshinweise** auf der Aktivitätskarte ein, und wählen **Sie Speichern**aus. Diese Informationen werden dem Falldatensatz hinzugefügt. Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • **Lösung vorschlagen**: Benachrichtigt den Kunden über die vorgeschlagene Lösung. • **Lösung ändern**: Diese Aktion wird angezeigt, nachdem ein Mitarbeiter eine Lösung vorgeschlagen hat. Verwenden Sie diese Aktion, um den Falllösungsfeldern Informationen hinzuzufügen.
	Fall schließen	In dieser Aktivität werden die folgenden schreibgeschützten Felder angezeigt: • **Geschlossen von**: Mitarbeiter, der den Fall geschlossen hat. • **Geschlossen**: Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geschlossen wurde. Das System schließt den Fall, wenn der Kunde die Lösung akzeptiert oder wenn der Service Desk- **Mitarbeiter Fall schließen**auswählt.

Automatische Übersetzung

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

Prozessbasierte Seitenvariante für Fälle

Die Anwendung Case Playbook for Product Support v5.0 enthält eine prozessbasierte Seitenvariante, die Sie aktivieren und mit Fällen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden können. Diese Seite enthält die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale Phasenauswahl oben im Datensatz, die eine End-to-End-Ansicht des Beschwerdeprozesses bietet. Aktivitäten innerhalb jeder Phase werden im Aktivitäts-Viewer gestapelt.
- Zeigt die Registerkarten der zugehörigen Liste in der Komponente „Dynamische zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich an.
- Zeigt persistente Account- und Kontaktinformationen im linken Seitenbereich an.
- Zeigt die Registerkarte „E- **Mail** “ im **Aktivitätenstrom**an.
- Zeigt die E-Mail-Vorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich an.
- Unterstützt Fallzusammenfassungskarte im linken Bereich.

Service Desk-Mitarbeiter können nach Bedarf Aufgaben erstellen sowie Falldetails anzeigen und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenvarianten verarbeiten.

Playbooks für Portale

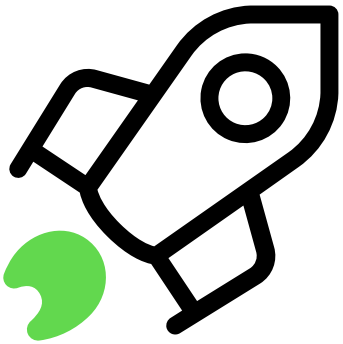
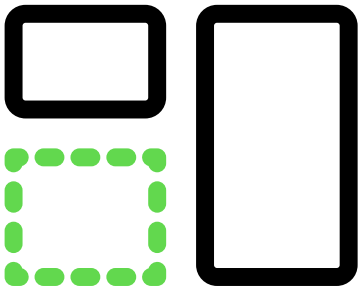
Mit Kundenservice-Management (CSM)-Playbooks in Serviceportalen erhalten Sie die Schrittanweisungen für den Fall-Flow-Prozess und die kontextbezogenen Informationen, die Sie benötigen, um jede Phase des Flows und die zugehörigen Aktivitäten erfolgreich abzuschließen.

Die geführte Aufnahme mit Playbooks macht es mühelos, ein Formular auszufüllen oder Informationen für einen Fall bereitzustellen. Playbooks bieten eine klare Roadmap, die Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess und die verbleibenden Schritte anzeigt, die Sie ausführen müssen. Bei Bedarf können Sie zu einem vorherigen Schritt zurückkehren. Außerdem werden Ihnen die Optionen und Eingabesteuerelemente angezeigt, mit denen Sie Informationen schnell und genau eingeben können. Darüber hinaus können Sie eine Anwendung oder ein Formular, die noch nicht zur Übermittlung bereit sind, speichern und die Arbeit später fortsetzen.

Erste Schritte

Wählen Sie eine der Kacheln aus, um zu erfahren, wie Sie ein Playbook aktivieren und 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.

Aktivieren Sie Playbooks für Portale	Verwenden Sie Playbooks für Portale	Aktivieren Sie einen Umbruch für neue UI Builder-Seiten
		
Erfahren Sie, wie Sie Playbooks für Portale aktivieren.	Verwenden Sie das Playbook, um alle erforderlichen Phasen und Aktivitäten mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen erfolgreich abzuschließen.	Passen Sie die Eigenschaften von Komponenten an, wenn Sie die Größe eines Fensters ändern oder die Zoom-Funktion eines Browsers verwenden

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 .

Aktivieren Sie Playbooks für Portale

Aktivieren Sie Playbooks für Portale, damit Ihre Kunden die Schritt-für-Schritt-Anleitung verwenden können, um den Fallablaufprozess zu verfolgen. Sie können auch die Informationen, die sie für jede Phase des Flows und die zugehörigen Aktivitäten benötigen, mit den Playbooks von Kundenservice-Management (CSM) in Serviceportalen abrufen.

Übersicht

Sie können Playbooks für Portale aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Das Basissystem wird in einem inaktiven Zustand geliefert. Sie müssen sie in Playbooks (PAD) aktivieren, damit der Benutzer sie sehen kann.

Zusammenfassung der Schritte zum Aktivieren von Playbooks für Portale

Sie können Playbooks für Portale in vier Schritten konfigurieren. Playbooks für Portale bieten einen geführten Aufnahmeprozess in den Serviceportalen für Ihre Kunden.

1. Aktivieren Sie den Entwurfsstatus im Status des Onboarding-Falltyps. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Entwurfsstatus im Status des Onboarding-Falltyps.
2. Aktivieren Sie den Datensatzgenerator. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Datensatzgenerator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice in Playbooks (PAD). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice.
4. Aktivieren Sie das geführte Onboarding in den Playbook-Inhaltselementen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Guided Onboarding in Playbook-Inhaltselementen.

Aktivieren Sie den Entwurfsstatus im Status des Onboarding-Falltyps

Portalbenutzer können einen Fall während des Aufnahmeprozesses speichern und zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Status „Entwurf“ fortsetzen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie einen Entwurfsstatus für den Onboarding-Falltyp, damit der Fall während der Aufnahmephase im Entwurfsstatus bleibt, bis der Fall übermittelt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_choice.list**.
2. Wählen Sie den Datensatz mit **Tabellenname** – **sn_onboarding_case** mit dem **Elementfeldwert** als **state**und dem **Bezeichnungsfeldnamen** als **Draft aus**.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Inaktiv**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**und suchen Sie nach **sys_id** - **ba5ba3d8944e7110f87759453e4c7084** oder **Name** - **URL meiner Listen aktualisieren für Entwurfsfälle**.
7. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Mit dieser Aktion werden Entwurfsfälle beim ersten Laden der Seite aus dem Listenfilter auf der Registerkarte „ **Meine Liste** “ ausgeschlossen.

Aktivieren Sie den Datensatzgenerator

Aktivieren Sie den Datensatzgenerator für den Portalfall, und zeigen Sie dem Benutzer das neue Guided Playbook an. Portalbenutzer können durch die Playbook-Schritte navigieren, um die Fallaufnahme abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Rekordergeneratoren**.
2. Wählen Sie in der Liste den **Tabellennamensn_onboarding_case** mit dem Namen der **ProzessdefinitionOnboarding with Self-Service aus**.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Aktivieren Sie ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice

Aktivieren Sie ein neues Onboarding-Playbook mit Selfservice in Playbooks (PAD), um sicherzustellen, dass das neue Playbook sichtbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Prozesse die Bezeichnung **Onboarding with Self-Service aus**.
3. Wählen Sie im Menü „Weitere Aktionen“ die Option **Aktivieren**aus.
   Stellen Sie sicher, dass der vorherige PAD-Prozess deaktiviert ist.

Aktivieren Sie Guided Onboarding in Playbook-Inhaltselementen

Aktivieren Sie das geführte Onboarding in Playbook-Inhaltselementen, und überprüfen Sie, ob das neue Inhaltselement den zugehörigen Playbook-Datensatzgenerator startet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Inhaltselemente**.
2. Wählen Sie **Neue Anforderung für geführtes Onboarding aus**.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie einen Umbruch für Ihre UI Builder Seiten

Aktivieren Sie einen Umbruch für Ihre UI Builder Seiten. Auf diese Weise müssen Sie beim Ändern der Fenstergröße nicht horizontal scrollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Reflow-Funktion passt die Eigenschaften der Komponenten an, wenn Sie die Größe eines Fensters ändern. Es berücksichtigt kleinere Bildschirmgrößen und ändert die Eigenschaften der Komponente für die verschiedenen Bildschirmgrößen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *UI Builder* > **Experience** > **Playbook-Experience-Portal** > **Playbook-Aktivitätsanzeige**.
2. Legen Sie auf der Registerkarte **Stile** in UI Builderdie Höhe der Aktivitätsanzeige auf 100 h fest.
3. Navigieren Sie zur Komponente **Größenanpassbare Bereiche** > **Konfiguration der Bereiche** und kopieren Sie den Code im standardmäßig angezeigten Bereich, indem Sie den Wert der geskripteten Eigenschaft bearbeiten.

```
// Resizable Panes default displayed pane scripted value
// when in left/right pane position
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 evaluateProperty({api, helpers}) {
   if(!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";
 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "right" : "left";
}
// when in top/bottom pane position
function evaluateProperty({api, helpers}) {
   if (!api.data.playbook_custom_layout.compactMode) return "both";

 return (api.data.playbook_custom_layout.selectedItem || {}).stageContextId ? "bottom" :
 "top";
}
```

4. Wählen Sie **Fertig**.
   Weitere Einzelheiten finden Sie unter Reflow for playbook components .

Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Systemadministratoren können die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze so konfigurieren, dass zugehörige Datensätze in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden. Diese Datensätze ändern sich dynamisch abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität.

Die Konfiguration der Funktion für dynamische zugehörige Datensätze umfasst mehrere Arten von Datensätzen. Der folgenden Tabelle können Sie Einzelheiten zu diesen Datensatztypen entnehmen.

- Zugehörige Datensatzkontexte
- Zugehörige Datensatzdefinitionen
- Kontextbezogene Datensatzdefinitionen

Dynamische zugehörige Datensatztypen

Datensatztyp	Beschreibung
Zugehöriger Datensatzkontext	Definiert den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden. Für die folgenden Datensatztypen können Sie einen zugehörigen Datensatzkontext erstellen: • Quelldatensatz, z. B. Kundenservicefall • Playbook-Aktivität, z. B. Hinzufügen zusätzlicher Mitglieder zu einem Onboarding-Fall Kontextdatensätze identifizieren die folgenden Informationen: • Die Tabelle, die den Typ des Datensatzes enthält, für den zugehörige Datensätze konfiguriert werden. • Zusätzliche Bedingungen, die für die ausgewählte Tabelle gelten. Diese Bedingungen bestimmen, ob die zugehörigen Datensatzdefinitionen 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.

Dynamische zugehörige Datensatztypen (Fortsetzung)

Datensatztyp	Beschreibung
	die ausgewählte Tabelle zur Laufzeit ausgeführt werden. • Die Typen der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze, z. B. SLAs und E-Mails.
Zugehörige Datensatzdefinition	Identifiziert einen bestimmten Typ von Daten, die abgerufen werden sollen, z. B. SLAs und aktive Verträge. Sie können eine zugehörige Datensatzdefinition für jeden Datentyp erstellen, der in die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ aufgenommen werden soll, und dann eine oder mehrere Definitionen mit einem Kontextdatensatz verknüpfen.
Kontextbezogene Datensatzdefinition	Definiert die Beziehung zwischen einem Kontextdatensatz und den zugehörigen Definitionsdatensätzen. Wenn Sie einen Kontextdatensatz öffnen, können Sie die zugehörigen Definitionsdatensätze in der zugehörigen Liste „Kontextbezogene Datensatzdefinitionen“ anzeigen.

Weitere Informationen zu diesen Tabellen, einschließlich Feldbeschreibungen, finden Sie unter Tabellen für dynamische zugehörige Datensätze.

Funktionsweise von Kontext- und Definitionsdatensätzen

Kontextdatensätze definieren den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden. Dies schließt Bedingungen ein, die auf den ausgewählten Datensatztyp angewendet werden. Zum Erstellen eines Kontextdatensatzes für eine Aktivität für das Onboarding-Playbook gehen Sie beispielsweise wie folgt vor:

1. Wählen Sie die Tabelle aus, in der die Aktivität gespeichert werden soll: **Ausführung der Aktivität [sys_pd_activity_context]**.
2. Definieren Sie zusätzliche Bedingungen, die auf die ausgewählte Tabelle angewendet werden sollen.
   - **[Aktivität.Prozessdefinition] [ist] [Onboarding-Playbook]**
   - **[Aktivität] [ist] [Zusätzliche Mitglieder hinzufügen]**

   Diese Bedingungen bestimmen, ob die zugehörigen Datensatzdefinitionen für die ausgewählte Tabelle zur Laufzeit ausgeführt werden. Wenn die Bedingungen als „true“ ausgewertet werden, werden die Definitionen ausgeführt. Bei „false“ werden 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.

Definitionen ignoriert. Wenn ein Kontext keine Bedingungen hat, wird dies als „true“ ausgewertet.

3. Wählen Sie die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen aus: **Zusätzliche Mitglieder**

Zur Laufzeit prüft das System, ob zugehörige Datensatzkontexte vorhanden sind, die mit der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität übereinstimmen.

- Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, wertet das System die im Kontext definierten Bedingungen aus.
- Wenn die Bedingungen als „true“ ausgewertet werden, führt das System die zugehörigen Datensatzdefinitionen für den Kontext aus.

Im Beispiel von oben führt ein Kundenservice-Mitarbeiter, der das Case Playbook for Onboarding nutzt, gerade die Aktivität zum Hinzufügen weitere Mitglieder aus. Das System führt die folgenden Aktionen aus, um die richtigen zugehörigen Datensätze anzuzeigen:

- Es überprüft die aktiven Kontexte und findet **zusätzliche Onboarding-Mitglieder**.
- Es wertet die Bedingungen im Kontext aus und stellt fest, dass sie als „true“ ausgewertet werden.
- Es führt die zugehörige Datensatzdefinition **Zusätzliche Mitglieder** aus.
- Es ruft den richtigen Satz von Datensätzen aus der Tabelle ab, die in der zugehörigen Datensatzdefinition **Zusätzliche Mitglieder** identifiziert ist, und zeigt sie an. In diesem Fall handelt es sich dabei um die Tabelle „Zugehörige Partei“ [sn_customerservice_related_party].

Der Definitionsdatensatz nutzt ein Skript, um zu definieren, welche zugehörigen Datensätze abhängig vom Kontext abgerufen werden. Dieser Datensatz enthält auch die Tabelle, in der die zugehörigen Datensatzdaten gespeichert sind. Zur Laufzeit wertet das Skript den Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität zusammen mit allen Bedingungen aus und zeigt die zugehörigen Datensatzdaten dynamisch an.

Konfigurationsaufgaben für dynamische zugehörige Datensätze

Die Konfiguration der Funktion für dynamische zugehörige Datensätze umfasst die folgenden Aufgaben:

- Konfigurieren Sie die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, um zu bestimmen, welche zugehörigen Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden sollen.
- Konfigurieren Sie das Kartenlayout für die Datensätze, die auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden.
- Konfigurieren Sie die maximale Anzahl zugehöriger Datensätze, die angezeigt werden sollen.

Kartenlayout der Liste „Zugehörige Datensätze“

Datensätze werden auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ in einem Kartenformat angezeigt. Dieses Format wird mit Entity View Action Mapper (EVAM) erstellt, einer Now Platform-Anwendung, die standardisiert, wie verschiedene Datenquellen in Karten und Listen angezeigt werden.

EVAM verwendet Ansichtskonfigurationen und Ansichtsvorlagen, um zu bestimmen, wie Informationen für jeden Typ des zugehörigen Datensatzes 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.

- EVAM-Ansichtskonfiguration: Kombiniert Bedingungen, die Tabelle und Tabellenfelder sowie deklarative Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage.
- EVAM-Ansichtsvorlage: Enthält das JSON-Element, das verwendet wird, um die erforderlichen Informationen für die Anzeige und Verwendung der Karte bereitzustellen.

EVAM-Ansichtskonfigurationen können gruppiert werden, um Konfigurationspakete zu erstellen. Das Plugin „Dynamic Related Records for Configurable Workspace“ enthält das Konfigurationspaket *dynamic_related_records_bundle*, das Ansichtskonfigurationen und Ansichtsvorlagen für die Funktion der dynamischen zugehörigen Datensätze enthält.

Der Systemadministrator kann die Ansichtskonfigurationen in *dynamic_related_records_bundle* ändern oder neue Ansichtskonfigurationen erstellen. Dies umfasst die Auswahl der Felder, die auf der Karte für jeden Datensatztyp angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Definieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration
- Definieren Sie eine EVAM-Ansichtsvorlage

Im Lieferumfang des Plugins enthaltene zugehörige Datensatzdefinitionen

Das Plugin „Dynamic Related Records for Configurable Workspace“ enthält mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen für Falldatensätze. Um eine Liste der Definitionen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzdefinitionen**.

Der Systemadministrator kann jede dieser Definitionen für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar machen, indem er sie in UI Builder der freigegebenen Seite für zugehörige Datensätze hinzufügt.

Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinitionen“.

Zugehörige Datensatzdefinition	Beschreibung
SLAs	Zeigt SLAs für einen Fall an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Phase • SLA-Definition • Startzeit • Verbleibende Geschäftszeit
E-Mails	Zeigt E-Mails für einen Fall an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Benachrichtigungstyp • Betreff • Empfänger • Erstellungsdatum
Eskalationen	Zeigt Eskalationen für einen Fall oder für den Account und den Kontakt oder Verbraucher an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Zugehörige Datensatzdefinitionen“. (Fortsetzung)

Zugehörige Datensatzdefinition	Beschreibung
	• Status • Nummer • Schweregrad der Eskalation • Quelldatensatz
Blockiert durch	Zeigt blockierende Aufgaben für einen Fall an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Blockierende Aufgabe • Blockierungsgrund
Untergeordnete Fälle	Zeigt mit einem Fall verknüpfte untergeordnete Fälle an, einschließlich Informationen aus den folgenden Feldern: • Nummer • Kurzbeschreibung • Account und Kontakt • Verbraucher

Dynamische zugehörige Datensätze

Zeigen Sie zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an, die sich je nach Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.

Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze bietet Kundenservice-Mitarbeitern einfachen Zugriff auf die benötigten Informationen, wenn sie sie benötigen. Kundenservice-Mitarbeiter können zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, ohne von der aktuellen Registerkarte weg zu navigieren und in anderen zugehörigen Listen nach Informationen zu suchen. Mit dieser Funktion können Benutzer auch zugehörige Datensätze anzeigen, ohne dass irgendeine Art von Referenz oder Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung erforderlich ist.

Mithilfe von dynamischen zugehörigen Datensätzen können verschiedenen Arten von Kundenservice-Mitarbeitern unterschiedliche Informationen angezeigt werden. Beispiel:

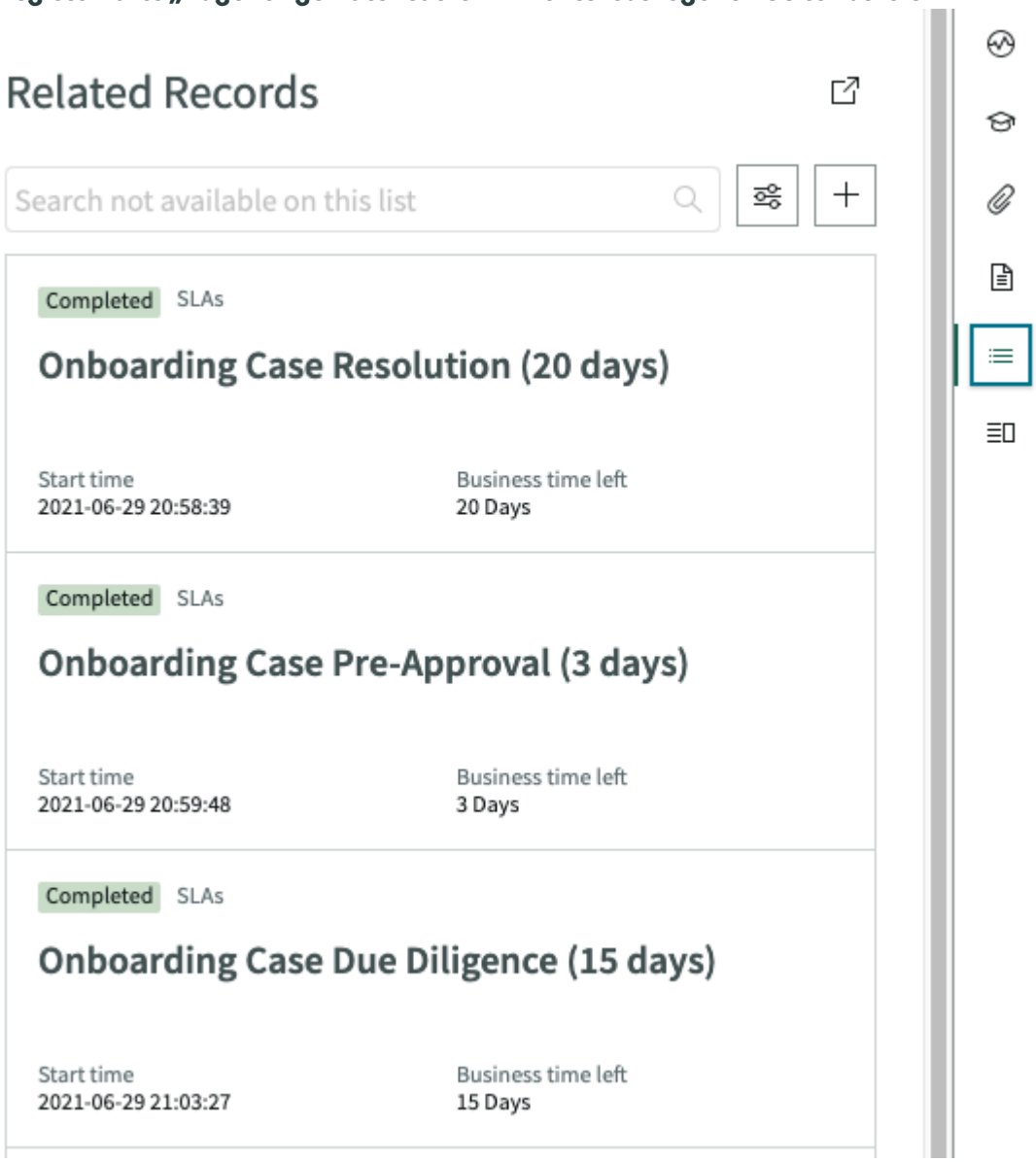
- Ein Kundenservice-Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt kann ähnliche, vor kurzem geöffnete Fälle anzeigen.
- Ein Kundenservice-Mitarbeiter im Middle Office, der einen Beschwerdefall überprüft, kann alle aktiven Verträge für den Kunden anzeigen.
- Ein Kundenservice-Mitarbeiter im Back Office kann E-Mails für eine ausgewählte Playbook-Aktivität anzeigen.

Um zugehörige Datensätze anzuzeigen, klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auf die Registerkarte „Zugehörige 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.

Datensätze werden in der Liste „Zugehörige Datensätze“ als schreibgeschützte Karten angezeigt.

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich



Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Systemadministratoren können die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren und die folgenden Informationen definieren:

- Kontextdatensätze, die den Typ des Datensatzes angeben, für den zugehörige Datensätze angezeigt werden, z. B. ein Falldatensatz oder eine Playbook-Aktivität. Ein Kontext kann auch Bedingungen für den Datensatztyp angeben, die erfüllt sein müssen, damit zugehörige Datensätze angezeigt werden.
- Definitionen für jeden spezifischen Typ von zugehörigen Datensätzen, die angezeigt werden sollen, z. B. SLAs und Verträge.
- Beziehungen zwischen Kontextdatensätzen und den zugehörigen Definitionsdatensätzen.

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

Systemadministratoren können auch das Kartenformat der zugehörigen Datensätze konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren.

Dynamische zugehörige Datensätze verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können die Liste „Zugehörige Datensätze“ durchsuchen, indem Sie Text in das Suchfeld eingeben oder die Liste filtern, um Datensätze eines bestimmten Typs anzuzeigen, z. B. SLAs oder aktive Kundenverträge. Kundenservice-Mitarbeiter können eine Karte erweitern, um eine detailliertere Ansicht anzuzeigen, oder die Liste auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen. Wenn Kundenservice-Mitarbeiter über die Berechtigung zum Erstellen verfügen, können sie auch neue zugehörige Datensätze des ausgewählten Typs erstellen.

Weitere Informationen zu diesen Aktionen von Kundenservice-Mitarbeitern erhalten Sie unter Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden.

Plugin für dynamische zugehörige Datensätze

Das Plugin „Dynamic Related Records for Configurable Workspace“ (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) ist über den ServiceNow Storeverfügbar.

Installieren Sie alle ServiceNow Store-Anwendungen, indem Sie sie aus dem 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 .

Dieses Plugin bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf zugehörige Informationen basierend auf dem Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität. Systemadministratoren können Definitionen für zugehörige Datensätze konfigurieren, die Daten im Kontext der Aktion verfügbar machen, die ein Mitarbeiter gerade ausführt.

Dieses Plugin fügt dem Anwendungsnavigator das Menü für dynamische zugehörige Datensätze und die folgenden Module hinzu:

- Zugehörige Datensatzkontexte
- Zugehörige Datensatzdefinitionen

Außerdem fügt dieses Plugin mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Im Lieferumfang des Plugins enthaltene zugehörige Datensatzdefinitionen.

Dynamische zugehörige Datensätze mit Playbooks for Kundenservice-Management verwenden

Das Plugin „Playbooks for Kundenservice-Management“ (sn_csm_playbook) fügt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze hinzu. Es enthält auch den Fall-Kontextdatensatz und mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen.

Die Anwendungen Case Playbook for Onboarding, Case Playbook for Complaints und Case Playbook for Product Support enthalten zusätzliche Kontextdatensätze und zugehörige Datensatzdefinitionen.

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

Dynamische zugehörige Datensätze konfigurieren

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich können Kundenservice-Mitarbeiter die Datensätze anzeigen, suchen und sortieren.

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

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

Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich

Aufgabe	Schritte
Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen	Klicken Sie auf die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ ( ), um die Liste „Zugehörige Datensätze“ anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden in der Liste in einem Kartenformat angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, der im Filter oben in der Liste ausgewählt wurde.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Verwenden Sie den Filter oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auszuwählen. Kundenservice-Mitarbeiter können den Filter auch verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. **1.** Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ). **2.** Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Datensatztyp aus. Das Dropdown-Menü enthält die zugehörigen Listen, die für den übergeordneten Datensatz konfiguriert wurden.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Führen Sie im Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ eine Textsuche durch. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. **1.** Geben Sie den Suchtext in das Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ ein. **2.** Klicken Sie auf das Suchsymbol.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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“ im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Aufgabe	Schritte
	Hinweis: Das Suchfeld ist ausgegraut, wenn die Suchfunktion für den ausgewählten Typ zugehöriger Datensätze nicht verfügbar ist.
Zugehörigen Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen	Klicken Sie in der Liste „Zugehörige Datensätze“ auf eine Karte, um den Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz zu öffnen. Auf der untergeordneten Registerkarte kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Datensatzdetails anzeigen und verfügbare Aktionen ausführen.
Liste der zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen	Klicken Sie auf das Listenansichtssymbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Erstellen Sie einen neuen Datensatz für den aktuell in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählten Datensatztyp. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet. **1.** Klicken Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“ auf das Symbol „Datensatz erstellen“ ( ). **2.** Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Freigegebene Seite „Zugehörige Datensätze“

Auf der freigegebenen Seite „Zugehörige Datensätze“ können Benutzer Datensätze anzeigen, die sich auf die aktuelle Datensatz- oder Playbook-Aktivität im kontextbezogenen Seitenbereich beziehen.

Benutzer mit der Rolle „ui_builder_admin“ oder „Systemadministrator“ können in UI Builder eine Datensatzseite konfigurieren und die freigegebene Seite „Zugehörige Datensätze“ verwenden, um im kontextbezogenen Seitenbereich eine Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ hinzuzufügen. Die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ zeigt die Liste der zugehörigen Datensätze im Kartenformat an.

Verwenden Sie die freigegebene Seite „Zugehörige Datensätze“, um Datensätze aus Tabellen anzuzeigen, die eine konfigurierte Beziehung zum Hauptdatensatz aufweisen. Dies kann mehrere Arten von zugehörigen Datensätzen umfassen, z. B. SLAs, aktive Verträge und E-Mails.

Die freigegebene Seite „Zugehörige 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.

- ist Teil der Basis-App-Shell Agent Workspace.
- ist eine öffentliche Seite, die in den Seitenvorlagen verfügbar ist.
- ist eine generische Seite, die in den kontextbezogenen Seitenbereich für jede Seite eingebettet werden kann.

Weitere Informationen zur freigegebenen Seite „Zugehörige Datensätze“ finden Sie in den Informationen der Komponente „Zugehörige Datensätze“ auf der ServiceNow Developer Site.

Tabellen für dynamische zugehörige Datensätze

Die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze nutzt verschiedene Tabellen zum Speichern von Kontext- und Definitionsinformationen.

Die folgenden Tabellen unterstützen die Konfiguration der Funktion für dynamische zugehörige Datensätze. Diese Tabellen erweitern die Tabelle „sys_metadata“ .

Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“

Datensätze in der Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“ [sn_related_record_context] definieren den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden. Dies schließt die folgenden Informationen ein:

- Die ausgewählte Tabelle. Sie können Kontextdatensätze für Quelldatensätze (z. B. Kundenservicefälle) oder Playbook-Aktivitäten (z. B. Hinzufügen zusätzlicher Mitglieder zu einem Onboarding-Fall) erstellen.
- Zusätzliche Bedingungen, die für die ausgewählte Tabelle gelten. Diese Bedingungen bestimmen, wann die zugehörigen Datensatzdefinitionen für die ausgewählte Tabelle ausgeführt werden.
- Die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen. Diese Definitionen identifizieren die abzurufenden Daten, z. B. SLAs und E-Mails.

Felder der Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Kontextdatensatzes.
Betrifft Tabelle	Tabelle, in der der Datensatztyp für den Kontextdatensatz gespeichert wird. Um zugehörige Datensätze für einen Quelldatensatz anzuzeigen, wählen Sie die Tabelle aus, in der der Quelldatensatz gespeichert wird. Beispiel: Fall [sn_customerservice_case]. Um zugehörige Datensätze für eine Playbook-Aktivität anzuzeigen, wählen Sie die Tabelle aus, in der die Aktivitäten gespeichert werden: Aktivitätsausführung [sys_pd_activity_context].
Primäres Referenzfeld	Das primäre Feld unter **Betrifft Tabelle**, das zur Auswertung an die kontextbezogene Datensatzdefinition übergeben wird. Der Wert wird von der geskripteten Abfrage in der Definition verwendet. Die folgenden Datentypen werden 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.

Felder der Tabelle „Zugehöriger Datensatzkontext“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Sys ID • Dokument-ID • Referenz
Sekundäres Referenzfeld	Das sekundäre Feld unter **Betrifft Tabelle**, das zur Auswertung an die kontextbezogene Datensatzdefinition übergeben wird. Der Wert wird von der geskripteten Abfrage in der Definition verwendet. Die folgenden Datentypen werden unterstützt: • Sys ID • Dokument-ID • Referenz
Anwendung	Die Anwendung, auf die sich der Kontextdatensatz bezieht. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Aktiv	Aktiviert den Kontextdatensatz.
Geerbt	Wenn diese Option aktiviert ist, berücksichtigt der Kontextdatensatz auch Tabellen, die aus **Betrifft Tabelle** erweitert werden.
Bedingungen	Bedingungen, die auf die Datensätze unter **Betrifft Tabelle** angewendet werden.

Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinitionen“

Datensätze in der Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinition“ [sn_related_record_definition] identifizieren einen Datentyp, der abgerufen werden soll, z. B. aktive Verträge, Fallaufgaben und SLAs. Definitionsdatensätze enthalten:

- Die Anzeigebezeichnung, die in der Filter-Dropdown-Liste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt wird.
- Die Tabelle, die abgefragt werden soll. Beispiel: Tabelle „E-Mail“ [sys_email].
- Gegebenenfalls primäre und sekundäre Referenztabellen.
- Geskriptete Bedingungen, mit denen genauer angegeben wird, aus welchen Feldern abgefragt werden soll.

Sie können Definitionsdatensätze für jeden Datentyp erstellen, der in die Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ aufgenommen werden soll, und dann die Definitionen mit einem oder mehreren Kontextdatensätzen verknüpfen.

Felder der Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung anzeigen	Der eindeutige Name der zugehörigen Datensatzdefinition. Diese Bezeichnung wird in der Filterliste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt.
Primäre Referenztabelle	Die im Definitionsskript verwendete primäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben 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 der Tabelle „Zugehörige Datensatzdefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **primäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.
Sekundäre Referenztabelle	Die im Definitionsskript verwendete sekundäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben wird. Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **sekundäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.
Anwendung	Die Anwendung, auf die sich der Definitionsdatensatz bezieht. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Fragt ab aus	Die Tabelle, in der die abzurufenden zugehörigen Datensatzdaten gespeichert sind.
Aktiv	Aktiviert den Definitionsdatensatz. Eine Definition muss aktiv sein, damit die zugehörigen Datensätze dieses Typs auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden.
Skript	Erstellen Sie ein Skript, das definiert, welche Datensätze abhängig vom Kontext abgerufen werden.

Tabelle „Kontextbezogene Datensatzdefinition“

Die Tabelle „Kontextbezogene Datensatzdefinition“ [sn_m2m_context_related_record_defn] definiert die Beziehung zwischen einem Kontextdatensatz und den zugehörigen Definitionsdatensätzen.

Wenn Sie einen Kontextdatensatz öffnen, können Sie die zugehörigen Definitionsdatensätze in der zugehörigen Liste „Kontextbezogene Datensatzdefinitionen“ anzeigen.

Kontext und zugehörige Definitionsdatensätze

Feld	Beschreibung
Zugehöriger Datensatzkontext	Der Kontextdatensatz.
Zugehörige Datensatzdefinition	Name der zugehörigen Datensatzdefinition, die mit dem Kontextdatensatz verknüpft ist. Das System verwendet diese Definition, um zu bestimmen, welche Datensätze abgerufen werden sollen.
Anwendung	Die Anwendung, auf die sich der Kontextdatensatz bezieht. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Reihenfolge	Anhand der Nummer bestimmt, an welcher Stelle der zugehörige Datensatztyp in der Filterliste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt wird. Die Positionsangabe für diese zugehörige Datensatzdefinition wird mit der Positionsangabe der anderen Definitionen verglichen, die dem **Kontext des zugehörigen Datensatzes** zugeordnet sind, um die Reihenfolge der Darstellung in der Filterliste zu bestimmen.

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

Kontext und zugehörige Definitionsdatensätze (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn für einen Datensatz mehrere Kontexte gelten, wertet das System die Reihenfolge für alle zugehörigen Datensatztypen aus. Wenn ein doppelter zugehöriger Datensatztyp vorhanden ist, verwendet das System den Datensatztyp mit dem niedrigsten Reihenfolgewert.
Aktiv	Aktiviert die **zugehörige Datensatzdefinition** für diesen Kontextdatensatz.

Zugehörige Datensatzkontexte konfigurieren

Dieser Typ von Konfigurationsdatensatz definiert den Kontext, in dem zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einem zugehörigen Datensatzkontext konfiguriert der Systemadministrator die folgenden Informationen:

- Tabelle, in der der Datensatztyp für den Kontext gespeichert wird. Sie können einen Kontext für einen Quelldatensatz wie einen Fall oder für eine Playbook-Aktivität erstellen.
- Bedingungen, die auf die ausgewählte Tabelle angewendet werden. Diese Bedingungen bestimmen, ob die zugehörigen Datensatzdefinitionen, die mit diesem Kontext verknüpft sind, zur Laufzeit ausgeführt werden.
  - Wenn die Bedingungen als „true“ ausgewertet werden, führt das System die zugehörigen Datensatzdefinitionen aus.
  - Wenn die Bedingungen als „false“ ausgewertet werden, ignoriert das System diese Definitionen.

  Hinweis:
  Wenn ein Kontext keine Bedingungen hat, wird dies als „true“ ausgewertet.

- Die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen. Ordnen Sie jedem zugehörigen Datensatztyp eine Definition zu, die für den jeweiligen Kontext angezeigt werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzkontexte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Kontextdatensatz ein.
4. Wählen Sie im Feld **Betrifft Tabelle** die Tabelle aus, in der der Datensatztyp für den jeweiligen Kontext gespeichert ist.
5. Wählen Sie für **Primäres Referenzfeld** das Feld unter **Betrifft Tabelle** aus, das zur Auswertung an die kontextbezogene Datensatzdefinition übergeben wird.
   Die folgenden Datentypen werden 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.

- Sys ID
- Dokument-ID
- Referenz

6. **Wahlweise:** Wählen Sie bei Bedarf ein anderes Referenzfeld unter **Betrifft Tabelle** in **Sekundäres Referenzfeld** aus.
7. Aktivieren Sie das Feld **Geerbt**, wenn der Kontextdatensatz auch Tabellen berücksichtigen soll, die aus **Betrifft Tabelle** erweitert werden.
8. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen auszuwählen, die auf die Datensätze unter **Betrifft Tabelle** angewendet werden.
   Wenn Sie beispielsweise einen Kontext für eine Playbook-Aktivität erstellen, können Sie den Bedingungsgenerator verwenden, um das Playbook und dann die spezifische Aktivität in diesem Playbook zu identifizieren.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kontext wird der Liste „Zugehörige Datensatzkontexte“ hinzugefügt.

Zugehörige Datensatzdefinitionen mit einem zugehörigen Datensatzkontext verknüpfen

Verknüpfen Sie die gewünschten zugehörigen Datensatzdefinitionen mit einem Kontextdatensatz, um zu bestimmen, welche zugehörigen Datensätze für den ausgewählten Datensatztyp angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zugehörige Datensatzkontexte enthalten die folgenden Informationen:

- Tabelle, in der der Datensatztyp für den Kontext (Quelldatensatz oder Playbook-Aktivität) gespeichert wird.
- Auf die ausgewählte Tabelle anzuwendende Bedingungen, die bestimmen, ob die zugeordneten zugehörigen Datensatzdefinitionen zur Laufzeit ausgeführt werden.
- Die auszuführenden zugehörigen Datensatzdefinitionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzkontexte**.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Kontext.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kontextbezogene Datensatzdefinitionen“ auf **Neu**.
   Möglicherweise müssen Sie die Anwendung ändern, damit die Schaltfläche **Neu** angezeigt wird:
   a. Klicken Sie auf das Symbol für Systemeinstellungen in der rechten oberen Ecke.
   b. Klicken Sie auf **Entwickler**.
   c. Wählen Sie die **Anwendung** aus, und schließen Sie das Popup-Fenster.
4. Klicken Sie in der **Liste der zugehörigen Datensatzdefinitionen** auf das Suchsymbol.
5. Wählen Sie in der Liste der zugehörigen Datensatzdefinitionen eine Definition aus.
6. Weisen Sie der Definition im Feld **Reihenfolge** eine Reihenfolgenummer zu.
   Anhand der Nummer bestimmt, an welcher Stelle der zugehörige Datensatztyp in der Filterliste auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt wird.
7. 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 Datensatzdefinitionen konfigurieren

Zugehörige Datensatzdefinitionen identifizieren die Arten von Datensätzen, die die Funktion für dynamische zugehörige Datensätze auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ anzeigen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Systemadministrator kann zugehörige Definitionen erstellen und die gewünschten Definitionen einem zugehörigen Datensatzkontext zuordnen. Beispielsweise kann der Administrator dem fallbezogenen Datensatzkontext SLA- und Eskalationsdefinitionen zuordnen. Definitionen können mehreren Kontexten zugeordnet werden.

Das Plugin „Dynamic Related Records for Configurable Workspace“ enthält mehrere zugehörige Datensatzdefinitionen für Falldatensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Im Lieferumfang des Plugins enthaltene zugehörige Datensatzdefinitionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamischer zugehöriger Datensatz** > **Zugehörige Datensatzdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Definition in das Feld **Bezeichnung anzeigen** ein.
   Diese Bezeichnung wird in der Dropdown-Liste „Filter“ auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ angezeigt. Kundenservice-Mitarbeiter klicken auf das Filtersymbol und wählen den Typ des zugehörigen Datensatzes aus, der in der Liste „Zugehörige Datensätze“ angezeigt werden soll.
4. Wählen Sie im Feld **Fragt ab aus** die Tabelle aus, in der die abzurufenden zugehörigen Datensatzdaten gespeichert sind.
5. Wählen Sie im Feld **Primäre Referenztabelle** eine Tabelle aus.
   Die im Definitionsskript verwendete primäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben wird. Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **primäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie gegebenenfalls im Feld **Sekundäre Referenztabelle** eine Tabelle aus.
   Die im Definitionsskript verwendete sekundäre Tabelle. Zur Laufzeit erwartet das Skript, dass ein Datensatz dieses Typs übergeben wird. Wenn Sie im zugehörigen Datensatzkontext einen Datentyp in das **sekundäre Referenzfeld** eingegeben haben, geben Sie die Tabelle für diesen Datentyp ein.
7. Definieren Sie über das Feld **Skript** die Datensätze, die abhängig vom Kontext abgerufen werden.

   Zur Laufzeit wertet das Skript den Kontext des aktuellen Datensatzes zusammen mit allen ausgewählten Bedingungen aus und zeigt die zugehörigen Datensätze dynamisch an.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Maximale Anzahl der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze konfigurieren

Konfigurieren Sie die maximale Anzahl von anzuzeigenden zugehörigen Datensätzen, die in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ui_builder_admin, 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 Rahmen der Konfiguration der freigegebenen Seite „Zugehörige Datensätze“ kann der Administrator die maximale Anzahl von zugehörigen Datensätzen definieren, die auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden. Dies wird im Rahmen der Konfiguration der UI Builder-Datentransformation definiert. Der Standardwert lautet 100 Datensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Klicken Sie in der Liste „Meine Experiences“ auf den gewünschten Arbeitsbereich.
3. Wählen Sie im Seitenmenü die Option **Datensatz** aus.
   Das Seitenmenü befindet sich in der linken oberen Ecke der UI Builder-Oberfläche.
4. Klicken Sie auf **Edit in original scope** (Im ursprünglichen Umfang bearbeiten).
5. Klicken Sie in der Inhaltsliste unter dem Seitenmenü auf die Komponente **Kontextabhängige Seitenleiste**.
6. Klicken Sie im Konfigurationsbereich der kontextabhängigen Seitenleiste auf der rechten Seite der UI Builder-Oberfläche auf die Registerkarte „Konfiguration“.
7. Klicken Sie in der Liste „Registerkarten“ auf **Zugehörige Datensätze**.
8. Klicken Sie auf **Inhalt bearbeiten**.
9. Klicken Sie in der Leiste auf der linken Seite der UI Builder-Oberfläche auf das Datensymbol.
10. Klicken Sie unter „Lokale Instanzen der Datenressourcen“ auf **Zugehörige Datensätze suchen**.
11. Geben Sie auf der Registerkarte „Konfiguration“ für die Datenressource in das Feld **Max. Ergebnisse** einen Wert ein.
12. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kundenzentrale konfigurieren

Sie stellen Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen zu einem Kunden an einer zentralen Stelle bereit, indem Sie die Ansichten „Kundeninformationen“ und „Kundenaktivität“ für die Kundenzentrale konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kundenzentrale bietet Kundenservice-Mitarbeitern alle Informationen über den Kunden an einer zentralen Stelle. Dadurch können sie schnell auf das Kundenproblem eingehen und ihren Kunden einen effizienten und empathischen Service bieten.

Die Kundenzentrale umfasst die folgenden zwei Ansichten: Kundeninformationen und Kundenaktivität.

Hinweis:
Wenn Sie CSM Mitarbeiterbereichverwenden, wird die Kundenzentrale im Interaktionsdatensatz angezeigt. Wenn Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden, wird die Kundenzentrale in den Interaktions-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensätzen angezeigt. Beide Ansichten sind in hohem Maße konfigurierbar und können an die Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter Kundenzentrale.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ des geführten **Setups**Erste Schritte aus.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Kundenzentrale - Kundeninformationen“ oder „Kundenzentrale - Kundenaktivität“ die Liste der Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben der Kundenzentrale

Aufgabe	Beschreibung
Kundenzentrale aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Customer Central“, um die Kundenzentrale zu verwenden.
Ansicht „Kundeninformationen“ mit CSM Agent Workspace konfigurieren	Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundeninformationsansicht mit CSM Mitarbeiterbereich.
Ansicht „Kundeninformationen“ mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich konfigurieren	Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundeninformationsansicht mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Ansicht der Kundenaktivität konfigurieren	Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundenaktivitätsansicht.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Kundenzentrale aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Central“, um die Kundenzentrale zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_csm_customer_central.
3. Wählen Sie **Aktivieren**.

> **Hinweis:**
> Um die Demodaten der Kundenzentrale zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice-Management Demo Data” (com.snc.customerservice.demo).

Daten für die Kundenzentrale erstellen

Beim Upgrade von einem vorhandenen Release müssen Kunden ein Korrekturskript ausführen, um Daten für die Kundenzentrale zu erstellen.

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
Diese Aufgabe gilt für Kunden, die ihre Release-Version aktualisieren und die Kundenzentrale zum ersten Mal installieren. Durch Ausführen des Korrekturskripts werden Daten in der Tabelle „Aktivitäten“ für die Kundenzentrale erstellt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Wählen Sie das **Korrekturskript Aktivitäten für die Daten der letzten N Tage erstellen aus**.
3. Wählen **Sie Korrekturskript ausführen aus**.

Eigenschaften der Kundenzentrale konfigurieren

Legen Sie fest, für wie viele Tage Sie Daten in der Kundenzentrale anzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Eigenschaft gilt für die Ansichten „Kundeninformationen“ und „Kundenaktivität“.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Geben Sie die Anzahl der Tage ein, für die Sie Daten in der Kundenzentrale anzeigen möchten. Der Standardwert ist 30.

Ansicht „Kundeninformationen“ mit CSM Agent Workspace konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundeninformationsansicht mit CSM Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte.

Hinweis:
Die folgenden Schritte können zum Konfigurieren der Ansicht „Kundeninformationen“ in CSM Agent Workspace verwendet werden. Dies ist der Arbeitsbereich, der mit der Now Platform-Schnittstelle konfiguriert wird.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ des geführten **Setups**Erste Schritte aus
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Kundenzentrale - Kundeninformationen“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Kundenzentrale - Konfigurationsaufgaben für Kundeninformationen

Aufgabe	Beschreibung
Einstellungen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren	Legen Sie die Eigenschaften der Kundenzentrale nach Bedarf 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.

Aufgabe	Beschreibung
Kundeninformationslisten konfigurieren	Konfigurieren Sie die Listen für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann eine Liste aktuelle Fälle oder aktuelle Chat-Interaktionen enthalten.
Kundeninformationsberichte konfigurieren	Konfigurieren Sie die Berichte für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht.
Kundeninformationsdatensätze konfigurieren	Konfigurieren Sie die Datensätze für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann ein Datensatz Informationen über den Kontakt oder Verbraucher bereitstellen.
Berichtsgruppen für Kundeninformationen konfigurieren	Konfigurieren Sie die Gruppen von Berichten für die Anzeige in einem Abschnitt der Kundeninformationsansicht.
Kundeninformationskontexte konfigurieren	Ordnen Sie jede erstellte Liste, jeden Datensatz, jeden Bericht und jede Berichtsgruppenkonfiguration einem Verbraucher- oder Kontaktkontext zu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

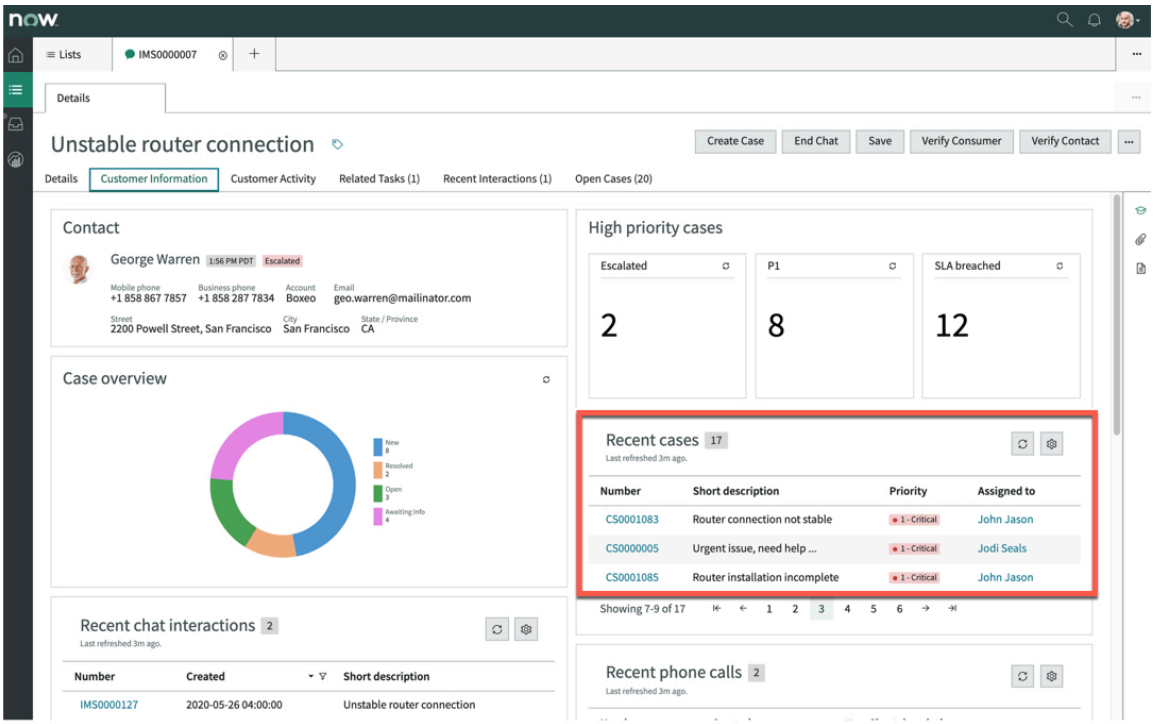
Listen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie Listen für die Ansicht der Kundeninformationen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Listen werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace 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** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Listenkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds für neue Listenkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für die Listenkonfiguration ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus.
Beziehung	Geben Sie die Beziehung zwischen Kontext und Liste ein. **a.** Zum Erstellen einer neuen Beziehung klicken Sie auf das Suchsymbol und dann auf „Neu“. **b.** Geben Sie einen Namen für die Beziehung ein. **c.** Wählen Sie in der Tabelle „Betrifft“ die Kontakt- oder Verbraucher-Kontexttabelle aus. **d.** Wählen Sie in der Tabelle „Abfragen aus“ die Tabelle aus, aus der diese Liste Daten abruft. **e.** Geben Sie in **Abfrage mit** ein Skript ein, um die Datensätze anzugeben, die aus der Tabelle eingeschlossen

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	werden sollen, die die Beziehung abfragt. Beispiel: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the list table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the list table that stores the context ID is specified here.
Anzeigen	Wählen Sie den Namen der Ansicht aus, die über die für diese Liste anzuzeigenden Spalten verfügt. Informationen zum Erstellen einer Ansicht finden Sie unter Listenlayout konfigurieren .
Listengrenzwert	Geben Sie die Anzahl der Datensätze ein, die in der Liste angezeigt werden sollen. Sie können über Paginierung auf die verbleibenden Datensätze zugreifen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

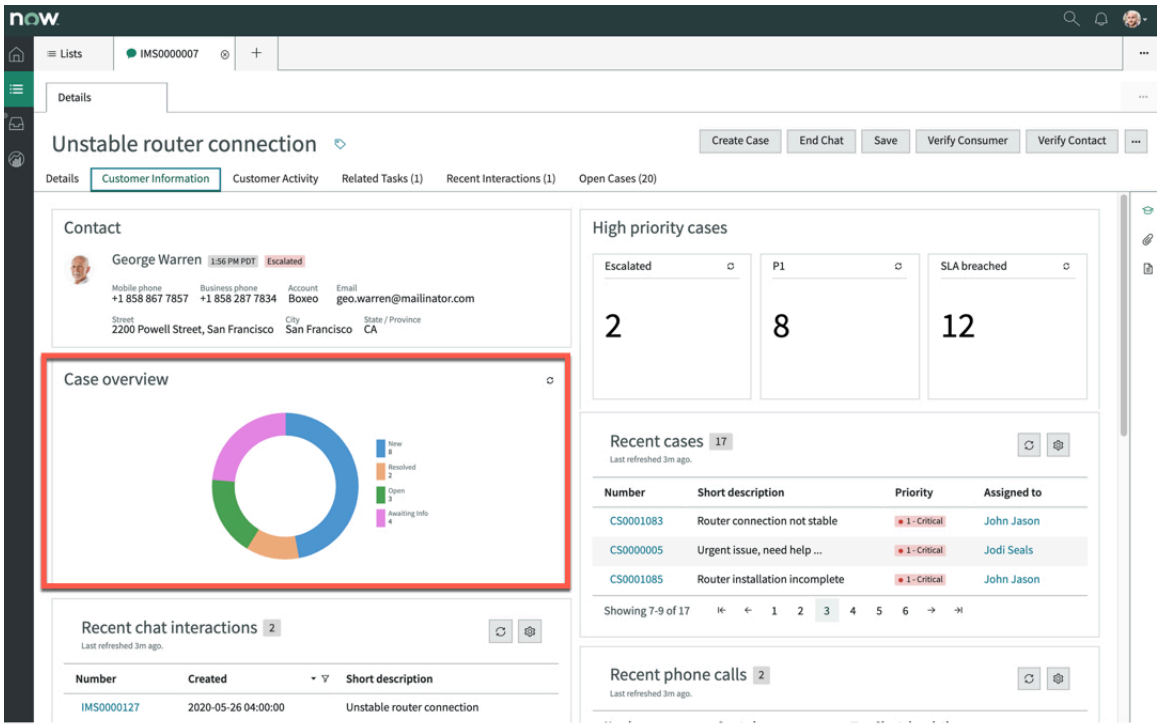
Berichte für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Berichte für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berichte werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace 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** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Berichtkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für den Bericht ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus. **Hinweis:** Geben Sie beispielsweise „Kontakt“ ein, wenn Sie alle Informationen zu einem Kundenkontakt anzeigen möchten.
Bericht	Wählen Sie einen Bericht aus. **Hinweis:** Nur Kreisdiagramme, Ringdiagramme und Diagramme mit einzelnen Punktzahlen werden unterstützt.
Beziehung	Geben Sie die Beziehung zwischen Kontext und Bericht ein. **a.** Zum Erstellen einer neuen Beziehung klicken Sie auf das Suchsymbol und dann auf „Neu“. **b.** Geben Sie einen Namen für die Beziehung 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
	c. Wählen Sie in der Tabelle „Betrifft“ die Kontakt- oder Verbraucher-Kontexttabelle aus. **d.** Wählen Sie in der Tabelle „Abfragen aus“ die Tabelle aus, aus der diese Liste Daten abruft. **e.** Geben Sie unter **Abfrage mit** ein Skript ein, um die Beziehung zwischen der Kontexttabelle und der Berichtstabelle aufzubauen. Sie können bei Bedarf auch beliebige Filterbedingungen angeben. Beispiel: `current.addQuery("contact", parent.sys_id);` “contact” => is the name of the column in the report table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the report table that stores the context ID is specified here.

4. Wählen Sie **Absenden**.

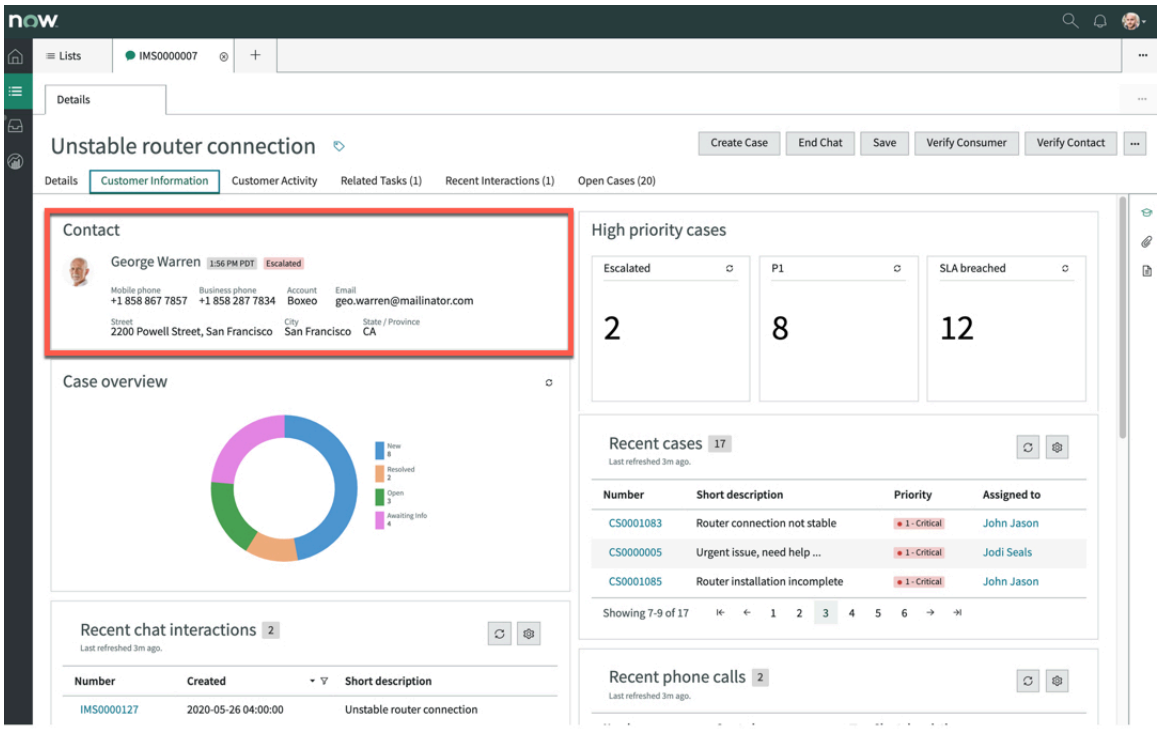
Datensätze für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Datensätze für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann ein Datensatz Informationen über den Kontakt oder Verbraucher bereitstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Datensätze werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace 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** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Datensatzkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds für neue Datensatzkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für den Datensatz ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus. **Hinweis:** Geben Sie beispielsweise „Kontakt“ ein, wenn Sie alle Informationen zu einem Kundenkontakt anzeigen möchten.
Beziehung	Geben Sie die Beziehung zwischen Kontext und Datensatz ein. **a.** Zum Erstellen einer neuen Beziehung klicken Sie auf das Suchsymbol und dann auf „Neu“. **b.** Geben Sie einen Namen für die Beziehung ein. **c.** Wählen Sie in der Tabelle „Betrifft“ die Tabelle aus, in der die Liste 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Geben Sie entweder Kontakt oder Verbraucher ein. **d.** Wählen Sie in der Tabelle „Abfragen aus“ die Tabelle aus, aus der diese Liste Daten abruft. **e.** Geben Sie unter **Abfrage mit** ein Skript ein, um die Beziehung zwischen der Kontexttabelle und der Datensatztabelle aufzubauen. Sie können bei Bedarf auch beliebige Filterbedingungen angeben. Beispiel: `current.addQuery('sys_id', parent.sys_id);` “sys_id” => is the name of the column in the record table that stores the context ID, for example, contact ID. “parent.sys_id” => is the unique key in the contact table that holds the contact record. Note: If building a new relationship, ensure that the exact column name from the record table that stores the context ID is specified here.
Fields	Wählen Sie die Felder aus, die auf dem Datensatz angezeigt werden sollen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

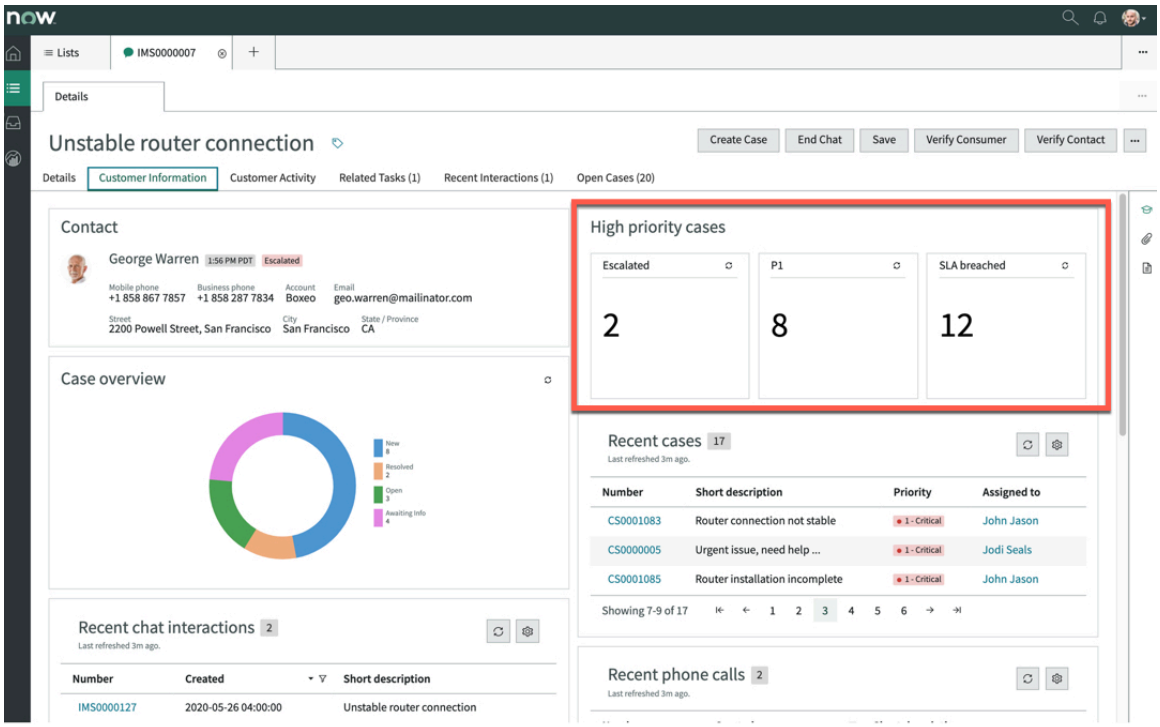
Berichtgruppen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Gruppen von Berichten für die Anzeige in einem Abschnitt der Kundeninformationsansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berichtgruppen werden in der Ansicht „Kundeninformationen“ in Agent Workspace 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** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Berichtgruppenkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Felder und Beschreibungen des Formulars „Berichtsgruppenkonfigurationen“.

Feld	Beschreibung
Titel	Geben Sie einen Titel für die Berichtgruppe ein.
Kontexttabelle	Wählen Sie eine Kontexttabelle aus. **Hinweis:** Geben Sie beispielsweise „Kontakt“ ein, wenn Sie alle Informationen zu einem Kundenkontakt anzeigen möchten.
Berichtkonfigurationen	Wählen Sie die Liste der Berichte aus, die in der Gruppe angezeigt werden sollen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Kundeninformationskontexte für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren

Ordnen Sie jede erstellte Liste, jeden Datensatz, jeden Bericht und jede Berichtsgruppenkonfiguration einem Verbraucher- oder Kontaktkontext zu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

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

Konfigurieren Sie Kundeninformationskarten, um jede der Listen-, Datensatz- oder Berichtskonfigurationen für einen Verbraucher oder Kontakt anzuzeigen. Jede Kundeninformationskarte entspricht einer Karte in der Ansicht „Kundeninformationen“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundeninformationen** > **Kontexte der Kundeninformationen**.
2. Wählen Sie den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz aus, dem Sie Ihre Konfiguration hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kundeninformationskarten“ die Option **Neu**aus.
4. Fügen Sie Ihre Konfiguration hinzu, um eine Kundeninformationskarte zu erstellen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Wiederholen Sie diese Schritte für jede Konfiguration, die Sie dem Kontakt- oder Verbraucherdatensatz hinzufügen möchten. Sie können auch das Layout und die Reihenfolge ändern, in der die Karten in der Ansicht „Kundeninformationen“ angezeigt werden.

Ansicht „Kundeninformationen“ mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundeninformationsansicht mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ansicht „Kundeninformationen“ zeigt in Form von Informationskarten alle Kontaktpunkte an, die ein Kunde mit einem Contact Center hatte.

Hinweis:
Die folgenden Schritte können zum Konfigurieren der Ansicht „Kundeninformationen“ im konfigurierbaren CSM Agent Workspace verwendet werden. Dies ist der Arbeitsbereich, der mit dem im Quebec-Release eingeführten UI Builder konfiguriert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ des geführten **Setups**Erste Schritte aus
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Kundenzentrale – Kundeninformationen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich“ die Liste der Aufgaben zur Konfiguration der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben „Kundenzentrale – Kundeninformationen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich“

Aufgabe	Beschreibung
Einstellungen für die Ansicht der Kundeninformationen konfigurieren	Legen Sie die Eigenschaften der Kundenzentrale nach Bedarf fest.
Kundeninformationslisten konfigurieren	Konfigurieren Sie die Listen für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht. Beispielsweise kann eine Liste aktuelle Fälle oder aktuelle Chat-Interaktionen 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.

Aufgabe	Beschreibung
Kundeninformationsberichte konfigurieren	Konfigurieren Sie die Berichte für die Anzeige in der Kundeninformationsansicht.
Kundenkontaktkarten konfigurieren	Konfigurieren Sie die Kontaktkarte so, dass Kontaktinformationen in der Ansicht „Kundeninformationen“ angezeigt werden. Beispielsweise kann eine Kontaktkarte Informationen zum Kontakt, Verbraucher oder Account bereitstellen.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Ansicht der Kundenaktivität konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anzeige der Kundenaktivitätsansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ansicht „Kundenaktivität“ bietet Kundenservice-Mitarbeitern einen Überblick über alle Interaktionen eines Kunden mit einem Contact Center in Form eines Aktivitätenfeeds.

Die Ansicht „Kundenaktivität“ enthält zwei Bereiche. Auf der linken Seite werden die Kundenkontaktpunkte durch die Aspekte kategorisiert, und ein Kundenservice-Mitarbeiter kann filtern, um die von ihm gewünschten Daten anzuzeigen. Auf der rechten Seite werden im Aktivitätenfeed detailliertere Informationen zu jedem Aspekt in umgekehrter chronologischer Reihenfolge angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Erste Schritte“ des geführten **Setups**Erste Schritte aus
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Kundenzentrale - Kundenaktivität“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Kundenzentrale – Konfigurationsaufgaben der Kundenaktivität

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Komponentenattribute	Legen Sie die Komponentenattribute der Kundenaktivitätsansicht wie erforderlich fest.
Aktivitätstypen konfigurieren	Erstellen Sie einen Aktivitätstyp, der im Aktivitätenfeed in der Ansicht „Kundenaktivität“ angezeigt wird.
Aktivitätsgruppen konfigurieren	Erstellen Sie eine Aktivitätsgruppe, und fügen Sie der Aktivitätsgruppe Aktivitätstypen hinzu.
Aktivitätstypvorlagen konfigurieren	Erstellen Sie eine Aktivitätstypvorlage, um zu definieren, wie die Aktivitätstypdaten auf allen

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

Aufgabe	Beschreibung
	Aktivitätskacheln im Aktivitätsfeed angezeigt werden.
Aktivitätskontexte konfigurieren	Fügen Sie die von Ihnen erstellten Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen einem Aktivitätskontext hinzu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten, und erstellen Sie Aspekte zum Gruppieren der Daten.

4. Um eine Aufgabe auszuführen, wählen Sie **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Komponentenattribute für die Ansicht der Kundenaktivität konfigurieren

Legen Sie die Komponentenattribute der Kundenaktivitätsansicht wie erforderlich fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Administration** > **Zugehörige Elemente**.
2. Wählen Sie Kundenaktivität aus.
3. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht aus**.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte Komponentenattribute.
5. Legen Sie nach Bedarf die folgenden Komponentenattribute fest.

Zugehörige Elemente, Beschreibung des Eigenschaftsfelds der erweiterten Ansicht

Eigenschaft	Beschreibung
childFacetsListSize	Anzahl der anzuzeigenden untergeordneten Aspekte. Der Standardwert ist 3.
activitiesListSize	Die Anzahl der Aktivitäten, die im Aktivitätenfeed angezeigt werden. Der Standardwert ist 10.

Hinweis:
Nehmen Sie keine Änderungen an den anderen Komponentenattributen in dieser Liste vor.

Aktivitätstypen für die Ansicht der Kundenaktivität konfigurieren

Erstellen Sie einen Aktivitätstyp, der im Aktivitätenfeed in der Ansicht „Kundenaktivität“ angezeigt wird.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Aktivitätstypen finden Sie im folgenden Videotutorial. Aktivitätstypen konfigurieren

Vorbereitungen

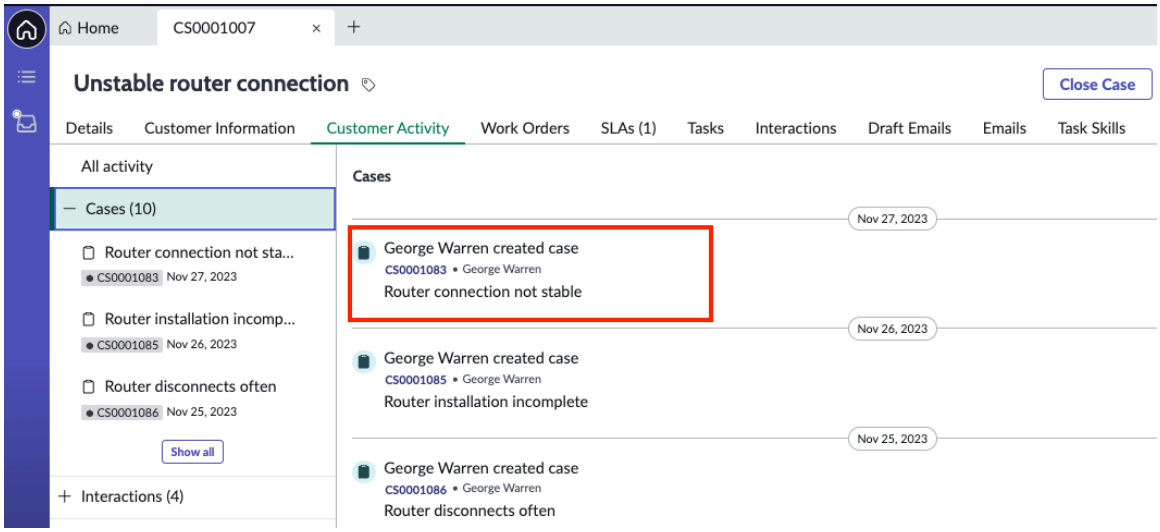
Erforderliche Rolle: admin

© 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

Ein Aktivitätstyp ist eine Aktion, die ein Kontakt oder Verbraucher ausführt. Diese Aktionen werden im Aktivitätenfeed in der Ansicht „Kundenaktivität“ angezeigt.

Aktivitätstypen werden in der Ansicht „Kundenaktivität“ in Agent Workspace angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Feedkonfiguration** > **Aktivitätstypen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „Neue Aktivitätstypen“.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Geben Sie einen Namen für die Aktivität ein.
Aktivitätsnachricht	Geben Sie die Nachricht ein, die auf der Aktivitätskachel im Aktivitätenfeed angezeigt wird. **Hinweis:** Wenn die Nachricht noch nicht definiert ist, können Sie eine Nachricht erstellen. Informationen zum Erstellen einer Nachricht finden Sie im Video oben.
Aktivitätsquelle	Öffnen Sie die Tabelle, für die die Aktivität ausgeführt wird. Wenn z. B. das Anlegen eines Falles die Aktivität ist, ist die Falltabelle die Aktivitätsquelle.
Akteur	Geben Sie die Person ein, die die Aktivität ausführt.
Objekt	Wählen Sie ein Objekt aus, das der eindeutige Schlüssel ist, der das Objekt identifiziert, für das die Aktivität ausgeführt wird.
Filterbedingungen	Geben Sie eine Bedingung an, die erfüllt sein muss, damit die Aktivität im Aktivitätenfeed 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.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Aktivitäten, die diesem Typ entsprechen, nicht im Aktivitätenfeed anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, deaktivieren Sie den entsprechenden Aspekt. Wenn nicht, wird der Aspekt ohne Daten angezeigt.
Verb	Wählen Sie ein Verb aus, das die ausgeführte Aktivität beschreibt. **Hinweis:** Wenn das Verb noch nicht definiert ist, können Sie ein Verb erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Verbs finden Sie im Video oben.
Ziel	Wählen Sie die zweite an der Aktivität beteiligte Person aus. Nicht alle Aktivitäten haben eine zweite Person.

4. Wählen Sie **Absenden**.

   Hinweis:
   Sobald Sie einen neuen Aktivitätstyp erstellt haben, wird eine neue Geschäftsregel erstellt.

5. Wählen Sie in der Benachrichtigung den Link zur Geschäftsregel aus.

   Hinweis:
   Die Geschäftsregel ist erforderlich, um bei jeder Ausführung der Aktion einen Datensatz in einer zentralen Aktivitätstabelle zu erstellen. Die zentrale Aktivitätstabelle verbessert die Leistung beim Rendern des Feeds zur Laufzeit. Erstellen Sie eine Geschäftsregel für jeden Aktivitätstyp.

6. Aktualisieren Sie auf der Registerkarte „Erweitert“ das Skript.
   Das Folgende ist ein Beispielskript.

```
var actSubCtx = global.ActivitySubscriptionContext.getContext();
if (current.contact) {
   actSubCtx.getActivityService().createActivity(current, verb, "", "", "", module);
}
current: current variable in business rules holds the GlideRecord of the table on which
 the business rules is triggered. If this business rule is on Case table, current will hold the
 GlideRecord of the case.
verb: verb that is configured in the Verb field of the created activity type
module: module that is configured in the Module field of the created activity type
Note: If there is already a Create Activity business rule, a notification message will also be
 displayed. You can update the script as required.
```


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

Aktivitätsgruppen für die Ansicht der Kundenaktivität konfigurieren

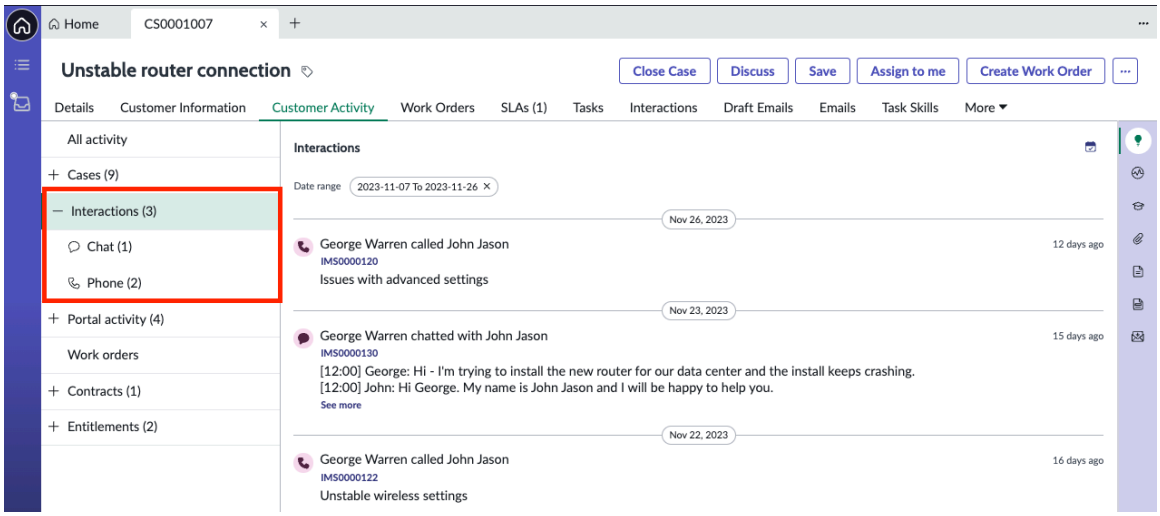
Erstellen Sie eine Aktivitätsgruppe, und fügen Sie der Aktivitätsgruppe Aktivitätstypen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Aktivitätsgruppe ist eine logische Gruppierung von Aktivitätstypen. Eine Aktivitätsgruppe wird im Aktivitätenfeed basierend auf dem ausgewählten Aspekt angezeigt.
Aktivitätsgruppen werden in der Ansicht „Kundenaktivität“ in Agent Workspace angezeigt.



Weitere Informationen zum Konfigurieren von Aktivitätsgruppen finden Sie im folgenden Videotutorial. Aktivitätsgruppen konfigurieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Feedkonfiguration** > **Aktivitätsgruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „Neue Aktivitätsgruppen“.

Feld	Beschreibung
Name	Wählen Sie einen Namen für die Aktivitätsgruppe aus.
Tabellenname	Wählen Sie die Tabelle aus, in der das Objekt gespeichert ist, für das die Aktivitäten in dieser Gruppe ausgeführt werden. Normalerweise ist sie mit der im Aktivitätstyp ausgewählten Aktivitätsquelle identisch.

4. Nachdem Sie eine Aktivitätsgruppe erstellt haben, wählen Sie sie aus der Liste der Aktivitätsgruppen aus, und fügen Sie die Aktivitätstypen der Gruppe hinzu.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätstypen“ die Option **Neu**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. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds „Neue Aktivitätstypen“.

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Wählen Sie den Aktivitätstyp aus, den Sie der Aktivitätsgruppe hinzufügen möchten.
Aktivitätsgruppenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Tabelle „Aktivitätsquelle“ aus, das das Objekt in der der Aktivitätsgruppe zugeordneten Tabelle identifiziert.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivitätstypvorlagen für die Ansicht der Kundenaktivität konfigurieren

Erstellen Sie eine Aktivitätstypvorlage, um zu definieren, wie die Aktivitätstypdaten auf allen Aktivitätskacheln im Aktivitätsfeed angezeigt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Aktivitätstypvorlagen finden Sie im folgenden Videotutorial. Aktivitätstypvorlagen konfigurieren

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können definieren, welche Felder angezeigt werden, wo sie auf der Kachel angezeigt werden und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Feedkonfiguration** > **Vorlagen für Aktivitätstyp**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Feldbeschreibung für Aktivitätstypvorlagen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Vorlage ein.
Aktivitätstyp	Wählen Sie den Aktivitätstyp aus, für den Sie die Vorlage hinzufügen möchten.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol, das für den Aktivitätstyp verwendet werden soll.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Nachdem Sie eine Aktivitätstypvorlage erstellt haben, wählen Sie sie aus der Liste der Aktivitätstypvorlagen aus, um die Felder und die Reihenfolge der anzuzeigenden Felder zu konfigurieren.
6. Wählen Sie Neu aus, um Vorlagenfelder für den Aktivitätstyp zu erstellen.
7. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

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

Beschreibung des Vorlagenfelds „Neuer Aktivitätstyp“.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie einen Typ aus, um festzulegen, ob Sie Felder aus der Aktivitätsquelle oder der Aktivitätsgruppentabelle auswählen möchten.
Feld	Wählen Sie das Feld, das hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können keine HTML-Felder für die Anzeige im Subheader auf der Aktivitätskachel konfigurieren.
Bezeichnung anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Feldbezeichnung auf der Aktivitätskachel anzuzeigen.
Position	Wählen Sie die Position aus, um festzulegen, ob das Feld als Inhalt oder als Subheader auf der Aktivitätskachel angezeigt werden soll. **Hinweis:** Auf der Aktivitätskachel wird nur ein Feld als Inhalt angezeigt.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolge aus, in der das Feld auf der Aktivitätskachel angezeigt werden soll.
Link zum Datensatz der Aktivitätsgruppe aktivieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld als Link zum Datensatz der Aktivitätsgruppe anzuzeigen.
Als „vor“ anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld im Format „Vor“ anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für Felder, die Zeit- oder Datumsinformationen enthalten.
Inhaltssymbol	Symbol für den Inhalt, der auf einer Kachel angezeigt wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Inhalt im Feld Position ausgewählt wird.
Inhalts-Tooltip	Tooltip für das Symbol, das auf einer Kachel angezeigt wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Inhalt im Feld Position 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.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingung, die für das ausgewählte Feld gilt. Beispielsweise können Sie in der Vorlage für Transkript-Aktivitätstypen eine Bedingung konfigurieren, um das Transkript anzuzeigen, wenn das Feld „Chat-Zusammenfassung“ leer ist.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivitätskontexten Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen zuordnen

Fügen Sie die von Ihnen erstellten Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen einem Aktivitätskontext hinzu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

Aktivitätsgruppe einem Aktivitätskontext zuordnen

Weitere Informationen zum Zuordnen einer Aktivitätsgruppe zu einem Aktivitätskontext finden Sie im folgenden Videotutorial.

Aktivitätstyp einem Aktivitätskontext zuordnen

Weitere Informationen zum Zuordnen eines Aktivitätstyps zu einem Aktivitätskontext finden Sie im folgenden Videotutorial.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Aktivitätskontext ist die Person oder der Benutzer, die bzw. der mit dem Kundenservice-Mitarbeiter interagiert. Es gibt zwei vordefinierte Aktivitätskontexte: Verbraucher und Kontakt. Fügen Sie die von Ihnen erstellten Aktivitätsgruppen und Aktivitätstypen dem Aktivitätskontext hinzu, je nachdem, für wen Sie die Informationen anzeigen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenaktivität** > **Aktivitätskontexte**.
2. Öffnen Sie den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz, dem Sie Ihre Konfiguration hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aktivitätskontextgruppen“ die Option **Neu**aus.
4. Fügen Sie die Aktivitätsgruppe hinzu.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktivitätskontexttypen die Option **Neu**aus.
6. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des zugehörigen Listenfelds für Aktivitätskontexttypen

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Fügen Sie den Aktivitätstyp hinzu.
Von Aktivitäten abrufen	Deaktivieren Sie „Von Aktivitäten abrufen“, wenn keine Geschäftsregel für den Aktivitätstyp definiert 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
Filterbedingungen	Fügen Sie Filterkriterien hinzu, um Filterbedingungen auf die Quelltabelle anzuwenden.
Feld der Quellzuordnung	Wählen Sie das Feld in der Quelltabelle aus, das sich auf den Kontext bezieht.
Feld der Kontextzuordnung	Wählen Sie das Feld in der Kontexttabelle aus, das dem im Feld **Quellzuordnung** ausgewählten Feld zugeordnet werden soll.
Erweiterte Zuordnung	Wählen Sie „Erweiterte Zuordnung“ aus, und schreiben Sie ein Skript im Feld **Erweitertes Zuordnungsskript**, wenn die Quell- und Kontextzuordnung nicht ausreicht.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Aspekte für Aktivitätskontexte erstellen

Erstellen Sie Aspekte, um die Daten zu gruppieren, und es Kundenservice-Mitarbeitern zu ermöglichen, die Daten zu filtern und anzuzeigen, die im Aktivitätenfeed angezeigt werden sollen.

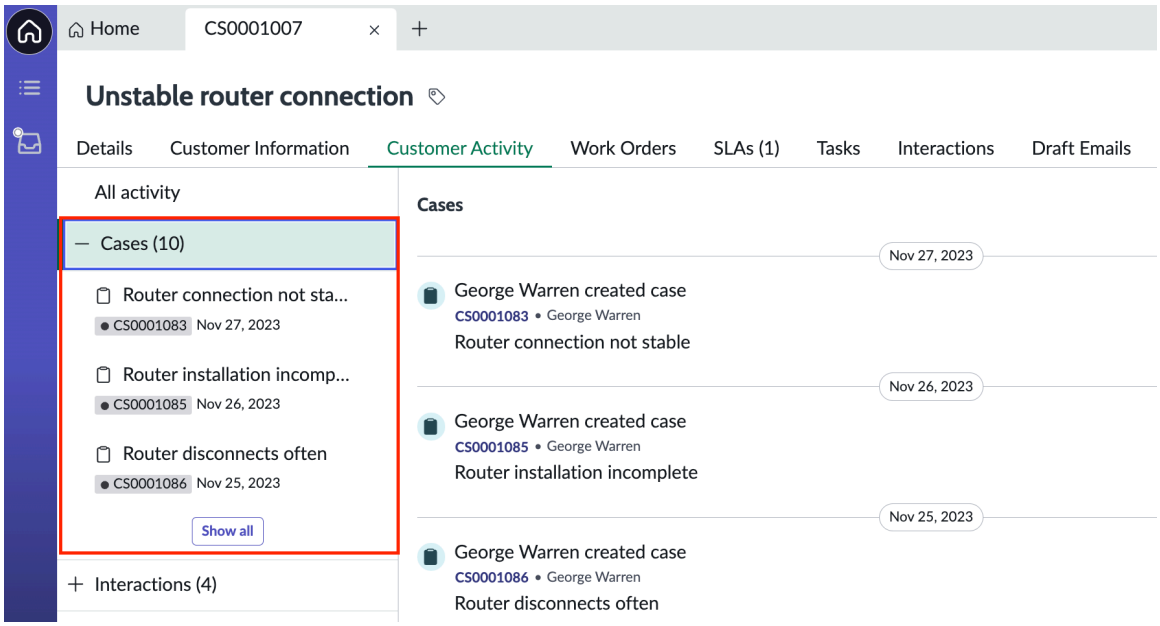
Aspekte definieren und Kontexten zuordnen

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Aspekten finden Sie im folgenden Videotutorial.

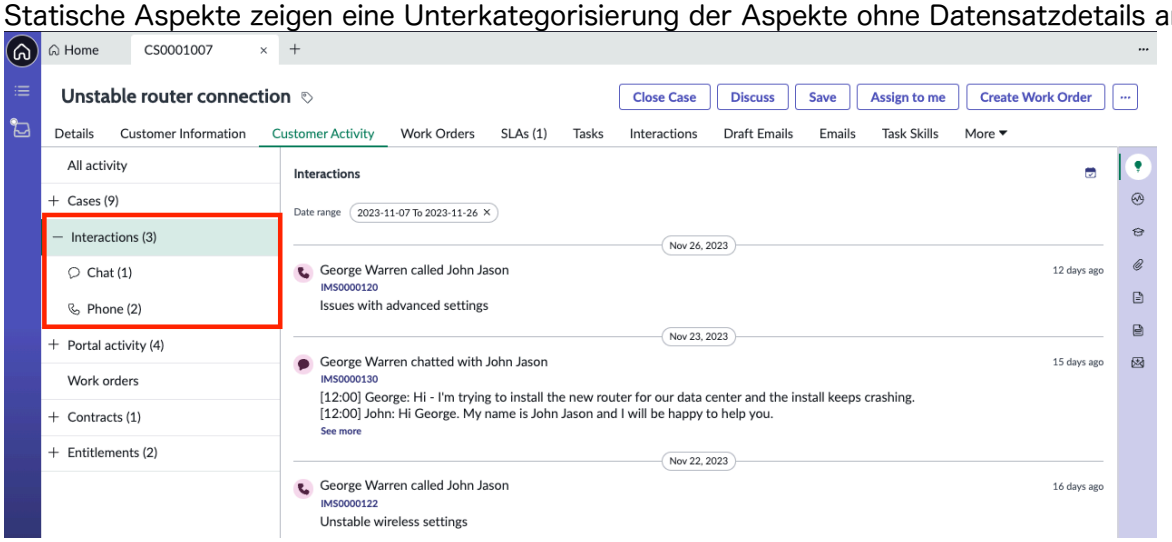
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Aktivitätskontext ist die Person oder der Benutzer, die bzw. der mit dem Kundenservice-Mitarbeiter interagiert. Es gibt zwei vordefinierte Aktivitätskontexte: Verbraucher und Kontakt. Aspekte gruppieren Daten, was wiederum Kundenservice-Mitarbeitern ermöglicht, die Daten zu filtern und anzuzeigen, die im Aktivitätenfeed angezeigt werden sollen. Jeder Aspekt stellt eine Aktivitätsgruppe dar.
Aspekte werden in der Ansicht „Kundenaktivität“ in Agent Workspace angezeigt. Dynamische Aspekte zeigen Datensatzdetails an, die dem Aspekt zugeordnet sind.

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



Statische Aspekte zeigen eine Unterkategorisierung der Aspekte ohne Datensatzdetails an.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenzentrale** > **Kundenaktivität** > **Aktivitätskontexte**.
2. Öffnen Sie den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz, für den Sie Aspekte erstellen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aspekte“ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Beschreibung des Felds für neue Aktivitätskontexte

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Aspekt ein. Dies ist der Name des Aspekts, der in der Ansicht „Kundenaktivität“ angezeigt wird.
Aktivitätskontextgruppe	Fügen Sie eine Aktivitätskontextgruppe für den Aspekt hinzu.
Aspekttyp	Wählen Sie aus, ob der Aspekt dynamisch oder statisch 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
	Dynamisch zeigt Datensatzdetails an, die dem Aspekt zugeordnet sind. Statisch zeigt eine Unterkategorisierung der Aspekte ohne Datensatzdetails an. Statische Aspekte können auch einer Aspektgruppe zugeordnet werden.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Aspekt angezeigt werden soll.
Aspektgruppe	Wenn Sie den Aspekttyp „Statisch“ ausgewählt haben, ordnen Sie den Aspekt einer Gruppe zu. Wenn Sie den Aspekt einer Aspektgruppe zuordnen, wird dieser Aspekt zu einer Unterkategorie der von Ihnen ausgewählten Aspektgruppe.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol für den Aspekt aus.
Aspekttitel	Wenn Sie den Aspekttyp „Dynamisch“ ausgewählt haben, wählen Sie das Feld des Datensatzes aus, der als Aspekttitel angezeigt werden soll.
Aspektfelder	Wenn Sie den Aspekttyp „Dynamisch“ ausgewählt haben, wählen Sie die Felder aus, die für jeden Datensatz angezeigt werden sollen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Mobile Customer Service-App konfigurieren

Konfigurieren Sie die mobile Customer Service-App, und passen Sie sie für Kundenservice-Mitarbeiter an, die die Anwendungsinstanz auf ihren Mobilgeräten verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktiviert die mobile Customer Service-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**.
2. Klicken Sie im Popup-Fenster **Anwendung auswählen** auf **Customer Service Mobile**.
   Die mobile Customer Service-App wird in Studio geöffnet, bei dem es sich um einen geführten App-Ersteller handelt. Weitere Informationen zur Verwendung von Studio finden Sie unter ServiceNow Studio .
3. Passen Sie die Anwendung an, um die gewünschten Applets und Daten anzuzeigen, und konfigurieren Sie Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen und -Benachrichtigungen.

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

Kommunikationskanäle aktivieren

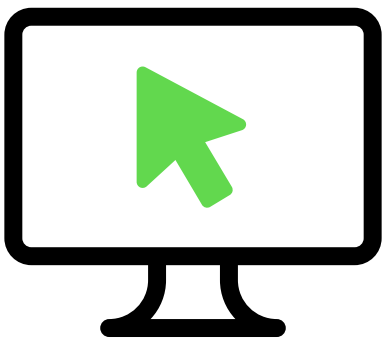
Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle wie Chat, E-Mail, Telefon, Engagement Messenger und Omni-Channels.

Kommunikationskanäle



Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle wie E-Mail, Anruf, Chat oder Social Media.

Chat Zoom Connector



Verwenden Sie Chat Zoom Connector, damit Kunden mithilfe von Video- und Bildschirmfreigabeoptionen besser interagieren können.

Engagement Messenger



Richten Sie Engagement Messenger ein, damit Ihre Benutzer die benötigten Informationen oder Services in Webanwendungen von Drittanbietern finden können.

Omnichannel Callback



Richten Sie Omnichannel Callback for Customer Service Management ein, damit Ihre Kunden einen Sprach- oder Videorückruf 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.

Kommunikationskanäle konfigurieren

Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle, um Benutzern Optionen zum Anfordern von Hilfe beim Team per E-Mail, Telefon oder Chat bereitzustellen. Sie können auch Social Media integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Einrichten von Kommunikationskanälen stehen folgende Optionen zur Verfügung:

Prozedur

- Richten Sie den Customer Service-E-Mail-Kanal ein.
  Kunden können E-Mails versenden, um neue Fälle zu erstellen und aktuelle Fälle zu aktualisieren, und E-Mails von Kundenservice-Mitarbeitern mit Nachrichten zum Fortschritt des Falls empfangen. Customer Service Management verwendet die Funktion „E- ServiceNow Mail-Accounts“ , um E-Mail-Accounts zu erstellen und zu verwalten.
  - Konfigurieren Sie eine oder mehrere E-Mail-Adressen .
  - Konfigurieren Sie eine E-Mail-Adresse für ein Produkt.
  - E-Mail-Betreffzeilen-Präfix konfigurieren
  - Legen Sie die Eigenschaften der E-Mail-Kommunikationskanäle fest.
  - Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Vorlage .
  - Erstellen Sie Schnellnachrichten .
  - Erstellen Sie Regeln für eingehende E-Mails, erstellen Sie Fälle und weisen Sie sie zu.
- Richten Sie den Customer Service-Telefonkanal ein.
  Externe Kunden können Kundenservice-Mitarbeiter über den Telefon-Kommunikationskanal erreichen. Customer Service Management verwendet sowohl die Computer Telephony Integration (CTI) als auch OpenFrame, um Telefon-Support für Kunden bereitzustellen, sowie die Notify-Anwendung und das Twilio Voice-Produkt.

  OpenFrame ist in Customer Service Management enthalten. Das CTI-Softphone-Plugin (com.snc.ct) und das Plugin „Customer Service CTI Demo Data“ (com.snc.customerservice_cti_demo) müssen separat aktiviert werden. Das Notify-Plugin (com.snc.notify) wird als Teil des CTI-Softphone-Plugins aktiviert.
  - Richten Sie den Telefon-Kommunikationskanal ein.
  - Ordnen Sie eine Telefonnummer einem Workflow zu.
  - OpenFrame-Konfigurationen erstellen.
- Richten Sie den Customer Service-Chatkanalein.
  Der Chat-Kommunikationskanal verwendet die Funktion Connect-Support, um Chat-Fähigkeit über das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal bereitzustellen. Sie können auch Virtual Agent aktivieren, um vordefinierte Chatbot-Themen (Konversationen) für Ihre Benutzer zu erstellen oder zu verwenden.
  - Kundenservice-Chatwarteschlang konfigurieren
  - Kundenservice-Mitarbeiter zur Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzufügen
  - Virtual Agent für CSM aktivieren
  - Customer Service Virtual Agent-Konversationen aktivieren
  - Customer Service Virtual Agent mit Facebook Messenger 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.

- Richten Sie die Funktion Social Media-Integrationen ein, um die Fallauflösung über Social Media-Kanäle zu unterstützen.
  - Erstellen Sie ein Social Media-Profil für einen Account, einen Kontakt oder einen Verbraucher.
  - Erstellen Sie einen Social Media-Protokolleintrag für einen Fall.

Chatkanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den Chatkanal mit der Funktion ServiceNow® Connect-Support. Sie können auch Virtual Agent aktivieren, um vordefinierte Chatbot-Themen (Konversationen) für Ihre Benutzer zu erstellen oder zu verwenden. Sie können Benutzern auch die Möglichkeit geben, von einem Virtual Agent zu einem Servicemitarbeiter zu wechseln.

Kundenservice-Mitarbeiter müssen der Support-Zuweisungsgruppe „Customer Service-Chat“ hinzugefügt werden, bevor sie Chatanforderungen empfangen können. Diese Zuweisungsgruppe wird von der Kundenservice-Chatwarteschlange verwendet, um die Chatanforderungen weiterzuleiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent .

Vorab-Chatumfragen

Verwenden Sie Umfragen vor dem Chat, um vorläufige Informationen von einem Kunden zu erfassen. Aus den erhaltenen Antworten leitet Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) Chat-Konversationen an die entsprechenden Warteschlangen und Gruppen weiter. Vor der Teilnahme an einer Chatkonversation kann der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter den Kontext des Problems überprüfen.

Funktionen vor dem Chat

Umfragen vor dem Chat bieten die folgenden Vorteile, die Kundenservice-Mitarbeiter bei der effizienten Abwicklung von Chat-Konversationen helfen:

Vorkonfigurierte Vorab-Chatumfragen

Vorab-Chatumfragen bestimmen die Fragen, die Benutzern vor dem Chat gestellt werden. Vorkonfigurierte Umfragen sind standardmäßig im Basissystem aktiviert, aber um Konflikte mit vorherigen Konfigurationen zu vermeiden, müssen Kunden, die ein Upgrade durchgeführt haben, diese manuell aktivieren. Diese vorkonfigurierten Umfragen sind:

- CSP-Umfrage vor dem Chat – Sammelt vorläufige Informationen für angemeldete Kunden
- CSP – Anonyme Vorabchat-Umfrage – Sammelt vorläufige Informationen für Benutzer, die nicht angemeldet sind

Sie können eine andere Umfrage definieren oder diese vordefinierten Umfragen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Chat-Umfragen erstellen .

Chats an die richtige Warteschlange weiterleiten

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) nutzt Informationen, die in Umfragen vor dem Chat erfasst wurden, um einen Chat an die richtige Warteschlange weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitselement-Warteschlangen .

Themen im Zusammenhang mit dem Chat-Problem identifizieren

Wenn Kunden vor dem Chat eine Antwort auf die Standardfrage „Beschreiben Sie kurz das Problem“ eingeben, kann Natural Language Understanding dabei helfen, das entsprechende Virtual Agent-Gesprächsthema zu bestimmen. Relevante Themen werden den Endbenutzern (anfragenden Personen) automatisch angezeigt, anstatt diese aufzufordern, aus 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.

Liste von Konversationsthemen auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie unter Absichtskonfigurationen für Kontextthemen definieren.

Vorab-Chats nach einem Upgrade konfigurieren

Einige Einstellungen müssen konfiguriert werden, wenn Sie Ihre ServiceNow®-Instanz aktualisiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Vor-Chat nach dem Upgrade konfigurieren.

Plugins

Sie müssen die Plugins „Consumer Service Portal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) und „Glide Conversation Server“ (com.glide.cs) installieren. Informationen zum Aktivieren der Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren.

Zugehörige Informationen

Chatvorbereitung in Consumer Service Portal

Kundenservice-Chatwarteschlange konfigurieren

Definieren Sie die Kundenservice-Mitarbeiter, Standard-Chat-Nachrichten, den Zeitplan und den Eskalationspfad für die Kundenservice-Chatwarteschlange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Kundenservice-Management Chat-Kommunikationskanal verwendet die ServiceNow-Funktion Connect-Support.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Administration** > **Warteschlangen**.
2. Wählen Sie **Customer Service** aus der Liste Chatwarteschlangen aus.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Chat-Queue-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange.
Aktiv	Wird nicht in Connect verwendet.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, die den Support für die Queue enthält. Jeder Benutzer in der Gruppe kann die Queue in der Connect-Seitenleiste anzeigen und Chats akzeptieren. Kein anderer Benutzer kann auf die Queue zugreifen. Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um einen Chat in der Queue anzunehmen. Dieser Wert wird automatisch berechnet. Nicht manuell bearbeiten
Problem bestätigen	Wird nicht in Connect verwendet.
Eskalieren zu	Eine andere Queue, zu der ein Mitarbeiter einen Chat eskalieren kann. Beispielsweise gibt es eine Queue für Support-Chats mit hoher Priorität. Wenn in diesem Feld eine Queue definiert ist, können Mitarbeiter auf die Option **Eskalieren** in Gesprächen 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.

Feld	Beschreibung
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel: **, vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Wir schauen uns Ihre Frage an und melden uns in Kürze bei Ihnen.**
Nicht verfügbar	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn sie versuchen, einen Chat außerhalb des definierten Queue-**Zeitplans** zu starten. Sie können HTML zum Formatieren der Nachricht und zum Einfügen von Links oder Medien verwenden.
Frage	Anfangssatz, den Benutzer sehen, wenn sie einen neuen Chat in der Queue beginnen. Zum Beispiel, **Womit kann ich Ihnen behilflich sein?**
Zeitplan	Zeitplan, der definiert, wann die Queue verfügbar ist. Lassen Sie das Feld leer, um die Queue jederzeit verfügbar zu machen. Außerhalb der Zeitplanzeiten können Benutzer keine neue Konversation in der Warteschlange beginnen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Connect-Support

Virtual Agent für CSM aktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für CSM, um die vordefinierten Customer Service Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen) zu verwenden, die Ihren Kunden helfen sollen, allgemeine Self-Service-Aufgaben abzuschließen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein. Wenn Virtual Agent derzeit nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an ServiceNow, um es zu aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um auf die vordefinierten Kundenservice-Themen zuzugreifen.

Customer Service Virtual Agent-Konversationen

Mit den vorkonfigurierten Customer Service Virtual Agent-Chatbot-Konversationen können Ihre Kunden Hilfe für das Produkt erhalten. Wenn Natural Language Understanding(NLU)-Modelle in Ihre Virtual Agent-Chatbot-Themen integriert sind, ermöglicht dies Chatbots, den Benutzer anhand der hergeleiteten Absicht zu analysieren, zu verstehen und zu dem richtigen Thema zu navigieren.

Ein Konversationsthema definiert den Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

Virtual Agent-Konversationen aktivieren

Der Systemadministrator oder ein Virtual Agent-Administrator muss die folgenden Schritte ausführen, um die Chatbot-Konversationen zu aktivieren:

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent).

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

- Veröffentlichen Sie die folgenden schreibgeschützten vordefinierten Virtual Agent-Chatbot-Themen und -Themenblöcke:

  Hinweis:
  Sie können ein Thema duplizieren und es dann anpassen.

  - Fallstatus prüfen (Vorlage)

    Benutzer können Fälle durchsuchen und den Status eines vorhandenen Falls überprüfen.

  - Hilfe zu einem Produkt erhalten (Vorlage)

    Benutzer können Hilfe zu einem Problem mit einem Produkt erhalten, relevante Wissensartikel durchsuchen oder einen Fall für das Problem erstellen.

  - Hilfe erhalten (Vorlage)

    Dieses Thema ist für Benutzer, die nicht angemeldet sind und anonym chatten möchten. Benutzer können Stichwörter verwenden und relevante Wissensartikel durchsuchen oder sich für die Übertragung an einen Servicemitarbeiter entscheiden. Sie können dieses Thema in die Messaging-Integration von Virtual Agent – Facebook integrieren, um den Chat mit Ihrer Messaging-Anwendung zu aktivieren.

  - Hilfe zu einer Bestellung erhalten (Vorlage)

    Benutzer können Hilfe zu einem Problem mit einer vorhandenen Bestellung erhalten, relevante Wissensartikel durchsuchen oder einen Fall für das Problem erstellen.

  - Anforderung senden (Vorlage)

    Benutzer können eine Anforderung zum Suchen und Verwenden eines der Katalogelemente senden.

  - Fall erstellen

    Erstellt einen Fall aus Virtual Agent, wenn keine relevanten Themen für das Problem angezeigt werden.

  - Fall aktualisieren

    Benutzer können einen Fall über Virtual Agent aktualisieren.

Ihre Benutzer können die veröffentlichten Themen in Ihrem Chat-Support-Client ausführen.

Virtual Agent-Konversationen mit NLU aktivieren

- Das Plugin „Customer Service NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.nlu) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent) aktivieren.

  Nachdem Sie das Plugin aktiviert haben, können Sie die folgenden schreibgeschützten Absichten für den Customer Service-NLU für VA-Modelle in Studio anzeigen:

  - CheckCaseStatus
  - GetHelp
  - GetHelpWithProduct

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

- GetHelpWithOrder
- SubmitRequest

Jede Absicht entspricht einem Chatbot-Thema. Um eine Absicht anzupassen, können Sie eine vorhandene Absicht aus dem Customer Service-NLU für das Virtual Agent -Modell importieren und dann das NLU-Modell mit der zugehörigen Absicht für das Thema verknüpfen.

- Aktivieren Sie ServiceNow NLU in den allgemeinen Einstellungen.

Zugehörige Informationen

Hilfe mit Virtual Agent-Konversationen abrufen

Natural Language Understanding in Virtual Agent

Kundenservice Virtual Agent mit Facebook Messenger integrieren (veraltet)

Integrieren Sie Kundenservice Virtual Agent mit Facebook Messenger, um Bot-Konversationen im Messenger zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

- Installieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
- Installieren Sie das Plugin „Customer Service Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent).
- Stellen Sie sicher, dass Virtual Agent mit Facebook Messenger integriert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Sie das Token und das Secret für den Messenger haben.

Informationen zur Integration von Virtual Agent mit Facebook Messenger und zum Abrufen des Messenger-Tokens und des Secret finden Sie unter Virtual Agent-Integration für Messaging-Apps für Endanwender einrichten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dieser Integration können Sie mithilfe von Virtual Agent Chatbot-Konversationen Hilfe erhalten. Weitere Informationen zum Anfordern von Hilfe finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger_list.do` ein.
2. Wählen Sie **sample-fb-messenger-app**.
   Sie müssen sich in der Anwendung **Customer Service Virtual Agent-Konversationen** befinden, um den Datensatz zu bearbeiten.
3. Geben Sie im Feld **Messenger-Seiten-ID** die Facebook-Seiten-ID Ihres Unternehmens ein.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie im Feld **Provider-Authentifizierung** auf das Informationssymbol, und öffnen Sie den **Nachrichtenauthentifizierung**-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.

- Wechseln Sie zum Feld **Erstellung der ausgehenden Nachrichten**, klicken Sie auf das Informationssymbol, und öffnen Sie den Datensatz **Token-Überprüfung**.
- Geben Sie im Feld **Token** das Token für die Messenger-Anwendung ein.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

6. Im Datensatz **Nachrichtenauthentifizierung**:
   - Wechseln Sie zum Feld **Überprüfung der eingehenden Nachricht**, klicken Sie auf das Informationssymbol, und öffnen Sie den Datensatz **Verifizierungen der Hash-Nachricht**.
   - Geben Sie im Feld **Geheimer Schlüssel** den App-Schlüssel für die Messenger-Anwendung ein.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vor-Chat nach dem Upgrade konfigurieren

Wenn Sie ein Upgrade durchgeführt haben, müssen einige Einstellungen konfiguriert werden, um den Vor-Chat effektiv zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Verwenden von Umfragen vor dem Chat, um vorläufige Informationen von einem Kunden zu erfassen, finden Sie unter Vorab-Chatumfragen. Wenn Sie ein Upgrade durchgeführt haben, müssen Sie einige Einstellungen manuell anpassen, um den Vor-Chat am effektivsten zu nutzen.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die vordefinierten Umfragen vor dem Chat.
   a. Navigieren zu **Konversations-Schnittstellen** > **Umfrage vor dem Chat**.
   b. Wählen Sie die CSP-Umfrage vor dem Chat aus, die vorläufige Informationen für angemeldete Kunden sammelt.
   c. Wählen Sie im Formular **Aktiv** aus.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   e. Wiederholen Sie diesen Prozess für „CSP – Anonyme Vorabchat-Umfrage“, die vorläufige Informationen für Benutzer sammelt, die nicht angemeldet sind.
2. Deaktivieren Sie die Anzeige des veralteten formularbasierten Chat-Widgets im Portal-Header.
   a. Geben Sie in Ihrer Instanz `sys_properties_list.do` ein.
   b. Suchen Sie nach der Eigenschaft `csp.legacy_chat`.
   c. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Option **Chat-** im Portal-Header wird deaktiviert.
3. Schließen Sie die Anzeige des Chat-Widgets auf der Seite „Consumer Service Portal“ ein.
   a. Navigieren zu **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat**.
   b. Klicken Sie auf **CSP-Chat**.

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

d. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das Symbol „Chatfenster öffnen“, mit dem Kunden die Umfrage vor dem Chat initiieren und eine Verbindung mit einem Service Desk-Mitarbeiter herstellen können, wird im Portal-Header angezeigt.

E-Mail-Kanal konfigurieren

Richten Sie E-Mail-Adressen ein, mit denen Kunden Fälle an Ihr Team übermitteln können. Um Fälle an bestimmte Teams weiterzuleiten, können Sie E-Mail-Adressen für bestimmte Produkte festlegen. Während Kundenservice-Mitarbeiter an den Fällen arbeiten, können sie Kunden auch Updates und vorgeschlagene Lösungen per E-Mail senden.

Kundenservice-Management verwendet die Anwendung „Email Accounts“ zum Erstellen und Verwalten von E-Mail-Accounts. Der Systemadministrator kann mehrere eingehende E-Mail-Adressen erstellen, die Kunden für die Kommunikation mit Kundenservice-Mitarbeitern verwenden können. Der Systemadministrator kann auch eine ausgehende E-Mail-Adresse einrichten.

Nachdem die eingehenden und ausgehenden E-Mail-Adressen erstellt wurden, kann der Systemadministrator diese Eigenschaften für den E-Mail-Kommunikationskanal festlegen:

- Richten Sie eine der eingehenden E-Mail-Adressen ein, um automatisch einen Fall zu erstellen.
- Aktivieren Sie ein Präfix für die Einbindung in die Betreffzeile einer E-Mail an eine der eingehenden E-Mail-Adressen, die automatisch einen Fall erstellt.
- Erstellen Sie Fälle für Kunden, die sich derzeit nicht im System befinden.

Der Systemadministrator kann auch eine Kanalkonfiguration erstellen, um eine der eingehenden E-Mail-Adressen bestimmten Produkten zuzuordnen.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Accounts

E-Mail-Adresse für ein Produkt konfigurieren

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können eine E-Mail-Adresse konfigurieren, die einen Fall für ein bestimmtes Produkt erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Konfiguration, die ein Produkt mit einer bestimmten E-Mail-Adresse verknüpft. Diese Konfiguration wird in der Tabelle „Kanalkonfiguration“ (sn_customerservice_channel_config) erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Kanäle**.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder entsprechend 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 Kanalkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der E-Mail-Konfiguration.
Kanaltyp	In diesem Feld wird der **E-Mail**-Konfigurationstyp angezeigt.
Produkt	Das mit dieser E-Mail-Konfiguration verknüpfte Produktmodell.
Aktiv	Das Kontrollkästchen zum Aktivieren der E-Mail-Konfiguration.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse für diese Konfiguration. Geben Sie eine der eingehenden E-Mail-Adressen ein, die der Systemadministrator mit der Anwendung „Email Accounts“ erstellt hat.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mail-Betreffzeilen-Präfix konfigurieren

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können ein Präfix für die Einbindung in eine E-Mail-Betreffzeile konfigurieren, die einen Fall erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Geben Sie im Feld **E-Mail-Betreff-Präfixformat für neuen Fall** das Präfix ein.
   Das Standardpräfix ist **Fall:**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Kundenservice-E-Mail-Eigenschaften

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können mehrere Eigenschaften für den Kundenservice-Management E-Mail-Kommunikationskanal festlegen.

Nach dem Erstellen der eingehenden und ausgehenden E-Mail-Adressen, die Kunden für die Kommunikation mit Kundenservice-Mitarbeitern verwenden, kann der Systemadministrator die folgenden E-Mail-spezifischen Eigenschaften festlegen. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** , um auf diese Eigenschaften zuzugreifen.

E-Mail-Eigenschaften für Kundenservice-Management

Eigenschaft	Definition
E-Mail-Adresse für Fälle [glide.cs.email.case_queue_address]	Eine der eingehenden E-Mail-Adressen, die automatisch einen Kundenservicefall erstellt. Bei eingehenden E-Mails prüft das System die Adresse, um zu sehen, ob sie mit der Adresse in der Eigenschaft **Fall-E-Mail-Adresse** übereinstimmt. Wenn ja, erstellt das System einen Kundenservicefall. Wenn sie nicht übereinstimmt oder diese Eigenschaft nicht festgelegt ist, überprüft das System die Eigenschaft **E-Mail-Betreff-Präfixformat für neuen Fall**.

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

E-Mail-Eigenschaften für Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Definition
Format des Präfix für E-Mail-Betreff für neuen Fall [glide.cs.email.new_case_prefix]	Das Präfix, das in der Betreffzeile einer E-Mail an eine der eingehenden E-Mail-Adressen enthalten ist, die automatisch einen Kundenservicefall erstellt. **Fall:** ist das Standardpräfix.
Fall für nicht angepassten Benutzer erstellen [sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user]	Aktivieren Sie die Erstellung neuer Kundenservicefälle, wenn E-Mails von Benutzern mit E-Mail-Adressen empfangen werden, die derzeit nicht im System vorhanden sind.

E-Mail-Antworten im Fall-Aktivitätenstrom deaktivieren

Standardmäßig können Kundenservice-Mitarbeiter auf Fälle mit Optionen in einem Kunden-E-Mail-Thread antworten, anstatt einen anderen E-Mail-Client zu verwenden. Als Administrator können Sie diese Option für einen Geschäftsmanager deaktivieren, der nicht möchte, dass Service Desk-Mitarbeiter direkt mit Kunden interagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenservice-Mitarbeiter können die Schaltflächen **Antworten** , **Allen antworten** und **Weiterleiten** verwenden.

im Fall-Aktivitätenstrom verwenden, um auf Kunden-E-Mails zu antworten. Dieses Funktion ist standardmäßig aktiviert. Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können diese Funktion deaktivieren und diese Schaltflächen bei Bedarf in der Anwendung „Agent Workspace“ oder „Configurable Workspace“ ausblenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie *sys_properties.list*ein.
   Die Seite „Systemeigenschaften“ wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Erstellen Sie eine neue Systemeigenschaft mit dem Namen *sn_agent_workspace.activity_email_options_enabled*.
4. Legen Sie den Wert auf false fest, und klicken Sie auf **Absenden**.
   Benutzer mit der Rolle *sn_customerservice_agent* können jetzt nicht auf E-Mails antworten oder sie weiterleiten.

Regeln für eingehende E-Mails erstellen, die Fälle erstellen und zuweisen

Erstellen Sie Ihre E-Mail-bezogenen Geschäftsprozesse mithilfe von Abläufe für eingehende E-Mails. Sobald Sie eine E-Mail an eine angegebene Support-E-Mail-Adresse erhalten haben, können Sie Regeln definieren, um Fälle zu erstellen und die Fälle bestimmten Teams zuzuweisen.

In früheren Versionen wurden eingehende E-Mails über eingehende E-Mail-Aktionen verarbeitet. Admins erstellten separate E-Mail-Aktionen, um verschiedene Geschäftsabläufe mithilfe von Skripts zu unterstützen.

Abläufe für eingehende E-Mails bieten leistungsstarke Konfigurationsfunktionen zum Verwalten von E-Mails zusammen mit ihren Kundenservice-Prozessen über eine visuelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Designer-Schnittstelle. Business Manager können Abläufe für eingehende E-Mails definieren, ohne von Administratoren oder Entwicklern abhängig zu sein, die komplexe Skripts schreiben. E-Mail-Abläufe verwenden bedingte Logik, um mehrere Geschäftsprozesse in einem Ablauf zu integrieren.

Hinweis:
Bei den E- **Mail-Bedingungen** unter dem Auslöser **Eingehende E-Mail** wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Überprüfen Sie Ihre Flow Designer-Bedingungen, und berücksichtigen Sie Optionen für Klein- und Großbuchstaben, je nachdem, wie der Absender die E-Mail-Adresse in die Header einfügt.

Die folgenden E-Mail-Beispiel-Flows sind standardmäßig verfügbar, sobald Sie das Plugin Kundenservice-Management aktivieren. Aktivieren Sie die E-Mail-Abläufe zum Aktivieren der E-Mail-Verarbeitungsregeln, um Fälle automatisch zu erstellen und zu aktualisieren.

- Fall aus E-Mail erstellen
- Fall mit Antwort aktualisieren

Hinweis:

- Die Ausführungsreihenfolge der eingehenden E-Mail-Abläufe hat eine höhere Präzedenz als eingehende Aktionen (wenn ein E-Mail-Ablauf ausgeführt wird, verhindert dies die Ausführung von eingehenden Aktionen).
- Der Benutzer, der eine E-Mail sendet, muss über die erforderlichen Rollen verfügen, um im Flow angegebene Vorgänge auszuführen, andernfalls wird der Vorgang während der Ausführung angehalten.

Die folgenden Beispiel-E-Mail-Flows werden mit der Plattform installiert. Diese Abläufe sind für keine der CSM-E-Mail-Verarbeitungsregeln erforderlich:

- E-Mail-Antworten bearbeiten
- Probleme protokollieren

Zugehörige Informationen

Regeln definieren, um eingehende E-Mails zu verarbeiten und Fälle zu erstellen und zuzuweisen

Customer Service Management aktivieren

Regeln definieren, um eingehende E-Mails zu verarbeiten und Fälle zu erstellen und zuzuweisen

Definieren Sie Ihre E-Mail-bezogenen Geschäftsprozesse mithilfe von Flows für eingehende E-Mails, mit denen Sie E-Mails zusammen mit Ihren Kundenservice-Prozessen über eine visuelle **Flow Designer**-Schnittstelle verwalten können, ohne komplexe Skripts entwerfen oder anfordern zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
E-Mail-Abläufe verwenden bedingte Logik, um mehrere Geschäftsprozesse in einem Ablauf zu integrieren. Beachten Sie beim Entwerfen von Abläufen für eingehende E-Mails 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.

- Die Ausführungsreihenfolge der eingehenden E-Mail-Abläufe hat eine höhere Präzedenz als eingehende Aktionen (wenn ein E-Mail-Ablauf ausgeführt wird, verhindert dies die Ausführung von eingehenden Aktionen).
- Der Benutzer, der eine E-Mail sendet, muss über die erforderlichen Rollen verfügen, um im Ablauf angegebene Vorgänge auszuführen, oder der Vorgang wird angehalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Flow Designer** > **Eingehende E-Mail-Flows**.
2. Wählen Sie einen Standard-Ablauf aus.

   Die verfügbaren Abläufe sind:

   - Fälle aus E-Mails erstellen, wenn ein Benutzer eine neue E-Mail sendet
   - Fälle aktualisieren, wenn Sie die Antwortoption verwenden
3. Klicken Sie auf den Auslöser **Eingehende E-Mail**.
4. Ändern Sie die E-Mail-Standard-Filterbedingungen, oder wählen Sie **Neue Bedingung** aus, um Bedingungen hinzuzufügen.
5. Wählen Sie eine Tabelle „Typ des Antwortdatensatzes“ aus.
6. Klicken Sie auf **Erledigt**.
7. Klicken Sie auf eine vorhandene Aktion, und erweitern Sie sie.
8. Geben Sie Informationen für die Aktion an, oder klicken Sie auf +, um eine neue Aktion, Flow-Logik oder einen Subflow hinzuzufügen.
9. Klicken Sie auf **Erledigt**.
10. Überprüfen Sie den E-Mail-Ablauf, und ändern Sie ihn bei Bedarf.
11. Klicken Sie auf **Speichern**.
12. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
    Der definierte Ablauf für eingehende E-Mails ist aktiviert.

Zugehörige Informationen

Erstellen von Flows

Benutzerdefinierte Aktionen erstellen

Telefonkanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den telefonischen Support für Kunden mit Computer-Telefonie-Integration (CTI) und OpenFrame.

OpenFrame-Konfigurationen erstellen

Diese Konfiguration gibt die OpenFrame-Fenstereinstellungen sowie die URL an, die in OpenFrame gestartet werden soll.

Konfigurieren Sie OpenFrame-Events

Verwenden Sie OpenFrame-Events, um eine bessere Integration zwischen Advanced Work Assignment (AWA) und Computer-Telefonie-Integration (CTI) zu erreichen und die Anrufweiterleitung zu verbessern.

Zugehörige Informationen

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.

OpenFrame-Konfigurationen erstellen

Diese Konfiguration gibt die OpenFrame-Fenstereinstellungen sowie die URL an, die in OpenFrame gestartet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Teil der OpenFrame-Konfiguration können Benutzer mit der Administratorrolle eine oder mehrere Benutzergruppen auswählen. Der Zugriff auf die Konfiguration ist auf die Benutzer beschränkt, die über die OpenFrame-Benutzerrolle verfügen und zu den ausgewählten Gruppen gehören.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **OpenFrame** > **Konfigurationen** , um die OpenFrame-Konfigurationsliste anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

OpenFrame-Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der OpenFrame-Konfiguration.
Titel	Der Titel, der im OpenFrame-Fenster-Header angezeigt wird.
Untertitel	Der Untertitel, der im OpenFrame-Fenster-Header angezeigt wird.
Reihenfolge	Die Reihenfolgennummer für die Konfiguration. Wenn Benutzer mehrere OpenFrame-Konfigurationen haben, können sie nur auf die Konfiguration mit der niedrigsten Reihenfolgennummer zugreifen. **Hinweis:** Bei der Aktualisierung wird das Feld **Reihenfolge** für die vorhandene standardmäßige OpenFrame-Konfiguration auf 1 gesetzt.
Reduzierte Ansicht aktivieren	Aktiviert die Fähigkeit zum Erweitern und Reduzieren für das OpenFrame-Fenster. Wenn es reduziert ist, können Benutzer weiterhin auf Steuerungsaktionen für Anrufe zugreifen. Die Standardeinstellung ist **false**.
Anwesenheitsindikator anzeigen	Aktiviert den Indikator, der die Kundenservice-Mitarbeiter-Verfügbarkeit anzeigt.
Benutzergruppe	Die für diese Konfiguration ausgewählten Benutzergruppen. Der Zugriff auf diese Konfiguration ist auf die Benutzer beschränkt, die über die OpenFrame-Benutzerrolle verfügen und zu den ausgewählten Gruppen gehören. **Hinweis:** Wenn Sie keine Gruppen auswählen, ist die Konfiguration für alle Benutzer mit der OpenFrame-Benutzerrolle verfügbar.
URL	Die URL, die in OpenFrame gestartet werden soll. Diese URL kann ein absoluter Pfad oder ein Pfad sein, der relativ zur ServiceNow-Instanz 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
Aktiv	Kennzeichnet diese Konfiguration als aktiv.
Breite	Die Breite des OpenFrame-Fensters.
Höhe	Die Höhe des OpenFrame-Fensters, nicht einschließlich der Höhe des OpenFrame-Headers.
Symbolklasse	Die für das OpenFrame-Fenster verwendete Klasse von Symbolen (retina-icons.css). Unterstützt nur icon-phone- und icon-video-Werte.
Titelsymbol	Das Symbol, das im OpenFrame-Fenster-Header angezeigt wird.
Konfiguration	Kann zum Speichern beliebiger JSON-codierter Zeichenfolgen verwendet werden.

Hinweis:
Mehrere Felder im OpenFrame-Konfigurationsformular können auch mithilfe der OpenFrame-API festgelegt werden. Diese Felder umfassen: **Titel**, **Untertitel**, **Breite**, **Höhe**und **Titelsymbol**.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

openFrameAPI – Client

OpenFrame-Events für Arbeitselemente, Mitarbeiter-Anwesenheit und Interaktionen

Verwenden Sie OpenFrame-Events, um eine bessere Integration zwischen Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) und Computer-Telefonie-Integration (CTI) zu erreichen und die Anrufweiterleitung zu verbessern.

OpenFrame-Events sind standardmäßig aktiviert, wenn Ihr Administrator das Plugin „Openframe“ (com.sn_openframe) und das Plugin „Advanced Work Assignment für CSM“ (com.sn_csm.awa) installiert.

Hinweis:
Das Plugin „Advanced Work Assignment für CSM“ (com.sn_csm.awa) wird automatisch mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) installiert.

Stellen Sie als CTI-Entwickler sicher, dass Sie die folgenden Events abonnieren, indem Sie die Abonnementmethode von openFrameAPI verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter openFrameAPI - Client .

OpenFrame-Events

Event	Beschreibung
openframe_awa_agent_presence	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn sich der Anwesenheitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters ändert.
openframe_awa_workitem_offered	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn einem Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement angeboten wird.
openframe_awa_workitem_accepted	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement annimmt.
openframe_awa_workitem_rejected	Events werden an OpenFrame gesendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnt.

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

OpenFrame-Events (Fortsetzung)

Event	Beschreibung
openframe_agent_off_interaction	Events werden an OpenFrame gesendet, um die Anwesenheit eines Service Desk-Mitarbeiters im Chat als „Aus“ oder „Verfügbar“ anzuzeigen.

Fügen Sie eine OpenFrame-Konfiguration hinzu, und aktivieren Sie sie, indem Sie zu navigieren **OpenFrame** > **Konfigurationen**. Weitere Informationen finden Sie unter OpenFrame-Konfigurationen erstellen.

Beispiel-Payloads

Beziehen Sie sich auf die Beispiel-Payloads für jedes Event, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Events und ihre Beispiel-Payloads

Event	Beispiel-Payload

openframe_awa_agent_presence	{
	"result":{
	"presence":{
	"name":"Available",
	"sys_id":"0b10223c57a313005baaaa65ef94f970",
	"available":true,
	"channels":[
	{
	"name":"Case",
	"available":true,
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Phone",
	"available":true,
	"sys_id":"f6281cc39335330090813a53177ffb32",
	"restrict_update":false
	},
	{
	"name":"Chat",
	"available":true,
	"sys_id":"27f675e3739713004a905ee515f6a7c3",
	"restrict_update":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.

Events und ihre Beispiel-Payloads (Fortsetzung)

Event	Beispiel-Payload
	} }

openframe_awa_workitem_offered	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

openframe_awa_workitem_accepted	{
	"result":{
	"workItem":{
	
	"sys_id":"ade107591bf66410b8e3ea06624bcbce",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	
	"sys_id":"37a187591bf66410b8e3ea06624bcbef",
	"table":"sn_customerservice_case"
	}
	}
	}
	}

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

Events und ihre Beispiel-Payloads (Fortsetzung)

Event	Beispiel-Payload

openframe_awa_workitem_rejected	{
	"payload":{
	"workItem":{
	"sys_id":"66c4071d1bf66410b8e3ea06624bcb59",
	"size":1,
	"serviceChannel":{
	"name":"Case",
	"sys_id":"d4a675e3739713004a905ee515f6a7e7"
	},
	"document":{
	"sys_id":"b6a4c31d1bf66410b8e3ea06624bcb93",
	"table":"sn_customerservice_case"
	},
	"rejection":{
	"reason":"Not my expertise",
	"sys_id":"31e3fa29b38023002e7b6e5f26a8dc17"
	}
	}
	}
	}

openframe_agent_off_interaction	{
	"result":{
	"interaction":{
	"sys_id":"da1dc9651bbe6410b8e3ea06624bcb51",
	"number":"IMS0000050",
	"type":"chat",
	"reason":"INTERACTION_INACTIVE"
	}
	}
	}

Zugehörige Informationen

OpenFrame-Übersicht

Integration mit sozialen Medien

Unterstützen Sie die Fallauflösung über Social Media-Kommunikationskanäle.

Wenn Sie mit Kunden oder Verbrauchern zusammenarbeiten, um Fälle zu erstellen und zu lösen, können Kundenservice-Mitarbeiter **Social** als Kommunikationskanal 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.

und dem Fallformular ein soziales Profil hinzufügen. Jede Kommunikation mit Kunden oder Verbrauchern, die über Social Media erfolgt, wird auf dem Fallformular in der zugehörigen Liste **Community-Protokolle** aufgezeichnet.

Kundenservice-Manager können ein oder mehrere soziale Profile für einen Benutzer erstellen, indem sie die sozialen Profilinformationen eines Benutzers auf einem bestimmten Social Media-Kanal wie Twitter oder Facebook aufzeichnen. Manager können soziale Profile für Accounts, Kontakte und Verbraucher aus der zugehörigen Liste **Community-Profile** im Entitätenformular erstellen. Kundenservice-Mitarbeiter haben schreibgeschützten Zugriff auf diese Profile.

Integration mit Kundenservice-Management

Der Social Media-Kommunikationskanal ist in die folgenden Kundenservice-Management-Formulare integriert: Fall, Account, Kontakt und Verbraucher.

Im Fallformular enthält das Feld **Kanal** die Option **Social**. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Feld **Soziales Profil** zum Fallformular hinzugefügt, in dem Sie einen bestimmten Social Media-Kanal auswählen können. Die zugehörige Liste **Community-Protokolle** erfasst die Details von Social Media-Konversationen.

Die Formulare „Account“, „Kontakt“ und „Verbraucher“ enthalten die zugehörige Liste **Community-Profile**. Kundenservice-Manager können ein oder mehrere Profile für jede dieser Entitäten erstellen.

Plugins

Das Plugin „Customer Service Social Integration“ (com.sn_cs_social) wird als Teil des Plugins Kundenservice-Management aktiviert.

Tabellen

Das Plugin „Customer Service Social Media“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Kundenservice-Management Social Media-Plugin-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Community-Kanäle [sn_app_cs_social_social_channel]	Speichert die sozialen Kanäle, die vom Tool für soziale Integration eingebracht werden.
Community-Profile [sn_app_cs_social_social_profile]	Speichert die für jeden Kundenkontakt oder Verbraucher erstellten sozialen Profile.
Social Media-Protokolle [sn_app_cs_social_social_log]	Speichert die Details von Social Media-Konversationen im Zusammenhang mit Fällen.

Chat Zoom Connector konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector, um mit Kunden über Zoom-Meetings zu interagieren, die über einen Chat initiiert wurden.

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

Diese Aufgabe bietet allgemeine Schritte zum Einrichten der Anwendung Chat Zoom Connector zum Initiieren von Zoom-Meetings aus einem Chat.

Prozedur

1. Integrieren Sie den Zoom-Account Ihres Unternehmens in Ihre ServiceNow-Instanz, indem Sie die SpokeZoom verwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Spoke einrichten.
2. Richten Sie den Notify-Connector für Zoom in Zoom für die Zuordnung des Notify-Kommunikationskanals zu Zoom-Meetings ein.
   Die Details der Konferenzanrufe der Zoom-Meetings werden in der Tabelle „Notify-Telefonkonferenzen“ [notify_conference_call] gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Notify Connector für Zoom einrichten .
3. Installieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector.
   Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

   Hinweis:
   Die Anwendung Chat Zoom Connector installiert das Script Include `CSMZoomInteractionImpl`, das für die Anwendung Kundenservice vorkonfiguriert ist. Außerdem wird der Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` installiert, der das Kopieren beliebiger anwendungsspezifischer Felder aus dem übergeordneten Chat-Interaktionsdatensatz in den Zoom-Interaktionsdatensatz ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsspezifische Feldwerte für Zoom-Interaktionen konfigurieren.
4. Aktivieren Sie die Zoom-Schnellaktion.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schnellaktion für Zoom-Meetings aktivieren.

Zugehörige Informationen

Chat Zoom Connector

Chat Zoom Connector verwenden

Chat Zoom Connector

Lösen Sie Probleme schnell, und interagieren Sie besser mit Kunden, indem Sie Video- und Bildschirmfreigabeoptionen in Zoom mit der Anwendung ServiceNow® Chat Zoom Connector verwenden.

Apps im Store anfordern

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

Übersicht

Die Anwendung Chat Zoom Connector integriert den Chat-Kommunikationskanal in den Kommunikationskanal Notify, indem sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Chat verwaltet und initiiert. Ein Interaktionsdatensatz wird für jedes Zoom-Meeting erstellt, das über einen Chat initiiert wird.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie die Anwendung Chat Zoom Connector verwenden, um Zoom-Meetings in einem Kunden-Chat zu initiieren und das Meeting optional aufzuzeichnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Kundenservice-Mitarbeitern können Sie auf einen Interaktionsdatensatz vom Typ Zoom zugreifen, um Besprechungsdetails wie die Besprechungs-URL, Teilnehmer und Aufzeichnung anzuzeigen.

Als Kunde können Sie einer Zoom -Besprechung mit einem Service Desk-Mitarbeiter beitreten, unabhängig davon, ob Sie ein Zoom -Konto haben.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Chat Zoom Connector finden Sie unter Chat Zoom Connector konfigurieren.

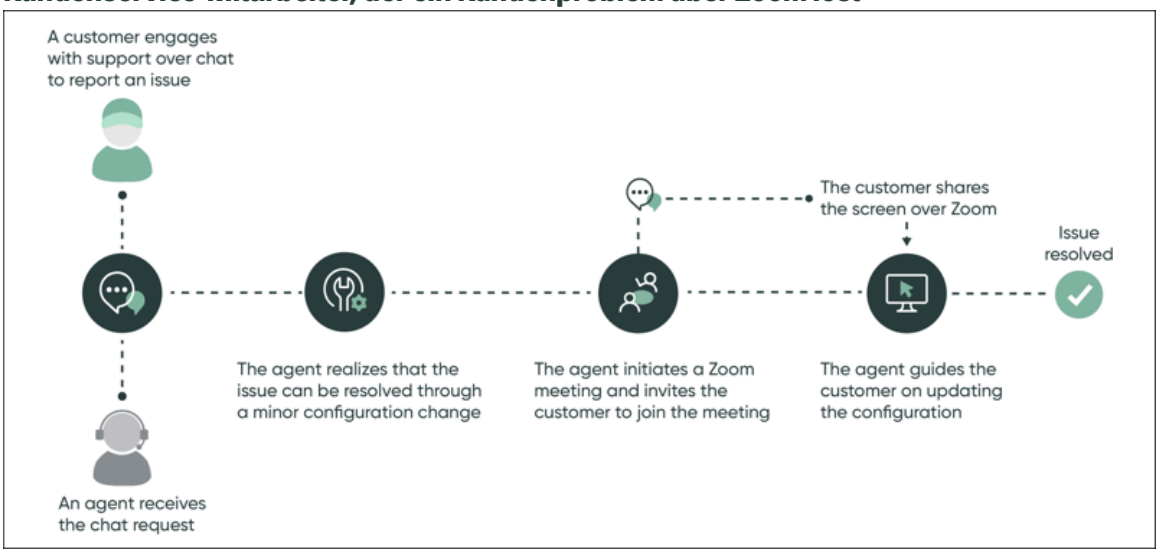
Schlüsselfeatures

- Initiieren Sie Zoom-Meetings mithilfe der Liste mit schnellen Aktionen in Chats.
- Verfolgen Sie Zoom-Meetings als Interaktionen auf der ServiceNow-Plattform nach.
- Verfolgen Sie Teilnehmer in Zoom-Meetings nach.
- Veröffentlichen Sie die Besprechungsaufzeichnung im Interaktionsaktivitätenstrom.

Beispielszenario

Das folgende Beispielszenario zeigt die Verwendung der Anwendung Chat Zoom Connector zur Lösung eines Konfigurationsproblems, bei dem ein Kundenservice-Mitarbeiter direkt aus einem Kundenchat ein Zoom-Meeting initiiert.

Kundenservice-Mitarbeiter, der ein Kundenproblem über Zoom löst



1. Ein Kunde meldet sich über den Chat beim Support, um ein Problem für ein Produkt zu melden.
2. Ein Kundenservice-Mitarbeiter erhält die Chat-Anforderung und erkennt, dass das Problem durch eine geringfügige Konfigurationsänderung gelöst werden kann.
3. Der Kundenservice-Mitarbeiter initiiert ein Zoom-Meeting mithilfe der Liste der Schnellaktionen im Chat und lädt den Kunden zur Teilnahme an dem Meeting 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.

Hinweis:
Der Kunde benötigt keinen Zoom -Account, um an der Besprechung teilzunehmen.

4. Der Kunde gibt den Bildschirm über Zoom frei, und der Kundenservice-Mitarbeiter führt den Kunden durch das Aktualisieren der Konfiguration und löst das Problem.

Anwendungsspezifische Feldwerte für Zoom-Interaktionen konfigurieren

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um das Kopieren anwendungsspezifischer Feldwerte in Interaktionsdatensätze für aus Chats initiierte Zoom-Meetings zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das Kopieren beliebiger anwendungsspezifischer Felder aus einem übergeordneten Chat-Interaktionsdatensatz in den Zoom-Interaktionsdatensatz ermöglicht, indem Sie den Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` verwenden. Der übergeordnete Chat ist der Chat, aus dem das Zoom-Meeting initiiert wurde.

Durch Verwendung von Erweiterungspunkten können Sie auf einfache Weise Anpassungen integrieren, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden .

Für geskriptete Erweiterungspunkte steht eine Implementierung im Basissystem zur Verfügung. Sie können die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint**, und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ ein Script Include zur Verwendung des Erweiterungspunkts `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` aus.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

     Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das vorhandene Script Include, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und in der Spalte **Klasse** auf ein Script Include klicken. Die Script Includes werden in der Spalte **Klasse** angezeigt.

  Hinweis:
  Standardmäßig sind die Script Includes `ZoomInteractionExtPoint` und `CSMZoomInteractionImpl`, die den Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` verwenden, für die Anwendungen „Global“ und Chat Zoom Connector verfügbar.

  - Das Script Include `ZoomInteractionExtPoint` für die Anwendung „Global“ kopiert die Feldwerte aus dem übergeordneten Chat-Interaktionsdatensatz in den Zoom-Interaktionsdatensatz.
  - Wenn die Anwendung Kundenservice installiert ist, kopiert das Script Include `CSMZoomInteractionImpl` für die Anwendung Chat Zoom Connector den Wert der Felder **Verbraucher**, **Konto** und **Kontakt** aus dem Interaktionsdatensatz des übergeordneten Chats in den Zoom-Interaktionsdatensatz. Das Script Include `CSMZoomInteractionImpl` ist nur verfügbar, wenn die Anwendung Kundenservice installiert ist.

4. Binden Sie anwendungsspezifische Felder ein, indem Sie den Erweiterungspunkt `sn_chat_zoom.ZoomInteractionExtPoint` in das Script Include einfügen.
   Sie können mehrere Implementierungen für einen Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird zuerst ausgeführt.
5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ auf **Aktualisieren**.

Schnellaktion für Zoom-Meetings aktivieren

Aktivieren Sie die Zoom-Schnellaktion, um Zoom-Meetings mit der Schnellaktion aus einem Chat zu initiieren.

Vorbereitungen
Installieren Sie die Anwendung Chat Zoom Connector. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendungen installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist die Zoom-Schnellaktion deaktiviert. Aktivieren Sie diese Schnellaktion, damit Service Desk-Mitarbeiter Zoom-Meetings aus einem Chat initiieren können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Schnelle Aktionen** > **Aktionen**.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach **Zoom**, und wählen Sie den Namen aus.
3. Aktivieren Sie im Formular „Schnellaktion“ das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Standardmäßig ist die Zoom-Schnellaktion Chats zugeordnet, wenn die Anwendung Chat Zoom Connector installiert ist. Darüber hinaus wird die Schnellaktion auch SMS-Konversationen zugeordnet, wenn die Anwendung Conversational SMS Service Channel installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational SMS Service Channel und Schnellaktionen.

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

Engagement Messenger einrichten

Machen Sie sich mit den Phasen der Einrichtung von Engagement Messenger vertraut, bevor Sie sie Ihrem Kundenservice-Webportal hinzufügen.

Nachdem Sie die Anwendung Engagement Messenger in Ihrer Instanz installiert haben, können Sie sie konfigurieren. Sie können sich auch das Schulungsvideo ansehen, um sich mit der allgemeinen Funktionalität von Engagement Messengervertraut zu machen.

Der Konfigurationsprozess umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Engagement Messenger-Anwendung installieren aus dem ServiceNow® Store.
2. Erstellen Sie das Modul Engagement Messenger.
   - Konfigurieren Sie das Design und die Formatvorlage, mit denen Engagement Messenger Ihren Kunden angezeigt werden soll.
   - Konfigurieren Sie, wie sich Engagement Messenger verhält, wenn Ihr Kunde es verwendet.
   - Konfigurieren Sie, wie Engagement Messenger für Ihre Kunden funktioniert.

   Weitere Informationen finden Sie unter Engagement Messenger konfigurieren.
3. Erstellen Sie Identitätsanbieter, um eine authentifizierte Benutzer-Experience zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.

   Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diesen Schritt ignorieren und mit Schritt 4 fortfahren.
4. Erstellen Sie CORS-Regeln (Cross-Origin Resource Sharing) für die REST-API. Weitere Informationen finden Sie unter CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
5. Fügen Sie HTTP-Antwortheader für Ihren Engagement Messenger hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.
6. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften, um den Virtual Agent-Chat und SSO mit mehreren Providern zu aktivieren und einen Zeitüberschreitungswert für Benutzersitzungen festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Engagement Messenger -Eigenschaften.
7. (Optional) Konfigurieren Sie eine benutzerdefinierte URL, um Engagement Messenger auf Websites von Drittanbietern zu laden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Engagement Messenger auf einer Website, wenn Anwendungscookies von Drittanbietern blockiert werden.
8. Konfigurieren Sie die Deep-Link-Funktion, um eine bestimmte Funktion in Engagement Messengerzu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Deep-Link-Funktion in Engagement Messenger.
9. Engagement Messenger-Module aktivieren.
10. Engagement Messenger in Webanwendung einbettenan.
11. Betten Sie den Messenger mithilfe des Now Mobile® SDK in Ihre native iOS Mobile-App ein. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Embed Engagement Messenger in a native iOS app using Now Mobile SDK [KB1587276] (Engagement Messenger in eine native iOS-App mit Now Mobile SDK einbetten) in der Knowledge Base von Now 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.

12. Betten Sie den Messenger mithilfe des Now Mobile® SDK in Ihre native Android Mobile-App ein. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Engagement Messenger in eine native Android-App mit Now Mobile SDK einbetten [KB1587611] in der Knowledge Base von Now Support.

Engagement Messenger für Kundenservice-Management

Bei Verwendung der Anwendung ServiceNow® Engagement Messenger können Ihre Kunden mithilfe von Selfservice die benötigten Informationen oder den gewünschten Service in Ihren Drittanbieter-Webanwendungen ermitteln, die sich außerhalb der ServiceNow-Umgebung befinden.

Apps vom 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 .

Engagement Messenger Vorteile

Mit der Anwendung Engagement Messenger können Sie verwalten, wie Ihre Kunden Ihre Webanwendungen und Services von einem zentralen Standort aus nutzen. Sie können auch das Verhalten und die Formatierung des Messengers konfigurieren und die Konfiguration auf Websites oder mobilen Websites Ihrer Wahl bereitstellen.

Engagement Messenger bietet die folgenden Vorteile:

- Ermöglichen Sie Ihren Kunden den Zugriff auf Ihre Services über einen integrierten Messenger in Ihren Drittanbieter-Websites.
- Integrieren Sie Kundensupportfunktionen über eine Konfiguration ohne oder mit wenig Code.
- Erfüllen Sie Ihre Kundenanforderungen mit den folgenden vorkonfigurierten Funktionen schneller:
  - Fallverwaltung einschließlich Falltypen
  - Service Catalog-Anforderungen
  - Virtual Agent- und Live-Agent-Chat
  - Field Service Management
  - Terminbuchung für Außendienst
  - Walk-up-Terminbuchung
  - Auf ServiceNow® KI-Suche basierende Suche nach Wissensartikeln

Weitere Informationen zur Anwendung Engagement Messenger finden Sie unter Funktionen von Engagement Messenger.

Informationen zu den ersten Schritten mit der Anwendung Engagement Messenger finden Sie unter Engagement Messenger einrichten.

Funktionen von Engagement Messenger

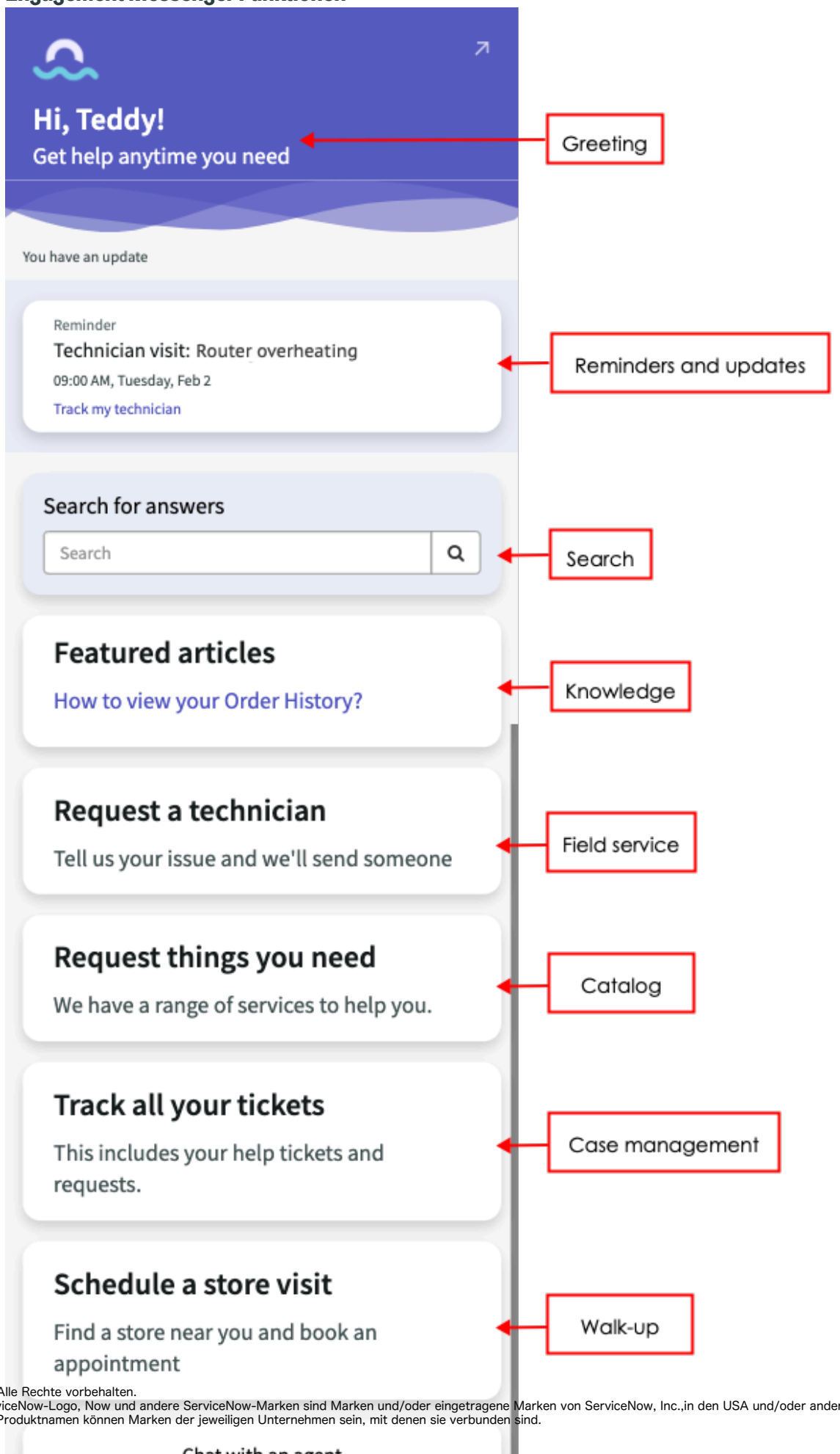
Entwickeln Sie ein Verständnis dafür, was die Anwendung Engagement Messenger Ihren Kunden bieten kann.

© 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.

Nachdem Sie ein Engagement Messenger-Modul erstellt und konfiguriert haben, können Sie es für Ihre Kunden anpassen. Sie können beispielsweise die Anzeigereihenfolge dieser Funktionen auf der Startseite des Messengers ändern. Außerdem können Sie diese Funktionen entsprechend den Anforderungen Ihrer Kunden aktivieren oder 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.

Engagement Messenger Funktionen



Automatische Übersetzung

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

Begrüßung

Sie können die Benutzerbegrüßung im Header des Messengers anzeigen, die auch eine Grußnachricht enthält. Sie können die Art der Begrüßung Ihrer Gastbenutzer und der Benutzer, die sich bei Ihrer Website anmelden, anpassen.

Wissen

Sie können eine Knowledge Base für Ihre Suchergebnisse auswählen oder empfohlene Artikel auf der Homepage des Messengers anzeigen. Sie können auch mehrere Knowledge Bases hinzufügen, die zu Ihrem Kundenstamm passen.

Hinweis:
Um Knowledge Bases zum Engagement Messenger-Modul hinzufügen zu können, müssen Sie dem Engagement Messenger-Administrator [sn_csm_ec.ec_admin] manuell die Rolle knowledge_admin zuweisen.

Suche

Die ServiceNow® KI-Suche-Funktionalität, die in Engagement Messenger verwendet wird, nutzt die für Ihren Messenger ausgewählten Knowledge Bases.

Wenn ein Kunde mithilfe des Such-Widgets im Messenger nach Informationen sucht, stammen die angezeigten Ergebnisse aus den Artikeln in den Knowledge Bases, die Ihrem Messenger-Modul zugeordnet sind.

Kunden können Artikel aus den Suchergebnissen öffnen, um die benötigten Informationen zu erhalten. Sie können auch direkt im Messenger Feedback zu dem Artikel abgeben und angeben, ob der Artikel hilfreich war oder nicht. Dieses Feedback hilft Ihnen zu verstehen, welche Artikel am hilfreichsten sind, und die Artikel zu verbessern, die nicht hilfreich waren.

Hinweis:

- Wenn das Plugin „Service Portal - Restricted Pages“ (com.glide.service-portal.pages.restricted) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiviert ist, funktioniert die KI-Suche-Funktionalität in Engagement Messenger nicht für nicht authentifizierte Benutzer.

  Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, funktioniert die KI-Suche-Funktionalität sowohl für Benutzer mit als auch für Benutzer ohne Authentifizierung.

- Sie müssen AI Search in Ihrer ServiceNow-Instanz konfigurieren und anschließend die Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ aktivieren, damit nicht authentifizierte Benutzer die KI-Suchfunktion von Engagement Messenger aus verwenden können.

  [store-future: BEGIN review]Weitere Informationen zur Konfiguration der KI-Suche für Engagement Messenger finden Sie unter .[End]

  Weitere Informationen zum Aktivieren der Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ für Engagement Messengerfinden Sie unter KI-Suche im Kunden- und Verbraucherserviceportal für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren.

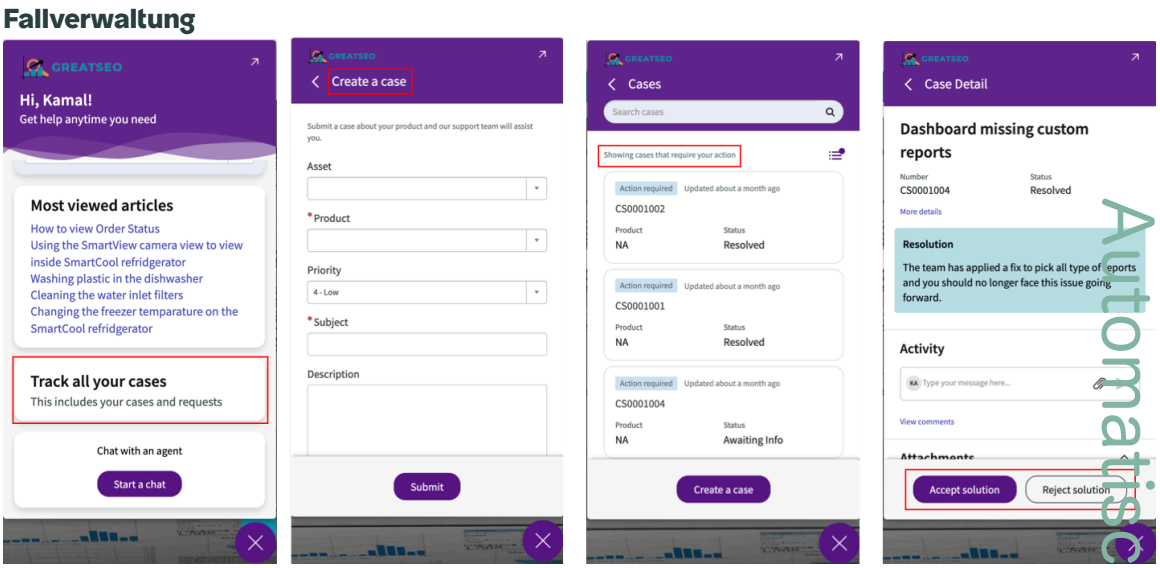
  Weitere Informationen zur Konfiguration von KI-Suche finden Sie unter AI Search konfigurieren .

© 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.

Fallverwaltung

Sie können Ihre Kundenfälle im Messenger verwalten. Diese Funktion ist nur für authentifizierte Benutzer Ihrer Website verfügbar.

Mit dem Fälle-Widget im Messenger können Ihre Kunden Fälle einreichen, um Hilfe zu einem Problem anzufordern oder ein Problem zu melden. Übermittelte Fälle können einem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen und zur Lösung nachverfolgt werden.



Immer wenn Ihre Kunden zum Kundenportal zurückkehren und sich anmelden, werden sie über Updates der von ihnen erstellten Fälle benachrichtigt. Sie können auch die Details aller zuvor eingereichten Fälle und Anforderungen anzeigen und deren Status nachverfolgen.

In einigen Fällen ist eine Aktion des übermittelnden Benutzers erforderlich, indem er aufgefordert wird, weitere Informationen über die benötigte Hilfe bereitzustellen oder eine vom Supportteam bereitgestellte Lösung zu überprüfen. Kunden können alle diese Aktionen direkt im Messenger ausführen.

Kataloge

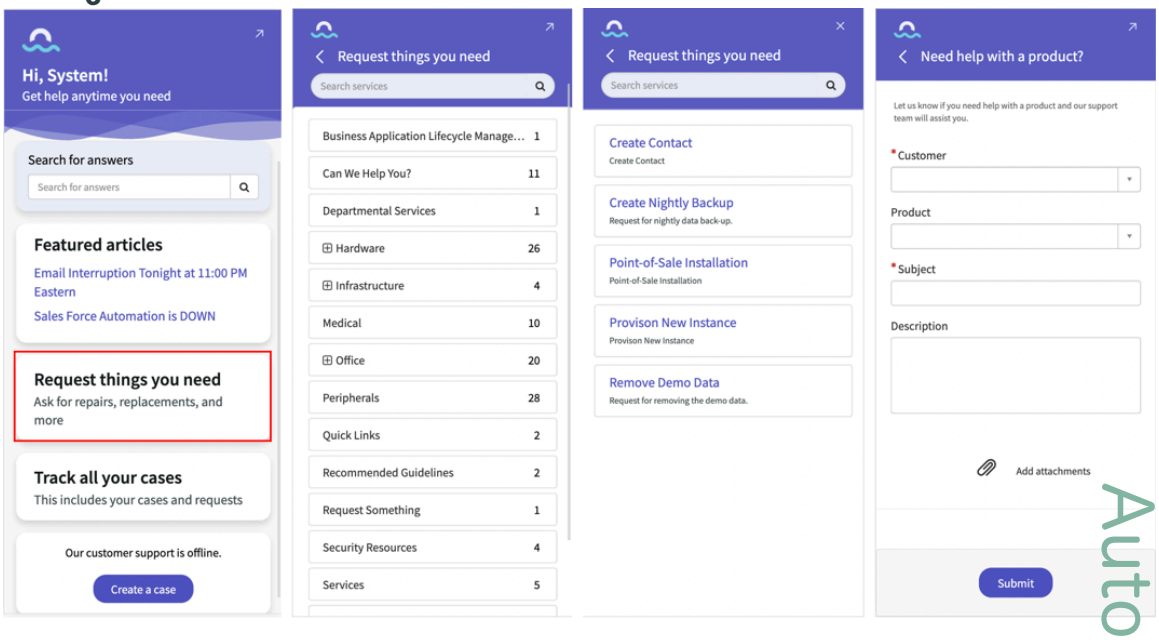
Sie können Ihrem Engagement Messenger vordefinierte Kataloge zuordnen. Kunden können die Liste der verfügbaren Katalogelemente durchsuchen. Über diese Liste von Katalogelementen können sie einen Service anfordern oder ein Ticket erstellen. Die Anforderungen des Kunden können mithilfe der Fallverwaltungsfunktion bis zur Lösung nachverfolgt werden.

Immer wenn Ihre Kunden zum Kundenportal zurückkehren und sich anmelden, werden sie über Updates der von ihnen zuvor übermittelten Anforderungen benachrichtigt.

Automatische Übersetzung

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

Katalogfunktion



Field Service Management

Mit der Außendienstfunktion können Ihre Kunden zur Behebung ihres Problems den Besuch eines Technikers anfragen. Indem Kunden ein Produkt oder einer Serviceleistung auswählen, für das/die sie Hilfe benötigen, und ihren Standort angeben, können sie anfordern, von einem Techniker besucht zu werden. Beim Einsenden der Anfrage können die Kunden ihr auch hilfreiche Anhänge hinzufügen, damit das Supportteam das Problem besser versteht, bevor ein Techniker für den Besuch eingeteilt wird.

Alle Technikeranfragen werden in Ihrer ServiceNow-Instanz als Arbeitsaufträge gespeichert und können daher bis zu ihrem Abschluss nachverfolgt werden.

Der Arbeitsauftrag gibt den Standort, an dem der Kunde eine Anforderung gestellt hat. Die geografischen Standortdienste müssen für die Techniker aktiviert werden, damit Kunden den aktuellen Standort nachverfolgen und einschätzen können, wann der Techniker voraussichtlich an ihrem Standort ankommen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Außendienstfunktion.

Hinweis:

- Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Field Service Management – Customer Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktiv ist.
- Die Außendienstfunktion ist nur für Benutzer verfügbar, die sich bei Engagement Messenger anmelden, und nicht für Gastbenutzer.

Walk-up-Termine

Mit der Walk-up-Funktion können Ihre Kunden einen Termin für einen Besuch in einem Ihrer Geschäfte, Servicezentren oder ähnlichem buchen. Kunden können die Supportcenter in ihrer Nähe anzeigen und eines auswählen, um einen Besuchstermin zu planen. Wenn die Planung eines Termins abgeschlossen ist, erhalten die Kunden eine Bestätigungs-E-Mail.

Automatische Übersetzung

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

Kunden, die sich bei Ihrer Website anmelden, können eine Liste der geplanten Termine direkt über dieses Widget auf der Engagement Messenger-Homepage anzeigen. Sie können bereits vorhandene Termine ändern oder stornieren. Sie erhalten außerdem Benachrichtigungs-E-Mails empfangen, wenn ihr Walk-up-Termin einen der folgenden Status erreicht:

- Sie sind bereit, von einem Mitarbeiter des Supportcenters unterstützt zu werden.
- Eine Walk-up-Interaktion wird einem Mitarbeiter des Supportcenters zugewiesen
- Eine Walk-up-Interaktion wird geschlossen.

Kunden, die sich nicht anmelden, können mit der Bestätigungs-E-Mail ihre Termine anzeigen und ändern.

Hinweis:
Zur Aktivierung der Walk-up-Funktion für Ihre Kunden müssen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz die folgenden Plugins aktivieren:

- Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) für authentifizierte Benutzer
- Plugin „Guest Walk-up Experience for Customer Service“ (sn_guest_walkup_cs) für nicht authentifizierte Benutzer

Virtual Agent- und Live-Agent-Chat

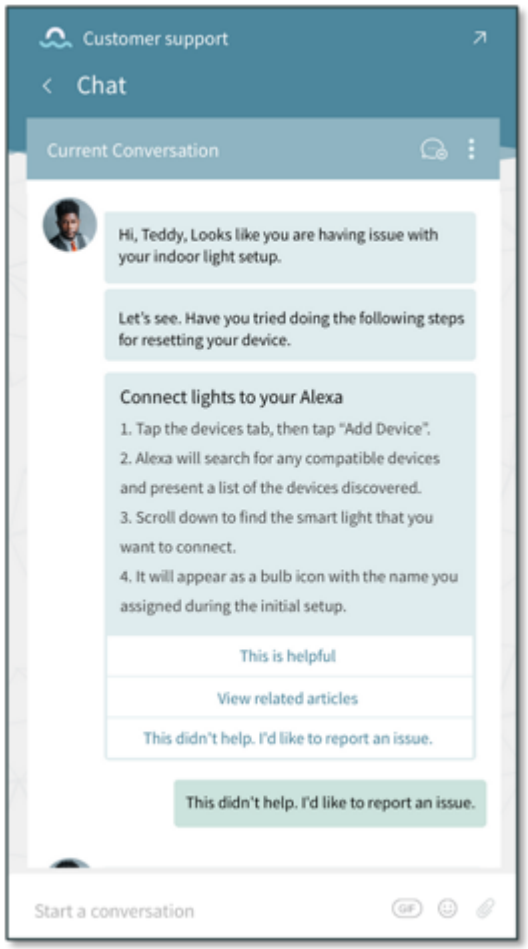
Über die Chat-Funktion können Support-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und deren Probleme lösen, indem sie Incident- oder Falldatensätze erstellen oder Chats bei Bedarf an einen anderen Mitarbeiter oder eine andere Warteschlange übertragen. Die Unterstützung der Chatfunktion ist sowohl für authentifizierte Benutzer als auch für (nicht authentifizierte) Gastbenutzer aktiviert.

Virtual Agent- und Live-Agent-Chat

Kunden können das Chat-Widget im Messenger nutzen, um mit einem virtuellen oder einem Live-Kundensupport-Mitarbeiter in Ihrer Organisation zu interagieren. Auf diese Weise erhalten Ihre Kunden sofort Antworten auf ihre Fragen oder 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.

Live-Agent-Chat



Engagement Messenger bietet auch kontextbezogene Chat-Funktionen. Über jede Detailseite eines Falls können Ihre Kunden direkt einen Chat starten, der mit dem Kontext des jeweiligen Falls geöffnet wird.

Hinweis:
Der Chat ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktivieren und den Wert der `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`-Systemeigenschaft auf **'Selbst' <Ihre Website-URL>** setzen.

Asynchroner Chat

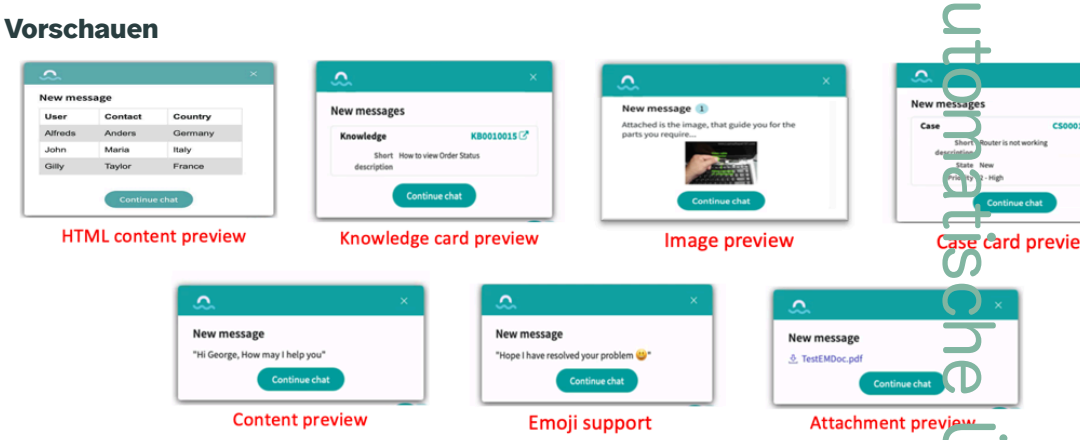
Engagement Messenger unterstützt die Kommunikation in verschiedenen Zeitintervallen, sodass Ihre Support-Mitarbeiter und Endbenutzer an lang andauernden Konversationen teilnehmen können, ohne gleichzeitig online sein zu müssen. Weitere Informationen zu asynchronen Konversationen finden Sie unter Asynchroner Chat .

Konfigurieren Sie den asynchronen Chat in Engagement Messenger, indem Sie den Webclient als Messaging-Kanal festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Asynchronen Chat für den Webkanal konfigurieren .

Nachrichtenvorschau

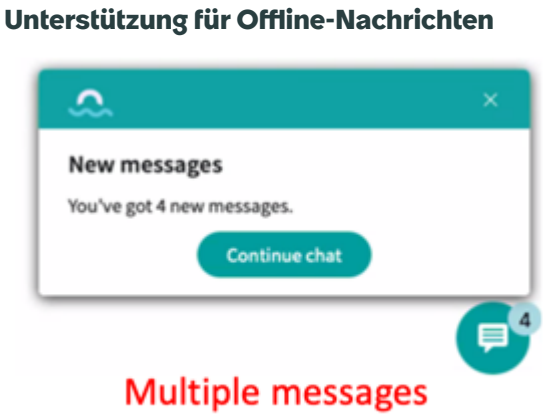
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Aktivieren Sie die Vorschau, um eine Vorschau mit dem Text ungelesener Chatnachrichten, Tabellen, Links, HTML-Inhalten, Fällen, Wissenskarten und Bildern anzuzeigen, die vom Support-Mitarbeiter freigegeben wurden, ohne eine Nachricht zu öffnen. Der vollständige HTML-Inhalt bzw. das Video und mehrere ungelesene Nachrichten werden nur angezeigt, wenn der Benutzer auf die Nachricht zugreift.
- Der asynchrone Chat unterstützt Emojis, die von Mitarbeitern in der Nachrichtenvorschau versendet werden, um die Konversation interaktiver zu gestalten. Weitere Informationen zur Verwendung von Emojis im Mitarbeiterchat finden Sie unter Emojis im Mitarbeiterchat verwenden.



Unterstützung für Offline-Nachrichten

Mit der Unterstützung für den Offline-Chat können Benutzer Nachrichten anzeigen, die vom Support-Mitarbeiter versendet wurden, während sie offline waren. Die Chat-Widget-Benachrichtigung zeigt in Echtzeit die Gesamtzahl der ungelesenen Nachrichten an, wenn der Benutzer die Website erneut besucht.



Chatnachrichtenverlauf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 können das Chatfenster nach Bedarf schließen und wieder öffnen, ohne den Kontext oder Fortschritt zu verlieren, sodass die Chatsitzung nicht durch ein versehentliches Schließen des Messengers zurückgesetzt werden kann.

Hinweis:
Sie können eine bestimmte Zeitüberschreitung für inaktive Konversationen festlegen. Wenn die anfordernde Person auf die Nachricht eines Mitarbeiters nicht innerhalb von zwei Tagen antwortet, ändert sich der Konversationsstatus in „Geschlossen verworfen“, und die Chatsitzung wird beendet. Als Administrator können Sie die Zeitüberschreitung in inaktiven Konversationen für einen Webkanal überschreiben, indem Sie einen Wert für das Feld „Zeitüberschreitung bei Konversationsleerlauf“ in der Tabelle „Messaging-Kanäle“ [sys_cs_channel] festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Wird geschlossen Virtual Agent und Service Desk-Mitarbeiter Konversationen .

Konfigurierbare Karten

Über die konfigurierbaren Karten können Sie benutzerdefinierte Funktionen zu Engagement Messenger hinzufügen. Dadurch kann Engagement Messenger als zentrale Lösung für den Zugriff auf alle Informationen dienen. Mit den konfigurierbaren Karten können Sie die Portalseite, empfohlene Links und Daten aus einer beliebigen Tabelle in den Messenger einbetten.

Portalseiten-Funktionskarte

Ermöglicht das Einbetten von Portalseiten oder Katalogelementen in Engagement Messenger. Die eingebettete Seite wird im Messenger geöffnet, wenn der Benutzer auf die Funktionskarte klickt.

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



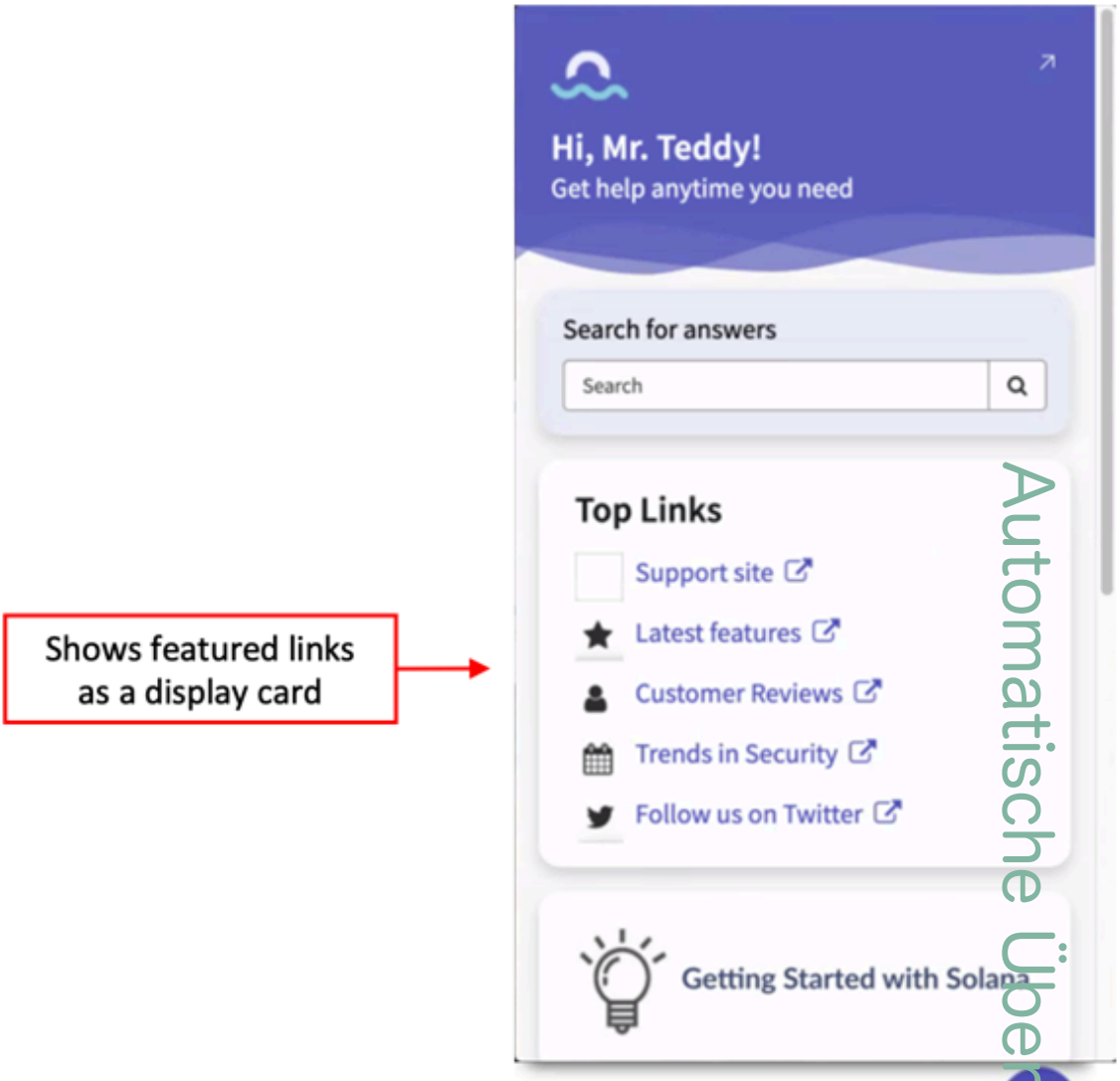
Automatische Übersetzung

Empfohlene Links

Ermöglicht das Hinzufügen einer Liste von Links zur Website auf Engagement Messenger. Der Link wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet, wenn der Zugriff über die Funktionskarte auf der Messenger-Homepage 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.

Empfohlene Links



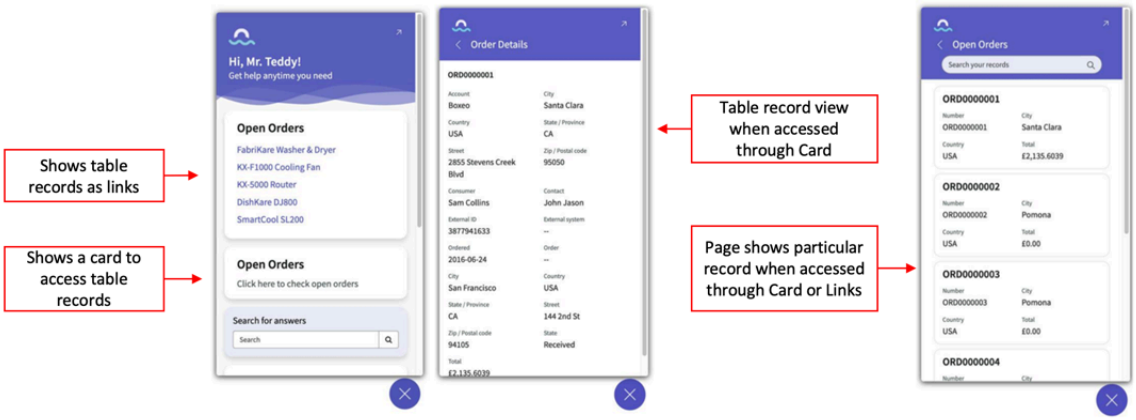
Automatische Übersetzung

Daten von einer beliebigen Tabellenfunktionskarte

Mit der Funktionskarte können Sie Daten aus einer beliebigen Tabelle in Engagement Messenger einbetten. Die hinzugefügten Datensätze werden als Karte mit einem Titel oder Links auf der Homepage eines Messengers 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.

Daten aus einer beliebigen Tabelle



Proaktive Updates und Erinnerungen

In den folgenden Szenarien stellt Engagement Messenger Ihren Kunden Updates und Erinnerungen bereit, um sie auch dann auf dem Laufenden zu halten, wenn sie nicht direkt auf den Messenger zugreifen.

- Erinnerung an einen bevorstehenden Walk-up-Termin, wenn die Konfiguration der Walk-up-Funktion dies vorsieht
- Erinnerung an einen bevorstehenden Technikerbesuch
- Updates zu einem Fall
- Update zu einem Chat

Entsprechend der Konfiguration des Verhaltens von Engagement Messenger wird die Anzahl der Updates im Messenger-Widget auf Ihrer Kundensupport-Webseite angezeigt. Wenn der Kunde Ihre Website verlässt, wird die Anzahl der Updates auch auf der Registerkarte des Browsers angezeigt.

Informationen dazu, wie Sie mit der Konfiguration eines Engagement Messenger für Ihre Drittanbieter-Website beginnen, finden Sie unter Engagement Messenger einrichten.

Zugehörige Informationen

AI Search entdecken

Fallverwaltung für Kundenservice-Management

Virtual Agent

Walk-Up Experience verwenden

Knowledge Management

Außendienst-Management

Engagement Messenger-Anwendung installieren

Installieren Sie die Engagement Messenger-Anwendung aus dem ServiceNow Store, 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 .

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** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Engagement Messenger-Anwendung (sn_csm_ec) 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 .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Engagement Messenger-Anwendung 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.

Ergebnisse

Die folgenden Elemente werden mit Engagement Messenger installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Engagement Messenger installierte Komponenten.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie die Virtual Agent-Chat-Unterstützung in Engagement Messenger aktivieren möchten, aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent" (com.glide.cs.chatbot).

  Weitere Informationen finden Sie unterVirtual Agent aktivieren .
- Legen Sie mit Engagement Messenger los. Weitere Informationen zu den ersten Schritten finden Sie unter Engagement Messenger einrichten.

Engagement Messenger konfigurieren

Erstellen Sie ein Engagement Messenger-Modul, und konfigurieren Sie sein Verhalten, seine Darstellung und seinen Stil. Durch die Erstellung eines Messenger-Moduls können 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.

Erscheinungsbild und das Verhalten entsprechend Ihrem Branding in der Organisation und an Ihre Kundenbedürfnisse anpassen.

Vorbereitungen

- Engagement Messenger-Anwendung installieren.
- Sammeln Sie die folgenden Elemente, oder bereiten Sie sie vor:
  - Bilddateien für Ihr Logo und Symbol für das Messenger-Startprogramm. Die Bilder müssen im Dateiformat .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico oder .svg vorliegen.
  - Farbnamen und Hex-Codes für das Branding, um den Stil der Messenger-Benutzeroberfläche zu konfigurieren.
- Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Wählen Sie aus, ob Sie ein Engagement Messenger-Modul erstellen oder ein vorhandenes Modul bearbeiten möchten.
   - Um ein Modul zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um ein vorhandenes Modul zu bearbeiten, klicken Sie in Ihrem Messenger-Modul in der Spalte „Modul bearbeiten“ auf **Bearbeiten**.

   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Navigieren Sie in der geführten Konfigurationsansicht zu Modul, Darstellung, Verhalten, Funktionen und Implementieren.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Engagement Messenger-Modulformular

Feld	Beschreibung
Modul	
Modulname	Der eindeutige Name für Ihr Messenger-Modul
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Messenger-Moduls
Darstellung	
Logo	Das Logo, das im Header des Messengers auf Ihrer Website angezeigt wird. Die empfohlene Größe und empfohlenen Abmessungen lauten wie folgt: ○ Größe (in Byte): ungefähr 2 KB ○ Höhe (in Pixel): 30–55 ○ Breite (in Pixel): 30–55 **Hinweis:** Wenn kein Logo ausgewählt ist, wird das Startseitensymbol ( ) als Standardlogo im Header des Messengers 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
Startprogramm-Symbol	Das Symbol, das als Messenger-Option auf Ihrer Website angezeigt wird. Durch Klicken auf dieses Symbol auf Ihrer Website wird der Messenger gestartet. Die empfohlene Größe und empfohlenen Abmessungen lauten wie folgt: ○ Größe (in Byte): ungefähr 1 KB ○ Höhe (in Pixel): 24–60 ○ Breite (in Pixel): 24–60 ○ Verwenden Sie ein rundes Symbol mit transparentem Hintergrund **Hinweis:** Der Rastergrößenbereich eines Startprogrammsymbols reicht von 24 x 24 bis 60 x 60. Jede Abweichung vom definierten Bereich wird automatisch neu skaliert, um die Größe des Startprogrammsymbols anzupassen.
Startsymbolposition	Die Position des Messenger-Startsymbols auf Ihrer Website
Modul kann über volle Höhe angezeigt werden	Durch diese Option wird die Erweiterung des Messenger-Moduls auf die volle Höhe der Browserregisterkarte ermöglicht.
Horizontaler Rand (in Pixel)	Der Abstand von der rechten oder linken Seite der Browserregisterkarte für die Platzierung des Messenger-Startsymbols. Die Entfernung wird basierend auf Ihrer Eingabe in das Feld **Launch icon position (Startsymbolposition)** von rechts oder links berechnet. Wenn Sie beispielsweise die Startsymbolposition auf **Rechts** und **Horizontal Offset (Horizontaler Versatz)** auf **50** festlegen, wird das Startsymbol in einem Abstand von 50 Pixel rechts von der Browserregisterkarte platziert. Der maximale Wert, der in dieses Feld eingegeben werden kann, lautet 70.
Vertikaler Rand (in Pixel)	Der Abstand vom unteren Rand der Browserregisterkarte für die Platzierung des Messenger-Startsymbols.

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

Feld	Beschreibung
	Der maximale Wert, der in dieses Feld eingegeben werden kann, lautet 70.
Primärfarbe	Die primäre Farbe für den Stil des Headers und der Schaltflächen in Ihrem Messenger. Beispielsweise wird diese Farbe für Benutzeraktionsschaltflächen wie **Senden**, **Ja** und **OK** verwendet.
Primäre Schriftartfarbe	Die Textfarbe, die für UI-Elemente verwendet wird, die die Primärfarbe verwenden.
Sekundärfarbe	Die sekundäre Farbe für den Stil Ihres Messengers. Beispielsweise wird diese Farbe für Benutzeraktionsschaltflächen wie **Abbrechen** und **Nein** verwendet.
Sekundäre Schriftartfarbe	Die Textfarbe, die für UI-Elemente verwendet wird, die die Sekundärfarbe verwenden.
Tertiärfarbe	Die tertiäre Farbe für den Stil Ihres Messengers. Beispielsweise wird diese Farbe verwendet, um Kundenfälle mit Tags wie **Aktion erforderlich** zu kennzeichnen.
Tertiäre Schriftartfarbe	Die Textfarbe, die für UI-Elemente verwendet wird, die die Tertiärfarbe verwenden.
Design	Das Design für andere Stiloptionen des Messengers. Dieses Feld wird automatisch auf das **CWF Engagement Messenger-Design** festgelegt., Wenn Sie ein anderes Design auswählen möchten, stellen Sie sicher, dass das von Ihnen ausgewählte Design bestimmten Kriterien entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Designanforderungen von Engagement Messenger-Modulen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 der Wert der Felder **Primary color (Primärfarbe)**, **Secondary Color (Sekundärfarbe)** und **Tertiary color (Tertiärfarbe)** auf Farbnamen wie **Rosa** festgelegt ist, werden diese Farben in der Engagement Messenger-UI nicht richtig angezeigt. Als Problemumgehung können Sie die Hexadezimalwerte dieser Farben eingeben. Verwenden Sie beispielsweise #FFC0CB für **Rosa**.	
Verhalten	
Benachrichtigung	
Benachrichtigungen auf Startprogrammsymbol aktivieren	Option zum Aktivieren der In-App-Popup-Benachrichtigung, wenn eine neue Nachricht empfangen wird.
Ton aktivieren	Option zum Abrufen des Benachrichtigungs-Warntons.
Benachrichtigungen auf Browserregisterkarte aktivieren	Option, um die Benachrichtigung auf der Browserregisterkarte abzurufen, wenn die betreffende Webseite nicht geöffnet ist.
Enable user behavior tracking (Nachverfolgung des Benutzerverhaltens aktivieren)	Option zum Aktivieren der Erfassung von Analysen zur Benutzer-Experience der Benutzer von Engagement Messenger. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Service Portal Analytics“ (com.glide.service-portal.analytics) in Ihrer ServiceNow-Instanz aktivieren. Weitere Informationen zur Verwendung von User Experience Analyticsfinden Sie unter User Experience Analytics verwenden . **Hinweis:** Wenn Sie den Engagement Messenger-Modulnamen aktualisieren, nachdem die Nachverfolgung des Benutzerverhaltens aktiviert wurde, wird im Dashboard User Experience Analytics der ursprüngliche Modulname und nicht der aktualisierte Name angezeigt.
Als Administrator können Sie die Funktion „Proaktive Empfehlungen“ für Engagement Messengerkonfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration von proaktiven Empfehlungen für Engagement Messenger.	
Funktionen	
Weitere Informationen finden Sie unter Funktionskonfiguration von Engagement Messenger anpassen.	
Implementieren	
Website-URLs	Kommagetrennte Liste der URLs der Websites, auf denen Sie den Messenger bereitstellen 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.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: https://www.example.com, https://www.yourwebsiteurl.com
Authentifizierungstyp	Der Authentifizierungstyp für diesen eingebetteten Messenger. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Keine ○ Auf Basis von SAML (Security Assertion Markup Language) ○ Auf Basis von OIDC (Open ID Connect) Wenn Sie nur die Gast-Benutzer-Experience für den Messenger auf Ihrer Website aktivieren möchten, legen Sie dieses Feld auf **Keine** fest. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Identitätsanbieter (IdP) für den in diesem Feld ausgewählten Authentifizierungstyp erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.
Erweitertes Branding	
Hyperlink-Textfarbe	Textfarbe für Hyperlinks im Messenger.
Symbol „Zurück“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Benutzer zur vorherigen Seite navigieren kann. Die Symbolgröße beträgt 24 x 24.
Symbol „Schließen“	Dieses Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Benutzer den Messenger schließen kann. Die Symbolgröße beträgt 16 x 16.
Symbol „Listensuche“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, der das Durchsuchen einer Liste ermöglicht. Die Symbolgröße beträgt 16 x 16.
Symbol „Erweitern“	Das Symbol wird im Header angezeigt, mit dem der Benutzer den Messenger erweitern kann, um auf Informationen zuzugreifen. Die Symbolgröße beträgt 16 x 16.
Symbol „Reduzieren“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Benutzer einen erweiterten Messenger reduzieren kann. Die Symbolgröße beträgt 16 x 16.
Symbol „Chat starten“	Das Symbol wird im Messenger-Header angezeigt, mit dem der Benutzer einen Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter bezüglich seines Tickets oder Technikerbesuchs starten kann. Die Symbolgröße beträgt 16 x 16.
Symbol „Filtermenü“	Das Symbol wird oben auf der Listenseite angezeigt, mit dem der Benutzer Filter anwenden kann, um 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
	gewünschte Ergebnis zu erzielen. Die Symbolgröße beträgt 24 x 24.
Symbol „Angewandte Filter“	Das Symbol wird oben auf der Listenseite angezeigt und zeigt das Symbol für angewendete Filter im Messenger an. Die Symbolgröße beträgt 24 x 24.

Hinweis:
Die erweiterte Branding-Konfiguration ist nur in der Formularansicht verfügbar.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie E- **Mail-Anweisungen** aus, um Ihren Sicherheitsadministrator zu benachrichtigen, die folgenden Aufgaben auszuführen:
   a. Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellenan.
   b. CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
   c. HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.

Ergebnisse

Eine neue Messenger-Konfiguration wird erstellt und im Modul „Module“ der Anwendung Engagement Messenger aufgeführt.

Nächste Maßnahme

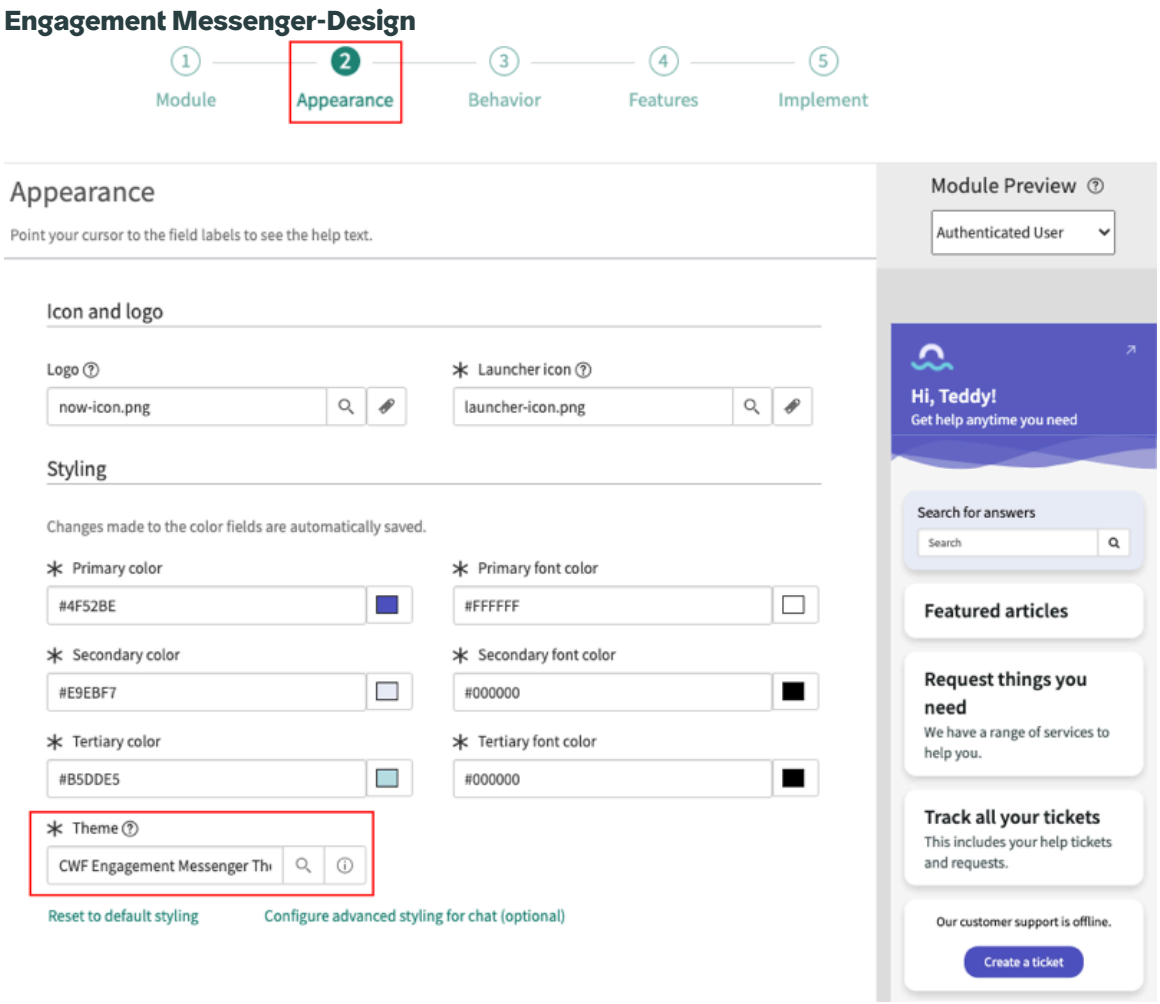
1. Engagement Messenger -Eigenschaftenan.
2. Funktionen von konfigurieren Engagement Messenger.
3. Teilen Sie den Code des Messenger-Moduls mit dem **E-Mail-** Code mit Ihrem Entwickler, um Engagement Messenger in Ihre Website einzubetten.
4. Im Folgenden finden Sie die erweiterten Formatierungsänderungen, die als optionale Konfiguration in Engagement Messenger verfügbar sind:
   - Designanforderungen von Engagement Messenger-Modulen , um das Service Portal-Design wiederzuverwenden und die visuelle Darstellung in Engagement Messenger anzupassen.
   - Standardschriftgrößen für den Text von Suchergebnissen in Engagement Messengeran.

Designanforderungen von Engagement Messenger-Modulen

Sie können Designs festlegen, die Sie auf Engagement Messenger-Module anwenden können. Mit Designs können Sie zusätzliche Stile von Engagement Messenger auf Ihrer Website definieren.

Sie können Designs für Ihren Engagement Messenger im Abschnitt „Darstellung“ der Konfiguration mit Anleitung 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.



Designs, die Sie für Ihr Messenger-Modul verwenden möchten, müssen die folgenden Kriterien erfüllen:

- Der Header muss als **CWF-EC-Header** festgelegt worden sein.
- Sie müssen das JS-Include `/scripts/sn_csm_ec.js` enthalten.
- Sie müssen die CSS-Includes `cwf_ec_theme_inline_css` und `sp-theme-la-jolla.css` enthalten.

Standardschriftgrößen für den Text von Suchergebnissen in Engagement Messenger

Legen Sie die Schriftgrößen für normale Suchergebnisse und Genius-Suchergebnisse fest, um die Textdarstellung in Engagement Messenger auf verschiedenen Geräten zu ändern.

Hinweis:
Zum Ändern der Standardkonfiguration ist die Rolle ec_admin ist erforderlich.

Suchtypen und Standardkonfigurationen in Engagement Messenger

Suchtyp	Standardkonfiguration
Normale Suche in Knowledge Base und Katalog	Die Standardeinstellungen für die Schriftgröße von Ergebnissen einer normalen Suche sind:

Automatische Übersetzung

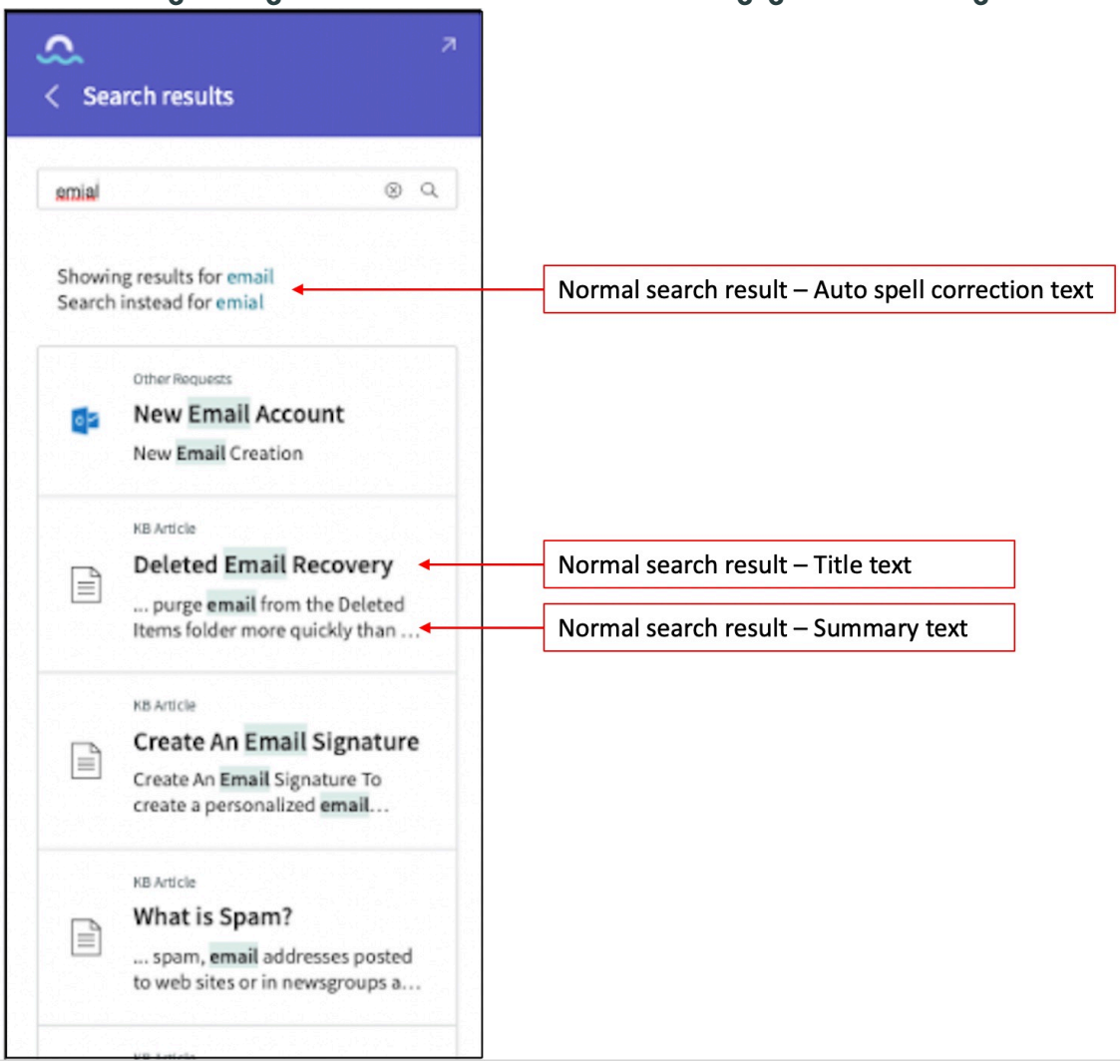
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Suchtypen und Standardkonfigurationen in Engagement Messenger (Fortsetzung)

Suchtyp	Standardkonfiguration
	• Groß für Titel • Mittel für Zusammenfassung **Hinweis:** • Diese Einstellung für Knowledge Bases befindet sich im Vorlagenskript *em_kb_search_template* . • Diese Einstellung für den Katalog befindet sich im Vorlagenskript *em_catalog_search_template*. Die Standardschriftgröße für die automatische Rechtschreibkorrektur ist mittel. **Hinweis:** Die Standardkonfiguration wird im Widget „Aspektsuche“ festgelegt.
Genius-Suche in Knowledge Base und Katalog	Die Standardeinstellungen für die Schriftgröße von Ergebnissen einer Genius-Suche sind: • Klein für Bezeichner • Groß für Überschrift • Mittel für Zusammenfassung **Hinweis:** • Diese Einstellung für Knowledge Bases befindet sich im Vorlagenskript *em_qa_genius_results_template*. • Diese Einstellung für den Katalog befindet sich im Vorlagenskript *em_catalog_genius_results_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.

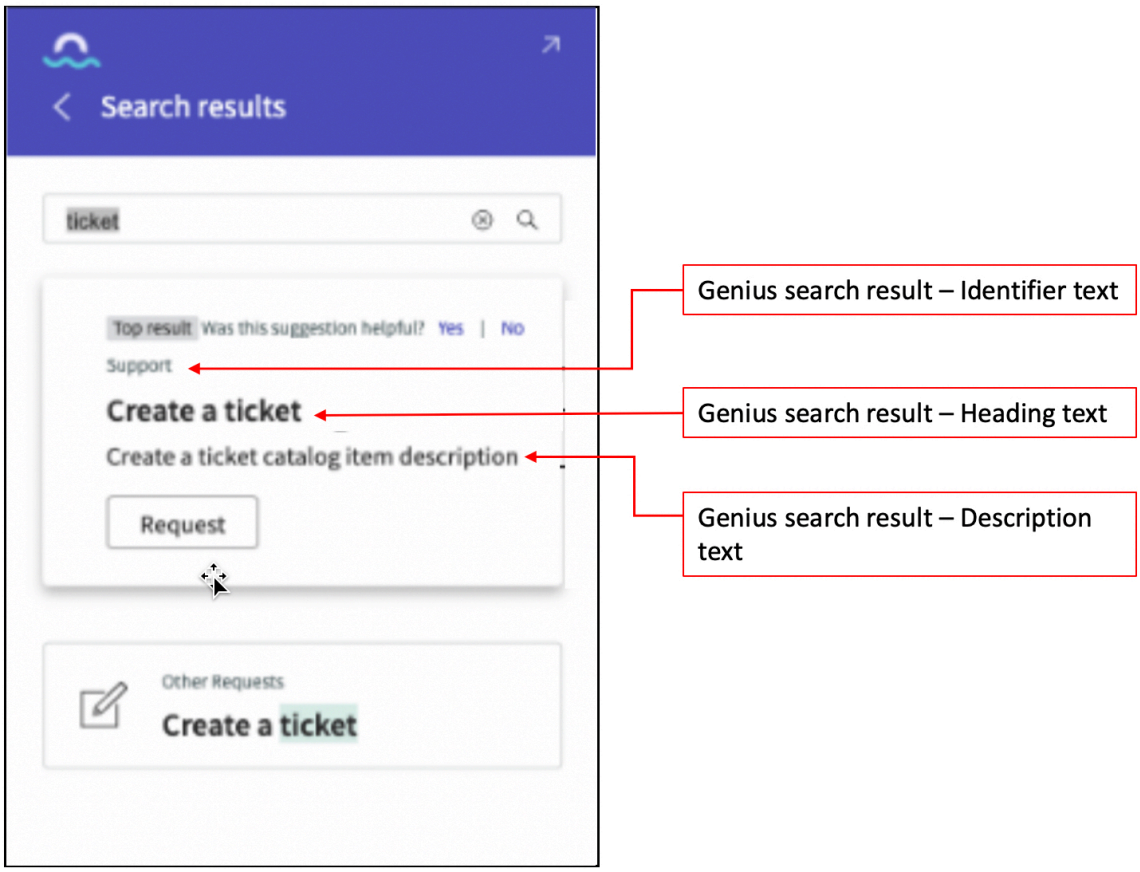
Textdarstellung der Ergebnisse einer normalen Suche in Engagement Messenger



Automatische Übersetzung

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

Darstellung des Textes von Ergebnissen einer Genius-Suche in Engagement Messenger



Ändern Sie den Standard-Chatmodus für die Chat-Funktion

Legen Sie entweder asynchrones Chatten über ein Chatfenster oder synchronen Modus über Messaging als Standard-Chatmodus der Chat-Funktion fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Wählen Sie auf der Seite Engagement Messenger „ Module“ in der Spalte „ **Modul bearbeiten** “ die Option **Bearbeiten**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Engagement Messenger „ -Modul konfigurieren die Option **Funktionen**aus.
4. Aktivieren Sie die **Chat** -Funktion, indem Sie im Einstellungsbereich „Funktion“ die Option „Chat“ aktivieren.
5. Wählen Sie im Formular „Chat“ im Abschnitt „ **Globale Chat-Einstellungen** “ die Option **Change the default mode for chatting (Standardmodus für Chats ändern**) aus.
   Die Seite „Messaging-Kanal“ wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Wählen Sie im Feld Typ den Standard-Chatmodus 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.

- Um den synchronen Chat für Echtzeitkonversationen über ein Chatfenster zu aktivieren, wählen Sie **Chat**.
- Wählen Sie Messaging aus, um den asynchronen Chat für die Teilnahme an langen Konversationen über **Messaging**zu aktivieren, ohne gleichzeitig online zu sein.

  Weitere Informationen finden Sie unter Configure asynchronous chat for the web channel .

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für ungelesene Chatnachrichten

Senden Sie E-Mail-Zusammenfassungen mit allen ungelesenen Nachrichten, wenn der Benutzer während einer Chatkonversation für eine bestimmte Dauer nicht aktiv ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können E-Mail-Zusammenfassungen an einen oder mehrere authentifizierte Benutzer senden, die von einem Servicemitarbeiter verifiziert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Wählen Sie auf der Seite Engagement Messenger „ Module“ in der Spalte „ **Modul bearbeiten** “ die Option **Bearbeiten**aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Engagement Messenger „ -Modul konfigurieren die Option **Funktionen**aus.
4. Aktivieren Sie die **Chat** -Funktion, indem Sie im Einstellungsbereich „Funktion“ die Option „Chat“ aktivieren.
5. Wählen Sie im Chat-Formular in den **globalen Chat-Einstellungen**die **Option Erweiterte Chat-Optionen konfigurieren**aus.
   Die Seite „E-Mails zu verpassten Aktivitäten“ wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Aktivieren Sie das Senden von Chat-E-Mail-Benachrichtigungen, indem Sie die E- **Mail-Option für verpasste Aktivitäten aktivieren**.
7. Legen Sie in der Dropdown-Liste Offline-Schwellenwert die Zeitdauer fest, in der der Benutzer inaktiv ist, bevor die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wird.
   - 15 Minuten (Standard)
   - 2 Stunden
   - 8 Stunden
   - Benutzerdefiniert
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Sendet automatisch E-Mail-Benachrichtigungen über verpasste Chatnachrichten im angegebenen Zeitintervall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Engagement Messenger auf einer Website, wenn Anwendungscookies von Drittanbietern blockiert werden

Konfigurieren Sie eine benutzerdefinierte URL für die Instanz ServiceNow, die verhindert, dass Webbrowser Engagement Messenger blockieren, wenn ursprungsübergreifende IFrames und Cookies von Drittanbietern blockiert werden.

Vorbereitungen

Sie müssen das Plugin „Benutzerdefinierte URL“ (com.snc.customurl) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte URLs aktivieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die neuesten Versionen von Browsern, einschließlich Safari und Chrome, verfügen über erweiterte Browser-Sicherheitsfunktionen. Standardmäßig blockieren die Sicherheitsfunktionen des Browsers Cookies von Drittanbietern, die das Laden einer Drittanbieteranwendung auf einer Website verhindern. Wenn Sie keine benutzerdefinierte URL verwenden, behandelt der Browser den Messenger als Drittanbieteranwendung, wenn er in eine übergeordnete Website eingebettet ist. Um zu verhindern, dass Messenger vom Browser blockiert wird, müssen Sie eine benutzerdefinierte URL für die Instanz ServiceNow festlegen, um die Messenger-Domäne mit der Website-Domäne abzugleichen. Bei Verwendung einer benutzerdefinierten URL behandelt der Browser den Messenger als Erstanbieteranwendung und nicht als Drittanbieteranwendung. Die Sicherheitsbeschränkungen des Webbrowsers blockieren Messenger aus folgenden Gründen:

- Der Webbrowser blockiert ursprungsübergreifende IFrames, wenn die Domäne der im IFrame verwendeten URL nicht mit der Domäne der Website selbst übereinstimmt.

  Hinweis:
  Engagement Messenger verwendet einen IFrame, um die Messenger-Oberfläche auf einer Drittanbieter-Website zu laden.

- Der Webbrowser behandelt Messenger-Cookies als Drittanbieter-Cookies und blockiert sie.

  Hinweis:
  Engagement Messenger verwendet Cookies, um Funktionen wie Authentifizierung, Empfehlungen, proaktive Hilfe usw. zu aktivieren.

Hinweis:
Die benutzerdefinierte URL ist in erster Linie so konfiguriert, dass eine gebrandete URL für die Instanz, die Portale und das EM-Modul ServiceNow abgerufen wird, die Ihrer Domänen-URL entspricht.

Sie müssen den DNS-Datensätzen Ihrer Website-Domäne, in denen Engagement Messenger eingebettet ist, einen CNAME-Datensatz hinzufügen und ihn als ServiceNow Instanz-URL festlegen. Erstellen Sie beispielsweise im Nameserver für acme.comeinen Eintrag

```
support.acme.com 300 IN CNAME acme.servicenow.com
```

wobei acme.service-now.com die Instanz ServiceNow] ist und acme.com Ihre Website ist, auf der Engagement Messenger integriert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzerdefinierte URL** > **Benutzerdefinierte URL**.
2. Wählen Sie **Neu**.

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

Automatische Übersetzung

3. Geben Sie im Formular „Benutzerdefinierte URL“ im Feld **Domänenname** den CNAME-Datensatz (Ihre benutzerdefinierte URL) ein, den Sie als ServiceNow Instanz-URL festgelegt haben.
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.

> **Hinweis:**
> Die Aktivierung der neuen benutzerdefinierten URL dauert ungefähr sechs Stunden.

5. Nachdem die benutzerdefinierte URL aktiv ist, aktivieren Sie im Formular „Benutzerdefinierte URL“ das Kontrollkästchen **Instanz-URL** festlegen, um die benutzerdefinierte URL als Instanz-URL zu aktivieren.
6. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.
7. Ersetzen Sie im Code die vorhandene Website-URL durch eine benutzerdefinierte URL.
8. Speichern Sie die Datei.

Ergebnisse
Engagement Messenger wird auf einer Drittanbieter-Website geladen.

Example:
Der folgende Code enthält eine Beispiel-URL, die support.acme.com als benutzerdefinierte URL enthält.

Benutzerdefinierte URL im Code

```
<script src="https://support.acme.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=4.0.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: 'https://support.acme.com/#<module_id>,
    loadFeature: chatFeatureContext()
});
</script>
```

Zugehörige Informationen

Legen Sie eine benutzerdefinierte URL als Instanz-URL fest

Benutzerdefinierte URLs, die Ihrer Instanz zugeordnet sind

Benutzerdefinierte URL – Fehler und Korrekturen

Start-URLs von Engagement Messenger auf die neueste Version aktualisieren

Aktualisieren Sie die Version von Engagement Messenger in dem Code, der zum Einbetten von Engagement Messenger in Ihre Website oder zum automatischen Starten von Funktionen mit Engagement Messengerverwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Website-Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren.
2. Ändern Sie die vorhandene Versionsnummer in `v=3.1`.

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.

Beispiel:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

3. Speichern Sie die Datei.

Engagement Messenger -Eigenschaften

Sie können die Systemeigenschaften für Ihr Engagement Messenger-Modul festlegen, um den Virtual Agent-Chat und SSO mit mehreren Providern zu aktivieren und einen Zeitüberschreitungswert für Benutzersitzungen festzulegen.

Mit Engagement Messenger installierte Eigenschaften

Nachdem Sie ein Engagement Messenger-Modul konfiguriert haben, legen Sie die folgenden Systemeigenschaften basierend auf Ihrer Konfiguration des Messenger-Moduls fest.

Tipp:
Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein, um die Liste aller Systemeigenschaften anzuzeigen und nach der Eigenschaft zu suchen, die Sie aktualisieren wollen.

Eigenschaften und Beschreibungen des Engagement Messenger-Moduls

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Nach der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) müssen Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* verwenden, um die Konfiguration der Richtlinie „frame-ancestors“ für die Website zu aktivieren, auf der [illegible] Engagement Messengergehostet werden soll. Legen Sie den Wert der *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* -Systemeigenschaft „self“ <Ihre Website-URL> fest. Beispiel: „self“ https://www.example.com • Typ: Zeichenfolge • Wert: self • Speicherort: Systemeigenschaften
glide.authenticate.multisso.enabled	Legen Sie die Systemeigenschaft *glide.authenticate.multisso.enabled* auf „true“ fest, um Mehrfachanbieter-SSO zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Wert: self • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und Beschreibungen des Engagement Messenger-Moduls (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
Zeitüberschreitung der Anwendersitzung *glide.ui.session_timeout*	Legen Sie den Zeitüberschreitungswert für Benutzersitzungen für die Systemeigenschaft *glide.ui.session_timeout* auf einen Wert fest, der größer oder gleich dem Zeitüberschreitungswert Ihrer Website ist. • Typ: Ganzzahl • Wert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
sn_customerservice.emails.customportal	Legen Sie die URL Ihres Drittanbieter-Kundensupportportals so fest, dass die Benachrichtigungs-E-Mails, die Ihre Kunden erhalten, URLs enthalten, die sie genau zu dem Anforderungsdatensatz umleiten, den sie übermittelt haben. Diese Benachrichtigungs-E-Mails werden in Szenarien wie z. B. der Einsendung eines Falls, der Anforderung eines Service bzw. eines Technikers im Außendienst oder einem Walk-up-Termin versendet. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften Wenn Ihr Kundensupport-Portal beispielsweise https://www.example.com/supportist, legen Sie den Eigenschaftswert auf https://www.example.com/supportfest.
sn_csm_ec.proactive_inactivity_time	Legen Sie den inaktiven Zeitraum (in Sekunden) fest, um proaktive Hilfe in Engagement Messengerauszulösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und Beschreibungen des Engagement Messenger-Moduls (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Wert: 2 • Speicherort: Systemeigenschaften
`glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url`	Die Eigenschaft enthält eine durch Kommas getrennte Liste der sys_ids des Service Portal-Datensatzes. Für jeden in dieser Eigenschaft angegebenen Portaldatensatz wird der Artikellink mit dem URL-Parameter sysparm_number anstelle von sys_kb_id angezeigt. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften

Funktionskonfiguration von Engagement Messenger anpassen

Passen Sie die Funktionskonfiguration von Engagement Messenger so an, dass Sie die Standardeinstellungen gemäß Ihren Kundenanforderungen ändern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Führen Sie diese Aufgabe (Engagement Messenger konfigurieren) durch.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie, wie die Funktionen von Engagement Messenger Ihren Kunden angezeigt werden sollen, sowie deren Anzeigeanordnungen und Verhaltensweisen.

Verwenden Sie den Abschnitt „Funktionen“ der Konfiguration mit Anleitung, um die Messenger-Konfiguration anzupassen. Zeigen Sie eine Live-Vorschau dessen an, wie der Engagement Messenger auf Ihrer Drittanbieter-Website aussehen würde. Sie können sich auch das Schulungsvideo ansehen, um sich mit der allgemeinen Funktionalität von Engagement Messengervertraut zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Klicken Sie in der Spalte „Modul bearbeiten“ des Messenger-Moduls, das Sie konfigurieren möchten, auf **Bearbeiten**.
   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Abschnitt „Funktionen“ der Konfiguration mit Anleitung eine Funktion mithilfe des Umschalters ( ) auf der Funktionskarte.
4. Öffnen Sie eine der folgenden Funktionen, und ändern Sie die Werte:
   - Begrüßung: Siehe Begrüßungsfunktion konfigurieren.
   - Wissen: Siehe Konfiguration der Wissensfunktion.
   - Suche: Siehe Konfiguration der Suchfunktion.

Automatische Übersetzung

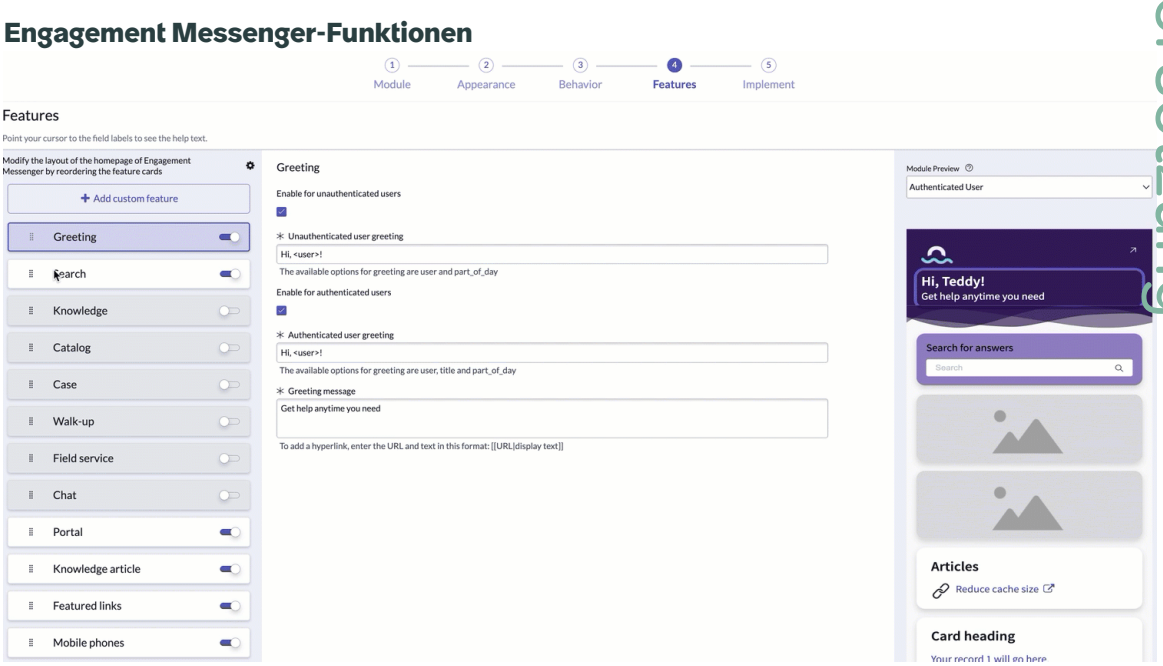
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Fall: Siehe Konfiguration der Funktion zur Fallverwaltung.
- Katalog: Siehe Konfiguration der Katalogfunktion.
- Außendienst: Siehe Konfiguration der Außendienstfunktion.
- Walk-up: Siehe Konfiguration der Walk-up-Funktion.
- Chat mit einem Mitarbeiter: Siehe Felder des Formulars „Konfiguration der Chat-Funktion“..

> **Hinweis:**
> Ab dem Release Washington DC können die von gesendeten Links zu Wissensartikeln, Katalogelementen und Fällen in Engagement Messengergeöffnet werden. Sie können konfigurieren, wie Links in einem Messenger geöffnet werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellung für intelligente Links erstellen .

- Konfigurierbare Karten: Siehe Konfiguration der Funktion der konfigurierbaren Karten.
- Rückruf: Siehe Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“.

5. **Wahlweise:** Auch mit konfigurierbaren Karten können Sie eine Funktion im Abschnitt **Funktionen** hinzufügen.
   a. Klicken Sie auf **Benutzerdefinierte Funktion hinzufügen**.
   b. Geben Sie den Funktionsnamen ein und wählen Sie den Funktionstyp aus.
   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Funktion der konfigurierbaren Karten.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzeigereihenfolge der Funktionen, indem Sie die Funktionskarten neu anordnen.
   Sie können das geänderte Homepage-Layout des Engagement Messengers in der Live-Vorschau des Moduls anzeigen.



Nächste Maßnahme

Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellenan.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in Engagement Messenger für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren

Aktivieren Sie die Experience von AI Search in Engagement Messenger, damit nicht authentifizierten Benutzern die relevantesten Suchergebnisse angezeigt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen AI Search für Engagement Messenger konfigurieren, bevor Sie AI Search für einen nicht authentifizierten Benutzer aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Suchfunktion.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator müssen Sie die Widgets „EC KI Homepagesuche“, „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ in Engagement Messenger aktivieren, um die Funktionalität von AI Search für nicht authentifizierte Benutzer zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal** > **Widgets**.
2. Suchen Sie nach dem Widget **EC KI Homepagesuche**, und öffnen Sie es.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie die Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter Aktivierung der KI-Suche im Customer Service Portal und im Consumer Service Portal für nicht authentifizierte Benutzer.

Standardverhalten von Engagement Messenger konfigurieren

Konfigurieren Sie das Standardverhalten von Engagement Messenger, um die Standardeinstellungen für Benachrichtigung, Empfehlungen und Proaktiv festzulegen.

Vorbereitungen

Engagement Messenger konfigurieren.

Verwenden Sie Engagement Messenger eingebetteten Code, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren.

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Wählen Sie das Engagement Messenger-Modul aus, das Sie auf Ihrer Website installieren möchten.
3. Wählen Sie in der Spalte Modul bearbeiten die Option **Bearbeiten**aus.
4. Wählen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte **Verhalten** aus.
5. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Verhalten** die Einstellungen für **Empfehlungen** und **Proaktiv**, um die Engagement Messenger-Funktionen zu definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration von proaktiven Empfehlungen für Engagement Messenger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zum Anpassen des Benachrichtigungsverhaltens finden Sie unter Engagement Messenger konfigurieren.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Konfiguration von proaktiven Empfehlungen für Engagement Messenger

Mit der Funktion „Proaktive Empfehlungen“ können Sie kontextbasierte Vorschläge in Echtzeit anzeigen und die Empfehlungs-Experience in Engagement Messengerkonfigurieren.

Hinweis:
Um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren, müssen Sie Empfehlungen im eingebetteten Code von Engagement Messenger aktivieren.

Formular für die Konfiguration von Empfehlungseinstellungen

Feld	Beschreibung
Empfehlungen aktivieren	Option zum Anzeigen oder Ausblenden der Empfehlungen.
Titeltext	Titel des Empfehlungsbildschirms im Messenger.
Untertiteltext	Hilfreicher Text zu den Empfehlungen, der oben auf dem Empfehlungsbildschirm angezeigt wird.
Suchleiste anzeigen	Option zum Anzeigen der Suchleiste auf der Empfehlungsseite, mit der Sie zusätzlich zu den bereitgestellten Empfehlungen nach Inhalten suchen können.
Max. Anzahl Empfehlungen	Die maximale Anzahl von Empfehlungen, die auf dem Empfehlungsbildschirm angezeigt werden sollen.
Linktext für zusätzliche Empfehlungen	Text für den Link, mit dem der Benutzer zusätzliche Empfehlungen anzeigen kann.
Linktext für Engagement Messenger	Text, der in der Fußzeile des Messengers angezeigt wird, um die Navigation zur Engagement Messenger-Homepage zu ermöglichen. Verwenden Sie das Format [[Anzeigetext]], um dem Messenger einen anklickbaren Link hinzuzufügen.
• Wenn KI-Suche keine Empfehlungen zurückgibt, wird die Engagement Messenger-Homepage angezeigt. • Sie müssen KI-Suche aktivieren, um Empfehlungen für Benutzer verfügbar zu machen.	

Formular für die Konfiguration der Einstellungen für „Proaktiv“

Feld	Beschreibung
Typ	Art und Weise, wie die Vorschläge nach 30 Sekunden Inaktivität proaktiv im Messenger angezeigt werden. Wählen Sie **Keine** aus, um das proaktive Verhalten zu deaktivieren.

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

Formular für die Konfiguration der Einstellungen für „Proaktiv“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Animationstyp auswählen	Der Typ der Animation für das Startprogramm-Symbol, das aktiviert wird, wenn der Benutzer inaktiv ist. • Kräuseln (wie eine Welle) • Springen
Tooltip über dem Symbol anzeigen	Option zum Anzeigen der Tooltip-Nachricht über dem Startprogramm-Symbol.
Tooltip-Text	Die im Tooltip angezeigte Nachricht.
Angebotssuche	
Titeltext	Titel des Widgets, das angezeigt wird, wenn **Angebotssuche** als proaktiver Hilfetyp ausgewählt ist.
Untertiteltext	Beschreibung des Widgets, das im Widget-Text und unter dem Titeltext angezeigt wird.
Platzhaltertext	Platzhaltertext, der im Suchfeld angezeigt wird.
Angebots-Chat	
Titeltext	Titel für das Widget im Messenger.
Untertiteltext	Beschreibung des Widgets im Messenger.
Bezeichnung für Chat-Schaltfläche	Bezeichnung der Schaltfläche, die dem Benutzer zu Beginn der Konversation angezeigt wird.
Offer the recommendation you configured (Die konfigurierten Empfehlungen anbieten)	
Wählen Sie die Option **Offer the recommendation you configured** (Die konfigurierten Empfehlungen anbieten), um die Empfehlungen für Wissensartikel und Katalogelemente proaktiv gemäß der Konfiguration im Abschnitt „Empfehlungen“ anzuzeigen.	
Hinweis: KI-Suche muss für die Optionen Angebotssuche und Bieten Sie die von Ihnen konfigurierte Empfehlung aktiviert werden.	

Verwenden Sie Engagement Messenger eingebetteten Code, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren

Ändern Sie den eingebetteten Code von Engagement Messenger, um Empfehlungen zu aktivieren und die Suchabfrage für Empfehlungen basierend auf KI-Suchezu übergeben.

Vorbereitungen

- Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.
- Engagement Messenger-Module aktivieren.
- Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_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** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Wählen Sie das Engagement Messenger-Modul aus, das Sie auf Ihrer Website installieren möchten.
3. Klicken Sie in der Spalte „Modul bearbeiten“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Modul „Engagement Messenger konfigurieren“ die Registerkarte **Implementieren** aus.
5. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.
6. Kopieren Sie auf der Registerkarte **Implementieren** den Code aus dem Abschnitt Code einbetten.
7. Fügen Sie den kopierten Code vor dem schließenden Text-Tag in die Textdatei ein.
8. Aktivieren Sie Empfehlungen für eine bestimmte Seite im Messenger, indem Sie den Parameter `enableRecommendations: true` im eingebetteten Code hinzufügen.

   Wenn der Benutzer auf der Website, auf der Sie Engagement Messengerintegrieren, einen Suchbegriff in den Messengereingibt, wird standardmäßig der URL-Slug der Website (letzter Teil der URL) als Suchabfrage betrachtet. Die URL-Slug-Bedingungen für die Suchabfrage, die in die Messenger-Suchleiste eingegeben wird, lauten wie folgt:

   - Wenn sich am Ende der URL ein einzelner Schrägstrich befindet, wird kein Suchbegriff ausgewählt. Beispiel: `https://example.service-now.com/`.
   - Wenn ein Begriff am Ende der URL von Schrägstrichen umgeben ist, wird der eingeschlossene Text als Suchbegriff betrachtet. Beispiel: In der URL `https://example.service-now.com/product-xyz/`wird Produkt xyz als Suchbegriff betrachtet.
   - Wenn auf einen einzelnen Schrägstrich Text folgt, wird dieser Text als Suchbegriff betrachtet. Beispielsweise wird in der URL `https://example.service-now.com/search_string` die Suchzeichenfolge als Suchbegriff betrachtet.

   Der URL-Slug wird verwendet, um die Suchabfrage wie folgt abzuleiten:

   - Alle Sonderzeichen werden durch ein Leerzeichen ersetzt. Beispiel: In der URL `https://example.service-now.com/product-xyz`lautet der Suchbegriff „product xyz“.
   - Jede Dateierweiterung wird ignoriert. Beispiel: In der URL `https://example.service-now/product.html`lautet der Suchbegriff „product“.
9. Aktivieren Sie Empfehlungen auf Modulebene.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
   b. Wählen Sie Ihr Modul Engagement Messenger aus.
   c. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
   d. Wählen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte **Verhalten** aus.
   e. Aktivieren Sie den Umschalter **Empfehlungen** aktivieren.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie benutzerdefinierte Logik für die Übergabe eines Suchabfrageparameters an KI-Suche hinzu, indem Sie einen Funktionsrückruf als Wert für einen Parameter `getAISRecommendationsContext` übergeben.
    Das folgende Beispiel zeigt den geänderten Code zum Generieren proaktiver Empfehlungen mit der benutzerdefinierten Logik für die Übergabe einer Suchkontextabfrage.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
```


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

```
            loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
            enableRecommendations: true,
            getAISRecommendationsContext: function getSearchQuery(){
            //Insert your code here to fetch the search query string return product xyz
}

 };
 </script>
```

11. Speichern und veröffentlichen Sie die HTML-Datei.

Ergebnisse
Engagement Messenger zeigt Empfehlungen basierend auf dem Kontext an, der von der Drittanbieter-Website bereitgestellt wird.

Example:
Das folgende Beispiel zeigt den geänderten Code, um standardmäßige proaktive Empfehlungen für den Standardkontext zu generieren.

```
‹script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js"></script>
 ‹script>
 SN_CSM_EC.init({
          moduleID:"https://instancename.service-now.com/<sys_id>",
           loadFeature: SN CSM EC. loadEMFeature(),
           enableRecommendations: true
          }

 };
 </script>
```

Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen

Erstellen Sie einen IdP für Ihren Engagement Messenger, damit Sie die Kundenauthentifizierung aktivieren können. Sie können einen IdP für die Authentifizierungstypen OpenID Connect (OIDC) und Security Assertion Markup Language (SAML) erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zuvor einen IdP konfiguriert haben, können Sie diese Aufgabe ignorieren und den vorhandenen IdP erneut verwenden.

Hinweis:
Wenn Sie mehrere IdPs in Ihrer Instanz konfiguriert haben und einen bestimmten IdP für Ihr Modul Engagement Messenger auswählen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

- Aktivieren Sie Engagement Messenger auf einer Website, wenn Anwendungscookies von Drittanbietern blockiert werden
- Custom URL with Identity Provider

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **Identity Provider**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie entweder **OpenID Connect** oder **SAML** 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.

- Wenn Sie **OpenID Connect**auswählen, befolgen Sie das Verfahren in OpenID Connect-Konfiguration (OIDC) für Single Sign-on (SSO) erstellen .
- Wenn Sie **SAML**auswählen, befolgen Sie das Verfahren ab Schritt 3 unter Identitätsanbieter erstellen und aktualisieren .

Nächste Maßnahme

- Wenn sich Kunden bei Ihrer Website anmelden, auf der das Engagement Messenger-Modul bereitgestellt wird, müssen sie auch im Messenger authentifiziert werden. Die Authentifizierung des Benutzers erfolgt über denselben IdP, der auch für die Authentifizierung der Benutzeranmeldung auf Ihrer Website verwendet wird.

  Sie müssen daher sicherstellen, dass die Kunden Ihrer Website auch in Ihrem OIDC- oder SAML-Authentifizierungsanbieter für die ServiceNow-Instanz hinzugefügt werden.

- Aktivieren Sie domänenübergreifende Anforderungen zwischen Engagement Messenger und Ihrer Website. Weitere Informationen finden Sie unter CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Vorgehensweise zum Einrichten eines OIDC-Anbieters in der ServiceNow-Instanz

CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Cross-Origin Resource Sharing (CORS)-Regel, um domänenübergreifende Anforderungen zwischen Engagement Messenger und Ihrer Website zu ermöglichen, auf der Sie den Messenger bereitstellen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Engagement Messenger konfigurieren.
- Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Engagement Messenger-API und Ihre Website-URL, um eine CORS-Regel zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **CORS-Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

CORS-Regelformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die CORS-Regel
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
REST-API	Engagement Messenger REST API, für die diese CORS-Regel gilt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Legen Sie dieses Feld auf **Engagement Center-API [sn_csm_ec/engagement_center_api]** fest.
Domäne	Domäne, die die Anforderung an diese REST-API sendet. Legen Sie diesen Feldwert auf die URL der Website fest, auf der Sie den Messenger bereitstellen möchten. Beispiel: **https://www.example.com**.
Max. Alter	Anzahl von Sekunden, um die Clientsitzung im Cache zu speichern. Nach einer anfänglichen CORS-Anforderung erfordern weitere Anforderungen von demselben Client innerhalb der angegebenen Zeit keine Preflight-Nachricht. Wenn Sie keinen Wert angeben, gibt der Standardwert 0 an, dass für alle Anforderungen eine Preflight-Nachricht erforderlich ist.
REST-Nachrichtenfunktionen	Zulässige HTTP-Methoden. Aktivieren Sie die Methoden GET und POST.
HTTP-Kopfzeilen	Durch Kommas getrennte Liste von HTTP-Headern, die in der Antwort gesendet werden sollen. Sie können dieses Feld leer lassen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.

HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen

Konfigurieren Sie ein Name-Wert-Paar für HTTP-Antwort-Header für das Engagement Messenger-Modul. Die Möglichkeit, Antwort-Header zu konfigurieren und weiterzugeben, ermöglicht dem Client, bei dem es sich in der Regel um einen Browser handelt, einen besonderen Umgang mit dem Seiteninhalt.

Vorbereitungen

- Engagement Messenger konfigurieren.
- Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.
- CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
- 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

Verwenden Sie die Engagement Messenger-API und Ihre Website-URL, um eine CORS-Regel zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Administration** > **HTTP-Antwortheader**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Diese Option gibt an, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für diesen Datensatz
Betrifft	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. Wählen Sie **Spezifischer Typ** aus, um anzugeben, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders für den spezifischen Typ und Datensatz gilt, die Sie in den Feldern **Typ** und **Datensatz** ausgewählt haben.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. Wählen Sie **Service Portal** aus, um anzugeben, dass die Datensätze zum Serviceportal gehören.
Datensatz	Datensatz des Engagement Messenger-Moduls, für den die Konfiguration des HTTP-Antwortheaders gilt. Wählen Sie einen Datensatz aus: **a.** Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um auf das Popup-Formular „Dokument auswählen“ zuzugreifen. **b.** Stellen Sie sicher, dass das Feld **Tabellenname** auf **Service Portal** festgelegt ist. **c.** Klicken Sie im Feld **Dokument** auf das Suchsymbol ().

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	d. Wählen Sie in der Liste der Service Portal-Datensätze das von Ihnen konfigurierte Messenger-Modul aus. **e.** Klicken Sie auf **OK**.
Name	Name für das Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader. Legen Sie diesen Feldwert auf **Content-Security-Policy (Sicherheitsrichtlinie für Inhalt)** fest.
Wert	Wert für das Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader. Legen Sie diesen Feldwert auf **frame-ancestors 'self' <Ihre Website-URL eingeben>** fest. Beispiel: **frame-ancestors 'self' https://www.example.com**.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

Nächste Maßnahme

Engagement Messenger-Module aktivieren

.

Zugehörige Informationen

HTTP-Antwortheader

Engagement Messenger-Module aktivieren

Aktivieren Sie das Engagement Messenger-Modul, das Sie so konfiguriert haben, sodass Sie es in Ihre Website einbetten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus.

- Engagement Messenger konfigurieren.
- Identitätsanbieter (IdP) für Engagement Messenger erstellen.
- CORS-Regel für Engagement Messenger konfigurieren.
- HTTP-Antwortheader für Engagement Messenger erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nicht aktivierte Messenger-Module stehen Ihren Kunden nicht zur Verwendung über Ihre Drittpartei-Website zur Verfügung.

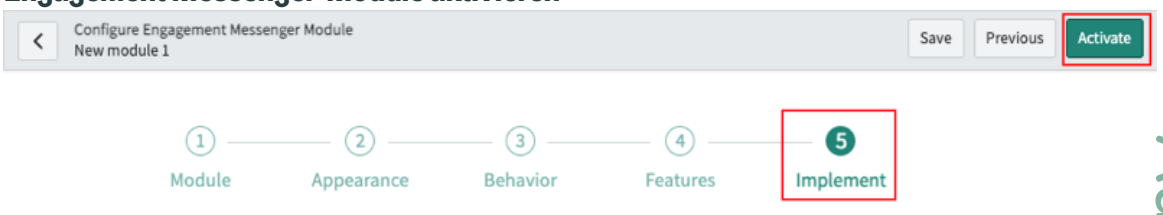
Automatische Übersetzung

© 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Klicken Sie in der Spalte „Modul bearbeiten“ des Messenger-Moduls, das Sie aktivieren möchten, auf **Bearbeiten**.
   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Wählen Sie den Schritt **Implementieren** aus.
4. Wählen Sie **Aktivieren** aus.

Engagement Messenger-Module aktivieren



Nächste Maßnahme

Engagement Messenger in Webanwendung einbettenan.

Engagement Messenger in Webanwendung einbetten

Betten Sie den Quellcode des von Ihnen konfigurierten Messenger-Moduls in Ihre Website ein, damit Sie Ihren Kunden die Verwendung von Engagement Messenger auf Ihrer Website ermöglichen können.

Vorbereitungen

- Engagement Messenger-Module aktivieren.
- Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kopieren Sie den Quellcode des von Ihnen aktivierten Messenger-Moduls und fügen Sie ihn in die HTML-Datei der Website ein, auf der Sie den Messenger bereitstellen möchten.

Als Nächstes müssen Sie je nach Authentifizierungstyp, den Sie für das konfigurierte Messenger-Modul ausgewählt haben, Code für Funktionen schreiben, um das ID-Token abzurufen und die Sitzung für einen im Messenger angemeldeten Benutzer zu starten bzw. zu beenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Klicken Sie in der Spalte „Modul bearbeiten“ des Messenger-Moduls, das Sie auf Ihrer Website installieren möchten, auf **Bearbeiten**.
   Die Ansicht der Konfiguration mit Anleitung wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Implementieren**.
4. Wenn Sie Änderungen am Abschnitt „Sicherheitseinstellungen“ vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Code des Engagement Messenger-Moduls wird aktualisiert.
5. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Embed code“ (Code einbetten), und klicken Sie auf **Copy code (Code 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.

6. Öffnen Sie die HTML-Datei Ihrer Website, und fügen Sie den kopierten Code vor dem schließenden Text-Tag ein.
7. Nehmen Sie für ein Messenger-Modul mit OIDC-basierter oder SAML-basierter Authentifizierung die folgende Konfiguration vor.

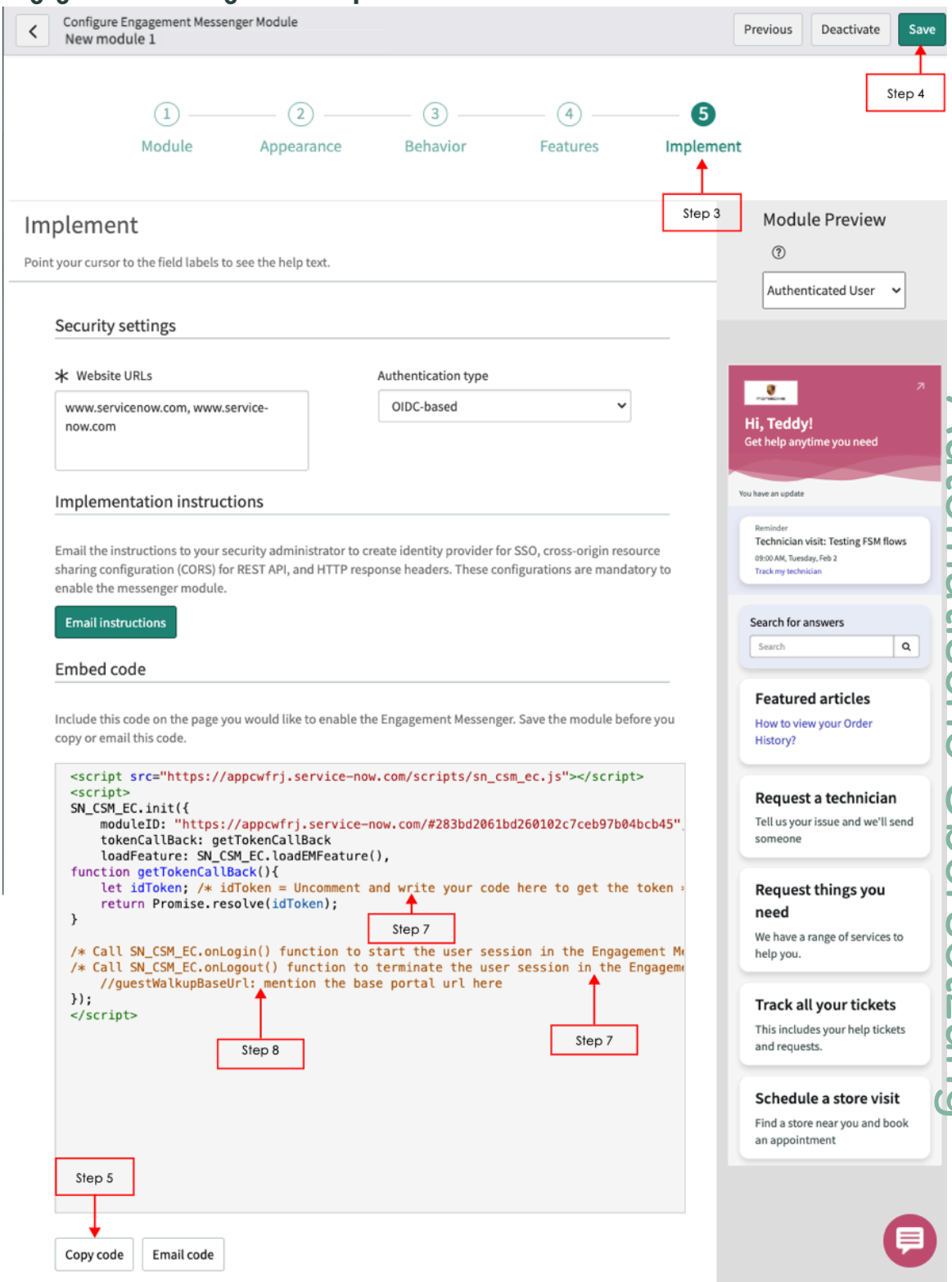
   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Setup für die OIDC- und SAML-basierte Authentifizierung finden Sie im Artikel Automatische Anmeldung und Abmeldung für Engagement Messenger einrichten [KB1560205] in der Knowledge Base von Now Support.

8. Wenn Sie die Walk-up-Funktion für nicht authentifizierte Benutzer aktiviert haben, entfernen Sie den Kommentar zur `//guestWalkupBaseUrl`-Codezeile, und schließen Sie die Konfiguration ab, indem Sie die Basis-URL Ihres Kundensupportportals eingeben.

   Wenn Ihr Kundensupport-Portal beispielsweise **https://www.example.com/support** ist, aktualisieren Sie den Code zu **guestWalkupBaseUrl = https://www.example.com/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.

Engagement Messenger-Code kopieren



Automatische Übersetzung

9. **Wahlweise:** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den eingebetteten Code zu ändern und so die bevorzugte Sprache festzulegen, in der Engagement Messenger 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.

10. **Wahlweise:** Öffnen Sie die Website, der Sie den Engagement Messenger-Code hinzugefügt haben. Vergewissern Sie sich, dass das Startsymbol verfügbar ist, und klicken Sie es an, um sicherzugehen, dass dadurch Engagement Messenger gestartet wird.
11. **Wahlweise:** Ändern Sie den eingebetteten Code von Engagement Messenger, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren.
    Weitere Informationen zur Verwendung von Engagement Messenger zur Integration von proaktiven Empfehlungen auf einer Webseite finden Sie unter Verwenden Sie Engagement Messenger eingebetteten Code, um proaktive Empfehlungen auf einer Webseite zu integrieren.

Nächste Maßnahme

Öffnen Sie die Website, der Sie den Engagement Messenger-Code hinzugefügt haben, und stellen Sie sicher, dass das Startsymbol des Messengers verfügbar ist. Klicken Sie auf das Symbol, um den Engagement Messenger zu starten.

Sie können Engagement Messenger auch mit dem Now Mobile SDK in Ihre nativen iOS- und Android-Anwendungen einbetten:

- Engagement Messenger mit Now Mobile SDK in eine native iOS-App einbetten [KB1587276]
- Engagement Messenger mit Now Mobile SDK in eine native Android-App einbetten [KB1587611]

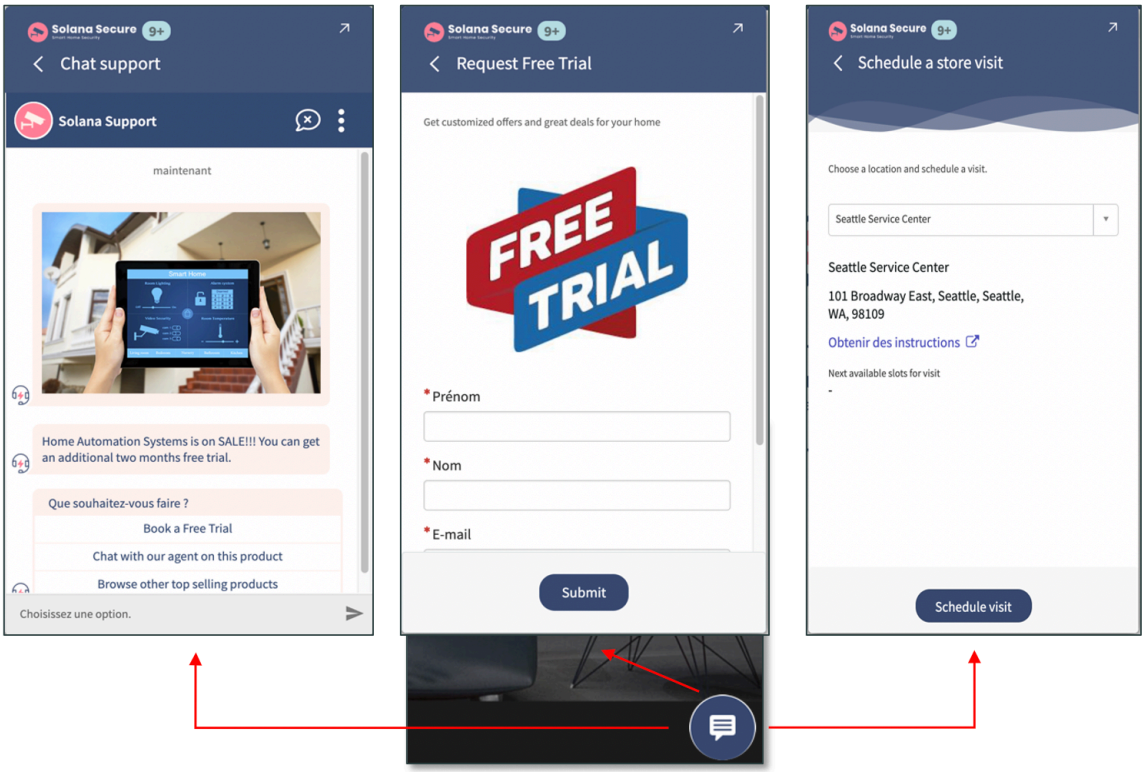
Deep-Link-Funktion in Engagement Messenger

Sie können einen Workflow als Standardstartbildschirm in Engagement Messenger festlegen, entweder mit benutzerdefiniertem Code oder einer parametrisierten URL.

Mit der Deep-Link-Funktion können Sie die Homepage von Engagement Messenger so anpassen, dass Sie bei jedem Zugriff auf den Messenger eine bestimmte Funktion starten können. Die Funktion wird über Variablen in einer strukturierten URL oder in benutzerdefiniertem Code durch Starteinträge gestartet, die Ersetzungsvariablen 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.

Deep-Link-Startbildschirme



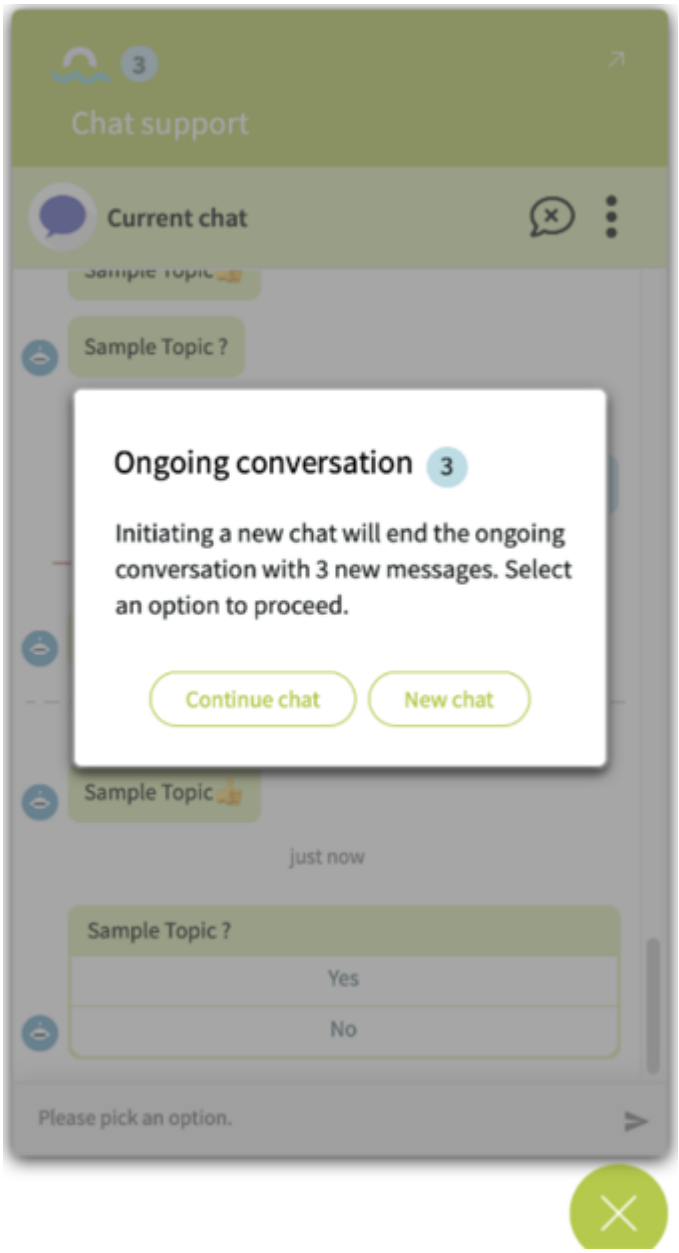
Die Deep-Link-Funktion unterstützt den Start der Funktionen „Artikel anzeigen“, „Neuer Fall“, „Fallliste“, „Suche“, „Fallsuche“, „Katalogelement“, „Neuer Termin“, „Neuer Arbeitsauftrag“, „Standardstartseite“, „Arbeitsauftrag“, „Virtual Agent“ und „Live Agent-Chat“ und ihre Anzeige in Engagement Messenger.

Hinweis:
Ab dem Washington DC-Release werden in Virtual Agent- und Service Desk-Mitarbeiter-Chats die folgenden Optionen angezeigt, wenn ein Benutzer in eine laufende Konversation verwickelt ist und versucht, ein Thema kontextbezogen zu öffnen:

- Chat fortsetzen
- Neuer Chat

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

Chat wechseln



Funktionen in Engagement Messenger mit benutzerdefiniertem Code starten

Verwenden Sie benutzerdefinierten Code, um Deep-Links zu aktivieren und eine in Ihre Website integrierte Funktion in Engagement Messenger zu starten.

Vorbereitungen

Engagement Messenger konfigurieren.

Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.

Erforderliche Rolle: ec_admin und Website-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:

Wenn Sie bereits vorhandenen Code verwenden, müssen Sie das Skript so aktualisieren, dass es `v=3.1` angibt. Beispiel:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
    moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
    loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Öffnen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte „Implementieren“.
3. Kopieren Sie den Code aus dem Abschnitt „Eingebetteter Code“.
4. Öffnen Sie die HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.
5. Fügen Sie den kopierten Code vor dem schließenden Tag des Textes ein.
6. Legen Sie den Kontext der Funktion fest, und geben Sie die Variablen für die Funktion an.
   Geben Sie den Kontext der Funktion im folgenden Format an:

```
{
 feature: "<feature_name>",
 openOnLoad: <true/false>,
 params: {
  "<param_name>": "<param_value>",
  "<param_name>": "<param_value>
 }
}
```

   Geben Sie im Format die Variablen der Funktion an.

   feature

   Der Name der Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter .

   openOnLoad

   Sie sollten diese Option nur dann einbeziehen und als „true“ festlegen, wenn Engagement Messenger automatisch geöffnet werden soll. Die Standardeinstellung für diese Option ist, dass Engagement Messenger nicht automatisch geöffnet wird.

   <param_name>": "<param_value>

   Name und Wert eines der Funktion zugeordneten Parameters. Weitere Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter.

7. Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Wrapper-Funktion, um den Kontext der Funktion an die Funktion `SN_CSM_EC.init` des eingebetteten Codes zu übergeben.
   Der folgende Code verwendet beispielsweise die benutzerdefinierte Wrapper-Funktion `chatFeatureContext()` für den Kontext der Chat-Funktion.

```
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}
```

8. Ersetzen Sie die Funktion `SN_CSM_EC.loadEMFeature()` durch die benutzerdefinierte Wrapper-Funktion, die Sie in Schritt 7 erstellt haben.
   Im folgenden Code wird beispielsweise die Wrapper-Funktion `chatFeatureContext()` als Wert des Attributs `loadFeature` übergeben .

```
SN_CSM_EC.init({
  moduleID: "https://example.service-now.com/#<module_id>",
  loadFeature: chatFeatureContext()
});
```

9. Speichern Sie die Datei.
10. **Wahlweise:** Vergewissern Sie sich, dass die angegebene Funktion startet.
    a. Öffnen Sie die Website, in die Sie Engagement Messenger eingebettet haben.
    b. Klicken Sie auf das Startprogramm-Symbol.
    c. Vergewissern Sie sich, dass Engagement Messenger die Funktion startet, die Sie im eingebetteten Code konfiguriert haben.

Ergebnisse

Die Funktion, die Sie im eingebetteten Code angegeben haben, wird standardmäßig gestartet, wenn Engagement Messenger auf der Website geöffnet wird, in der sie eingebettet ist.

Example:

Standardmäßig wird die Chat-Funktion durch den folgenden Code initiiert. Er zeigt auch, wie beim Laden des Chats standardmäßig durch Übergabe des entsprechenden Systembezeichners (sys_id) ein Virtual Agent-Thema ausgelöst wird. Sie können auch angeben, in welcher Sprache der Chat initiiert werden soll.

```
<script src="https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
function chatFeatureContext(){
 return {
  feature: "CHAT",
  openOnLoad: false,
  params: {
   "topic_id": "8708db281bd5b81080df6247b04bcb79",
   "language": "fr"
   }
   }
}

SN_CSM_EC.init({
 moduleID: "https://example.service-now.com/#d27c94d6db403810a2a6a0ced39619da",
 loadFeature: chatFeatureContext()
```

Automatische Übersetzung

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

```
});
</script>
```

function

chatFeatureContext(): Die Wrapper-Funktion für den Chat-Kontext.

feature

CHAT: Die Chat-Funktion zum Initiieren eines Virtual Agent- oder Service Desk-Mitarbeiter-Chats.

openOnLoad

false: Deaktiviert den automatischen Start von Engagement Messenger.

topic_id

8708db281bd5b81080df6247b04bcb79: Der Modulsystembezeichner (sys_id).

language

fr: Legt die Standardsprache für den Chat auf Französisch fest.

Funktionen in Engagement Messenger mithilfe von URL-Parametern starten

Verwenden Sie URL-Parameter in der URL Ihrer Website, um Deep-Links zu aktivieren und eine in Ihre Website integrierte Funktion in Engagement Messenger zu starten.

Vorbereitungen

Engagement Messenger konfigurieren.

Engagement Messenger in Webanwendung einbetten.

Erforderliche Rolle: ec_admin und Website-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit URL-Parametern können Sie bestimmte Funktionen in Engagement Messenger anzeigen. Bei einem Zugriff auf die URL öffnet sich Ihre Website, und die angegebene Funktion wird automatisch in Engagement Messenger geladen. Sie können beispielsweise die URL in eine E-Mail einbetten, um einen Wissensartikel aus Engagement Messenger zu teilen.

Hinweis:

Wenn Sie einen bereits vorhandenen eingebetteten Code verwenden, müssen Sie das Skript so aktualisieren, dass es v=3.1 enthält. Beispiel:

```
<script src="https://example.service-now.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1"></script>
<script>
SN_CSM_EC.init({
       moduleID: "https://example.service-now.com/#aeff0547dd393010f87734cef087e2ba",
       loadFeature: SN_CSM_EC.loadEMFeature()
});
</script>
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Engagement Messenger** > **Module**.
2. Öffnen Sie in „Engagement Messenger-Modul konfigurieren“ die Registerkarte „Implementieren“.
3. Kopieren Sie den Code aus dem Abschnitt „Eingebetteter Code“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 HTML-Datei der Webseite auf der Website, auf der Sie Engagement Messenger integrieren, in einem Texteditor.
5. Fügen Sie den kopierten Code vor dem schließenden Tag des Textes ein.
6. Speichern Sie die Datei.
7. Ändern Sie die URL der Website, sodass sie die Funktion beinhaltet.

```
https://website/page.html?feature=<FEATURE_NAME>&<PARAM_NAME1>=<PARAM_VALUE1>&<PARAM_NAME2>=<PARAM_VALUE2>
```

<FEATURE_NAME>

Der Name der Funktion. Diesbezügliche Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter.

<param_name1>=<param_value1>

Name und Wert eines der Funktion zugeordneten Parameters. Um mehrere Parameter zu definieren, verwenden Sie dasselbe Format. Weitere Informationen finden Sie unter In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter.

8. **Wahlweise:** Vergewissern Sie sich, dass die URL die angegebene Funktion automatisch startet.

Ergebnisse

Die von Ihnen in die URL aufgenommene Funktion wird in Engagement Messenger als Standardstartbildschirm festgelegt.

Example:

Die folgende Beispiel-URL enthält einen Systembezeichner (sys_id) für einen Wissensartikel, der beim Start der Website automatisch angezeigt wird.

```
https://mywebsite/page.html?feature=VIEW_ARTICLE
 &sys_kb_id=ec7617461b01f01080df6247b04bcbaf
```

Omnichannel Callback für Kundenservice-Management konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte von Omnichannel Callback für Kundenservice-Management, um die Rückruffunktion basierend auf den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation zu aktivieren.

Durch die Installation und Konfiguration von Omnichannel Callback für Kundenservice-Management können Ihre Kunden einen Rückruf über verschiedene Kanäle wie Virtual Agent, das Kundenservice -Portal und Engagement Messengeranfordern.

Der Konfigurationsprozess besteht aus den in der folgenden Tabelle aufgeführten Konfigurationsaufgaben.

Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Omnichannel Callback für Kundenservice-Management installieren	Installieren Sie die Anwendung Omnichannel Callback (sn_callback).
Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für Omnichannel Callback für Kundenservice-Management	Konfigurieren Sie die verschiedenen Aspekte des Rückrufs, z. B. maximale Wiederholungsversuche und Ablaufzeit.

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

Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Veröffentlichen Sie die Virtual Agent-Themen für den Rückruf	Veröffentlichen Sie die Rückruf-Virtual Agent-Themen, um die Rückrufoption für Kunden auf Virtual Agent-Clients anzuzeigen.
Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“	Konfigurieren Sie die Rückruffunktion in Engagement Messenger.

Omnichannel Callback für Kundenservice-Management

Omnichannel Callback für Kundenservice-Management ermöglicht die Bereitstellung einer Rückrufoption für Kunden, wenn die Wartezeit auf einen Servicemitarbeiter lang ist.

Omnichannel Callback für Kundenservice-Management bietet Kundenservice-Mitarbeitern die Möglichkeit, Kunden zurückzurufen, wenn die Wartezeit für Mitarbeiter lang ist oder Mitarbeiter nicht verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Omni-Channel Callback .

Omnichannel Callback für Kundenservice-Management installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Omnichannel Callback für Kundenservice-Management (sn_callback) installieren.

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 Omnichannel Callback for Customer Service Management 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 der Anwendung Omnichannel Callback für Kundenservice-Management installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Geplante Aufgaben: Erinnerung für geplante Rückrufaufgaben senden

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Omnichannel Callback für Kundenservice-Management (sn_callback).

   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.

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

Veröffentlichen Sie die Virtual Agent-Themen für den Rückruf

Veröffentlichen Sie die Virtual Agent -Themen für den Rückruf, um Ihren Kunden zu helfen, einen Rückruf von Service Desk-Mitarbeitern anzufordern, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen eines Servicemitarbeiters lang ist oder Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Terminbuchungsanwendung Conversational installiert ist.

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie das inaktive Thema bereit, um es zu speichern und Benutzern auf Virtual Agent-Clients zur Verfügung zu stellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Veröffentlichen Sie auf der Seite „Themen“ die folgenden Themen.
   - Rückruf anfordern
   - Planen Sie einen Rückruf neu
   - Brechen Sie einen Rückruf ab
3. Wählen Sie in der **Headerleiste**für das Thema Veröffentlichen aus.

   Wenn Sie die NLU-Erkennung verwenden, wird das Dialogfeld Wählen Sie aus, was veröffentlicht werden soll angezeigt. Wählen Sie die verfügbaren Elemente aus, die mit dem Thema veröffentlicht werden sollen, z. B. das NLU-Modell und die Sprachzuordnungen, und klicken Sie dann auf **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.

Hinweis:
Wenn die Option **Modell veröffentlichen** nicht verfügbar ist, muss das Modell möglicherweise bearbeitet werden. Beispielsweise verfügt das Modell möglicherweise nicht über genügend Absichten oder benötigt mehr Äußerungen für einige Absichten. Beheben Sie diese Probleme, bevor Sie fortfahren. Wenn eine Modellsprache nicht verfügbar ist, wurde das sprachspezifische Modell außerdem nie veröffentlicht. Veröffentlichen Sie sie aus der NLU-Workbench. Weitere Informationen finden Sie unter Model Management .

Für Themen lautet der Themenstatus „Aktiv“, und der Status „Veröffentlicht“ ändert sich in **„Soeben“**.

4. Wenn Sie ein Konversationsthema veröffentlicht haben, überprüfen Sie, ob Ihre Stichwörter oder NLU-Äußerungen für das Thema wie erwartet funktionieren.

   a. Kehren Sie zur Seite „Themen“ zurück, und klicken Sie dann auf **Aktive Themen testen**.

   b. Geben Sie im Konversationsfenster Stichwörter oder NLU-Äußerungen ein, die der Absicht des Themas entsprechen, um zu überprüfen, ob das Thema geöffnet wird.
   Für die vorab erstellten Virtual Agent -Themen gibt der Bot eine Liste der Themen zurück, die dem eingegebenen Stichwort oder der eingegebenen Äußerung entsprechen.

Ergebnisse
Die Themen werden veröffentlicht und können in Aufrufthemen verwendet werden.

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten für Omnichannel Callback für Kundenservice-Management

Konfigurieren Sie das Rückrufverhalten des Rückrufs, z. B. die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen oder die Ablaufzeit, in Omnichannel Callback für Kundenservice-Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Geben Sie im Suchfeld **Name**`sn_callback`ein.
3. Konfigurieren Sie eine der in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften.

Feldbeschreibung für Rückrufeigenschaften

Eigenschaft	Standardwert	Beschreibung
sn_callback.callback_expire_time	60	Rückruf-Zeitüberschreitung in Minuten, nach der die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
sn_callback.callback_max_retry_attempts	5	Maximale Wiederholungsversuche, nach denen die Rückrufaufgabe geschlossen wird.
sn_callback.enable_scheduled_callback	Wahr	Option zum Aktivieren geplanter Rückrufe, indem Kunden ein Zeitfenster für den Rückruf auswählen 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.

Implementieren Sie Intelligenz

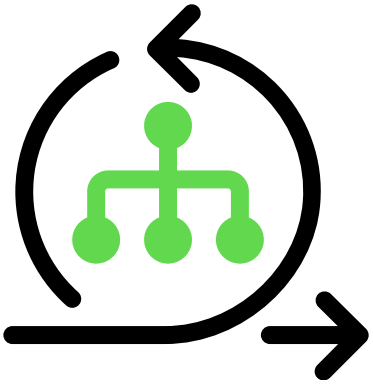
Verwenden Sie intelligente Lösungen, um Aufgaben zu automatisieren, und ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, sich auf die Lösung komplexer Fälle zu konzentrieren.

Empfohlene Aktionen



Richten Sie empfohlene Aktionen und Feldempfehlungen ein, um Service Desk-Mitarbeiter bei der effektiven und effizienten Lösung von Fällen zu unterstützen.

Maschinelles Lernen



Verwenden Sie Lösungen für maschinelles Lernen, um Fälle zu analysieren und zu klassifizieren und Aufgaben zu automatisieren.

Now Assist für Customer Service Management (CSM)



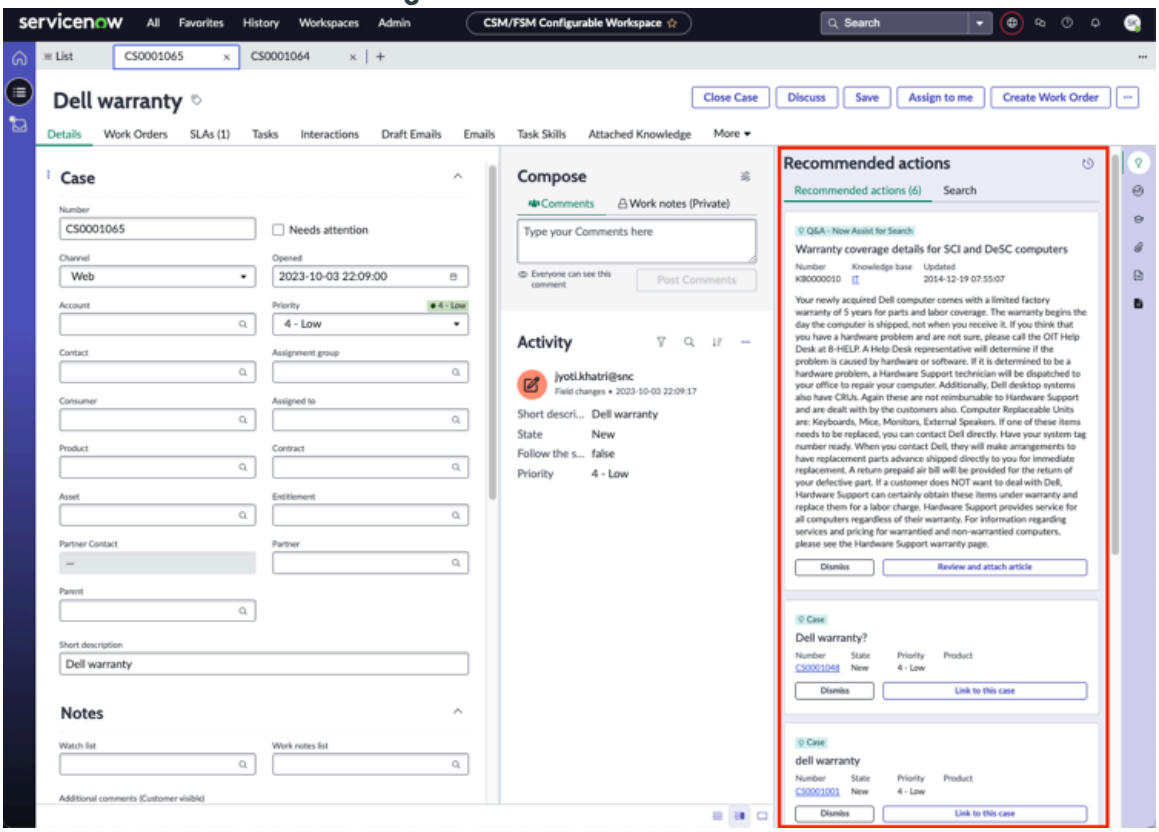
Verwenden Sie Now Assist für CSM, um die Benutzerproduktivität und -effizienz durch Konversationen und proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Recommended Actions konfigurieren

Verwenden Sie die Anwendung Recommended Actions, um Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf einem Kontext eines Datensatzes anzuzeigen, oder ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, eine KI-Suche durchzuführen, um relevante Ressourcen zu finden. Service Desk-Mitarbeiter können diese Aktionen schnell und einfach ausführen, um Kunden zu helfen und ihre Probleme 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.

Recommended Actions in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



Mit Recommended Actions:

- Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern optimale Aktionen im Kontext eines Datensatzes.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, ihre Aufmerksamkeit auf die kritische Handlungsaufforderung zu richten.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, eine Aktion in einem kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte auszuführen.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, einen Fehlerbehebungsprozess zu durchlaufen und Kunden eine Lösung bereitzustellen.
- Rangfolge der Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter ausführen können, basierend auf einer konfigurierbaren Logik.
- Empfehlen Sie einen Wert für ein Feld in einem Formular.
- Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die KI-Suche zu verwenden, um die relevantesten Ressourcen zu finden.

Beispielszenarien für die Implementierung empfohlener Aktionen

Verwenden Sie Recommended Actions, um die folgenden Empfehlungen bereitzustellen:

- Lösung aus einem gelösten Fall anwenden: Sie empfehlen Service Desk-Mitarbeitern, die Lösung aus einem ähnlichen gelösten Fall anzuwenden und den Fall dann zu schließen.
- Fall neu zuweisen: Empfehlen Sie einen Feldwert für das Feld Zuweisungsgruppe, damit der Fall dem richtigen Team zugewiesen 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.

- Artikel überprüfen und anhängen: Empfehlen Sie einen Wissensartikel, der für das Kundenproblem relevant ist, damit Service Desk-Mitarbeiter den Artikel überprüfen und an den aktuellen Fall anhängen können.
- Überprüfen Sie eine Rückerstattungsanforderung. Sie empfehlen Service Desk-Mitarbeitern eine Entscheidungsstruktur, um festzustellen, ob der Kunde Anspruch auf eine Rückerstattung hat.

Informationen zu End-to-End-Konfigurationen empfohlener Aktionen für bestimmte Szenarien finden Sie unter Beispielkonfigurationen empfohlener Aktionen.

Aktionstypen für Empfehlungen

Mit der Anwendung Recommended Actions können Sie die folgenden Arten von Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Recommended Actions.

Aktionstyp	Beschreibung
Leitfaden	Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die er freigeben kann. Beispielsweise kann eine Anleitung einem Service Desk-Mitarbeiter empfehlen, einen Wissensartikel an einen Fall anzuhängen oder einen Arbeitsauftrag zu erstellen.
Guided Decisions-Struktur	Ein geleiteter Flow, dem Sie folgen können. Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen und Antworten enthält und zu Anleitungen führt.
Feldempfehlung	Ein empfohlener Wert für ein Feld. Beispielsweise kann diese Art von Aktion die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen.

KI-Suche

Service Desk-Mitarbeiter können ihre Abfragen in die Suchleiste eingeben, um auf KI-gestützte Suchergebnisse zuzugreifen. Die relevantesten Antworten für die Suchabfrage werden als Genius-Ergebniskarten angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können direkt über die Suchkarten Aktionen ausführen, um ein Problem zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Recommended Actions.

Vorteile der Integration von AI Search mit Recommended Actions

- Einheitliche Suche und Empfehlungen: Diese Integration kombiniert KI-gesteuerte Suchfunktionen mit proaktiven Empfehlungen und bietet Service Desk-Mitarbeitern ein einheitliches Toolset.
- Contextual Intelligence: Das System nutzt kontextbezogene Daten, um hochrelevante Suchergebnisse und Empfehlungen zu liefern, die auf jeden Fall zugeschnitten sind.
- Proaktive Empfehlungen: Service Desk-Mitarbeiter erhalten umsetzbare Vorschläge zur Beschleunigung der Falllösung basierend auf dem Fallkontext in Echtzeit.
- nahtloser Workflow: Die Integration optimiert den Benutzer-Workflow, indem Zugriff auf Suche und Empfehlungen innerhalb einer einzigen Schnittstelle bereitgestellt 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.

Empfohlene Aktionen nutzen

Service Desk-Mitarbeiter können auf empfohlene Aktionen in einem Arbeitsbereich wie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM zugreifen, indem sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für empfohlene Aktionen (Symbol für) klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Anwendung Recommended Actions ..

Richten Sie empfohlene Aktionen ein

Richten Sie die Anwendung Recommended Actions so ein, dass Sie Aktionen vom Typ „Anleitung“ oder „Feldempfehlung“ erstellen können. Benutzer mit der Administratorrolle können die folgenden Setupaufgaben ausführen.

Schritte zum Einrichten der Anwendung „Recommended Actions“.

Setupaufgabe	Beschreibung
Recommended Actions-Anwendung installieren	Installieren Sie die Anwendung „Recommended Actions“ aus dem ServiceNow® Store.
Weisen Sie Recommended Actions-Benutzern Rollen zu	Weisen Sie Ihren Benutzern Rollen zu, um den Zugriff auf die Funktionen und Informationen von Recommended Actions zu steuern.
Die Anwendung Recommended Actions wird konfiguriert	Konfigurieren Sie empfohlene Aktionen, um einen Kontext, eine Regel und Empfehlungen mit Aktionstypen wie Anleitung und Feldempfehlung zu erstellen. **Hinweis:** Die Anwendung Guided Decisions (sn_gd_core) ist erforderlich, um Guided Decisions-Strukturen zu erstellen.

Integration von Entscheidungsstrukturen in empfohlene Aktionen

Richten Sie optional die Anwendung Guided Decisions Experience ein, damit Sie Entscheidungsstrukturen erstellen und sie dann in empfohlene Aktionen integrieren können. Benutzer mit der Administratorrolle können die folgenden Setupaufgaben ausführen.

Schritte zum Integrieren von Entscheidungsstrukturen in empfohlene Aktionen

Setupaufgabe	Beschreibung
Die Anwendung „Guided Decisions Experience“ installieren	Installieren Sie die Anwendung „Guided Decisions Experience“ aus dem ServiceNow® Store. Mit dieser Anwendung können Sie Entscheidungsstrukturen konfigurieren, die Sie als Empfehlungen verwenden können.
Entscheidungsstrukturen konfigurieren	Konfigurieren Sie Entscheidungsstrukturen, mit denen Kundenservice-Mitarbeiter Lösungen für Kundenprobleme beheben können.
Guided Decisions zu Recommended Actions hinzufügen	Fügen Sie empfohlenen Aktionen Entscheidungsstrukturen hinzu, damit Service

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

Schritte zum Integrieren von Entscheidungsstrukturen in empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Setupaufgabe	Beschreibung
	Desk-Mitarbeiter relevante Aktionen in einem Problembehandlungsprozess basierend auf einem Datensatzkontext ausführen können.

Apps vom 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 .

Recommended Actions

Verwenden Sie Recommended Actions, um Service Desk-Mitarbeitern relevante Aktionen basierend auf einem Kontext eines Datensatzes anzuzeigen oder einen Wert für ein Feld zu empfehlen.

Aktionstypen in Recommended Actions

Aktionstyp	Beschreibung	Anwendungsfälle
Leitfaden	Eine Anleitung ist eine Aktion, die ein Mitarbeiter ausführen kann, oder eine Information, die ein Mitarbeiter freigeben kann. • Anleitungen werden im kontextbezogenen Seitenbereich eines Arbeitsbereichs als Karten angezeigt. • Service Desk-Mitarbeiter können auf diese Karten zugreifen, indem sie im Seitenbereich auf das Symbol „Empfohlene Aktionen“ klicken. • Service Desk-Mitarbeiter können die Aktion ausführen, indem sie auf der Karte auf die Schaltfläche klicken.	• Maria hat einen Fall erstellt, um ein Problem mit einem Router zu melden. Dem Service Desk-Mitarbeiter, der diesem Fall zugewiesen ist, wird empfohlen, eine Lösung aus einem gelösten Fall anzuwenden, um das Kundenproblem zu lösen. Die Lösungsnotizen und ein Lösungscode aus dem gelösten Fall werden in den Abschnitt „Abschlussinformationen“ des aktuellen Falls kopiert. • Paul,, der ein Konto bei der GalarVest-Bank hat, hat einen Fall erstellt, um den Verlust einer Kreditkarte zu melden. Dem Service Desk-Mitarbeiter, der diesem Fall zugewiesen ist, wird empfohlen, einen Arbeitsauftrag zu erstellen, um eine neue Kreditkarte für Paolo zu versenden.
Feldempfehlung	Eine Feldempfehlung ist ein Wert, der für ein Feld empfohlen wird.	• Ein Service Desk-Mitarbeiter möchte den Fall einem anderen Team zuweisen,

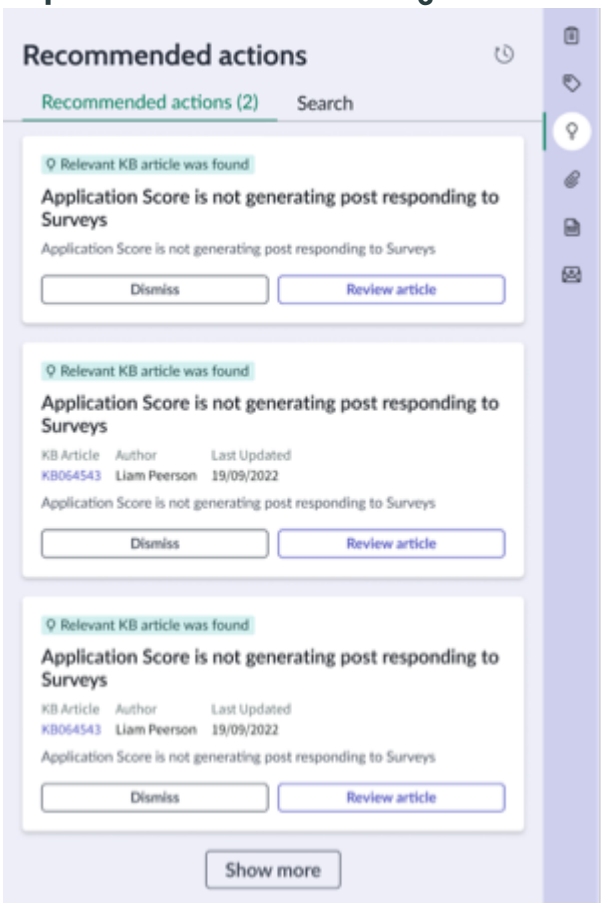
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Aktionstyp	Beschreibung	Anwendungsfälle
	Abhängig von der Konfiguration werden die empfohlenen Feldwerte automatisch ausgefüllt oder als Meldungen unter den Feldern für die neuen Datensätze angezeigt. Die empfohlenen Feldwerte werden nur unter den Feldern für die vorhandenen Datensätze als Nachrichten angezeigt. • Sie können die Felder mit dem Text und den Werten konfigurieren, die in den Nachrichten angezeigt werden. • Sie können auch einen Konfidenzschwellenwert konfigurieren, um einen empfohlenen Wert automatisch auszufüllen. • Sie können eine Einstellung so konfigurieren, dass ein empfohlener Wert automatisch ausgefüllt wird.	das für die Lösung eines Kundenproblems besser geeignet ist. Eine Feldempfehlung kann die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen. • Während der Interaktion mit einem Kunden erstellt ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall im Namen des Kunden. Basierend auf der Kurzbeschreibung, die der Service Desk-Mitarbeiter in das Fallformular eingibt, werden dem Service Desk-Mitarbeiter die Werte für die Felder **Produkt**, **Zuweisungsgruppe**und **Zugewiesen an** empfohlen.
Entscheidungsstruktur	Eine Entscheidungsstruktur ist ein geführter Flow, dem Service Desk-Mitarbeiter folgen müssen. Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen stellt. Basierend auf den Antworten, die ein Service Desk-Mitarbeiter eingibt, wird eine Anleitung bereitgestellt. **Hinweis:** Die Anwendung Guided Decisions (sn_gd_core) ist erforderlich, um Entscheidungsstrukturen zu erstellen.	Rina hat einen Fall erstellt, um zu melden, dass das Telefon nicht geladen wird. Dem dem Fall zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter wird empfohlen, eine Entscheidungsstruktur zu verwenden, die eine Reihe von Fragen zur Behebung des Problems mit dem Telefon stellt und am Ende eine Anleitung bereitstellt.

Aktionen vom Typ „ **Anleitung** “ und „ **Geleitete Entscheidungsstruktur** “ werden im kontextbezogenen Seitenbereich als Karten 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.

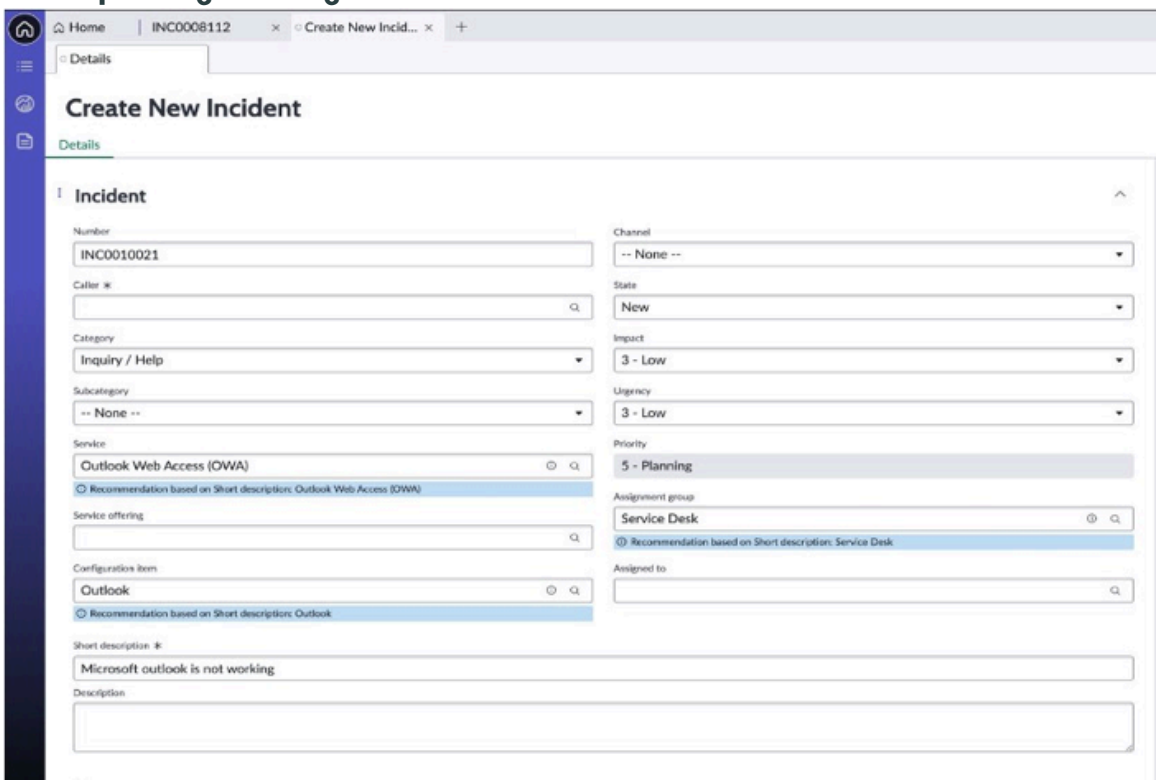
Empfohlene Aktionen – Anleitungskarte



Aktionen vom Typ „ **Feldempfehlung** “ werden automatisch in die Felder gefüllt oder als Nachrichten unter den Feldern in einem Datensatzformular angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können den Empfehlungen folgen und diese Feldwerte 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.

Feldempfehlungsmeldungen im Incident-Formular



Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen in Recommended Actions.

Elemente zum Konfigurieren empfohlener Aktionen

Das Konfigurieren einer empfohlenen Aktion ist ein mehrstufiger Prozess, der Folgendes umfasst:

Kontext

Ein Kontext ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, empfohlene Aktionen für einen Datensatz in dieser Tabelle anzuzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Kontexte in Recommended Actions.

Regel

Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten und bestimmen, wann eine empfohlene Aktion für Datensätze in der Kontexttabelle angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln in Recommended Actions.

Empfehlung

Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion vorzuschlagen. Sie können Empfehlungen mit den Aktionstypen „Anleitung“ und „Feldempfehlung“ erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungen in Recommended Actions.

Ressourcengeneratoren

Ressourcengeneratoren bieten hilfreiche Informationen für Anleitungen und Feldempfehlungen. Die Ressourcengeneratoren verwenden Entscheidungstabellen, Flows, Skripts, das Predictive Intelligence-Framework oder KI-Suchfunktionen, um Ressourcen zu generieren. Beispielsweise kann ein Ressourcengenerator einen Link zu einem Wissensartikel bereitstellen, der dann als empfohlene Aktion für einen Fall verwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Ressourcengeneratoren in Recommended Actions.

Arbitrationsparameter

Automatische Übersetzung

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

Arbitrationsparameter bestimmen die Häufigkeit von Problemen oder die Prioritätsreihenfolge der empfohlenen Aktionen, sodass Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung erhalten, die sie zur Lösung von Kundenproblemen benötigen.

Kontexte in Recommended Actions

Ein Kontext ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Empfehlungen für Datensätze aus einer Tabelle anzuzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, indem sie basierend auf dem Datensatzkontext Aktionen vorschlagen.

Kontexte werden für Tabellen erstellt, z. B. die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] oder die Tabelle „Incident“ [incident]. Das Erstellen eines Kontexts umfasst die folgenden Schritte:

- Auswahl einer Tabelle.
- Erstellung von Regeln für den Kontext. Eine Regel zeigt Mitarbeitern mit bestimmten Rollen Empfehlungen für Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen.
- Erstellen von Empfehlungen für die Regeln. Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen.

Die Anwendung Recommended Actions enthält den Kontextdatensatz „Fallkontext“, mit dem Sie Empfehlungen für Fälle erstellen können.

Kontextformular

Sie können auf die Kontextdatensätze zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**. Die Liste „Kontexte“ zeigt eine kurze Beschreibung jedes Kontexts und der Tabelle an, für die der Kontext gilt.

Das Kontextformular enthält den Namen und die Beschreibung des Kontexts, die ausgewählte Tabelleund eine Suchanwendungskonfiguration für die KI-Suche. Wenn Sie einen Kontext erstellen, geben Sie diese Informationen an und speichern den Datensatz. Nach dem Speichern werden im Kontextformular die folgenden zugehörigen Listen angezeigt.

- **Regeln**: Zeigt die Regeln an, die für den Kontext erstellt wurden, einschließlich der ausgewählten Benutzerrollen. Sie können eine Regel nur über die zugehörige Liste „Regeln“ im Kontextformular erstellen.
- **Empfehlungen**: Zeigt die mit den Kontextregeln verknüpften Empfehlungen an, einschließlich des Aktionstyps und der Aktion. Sie können eine Empfehlung nur über die zugehörige Liste „Empfehlung“ im Formular „Regel“ erstellen.
- **Suchergebniszuordnung**: Zeigt Zuordnungen zwischen den Ausgaben der KI-Suche und den Eingaben Recommended Actions an.

Feld „Aktualisierungsintervall“

Das Feld **Aktualisierungsintervall** im Formular „Kontext“ legt fest, wie häufig Empfehlungen für den Kontext aktualisiert werden. Der Standardwert für dieses Feld ist 12 Stunden, der Mindestwert 10 Minuten.

Hinweis:
Sie müssen die Formularansicht so konfigurieren, dass das Feld **Aktualisierungsintervall** 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.

Regeln in Recommended Actions

Eine Regel ist eine Reihe von Bedingungen, die für einen Kontext gelten. Eine Regel zeigt Mitarbeitern mit bestimmten Rollen Empfehlungen für Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen.

Das Erstellen einer Regel umfasst die folgenden Schritte:

- Auswahl der Benutzerrollen, die die mit der Regel verknüpften Empfehlungen anzeigen können.
- Definieren der Bedingungen, die für die Kontextdatensätze gelten.
- Erstellung von Empfehlungen für die Regel. Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen. Eine Regel kann mehrere Empfehlungen enthalten.

Die Anwendung Recommended Actions enthält einen Kontextdatensatz, Fallkontext, mit dem Sie Empfehlungen für Fälle erstellen können. Dieser Kontext enthält die folgenden Regeln:

- Empfehlungen auf Fallfeldebene: Diese Regel enthält eine Empfehlung zur Vorhersage eines Werts für das Feld **Zuweisungsgruppe** im Fallformular.
- Empfehlungen im Seitenbereich von Fällen: Diese Regel enthält eine Empfehlung zum Überprüfen und Anhängen eines Artikels an einen Fall.

Regelformular

Das Regelformular enthält Informationen zur Regel, einschließlich einer Beschreibung, der ausgewählten Benutzerrollen und der Bedingungen, die für die Tabelle im zugehörigen Kontext gelten.

Wenn Sie eine Regel erstellen, geben Sie diese Informationen an und speichern den Datensatz. Nach dem Speichern können Sie die zugehörige Liste „Empfehlungen“ sehen.

Sie können auf die Regeldatensätze zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Regeln**. Neue Regeln können nur innerhalb eines Kontexts erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln erstellen.

Regelformularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Regel.
Kontext	Der Kontext, dem diese Regel zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch aus dem Kontextformular ausgefüllt.
Rollen	Die Benutzerrollen, die Empfehlungen für diese Regel anzeigen können.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung der Regel.
Bedingung	Die Bedingungen, die für die Datensätze aus der Kontexttabelle gelten.
Felder, die sich auf diese Regel auswirken	Felder aus der Kontexttabelle, die überwacht werden müssen. Änderungen an diesen Feldern generieren empfohlene Aktionen vom Typ „Feldempfehlung“ für nicht gespeicherte 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.

Regelformularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, ist die Regel aktiv.
Anwenden auf Tabellen, die aus der Kontexttabelle erweitert wurden	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Regel auf Tabellen angewandt, die aus der Kontexttabelle erweitert werden.
Reihenfolge	Bestimmt die Reihenfolge, in der die Regel angewendet wird.

Empfehlungen in Recommended Actions

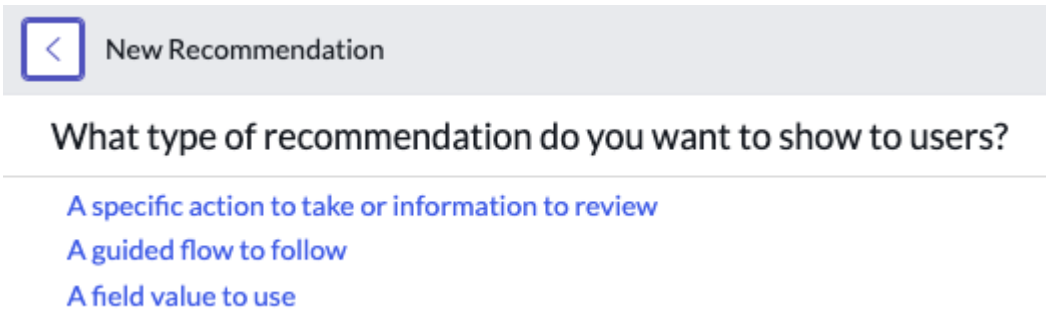
Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Mitarbeiter eine hilfreiche Aktion vorzuschlagen. Eine Empfehlung enthält die Aktion sowie alle relevanten Ressourcen und Eingaben.

Es gibt drei Arten von Empfehlungen, die Service Desk-Mitarbeitern bereitgestellt werden:

- **Anleitung**: Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die er freigeben kann.
- **Entscheidungsstruktur**: Ein geführter Flow, um ein Problem zu beheben und eine Lösung bereitzustellen.
- **Feldempfehlung**: Ein empfohlener Wert für ein Feld.

Empfehlungen erstellen

Wenn Sie eine Empfehlung erstellen, können Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ den Typ auswählen. Dieser Bildschirm listet die verfügbaren Typen auf.



Wenn Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ einen Typ auswählen, gelangen Sie zum Formular „Empfehlung“. Der ausgewählte Typ wird dem Feld **Aktionstyp** im Empfehlungsformular hinzugefügt.

Formular „Empfehlung“

Das Empfehlungsformular enthält Informationen zu einer Empfehlung, einschließlich der ausgewählten Aktion und aller Eingaben und Ressourcengeneratoren, die für die Aktion erforderlich sind.

Wenn Sie eine Empfehlung erstellen, wählen Sie einen Aktionstyp und eine Aktion aus. Die nächsten Schritte hängen vom ausgewählten Aktionstyp ab. Beispielsweise erfordern Anleitungen und Feldempfehlungen Aktionseingaben, Entscheidungsstrukturen hingegen nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Empfehlung erstellen, machen Sie die entsprechenden Angaben und speichern den Datensatz. Nach dem Speichern können Sie den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ sehen. Eingaben sind Parameter, die in eine Aktion eingehen und es Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, diese Aktion abzuschließen. Sie können relevante Eingaben manuell, über den Kontextdatensatz oder über den Ressourcengenerator auswählen.

Sie können auf die Empfehlungsdatensätze zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Empfehlungen**. Neue Empfehlungen können nur innerhalb der Regeln erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Empfehlungen erstellen.

Formularfelder „Empfehlung“

Feld	Beschreibung
Regel	Der Name der Regel für den Kontext. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Kontext	Name des Kontexts, zu dem die **Regel** gehört. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Name	Name der Empfehlung.
Aktionstyp	Typ der Empfehlung: • Leitfaden • Entscheidungsstruktur • Feldempfehlung Dieses Feld wird automatisch mit der Auswahl aus dem Bildschirm „Neue Empfehlung“ gefüllt.
Aktion	Die für die Empfehlung auszuwählende Aktion. Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt. Sie können auch eine Aktion für den ausgewählten Aktionstyp „Anleitung“, „Entscheidungsstruktur“ oder „Feldempfehlung“ erstellen.
Ressourcengenerator	Ressourcengenerator, der aus der Liste „Ressourcengeneratoren“ ausgewählt werden soll. Sie können auch einen Ressourcengenerator erstellen. Anleitungen und Feldempfehlungen können Ressourcengeneratoren verwenden, um relevante Ressourcen für die Aktionseingaben zu finden. Wenn Sie den Wert im Feld **Ressourcengenerator** ändern, müssen Sie die Empfehlung zur Verwendung des Ressourcengenerators speichern.
Empfehlungshinweis	Text, der dem Service Desk-Mitarbeiter mitteilt, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird. Hinweise gelten für Aktionstypen der Anleitung und Entscheidungsstruktur. Der Hinweis wird oben auf den Aktionskarten im Seitenbereich „Empfohlene Aktionen“ angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Empfehlungen innerhalb der Regel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Empfehlung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option aktiviert ist, ist die Empfehlung aktiv.
Aktionseingaben	Aktionstypen und Aktionen erfordern Eingaben. Diese Eingaben sind die Parameter, mit denen Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen können. Sie können statische Werte für Aktionseingaben auswählen oder mithilfe eines Ressourcengenerators Werte bereitstellen.
Gruppe	Von einer definierten Gruppierungsstrategie erstellte Gruppe, die relevante Empfehlungen zusammen anzeigt. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie das Empfehlungsformular so konfigurieren, dass das Feld **Gruppe** angezeigt wird. Dieses Feld ist standardmäßig für Personaloptimierung für ITSM Benutzer verfügbar.

Hinweis:
Die Felder **Aktionstyp**, **Aktion**und **Empfehlungshinweis** werden für den Ressourcengenerator der KI-Suche nicht angezeigt. Sie können den **Aktionstyp** und die Felder **Aktion** sowie die Zuordnung zwischen AI Search-Ausgaben und Eingaben für Anleitungsaktionen in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung konfigurieren.

Ressourcengeneratoren in Recommended Actions

Ressourcengeneratoren in Recommended Actions stellen Ressourcen bereit, die Sie als Eingaben für Aktionen wie Anleitungen und Feldempfehlungen verwenden können.

Ressourcengeneratoren stellen Ressourcen wie einen Wissensartikel, eine Reihe von Fällen oder einen Feldwert bereit, die Sie in Empfehlungen verwenden können. Service Desk-Mitarbeiter können diese Empfehlungen im Bereich „Empfohlene Aktionen“ in einem Arbeitsbereich wie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden.

Sie können sich einen Ressourcengenerator auch als Funktion mit Eingaben und Ausgaben vorstellen. Sie können beispielsweise einen Ressourcengenerator erstellen, der einen Wissensartikel vorhersagt, und diesen Wissensartikel dann als empfohlene Aktion für einen Fall verwenden.

Sie können einen Ressourcengenerator aus der Liste auswählen oder einen Ressourcengenerator erstellen. Eine vollständige Liste der Ressourcengeneratoren, die in der Anwendung Recommended Actions enthalten sind, finden Sie unter Mit Recommended Actions installierte Komponenten.

Ressourcengeneratortypen

Die Anwendung Recommended Actions stellt drei Ressourcengeneratortypen bereit:

- Entscheidungstabelle
- Flow
- Skripterstellung
- KI-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.

Die Anwendung „Recommended Actions – Advanced“ bietet vier zusätzliche Ressourcengeneratortypen:

- Klassifizierung
- Ähnlichkeit
- Ähnlichkeit mit Trend
- Task Intelligence Klassifizierung

Diese drei Ressourcengeneratortypen basieren auf dem Framework Predictive Intelligence, mit dem Sie Lösungen für maschinelles Lernen erstellen können.

Ressourcengeneratortyp	Definition
Entscheidungstabelle	Gibt die Ergebnisse der ausgewählten Entscheidungstabelle zurück. Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um eine komplexe Entscheidung zu treffen, die von mehreren Eingaben und vorgegebenen Ausgaben abhängt. Beispielsweise kann eine Entscheidungstabelle Eingaben wie Alter, Standort und Gesundheitsverlauf erfordern, um Vorschläge für verschiedene Aspekte der Krankenversicherung bereitzustellen. Sie können diese Vorschläge, die die Ausgaben der Entscheidungstabelle sind, als Aktionseingaben für eine Empfehlung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Decision Tables.
Flow	Gibt Empfehlungen zurück, die durch die Ausführung des ausgewählten Subflows generiert wurden. Verwenden Sie Subflows, um Logik zu definieren und Ausgaben für die Ressourcengeneratoren zu automatisieren. Sie können beispielsweise relevante KB-Artikel anhand von Eingaben wie Produktname, Aktivierungsstatus und Veröffentlichungsstatus finden. Sie können dann vorschlagen, diese KB-Artikel als empfohlene Aktion anzuhängen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer.
Skripterstellung	Gibt Empfehlungen zurück, die durch Ausführen der ausgewählten Skripteinbindung generiert werden. Sie müssen eine Implementierung der ScriptingGeneratorFactory-Vorlage erstellen, um eine Skripteinbindung im Skripting-Ressourcengeneratortyp zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Script includes.
KI-Suche	Gibt die KI-Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse basierend auf Echtzeitdaten und Einblicken unabhängig von der Suchquelle zurück. Diese Ergebnisse sind für den Kontext eines Datensatzes relevant. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • Suchfeld: Das Feld, in dem die KI-**Suche** ausgeführt wird. • **Erste N Ergebnisse** : Die Anzahl der Datensätze, die von der KI-Suche zurückgegeben werden sollen. Beispielsweise können Sie AI Search so konfigurieren, dass ein KB-Artikel oder ein ähnlicher Fall basierend auf der Relevanz und dem Kontext der Kurzbeschreibung

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

Ressourcengeneratortyp	Definition
	empfohlen wird. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search.
Klassifizierung	Verwendet ML-Algorithmen, um Feldwerte während der Datensatzerstellung zu empfehlen. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Klassifizierungsdefinition** : Das Klassifizierungsmodell Predictive Intelligence, um die vorhergesagten Werte oder Datensatzreferenzen für ein Feld in einer Tabelle zurückzugeben. • **Erste N Ergebnisse** : Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den von der Klassifizierungsdefinition vorhergesagten relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen. Beispielsweise können Sie die Klassifizierungslösung so konfigurieren, dass basierend auf der Kurzbeschreibung ein Wert für die Kategorie oder Zuweisungsgruppe empfohlen wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence.
Ähnlichkeit	Identifiziert vorhandene Datensätze mit ähnlichen Werten wie ein Kontextdatensatz. Sie müssen einen Wortkorpus erstellen, der als Vokabular für das ML-System dient, um trainierte Datensätze zu vergleichen. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Ähnlichkeitsdefinition: Die Definition** der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zurückzugeben, die für den Kontextdatensatz relevant sind. • **Erste N Ergebnisse** : Die Anzahl der zurückzugebenden Datensätze aus den relevanten Datensätzen, die von der Ähnlichkeitsdefinition vorhergesagt werden. Sie können beispielsweise nach ähnlichen gelösten Fällen suchen, um eine Lösung als empfohlene Aktion vorzuschlagen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence.
Ähnlichkeit mit Trend	Verwendet eine Trenddefinition, um Gemeinsamkeiten in den von der Ähnlichkeitslösung zurückgegebenen Datensätzen zu finden. Sie können die Trenddefinition mithilfe einer allgemeinen Bedingung, eines gemeinsamen Felds oder einer gemeinsamen Referenz und eines Schwellenwerts für die Mindestanzahl von Datensätzen konfigurieren, die einem Trend folgen müssen. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgenden Eingaben: • **Ähnlichkeitsdefinition: Die Definition** der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zurückzugeben, die für den Kontextdatensatz relevant sind. • **Trenddefinition** : Die Trenddefinition zum Filtern der relevanten Datensätze, die einem Trend folgen.

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

Ressourcengeneratortyp	Definition
	Sie können beispielsweise ähnliche schwerwiegende Incidents mit einem Trend suchen. Anschließend können Sie vorschlagen, den aktuellen Kontextdatensatz mit diesem schwerwiegenden Incident zu verknüpfen.
Task Intelligence Klassifizierung	Verwendet in der Task Intelligence Administratorkonsole erstellte ML-Modelle (maschinelles Lernen), um Feldwerte zu empfehlen. Die Modelle bieten flexible Optionen, um entweder Werte im Datensatzformular automatisch auszufüllen oder abhängig von der Sensibilität dieser Felder Empfehlungen abzugeben. **Hinweis:** Die Feldwerte werden nicht für Felder empfohlen, wenn sich das TI-Modell im Hintergrundmodus befindet. Dieser Ressourcengeneratortyp erfordert die folgende Eingabe: • **Lösung**: Die Lösung enthält die Konfiguration für empfohlene Eingabefelder und empfohlene Ausgabefelder für die Vorhersage. Die Lösung enthält auch die Einstellung, ob die Felder automatisch ausgefüllt oder eine Empfehlungsnachricht angezeigt wird. Das Klassifizierungsmodell Task Intelligence prognostiziert mehrere Werte oder Datensatzreferenzen für Felder in einer Tabelle. • **Erste N Ergebnisse** : Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den von der Lösungsdefinition vorhergesagten relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen. Beispielsweise können Sie die Klassifizierungslösung Task Intelligence so konfigurieren, dass basierend auf der Kurzbeschreibung ein Wert für die Kategorie oder Zuweisungsgruppe empfohlen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Task Intelligence . **Hinweis:** Das Plugin Task Intelligence Admin Console (com.sn_ti_admin) muss für die Auswahl des Ressourcengeneratortyps Task Intelligence Klassifizierung installiert sein.

Domänentrennung und Recommended Actions

Domänentrennung wird für Recommended Actions 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

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

Die Tabellen und Daten in der Anwendung sind domänengetrennt. Empfehlungsautoren können nur den Kontext sehen, der für sie basierend auf der Domäne gilt. Zur Laufzeit werden Empfehlungen im Benutzerkontext ausgewertet und Daten in der entsprechenden Domäne erstellt, die für den Benutzer gilt.

So funktioniert Domain Separation in Recommended Actions

Um die Domänentrennung in der Anwendung Recommended Actions zu verwenden, können Sie für jede Domäne separate Kontextdatensätze erstellen. Der Kontext dient als Ausgangspunkt in Recommended Actions. Alle anderen Konfigurationen wie Regel, Empfehlung und Ressourcengenerator können dann der Domäne des entsprechenden Kontextdatensatzes zugeordnet werden.

Die Laufzeitauswertung und die Generierung von Empfehlungen sind benutzerspezifisch. Die für den Benutzer zutreffende Domäne wird ausgewählt, und die entsprechenden Regeln, die für die Domäne des Benutzers gelten, werden ausgewertet, um dem Endbenutzer einen endgültigen Satz von Empfehlungen zu geben. Erstellte Ausführungsdatensätze verwenden dieselbe Domäne des Kontexts, der für den angegebenen Benutzer gilt.

Domänengetrennte Tabellen

Wenn Sie zugehörige Entitäten für einen Kontext erstellen, wird die Domäne für die zugehörigen Entitäten auf die Domäne des Kontexts festgelegt. Die folgenden Tabellen in der Anwendung sind domänengetrennt:

- Kontext
- Regel der empfohlenen Aktion
- Empfehlung
- Ressourcengenerator
- Empfehlungsgruppe
- Zuordnung der empfohlenen Aktion für das Suchergebnis
- Kontext der empfohlenen Aktion
- Ausführung der empfohlenen Aktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 empfohlenen Aktion
- Feldempfehlung
- Eingabe der Feldempfehlung
- Definition der Feldempfehlung
- Ressourcengeneratortyp
- Eingabe des Ressourcengeneratortyps
- Empfehlungsgruppierungsstrategie
- Aktionstypdefinition
- Trenddefinition

Zugehörige Informationen

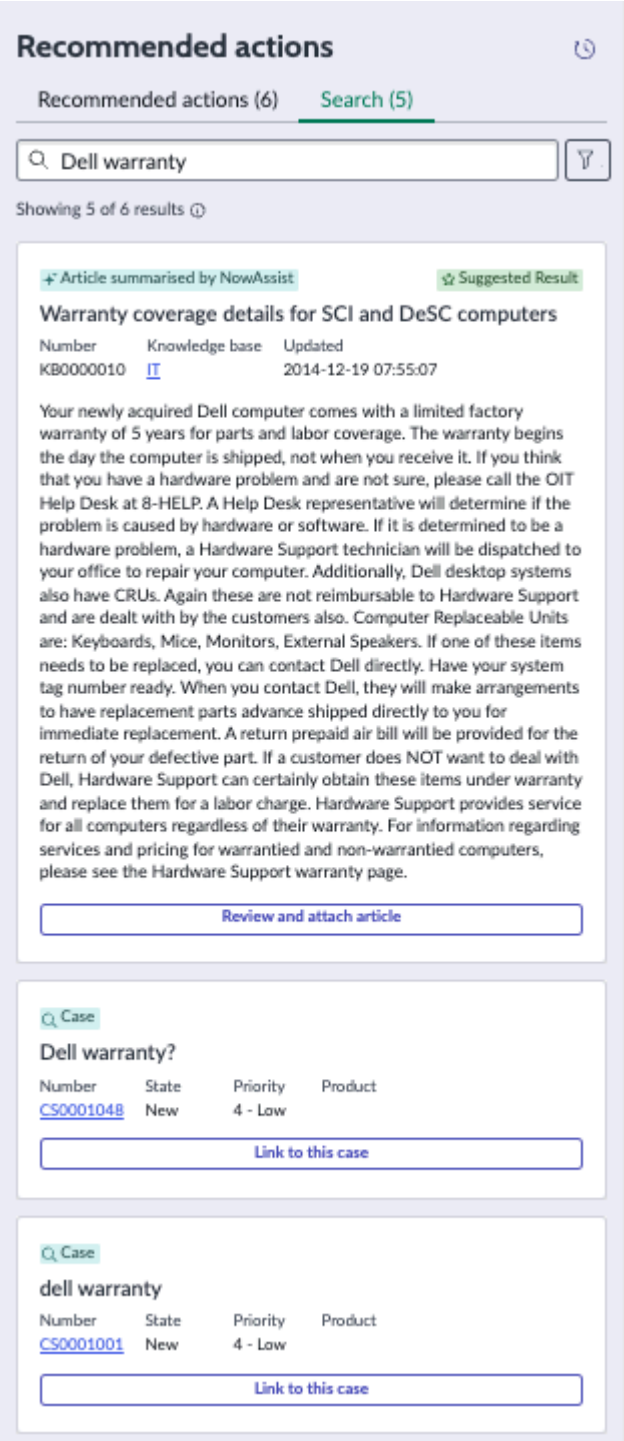
Domänentrennung für Service Provider

KI-Suche in Recommended Actions

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die KI-Suche in Recommended Actions, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden.

AI Search-Ergebnisse und Genius-Ergebnisse werden auf der Registerkarte Suche der Komponente Recommended Actions im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können Aktionen direkt über die Suchkarten initiieren, um ein 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.



Die Suchergebnisse aus den konfigurierten Suchquellen werden in Form von Karten angezeigt. Diese Karten sind Vorschauen von Suchdatensätzen. Sie können die Karte auswählen, um die Datensatzdetails anzuzeigen, oder direkt über die Karten Aktionen ausführen. Die relevantesten Antworten werden als Top-Ergebnisse in Form von Genius-Ergebniskarten angezeigt.

Die KI-Suche nutzt fortschrittliche Algorithmen für maschinelles Lernen und Funktionen zur Verarbeitung natürlicher Sprache, um Benutzerabfragen zu erfassen, und bietet die relevantesten Suchergebnisse, die zur effektiven Lösung von Problemen verwendet werden können. Weitere Informationen zur KI-Suche und ihren Funktionen finden Sie unter AI Search .

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

Funktionen der KI-Suche

- Hebt Suchbegriffe hervor, die in den Suchergebnissen angezeigt werden.
- Zeigt die relevantesten Ergebnisse zuerst mit Relevanz für maschinelles Lernen an. Durch maschinelles Lernen wird die Relevanzpunktzahl der Suchergebnisse für jedes Suchprofil basierend auf den von Service Desk-Mitarbeitern ausgewählten Antworten automatisch optimiert und verbessert.
- Zeigt die besten Antworten als Genius-Ergebniskarten an.

Vorteile der KI-Suche

- Maximiert die Effizienz: Verwenden Sie die Integration von AI Search, um die Lösungszeit für Aufgaben zu reduzieren und die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern.
- Nutzt kontextbezogene Intelligenz: Nutzen Sie die kontextbezogene Suche, um genaue und zeitnahe Antworten bereitzustellen.
- Bietet Zusammenfassung: Konfigurieren Sie Genius-Ergebnisse, um eine auf großen Sprachmodellen basierende Wissenszusammenfassung zu erhalten, die Ihren Inhalts- und Informationsanforderungen entspricht.

Konfigurieren der KI-Suche in Recommended Actions

Schritte zum Konfigurieren der KI-Suche in Recommended Actions umfassen das Aktivieren der Registerkarte „KI-Suche“, die Zuordnung der KI-Suchergebnisse zu Anleitungseingaben und das Anpassen der Komponente Recommended Actions. Zu den erweiterten Anpassungsoptionen gehören das Anpassen der Anzahl der auf einer Seite anzuzeigenden Ergebnisse, das Identifizieren von Genius-Ergebnissen zum Hinzufügen zum Suchprofil und das Konfigurieren von Suchquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der KI-Suche in Recommended Actions.

Verwenden der KI-Suche in Recommended Actions

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern die Verwendung der KI-Suche, um schneller auf relevante Informationen zuzugreifen und geeignete Maßnahmen zur Lösung von Kundenproblemen zu ergreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die KI-Suche in Recommended Actions, um Fälle zu lösen.

- Zugriff auf die KI-Suche: Service Desk-Mitarbeiter können im kontextbezogenen Seitenbereich des Arbeitsbereichs auf die Registerkarte „KI-Suche“ zugreifen.
- Suche nach kontextbezogenen Ergebnissen: Service Desk-Mitarbeiter können ihre Suchanfragen in die Suchleiste eingeben. Die KI-Suche verwendet die Verarbeitung natürlicher Sprache, um Benutzerabfragen zu verstehen, und berücksichtigt den Aufgabenkontext, um relevante Ergebnisse zu erzielen.
- AI Search-Ergebnisse anzeigen: Überprüfen Sie AI Search-Ergebnisse, und ergreifen Sie Aktionen direkt über die Suchkarten.
- Genius-Ergebnisse anzeigen: Service Desk-Mitarbeiter können die relevantesten Ergebnisse basierend auf den in der Genius-Ergebniskonfiguration definierten Kriterien oben anzeigen, wobei sie ihre Aufmerksamkeit zuerst auf die relevantesten Informationen lenken.
- Suchergebnisse einschränken: Service Desk-Mitarbeiter können eine **Suchquelle** aus dem Feld Suchfilter auswählen, um nur Ergebnisse aus dieser Suchquelle anzuzeigen, und dann zur Anzeige aller übereinstimmenden Datensätze zurückkehren.

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

- Ergebnisanzahl anzeigen: Die Registerkarte „Suche“ zeigt die Gesamtzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse an. Die Suchfilter zeigen die Anzahl der übereinstimmenden Ergebnisse für jede Suchquelle an.

Hinweis:
Die angezeigten Suchergebnisse und die Gesamtsuchanzahl können aufgrund von Sicherheitsberechtigungen oder der Tatsache, dass das Suchergebnis bereits ausgeführt wurde, variieren. Die ausgeführten Anleitungen werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt und in den Aktionsverlauf verschoben. Ausgeführte Anleitungen werden in die Gesamtsuchanzahl einbezogen, jedoch nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

[store-future: BEGIN review]

Beispielkonfigurationen empfohlener Aktionen

Diese Beispieldokumentation zeigt End-to-End-Konfigurationen von Empfehlungen mit Aktionen vom Typ „Anleitung“, „Entscheidungsstruktur“ oder „Feldempfehlung“, um Ihnen den Einstieg in Recommended Actionszu erleichtern.

Beispiele für empfohlene Aktionen

Szenario	Beschreibung
Beheben Sie Probleme bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion	Eine Entscheidungsstruktur, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Problembehandlung bei fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktionen unterstützt. Diese Entscheidungsstruktur stellt eine Reihe von Fragen und bietet basierend auf den eingegebenen Antworten eine Lösung, z. B. die Nachverfolgung der fehlgeschlagenen Transaktion, den Versand einer neuen Kreditkarte oder die Bereitstellung weiterer Unterstützung.
Empfehlen Sie eine Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem	Eine Feldempfehlung, die einen Wert für das Feld Zuweisungsgruppe empfiehlt, damit der Service Desk-Mitarbeiter den Fall dem richtigen Team zuweisen kann, um das Kundenproblem schneller zu lösen.
Verknüpfen Sie den aktuellen Fall mit einem ähnlichen schwerwiegenden Fall	Eine Anleitung, die empfiehlt, den aktuellen Fall mit dem empfohlenen ähnlichen schwerwiegenden Fall zu verknüpfen, damit der Geschäftsinhaber den Trend erkennen und Korrekturmaßnahmen ergreifen kann.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Beispiel: Problembehandlung bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion

Erfahren Sie, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine empfohlene Aktion konfigurieren, die mithilfe einer Entscheidungsstruktur Probleme bei fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktionen behebt.

Problemszenario

Paul hat versucht, eine intelligente Uhr mit seiner Bankkreditkarte zu kaufen. Die Transaktion ist jedoch zum Zeitpunkt der Zahlung fehlgeschlagen. Paul hat einen Fall im Kundensupportportal der Stern-Vest-Bank erstellt, um Unterstützung 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.

In diesem Szenario wird dem Service Desk-Mitarbeiter, der dem Fall zugewiesen ist, empfohlen, eine Entscheidungsstruktur zur Problembehandlung der fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion zu verwenden. In der Entscheidungsstruktur werden Benutzer-, Kreditkarten- und Transaktionsdetails erfasst. Wenn Geld belastet wurde, wird die Transaktionsverfolgung initiiert. Wenn jedoch kein Geld abgebucht wurde, gibt der Service Desk-Mitarbeiter einen Fehlercode an, der bestimmt, welche Anleitung bereitgestellt wird. Beispiele für mögliche Anleitungen: Neuzuweisung des Falls, Erstellung eines Arbeitsauftrags oder Zuweisung des Falls an einen IT-Techniker.

Konfigurieren einer empfohlenen Aktion für die Problembehandlung einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion

Helfen Sie Prozessanalysten, eine empfohlene Aktion vom Typ Entscheidungsstruktur zu konfigurieren, mit der Service Desk-Mitarbeiter Probleme bei einer von Kunden gemeldeten fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion beheben können.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen einer Entscheidungsstruktur	Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, in der Service Desk-Mitarbeiter Kunden eine Reihe von Fragen stellen können. Basierend auf den gegebenen Antworten können Service Desk-Mitarbeiter Probleme von Kunden beheben und lösen. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Entscheidungsstruktur in Decision Tree Builderfinden Sie unter Problembehandlung bei einer fehlgeschlagenen Entscheidungsstruktur für Kreditkartentransaktionen.
Erstellen Sie eine Regel aus dem Fall-Kontextdatensatz	Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.
Erstellen Sie eine Empfehlung mit der Entscheidungsstruktur als Aktionstyp	Erstellen Sie eine Empfehlung, die mithilfe der Entscheidungsstruktur Probleme bei einer fehlgeschlagenen Kreditkartentransaktion behandelt.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Empfehlung mit der Entscheidungsstruktur als Aktionstyp

Erstellen Sie eine Empfehlung, um als Aktionstyp die Entscheidungsstruktur für Fehler bei Kreditkartentransaktionsfehlern auszuwählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Neue Empfehlungen können nur innerhalb der Regeln erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie den Fallkontext aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ die Option Aktive Regel 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. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Empfehlungen“ die Option **Neu**aus.
5. Wählen Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ die Option **Ein geführter Flow aus, dem Sie folgen möchten**, um eine Empfehlung vom Typ Entscheidungsstruktur zu erstellen.
   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. Geben Sie im Feld **Name** den Text Problembehandlung bei Kreditkartentransaktionsfehlernein.
7. Wählen Sie im Feld **Aktion** die Aktion aus.
   Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt.

   a. Wählen Sie im Feld **Aktion** das Suchsymbol aus.
      Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster wird das Feld **Tabellenname** automatisch mit der Tabelle ausgefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

   b. Wählen Sie im Feld **Dokument** die Entscheidungsstruktur Problembehandlung für Fehler bei Kreditkartentransaktionen aus, indem Sie auf das Suchsymbol klicken.
      Weitere Informationen zum Erstellen dieser Entscheidungsstruktur finden Sie unter Problembehandlung bei Fehlern bei Kreditkartentransaktionen erstellen.

   c. Wählen Sie **OK**.

8. Geben Sie im Feld **Empfehlungshinweis**Problembehandlung bei Kreditkartentransaktionsfehlernein.
   Der Hinweis erklärt den Service Desk-Mitarbeitern, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Beispiel: Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem empfehlen

Erfahren Sie, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine empfohlene Aktion vom Typ „Feldempfehlung“ konfigurieren, um eine Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem zu empfehlen. Diese Feldempfehlung verwendet einen Ressourcengenerator vom Typ „Entscheidungstabelle“, der das Routermodell und das Routerproblem als Eingaben verwendet und als Ergebnis eine Zuweisungsgruppe bereitstellt.

Problemszenario

QuantumLink Technologies, ein Neuling auf dem Markt für Netzwerkausrüstung, legt großen Wert auf Kundenzufriedenheit und die schnelle Lösung von Kundenproblemen. Die Geschäftsinhaber sind bestrebt, einen hervorragenden Kundenservice zu bieten, damit ihr Geschäft erfolgreich sein kann.

Alissa, eine der Geschäftsinhaberinnen bei QuantumLink Technologies, richtet eine empfohlene Aktion ein, die einen Wert für das Feld Zuweisungsgruppe basierend auf dem von Kunden angegebenen Produktmodell und Problem empfiehlt.

Rohit, ein Kunde, der kürzlich einen QuantumLink-Router erworben hat, hat zeitweise Verbindungsprobleme mit seinem Router. Er erstellt einen Fall im Kundensupportportal von QuantumLink Technologies. John ist frustriert über die Unterbrechungen seines Internetservice und sucht nach einer schnellen Lösung, um eine unterbrechungsfreie Konnektivität zu Hause und bei der Arbeit sicherzustellen.

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

John Jason, dem Service Desk-Mitarbeiter, der diesem Fall zugewiesen ist, wird ein Feldwert für eine Zuweisungsgruppe empfohlen, damit dieser Fall dem richtigen Team zugewiesen und das Problem schnell gelöst werden kann.

Empfohlene Aktion zum Empfehlen einer Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem konfigurieren

Helfen Sie Alissa, eine empfohlene Aktion vom Typ „Feldempfehlung“ zu konfigurieren, die eine Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem empfiehlt.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen einer Entscheidungstabelle zum Empfehlen von Zuweisungsgruppen	Konfigurieren Sie eine Entscheidungstabelle, die Produkt und Problem als Eingaben verwendet, um die Zuweisungsgruppe als Ausgabe bereitzustellen. Sie können diese Entscheidungstabelle in einem Ressourcengenerator verwenden.
Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator für die Bereitstellung der Zuweisungsgruppe als Ergebnis	Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator, den Sie beim Konfigurieren einer Feldempfehlung verwenden können, um die richtige Zuweisungsgruppe für das Routerproblem bereitzustellen.
Erstellen Sie eine Feldempfehlung, um den Feldwert der Zuweisungsgruppe zu empfehlen	Erstellen Sie eine Aktion vom Typ „Feldempfehlung“, um einen Feldwert für die Zuweisungsgruppe zu empfehlen.
Erstellen Sie eine Regel aus dem Fall-Kontextdatensatz	Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.
Erstellen Sie eine Empfehlung mit dem Feld Empfehlung als Aktionstyp	Erstellen Sie eine Empfehlung, um die Empfehlung für den Feldwert der Zuweisungsgruppe in einem Falldatensatz anzuzeigen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen einer Entscheidungstabelle zum Empfehlen von Zuweisungsgruppen

Erstellen Sie eine Entscheidungstabelle mit dem Namen **Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem**, die eine Zuweisungsgruppe als Ergebnis für eine bestimmte Kombination aus Produkt und Problem bereitstellt.

Diese Entscheidungstabelle erfordert zwei Eingaben:

Eingabe	Typ
Produkt	Zeichenfolge
Problem	Zeichenfolge

Erstellen Sie für das Ergebnis die Spalte Zuweisungsgruppe mit der Option Referenz als Ergebnistyp und der Ergebnistabelle als Gruppe [sys_user_group].

Konfigurieren Sie die Bedingungen, Ergebnisse und Werte der Entscheidungstabelle wie in der folgenden Tabelle angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Decision Tables .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Entscheidungstabelle: Zuweisungsgruppe für ein Routerproblem

Bedingungsspalten		Ergebnisspalte
Produkt	**Problem**	**Zuweisungsgru**
Router M-Series	Problem mit Internetverbindung	Router-M-Team
Router M-Series	Router wird aufgewärmt	Router-M-Team
Router M-Series	Netzwerkausfall	Router-M-Team
Router M-Series	Sicherheitsbedenken	Router-M-Team
Router der N-Serie	Problem mit Internetverbindung	Router-N-Team-
Router der N-Serie	Router wird aufgewärmt	Router-N-Team-
Router der N-Serie	Netzwerkausfall	Router-N-Team-
Router der N-Serie	Sicherheitsbedenken	Router-N-Team-

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator für die Bereitstellung der Zuweisungsgruppe als Ergebnis

Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator vom Typ Entscheidungstabelle, der eine Zuweisungsgruppe für ein bestimmtes Routermodell und ein zugehöriges Problem bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

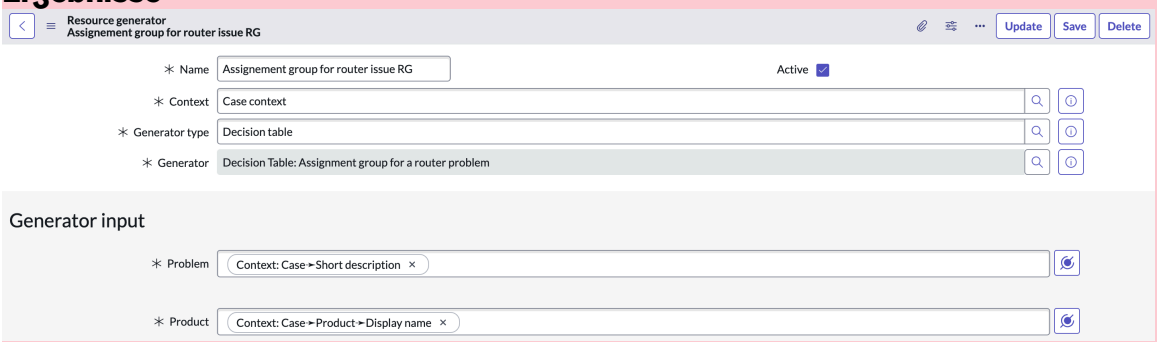
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Ressourcengeneratoren**.
2. Wählen Sie in der Liste „Ressourcengeneratoren“ die Option **Neu** aus.
3. Geben Sie im Feld **Name**Zuweisungsgruppe für Routerproblem RGein.
4. Wählen Sie im Feld **Kontext** die Option Fallkontext aus.
5. Wählen Sie im Feld **Generatortyp** die Entscheidungstabelle aus.
6. Wählen Sie im Feld **Generator** die Entscheidungstabelle Zuweisungsgruppe für Routerproblem aus.
7. Speichern Sie den Datensatz, um die Generatoreingaben anzuzeigen.
8. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular „Generator“ aus.
   a. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Produkt** die Option aus **Kontext: Fall** > **Produkt** > **Anzeigename**.
   c. Wählen Sie im Feld **Problem** die Option aus **Kontext: Fall** > **Kurzbeschreibung**.
9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse



Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Feldempfehlung, die Sie beim Erstellen der empfohlenen Aktion zum Empfehlen des Feldwerts der Zuweisungsgruppe verwenden können.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Feldempfehlung, um den Feldwert der Zuweisungsgruppe zu empfehlen

Erstellen Sie eine Feldempfehlung, die Sie beim Konfigurieren einer empfohlenen Aktion auswählen können. Diese Feldempfehlung schlägt einen Feldwert für die Zuweisungsgruppe in einem Falldatensatz für ein Routerproblem vor.

Vorbereitungen

Verwenden Sie die CSM-Standarddatensatzseite oder die CSM-Interaktionsdatensatzseite, um Feldempfehlungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzuzeigen. Informationen zum Festlegen der CSM-Standarddatensatzseite oder der CSM-Interaktionsdatensatzseite als Standardseite finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen einer Feldempfehlung umfasst zwei Hauptschritte:

- Erstellen von Eingaben für die Feldempfehlung.
- Erstellen von Anweisungen zum Empfehlen von Werten durch Konfigurieren einer Definition für jedes Feld.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Feldempfehlungen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Feldempfehlungen“ auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Text Feldempfehlung für Zuweisungsgruppe ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Option Fall [sn_customerservice_case] aus, damit Sie die Feldempfehlung für das Feld **Zuweisungsgruppe** in einem Falldatensatz ausfüllen können.
5. Speichern Sie den Datensatz, um die zugehörigen Listen anzuzeigen.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungseingaben“ die Option **Neu** aus, um eine Eingabe zu 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.

a. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option Referenz aus.

b. Geben Sie im Feld Bezeichnung Zuweisungsgruppe ein.
Das Feld **Spaltenname** wird automatisch ausgefüllt.

c. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste „Referenzspezifikation“ die folgenden Felder.

Feld	Aktion
Referenz	Wählen Sie die Gruppentabelle [sys_user_group] aus.
Referenzqual.-Bedingung	Wählen Sie Aktiv | ist | Bedingung „true “.

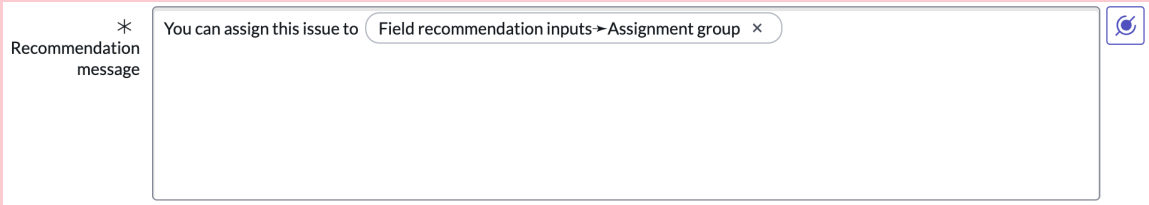
d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Feldempfehlungsdefinitionen die Option **Neu** aus, um eine Definition zu erstellen.

a. Geben Sie im Feld **Name**Zuweisungsgruppe für Routerproblemdefinition ein.

b. Wählen Sie unter Feld das **Feld**Zuweisungsgruppe aus.

c. Geben Sie im Feld Empfehlungsnachricht den Wert Sie können dieses Problem zuweisen an ein, und verwenden Sie die Pillenauswahl, um den empfohlenen Wert hinzuzufügen **Eingaben der Feldempfehlung** > **Zuweisungsgruppe** als Teil der Nachricht.



Hinweis:
Wenn der Ressourcengenerator einen leeren Feldwert zurückgibt, wird die Empfehlungsnachricht nicht angezeigt.

d. Wählen Sie in der Liste „Empfehlungsmethode“ die Option Nur empfehlen aus.

e. Wählen Sie **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Empfehlung mit dem Feld Empfehlung als Aktionstyp

Erstellen Sie eine Empfehlung, um die Feldempfehlung als Aktionstyp für die Empfehlung eines Werts für das Feld Zuweisungsgruppe in einem Falldatensatz auszuwählen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie Fallkontext aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ die Option Aktive Regel aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Empfehlungen“ die Option **Neu**aus.
5. Wählen Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ **einen zu verwendenden Feldwert aus**.
   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. Geben Sie im Feld **Name** den Text Zuweisungsgruppe für Routerproblem empfehlen ein.
7. Wählen Sie im Feld **Aktion** eine Aktion aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Aktion** das Suchsymbol aus.
      Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster wird das Feld **Tabellenname** automatisch mit der Tabelle gefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.
   b. Wählen Sie im Feld **Dokument** die Feldempfehlung Feldempfehlung für Zuweisungsgruppe aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
8. Wählen Sie im Feld Ressourcengenerator den **Ressourcengenerator** Zuweisungsgruppe für Routerproblem RG aus.
9. Speichern Sie den Datensatz, um den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ anzuzeigen.
10. Definieren Sie die Aktionseingaben.
    a. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus.
    b. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** die Option aus **Ressourcengenerator** > **Zuweisungsgruppe: Gruppe**.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Beispiel: Verknüpfen Sie den ähnlichen schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall

Erfahren Sie, wie Prozessanalysten oder Geschäftsinhaber eine empfohlene Aktion vom Typ „Anleitung“ konfigurieren, um einen schwerwiegenden Fall vorzuschlagen, der mit dem aktuellen Fall verknüpft werden kann. Diese Anleitung verwendet einen Ressourcengenerator vom Typ Ähnlichkeit mit Trend, um den ähnlichen Fall mit einem gemeinsamen Trend zu empfehlen.

Problemszenario

Sie besitzt ein erfolgreiches E-Commerce-Unternehmen, das sich auf den Verkauf von handgearbeiteten Produkten spezialisiert hat. Während das Unternehmen wächst, erkennt Isabella, wie wichtig es ist, einen hervorragenden Kundenservice zu bieten, um die Kundenzufriedenheit und -treue zu erhalten. Sie weiß, dass die effektive und schnelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Kundenproblemen für den Erfolg ihres Unternehmens von entscheidender Bedeutung ist.

Daniel, ein Prozessanalyst im Team von Isabella, identifiziert die häufigsten und kritischsten Probleme, die Kunden melden, und erstellt schwerwiegende Fälle für sie. Damit kann jedes Mal, wenn ein Kunde einen Fall erstellt, dieser mit dem ähnlichen schwerwiegenden Fall verknüpft werden. Dieser Prozess hilft ihnen, das Muster zu verstehen, die Ursache zu identifizieren, Korrekturmaßnahmen zu ergreifen und ähnliche Lösungen anzuwenden.

Daniel identifiziert die folgenden schwerwiegenden Probleme:

- Fehlende Elemente in der Bestellung
- Falsche Artikel erhalten
- Beschädigte oder defekte Produkte
- Erstattungsanforderungen
- Diskrepanzen oder Fehler bei der Abrechnung
- Schwierigkeiten beim Anwenden von Rabattcodes
- Schwierigkeiten beim Erreichen des Kundensupports

Jetzt konfiguriert Daniel eine Anleitung, die dem Service Desk-Mitarbeiter, der an einem neuen Fall arbeitet, der von einem Kunden erstellt wurde, einen ähnlichen schwerwiegenden Fall empfiehlt. Die Anleitung bietet dem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion, um den empfohlenen schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen.

Konfigurieren einer empfohlenen Aktion für die Verknüpfung des ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall

Helfen Sie Daniel, eine empfohlene Aktion vom Typ „Anleitung“ zu konfigurieren, die Ähnlichkeit mit dem Trendressourcengenerator verwendet, um den schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen.

Aufgabe	Beschreibung
Subflow für die Automatisierung der Anleitungsaktion konfigurieren	Konfigurieren Sie einen Subflow, den Sie in einer Anleitung verwenden können, um den vorgeschlagenen schwerwiegenden Fall automatisch mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, wenn Sie auf eine Aktionsschaltfläche klicken.
Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator, um einen ähnlichen schwerwiegenden Fall wie den aktuellen Fall bereitzustellen	Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator vom Typ Ähnlichkeit mit Trend, der einen ähnlichen schwerwiegenden Fall wie den aktuellen Fall bereitstellt.
Erstellen Sie eine Anleitung für die Verknüpfung des ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall	Erstellen Sie eine Anleitung für die Verknüpfung des ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall, indem Sie Anleitungseingaben, eine Vorschau der Experience und eine Anleitungsaktion konfigurieren.
Erstellen Sie eine Regel aus dem Fall-Kontextdatensatz	Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.

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

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Empfehlung mit Anleitung als Aktionstyp	Erstellen Sie eine Empfehlung, um Anleitung als Aktionstyp für die Verknüpfung eines schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Falldatensatz auszuwählen.

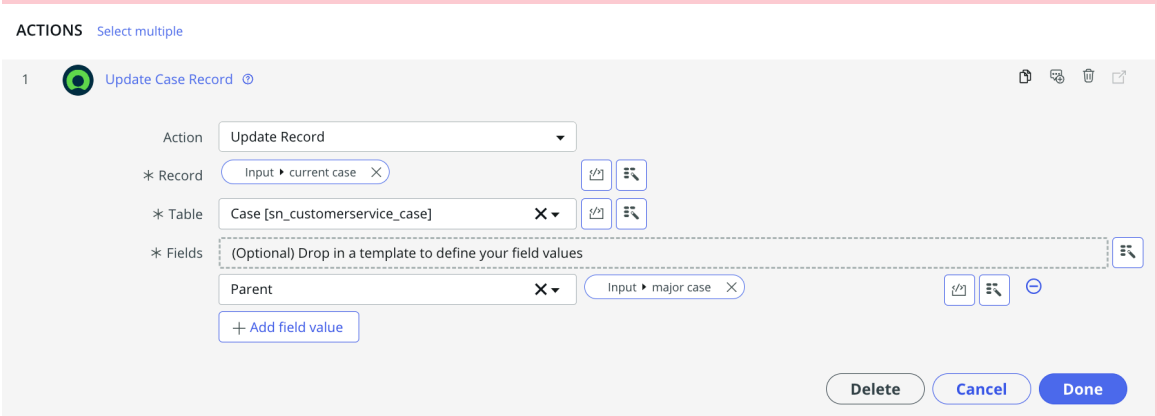
[End]
[store-future: BEGIN review]

Subflow für die Automatisierung der Anleitungsaktion konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Subflow, den Sie in einer Anleitung verwenden können, um den vorgeschlagenen schwerwiegenden Fall automatisch mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, wenn Sie auf eine Aktionsschaltfläche klicken.

Konfigurieren und veröffentlichen Sie einen Subflow mit den folgenden Eingaben und Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a subflow in Flow Designer .

Feld	Wert	Beschreibung
Name	Schwerwiegenden Fall verknüpfen	-
Subflow-Eingaben und -Ausgaben > **Eingaben**	• Aktueller Fall • Schwerwiegender Fall	Eingabetyp: Ref
Aktionen	Datensatz aktualisieren	Aktion „Falldate schwerwiegende aktuellen Fall hi



[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator, um einen ähnlichen schwerwiegenden Fall wie den aktuellen Fall bereitzustellen

Konfigurieren Sie einen Ressourcengenerator vom Typ Ähnlichkeit mit Trend, der einen ähnlichen schwerwiegenden Fall wie den aktuellen Fall bereitstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Predictive Intelligence aktiv ist, und richten Sie in Ihrer Instanz ein. Weitere Informationen finden Sie unter Install Predictive Intelligence .
- Vergewissern Sie sich, dass Sie ein Predictive Intelligence -Abonnement haben.
- Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung Major Issue Detector mit den vorhandenen Kundenfällen. Weitere Informationen finden Sie unter Create and train a similarity solution .
- Erstellen Sie eine Trenddefinition mit dem Namen Trends für schwerwiegende Probleme, um zu definieren, wie viele Datensätze, die etwas gemeinsam haben, einen Trend darstellen, z. B. sechs oder mehr Datensätze mit gemeinsamen Feldwerten.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Ressourcengeneratoren**.
2. Wählen Sie in der Liste „Ressourcengeneratoren“ die Option **Neu** aus.
3. Geben Sie in das Feld **Name**Ähnlichen schwerwiegenden Fallein.
4. Wählen Sie im Feld **Kontext** die Option Fallkontext aus.
5. Wählen Sie im Feld **Generatortyp** die Option Ähnlichkeit mit Trend aus.
6. Speichern Sie den Datensatz, um die Generatoreingaben anzuzeigen.
7. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular „Generator“ aus.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Anleitung für die Verknüpfung des ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall

Erstellen Sie eine Anleitung für die Verknüpfung des ähnlichen schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Fall, indem Sie Anleitungseingaben, eine Vorschau der Experience und eine Anleitungsaktion konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Anleitungen“ die Option **Neu** aus.
3. Geben Sie im Feld **Name**Link ähnlichen schwerwiegenden Fallein.
4. Geben Sie im Feld **Beschreibung** Folgendes ein: Diese Anleitung empfiehlt, den identifizierten ähnlichen schwerwiegenden Fall mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen..
5. Erstellen Sie die folgenden Eingaben für die Anleitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. in der Anleitungsvorschau-Experience und den Anleitungsaktionen.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungseingabe“ die Option **Neu**aus.

b. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung Aktueller Fallein.

c. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option Referenz aus.

d. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Referenzspezifikation** im Feld Referenz die Falltabelle aus.

e. Wählen Sie **Absenden**.

f. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungseingabe“ erneut **Neu** aus.

g. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung Major case(Schwerwiegender Fall) ein.

h. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option Referenz aus.

i. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Referenzspezifikation** im Feld Referenz die Falltabelle aus.

j. Wählen Sie **Absenden**.

6. Konfigurieren Sie die Vorschau-Experience.

a. Geben Sie im Feld **Vorschautitel**Link zu diesem schwerwiegenden Fallein.

b. Wählen Sie im **Feld Anzuzeigende Felder**die übergeordnete Falleingabe aus.

c. Geben Sie im Feld **Nachricht** Folgendes ein: Dies ist der ähnliche schwerwiegende Fall, den Sie mit dem aktuellen Fall verknüpfen können.

7. Speichern Sie den Anleitungsdatensatz, um die zugehörige Liste „Anleitungsaktionen“ anzuzeigen.

8. Konfigurieren Sie eine Anleitungsaktion.

a. Wählen Sie im Formularabschnitt „Anleitungsaktionen“ die Option **Neu**aus.

b. Geben Sie im Feld **Aktionsbezeichnung**Link für schwerwiegenden Fallein.

c. Geben Sie im Feld **Call to Action Label** (Aufruf-zu-Aktions-Bezeichnung) Link für schwerwiegenden Fallein.

d. Wählen Sie im Feld **Aktionsverhalten** die Option Einzelklick aus.

e. Wählen Sie im Feld **Automatisierung der Anleitungsaktion** den Subflow Link für schwerwiegenden Fall aus.

f. **Geben Sie im Feld Abschlussnachricht**den vorgeschlagenen schwerwiegenden Fall ein.

g. Speichern Sie den Datensatz, um die Flow-Eingaben anzuzeigen.

h. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste **„Automatisierungs-Flow-Eingaben“** aus.

Eingabe	Aktion
aktueller Fall	i. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. ii. Auswahlvorgang **Anleitungseingaben** > **Aktueller Fall**.

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

Eingabe	Aktion
Schwerwiegender Fall	i. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. ii. Auswahlvorgang **Anleitungseingaben** > **Schwerwiegender Fall**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Regel aus dem Fall-Kontextdatensatz

Erstellen Sie eine Regel, um Empfehlungen für aktive Fälle anzuzeigen, die die in dieser Regel angegebene Bedingung erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Neue Regeln können nur aus Kontextdatensätzen erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie den Fallkontext aus.
   Der Fallkontext ist standardmäßig verfügbar.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ die Option **Neu**aus.
4. Geben Sie im Feld **Name** den Namen Aktive Regelein.
5. Klicken Sie im Feld **Rollen** auf das Symbol Benutzerrollen Benutzerrollen bearbeiten, und wählen Sie Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] und Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent] aus.
   Die ausgewählten Benutzerrollen können Empfehlungen für diese Regel anzeigen.
6. Wählen Sie im Popup-Fenster „Rollen“ die Option **Fertig** aus.
7. Verwenden Sie im Feld Bedingung den **Bedingungsgenerator**, um die Bedingung „Aktiv | ist | wahr“ hinzuzufügen.
   Service Desk-Mitarbeiter können Empfehlungen für die Datensätze in der Kontexttabelle anzeigen, die diese Kriterien erfüllen.
8. Wählen Sie im **Feld Auswirkung auf diese Regel** Kurzbeschreibung aus dem Slushbucket aus.
9. Wählen Sie **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Empfehlung mit Anleitung als Aktionstyp

Erstellen Sie eine Empfehlung, um Anleitung als Aktionstyp für die Verknüpfung eines schwerwiegenden Falls mit dem aktuellen Falldatensatz auszuwählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, 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** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie Fallkontext aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ die Option Aktive Regel aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Empfehlungen“ die Option **Neu**aus.
5. Wählen Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung **“ eine bestimmte Aktion aus, die ausgeführt werden soll, oder Informationen, die überprüft werden**sollen.
   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. Geben Sie im Feld **Name**Link für schwerwiegenden Fall mit aktuellem Fallein.
7. Wählen Sie im Feld **Aktion** eine Aktion aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Aktion** das Suchsymbol aus.
      Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster wird das Feld **Tabellenname** automatisch mit der Tabelle gefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.
   b. Wählen Sie im Feld **Dokument** die Anleitung Link ähnlichen schwerwiegenden Fall aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
8. **Wählen Sie im Feld Ressourcengenerator den Ressourcengenerator** Ähnlicher schwerwiegender Fall aus.
9. Speichern Sie den Datensatz, um den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ anzuzeigen.
10. Definieren Sie die Aktionseingaben.
    a. Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus.
    b. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** die Option aus **Ressourcengenerator** > **Zuweisungsgruppe: Gruppe**.
11. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste **„Aktionseingaben“** aus.

Eingabe	Aktion
Aktueller Fall	**a.** Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. **b.** Wählen Sie **Kontext: Fall aus**.
Schwerwiegender Fall	**a.** Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. **b.** Auswahlvorgang **Ressourcengenerator** > **Datensatz mit höchster Konfidenz: Fall**.

12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

[End]

Recommended Actions-Anwendung installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Recommended Actions (sn_cs_nb_action) 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 „ Recommended Actions “ 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 Recommended Actions installiert:

- Store-Anwendungen: Recommended Actions
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Recommended Actions installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Recommended Actions (sn_nb_action).

   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.

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

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Anwendung Recommended Actions installiert, z. B. Tabellen, Rollen, Anleitungen, Ressourcengeneratoren und geplante Aufgaben.

Tabellen

Die Anwendung Recommended Actions fügt die in der folgenden Tabelle beschriebenen Metadatentabellen hinzu.

Mit Recommended Actions installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kontext [sn_nb_action_rule_context]	Speichert Kontexte für Tabellen wie Fall, Incident und Problem, für die Empfehlungen generiert werden.
Empfehlung [sn_nb_action_recommended_action]	Speichert Empfehlungen, die Informationen zu Aktionstyp, Aktion und Ressourcengenerator enthalten.
Aktionstypdefinition [sn_nb_action_type_definition]	Speichert Aktionstypdefinitionen wie Anleitungen, geleitete Entscheidungsstrukturen und Feldempfehlungen.
Feldempfehlung [sn_nb_action_field_recommendation]	Speichert Feldempfehlungen.
Feldempfehlungsdefinition [sn_nb_action_field_recommendation_definition]	Speichert Feldempfehlungsdefinitionen.
Feldempfehlungseingabe [sn_nb_action_field_recommendation_input]	Speichert Eingaben für Feldempfehlungen.
Ressourcengenerator [sn_nb_action_resource_generator]	Speichert Ressourcengeneratoren.
Ressourcengeneratortyp [sn_nb_action_resource_generator_type]	Speichert Ressourcengeneratortypen wie Flow, Entscheidungstabelle, Skripting, Ähnlichkeit, Ähnlichkeit mit Trend und Klassifizierung.
Ressourcengeneratortyp-Eingabe [sn_nb_action_generator_type_input]	Speichert Eingaben für Ressourcengeneratortypen.
Trenddefinition [sn_nb_action_trend_definition]	Speichert Trenddefinitionen.
Regel [sn_nb_action_condition_based_rule]	Speichert Regeln, die eine Bedingung und Rollen für den Kontext enthalten.
Regel der empfohlenen Aktion	Speichert Datensätze für empfohlene Aktionsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Recommended Actions installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_nb_action_rule_base]	
Bedingte Regel [sn_nb_action_conditional_rule]	Speichert bedingte Regeln. Diese Tabelle wird nicht mehr unterstützt.
Entscheidungstabellenregel [sn_nb_action_decision_table_rule]	Speichert Entscheidungstabellenregeln. Diese Tabelle wird nicht mehr unterstützt.
Eingabegenerator der empfohlenen Aktion [sn_nb_action_input_generator]	Speichert Datensätze des Eingabegenerators. Diese Tabelle wird nicht mehr unterstützt.
Zuordnung der empfohlenen Aktion für das Suchergebnis [sn_nb_action_search_result_ra_mapping]	Speichert die Zuordnung zwischen Suchergebnisausgaben und Aktionseingaben.

Rollen

Die Anwendung Recommended Actions enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Rollen.

Mit Recommended Actions installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Recommended Actions admin (Recommended Actions-Administrator) [sn_nb_action.next_best_action_admin]	Gewährt Administratorzugriff auf die Anwendung Recommended Actions.	sn_nb_action.next_best_action_author
Recommended Actions author (Recommended Actions-Autor) [sn_nb_action.next_best_action_author]	Kann empfohlene Aktionen erstellen.	• sn_nb_action.resource_generator_author • sn_gd_guidance.guidance_manager • sn_nb_action.next_best_action_user • sn_gd_core.decision_tree_author
Recommended Actions user (Recommended Actions-Benutzer) [sn_nb_action.next_best_action_user]	Kann empfohlene Aktionen verwenden.	sn_gd_core.decision_tree_author
Resource Generator author (Ressourcengenerator-Autor) [sn_nb_action.resource_generator_author]	Gewährt Zugriffsrechte zum Konfigurieren von Ressourcengeneratoren.	• flow_operator • decision_table_reader • platform_ml_read • sn_nb_action.trend_definition_author

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Recommended Actions installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Trend Definition author (Trenddefinition-Autor) [sn_nb_action.trend_definition_author]	Gewährt Zugriffsrechte zum Konfigurieren von Trenddefinitionen.	Keine

Anleitungen

Die Anwendung Recommended Actions enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Anleitungen.

Mit installierte Anleitungen Recommended Actions

Leitfaden	Beschreibung
Lösung aus einem gelösten Fall anwenden	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Lösung aus einem empfohlenen gelösten Fall anzuwenden, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Fall** lösen klicken, wodurch die Lösungsnotizen und ein Lösungscode aus dem gelösten Fall in den Abschnitt „Abschlussinformationen“ des aktuellen Falls kopiert werden. Der Status des aktuellen Falls ändert sich in „Gelöst“.
Workaround mitteilen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, eine Problemumgehung aus einem empfohlenen Problemdatensatz zu **kommunizieren**, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Problemumgehung mitteilen klicken, wodurch die Anleitung im Seitenbereich geöffnet wird. Die Anleitung zeigt die Problemumgehung aus dem Problemdatensatz und bietet dem Service Desk-Mitarbeiter ein Notizfeld, in dem er zusätzliche Notizen hinzufügen kann. Die Problemumgehung und die Notizen werden in den Arbeitsnotizen hinzugefügt, und der Problemdatensatz wird mit dem aktuellen Fall verknüpft.
Fallaufgabe erstellen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Fallaufgabe für den aktuellen Fall zu erstellen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Erstellen** klicken, wodurch die Anleitung im Seitenbereich geöffnet wird, in dem der Service Desk-Mitarbeiter einen Betreff für eine neue Fallaufgabe eingeben und übermitteln 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.

Mit installierte Anleitungen Recommended Actions (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
Arbeitsauftrag erstellen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, einen Arbeitsauftrag für einen Fall zu erstellen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Erstellen** klicken. Erstellt eine Arbeitsauftragsaufgabe und öffnet die Aufgabe auf einer Unterregisterkarte.
Link zu vorhandenem Fehler	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen vorhandenen Fehler mit dem aktuellen Fall zu verknüpfen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Mit **Fehler** verknüpfen klicken, wodurch der Fehler mit dem Fall verknüpft und die Arbeitsnotizen aktualisiert werden.
Link zu vorhandenem offenen Fall	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall mit einem vorhandenen offenen Fall zu verknüpfen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Mit **diesem Fall** verknüpfen klicken, wodurch der offene Fall als übergeordnetes Element des aktuellen Falls festgelegt wird.
Angebotsempfehlung	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ein Upgrade eines Produkts auf das angegebene Produktmodell zu empfehlen.
Lösung vorschlagen	Ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Lösungsnotizen und einen **Lösungscode für einen Fall einzugeben, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche Lösung vorschlagen** klicken.
Nachricht an Kunden lesen	Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, anzugeben, dass eine Nachricht einem Kunden während eines Anrufs vorgelesen wurde, indem er auf einer Karte auf die Schaltfläche **Als gelesen** markieren klickt und die Nachricht den Arbeitsnotizen hinzufügt.
Fall neu zuweisen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, den aktuellen Fall einer empfohlenen Zuweisungsgruppe neu zuzuweisen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Erneut zuweisen** klicken, wodurch die Anleitung in einem Seitenbereich geöffnet wird, in dem 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.

Mit installierte Anleitungen Recommended Actions (Fortsetzung)

Leitfaden	Beschreibung
	Notizen eingeben kann. Der aktuelle Fall wird einer anderen Zuweisungsgruppe zugewiesen, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.
Artikel lesen und anhängen	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen empfohlenen Wissensartikel im kontextbezogenen Seitenbereich zu überprüfen, indem sie auf einer Karte auf die Schaltfläche **Artikel überprüfen und anhängen** klicken, wodurch der Artikel im Seitenbereich geöffnet wird. Im Seitenbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun: • Lesen Sie den Artikel. • Den Artikel an den Fall anfügen. • Den Artikel als hilfreich markieren. • Öffnen Sie den Artikel auf einer Unterregisterkarte.

Ressourcengeneratoren

Die Anwendung Recommended Actions enthält die in der folgenden Tabelle beschriebenen Ressourcengeneratoren.

Mit installierte Ressourcengeneratoren Recommended Actions

Ressourcengenerator	Beschreibung
Suchen Sie nach den am häufigsten gelesenen KB-Artikeln für das Produkt	Sucht nach dem am häufigsten gelesenen KB-Artikel für das ausgewählte Produkt. Sie können diesen KB-Artikel verwenden, um ihn als empfohlene Aktion an einen Fall anzuhängen.
Suchen Sie nach übereinstimmenden PRBs mit Problemumgehung	Sucht nach einem übereinstimmenden Problemdatensatz, der eine Problemumgehung aufweist. Sie können vorschlagen, die Problemumgehung aus diesem Fall als empfohlene Aktion freizugeben.
Nach übereinstimmendem PRB ohne Problemumgehung suchen	Sucht einen übereinstimmenden Problemdatensatz ohne Problemumgehung. Sie können vorschlagen, als empfohlene Aktion auf diesen Problemdatensatz zu 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.

Geplante Aufgaben

Mit Recommended Actions installierte regelmäßige Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
sn_nb_action_detail	Diese regelmäßige Aufgabe verhindert mithilfe der Tabellenbereinigung, dass die Empfehlungstabelle exponentiell wächst. Der Tabellenbereinigungsauftrag wird stündlich ausgeführt, um ältere, abgelaufene oder unerwünschte Datensätze aus Tabellen zu löschen.

Die Anwendung Recommended Actions wird konfiguriert

Konfigurieren Sie als Administrator die Anwendung Recommended Actions, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern basierend auf einem Datensatzkontext relevante Aktionen anzuzeigen.

Empfohlene Aktionen

Sie können empfohlene Aktionen konfigurieren, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Schritte zum Konfigurieren von empfohlenen Aktionen

Schritt	Beschreibung
Kontext erstellen	Ein Kontext ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Empfehlungen für Datensätze aus einer bestimmten Tabelle anzuzeigen, z. B. der Falltabelle.
Regel für einen Kontext erstellen	Eine Regel besteht aus einer Reihe von Bedingungen. Sie gilt für einen Kontext und bestimmt, wann eine empfohlene Aktion angezeigt wird. Wenn Sie eine Regel erstellen: • Wählen Sie Bedingungen, die für die Kontexttabelle gelten. • Wählen Sie die Rollen aus, die Zugriff auf die empfohlenen Aktionen haben. **Hinweis:** Neue Regeln können nur innerhalb eines Kontexts erstellt werden.
Empfehlung für einen Regel erstellen	Eine Empfehlung ist eine Möglichkeit, einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion vorzuschlagen. Erstellen Sie eine Empfehlung, indem Sie einen der im Bildschirm „Neue Empfehlung“ verfügbaren Empfehlungstypen 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.

Schritte zum Konfigurieren von empfohlenen Aktionen (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	• Anleitung • Geleitete Entscheidungsstruktur • Feldempfehlung **Hinweis:** Neue Empfehlungen können nur innerhalb von Regeln erstellt werden.

Aktionstypen

Mit der Anwendung Recommended Actions können Sie die folgenden Arten von Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter erstellen.

Aktionstypen in der Anwendung „Recommended Actions“.

Aktionstyp	Beschreibung
Leitfaden	Eine Aktion, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann, oder Informationen, die er freigeben kann. Beispielsweise kann eine Anleitung einem Service Desk-Mitarbeiter empfehlen, einen Wissensartikel an einen Fall anzuhängen oder einen Arbeitsauftrag zu erstellen.
Guided Decisions-Struktur	Ein geleiteter Flow, dem Sie folgen können. Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen und Antworten enthält und zu Anleitungen führt.
Feldempfehlung	Ein empfohlener Wert für ein Feld. Beispielsweise kann diese Art von Aktion die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen in Recommended Actions.

Ressourcengeneratoren

Konfigurieren Sie Ressourcengeneratoren, um Informationen bereitzustellen, die Sie als Eingaben für Aktionen wie Anleitungen und Feldempfehlungen verwenden können. Für die Konfiguration von Entscheidungsstrukturen sind keine Ressourcengeneratoren erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Recommended Actions.

Arbitrationsparameter

Konfigurieren Sie Arbitrationsparameter, um die Häufigkeit von Problemen oder die Prioritätsreihenfolge der empfohlenen Aktionen zu bestimmen, damit Service Desk-Mitarbeiter die Anleitung erhalten, die sie zur Lösung von Kundenproblemen benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Arbitrationsparameter 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.

Erstellen Sie einen Kontext in Recommended Actions

Erstellen Sie einen Kontext für eine einzelne Tabelle, z. B. die Falltabelle. Kontexte speichern Informationen, einschließlich der empfohlenen Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, und der Regeln, die bestimmen, wann diese Aktionen verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Kontext ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Empfehlungen für einen bestimmten Datensatztyp anzuzeigen, wenn bestimmte Regeln erfüllt sind. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, indem sie basierend auf dem Datensatzkontext Aktionen vorschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie in der Kontextliste die Option **Neu** aus.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für den Kontext ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle aus, für die dieser Kontext gilt.

   Hinweis:
   Sie können einen Kontextdatensatz pro Tabelle erstellen. Sie müssen dieselbe Tabelle im Feld **Referenztabelle** des Startknotens in einer Entscheidungsstruktur auswählen.

5. **Wahlweise:** **Wählen** Sie im Feld Suchanwendungskonfiguration eine Suchanwendungskonfiguration aus, die AI Search als Suchmaschine und die für die Suche zu verwendenden Einstellungen angibt.
   Sie können die Einstellungen für die Anzeige und Verfeinerung der Suchergebnisse in der Konfiguration der Suchanwendung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Search application configurations .

   Die Konfiguration der **Suchanwendung [CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** wird mit der Store-Anwendung „CSM Configurable Workspace“ bereitgestellt. Um auf diese Konfiguration zuzugreifen, navigieren Sie zu **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Gruppierungsstrategie** eine Strategie für die Gruppierung von Empfehlungen aus.

   (Optional) Sie können beispielsweise eine Gruppierungsstrategie definieren, um Empfehlungen mit ähnlichen Kriterien zu gruppieren.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Kontextformular konfigurieren, um das Feld **Gruppierungsstrategie** anzuzeigen. Dieses Feld ist standardmäßig für Benutzer von ITSM Workforce Optimization verfügbar.

7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Wert im Feld **Aktualisierungsintervall**.
   Dieser Wert bestimmt, wie oft Empfehlungen für den Kontext aktualisiert werden. Der Standardwert für dieses Feld ist 12 Stunden, der Mindestwert 10 Minuten.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Kontextformular so konfigurieren, dass das Feld **Aktualisierungsintervall** 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.

8. Wählen Sie **Speichern**.
   Nach dem Speichern des Kontextdatensatzes zeigt das System die zugehörigen Listen „Regeln“ und „Empfehlungen“ an.
   - Mit der zugehörigen Liste „Regeln“ können Sie Regeln für diesen Kontext anzeigen oder erstellen.
   - Verwenden Sie die zugehörige Liste „Empfehlungen“, um die Empfehlungen anzuzeigen, die sich auf die Kontextregeln beziehen. Sie können eine Empfehlung nur innerhalb der Regel erstellen.
   - Verwenden Sie die zugehörige Liste Suchergebniszuordnung, um Zuordnungen zwischen AI Search-Ausgaben und Anleitungseingaben anzuzeigen oder zu erstellen.

Erstellen Sie eine Regel in Recommended Actions

Erstellen Sie eine Regel für einen Kontext, der bestimmt, wann Service Desk-Mitarbeitern empfohlene Aktionen zur Verfügung gestellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Neue Regeln können nur aus Kontextdatensätzen erstellt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie einen Kontext aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ auf **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Regel ein.
5. Wählen Sie im Feld **Rollen** die Benutzerrollen aus, die Empfehlungen für diese Regel anzeigen können.
6. Klicken Sie im Popup-Fenster „Rollen“ auf **Fertig**.
7. Verwenden Sie im Feld **Bedingung** den Bedingungsgenerator, um eine oder mehrere Bedingungen hinzuzufügen, die für die Datensätze für diesen Kontext gelten.
   Service Desk-Mitarbeiter können Empfehlungen für die Datensätze in der Kontexttabelle anzeigen, die diese Kriterien erfüllen.
8. Fügen Sie im **Feld Diese Regel beeinflussende** Felder Felder aus der Kontexttabelle hinzu, die auf Änderungen überwacht werden müssen.
   Änderungen an diesen Feldern generieren empfohlene Aktionen vom Typ „Feldempfehlung“ für nicht gespeicherte Datensätze.
9. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular nach Bedarf aus.
   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Regelformular.
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Empfehlung in Recommended Actions

Erstellen Sie eine Empfehlung mit dem Aktionstyp „Anleitung“, „Feldempfehlung“ oder „Geleitete Entscheidungsstruktur“, um Service Desk-Mitarbeitern hilfreiche Aktionen vorzuschlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, 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 eine Empfehlung erstellen, wählen Sie einen Aktionstyp und eine Aktion aus. Die nächsten Schritte hängen vom ausgewählten Aktionstyp ab. Beispielsweise erfordern Anleitungen und Feldempfehlungen Aktionseingaben als nächsten Schritt, geleitete Entscheidungsstrukturen hingegen nicht.

Für den Ressourcengenerator der KI-Suche können Sie Anleitungen nur als Aktionstypen in der zugehörigen Liste Suchergebniszuordnung auswählen. Sie müssen die Felder aus der Suchquellentabelle den Anleitungsaktionseingaben für die KI-Suche oder Felder aus der Genius-Ergebniskonfiguration den Anleitungsaktionseingaben für Genius-Ergebnisse zuordnen.

Anschließend definieren Sie die Aktionseingaben. Dabei handelt es sich um die Parameter, mit denen Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen können. Sie können statische Werte als Eingaben auswählen oder einen Ressourcengenerator verwenden, um Werte bereitzustellen.

Hinweis:
Neue Empfehlungen können nur innerhalb der Regeln erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie einen Kontext aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln“ eine Regel aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Empfehlungen“ die Option **Neu**aus.
5. Wählen Sie im Bildschirm „Neue Empfehlung“ den Typ der Empfehlung aus, die erstellt werden soll.
   - Eine bestimmte durchzuführende Aktion oder zu überprüfende Informationen (Leitfaden)
   - Ein zu befolgender geleiteter Flow (geleitete Entscheidungsstruktur)
   - Ein zu verwendender Feldwert (Feldwertempfehlung)

   Ein neues Empfehlungsformular wird angezeigt, wobei die Felder **Regel**, **Kontext**und **Aktionstyp** automatisch ausgefüllt werden.
6. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Empfehlung ein.
7. Wählen Sie im Feld **Aktion** eine Aktion aus.
   Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt.

   a. Wählen Sie im Feld **Aktion** das Suchsymbol aus.
   Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster wird das Feld **Tabellenname** automatisch mit der Tabelle ausgefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

   b. Wählen Sie im Feld **Dokument** die gewünschte Aktion aus, indem Sie auf das Suchsymbol klicken.
   Sie können auch eine Aktion vom Typ „Anleitung“, „Feldempfehlung“ oder „Geleitete Entscheidungsstruktur“ erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen in Recommended Actions.

   c. Wählen Sie **OK**.

   d. Speichern Sie den Datensatz, um den Formularabschnitt „Aktionseingaben“ anzuzeigen.
   Nachdem Sie den Aktionstyp und die Aktion ausgewählt haben, werden beim Speichern des Datensatzes die erforderlichen Aktionseingaben 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.

8. **Wahlweise:** **Wählen** Sie im Feld Ressourcengenerator einen Ressourcengenerator aus, oder erstellen Sie ihn, und speichern Sie den Datensatz.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Recommended Actions. Anleitungen und Feldwertempfehlungen können mithilfe von Ressourcengeneratoren nach relevanten Ressourcen für die Aktionseingaben suchen.

   Die Felder **Aktionstyp**, **Aktion**und **Empfehlungshinweis** sind für den Ressourcengenerator der KI-Suche nicht verfügbar. Sie können den Aktionstyp als Anleitung und Aktion auswählen, wenn Sie die Suchergebniszuordnung für die KI-Suche konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie KI-Suchergebnisse mit Anleitungseingaben in zu Recommended Actions.

9. Für Anleitungen und geleitete Entscheidungsstrukturen: Geben Sie im Feld **Empfehlungshinweis** einen Hinweistext ein.
   Der Hinweis erklärt den Service Desk-Mitarbeitern, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Gruppe im Feld **Gruppe** aus, um relevante Empfehlungen zusammen anzuzeigen.

    Hinweis:
    Möglicherweise müssen Sie das Empfehlungsformular so konfigurieren, dass das Feld **Gruppe** angezeigt wird. Dieses Feld ist standardmäßig für Benutzer von ITSM Workforce Optimization verfügbar.

11. Definieren Sie die Aktionseingaben.
    Aktionstypen und Aktionen erfordern Eingaben. Mit diesen Parametern können Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen. Sie können statische Werte für Aktionseingaben auswählen oder mithilfe eines Ressourcengenerators Werte bereitstellen.

Option	Bezeichnung
Statischen Wert verwenden	Geben Sie den Wert in das Feld im Eingabefeld ein, oder verwenden Sie das Suchsymbol, um einen Wert aus der Liste auszuwählen.
Pillenauswahl verwenden	**a.** Wählen Sie die Pillenauswahl neben dem Feld aus. ▪ Der Kontext ist in der Pillenauswahl verfügbar. ▪ Wenn Sie einen **Ressourcengenerator** ausgewählt haben, sind die Ausgaben des Generators in der Pillenauswahl verfügbar. **b.** Wählen Sie die Ausgaben aus der Pillen–auswahl aus.

12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen von Anleitungen und Feldempfehlungen in Recommended Actions

Erstellen Sie Anleitungen und Feldempfehlungen, mit denen Sie empfohlene Aktionen konfigurieren 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.

Anleitungen konfigurieren

Wenn Sie eine Anleitung erstellen, konfigurieren Sie mehrere unterschiedliche Aspekte dieser Anleitung:

Konfigurationsschritte der Anleitung

Funktion	Beschreibung
Konfigurieren Sie Ein- und Ausgaben für eine Anleitung.	• Eingaben: die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. • Ausgaben: die Ergebnisse der Anleitung.
Konfigurieren Sie eine Vorschau-Experience für eine Anleitung.	Eine Vorschau auf der Karte, die dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, kann Folgendes enthalten: • Ein Hinweis, der dem Service Desk-Mitarbeiter kurz mitteilt, worum es bei der Anleitung geht • Eine Vorschaunachricht, die die Anleitung detaillierter beschreibt • Die Aktion, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann
Konfigurieren Sie eine Detail-Experience für eine Anleitung.	Eine detaillierte Nachricht, die für Anleitungen angezeigt wird, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet werden.
Konfigurieren Sie eine primäre Handlungsaufforderung für eine Anleitung.	Eine Anleitung kann mehrere Aktionen haben, wobei eine als primäre Aktion und optionale sekundäre Aktionen identifiziert werden.
Konfigurieren Sie das Verhalten einer Anleitung.	Legt fest, wie das System eine primäre Aktion ausführt, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter auf die Aktionsschaltfläche auf der Karte geklickt hat. • **Einzelklick**: Initiiert die Aktion, schließt sie ab und verschiebt die Karte auf die Registerkarte „Verlauf“ im Bereich „Empfohlene Aktionen“. Dieses Verhalten ist nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. • **Im kontextbezogenen Seitenbereich öffnen**: Erweitert die Aktion und zeigt Informationen zu dieser Aktion im Bereich „Empfohlene Aktionen“ an. Dieses Verhalten ist nützlich für Aktionen wie das Überprüfen des Inhalts in einem Artikel, bevor er an einen Fall angehängt 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.

Konfigurationsschritte der Anleitung (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• **In einer Unterregisterkarte öffnen**: Öffnet die Aktion auf einer Unterregisterkarte unter der Fallregisterkarte. Dieses Verhalten ist nützlich für Anleitungen, bei denen der Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Informationen auswählen und übermitteln muss, z. B. beim Ausfüllen der Felder in einem Formular.
Passen Sie die Vorschau-Experience und die Detail-Experience einer Anleitung an	Optionen zum Anpassen der folgenden Elemente in UI Builder: • **Vorschau-Experience**: Die Vorschau der Empfehlungskarte enthält einen Hinweis, ein Symbol, eine Nachricht und eine Aktionsschaltfläche. Die Vorschau der Karte wird im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. • **Detail-Experience**: Die Detail-Experience der Anleitung umfasst die Drilldown-Aktionen. Sie wird im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet.

Feldempfehlungen konfigurieren

Die Feldempfehlung schlägt einen Wert für ein Feld im Datensatzformular vor. Das Erstellen einer Feldempfehlung umfasst zwei Hauptschritte:

- Auswahl der Eingaben für die Empfehlung.
- Erstellen der Anweisungen zur Verwendung dieser Eingaben.

Erstellen Sie eine Feldempfehlung in Recommended Actions

Erstellen Sie eine Feldempfehlung, die Sie beim Konfigurieren einer empfohlenen Aktion auswählen können. Feldempfehlungen füllen einen Wert automatisch aus oder schlagen einen Wert für ein Feld vor. Beispielsweise kann diese Art von Aktion die Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls empfehlen.

Vorbereitungen
Verwenden Sie die CSM-Standarddatensatzseite oder die CSM-Interaktionsdatensatzseite, um Feldempfehlungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzuzeigen. Informationen zum Festlegen der CSM-Standarddatensatzseite oder der CSM-Interaktionsdatensatzseite als Standardseite finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erstellen einer Feldempfehlung umfasst zwei Hauptschritte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Eingaben für die Feldempfehlung.
- Erstellen von Anweisungen zum Empfehlen von Werten durch Konfigurieren einer Definition für jedes Feld.

Abhängig von der Konfiguration werden die empfohlenen Feldwerte automatisch ausgefüllt oder als Meldungen unter den Feldern für die neuen Datensätze angezeigt. Die empfohlenen Feldwerte werden nur unter den Feldern für die vorhandenen Datensätze als Nachrichten angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Feldempfehlungen**.
2. Klicken Sie in der Liste „Feldempfehlungen“ auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Feldempfehlung ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** eine Tabelle aus.
   Diese Tabelle enthält das Feld, für das Sie einen empfohlenen Wert konfigurieren.
5. Speichern Sie den Datensatz, um die zugehörigen Listen anzuzeigen.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungseingaben“ die Option **Neu** aus, um eine Eingabe zu erstellen.
   a. Wählen Sie im Feld **Typ** den Feldtyp für die Eingabe aus.
   b. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung eine Bezeichnung für die Eingabe ein.
   c. **Geben Sie** im Feld Spaltenname einen Spaltennamen ein.
      Dieser Name sollte Kleinbuchstaben und Unterstriche enthalten. Zum Beispiel `vertrauen_punktzahl`.
   d. Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Eingabe in den zugehörigen Listen.
      Diese Einstellungen und zugehörigen Listen werden durch die Auswahl im Feld **Typ** bestimmt. Wenn Sie beispielsweise Referenz als Eingabetyp auswählen, müssen Sie Folgendes konfigurieren:
      - Die Tabelle und alle Bedingungen für das Referenzfeld.
      - Der Typ der zu verwendenden Liste.
      - Einen Standardwert.
   e. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Feldempfehlungsdefinitionen die Option **Neu** aus, um eine Definition zu erstellen.
   a. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Definition ein.
   b. Wählen Sie das zu empfehlende **Feld** aus, und speichern Sie den Datensatz, um zusätzliche Details anzuzeigen.
   c. Fügen Sie im Feld **Empfehlungsnachricht die Nachricht** hinzu, die unter dem Feld im Formular empfohlen wird.
      Sie können den empfohlenen Wert als Teil der Nachricht verwenden, indem Sie die Pillenauswahl 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 der Ressourcengenerator einen leeren Feldwert zurückgibt, wird die Empfehlungsnachricht nicht angezeigt.

d. Verwenden Sie im Feld **Empfohlener Wert** die Pillenauswahl, um einen Wert auszuwählen.

e. Wählen Sie in der Liste „ **Empfehlungsmethode** “ eine der Optionen aus, die den Wert automatisch ausfüllt oder den Wert als Nachricht empfiehlt.

Empfehlungsmethode – Listenfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Nur empfehlen	Zeigt eine Empfehlungsnachricht für das Feld an.
Automatisch gemäß Konfidenzschwellenwert ausfüllen	▪ **Konfidenz**: Feld, das die Konfidenzpunktzahl bereitstellt. Geben Sie einen statischen Wert ein, oder verwenden Sie die Pillenauswahl, um eine Eingabe auszuwählen, die Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungseingaben“ konfiguriert haben. ▪ **Konfidenzschwellenwert für direkte Zuweisung**: Konfidenzschwellenwert für die Empfehlung. Wenn die Konfidenzpunktzahl über dem Schwellenwert liegt, wird der empfohlene Wert automatisch ausgefüllt. Andernfalls wird eine Meldung angezeigt.
Automatisch gemäß den Einstellungen des Ressourcengenerators ausfüllen	**Empfehlungseinstellung**: Feld mit dem Wert „wahr“ oder „falsch“ für die Einstellung. Wenn dieser Wert „true“ ist, wird der empfohlene Wert für das Feld automatisch ausgefüllt. Andernfalls wird eine Meldung angezeigt. Geben Sie einen statischen Wert ein, oder verwenden Sie die Pillenauswahl, um eine Eingabe auszuwählen, die Sie in der zugehörigen Liste „Feldempfehlungseingaben“ konfiguriert haben.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Anleitung in Recommended Actions

Erstellen Sie eine Anleitung, die Sie beim Erstellen einer Empfehlung in Recommended Actionsauswählen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, 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** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**.
2. Erstellen Sie eine Anleitung.
   a. Wählen Sie in der Liste „Anleitungen“ die Option **Neu** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Anleitung ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung der Anleitung ein.
   d. **Wahlweise:** Machen Sie die Anleitung mehreren Service Desk-Mitarbeitern verfügbar, die an dem Fall arbeiten, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktion für mehrere Benutzer verfügbar machen**. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann nur ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Anleitung arbeiten. Wenn der erste Service Desk-Mitarbeiter an der Anleitung arbeitet und der Status „In Bearbeitung“, „Abgeschlossen“ oder „Fehler“ lautet, können die anderen Service Desk-Mitarbeiter diese Anleitung nicht sehen.
   e. **Wahlweise:** Wählen **Sie Zulassen, dass Benutzer die Anleitung erneut ausführen, damit Service Desk-** Mitarbeiter zum vorherigen Knoten zurückkehren oder die vorherigen Knoten in der Laufzeit-Experience einer Entscheidungsstruktur bearbeiten können.
   Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin Guided Decisions Experience (sn_ga_exp) installiert ist.
3. Erstellen Sie eine oder mehrere Eingaben für die Anleitung.
   Eingaben sind die Variablen oder Informationen, die das System benötigt, um die Anleitung auszuführen. Sie können Eingaben an mehreren Stellen verwenden, z. B. in der Anleitungsvorschau-Experience und den Anleitungsaktionen.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungseingabe“ die Option **Neu**aus.
   b. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung einen Namen für die Eingabe ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Typ** den Feldtyp der Eingabe aus.
   Abhängig vom ausgewählten Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.
   d. Wenn die Anleitungseingabe eine Aktion des Service Desk-Mitarbeiters erfordert, z. B. das Hinzufügen von Informationen zu einem Feld, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ist Formularfeld**.
   e. **Wahlweise:** Geben Sie einen **Standardwert**ein.
   f. Wählen Sie **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine oder mehrere Ausgaben für die Anleitung.
   Ausgaben sind das gewünschte Ergebnis der Anleitungsaktion. Wenn beispielsweise eine Anleitungsaktion eine Fallaufgabe erstellt, kann als Ausgabe dieser Aktion einen Verweis auf die erstellte Fallaufgabe zurückgegeben werden.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte „Anleitungsausgabe“ die Option **Neu**aus.
   b. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung einen Namen für die Ausgabe 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 **Typ** den Feldtyp der Ausgabe aus.
Abhängig vom ausgewählten Feldtyp müssen Sie möglicherweise zusätzliche Einstellungen konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise als Feldtyp „Referenz“ auswählen, müssen Sie eine Referenztabelle auswählen.

d. Wahlweise: Geben Sie einen **Standardwert**ein.

e. Wählen Sie **Absenden**.

5. Konfigurieren Sie die Detail-Experience für die Anleitung auf der Registerkarte „Detail Experience“ (Detail-Experience).
Die Detail-Experience ist eine Nachricht, die für Anleitungen angezeigt wird, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte geöffnet werden.
   a. Fügen Sie im Feld **Titel** einen Titel für die Anleitung in der Detailansicht hinzu.
   b. Geben Sie im Feld **Anleitungsnachricht** eine Nachricht für die Detailansicht an.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Anleitungsaktionen in Recommended Actions

Konfigurieren Sie die Aktionen, die ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Recommended Actions -Anleitung ausführen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.
3. Klicken Sie im Formularabschnitt „Anleitungsaktionen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Anleitungsaktion“ aus.

Feldnamen im Formular „Anleitungsaktion“.

Feld	Beschreibung
Anleitung	Anleitung, der diese Aktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Aktionsbezeichnung	Name für diese Anleitungsaktion.
Call to Action Label (Beschriftung Handlungsaufforderung)	Beschriftung für die Aktionsschaltfläche, die auf der Empfehlungskarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Beispiel: **Artikel überprüfen und anhängen** oder **Lösung vorschlagen**.
Action Behavior (Aktionsverhalten)	Ausgewähltes Verhalten für die Anleitungsaktion: ○ **Einzelklick**: Die Aktion wird mit einem Klick initiiert und abgeschlossen, und die Karte wird auf die Registerkarte **Verlauf** im Seitenbereich verschoben. Nützlich für einfache Aktionen wie die Eskalation eines Falls. ○ **Im kontextbezogenen Seitenbereich öffnen**: Die Aktion wird in einer Detailansicht im Seitenbereich geöffnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Details im

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

Feld	Beschreibung
	Seitenbereich überprüfen, z. B. den Inhalt eines Knowledge Base-Artikels. ○ **In Unterregisterkarte öffnen**: Die Aktion wird in einer separaten Registerkarte geöffnet. **Hinweis:** Aktionen, die im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte geöffnet werden, werden nicht in den Status „In Bearbeitung“ versetzt. Die Aktion wird nur dann in den Status „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ verschoben, wenn der Service Desk-Mitarbeiter in der Detailansicht auf die Aktionsschaltfläche klickt.
Primär	Kennzeichnet die Anleitungsaktion als primäre Aktion. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert. Eine primäre Aktion hebt die Aktion hervor, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen soll, und macht diese Aktion als Schaltfläche auf der Empfehlungskarte verfügbar. **Hinweis:** Eine Anleitung kann nur eine primäre Anleitungsaktion haben. Wenn dieses Feld nicht ausgewählt ist, ist die Anleitungsaktion eine sekundäre Aktion, die über das Menü „Weitere Aktionen“ auf der Empfehlungskarte verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, der diese Anleitungsaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Automatisierung einer Leitfadenaktion	Flow, dem diese Anleitungsaktion zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge der Aktion.
Completion Message (Abschlussmeldung)	Meldung, die oben auf der Empfehlungskarte angezeigt wird, wenn die Anleitungsaktion abgeschlossen wurde. Zum Beispiel **KB-Artikel wurde freigegeben**.

5. Je nachdem, welcher Flow im Feld **Automatisierung einer Leitfadenaktion** ausgewählt wurde, können Sie Flow-Eingaben und Anleitungsausgaben konfigurieren.
   - Konfigurieren Sie Flow-Eingaben auf der Registerkarte **Automatisierungs-Flow-Eingaben**.
   - Konfigurieren Sie Ausgaben auf der Registerkarte **„Anleitungsausgaben“**.

     Diese Felder können statischen Text, dynamischen Inhalt (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischem Inhalt enthalten. Um dynamische Inhalte zu verwenden, wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol neben dem Feld und wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus.
6. 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.

Anleitungsvorschau-Experience konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Vorschau-Experience, die dem Service Desk-Mitarbeiter relevante Informationen zur Anleitungsaktion übermittelt, bevor eine Empfehlung ausgelöst wird. Diese Informationen werden auf der Karte „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Anleitungsvorschau enthält die folgenden Elemente:

- Einen Titel
- Anzuzeigende Felder
- Eine Nachricht aus Text und HTML-Inhalten, einschließlich Bilder, Videos und Links

Sie müssen mindestens eines dieser Elemente konfigurieren, um die Anleitungsvorschau zu speichern. Diese Aktion verhindert, dass die Anleitung im kontextbezogenen Seitenbereich leer angezeigt wird.

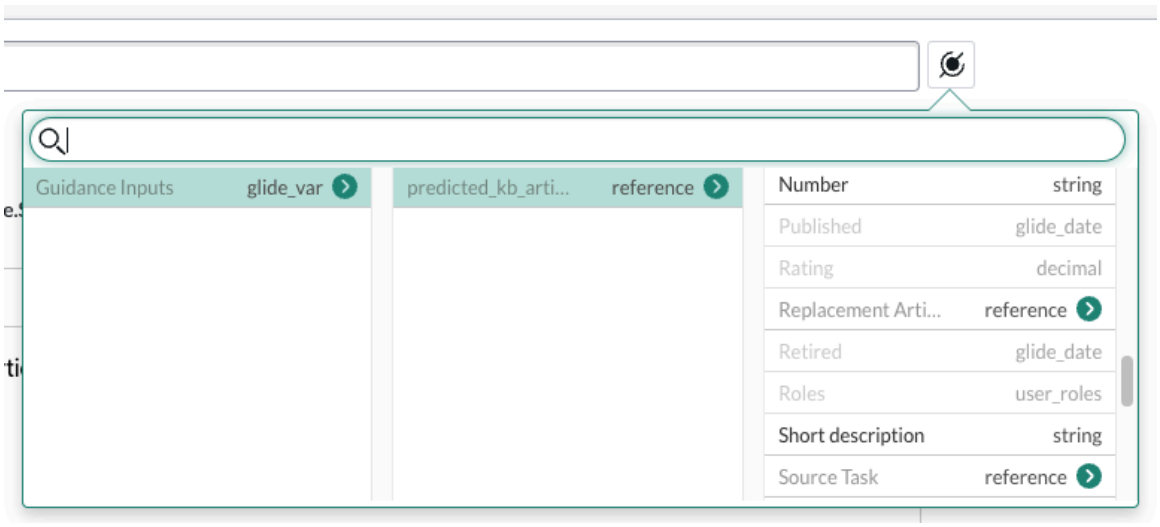
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „ **Anleitungen** “ aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Experience-Vorschau** aus.
4. Fügen Sie im Feld **Vorschautitel** einen Titel für die Anleitungsvorschau hinzu.

   Dies Feld kann statischen Text, dynamische Inhalte (Feldwerte aus Anleitungseingaben) oder eine Kombination aus statischem Text und dynamischen Inhalten enthalten. So wählen Sie dynamischen Inhalt als Feldwert aus:

   a. Wählen Sie das Pillenauswahl-Symbol neben dem Feld **Preview Title** (Vorschautitel) aus.

   b. Wählen Sie eine Anleitungseingabe aus der Liste aus. Sie können einen Drilldown auf eine andere Ebene durchführen, um die gewünschte Eingabe zu finden.



5. Wählen Sie Felder aus, die in der Anleitungsvorschau 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.

a. Klicken Sie im Feld **Anzuzeigende** Felder auf das Sperrsymbol, um das Feld zu entsperren.

b. Verschieben Sie die erforderlichen Felder aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
Sie können bis zu vier Felder auswählen.

c. Mit dem Aufwärts- und dem Abwärtspfeil können Sie die Reihenfolge der ausgewählten Felder ändern.

d. Klicken Sie erneut auf das Sperrsymbol, um das Feld zu sperren.

6. Erstellen Sie im Feld **Nachricht** eine Nachricht für die Anleitungsvorschau.
Sie können die im Rich-Text-Editor verfügbaren Tools verwenden, um die Nachricht zu erstellen und zu formatieren. Dieses Feld kann Text und HTML-Inhalte wie Bilder, Videos und Links enthalten.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Passen Sie die Experience einer Anleitungsvorschau im an UI Builder

Passen Sie eine Vorschau einer Karte vom Typ „Empfohlene Aktionen“ an, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird, indem Sie UI Builderverwenden. Die Vorschau-Experience umfasst einen Hinweis, ein Symbol, eine Nachricht und eine Aktionsschaltfläche.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author und ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie beginnen mit der Erstellung einer UI-Seitenvariante einer Anleitungsvorschau-Experience. Wenn Sie eine UI-Seitenvariante aus einer Seitenvorlage erstellen, beginnen Sie mit einer Basisstruktur, die Sie anpassen können. Mithilfe der Komponenteneigenschaften können Sie das Aussehen der Vorschau der Empfehlungskarte ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.
3. Klicken Sie auf **Vorschau-UI** erstellen, um eine UI-Seitenvariante einer Anleitungsvorschau-Experience zu erstellen.

Diese Seite enthält einen leeren Container mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften. Das Framework für empfohlene Aktionen übergibt das Objekt `customExpProps` als Eigenschaft an die benutzerdefinierte Experience.

Zeigen Sie eine Vorschau der Experience-Eigenschaften an

Eigenschaft	Beschreibung
sysId	ID der Empfehlung.
Name	Titel der Vorschau-Experience.
Beschreibung	Nachricht für die Vorschau-Experience.
EmpfehlungHint	Text, der dem Service Desk-Mitarbeiter mitteilt, warum eine Empfehlung vorgeschlagen wird.
callToActions	Einstellungen für die Anleitungsaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
actionTypeLabel	Bezeichnung für den empfohlenen Aktionstyp.
icon	Symbol für die Empfehlungskarte.
actionStateLabel	Externer Name des Aktionsstatus.
actionStateValue	Interner Name des Aktionsstatus.
PreviewFields	Die Felder, die in der Anleitungsvorschau-Experience angezeigt werden sollen.
errorMessage	Fehlermeldung, die angezeigt wird, wenn die Empfehlung nicht angezeigt wird.

Das folgende Beispiel zeigt Eigenschaften und Beispielwerte für die Vorschau-Experience.

```
"customExpProps": {
      "sysId": "05831457cc3f1110f877c24a7dd07eb0",
      "name": "Eclipse configuration for Android development\n\t\t",
      "description": "<p>Please review this article and attach</p>",
      "recommendationHint": "This item may help you!",
      "callToActions": [
          {
          "label": "Review and attach article",
          "name": "review_and_attach_article",
          "id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
          "actionBehavior": "contextual_side_panel",
          "primary": "true",
          "order": "100",
          "completionMessage": "KB Article was shared."
          }
       ],
      "actionTypeLabel": "Guidance",
      "icon": "lightbulb-outline",
      "actionStateLabel": "New",
      "actionStateValue": "new",
      "previewFields": [
          {
          "label": "Number",
          "name": "knowledge.number",
          "value": {
          "type": "string",
          "value": "KB0000033"
           }
        },
      ],
     "errorMessage": "This action couldn’t be completed."
}
```

4. Klicken Sie **in UI Builder auf Vorschau bearbeiten**.
   Die UI-Seitenvariante wird in UI Buildergeöffnet, wo Sie Komponenten hinzufügen und konfigurieren können, um das Erscheinungsbild der Vorschau-Experience anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Komponenten in UI Builder arbeiten .
5. Binden Sie die Eigenschaften der Vorschau-Experience an Ihre Vorschau-UI.
   Datenbindungen befinden sich auf der **Registerkarte** „Konfiguration“ des Konfigurationsbereichs in UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Datenressourcen in UI 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.

6. Fügen Sie Skripts hinzu und binden Sie sie an Komponenten in Ihrer Vorschau-UI, um Events zu senden, indem Sie einen Event Handler verwenden, um eine Empfehlung mit einer entsprechenden Nutzlast auszuführen oder zu überspringen.

Zeigen Sie eine Vorschau der Experience-Events an

Behandelte Events	Beschreibung
ON_SINGLE_CLICK_ACTION	Initiiert und schließt die Aktion ab, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf die Aktionsschaltfläche klickt. Dieses Event übergibt die folgenden Parameter in der Nutzlast: `api.emit( 'ON_SINGLE_CLICK_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] } )`
ON_DRILL_DOWN_ACTION	Erweitert die Aktion und zeigt weitere Aktionen oder Informationen an, nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter auf die primäre Aktionsschaltfläche geklickt hat. Dieses Event übergibt die folgenden Parameter in der Nutzlast: `api.emit( 'ON_DRILL_DOWN_ACTION', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId, name: api.context.props.customExpProps.name, actionStateValue: api.context.props.customExpProps.actionStateValue, actionMetadata: api.context.props.customExpProps.callToActions[0] } )`
DISMISS_ACTION_CLICK	Bricht die Aktion ab. `api.emit( 'DISMISS_ACTION_CLICK', { sysId: api.context.props.customExpProps.sysId`

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

Behandelte Events	Beschreibung
	})

Weitere Informationen finden Sie unter Client-Skripts definieren und an Komponenten binden .

Passen Sie die Experience von Anleitungsdetails in an UI Builder

Passen Sie mit UI Builderan, wie Ihre Detail-Experience im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte der Karte „Empfohlene Aktionen“ aussieht. Die Detail-Experience kann Dinge wie Benutzereingaben und Drilldown-Aktionen umfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author und ui_builder_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie beginnen mit der Erstellung einer UI-Seitenvariante einer Anleitungsdetail-Experience. Wenn Sie eine UI-Seitenvariante aus einer Seitenvorlage erstellen, beginnen Sie mit einer Basisstruktur, die Sie anpassen können. Durch Konfigurieren der Komponenten und Verwenden der Komponenteneigenschaften können Sie ändern, wie Ihre Detail-Experience im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf einer Unterregisterkarte aussieht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Aktionstypen** > **Anleitungen**.
2. Wählen Sie eine Anleitung aus der Liste „Anleitungen“ aus.
3. Klicken Sie auf **Detail-UI** erstellen, um eine UI-Seitenvariante einer Anleitungsdetail-Experience zu erstellen.
   Diese Seite enthält einen leeren Container mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Eigenschaften.

Detail-Experience-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
guidanceInputs	Die zum Ausführen der Anleitung erforderlichen Eingaben.
guidanceOutputs	Die Ausgaben der Anleitung.
status	Der Status der Anleitung.
guidanceMessage	Die Nachricht für die Detail-Experience.
guidanceActions	Die Anleitungsaktionen in der Detailansicht.
errorMessages	Die Fehlermeldung, die angezeigt werden soll, wenn die Empfehlung nicht angezeigt wird.

Das folgende Beispiel zeigt Eigenschaften und ihre Beispielwerte für die Detail-Experience.

```
{
 "guidanceInputs": {
  "task": {
   "name": "task",
   "value": "a473d057cc3f1110f877c24a7dd07ec6"
  },
  "knowledge": {
   "name": "knowledge",
```


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

```
    "value": "e97ee81eff6002009b20ffffffffffe0"
   },
   "guidance_input_form_fields": {
    "additional_comments": {
     "label": "Additional Comments",
     "maxLength": "255",
     "hint": "This item may help you!",
     "name": "additional_comments",
     "recordValue": {
      "displayValue": "test",
      "value": "test"
     },
     "dictionary": {
      "type": "string",
      "dependentField": null,
      "dependentTable": null,
      "name": "additional_comments",
      "label": "Additional Comments",
      "canWrite": true,
      "canRead": true,
      "internalType": "string",
      "isMandatory": false,
      "isReadonly": false,
      "attributes": {
       "name": "edge_encryption_enabled",
       "value": true
      }
     }
    }
   }
  },
  "guidanceOutputs": {
   "attached_article": "kb_knowledge",
   "meta": [
    {
     "varName": "attached_article",
     "varType": "reference",
     "varTableName": "kb_knowledge",
     "varlabel": "Attached Article",
     "varDefaultValue": "",
     "varOrder": "100",
     "varActive": "true",
     "varDisplayValue": ""
    }
   ]
  },
  "status": "completed",
  "guidanceMessage": "You can attach this article to the case.",
  "guidanceActions": [
   {
    "label": "Dismiss",
    "actionId": "skip",
    "variant": "secondary"
   },
   {
    "label": "Attach Article",
    "action_sys_id": "f18738c8a4f70110f87726cbf49777ae",
```


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

```
    "variant": "primary",
    "isExecuted": true,
    "completionMessage": "KB Article was shared",
    "action_behaviour": "contextual_side_panel",
    "primary": true
   }
 ],
 "errorMessage": "This action couldn't be completed."
}
```

4. Klicken Sie **in UI Builder auf Detail bearbeiten**.
   Die UI-Seitenvariante wird in UI Buildergeöffnet, wo Sie Komponenten hinzufügen und konfigurieren können, um das Erscheinungsbild der Detail-Experience anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Komponenten in UI Builder arbeiten .
5. Binden Sie die Eigenschaften der Vorschau-Experience an Ihre benutzerdefinierte Detail-UI. Datenbindungen befinden sich auf der **Registerkarte** Konfiguration des Konfigurationsbereichs in UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Datenressourcen in UI Builder .
6. Fügen Sie Skripts hinzu und binden Sie sie an Komponenten in Ihrer benutzerdefinierten Detail-UI, um Events zu senden, indem Sie einen Event Handler verwenden, um eine Empfehlung mit einer entsprechenden Nutzlast auszuführen, zu überspringen oder als abgeschlossen zu markieren.

Detail-Experience-Ereignisse

Behandelte Events	Beschreibung
GUIDANCE_ACTION_CLICKED	Die Aktion, auf die geklickt wird. Dieses Ereignis übergibt die angeklickte Aktion an die Nutzlast. `api.emit( 'GUIDANCE_ACTION_CLICKED',{ model: { fields: [{'name': 'input', 'value': '100'}] }, action: api.context.props.guidanceActions[n] } );` **Hinweis:** Geben Sie in der Antwort in der Eigenschaft „guidanceActions[n]“ die Indexnummer der Aktion an, die Sie anwenden möchten.
SKIP_GUIDANCE	Überspringt die Anleitung. `api.emit( 'SKIP_GUIDANCE' );`
GUIDANCE_NACHRICHT_VERÖFFENTLICHT	Übergibt Daten an eine vorgelagerte Anwendung. `api.emit( 'SN_GUIDANCE_EXPERIENCE_CONNECTED#GUIDANCE_MESSAGE_PUBLISHED', {`

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

Behandelte Events	Beschreibung
	name:'decision-tree-payload' jsonPayload: jsonObject });
GUIDANCE_ZEICHEN_ABGESCHLOSSEN	Markiert eine benutzerdefinierte Anleitung als abgeschlossen. api.emit('GUIDANCE_MARK_COMPLETE');
ZURÜCK_ZURÜCK_GUIDANCE	Kehrt zum vorherigen Knoten in einer Entscheidungsstruktur zurück. api.emit('GO_BACK_GUIDANCE');

Weitere Informationen finden Sie unter Client-Skripts definieren und an Komponenten binden .

Erstellen Sie einen Ressourcengenerator in Recommended Actions

Erstellen Sie Ressourcengeneratoren, mit denen Sie Ressourcen für Empfehlungen von Recommended Actionsbereitstellen können.

Vorbereitungen

Das Plugin Task Intelligence Admin Console (com.sn_ti_admin) muss für die Auswahl des Ressourcengeneratortyps Task Intelligence Klassifizierung installiert sein.

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, sn_nb_action.resource_generator_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Ressourcengeneratoren**.
2. Wählen Sie in der Liste „Ressourcengeneratoren“ die Option **Neu** aus.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Ressourcengenerator ein.
4. Wählen Sie im Feld **Kontext** einen Kontext aus.
5. **Wählen** Sie im Feld Generatortyp einen Generatortyp aus.
   Es stehen verschiedene Arten von Generatoren zur Verfügung, die Sie verwenden können. Einige der Generatortypen erfordern eine zusätzliche Auswahl im Feld **Generator**.

   Wenn Sie beispielsweise Flow als Generatortyp auswählen, müssen Sie auch den spezifischen zu verwendenden Flow auswählen. Wenn Sie auf das Suchsymbol klicken, wird ein Popup-Fenster geöffnet, in dem Sie den erforderlichen Flow auswählen können.

   Weitere Informationen finden Sie unter Ressourcengeneratortypen.
6. Wählen Sie ggf. im Feld **Generator** einen Generator aus.
7. Speichern Sie den Datensatz.
8. Füllen Sie die Felder im Eingabeformular „Generator“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Ressourcengenerator-Eingaben“..

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

Welche Felder in diesem Formularabschnitt angezeigt werden, hängt von der Auswahl in den Feldern **Generatortyp** und **Generator** ab.

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Formular „Ressourcengenerator-Eingaben“.

Das Formular enthält Informationen zum Generatortyp und zu den Generatoreingaben.

Felder des Formulars „Ressourcengeneratoren“.

Das Plugin Task Intelligence Admin Console (com.sn_ti_admin) muss für die Auswahl des Ressourcengeneratortyps Task Intelligence Klassifizierung installiert sein.

Hinweis:

Sie können für die Generatoreingabefelder statische Werte eingeben. Wenn der **Generatortyp** „Flow“ oder „Entscheidungstabelle“ ist, können Sie die Pillenauswahl verwenden, um dynamische Werte auszuwählen. Der Kontextdatensatz kann in der Pillenauswahl ausgewählt werden.

Generator-Eingabeformular

Generatortyp	Generatoreingaben	Beschreibung
Flow	Generator	Subflow für den Ressourcengenerator.
	Eingaben für Flow	Eingaben für den ausgewählten Subflow.
Entscheidungstabelle	Generator	Die Entscheidungstabelle für den Ressourcengenerator.
	Eingaben für Entscheidungstabelle	Eingaben für die ausgewählte Entscheidungstabelle.
Ähnlichkeit	Ähnlichkeitsdefinitionen	Die Definition der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zu finden, die für den Kontextdatensatz relevant sind.
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Datensätze, die aus den relevantesten Datensätzen zurückgegeben werden sollen, die von der Definition der Ähnlichkeitslösung gefunden wurden.
Skripterstellung	Skripteinbindung	Der Skripteinbindungs-Datensatz, der eine Implementierung der ScriptingGeneratorFactory-Vorlage ist.
KI-Suche	Suchfeld	Das Kontextfeld, in dem die KI-Suche ausgeführt wird.
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Datensätze, die von der KI-Suche zurückgegeben werden sollen.
Ähnlichkeit mit Trend	Ähnlichkeitsdefinitionen	Die Definition der Ähnlichkeitslösung, um Datensätze zu finden, die für den Kontextdatensatz relevant sind.
	Trenddefinitionen	Die Trenddefinition, die Sie dieser Lösungsdefinition zuordnen 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.

Generator-Eingabeformular (Fortsetzung)

Generatortyp	Generatoreingaben	Beschreibung
Klassifizierung	Klassifizierungsdefinition	Die Klassifizierungsdefinition mit einer Klassifizierungslösung, um die vorhergesagten Werte oder Datensatzreferenzen für ein Feld in einer Tabelle zurückzugeben.
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den von der Klassifizierungsdefinition vorhergesagten Werten oder Datensätzen zurückgegeben werden sollen.
Task Intelligence Klassifizierung	Lösung	Der Lösungsdatensatz, der die Konfiguration für empfohlene Eingabefelder und empfohlene Ausgabefelder für die Vorhersage enthält. Die Lösung enthält auch Einstellungen dafür, ob die Felder automatisch ausgefüllt oder Empfehlungsmeldungen angezeigt werden.
	Erste N Ergebnisse	Die Anzahl der Werte oder Datensätze, die aus den von der Lösungsdefinition vorhergesagten relevanten Datensätzen zurückgegeben werden sollen.

Ordnen Sie KI-Suchergebnisse mit Anleitungseingaben in zu Recommended Actions

Erstellen Sie Zuordnungen zwischen AI Search-Ergebnissen und Anleitungseingaben, um Service Desk-Mitarbeitern mithilfe der KI-Suche relevante Aktionen zu empfehlen, oder ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Verwendung der KI-Suche, um nach den relevanten Ressourcen zu suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Kontexte**.
2. Wählen Sie einen Kontext für die KI-Suche aus.
   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
3. Wählen Sie im Feld **Suchanwendungskonfiguration** das Symbol „ “, und wählen Sie entweder die Basissystem-Suchkonfiguration für konfigurierbare CSM-Arbeitsbereiche oder eine benutzerdefinierte Konfiguration aus, die die KI-Suche als Such-Engine angibt und die gewünschten Sucheinstellungen enthält. Sie können die Einstellungen für die Anzeige und Verfeinerung der Suchergebnisse in der Konfiguration der Suchanwendung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Search application configurations .

   Die Konfiguration der **Suchanwendung [CSM AIS] Configurable Workspace Search Config** wird mit der Store-Anwendung „CSM Configurable Workspace“ bereitgestellt. Um auf diese Konfiguration zuzugreifen, navigieren Sie zu **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchergebniszuordnung“ die Option **Neu**aus.
5. Wählen Sie im Feld **Aktionstyp** Anleitung als Aktionstyp aus.
6. Wählen Sie im Feld **Aktion** eine Aktion aus, die der Anleitung zugeordnet 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.

Welche Aktionen verfügbar sind, wird durch die Auswahl im Feld **Aktionstyp** bestimmt.

a. Wählen Sie im Feld **Aktion** das Symbol „  “) aus.
Im daraufhin angezeigten Popup-Fenster wird das Feld **Tabellenname** automatisch mit der Tabelle gefüllt, in der die verfügbaren Aktionen für den ausgewählten Aktionstyp gespeichert sind.

b. Wählen Sie im Feld **Dokument** das Symbol „Dokumente mit Liste nachschlagen“ (Symbol „  “) und dann die Aktion aus.

c. Wählen Sie **OK**.

d. Speichern Sie den Datensatz.
Beim Speichern des Datensatzes werden die erforderlichen Aktionseingaben angezeigt.

7. Konfigurieren Sie den Ergebnistyp der KI-Suche.

8. Speichern Sie den Datensatz.
Die Parameter der KI-Suche werden in der Pillenauswahl angezeigt.

9. Ordnen Sie die Aktionseingaben zu.
Aktionstypen und Aktionen erfordern Eingaben. Mit diesen Parametern können Service Desk-Mitarbeiter eine Aktion abschließen. Sie können statische Werte für Aktionseingaben auswählen oder die Pillenauswahl verwenden, um dynamische Werte bereitzustellen.

10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Arbitrationsparameter in Recommended Actions

Konfigurieren Sie die empfohlenen Aktionen anhand der Häufigkeit von Problemen oder der Prioritätsreihenfolge, damit Ihre Mitarbeiter die Anleitung erhalten, die sie zur Lösung der Kundenprobleme benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine mathematische Formel bestimmt die Priorität der empfohlenen Aktionen, die den Mitarbeitern angezeigt werden. Für die meisten Fälle sollten Sie die Standardwerte verwenden, um sicherzustellen, dass die entsprechenden empfohlenen Aktionen für einen bestimmten Kontext verfügbar sind. Zum Ändern der Häufigkeiten können Sie die Werte ändern.

Die empfohlenen Aktionen mit dem Status „Neu“ werden nach Rangfolge angezeigt. Beispielsweise wird die Punktzahl für diese empfohlenen Aktionen anhand der Reihenfolge der Häufigkeit und der Prioritätsreihenfolge der Regel berechnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Empfohlene Aktionen** > **Arbitrationskonfiguration**.

2. Aktualisieren Sie die Werte auf der Seite „Recommended Actions Properties“ (Empfohlene Aktionen – 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.

Formular „Recommended Actions-Eigenschaften“

Feld	Beschreibung
Gewichtung der Regelreihenfolge (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Geleitete Entscheidungen, die Anleitungen basierend auf Regeln mit einem niedrigeren Reihenfolgewert anzeigen. Der Standardwert lautet 0,9.
Gewichtung der Empfehlungsreihenfolge (sn_nb_action.arbitration_inter_rule_step)	Geleitete Entscheidungen, die Anleitungen mit einem niedrigeren Reihenfolgewert sowie basierend auf Regeln mit einem niedrigeren Reihenfolgewert anzeigen. Der Standardwert lautet 0,9.
Häufigkeitsgewichtung (sn_nb_action.arbitration_frequency_step)	Gibt an, wie oft Kundenservice-Mitarbeitern eine Anleitung basierend auf den ausgelösten Regeln angezeigt wird. Der Standardwert lautet 1,5.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der KI-Suche in Recommended Actions

Konfigurieren Sie als Administrator die KI-Suche in Recommended Actions, damit Service Desk-Mitarbeiter eine KI-Suche durchführen können, um relevante Ressourcen zu finden.

Sie können die KI-Suche in Recommended Actions konfigurieren, indem Sie die folgenden Verfahren ausführen.

Schritte zum Konfigurieren der KI-Suche

Schritt	Aktion
Aktivieren Sie die Registerkarte AI Search in UI Builder	Deaktivieren Sie die Schaltfläche **Suche ausblenden** in UI Builder, um die Registerkarte AI Search im kontextbezogenen Seitenbereich Ihres Arbeitsbereichs anzuzeigen.
Erstellen Sie einen Kontext, und wählen Sie eine Suchanwendungskonfiguration aus	• Erstellen Sie einen Kontext, damit Service Desk-Mitarbeiter Empfehlungen für Datensätze aus einer bestimmten Tabelle anzeigen können, z. B. aus der Falltabelle. • Wählen Sie eine Suchanwendungskonfiguration aus, um die KI-Suche als Suchmaschine anzugeben. Diese Konfiguration umfasst Suchquellen und Genius-Ergebniskonfigurationen.
Ordnen Sie KI-Suchergebnisse mit Anleitungseingaben in zu Recommended Actions	Ordnen Sie KI-Suchergebnisse Anleitungseingaben zu, damit die KI-Suchergebnisse mit entsprechenden Aktionen angezeigt werden können.

Genius-Ergebnisse konfigurieren

Verknüpfen Sie im Suchprofil der ausgewählten Suchanwendungskonfiguration die folgenden Genius-Ergebniskonfigurationen, um umsetzbare Top-Ergebnisse anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Link a Genius Result configuration to a 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.

Genius-Ergebniskonfiguration	Beschreibung
Katalogelement	Zeigt die häufigsten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.
Personen	Zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.
F&A	Zeigt die besten Suchergebnisse an, die aus HTML-Feldern von Datensätzen in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und den Tabellen, die sie erweitern, extrahiert wurden. Jede Antwortkarte zeigt einen Themenausschnitt und einen Antwortausschnitt, die aus einem einzelnen Wissensartikel extrahiert wurden.
Now Assist F&A	Zeigt die Top-Suchergebnisse an, die aus den HTML-Feldern der Datensätze in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und den Tabellen, die sie erweitern, extrahiert wurden. Jede Antwortkarte zeigt ein Antwort-Snippet, das von Now LLM aus einem Wissensartikel extrahiert wurde. Zu Referenzzwecken enthält die Antwortkarte auch einen Link, über den der Benutzer den Quell-Wissensartikel anzeigen kann. **Hinweis:** Now Assist in der Anwendung KI-Suche (com.ais_assist) ist erforderlich, um die Ergebniskonfiguration von Now Assist Q&A Genius mit Ihrem Suchprofil zu verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search.

Anpassen der UIB-Komponente Recommended Actions für die KI-Suche

- Passen Sie die UIB-Komponente Recommended Actions an die Anforderungen Ihrer Organisation an:
  - Ändern Sie die Titel für die Hauptüberschrift, die Registerkarte Recommended Actions und die Registerkarte Suche.
  - Ändern Sie die Reihenfolge der Registerkarten **Empfohlene Aktionen** und **Suche**.
  - Blenden Sie die Registerkarten Recommended Actions und Suche ein oder aus.

  Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Aktionen UIB-Setup.
- Erkunden Sie erweiterte Anpassungsoptionen, z. B. die Anzahl der auf einer Seite anzuzeigenden Ergebnisse, die Identifizierung von Genius-Ergebnissen zum Hinzufügen zum Suchprofil und die Konfiguration von Suchquellen. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring AI Search.

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

Lösungen für maschinelles Lernen für Kundenservice-Management

Maschinelles Lernen in Kundenservice-Management hilft bei der Erstellung, Zuweisung und Lösung von Fällen.

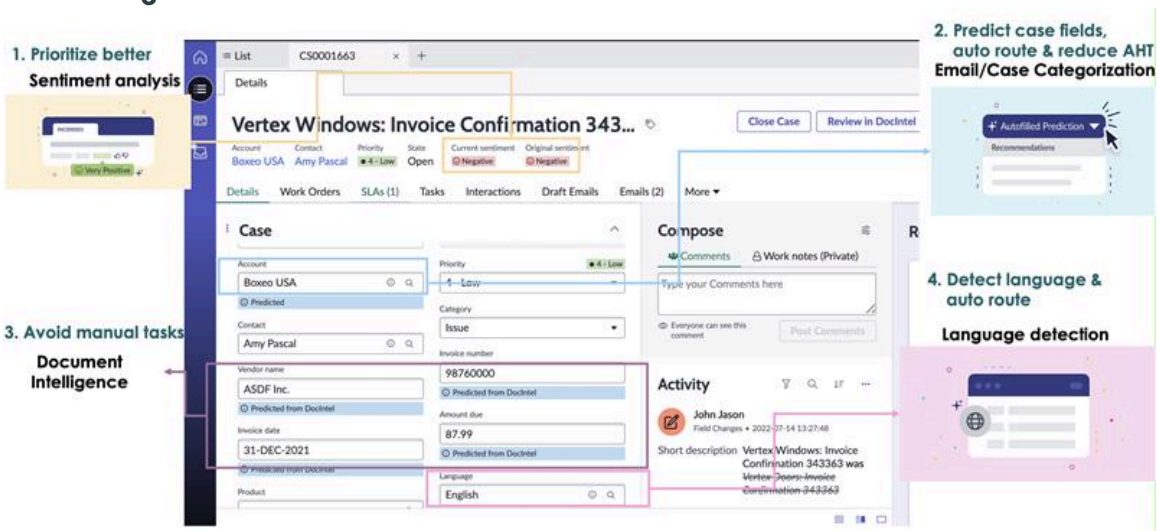
Task Intelligence für den Kundenservice	Verwenden Sie die folgenden KI-Fähigkeiten, um mehrere Routineaufgaben über den gesamten Falllebenszyklus hinweg zu automatisieren und Service Desk-Mitarbeitern zu ermöglichen, sich auf die Lösung komplexer Fälle zu konzentrieren. • Datensatzkategorisierung • Stimmungsanalyse • Spracherkennung • Dokument-Intelligenz
Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM	Verwenden Sie Predictive Intelligence-Lösungsdefinitionen, um Service Desk-Mitarbeiter bei einer Vielzahl von Aufgaben zu unterstützen. Lösungsdefinitionen prognostizieren ein oder mehrere Ausgabefelder basierend auf einem konfigurierten Eingabefeld.
Trends in Fallthemen	Identifizieren Sie Cluster von Fällen mit ähnlichen Problemen, und ermitteln Sie Faktoren, die das Fallvolumen erhöhen. Jeder Fallcluster stellt ein Trendthema dar.
Empfehlungen ähnlicher Fälle	Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, leicht ähnliche Fälle zu finden, die hilfreiche Informationen zu Fällen liefern können, an denen sie derzeit arbeiten.
Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls	Sagen Sie die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls basierend auf Attributen wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe des Falls voraus.
Predictive Intelligence für Fallverwaltung	Sagen Sie Werte für einen Fall wie Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe basierend auf den in der Kurzbeschreibung eingegebenen Informationen vorher.
Autoresponder-Benachrichtigungen	Verwenden Sie Autoresponder-Benachrichtigungen, um relevante Inhalte in E-Mail-Benachrichtigungen freizugeben, die zur Abwendung von Fällen beitragen können.

Task Intelligence für den Kundenservice

Task Intelligence for Customer Service bietet mehrere KI-Fähigkeiten wie Spracherkennung, Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence. Diese Funktionen automatisieren mehrere Routineaufgaben über den gesamten Falllebenszyklus hinweg und ermöglichen es den Service Desk-Mitarbeitern, sich auf die Lösung komplexer Fälle zu konzentrieren.

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

Task Intelligence-Funktionen im Fallformular



Funktionen von Task Intelligence for Customer Service

Funktion	Beschreibung
Datensatzkategorisierung	Task Intelligence for Customer Service bietet die folgenden Arten der Kategorisierung: • **Mehrsprachige Datensatzkategorisierung**: Verwenden Sie ein Modell für maschinelles Lernen, das Englisch, Französisch, Deutsch und Spanisch versteht, um Text in E-Mails und Datensätzen auszuwerten, die in verschiedenen Sprachen erstellt wurden, und um Felder in Datensätzen in der Falltabelle, Tabellen, die erweitern, vorherzusagen und automatisch auszufüllen Falltabelle und die Interaktionstabelle. Diese Funktion verwendet ein Modell für maschinelles Lernen, um mehrere Sprachen zu unterstützen, sodass Sie nicht mehr ein Modell pro Sprache benötigen. Das Modell kann bei Bedarf auch zusätzliche Sprachen unterstützen. • **Anhangsbasierte Datensatzkategorisierung**: Verwenden Sie ein Modell für maschinelles Lernen, um E-Mails zu analysieren oder Text und Anhänge aufzuzeichnen und Felder in Fall- und Interaktionsdatensätzen basierend auf im Text enthaltenen Signalen automatisch auszufüllen. Diese Funktion wertet den Betreff und den Text der E-Mail, die Kurzbeschreibung und die Beschreibung des Datensatzes sowie die Anhänge aus und verwendet alle diese Informationen, um Feldwerte vorherzusagen. Daher können Sie Vorhersagen in eine beliebige Routing-Engine integrieren und Datensätze basierend auf diesen Werten automatisch an den entsprechenden Service Desk weiterleiten.

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

Funktionen von Task Intelligence for Customer Service (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Stimmungsanalyse	Sie können die anfängliche und die aktuelle Stimmung von Kundenservicefällen erkennen und anzeigen, indem Sie den folgenden Text auswerten: • Betreff und Text von E-Mails • Kurzbeschreibung und Beschreibung des Falls Helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Emotionen der Kunden einzuschätzen, ihre Arbeit besser zu priorisieren und gleichzeitig für eine empathischere und anteilnehmendere Kunden-Experience zu sorgen. Die Stimmungsanalyse ist derzeit auf Englisch verfügbar.
Spracherkennung	Identifizieren Sie die Sprache, die zum Erstellen eines Kundenservicefalls verwendet wird, und fügen Sie die Sprache dem Feld **Sprache** für den Falldatensatz hinzu. Diese Funktion kann bis zu 20 verschiedene Sprachen erkennen. Fügen Sie dem Fall die identifizierte Sprache als Kompetenz hinzu, die in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ gespeichert ist. Diese Tabelle kann als zugehörige Liste im Fallformular konfiguriert werden. Nachdem Sie die Sprache ermittelt haben, können Sie Fälle an Zuweisungsgruppen und Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Sprachkenntnissen weiterleiten.
Dokument-Intelligenz	Document Intelligence reduziert durch die Automatisierung einiger routinemäßiger Fallaufgaben die Zeit, die zur Lösung des Falls erforderlich ist, sodass sich die Service Desk-Mitarbeiter auf die Lösung komplexerer Fälle konzentrieren können. Extrahieren Sie relevante Informationen aus PDF- und Bilddateien, z. B. Kreditkartennummern, Lieferantennamen oder Kundenadressen, und fügen Sie diese Informationen den Feldern im Fall hinzu.
Task Intelligence-Administratorkonsole	Die Administratorkonsole bietet eine geschäftsfreundliche Schnittstelle, mit der Sie Modelle für maschinelles Lernen erstellen, trainieren und bereitstellen können, um Feldwerte für Datensätze vorherzusagen, die Stimmung zu extrahieren und Sprache zu erkennen. Die Modelle bieten flexible Optionen, um Werte in den Datensätzen entweder automatisch auszufüllen oder abhängig von der Sensibilität dieser Felder nur Empfehlungen abzugeben. Es ist auch 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.

Funktionen von Task Intelligence for Customer Service (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Option verfügbar, mit der das Modell nur zu Überwachungszwecken im Hintergrund ausgeführt werden kann.
DocIntel-Admin-Experience	Die Anwendung Document Intelligence umfasst die DocIntel-Admin-Experience, die eine benutzerfreundliche Oberfläche bietet, mit der Sie Folgendes tun können: • Erstellen und konfigurieren Sie Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung • Überwachen der Leistung von Document Intelligence-Anwendungsfällen Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence-Anwendungsfälle erstellen.

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 .

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) ist über den ServiceNow Store verfügbar. Diese Anwendung ist abhängig von den folgenden Plugins:

- Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml)
- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation)
- Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice (com.glide.language_detection_spoke)
- Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task)
- Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)

Konfigurieren von Task Intelligence für Customer Service

Nach der Installation der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ können Sie die verschiedenen Funktionen konfigurieren und die Task Intelligence-Administratorkonsole zum Erstellen von Modellen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Installieren und konfigurieren Sie Task Intelligence-Funktionen
- Richten Sie Task Intelligence-Modelle ein und stellen Sie sie bereit

Verwenden von Task Intelligence for Customer Service

Verwenden Sie die Task Intelligence-Funktionen, um die folgenden Aufgaben 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.

- Erstellen Sie Feldvorhersage- und Stimmungsmodelle für Fall- und Interaktionsdatensätze
- Überprüfen und übermitteln Sie die von Document Intelligence extrahierten Werte
- Überprüfen Sie die Task Intelligence-Analysen und den Vorhersageverlauf

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter Task Intelligence for Customer Service verwenden.

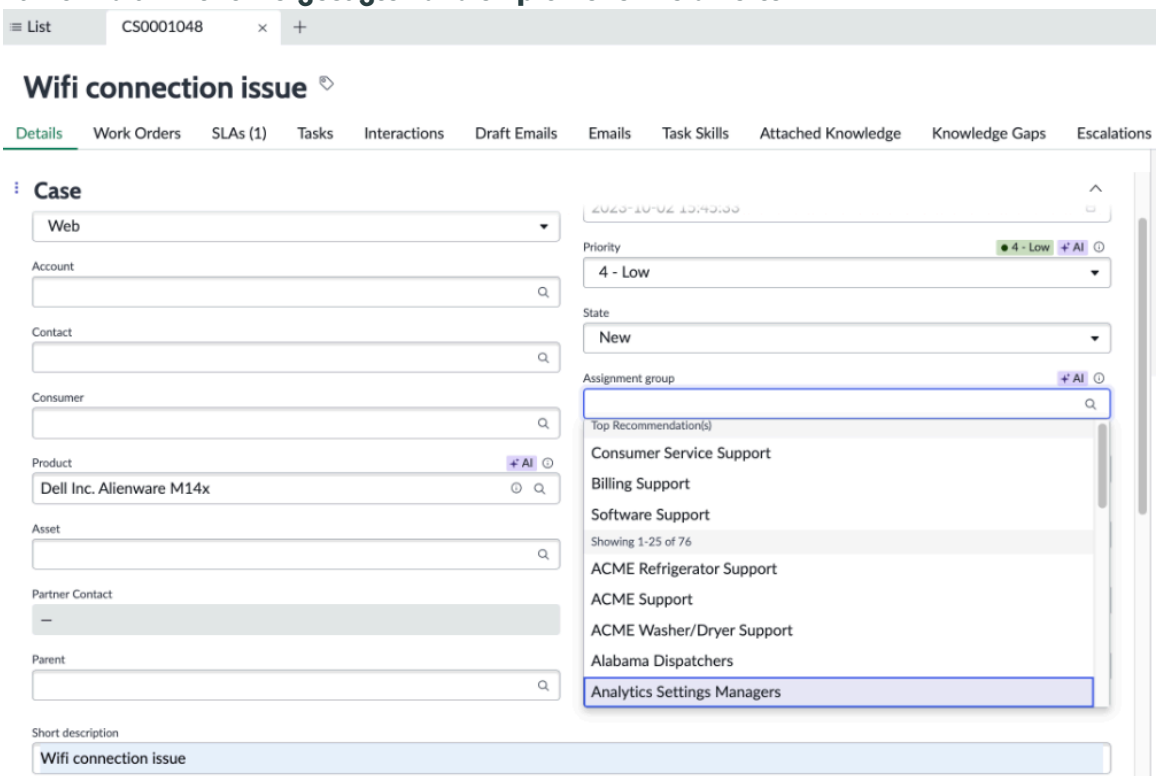
Datensatzkategorisierung

Die in Task Intelligence for Customer Service enthaltene Datensatzkategorisierungsfunktion verwendet Modelle für maschinelles Lernen, um Text auszuwerten, Feldwerte vorherzusagen und Felder in Fall- und Interaktionsdatensätzen automatisch auszufüllen.

Die Datensatzkategorisierung unterstützt mehrere Sprachen und kann nicht nur Text aus E-Mails und Datensätzen auswerten, sondern auch Anhänge scannen. Verwenden Sie diese Funktion, um Fälle, Falltypen und Interaktionen aus mehreren Kanälen, einschließlich E-Mail, Web und Chat, zu kategorisieren.

Sie können die Ergebnisse der Kategorisierung verwenden, um Datensätze automatisch an den richtigen Service Desk weiterzuleiten, wodurch Sie nicht mehr mehrere E-Mail-Posteingänge und RPA-Bots benötigen. Durch die automatische Weiterleitung können Ihre Mitarbeiter dann an anderen Aufgaben arbeiten.

Fallformular mit vorhergesagten und empfohlenen Feldwerten



Vorhergesagte Feldwerte

In Fall- und Interaktionsdatensätzen werden die Felder, die vorhergesagte Werte enthalten, mit einem KI-Symbol und einer Bezeichnung (AI) identifiziert. Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

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

Hinweis:
In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMbleibt das KI-Symbol während des gesamten Lebenszyklus des Datensatzes erhalten. In Core-UIwird das KI-Symbol entfernt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Feldwert ändert.

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Core-UIwerden die Felder im Datensatz, die vorhergesagte Werte enthalten, mit den Nachrichten *`Predicted`* oder **Empfohlen** identifiziert.

Empfohlene Feldwerte

Felder, die von KI vorhergesagt werden, enthalten empfohlene Werte. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein vorhergesagtes Feld auswählt, zeigt das System eine Dropdown-Liste an, die die drei wichtigsten Empfehlungen oben in der Liste enthält, gefolgt von allen anderen Werten. Diese Funktion ist für die folgenden Feldtypen verfügbar:

- Auswahllisten
- Einzelsuche
- Mehrfachsuche
- Einzel- und Mehrfachtextfelder

Wenn die drei wichtigsten Empfehlungen nicht verfügbar sind, zeigt das System im Abschnitt „Häufigste Empfehlungen“ der Dropdown-Liste eine Meldung an, dass keine Vorhersagen verfügbar sind. Die anderen Werte folgen dieser Nachricht.

Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen beliebigen Wert aus der Dropdown-Liste auswählen, entweder einen der drei empfohlenen Werte oder einen der anderen Werte. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch Eingaben in das Feld tätigen und die Ergebnisse in der Dropdown-Liste filtern, mit Ausnahme der drei wichtigsten Empfehlungen, die immer angezeigt werden.

Hinweis:
Die drei wichtigsten Empfehlungen bleiben während des gesamten Falllebenszyklus unabhängig vom ausgewählten Feldwert in der Dropdown-Liste.

Filtern inaktiver Feldwerte aus Vorhersagen

Aktivieren Sie *`sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter`*, um inaktive Feldwerte aus Vorhersagen zu entfernen. Die Standardeinstellung für diese Eigenschaft ist „false“.

KI-Vorhersagebanner

Wenn ein Falldatensatz eine Kategorisierungsvorhersage enthält, zeigt das System oben im Datensatz ein Banner an. Das Banner wird angezeigt, wenn in Kategorisierungsmodellen mindestens ein Feld mit Vorhersagen zum automatischen Ausfüllen vorhanden ist. Das Banner wird für Datensätze in der Falltabelle und Erweiterungen der Falltabelle angezeigt.

Hinweis:
Das Banner wird in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und in Core-UIangezeigt.

Das System zeigt das Banner an, wenn mindestens ein Feld mit einer AutoFill-Vorhersage in Kategorisierungsmodellen vorhanden ist oder wenn eines der extrahierten Felder nicht vom Service Desk-Mitarbeiter überprüft wurde. Das Banner wird für Datensätze in der Falltabelle 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:
Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den vorhergesagten Wert ändert, wird das Banner entfernt. Wenn alle vorhergesagten Felder empfohlen werden, wird das Banner nicht angezeigt.

Das Banner kann durch die Systemeigenschaft *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* aktiviert oder deaktiviert werden.

Vorhersagefeedback

Das System speichert Feedback zu Vorhersageergebnissen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_predictor_results]. Benutzer mit der Rolle ml_admin können auf die Tabelle zugreifen und die Ergebnisse anzeigen.

- Automatisch ausfüllen: Ein Wert gilt als richtig vorhergesagt (auf „wahr“ gesetzt), wenn der vorhergesagte Wert und der endgültige Wert identisch sind.
- Empfehlung: Ein Wert gilt als korrekt vorhergesagt, wenn einer der vorhergesagten Werte mit dem endgültigen Wert übereinstimmt.

In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden auch Informationen zu übersprungenen und fehlgeschlagenen Vorhersagen gespeichert. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Komponenten.

Mehrsprachige Datensatzkategorisierung

Verwenden Sie ein Modell für maschinelles Lernen, das die folgenden Sprachen versteht, um Text in E-Mails und Datensätzen auszuwerten, die in verschiedenen Sprachen erstellt wurden, und um Felder für Fälle, Falltypen und Interaktionen vorherzusagen und automatisch auszufüllen.

- Englisch
- Französisch
- Deutsch
- Spanisch

Bei der mehrsprachigen Datensatzkategorisierung wird ein Modell für maschinelles Lernen verwendet, das darauf trainiert ist, mehrere Sprachen zu verstehen. Dieses Modell kann:

- Den Text in E-Mails und Datensätzen verstehen.
- Den Text bewerten und Feldwerte vorhersagen.
- Fügen Sie die vorhergesagten Werte zu Feldern in Fällen, Falltypen und Interaktionen hinzu.

Die mehrsprachige Datensatzkategorisierung kann bei Bedarf die folgenden zusätzlichen Sprachen unterstützen:

- Arabisch
- Chinesisch (VR China)
- Chinesisch (Taiwan)
- Niederländisch
- Italienisch
- Japanisch
- 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.

- Polnisch
- Portugiesisch
- Russisch
- Thailändisch
- Türkisch

Hinweis:
Wenn Sie E-Mails oder Fälle in diesen zusätzlichen Sprachen auswerten müssen, wenden Sie sich an das Produktteam.

Anhangbasierte Datensatzkategorisierung

Anhänge können wertvolle Signale enthalten, die Support Desks dabei unterstützen, Datensätze automatisch zu kategorisieren und weiterzuleiten. Um die Vorteile der Anhangsinformationen zu nutzen, können Sie ein Modell für maschinelles Lernen verwenden, um E-Mails zu analysieren und Text und Anhänge aufzuzeichnen und Felder für Fälle, Falltypen und Interaktionen basierend auf im Text enthaltenen Signalen automatisch auszufüllen.

Das Modell kann Informationen zu einem Fall vorhersagen, und zwar anhand von:

- Dem Betreff und dem Text von Kunden-E-Mails.
- Text in der Kurzbeschreibung und Beschreibung eines Falls oder einer Interaktion.
- Text in E-Mail- und Datensatzanhängen.

Hinweis:
Das Modell kann so konfiguriert werden, dass verschiedene Felder für die Vorhersage herangezogen werden.

Bei der anhangbasierten Kategorisierung werden alle diese Informationen zur Vorhersage von Feldwerten herangezogen. Daher können Sie Datensätze basierend auf diesen Werten automatisch an den entsprechenden Service Desk weiterleiten.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Datensatzkategorisierung

Task Intelligence-Administratorkonsole

Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen

Stimmungsanalyse

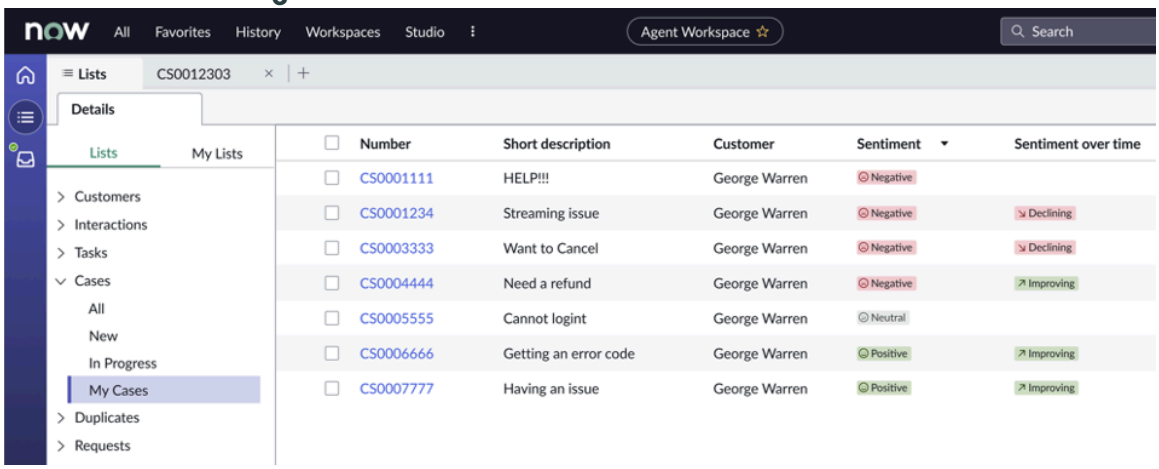
Die Stimmungsanalyse kann Ihnen helfen, die Emotionen von Kunden zu messen. Das Ergebnis ist eine einfühlsamere und mitfühlendere Kunden-Experience.

Mit der in Task Intelligence for Customer Service enthaltenen Stimmungsanalyse-Funktion können Sie:

- E-Mail und Falltext auswerten.
- Die aktuelle Stimmung neuer Fälle identifizieren.
- Die laufende Stimmung aktualisierter Fälle identifizieren.
- Diese Informationen Service Desk-Mitarbeitern und Managern 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.

Fallliste mit Stimmungsfeldern



Kundenservice-Mitarbeiter können anhand der aktuellen Fallstimmung ihre Arbeit und die laufende Stimmung priorisieren, da anhand des Trends im Laufe der Zeit sichtbar wird, ob sich die Fälle in die richtige Richtung entwickeln.

Manager können anhand der Stimmung Fälle an Mitarbeiter mit den richtigen Empathiefähigkeiten weiterleiten, Fälle überwachen, sie bei Bedarf neu zuweisen und Eskalationen vermeiden. Der Manager kann außerdem Coaching-Möglichkeiten ermitteln, indem er sich Fälle ansieht, die mit einer negativen Stimmung geendet haben.

Hinweis:
Im Release Washington DC kann die Stimmungsanalysefunktion die Stimmung für in Englisch erstellte Fälle vorhersagen.

Modelle für maschinelles Lernen der Stimmungsanalyse

Die Stimmungsanalyse verwendet ein vortrainiertes Modell für maschinelles Lernen, um E-Mails und Falltexte auszuwerten und die Stimmung vorherzusagen. Diese Analyse findet bei der Erstellung des Falls und bei seiner Aktualisierung durch den Kunden statt.

Stimmungsanalyse für Fälle

Szenario „Fälle“.	Beschreibung
Wenn ein Fall erstellt wird	Das Stimmungsanalysemodell wertet den folgenden Text aus, um eine Vorhersage zu treffen: • Betreffzeile und Text von E-Mails. • Text in der Kurzbeschreibung und der Beschreibung eines Falls. Wenn das Modell eine Vorhersage treffen kann, gibt es die folgenden Informationen zurück: • Eine Stimmungsbezeichnung und die entsprechende Stimmungsebene. ○ Positiv (1,0) ○ Neutral (0,5) ○ Negativ (0,0) • Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage.

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

Stimmungsanalyse für Fälle (Fortsetzung)

Szenario „Fälle“.	Beschreibung
	Wenn das Modell eine Vorhersage treffen kann, wird die Stimmung dem Feld **Ursprüngliche Stimmung** hinzugefügt. Wenn das Modell keine Vorhersage treffen kann, wird die **ursprüngliche Stimmung** nicht festgelegt. Dieses System speichert die Stimmungsvorhersageinformationen in der Tabelle „Vorhersage-Ergebnisse für Aufgabe“.

Wenn ein Fall aktualisiert wird	Das Stimmungsanalysemodell wertet den folgenden Text aus, um eine Vorhersage zu treffen:
	• Text von Antwort-E-Mails.
	• Kommentare, die ein Kunde dem Fall hinzufügt.
	
	Wenn das Modell eine Vorhersage treffen kann, gibt es die folgenden Informationen zurück:
	• Eine aktualisierte Stimmungsbezeichnung und die entsprechende Stimmungsebene.
	• Wert für die Vertrauenswürdigkeit der Vorhersage.
	
	Das System:
	• Aktualisiert das Feld **Aktuelle Stimmung** mit der aktuellen Stimmung.
	• Vergleicht die aktualisierte aktuelle Stimmung mit der ursprünglichen aktuellen Stimmung, berechnet die Änderung der Stimmung und aktualisiert das Feld **Stimmung im Laufe der Zeit**.
	  ○ Wenn die Punktzahl steigt, zeigt das Feld **Stimmung im Laufe der Zeit** „Wird verbessert“ an.
	  ○ Wenn die Punktzahl sinkt, zeigt das Feld **Stimmung im Laufe der Zeit** „Nimmt ab“ an.
	  ○ Wenn sich die Punktzahl nicht ändert, wird im Feld **Stimmung im Laufe der Zeit** weiterhin der vorherige Wert angezeigt.
	
	Hinweis:
	Wenn die **ursprüngliche Stimmung** „Neutral“ und die **aktuelle Stimmung** „Neutral“ ist, ist die **Stimmung im Laufe der Zeit** „Neutral“.
	
	Wenn das Modell keine Vorhersage treffen kann, werden keine Informationen aufgezeichnet, und der Wert im Feld **Aktuelle Stimmung** bleibt unverändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 vortrainierten Modell für maschinelles Lernen finden Sie unter Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen.

Vorhersagefeedback

Das System speichert Feedback zu Vorhersageergebnissen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_predictor_results]. Benutzer mit der Rolle ml_admin können auf die Tabelle zugreifen und die Ergebnisse anzeigen. Für die Stimmungsanalyse:

- Der Wert im Feld **Richtig vorhergesagt** ist standardmäßig für jede Stimmungsvorhersage auf „true“ festgelegt.
- Die Felder **Endgültiger Eingabewert** und **Endgültiger Ausgabewert** bleiben leer, da die Vorhersagen der Stimmungsanalyse kein Feedback von Service Desk-Mitarbeitern erfassen.

In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden auch Informationen zu übersprungenen und fehlgeschlagenen Vorhersagen gespeichert. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Komponenten.

Zugehörige Informationen

Stimmungsanalyse konfigurieren

Stimmungsanalyse konfigurieren

Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen

Spracherkennung

Die Spracherkennungsfunktion verwendet ein vortrainiertes Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird. Sie können das Modell so konfigurieren, dass die **Sprache** dem Feld Sprache im Falldatensatz hinzugefügt wird und/oder die Sprache als Kompetenz für den Fall hinzugefügt wird.

All 30

Last refreshed 3m ago.

Number	Short description	Name	Contact	Account
CS0001045	Wifi Connection is poor	English	Alex Linde	Advanced Routing Components
CS0001054	Dit is zo'n zonnige dag en ik hou ervan	Dutch	(empty)	Avid Corporation
CS0001053	Tohle je tak slunečný den a miluju ho	Czech	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001052	problema de conexion wifi -es	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001051	problema de conexion wifi -es.	Spanish	(empty)	(empty)
CS0001031	Das ist eine gute Arbeit zu wissen. Ich bin immer für Sie da	German	(empty)	Spark Technologies
CS0001032	C'est un bon travail à savoir. Je suis toujours là pour toi	French	(empty)	(empty)
CS0001029	これは知っておくと良い仕事です	Japanese	(empty)	Advanced Super Routing
CS0001030	To je dobrá práce vědět. Jsem tu vždy pro tebe	Czech	(empty)	Advanced Super Routing

Service Desk-Mitarbeiter sparen Zeit, da sie die Sprache nicht für jeden Fall manuell auswählen und die Fälle nicht manuell weiterleiten müssen. Sie können die in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ gespeicherten Sprachkenntnisse verwenden, um Fälle an die Zuweisungsgruppen und Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Sprachkenntnissen weiterzuleiten.

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

- Fälle können automatisch mit Advanced Work Assignment (AWA) weitergeleitet werden.
- Mit der Zuweisungs-Workbench können Fälle auch Service Desk-Mitarbeitern mit geeigneten Sprachkenntnissen zugewiesen werden.
- Fälle können auf Grundlage des Wertes im Feld **Sprache** zugewiesen werden.

Hinweis:
Die Weiterleitung auf Grundlage der erkannten Sprache muss separat konfiguriert werden.

Die Spracherkennungsfunktion unterstützt 20 verschiedene Sprachen. Details finden Sie unter Languages supported by Task Intelligence .

Spracherkennungs-Flow

Die Erkennung der zum Erstellen eines Falls verwendeten Sprache beruht auf einem Flow, **Task Intelligence – Fallspracherkennung**, der in der Anwendung Task Intelligence for Customer Service verfügbar ist. Dieser Flow wird bei der Fallerstellung mit der Bedingung ausgelöst, dass mindestens eines der folgenden Fallfelder nicht leer ist:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

Wenn ein Fall erstellt wird, ruft das System die Aktion Sprache erkennen in der Spoke für dynamische Übersetzung auf, die den Text auswertet und die erkannte Sprache zurückgibt.

Wenn die zurückgegebene Sprache über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegt, überprüft das System, ob die Sprache in der Tabelle „Sprache“ [sys_language] vorhanden ist. Es führt diese Prüfung durch, indem der Sprachcode mit dem Wert im ID-Feld abgeglichen wird.

Wenn die Sprache in der Tabelle „Sprachen“ vorhanden ist, führt das System abhängig von der Konfiguration des Spracherkennungsmodells die folgenden Schritte aus:

- Fügt die Sprache dem Feld **Sprache** in der Falltabelle hinzu.
- Speichert die Vorhersageergebnisse in der Tabelle „Vorhersageergebnisse für Aufgabe“ [ml_predictor_results_task].
- Speichert die Sprachkompetenz in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill].

Weitere Informationen finden Sie unter Modelle zum Erkennen von Fallsprache erstellen.

Ergebnisse der Vorhersage

Das System speichert Feedback zu Vorhersageergebnissen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_predictor_results]. Benutzer mit der Rolle ml_admin können auf die Tabelle zugreifen und die Ergebnisse anzeigen.

Für die Spracherkennung werden in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ die Vorhersageergebnisse aus der Spoke für den Spracherkennungsservice gespeichert. Im Feld **Erkannte Sprache** wird die von der Spoke für Spracherkennungsservices zurückgegebene Sprache gespeichert.

In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden auch Informationen zu übersprungenen und fehlgeschlagenen Vorhersagen gespeichert. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Mit Task Intelligence for Customer Service 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.

Zugehörige Informationen

Spracherkennung konfigurieren

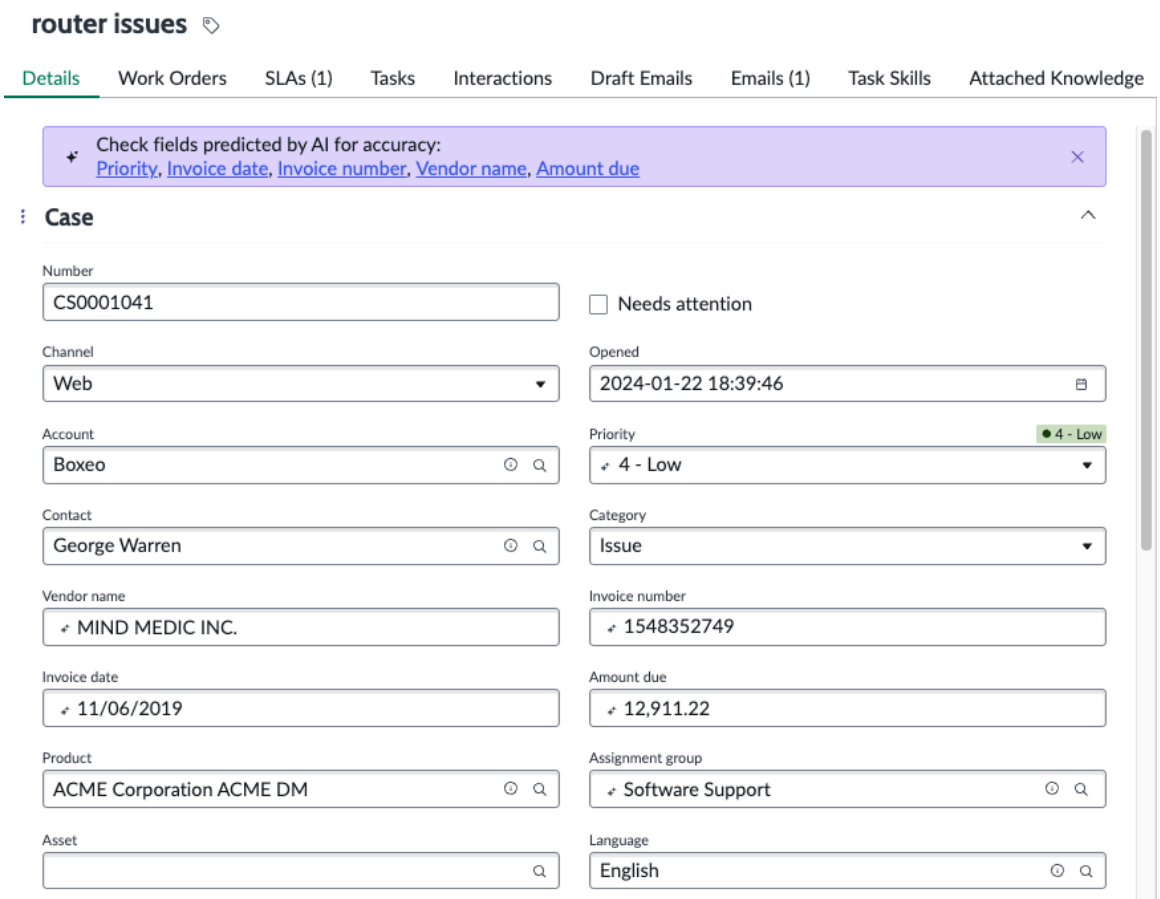
Task Intelligence-Administratorkonsole

Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen

Document Intelligence für Customer Service

Mit der Funktion „Document Intelligence für Customer Service“ können Sie relevante Informationen aus E-Mail- und Fallanhängen extrahieren, z. B. Kreditkartennummern oder Kundenadressen, und diese Informationen Fällen hinzufügen.

Von Document Intelligence for Customer Service extrahierte Felder



Service Desk-Mitarbeiter können Werte für extrahierte Felder überprüfen und bei Bedarf Korrekturen vornehmen, indem sie direkt vom Fall aus auf die Document Intelligence-Schnittstelle zugreifen. Über diese Schnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter die richtigen Werte bestätigen, falsche Werte korrigieren und das Modell weiter trainieren. Durch diese HITL-/Human-in-the-Loop-Interaktion zur Überprüfung der empfohlenen Werte können Mitarbeiter das Modell verfeinern und die Leistung kontinuierlich verbessern.

Vorhergesagte Feldwerte

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Core-UIwerden die Felder im Fallformular, die vorhergesagte Werte von Document Intelligence enthalten, mit einem KI-Symbol (✨) und einer Bezeichnung gekennzeichnet. Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 System zeigt das KI-Symbol automatisch an. Der Service Desk-Mitarbeiter muss die Datensatzseite nicht aktualisieren.

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Core-UIwerden die Felder im Fallformular, die vorhergesagte Werte von Document Intelligence enthalten, mit der Meldung Predicted from DocIntel identifiziert.

Vorhersagebanner

Das System zeigt oben in einem Falldatensatz ein Banner an, das eine oder mehrere Document Intelligence Feldvorhersagen enthält. Das Banner wird angezeigt:

- Wenn mindestens ein Feld mit einer automatisch ausgefüllten Vorhersage aus einem Kategorisierungsmodell vorhanden ist.
- Wenn mindestens eines der extrahierten Felder nicht vom Service Desk-Mitarbeiter überprüft wurde.

Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter das Feld überprüft, wird das Banner entfernt.

Das Banner wird für Datensätze in der Falltabelle, Erweiterungen der Falltabelle und Interaktionsdatensätze angezeigt. Das Banner wird in Core-UI und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt.

Das Banner kann durch die Systemeigenschaft *sn_csm_ml_task.ui.banner.enabled* aktiviert oder deaktiviert werden.

DocIntel-Admin-Experience

Die DocIntel-Admin-Experience bietet eine benutzerfreundliche Oberfläche, mit der Sie Folgendes tun können:

- Erstellen und konfigurieren Sie Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung
- Überwachen der Leistung von Document Intelligence-Lösungen

Die DocIntel-Admin-Experience ist mit der Store-App „Document Intelligence Admin“ (com.snc.docintel_admin) verfügbar. Diese App aktiviert automatisch die Flows und Eigenschaften, die für Document Intelligence for Customer Service erforderlich sind.

Greifen Sie über die Task Intelligence-Administratorkonsole auf die DocIntel-Admin-Experience zu:

1. Navigieren zu **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Anwendungen erkunden“ der Konsole in der Karte „Document Intelligence“ die **Option DocIntel öffnen** aus.

Hinweis:
Wenn „Document Intelligence Admin“ nicht installiert ist, wird auf der Homepage ein Link angezeigt, über den Sie die Anwendung herunterladen und aktivieren können.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall
- Überwachen Sie die Leistung von Document 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.

Liste der Anwendungsfälle

Wählen Sie in der **DocIntel** -Admin-Experience im Header Anwendungsfälle aus, um eine Liste der Anwendungsfälle anzuzeigen. Die Liste der Anwendungsfälle verwendet einen Standardfilter mit einer ODER-Bedingung, um Anwendungsfälle anzuzeigen für:

- Anwendung = Task Intelligence for Customer Service – oder –
- MLUC-ID = MLUC CSM-00003

Hinweis:
Der Benutzer kann diese Filterbedingungen in der erweiterten Ansicht nicht ändern.

Jeder Anwendungsfall hat eine MLUC-ID-Nummer, die beim Erstellen des Anwendungsfalls automatisch zugewiesen wird. Dies ist eine ID-Nummer, die für die Nachverfolgung der Nutzung durch maschinelles Lernen verwendet wird. Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ verwaltet die MLUC-ID für Anwendungsfälle von Document Intelligence for Customer Service.

Dokumentklassifizierung

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können Anwendungsfälle für die Dokumentklassifizierung erstellen und die Klassen oder Kategorien für die KI definieren, um Dokumente zu erkennen und anzuwenden. Dies ist in Situationen nützlich, in denen mehrere Arten von Dokumenten ausgewertet werden müssen.

Richten Sie in den folgenden Schritten einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung ein.

1. Erstellen Sie einen Anwendungsfall für die Dokumentklassifizierung.

   Definieren Sie den Namen und die Eigenschaften für den Anwendungsfall.

2. Erstellen Sie eine Dokumentklasse.

   Definieren Sie die Klassen oder Kategorien, die die KI lernen soll, um Dokumente zu erkennen und auf sie anzuwenden.

3. Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe für die Dokumentklassifizierung, und laden Sie Beispieldokumente für jede Klasse hoch.
4. Trainieren Sie einen Anwendungsfall.

   Initiieren Sie einen Trainingsauftrag, um der KI Benutzereingaben aus abgeschlossenen Dokumentaufgaben zur kontinuierlichen Verbesserung bereitzustellen.

Zugehörige Informationen

Document Intelligence

Konfigurieren Sie Document Intelligence für Customer Service

Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln

Funktionsweise von „Document Intelligence for Customer Service“.

Document Intelligence for Customer Service führt eine Reihe von Schritten aus, um relevante Informationen aus E-Mail- und Fallanhängen zu extrahieren und diese Informationen den Feldern im Falldatensatz 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.

Anwendungsfälle

Ein Anwendungsfall, der zuvor als Aufgabendefinition bezeichnet wurde, ist eine Vorlage, mit der die Struktur eines Dokumenttyps definiert wird, den Sie verarbeiten möchten. Ein Anwendungsfall besteht aus dem Anwendungsfalldatensatz und den zugehörigen Feldern, Feldgruppen, Integrationen, Flows und allen zugehörigen ML-Modellen (maschinelles Lernen). Weitere Informationen finden Sie unter Set up document extraction use cases .

Document Intelligence -Anwendungsfallkomponenten

Komponente	Beschreibung
Felder	Identifiziert ein Feld, für das Sie einen Wert extrahieren möchten. Ein Anwendungsfall enthält die Liste der Felder, die aus Fall- und E-Mail-Anhängen extrahiert werden sollen, und eine Zuordnung der extrahierten Werte zu Feldern in der Falltabelle.
Feldgruppen	Feldgruppen helfen Document Intelligence beim Extrahieren von Daten aus Dokumenten mit Tabellen, Kontrollkästchenlisten und anderen logischen Gruppierungen von Feldern.
Dokumentaufgaben	Eine Dokumentaufgabe enthält ein oder mehrere angehängte Dokumente, die zum Trainieren des Anwendungsfalls verwendet werden, um die richtigen Informationen zu identifizieren und zu extrahieren. Dokumentaufgaben werden in der zugehörigen Liste „Dokumentaufgaben“ im Formular „Anwendungsfall“ gespeichert. Die Funktion Document Intelligence erstellt diese Aufgaben für jeden Fall mit gültigen Anhängen. Jede Aufgabe trainiert das Modell. In CSM Configurable Workspace können Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgaben anzeigen, extrahierte Werte bestätigen oder korrigieren und das Modell weiter trainieren.
Integrationen	Wählen Sie Bedingungen aus, die der Funktion Document Intelligence mitteilen, wann Werte extrahiert werden sollen. Das System erstellt Aufgaben für die Fälle, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Sie können beispielsweise eine Bedingung im Feld **Kategorie** hinzufügen, wobei **[Kategorie] [ist] [Kreditkarte]**lautet. Zur Laufzeit wertet das System die aktiven Anwendungsfälle aus und identifiziert den für den Fall zu verwendenden Anwendungsfall basierend auf der Integration. Der erste aktive Anwendungsfall, der der Integration für den Fall oder Falltyp entspricht, wird ausgewählt. Wenn es Anwendungsfälle für den Fall oder Falltyp gibt, aber keine, die den Integrationen entsprechen, wird kein Anwendungsfall ausgewählt. Sie können eine Integration für einen Anwendungsfall erstellen. Wenn ein Anwendungsfall mehr als eine Integration hat, verwendet das System die neueste.

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

Document Intelligence -Anwendungsfallkomponenten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie beim Erstellen einer Integration sicher, dass das Kontrollkästchen **Flow erstellen deaktiviert** bleibt.

Benutzer mit der Rolle ti_admin oder ti_analyst können Anwendungsfälle für Fälle und für Falltypen erstellen. Zur Laufzeit identifiziert das System den richtigen Anwendungsfall basierend auf dem Fall oder Falltyp, wenn ein Fall erstellt wird und einen gültigen Anhang hat. Wenn für einen bestimmten Falltyp kein Anwendungsfall vorhanden ist, steigt das System in der Hierarchiekette nach oben, bis es einen zu verwendenden Anwendungsfall findet.

Anwendungsfälle werden in der Tabelle „Anwendungsfall“ (di_task_definition) gespeichert.

Extraktionsmodi

Ein Anwendungsfall enthält einen Extraktionsmodus, der bestimmt, wie die Daten in der Dokumentaufgabe extrahiert und wie die Aufgabe verarbeitet wird. Der Modus ändert das Verhalten der Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence.

DocIntel verwendet die folgenden Extraktionsmodi

Document Intelligence Extraktionsmodi für Anwendungsfälle

Extraktionsmodus	Definition
Empfehlung	Stellt Empfehlungen für die extrahierten Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence bereit. Kundenservice-Mitarbeiter können den empfohlenen Wert für ein Feld auswählen oder manuell einen Wert eingeben. Alle Felder müssen überprüft werden. Empfehlungen werden basierend darauf sortiert, wie sicher die KI bei der Vorhersage ist. Während Document Intelligence Ihre Dokumente weiter verarbeitet, können sich die Empfehlungen im Laufe der Zeit verbessern.
Automatisch ausfüllen	Fügt Werte für die extrahierten Felder im Arbeitsbereich Document Intelligence hinzu. Alle Felder müssen überprüft werden. Das automatische Ausfüllen funktioniert nur, wenn die KI über genügend Vertrauen verfügt, um die Vorhersage zu treffen. Sie können den Konfidenzschwellenwert ändern, indem Sie das Feld Schwellenwert für **automatisches Ausfüllen** im Anwendungsfall 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.

Document Intelligence Extraktionsmodi für Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Extraktionsmodus	Definition
Vollständig automatisiert (Direkte Verarbeitung)	DocIntel extrahiert die Daten für alle Felder und verarbeitet die Dokumentaufgabe, wenn die Konfidenzwerte für alle erforderlichen Felder über dem definierten Konfidenzschwellenwert liegen. DocIntel wird mit der Zeit immer sicherer, da immer mehr Dokumente verarbeitet werden. Wählen Sie den Modus Vollständig automatisiert für häufig verarbeitete Dokumente aus, oder wenn Sie mit dem System vertraut sind.

Extraktionsbezeichnungen

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMwerden die Felder im Fallformular, die vorhergesagte Werte von Document Intelligence enthalten, mit einem KI-Symbol (✦) und einer Bezeichnung identifiziert. Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

In Core-UIwerden die Felder im Fallformular, die vorhergesagte Werte von Document Intelligence enthalten, mit der Meldung Predicted from DocIntel identifiziert.

- Im vollständig automatisierten Modus wird die Nachricht unter jedem extrahierten Feld angezeigt, das von der Aufgabe zurückgegeben wird. Die Werte und Nachrichten für jedes Feld werden dem Fall hinzugefügt, bevor der Mitarbeiter den Falldatensatz anzeigt.
- Für die anderen Extraktionsmodi wird die Nachricht unter den extrahierten Feldern angezeigt, nachdem der Mitarbeiter die extrahierten Werte in der Document Intelligence-Schnittstelle überprüft, bestätigt oder korrigiert und sie anschließend übermittelt hat.

Vorhergesagte Feldwerte

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMwerden die Felder im Fallformular, die vorhergesagte Werte von Document Intelligence enthalten, mit einem KI-Symbol (✦) und einer Bezeichnung identifiziert. Diese Felder enthalten auch ein Informationssymbol, das eine Nachricht mit zusätzlichem Kontext zu den vorhergesagten Werten anzeigt.

In Core-UIwerden die Felder im Fallformular, die vorhergesagte Werte von Document Intelligence enthalten, mit der Meldung Predicted from DocIntel identifiziert.

Leistung

Die Funktion Document Intelligence für Kundenservice benötigt Zeit, um Fälle mit Anhängen zu identifizieren, die Anhänge zu scannen und Empfehlungen für Fallfelder abzugeben. Die Antwortzeit hängt auch von Faktoren wie dem Volumen des Falls mitsamt Anhängen und dem Standort des Rechenzentrums ab.

Das System zeigt dem Benutzer Benachrichtigungen für die folgenden Szenarien an:

- Wenn die Extraktion fehlschlägt.
- Wenn die Extraktion zu langsam 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 keine Anhänge vorhanden sind.
- Wenn unerwartete Anhänge vorhanden sind.

Funktionsweise

Wenn ein Fall erstellt wird, prüft Document Intelligence für Kundenservice Folgendes:

- Ob der Fall einen oder mehrere Anhänge hat.
- Ob die Anlagentypen in der Systemeigenschaft *sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types* angegeben sind.

Wenn ja, geht die Funktion folgendermaßen vor:

- Identifiziert den richtigen Anwendungsfall basierend auf dem Fall oder Falltyp und den Anwendungsfallintegrationen.
- Erstellt eine Aufgabe unter Verwendung des Anwendungsfalls, der sys_id jedes Anhangs und der Fallreferenz.
- Sie sendet die Aufgabe, die sys_ids des Anhangs und die Fallreferenz als Eingaben an das Vorhersagemodell.
- Sie extrahiert mithilfe von OCR-Lösungen (optische Zeichenerkennung) Daten aus den Dokumenten.
- Sie setzt den Status der Aufgabe auf „Fertig“, sobald die Lösung abgeschlossen ist.
- Wenn der Extraktionsmodus im Anwendungsfall auf Vollständig automatisiert festgelegt ist, werden die extrahierten Werte dem Fall hinzugefügt.
- Wenn der Extraktionsmodus auf „Automatisch ausfüllen“ oder „Empfehlung“ festgelegt ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter die extrahierten Werte im Document Intelligence-Arbeitsbereich validieren.

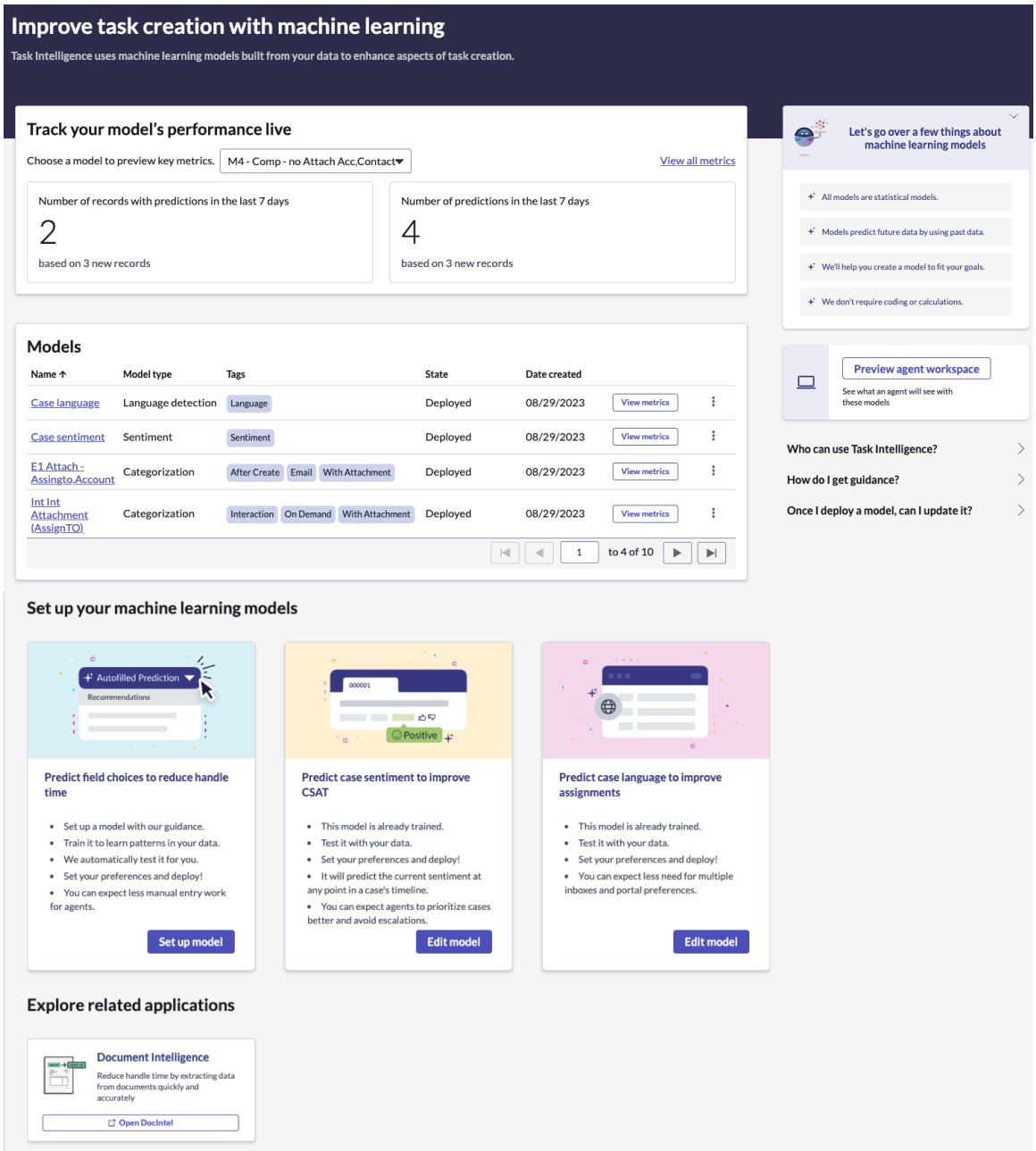
Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall öffnen und die vorhergesagten Felder überprüfen oder die Vorhersageaufgabe überprüfen, indem er **In DocIntel überprüfen auswählt** und die Schnittstelle des Document Intelligence-Arbeitsbereichs auf einer separaten Registerkarte öffnet. Über diese Schnittstelle haben Service Desk-Mitarbeiter folgende Möglichkeiten:

- Jedes vorhergesagte Feld überprüfen.
- Korrekt vorhergesagte Werte bestätigen.
- Falsche oder fehlende Werte aktualisieren.
- Änderungen übermitteln.

Task Intelligence-Administratorkonsole

Verwenden Sie die Task Intelligence-Administratorkonsole, um Modelle für maschinelles Lernen zu erstellen, zu trainieren und bereitzustellen, die verschiedene Arten von Informationen für Fall- und Interaktionsdatensätzevorhersagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Administratorkonsole können Sie Vorhersagemodelle einrichten, eine Vorschau der Mitarbeiter-Experience anzeigen, anzeigen, wann die Modelle aktiv sind, und die Modellleistung nachverfolgen.

Die Admin Console stellt Tools bereit, mit denen Sie in wenigen Schritten Modelle für maschinelles Lernen erstellen und implementieren können. Jedes Modell folgt einem sechsstufigen Prozess.

Schritte zum Erstellen und Implementieren von Modellen für maschinelles Lernen

1. Wählen Sie ein Modell als Ausgangspunkt aus.

Wählen Sie je nachdem, was das Modell tun soll, ein geeignetes Modell aus. Beispiel:

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

Schritte zum Erstellen und Implementieren von Modellen für maschinelles Lernen (Fortsetzung)

	• Verwenden Sie das Feldvorhersagemodell, um Feldwertvorhersagen zu treffen, die Sie zur Kategorisierung von Fällen und Interaktionenverwenden können. • Mit dem Fallstimmungsmodell können Sie die Stimmung zu jedem Zeitpunkt von der Erstellung bis zur Lösung des Falls vorhersagen.
2. Definieren Sie den Zweck des Modells.	Teilen Sie dem Modell mit, wann es Vorhersagen treffen soll und was es vorhersagen soll. Zum Beispiel kann es die Kategorie und die Priorität voraussagen, wenn ein neuer Fall erstellt wird.
3. Wählen Sie die Daten aus, die zum Trainieren des Modells verwendet werden.	Trainieren Sie das Modell mit ausgewählten Daten, z. B. dem Text in der Kurzbeschreibung und der Beschreibung, damit es Muster in den Daten erlernen kann. Testen Sie dann das Modell, um zu sehen, wie gut es funktioniert.
4. Bewerten Sie die Ergebnisse des Modells.	Zeigen Sie die Testergebnisse an, um zu sehen, wie gut das Modell abschneidet. Diese Ergebnisse geben an, wie ein Modell nach der Bereitstellung abschneidet.
5. Wählen Sie Einstellungen für Vorhersageergebnisse aus.	Fügen Sie Vorhersagen direkt zu Datensatzfeldernhinzu, zeigen Sie Vorhersagen als Empfehlungen an, oder überwachen Sie Vorhersagen im Hintergrund.
6. Stellen Sie das Modell bereit.	Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und beginnen Sie mit der Verwendung des Modells.

Sie können auch die Task Intelligence-Administratorkonsole verwenden, um auf zugehörige Anwendungen zuzugreifen. Weitere Informationen zur Verwendung der -Konsole finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen
- Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen
- Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen
- Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall

Einrichtung und Verhalten des Modells für maschinelles Lernen

Richten Sie Modelle ein, um Feldwerte und Stimmungen für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Modell trainieren

Beim Trainieren eines Modells für maschinelles Lernen erlernt das Modell Muster aus vergangenen Daten, um Vorhersagen für neue Daten zu treffen. Modelle werden mit vielen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 trainiert, damit sie Muster erlernen können, und die Größe des Datensatzes verleiht den erlernten Muster statistische Signifikanz.

Feldvorhersagemodelle einrichten

Benutzer mit der Rolle ml_admin können ein Modell für maschinelles Lernen erstellen und trainieren, um von der Task Intelligence Admin Console aus Feldwerte vorherzusagen.

Mit dem Feldvorhersagemodell als Ausgangspunkt können Sie den Trainingsdatensatz auswählen, aus dem das Modell lernt. Das Modell kann mit Daten aus den folgenden Tabellen trainiert werden:

- E-Mail-Tabelle [sys_email].
- Falltabelle [sn_customerservice_case].
- Tabellen, die die Falltabelle erweitern
- Interaktionstabelle [interaction].

Modelle können auch mit Daten aus E-Mail- oder Fallanhängen trainiert werden.

Anschließend weisen Sie das Modell an, ein Muster zwischen zwei Arten von Feldern aus diesen Daten zu erlernen:

- **Ausgabefelder** sind die Felder, die Ihr Modell vorhersagen soll. Zum Beispiel die Felder „Kategorie“ und „Priorität“ für Fälle.
- **Eingabefelder** sind die Felder, die das Modell als Grundlage für Vorhersagen verwendet. Zum Beispiel Betreff und Text einer E-Mail.

Sie können die empfohlenen Eingabefelder verwenden oder diese Felder ändern und Ihre eigenen Einstellungen hinzufügen.

Wenn das Modell für die Verwendung von Text aus Anhängen konfiguriert ist, führt das System beim Erstellen eines Falls oder einer Interaktion die folgenden Schritte aus:

- Das System überprüft den Datensatz auf Anhänge mit unterstützten Inhaltstypen und Dateierweiterungen. Anhänge mit nicht unterstützten Dateierweiterungen werden ignoriert.
- Wenn der Datensatz Anhänge in einem unterstützten Format enthält, analysiert das System den Text und sendet ihn zusammen mit Text aus den Eingabefeldern als Eingabe an das Kategorisierungsmodell.
- Wenn der Datensatz keine Anhänge oder keine Anhänge in einem unterstützten Format enthält, sendet das System Text aus den Eingabefeldern an das Kategorisierungsmodell.

Unterstützte Inhaltstypen und Dateierweiterungen werden in der Systemeigenschaft *sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types* gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Task Intelligence für Customer Service installierte Komponenten.

Unterstützung für mehrere Sprachen

Die Kategorisierung unterstützt mehrere Sprachen, einschließlich der Anhänge, wenn die Modelle so konfiguriert sind, dass sie Anhänge enthalten. Das Kategorisierungsmodell gibt die vorhergesagte Sprache zurück und speichert sie im Feld **Erkannte Sprache** in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_predictor_results].

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

Fallstimmungsmodelle einrichten

Das Fallstimmungsmodell wird mit einem großen Datensatz vortrainiert, um Kommunikationsmuster zu erlernen. Diese Daten stammen aus Kunden-E-Mails, Fallbeschreibungen und Kommentaren. Sie spiegeln die typische Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden wider.

- **E-Mail**: Das Modell verwendet Betreff und Text der ursprünglichen E-Mail, um die Stimmung vorherzusagen, wenn der Fall erstellt wird. Die Vorhersage wird anhand des Nachrichtentextes der nachfolgenden E-Mails aktualisiert.
- **Fälle**: Das Modell sagt bei der Fallerstellung anhand des Textes in der Kurzbeschreibung und der Beschreibung des Falls die Stimmung vorher. Die Vorhersage wird anhand der Kommentare, die dem Fall hinzugefügt werden, aktualisiert.

Das Fallstimmungsmodell unterstützt Falltypen. Beim Einrichten eines Stimmungsmodells wählen Sie die Tabelle aus, für die die Stimmungsanalyse ausgeführt werden soll. Sie können folgende Optionen auswählen:

- Falltabelle
- Tabellen, die die Falltabelle erweitern

Hinweis:
Die Stimmungsanalysefunktion unterstützt eine Ebene mit benutzerdefinierten Erweiterungen der Falltabelle.

Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installieren

Sie können die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) installieren, wenn Sie über die Rolle admin 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 .
- Überprüfen Sie den Anwendungseintrag Task Intelligence for Customer Service 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 „Task Intelligence for Customer Service“ installiert:

- Store-Anwendungen: Task Intelligence for Customer Service
- Rollen
- Tabellen
- Eigenschaften
- Flows
- Geplante Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Task Intelligence für Customer Service 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 mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_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.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit „Task Intelligence for Customer Service“ installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Rollen, Eigenschaften, Flows und geplante Aufgaben.

Tabellen

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ nutzt die folgenden Tabellen.

Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
ML-Lösung [ml_solution]	In der Tabelle „ML-Lösung“ werden trainierte, auf maschinellem Lernen basierende Lösungen gespeichert. Durch Aktivieren der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) wird in dieser Tabelle ein Datensatz für die vortrainierte, auf maschinellem Lernen

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

Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	basierende Lösung zur Stimmungsanalyse erstellt: `ml_x_snc_global_global_sentiment`.
ML-Stimmung [ml_sentiment]	In dieser Tabelle werden auf maschinellem Lernen basierende Stimmungsinformationen gespeichert. Sie enthält die folgenden Felder: • **Ursprüngliche Stimmung**: Die Stimmung, die bei der Erstellung des Falls vorhergesagt wird. • **Aktuelle Stimmung**: Die Stimmung, die bei der Aktualisierung des Falls vorhergesagt wird. • **Stimmung im Laufe der Zeit**: Zeigt die Vorhersage für den Stimmungstrend an, während ein Service Desk-Mitarbeiter an der Lösung des Falls arbeitet. Um einen Wert für dieses Feld zu berechnen, müssen mindestens zwei Stimmungsvorhersagen vorhanden sein. Das System ermittelt den Stimmungstrend mit der folgenden Formel: `(currentSentiment - originalSentiment) > 0 ?'improving' :'declining';`
Ergebnis der Vorhersage [ml_predictor_results]	In dieser Tabelle werden Vorhersageergebnisse und Feedback für Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse und Spracherkennung gespeichert. Dies umfasst übersprungene und fehlgeschlagene Vorhersagen, die aus Vorhersageanforderungen resultieren. Für die Fallkategorisierung: • In den Feldern **Standardkonfidenz** und **Voraussichtliche Konfidenz** werden Konfidenzwerte gespeichert, die von den maschinellen Lernmodellen für die Kategorisierung zurückgegeben werden. • Für Fälle, die aus E-Mails erstellt wurden, enthält das Feld **Quell-ID** einen Verweis auf den Datensatz „sys_email“ und das Feld **Voraussichtliche Tabelle** einen Verweis auf die Tabelle „sys_email“. Für die Stimmungsanalyse:

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

Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Der Wert im Feld **Richtig vorhergesagt** ist standardmäßig für jede Stimmungsvorhersage auf „true“ festgelegt. • Die Felder **Endgültiger Eingabewert** und **Endgültiger Ausgabewert** bleiben leer, da die Vorhersagen der Stimmungsanalyse kein Feedback von Service Desk-Mitarbeitern erfassen. Für die Spracherkennung: • In der Tabelle „Vorhersageergebnis“ werden die Vorhersageergebnisse aus der Spoke für den Spracherkennungsservice gespeichert. • Im Feld **Erkannte Sprache** wird die von der Spoke für Spracherkennungsservices zurückgegebene Sprache gespeichert. Die Tabelle „Vorhersageergebnis“ enthält das Feld **Übersprungen**, bei dem es sich um ein true|false-Feld handelt. • **True**: Die Vorhersage wurde übersprungen. • **False**: Die Vorhersage wurde nicht übersprungen. Weitere Informationen zu übersprungenen Vorhersagen finden Sie unten unter Logik für übersprungene Feldwerte. **Hinweis:** Die Ergebnisliste der Vorhersage enthält einen Filter im Feld **Fähigkeit**, der Ergebnisse anzeigt, bei denen die Fähigkeit Klassifizierung ist. Entfernen Sie diesen Filter, um alle Vorhersageergebnisse anzuzeigen.
Fall [sn_customerservice_case]	In der Falltabelle werden Kundenservicefall-Datensätze gespeichert. Diese Tabelle ist der Empfänger für Vorhersagen zur Fallkategorisierung. Das Feld **Sprache** wurde der Falltabelle hinzugefügt. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Sprache“ [sys_language]. Es wird automatisch mit der Vorhersage der Spracherkennungs-Spoke gefüllt und speichert die Sprache, die zum Erstellen der E-Mail bzw. des Falls verwendet wurde. Die Falltabelle wird mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) hinzugefügt.
Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle ist eine der Kerntabellen, die mit dem ServiceNow-Basissystem bereitgestellt 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 Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Die Stimmungsanalysefunktion fügt der Aufgabentabelle die Spalte **Stimmung** hinzu. Diese Spalte ist ein Verweis auf die Tabelle „ML-Stimmung der Aufgabe“ [task_ml_sentiment].
ML-Stimmung der Aufgabe [task_ml_sentiment]	In dieser Tabelle werden Stimmungsvorhersagen gespeichert. Der Verweis auf den Vorhersagedatensatz wird im Feld **Stimmung** in der Aufgabentabelle gespeichert. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „ML-Stimmung“ [ml_sentiment]. Die Spalte **Aufgabe** in der Tabelle „Aufgabenstimmung“ verweist auf die Tabelle „Aufgabe“ [task] und dient zur Domänentrennung.
Aufgabenkompetenzen [task_m2m_skill]	In der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ werden Kompetenzen für die Anwendung Customer Service Management gespeichert. Die Spracherkennungsfunktion verknüpft Sprachkenntnisse mit neuen Kundenservicefällen, indem die erkannte Sprache in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ gespeichert wird. Die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ listet Kundenservicefälle und die erkannte und jedem Fall zugewiesene Sprachkompetenz auf.

Logik für übersprungene Feldwerte

Vorhersageeinstellung	Top 1-Vorhersage	Top 3 (mindestens 1 Vorhersage)	Übersprungen
Automatisch ausfüllen	Ja	Ja	Falsch
	Leer	Ja	Wahr
Empfehlungen	Ja	Ja	Falsch
	Leer	Ja	Falsch
	Leer	Leer	Wahr
Monitor only (Nur überwachen)	Ja	Ja	Falsch
	Leer	Ja	Falsch
	Leer	Leer	Wahr
Vorhersage nicht erfolgreich	NA	NA	Wahr
Vorhersagefehler	NA	NA	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.

Mit „Document Intelligence for Customer Service“ installierte Tabellen

Die Anwendung „Document Intelligence for Customer Service“ verwendet die folgenden Tabellen

Tabellen, die mit der Anwendung „Document Intelligence for Customer Service“ installiert werden

Tabelle	Beschreibung
DocIntel-Anwendungsfall [di_task_definition]	Speichert Document Intelligence-Anwendungsfälle für die Falltabelle (sn_customerservice_case) oder Falltyptabellen, die die Falltabelle erweitern.
DocIntel-Aufgabe [di_task]	Speichert Document Intelligence-Aufgaben. Das Feld **is_stp** steuert die direkte Verarbeitung. Wenn dieses Feld auf „true“ festgelegt ist, wird die direkte Verarbeitung für die Aufgabe aktiviert. Das Feld **agent_input** wird auf „true“ festgelegt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Änderungen an den vorhergesagten Werten auf der Registerkarte „DocIntel“ vornimmt. **Hinweis:** Sie können Aufgaben aus der Tabelle „ML-Lösungen“ (ml_solution.list) nachverfolgen.
Integrationseinrichtung [di_integration_setup]	Speichert Anwendungsfallfilter, die auf Fälle angewendet werden. Im Feld **Zieltabelle** wird das Ziel für die vorhergesagten Felder gespeichert, entweder die Falltabelle (sn_customerservice_case) oder eine Falltyptabelle.
Feld [di_key]	Speichert die von Document Intelligence zu extrahierenden Schlüssel.
Feldwert [di_extrahiert_wert]	Speichert die extrahierten Werte für die Schlüssel in einer Anwendungsfallaufgabe.

Rollen

Die Anwendung „Task Intelligence für Customer Service“ enthält die folgenden 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.

Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Task Intelligence-Administrator [sn_csm_ml_task.ti_admin]	Kann Modelle für maschinelles Lernen erstellen, trainieren und neu trainieren. Diese Rolle kann auch Modelle bereitstellen und löschen.	• sn_docintel.admin • sn_ti_admin.tia_admin • sn_customerservice.case_viewer
Task Intelligence-Analyst [sn_csm_ml_task.ti_analyst]	Kann Modelle für maschinelles Lernen erstellen, trainieren und neu trainieren.	• sn_customerservice.case_viewer • sn_ti_admin.tia_analyst • sn_docintel.manager
[sn_ti_admin.tia_admin]		• ml_admin • platform_ml_read
[sn_ti_admin.tia_analyst]		ml_admin
[sn_ti_admin.tia_user]		ml_report_user
Task sentiment viewer (Aufgabenstimmungsbetrachter) [task_ml_sentiment_viewer]	Stellt Lesezugriff auf Datensätze in der Tabelle „Aufgabenstimmung“ [task_ml_sentiment] bereit, wenn der Benutzer Lesezugriff auf die zugehörigen Aufgabendatensätze hat. Diese Rolle wird den folgenden Rollen hinzugefügt: • sn_customerservice_agent • sn_customerservice.consumer_agent	

Hinweis:
Die Rolle „sn_docintel.extraction_agent“ wird der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) und der Rolle „Verbraucherservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_consumer_agent) hinzugefügt.

Eigenschaften

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ enthält die 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.

Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_csm_ml_task.logging.verbosity	Die Protokollausführlichkeit für die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“. Diese Eigenschaft hat die folgenden Werte: • **Fehler**: Zeigt nur kritische Fehler an, die verhindern, dass die Suche abgeschlossen wird. • **Warnen**: Zeigt Warnungen an, die auf mögliche unerwartete Verhaltensänderungen während der Suche hinweisen. Zeigt auch Fehler an. • **Info**: Zeigt Fortschrittsmeldungen an, während die Codesuche-Anwendung nach Ergebnissen sucht. Zeigt auch Fehler und Warnungen an. • **Debuggen**: Zeigt Informationen an, die beim Debugging der Anwendung hilfreich sein können. Außerdem werden Fehler, Warnungen und Infomeldungen angezeigt. • **Aus**: Es werden keine Protokolle generiert. Die Standardeinstellung ist „Info“.
Kategorisierungseigenschaften	
sn_csm_ml_case.case.categorization.mlpredictKeyenabled	Aktiviert Kategorisierungsvorhersagen für Kundenservicefälle. Die Standardeinstellung ist „false“.
sn_csm_ml_task.categorization.attachment.max_size	Legt die maximale Größe eines Anhangs fest, der von maschinellen Lernmodellen zur Kategorisierung analysiert werden kann. Die maximal unterstützte Größe beträgt 500 KB. Die Standardeinstellung ist „450 KB“.
sn_csm_ml_task.categorization.allowed_content_types	Steuert die Inhaltstypen und Dateierweiterungen, die von der ML-Vorhersage für die Kategorisierung mit Anhang unterstützt werden. Standardmäßig können die folgenden Anhangstypen mit anhangbasierten Fallkategorisierungsvorhersagen verwendet werden: PDF, XLS, XLSX, DOCX und CSV. So konfigurieren Sie Inhaltstypen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 for Customer Service installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Lassen Sie die Eigenschaft leer, um alle unterstützten Dateierweiterungen zuzulassen. Das ist die Standardeinstellung. • Erstellen Sie eine Teilmenge der Standardwerte, indem Sie eine durch Kommas getrennte Liste der Inhaltstypen und Dateierweiterungen eingeben. Zum Beispiel application/pdf,text/csv.
sn_csm_ml_task.categorization.flow_start_time.threshold	Legt den maximalen Warteschwellenwert für Kategorisierungsvorhersagen fest, die Anhänge enthalten. Der Standardwert ist 10 Minuten. Wenn der Aufruf der API keine Vorhersage zurückgibt, bevor der maximale Warteschwellenwert erreicht ist, werden Vorhersagen ohne den Anhangstext getroffen. Diese Vorhersagen beruhen auf dem Betreff und dem Textkörper der E-Mail bzw. der Kurzbeschreibung und der Beschreibung des Falls.
sn_csm_ml_task.categorization.case.delay_attachment_fetch	Fügt eine Verzögerung von 1 Sekunde hinzu, bevor gültige Anhänge für Task Intelligence abgerufen werden, wenn Fälle aus einer E-Mail erstellt werden.
sn_csm_ml_task.case.categorization.enable_inactive_filter	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um inaktive Feldoptionen aus Vorhersagen zu entfernen. Die Standardeinstellung ist „false“.
Eigenschaften der Stimmungsanalyse	
sn_csm_ml_task.case.sentiment.mlpredictor.enabled	Aktiviert Stimmungsvorhersagen für Kundenservicefälle. Die Standardeinstellung ist „false“. Um Stimmungsvorhersagen zu aktivieren, legen Sie diese Eigenschaft auf „true“ fest. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird automatisch auf „true“ festgelegt, wenn ein Stimmungsmodell über die Task Intelligence Admin Console trainiert und bereitgestellt wird.
Spracherkennungseigenschaften	
sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled	Aktiviert die Spracherkennung für Kundenservicefälle. Die Standardeinstellung ist „false“. Um die Spracherkennung zu aktivieren, legen Sie diese Eigenschaft 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.

Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft wird automatisch auf „true“ festgelegt, wenn ein Spracherkennungsmodul über die Task Intelligence-Administratorkonsole getestet und bereitgestellt wird.
sn_csm_customerservice.case.ml.language.detection.threshold	Steuert den Schwellenwert für die Sprachvorhersage. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist 0,70. Vorhersagen mit einem Konfidenzniveau über dem Schwellenwert werden in der Tabelle „Ergebnisse der Vorhersage“ (ml_predictor_results_task) und in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ (task_m2m_skill) gespeichert. Vorhersagen mit einem Konfidenzniveau unter dem Schwellenwert werden in der Tabelle „Ergebnisse der Vorhersage“ (ml_predictor_results_task) gespeichert.
sn_csm_ml_task.case.languagedetection.default_confidence	Speichert den Schwellenwert des Konfidenzniveaus für die Spracherkennungsfunktion. Der Standardwert ist 0,7.
Document Intelligence-Eigenschaften	
sn_csm_ml_task.case.docintel.mlpredictor.enabled	Aktiviert Document Intelligence für Customer Service Management. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird automatisch aktiviert, wenn der Benutzer einen Anwendungsfall erstellt.
sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types	Enthält eine Liste der unterstützten Anhangstypen: *image/png,image/jpeg,application/pdf*
sn_csm_ml_task.straight_through_processing_max_waiting_threshold	Definiert die maximale Wartezeit für den Abschluss einer direkten Verarbeitungsaufgabe. Die Standardzeit ist 5 Minuten. Wenn ein Anwendungsfall für die Verwendung des Vorhersagemodus für die direkte Verarbeitung konfiguriert ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb von 5 Minuten nach Ankunft des Falls 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.

Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	relevanten Felder im Fallformular sehen, die automatisch ausgefüllt werden. Wird dieser Schwellenwert überschritten, so werden die Werte übersprungen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Aufgabe jedoch weiterhin auf der Registerkarte „DocIntel“ anzeigen und die Werte manuell extrahieren.
sn_csm_ml_task.case.delay_attachment_fetch	Wartet einige Millisekunden, bevor gültige Anhänge für Task Intelligence for Customer Service abgerufen werden, wenn ein Fall aus einer E-Mail erstellt wird. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie feststellen, dass Anhänge für aus E-Mails erstellte Fälle fehlen, aktivieren Sie diese Eigenschaft.

Flows

Die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ enthält die folgenden Flows.

Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Flows

Flow	Beschreibung
Task Intelligence [new_task_intelligence]	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv und wird nach dem Einrichten von Modellen in der Task Intelligence Admin Console aktiviert.
Task Intelligence-Stimmungsfall-Update [task_intelligence_case_update_flow]	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv und wird nach dem Einrichten von Modellen in der Task Intelligence Admin Console aktiviert.
Task Intelligence – Eingehende E-Mail-Antwort [task_intelligence_inbound_email_reply]	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv und wird nach dem Einrichten von Modellen in der Task Intelligence Admin Console aktiviert.
Task Intelligence – Fallspracherkennung [task_intelligence_case_language_detection]	Die Spracherkennung bestimmt die Sprache, die zum Erstellen eines Falls verwendet wird. Je nach Konfiguration kann das System diesen Wert dem 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.

Mit Task Intelligence for Customer Service installierte Flows (Fortsetzung)

Flow	Beschreibung
	Sprache im Fallformular hinzufügen. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Sprache“ [sys_language]. Sie kann auch die Sprache als Kompetenz zur zugehörigen Liste „Aufgabenkompetenzen“ im Fallformular hinzufügen. Dieser Flow wird automatisch aktiviert, wenn ein Spracherkennungsmodul über die Task Intelligence-Administratorkonsole trainiert und bereitgestellt wird.
Task Intelligence – DocIntel bei Fallerstellung	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv.
Task Intelligence – Extrahierte DocIntel-Werte verarbeiten	Dieser Flow ist standardmäßig inaktiv.

Maschinelle Lernmodelle

Die Stimmungsanalysefunktion verwendet das maschinelle Lernmodell `ml_x_snc_global_global_sentiment`. Dieses Modell wird mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ bereitgestellt.

Geplante Aufgabe für das Training der Kategorisierungslösung

Der Systemadministrator kann die geplante Aufgabe `Categorization solution training` nach Bedarf ausführen.

Hinweis:
Es wird empfohlen, einen zu importierenden Trainingsdatensatz in die Falltabelle [sn_customerservice_case] zu importieren, um das anfängliche Training des maschinellen Lernmodells für die Kategorisierung zu unterstützen. Der Trainingsdatensatz sollte auf die Fallfelder zugeschnitten sein, die Sie vorhersagen möchten, und zusätzliche Falldatensätze mit den richtigen Bezeichnungen (z. B. den erwarteten Feldwerten) für die spezifischen vorherzusagenden Felder enthalten. Durch die Erstellung dieses Datensatzes trainieren Sie den Algorithmus mit Ihren eigenen Daten, um Vorhersagen für die von Ihnen ausgewählten Felder zu treffen.

Der Systemadministrator kann vor der Ausführung der geplanten Aufgabe die folgenden Parameter festlegen.

Parameter für geplante Aufgaben

Parameter	Beschreibung
trainNewSolution	Legen Sie den Wert auf „true“ fest, um eine neue Lösung zu trainieren. Legen Sie ihn auf „false“ fest, um eine Lösung neu zu trainieren, und fügen Sie den Namen der Lösung im Parameter `existingSolutionName` hinzu.
inputFields	Die Felder, mit denen das Modell trainiert wird. Beispiel:

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

Parameter für geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	["short_description","description"];
outputFields	Die vorherzusagenden Felder. Beispiel: ["priority","category"];
encodedQuery	Die Abfrage, die auf die für das Training verwendeten Daten angewendet wird.
existingSolutionName	Der Name einer vorhandenen Lösung. Fügen Sie diesem Parameter einen Namen hinzu, wenn Sie eine Lösung neu trainieren.

Um zu ermitteln, ab wann eine Lösung für Kategorisierungsvorhersagen geeignet ist, kann der Systemadministrator den Status der geplanten Aufgabe überprüfen. Sobald der Status „Lösung abgeschlossen“ lautet, kann die Lösung für Vorhersagen eingesetzt werden.

Geplante Aufgabe zum Veröffentlichen zuvor bereitgestellter Modelle

Der Systemadministrator kann *`Deploying Task Intelligence for Customer Service Management`* nach dem Upgrade des Plugins „Task Intelligence for Customer Service“ ausführen.

Diese regelmäßige Aufgabe überprüft, ob zuvor bereitgestellte Modelle für Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse, Spracherkennung und Document Intelligence vorhanden sind, und veröffentlicht diese Modelle.

„Task Intelligence for Customer Service“ konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“, und konfigurieren Sie die verschiedenen Funktionen: Datensatzkategorisierung, Spracherkennung, Stimmungsanalyse und Document Intelligence for Customer Service.

Installieren und konfigurieren Sie Task Intelligence-Funktionen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Task Intelligence for Customer Service zu installieren und die Funktionen zu konfigurieren.

Konfiguration der Task Intelligence-Funktion

Aufgabe	Beschreibung
Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ installieren	Sie können die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task) installieren, wenn Sie über die Rolle admin verfügen.
Konfigurieren Sie die Datensatzkategorisierung	Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins, und importieren Sie Trainingsdaten. Anschließend können Sie ein Modell erstellen und trainieren, um Feldwerte vorherzusagen.
Stimmungsanalyse konfigurieren	Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins, aktivieren Sie die Stimmungsanalyseeigenschaft, und weisen Sie Rollen zu. Dann können Sie ein Modell trainieren, um die Fallstimmung 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.

Konfiguration der Task Intelligence-Funktion (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Spracherkennung konfigurieren	Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins und den ServiceNow-Übersetzer, um die Spracherkennungsfunktion zu verwenden. Anschließend können Sie ein Modell einrichten, um die Fallsprache zu erkennen.
Konfigurieren Sie Document Intelligence für Customer Service	Aktivieren Sie „Document Intelligence for Customer Service“, und erstellen Sie Anwendungsfälle, um Daten zu extrahieren.

Richten Sie Task Intelligence-Modelle ein und stellen Sie sie bereit

Sobald Sie die Konfigurationsaufgaben abgeschlossen haben, können Sie mit der Task Intelligence-Administratorkonsole Modelle für Datensatzkategorisierung, Stimmungsanalyse und Spracherkennung einrichten und bereitstellen. Sie können auch die Task Intelligence-Administratorkonsole verwenden, um auf die Document Intelligence-Administratorschnittstelle zuzugreifen, mit der Sie Anwendungsfälle für die Dokumentverarbeitung erstellen können.

Modellbereitstellung in Task Intelligence

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen	Erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Felder für Fälle und Interaktionen vorherzusagen.
Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen	Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Stimmungsmodell, um die Stimmung für Kundenservicefälle vorherzusagen.
Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen	Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird.
Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall	Erstellen Sie einen Anwendungsfall, um die Informationen zu identifizieren, die aus E-Mail- und Fallanhängen extrahiert werden sollen.

Zugehörige Informationen

Task Intelligence für den Kundenservice

„Task Intelligence for Customer Service“ verwenden

Konfigurieren Sie die Datensatzkategorisierung

Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins, importieren Sie Trainingsdaten, und erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Feldwerte für Fall- und Interaktionsdatensätze vorherzusagen.

Schritte zum Konfigurieren der Datensatzkategorisierung

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles

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

Schritte zum Konfigurieren der Datensatzkategorisierung (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Lernen) dient. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ können Kunden Modelle für maschinelles Lernen für die Kategorisierung erstellen und trainieren. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins: • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Importieren Sie einen Trainingsdatensatz.	Sie können die Datensatzkategorisierungsfunktion mit der Falltabelle [sn_customerservice_case], Tabellen, die die Falltabelle erweitern, und der Interaktionstabelle [interaction] verwenden. Es wird empfohlen, einen Trainingsdatensatz in die gewünschte Tabelle zu importieren, um das anfängliche Training eines Kategorisierungsmodells zu unterstützen. **Hinweis:** Diese Daten sollten Falltypen enthalten, wenn Sie Tabellen haben, die die Falltabelle erweitern. Der Trainingsdatensatz sollte auf die Felder zugeschnitten sein, die Sie vorhersagen möchten. Sie sollte auch zusätzliche Datensätze enthalten, die die richtigen Bezeichnungen (z. B. die erwarteten Feldwerte) für die vorhergesagten Felder aufweisen.

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

Schritte zum Konfigurieren der Datensatzkategorisierung (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Wenn Sie einen Trainingsdatensatz erstellen, können Sie Ihre eigenen Daten verwenden, um den Algorithmus für die Vorhersage in den von Ihnen ausgewählten Feldern zu trainieren. **1.** Identifizieren Sie die Tabelle und die Felder, die Ihr Modell vorhersagen soll. **2.** Wählen Sie die Tabelle und die Datensätze zum Trainieren des Modells aus. **3.** Identifizieren Sie die Felder in der ausgewählten Tabelle als Eingabewerte, die zum Trainieren des Modells verwendet werden sollen.
Richten Sie mindestens ein Kategorisierungsmodell ein, und stellen Sie es bereit.	Weitere Informationen finden Sie unter Modelle zur Vorhersage von Datensatzfeldern erstellen.

Zugehörige Informationen

Datensatzkategorisierung

Stimmungsanalyse konfigurieren

Aktivieren Sie das erforderliche Plugin und die Stimmungsanalyse-Eigenschaft, und weisen Sie Rollen zu, um die Stimmungsanalysefunktion zu verwenden.

Führen Sie die Schritte in der folgenden Tabelle aus, um die Stimmungsanalyseeigenschaft für Fälle zu konfigurieren.

Konfigurationsschritte für die Stimmungsanalyse

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles Lernen) dient. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence.
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ können Kunden ML-Algorithmen in Customer Service Management nutzen. Die Stimmungsanalyse ist in dieser Anwendung enthalten. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins: • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice)

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

Konfigurationsschritte für die Stimmungsanalyse (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	• Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Konfigurieren Sie die Fallliste und das Fallformular, um die Stimmungsanalysefelder anzuzeigen.	Die Stimmungsanalysefunktion fügt die folgenden Felder hinzu: • **Ursprüngliche Stimmung** • **Aktuelle Stimmung** • **Stimmung im Laufe der Zeit** Konfigurieren Sie diese Felder nach Bedarf für die folgenden Schnittstellen: • Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich • CSM Agent Workspace • Core-UI Plattformschnittstelle
Verwenden Sie Task Intelligence Admin Console, um ein Stimmungsmodell zu erstellen und bereitzustellen.	Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen.

Stimmungsanalysefelder konfigurieren

Die Stimmungsanalysefunktion verwendet die folgenden Felder, um Informationen zur Stimmungsvorhersage in der Fallliste und im Fallformular anzuzeigen:

- Ursprüngliche Stimmung
- Aktuelle Stimmung
- Stimmung im Laufe der Zeit

Fügen Sie die Stimmungsfelder den Falllistenansichten und dem Fallformular für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, CSM Mitarbeiterbereichund Core-UIhinzu .

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM werden diese Felder als sekundäre Werte im konfigurierbaren Formularheader angezeigt. Sie können die sekundären Werte so konfigurieren, dass sie entweder unter dem primären Wert oben im Formular oder auf der Registerkarte „Datensatzinformationen“ im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden. (Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Formularmenüband und sekundäre Werte des Formularheaders im kontextbezogenen Seitenbereich 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.

- In CSM Mitarbeiterbereich werden diese Felder im Header des Fallformulars angezeigt.
- In Core-UIwerden diese Felder im Fallformular angezeigt.

Stimmungsanalysefelder

Feld	Beschreibung
Ursprüngliche Stimmung	Die Stimmung, die bei der Erstellung eines Falls vorhergesagt wird. Die Werte für dieses Feld sind: • Positiv • Neutral • Negativ
Aktuelle Stimmung	Die neueste Stimmungsvorhersage für den Fall. Diese Vorhersage wird bei der Erstellung und bei der Aktualisierung eines Falls getroffen. Die Werte für dieses Feld sind: • Positiv • Neutral • Negativ Wenn ein Fall erstellt wird, wird **Ursprüngliche Stimmung** und **Aktuelle Stimmung** derselbe Wert zugewiesen. Wenn ein Fall aktualisiert wird, bleibt **Ursprüngliche Stimmung** gleich, und **Aktuelle Stimmung** wird mit der neuesten Vorhersage aktualisiert.
Stimmung im Laufe der Zeit	Ein Trendindikator, der die Änderung der Stimmung bei der Aktualisierung eines Falls wiedergibt. Die Werte für dieses Feld sind: • Wird verbessert • Neutral • Nimmt ab Für dieses Feld sind mindestens zwei Stimmungsvorhersagen erforderlich, um einen Wert zu berechnen.

Stimmungsfelder für CSM Agent Workspace konfigurieren

So fügen Sie die Stimmungsfelder der Fallliste hinzu:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator **sys_properties.list** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] auf **Alle**.
3. Klicken Sie neben dem Feld **Spalten** auf das Schlosssymbol.

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

4. Wählen Sie die Stimmungsfelder aus, und verschieben Sie sie aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie erneut auf das Schlosssymbol.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

So fügen Sie die Stimmungsfelder dem Fall-Formularheader hinzu:

1. Wählen Sie **CSM Workspace** als Anwendungsbereich aus.
2. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**.
3. Wählen Sie in der Spalte „Tabelle“ der Liste „Formularheader“ die Option **sn_customerservice_case** aus.

   Wenn Sie Stimmungsfelder für einen Falltyp hinzufügen, wählen Sie die Falltyptabelle aus, die die Falltabelle erweitert.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Sekundäre Werte“ auf **Neu**.
5. Wählen Sie das gewünschte Stimmungsfeld im Feld **Feld** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie Schritt 5 für die verbleibenden Stimmungsfelder.
7. Klicken Sie im Formular „Formularheader“ auf **Aktualisieren**.

Stimmungsfelder für CSM Configurable Workspace konfigurieren

So fügen Sie die Stimmungsfelder der Fallliste hinzu:

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator **sys_us_list.list** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] auf **Alle**.
3. Klicken Sie neben dem Feld **Spalten** auf das Schlosssymbol.

   Wenn Sie Stimmungsfelder für einen Falltyp hinzufügen, wählen Sie die Falltyptabelle aus, die die Falltabelle erweitert.
4. Wählen Sie die Stimmungsfelder aus, und verschieben Sie sie aus der Spalte **Verfügbar** in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie erneut auf das Schlosssymbol.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

So fügen Sie die Stimmungsfelder dem Fall-Formularheader hinzu:

1. Wählen Sie **CSM Workspace** als Anwendungsbereich aus.
2. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**.
3. Wählen Sie in der Spalte „Tabelle“ der Liste „Formularheader“ die Option **sn_customerservice_case** aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Sekundäre Werte“ auf **Neu**.
5. Wählen Sie das gewünschte Stimmungsfeld im Feld **Feld** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie Schritt 5 für die verbleibenden Stimmungsfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in der Liste „UX-Header-Konfigurationen“ auf **Bearbeiten**.
8. Fügen Sie im Feld **Sammlung** die Option **CSM/FSM – Konfiguration für den konfigurierbaren Arbeitsbereich** hinzu.
9. Klicken Sie im Formular „Formularheader“ auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Stimmungsfelder für Core-UI

So fügen Sie die Stimmungsfelder der Fallliste hinzu:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie die gewünschte Listenansicht aus.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**.
4. Wählen Sie die Felder in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

So fügen Sie die Stimmungsfelder dem Fallformular hinzu:

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Wählen Sie die Felder in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Stimmungsanalyse

Spracherkennung konfigurieren

Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins und Flows, um die Spracherkennungsfunktion zu verwenden.

Weitere Informationen zu den von der Spracherkennung unterstützten Sprachen finden Sie in diesem Thema: Languages supported by Task Intelligence .

Befolgen Sie die Schritte in der folgenden Tabelle, um die Spracherkennungsfunktion für Fälle zu konfigurieren.

Schritte zur Konfiguration der Spracherkennung

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles

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

Schritte zur Konfiguration der Spracherkennung (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Lernen) dient. Weitere Informationen finden Sie unter: • Predictive Intelligence • Lösungen für maschinelles Lernen für Customer Service Management
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ können Kunden ML-Algorithmen in Customer Service Management nutzen. Die Stimmungsanalyse ist in dieser Anwendung enthalten. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins: • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Aktivieren Sie den ServiceNow-Übersetzer.	So aktivieren Sie den Übersetzer: 1. Navigieren zu **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**. 2. Wählen Sie in der Konfigurationsliste ServiceNow aus. 3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Spracherkennung

Konfigurieren Sie Document Intelligence für Customer Service

Aktivieren Sie „Document Intelligence for Customer Service“, und erstellen Sie Anwendungsfälle, um Daten zu extrahieren.

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

Konfigurationsschritte für Document Intelligence for Customer Service

Schritt	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für Predictive Intelligence (PI) eingerichtet ist.	Predictive Intelligence ist eine ServiceNow-Plattformfunktion, die eine Ebene künstlicher Intelligenz bereitstellt, die als Framework für ML-Modelle (maschinelles Lernen) dient. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .
Aktivieren Sie die Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).	Mit der Anwendung „Task Intelligence for Customer Service“ können Kunden Anwendungsfälle für Document Intelligence erstellen und relevante Informationen aus PDF- und Bilddateien extrahieren. Diese Anwendung aktiviert automatisch die folgenden Plugins: • Predictive Intelligence for Customer Service Management (com.snc.csm_ml) • Kundenservice (com.sn_customerservice) • Skills Management (com.snc.skills_management) • Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation) • Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice (com.glide.language_detection_spoke) • Predictive Intelligence – Task Intelligence (com.glide.platform_ml_task) • Admin Center für Task Intelligence (com.sn_ti_admin)
Anwendung „Document Intelligence Admin“ (com.snc.docintel_admin) aktivieren	Mit der Anwendung „Document Intelligence Admin“ können Kunden Anwendungsfälle zum Extrahieren von Daten erstellen und konfigurieren. Durch die Aktivierung dieser Anwendung werden automatisch die von Document Intelligence for Customer Service verwendeten Eigenschaften und Flows aktiviert.
(Optional) Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types.	Unterstützte Anhangstypen für Document Intelligence: • Bild/PNG • image/jpeg • application/pdf

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

Konfigurationsschritte für Document Intelligence for Customer Service (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Sie können die Eigenschaft so konfigurieren, dass eine Teilmenge dieser Anhangtypen verwendet wird.
Verwenden Sie die DocIntel-Admin-Experience, um einen oder mehrere Anwendungsfälle zu erstellen.	• Erstellen Sie einen Anwendungsfall, der die Informationen identifiziert, die aus E-Mail- und Fallanhängen extrahiert werden sollen. • Definieren Sie die zu extrahierenden Felder. • Wählen Sie Bedingungen für einen Anwendungsfall aus, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann sie ausgeführt werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Document Intelligence-Anwendungsfälle erstellen.

Document Intelligence für Falltypen

Wenn Sie einen Falltyp erstellen, der die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] erweitert, müssen Sie die UI-Aktion **In DocIntel prüfen** für die Falltyptabelle konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Document Intelligence für Customer Service

Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln

Document Intelligence

Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen

Erstellen und trainieren Sie ein Modell, um Felder für Fall- und Interaktionsdatensätze vorherzusagen.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: ml_admin, admin

Über diese Aufgabe

Das Feldvorhersagemodell ist ein Leitfaden, der einige empfohlene Einstellungen enthält. Sie können diese Einstellungen verwenden, z. B. die empfohlenen Eingabefelder, oder Ihre eigenen Einstellungen hinzufügen.

Sie können mehrere Feldvorhersagemodelle für Fälle, Falltypen und Interaktionen erstellen und trainieren.

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

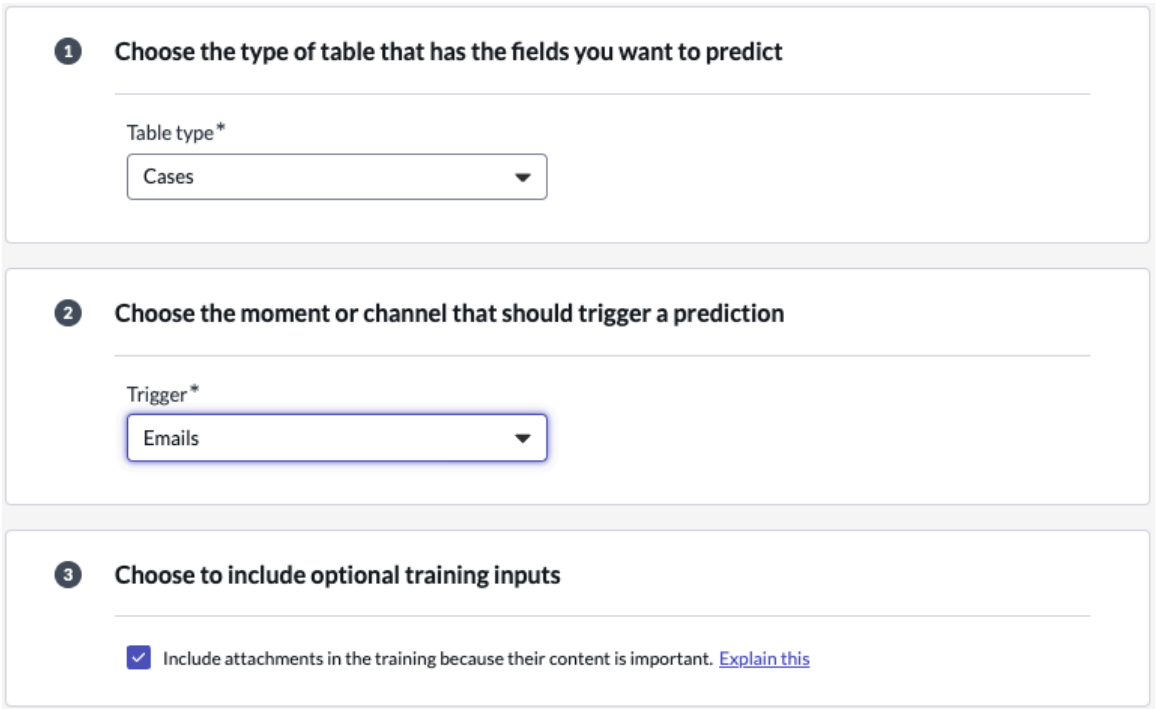
Ihr Modell einrichten

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** , um auf die Task Intelligence-Administratorkonsole zuzugreifen.
2. Wählen **Sie** Modell einrichten für dieses Modell aus: **Feldoptionen vorhersagen, um die Bearbeitungszeit zu reduzieren**.

   Dadurch wird das Modell geöffnet und die erste von fünf Seiten angezeigt. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Zweck definieren

Wählen Sie die Tabelle und den Auslöser für die Vorhersagen des Modells aus.



Sie können das Modell Fall- oder Interaktionsfelder vorhersagen lassen, wenn eine neue Kunden-E-Mail eingeht oder eine Interaktion erstellt wird. Ihre Entscheidung sollte auf den Daten beruhen, die Ihr Modell für die Vorhersagen verwenden soll.

Wählen Sie die Tabelle und den Auslöser aus

Wählen Sie den Tabellentyp mit den Feldern aus, die Sie vorhersagen möchten.	Wählen Sie den Tabellentyp aus: • Fälle • Interaktionen Das Modell verwendet Daten aus der ausgewählten Tabelle, um Vorhersagen zu treffen.
Wählen Sie den Moment oder Kanal aus, der eine Vorhersage auslösen soll.	Wählen Sie den Auslöser für die Vorhersage 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.

Wählen Sie die Tabelle und den Auslöser aus (Fortsetzung)

	• E-Mails: Die Vorhersage wird ausgelöst, wenn eine E-Mail empfangen wird. • Interaktionen: Die Vorhersage wird ausgelöst, wenn ein Interaktionsdatensatz erstellt wird.
Wählen Sie aus, optionale Schulungseingaben einzubeziehen.	Aktivieren Sie die Checkbox, um Anhänge beim Trainieren des Modells einzubeziehen. E-Mail- und Datensatzanhänge können Informationen enthalten, die für die korrekte Weiterleitung von Datensätzen nützlich sind.

1. Wählen Sie einen Tabellentyp für das Modell aus.
2. Wählen Sie den Vorhersageauslöser aus.
3. Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen, um Anhangdaten einzubeziehen.

   Fügen Sie Text aus E-Mail- oder Datensatzanhängen ein, wenn diese Informationen für Vorhersagen nützlich sind. Das Modell kann Anhangdaten zusammen mit E-Mail oder Datensatztext auswerten, um Vorhersagen zu treffen.
4. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

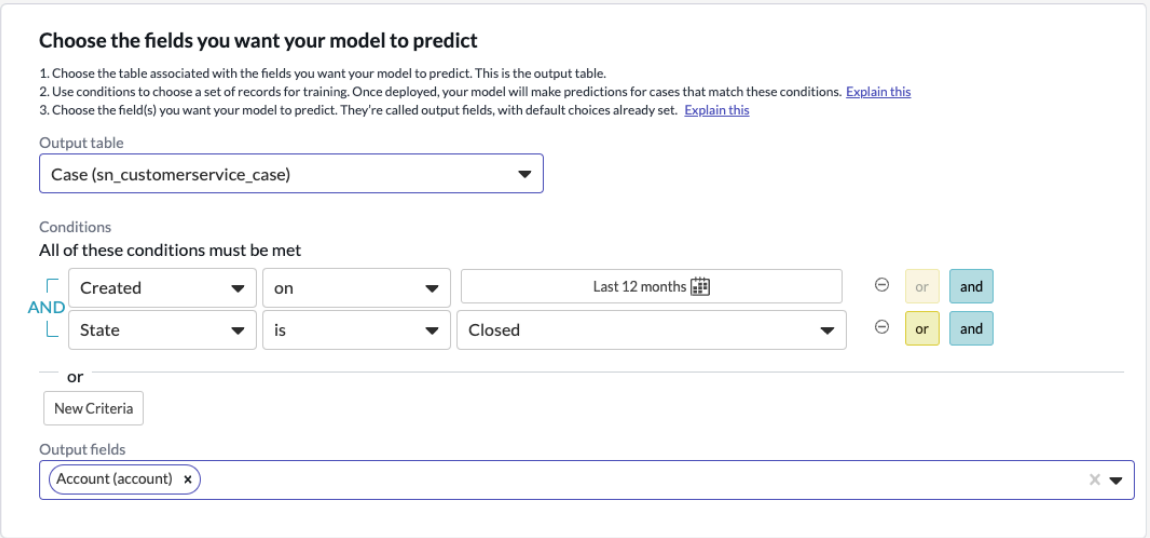
Modell trainieren

Wählen Sie die Eingabe- und Ausgabefelder aus, damit Ihr Modell Muster erlernen kann. Ausgabefelder sind die Felder, die das Modell vorhersagen soll. Eingabefelder sind die Felder, die das Modell verwendet, um Vorhersagen zu treffen.

Durch Auswahl dieser Informationen wird dem Modell mitgeteilt, wonach es während des Trainings suchen soll.

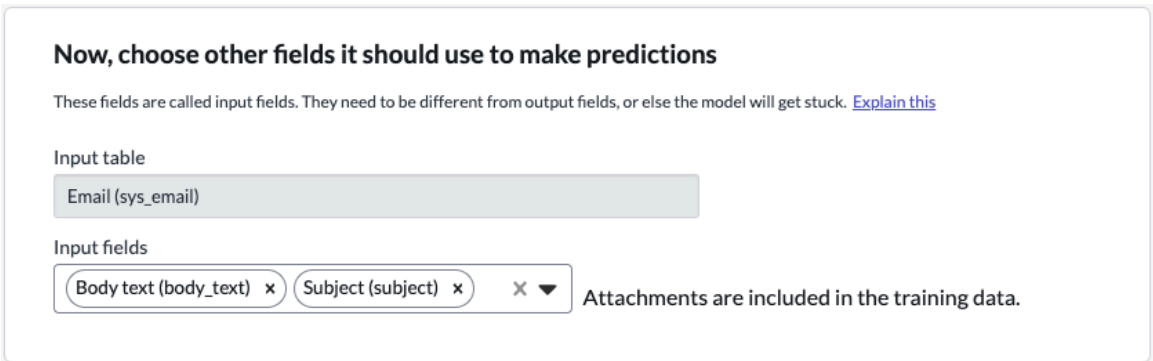
Hinweis:
Sie können die empfohlenen Einstellungen verwenden oder andere auswählen.

© 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.



1. Geben Sie einen Namen für das Modell an.
2. Wählen Sie die Ausgabetabelle und die Ausgabefelder 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, und fungieren als Filter für die Bedingungen, die ein Datensatz erfüllen muss, damit Vorhersagen getroffen werden können.
4. Wählen Sie die Felder in den Trainingsdaten aus, die das Modell für die Vorhersagen verwenden soll (Eingabefelder).



5. Wählen Sie die Eingabefelder aus.
6. Überprüfen Sie die auf Grundlage der ausgewählten Bedingungen resultierende Anzahl von Fällen in den Trainingsdaten.

   Das Modell benötigt mindestens 500 Datensätze für ein effektives Training. Wenn diese Mindestanzahl nicht verfügbar ist, versuchen Sie, andere Bedingungen auszuwählen.
7. Wählen Sie **Launch training** (Training starten) aus.

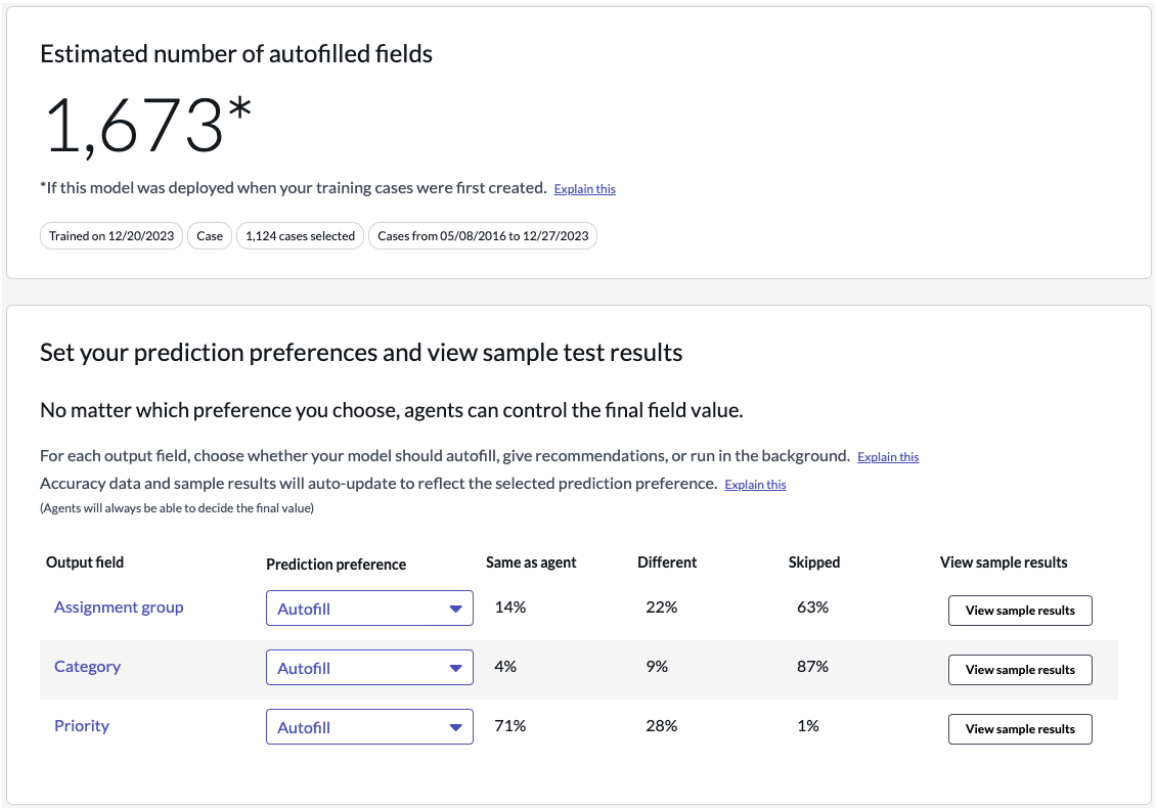
   Das Training kann einige Zeit in Anspruch nehmen, insbesondere wenn Sie das Modell mit einer großen Datenmenge trainieren. Sie können verlangen, dass das System Ihnen eine E-Mail sendet, wenn das Training abgeschlossen ist.

© 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.

Ihr Modell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse des Trainings, und zeigen Sie Beispielergebnisse für die vorhergesagten Felder an. Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung.

Wählen Sie für jedes Feld die Vorhersageeinstellungen aus. Das Modell bietet flexible Optionen zum automatischen Ausfüllen von Feldwerten, zum Bereitstellen von Empfehlungen für Feldwerte, zur ausschließlichen Überwachung oder zum Deaktivieren von Vorhersagen, abhängig von der Sensibilität dieser Felder.



1. Wählen Sie eine **Vorhersageeinstellung** für jedes aktivierte Feld aus.

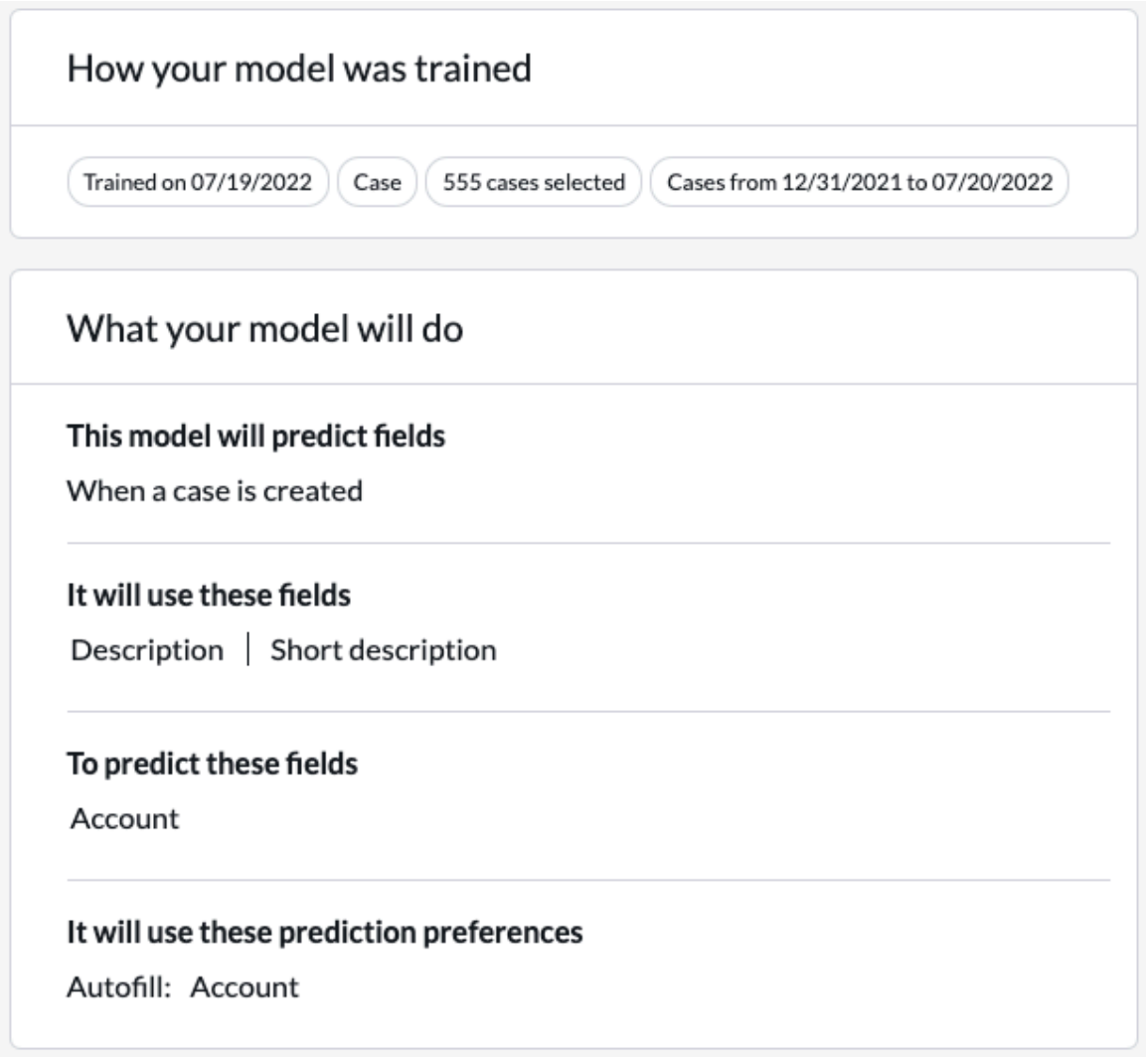
Automatisch ausfüllen	Fügt dem Feld im Datensatz den besten vorhergesagten Wert hinzu.
Empfehlungen	Zeigt den empfohlenen Wert in einer Nachricht unter dem Feld an.
Monitor only (Nur überwachen)	Das System trifft die Feldvorhersagen und speichert die Informationen im Vorhersageverlauf, fügt den Falldatensätzen jedoch keine Informationen hinzu.
Turn off predictions (Vorhersagen deaktivieren)	Deaktiviert Vorhersagen für das Feld.

2. Wählen Sie **View sample results** (Beispielergebnisse anzeigen) aus, um Beispielergebnisse für jedes vorhergesagte Feld anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

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

Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten und die Informationen, wie das Modell trainiert wurde. Dann können Sie **Bereitstellen** auswählen, um das Modell bereitzustellen.



Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Stimmungsmodell, um die Stimmung für Kundenservicefälle vorherzusagen.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: ml_admin, admin

Über diese Aufgabe

Das Fallstimmungsmodell wird mit einem großen Datensatz vortrainiert, um Kommunikationsmuster zu erlernen. Sie wählen eine Reihe von Datensätzen aus, um das Modell zu testen, und zeigen dann vor der Bereitstellung die Ergebnisse 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.

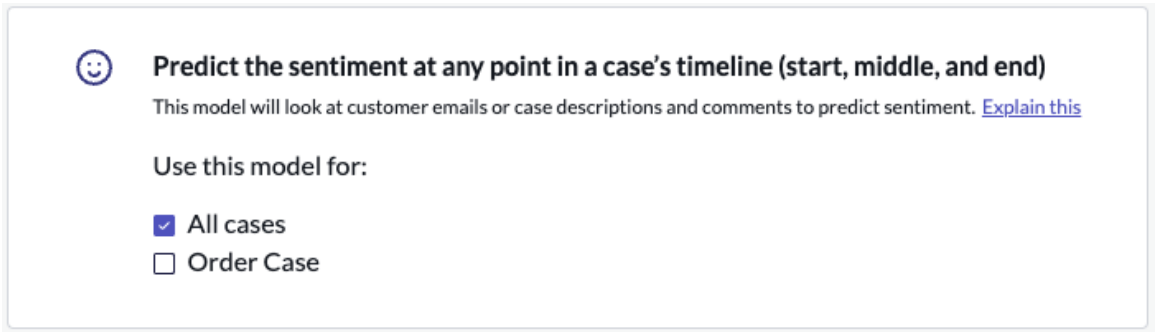
Ihr Modell einrichten

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** , um auf die Task Intelligence-Administratorkonsole zuzugreifen.
2. Wählen Sie **Edit model** (Modell bearbeiten) für dieses Modell aus: **Fallstimmung vorhersagen, um CSAT zu verbessern**.

   Dadurch wird das Modell geöffnet und die erste von fünf Seiten angezeigt. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Zweck definieren

Teilen Sie dem Modell mit, wann es Vorhersagen treffen soll.



Das Stimmungsmodell wird mit einem großen Datensatz vortrainiert, um Kommunikationsmuster zu verstehen. Diese Daten stammen aus Kunden-E-Mails, Fallbeschreibungen und Kommentaren.

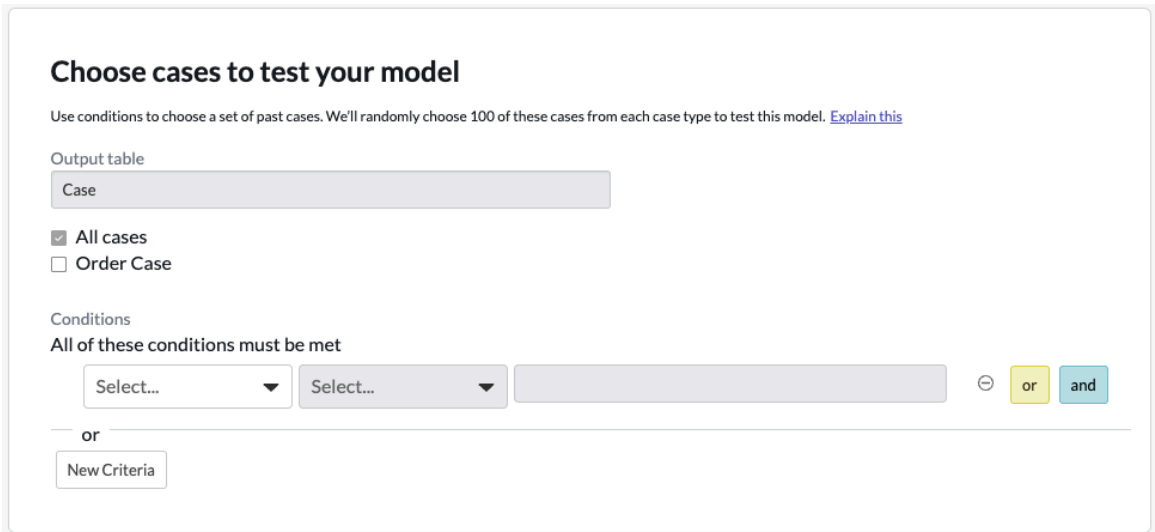
1. Wählen Sie die Tabelle mit den zu testenden Datensätzen aus.

   Wählen Sie **Alle Fälle** aus, um Datensätze in der Falltabelle zu testen, oder wählen Sie eine Falltyptabelle aus.

2. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Ihr Modell testen

Wählen Sie die Fälle aus, die zum Testen des Modells verwendet werden sollen.



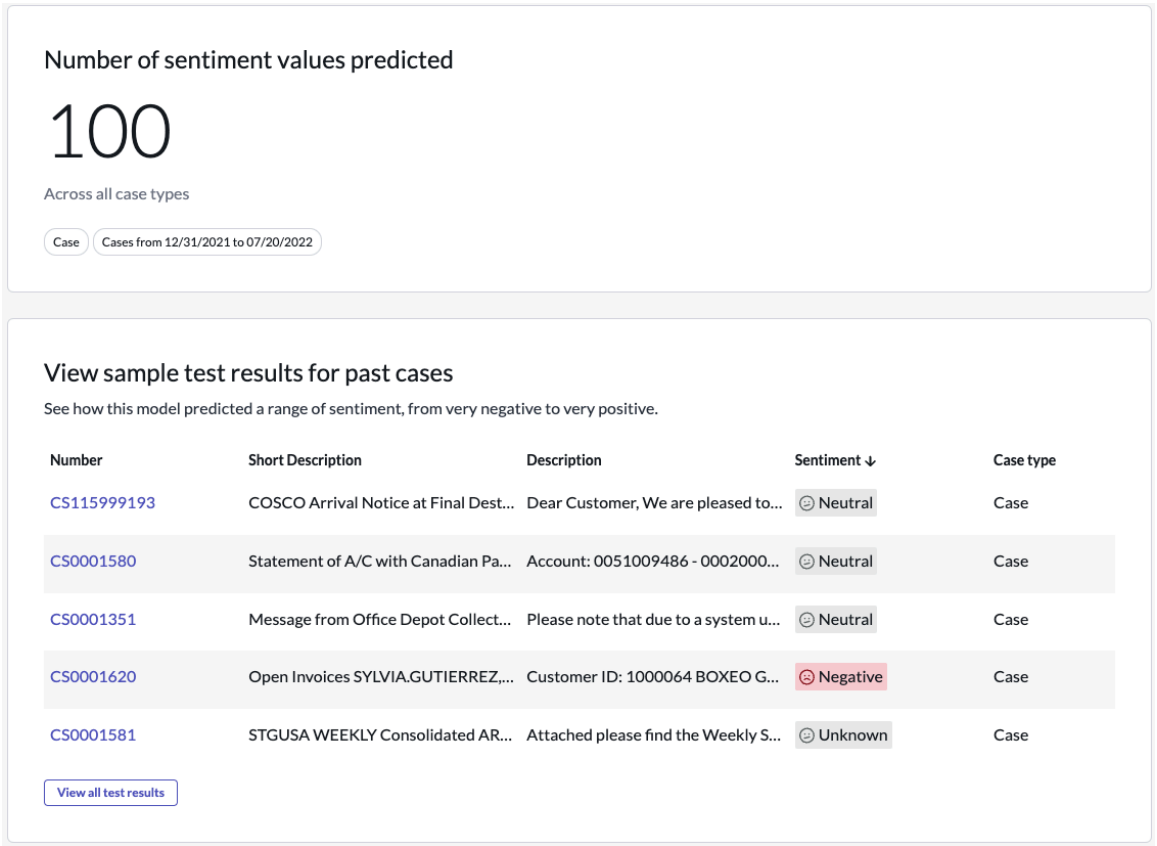
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Durch Auswahl dieser Informationen wird dem Modell mitgeteilt, welche Art von Datensätzen zum Testen verwendet werden soll. Wenn das Modell bereitgestellt wird, prognostiziert es die Stimmung für alle Datensätze in der Tabelle, die den ausgewählten Bedingungen entsprechen.

1. Verwenden Sie Bedingungen, um eine Reihe von Datensätzen für das Testen auszuwählen.
2. Wählen Sie **Launch testing** (Test starten) aus .

Ihr Modell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse aus dem Test, und zeigen Sie Beispielergebnisse für vergangene Fälle an.



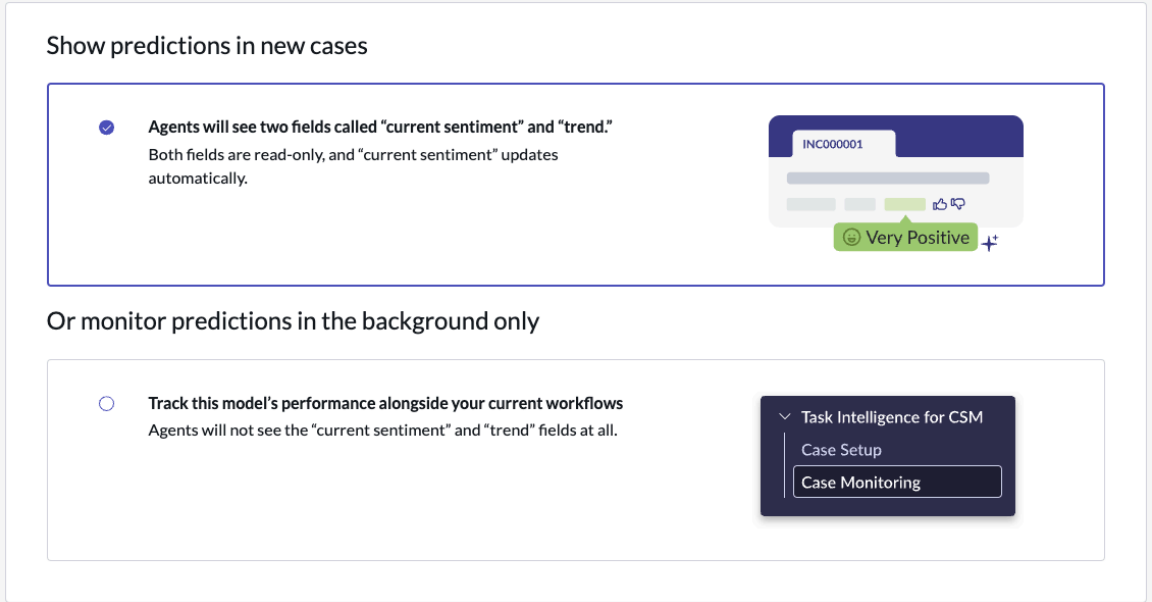
Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung.

1. Wählen Sie **View all test results** (Alle Testergebnisse anzeigen) aus, um eine Liste der Ergebnisse anzuzeigen.
2. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Einstellungen festlegen

Teilen Sie dem Modell mit, wie Sie die Stimmungsvorhersagen 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.

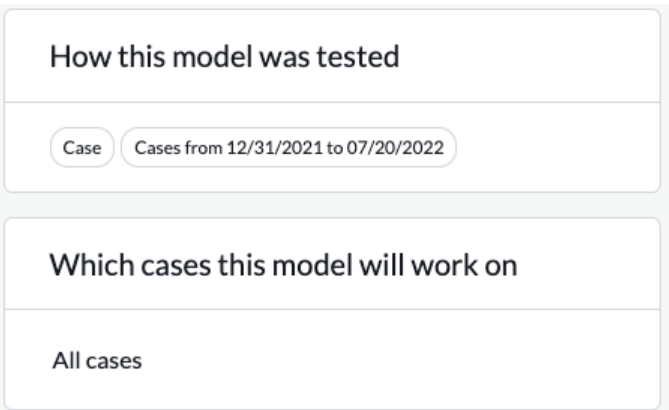


1. Zeigen Sie Vorhersagen in den Feldern **Aktuelle Stimmung** und **Stimmung im Laufe der Zeit** an.
2. Bei Bedarf können Sie das Modell nur im Hintergrund ausführen.

   Mit dieser Option trifft das System die Vorhersagen und speichert die Informationen im Vorhersageverlauf, fügt jedoch keine Informationen zu den Falldatensätzen hinzu.
3. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Modell bereitstellen

Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten. Dann können Sie **Bereitstellen** auswählen, um das Modell bereitzustellen.



Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen

Bearbeiten und testen Sie das vortrainierte Modell, um die Sprache zu erkennen, die zum Erstellen von Kundenservicefällen verwendet wird.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: ti_admin, admin

Über diese 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.

Das Spracherkennungsmodell ist ein vortrainiertes Modell. Sie wählen eine Reihe von Datensätzen aus, um das Modell zu testen, und zeigen dann vor der Bereitstellung die Ergebnisse an.

Bei Verwendung des Spracherkennungsmodells werden automatisch der Spracherkennungs-Flow für Task Intelligence-Fälle und die Eigenschaft *sn_csm_ml_task.case.language.mlpredictor.enabled* aktiviert.

Voraussetzung

- Aktivieren Sie das Plugin „I18N: Internationalization“.
- Aktivieren Sie den ServiceNow-Übersetzer.

Weitere Informationen finden Sie unter Spracherkennung konfigurieren.

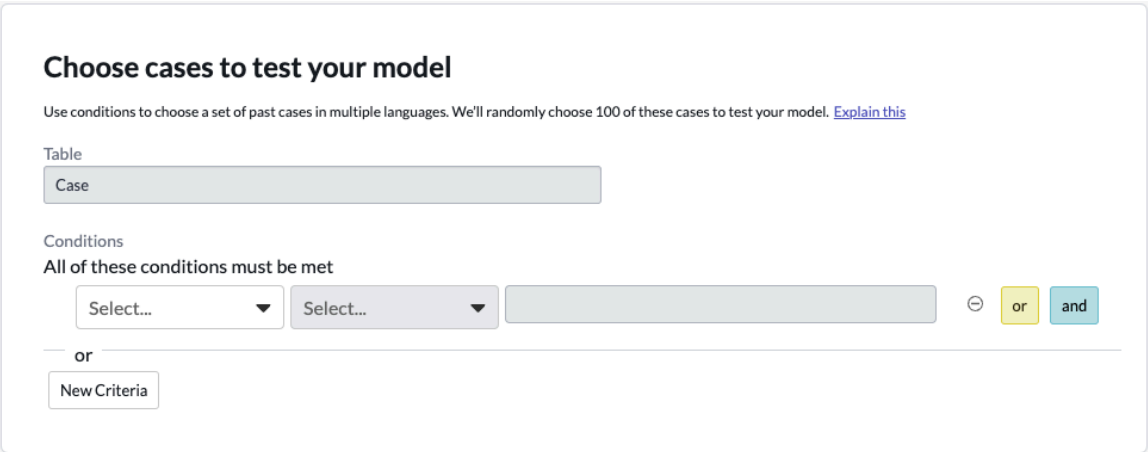
Ihr Modell einrichten

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** , um auf die Task Intelligence-Administratorkonsole zuzugreifen.
2. Wählen Sie **Modell bearbeiten** in diesem Modell aus: **Fallsprache vorhersagen, um Zuweisungen zu verbessern**.

   Dadurch wird das Modell geöffnet und die erste von vier Seiten angezeigt. Auf jeder Seite im Modell werden Ihnen Fragen gestellt, die Ihnen helfen, die Informationen auszuwählen, die Sie zum Erstellen eines effektiven Modells benötigen.

Ihr Modell testen

Wählen Sie die Fälle aus, die zum Testen des Modells verwendet werden sollen.



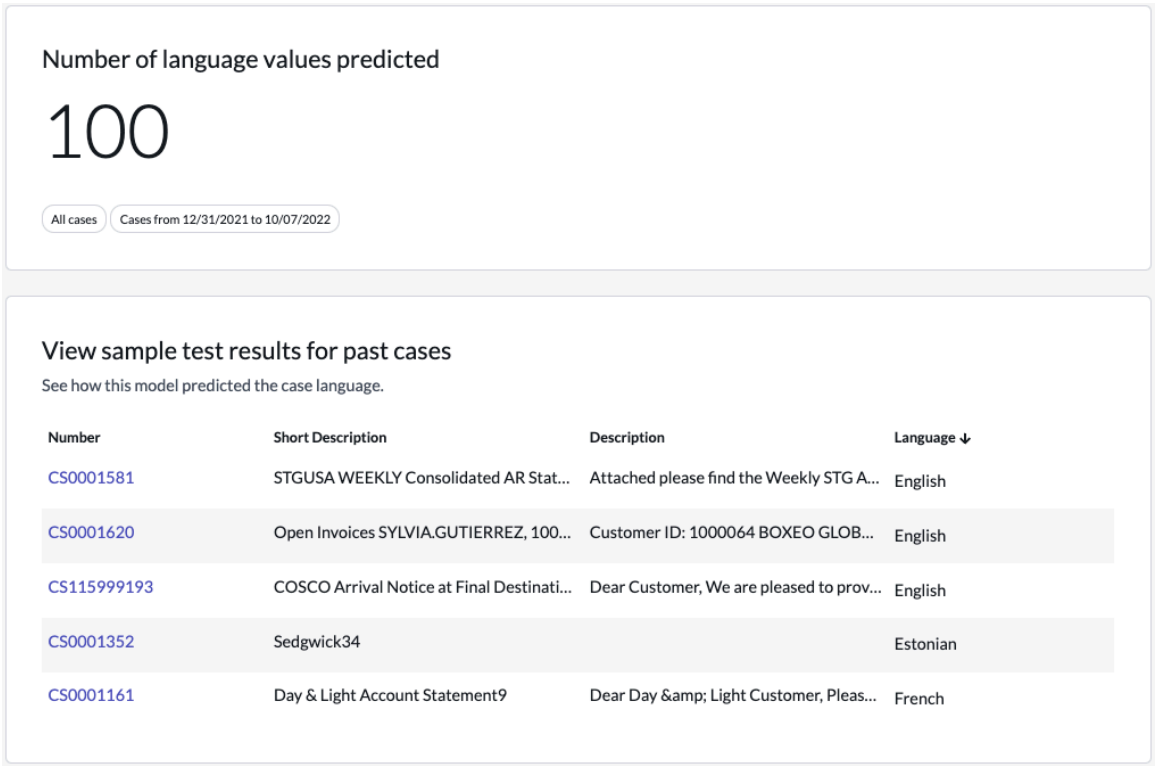
Durch Auswahl dieser Informationen wird dem Modell mitgeteilt, welche Datensätze zum Testen verwendet werden sollen. Wenn das Modell bereitgestellt wird, wird die Sprache für alle Datensätze in der Tabelle vorhergesagt, die den ausgewählten Bedingungen entsprechen.

1. Verwenden Sie Bedingungen, um eine Reihe von Datensätzen für das Testen auszuwählen.
2. Wählen Sie **Launch testing** (Test starten) 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.

Ihr Modell bewerten

Bewerten Sie die Ergebnisse aus dem Test, und zeigen Sie Beispielergebnisse für vergangene Fälle an.



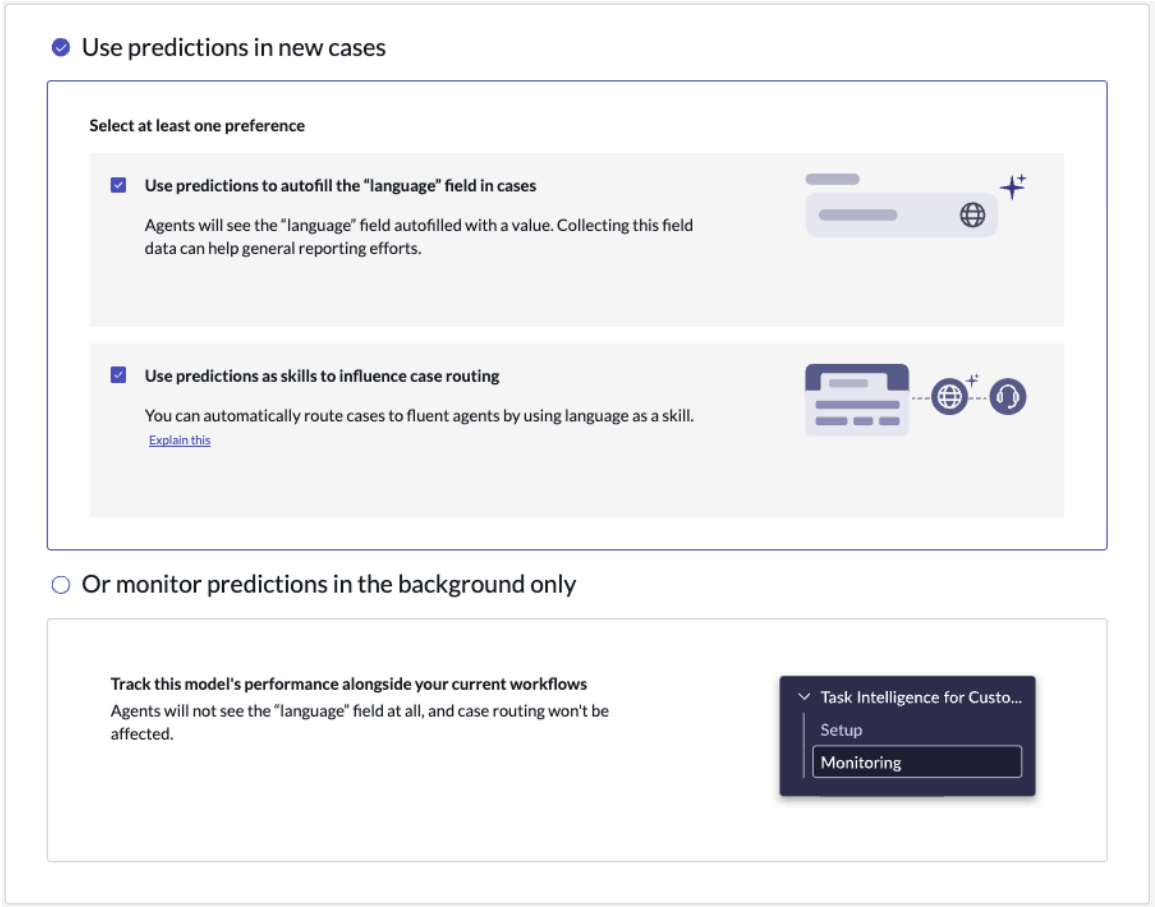
Wenn Sie die Ergebnisse überprüfen, erhalten Sie einen Eindruck der Leistung des Modells nach der Bereitstellung.

1. Wählen Sie **View all test results** (Alle Testergebnisse anzeigen) aus, um eine Liste der Ergebnisse anzuzeigen.
2. Wählen Sie **Speichern und fortfahren** aus.

Einstellungen festlegen

Teilen Sie dem Modell mit, wie Sie die Sprachvorhersagen 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.



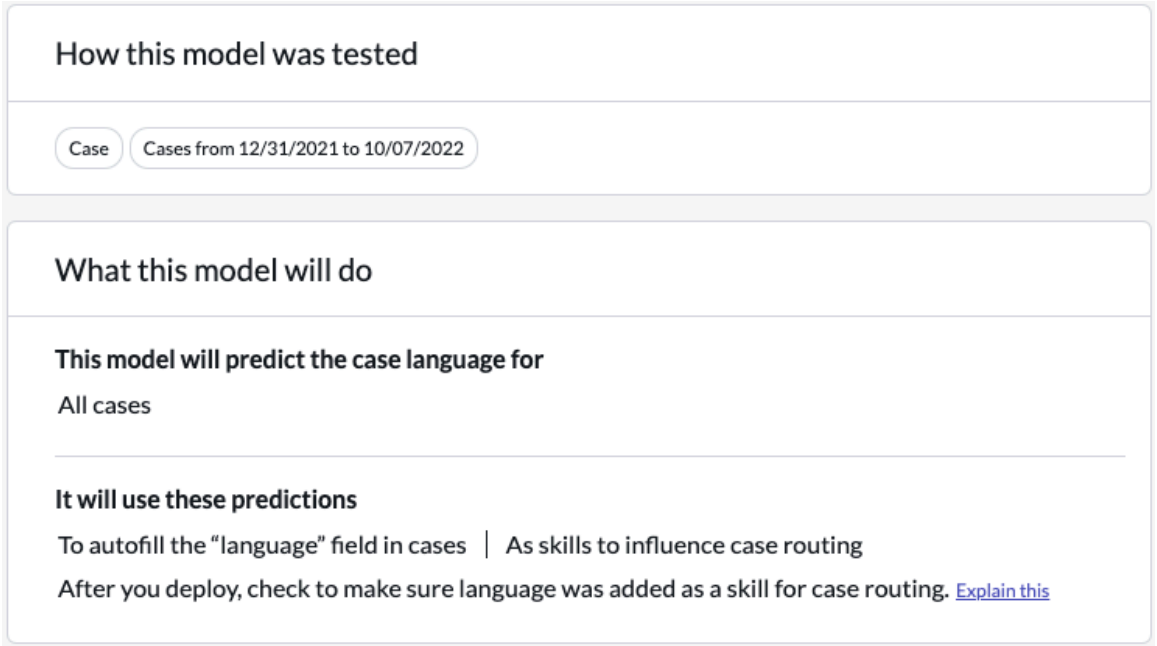
1. Verwenden Sie Vorhersagen in neuen Fällen.
   a. Fügen Sie die vorhergesagte Sprache im Feld **Sprache** in Fällen hinzu.
   b. Verwenden Sie die Sprachvorhersage als Kompetenz zur Unterstützung der Fallweiterleitung (fügen Sie die Sprachkompetenz der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ für den Falldatensatz hinzu).
2. Bei Bedarf können Sie das Modell nur im Hintergrund ausführen.

   Mit dieser Option trifft das System die Sprachvorhersagen und speichert die Informationen im Vorhersageverlauf, fügt den Falldatensätzen jedoch keine Informationen hinzu.
3. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**.

Modell bereitstellen

Überprüfen Sie Ihre Auswahl auf den vorherigen Seiten. Dann können Sie **Bereitstellen** auswählen, um das Modell 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.



Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall

Erstellen Sie einen Anwendungsfall, der die Informationen identifiziert, die aus E-Mail- und Fallanhängen extrahiert werden sollen, und bestimmt, wie Benutzer mit CSM-Mitarbeiterrollen mit den extrahierten Werten im Document Intelligence-Arbeitsbereich interagieren.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ml_task.ti_analyst, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Über diese Aufgabe

Ein Anwendungsfall enthält die Liste der Felder, die aus Anhängen extrahiert werden sollen, und eine Zuordnung dieser Felder zu Feldern in der Falltabelle oder einer Falltyptabelle. Sie enthält außerdem einen Extraktionsmodus, der steuert, wie die Werte für die extrahierten Felder dem Fall hinzugefügt werden.

Anwendungsfälle umfassen die folgenden Informationen.

Formularfelder und Beschreibungen für Anwendungsfälle

Anwendungsfallinformatione	Beschreibung
Felder	Konfigurieren Sie die Liste der Felder, die für einen Anwendungsfall vorhergesagt werden sollen. Ein Feld ist eine einzelne Information, die aus einem Dokument extrahiert werden soll. Zum Beispiel das Datum in einem Dokument.
Dokumentaufgaben	Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe, und fügen Sie Anhänge hinzu, mit denen das Document Intelligence-Modell trainiert wird, um die richtigen Informationen zu identifizieren.
Integrationen	Wählen Sie Bedingungen für einen Anwendungsfall aus, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann sie ausgeführt werden soll.

Voraussetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Task Intelligence for Customer Service“ (com.snc.csm_ml_task).
- Aktivieren Sie „Document Intelligence-Administrator“ (com.snc.docintel_admin).

Weitere Informationen finden Sie unter „Document Intelligence for Customer Service konfigurieren“.

Greifen Sie auf die DocIntel-Admin-Experience zu

1. Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Setup** , um die Task Intelligence-Administratorkonsole zu öffnen.
2. **Wählen** Sie im Abschnitt Zugehörige Anwendungen erkunden der Konsole in der Document Intelligence-Karte DocIntel öffnen aus, um die DocIntel-Admin-Experience zu öffnen.

Erstellen Sie einen Anwendungsfall

Erstellen Sie einen Anwendungsfall, um ein Dokument oder einen Satz von Dokumenten zu identifizieren, die in Document Intelligence zusammen verarbeitet werden sollen. Mit Document Intelligence for Customer Service verwendet die Liste „Anwendungsfälle“ in der DocIntel-Admin-Experience einen Standardfilter mit einer ODER-Bedingung, um Anwendungsfälle anzuzeigen für:

- Anwendung = Task Intelligence for Customer Service – oder –
- MLUC-ID = MLUC CSM-00003

So erstellen Sie einen Anwendungsfall:

1. Wählen Sie im **DocIntel** -Administrator-Header Anwendungsfälle aus.
2. Wählen Sie in der Liste Anwendungsfälle die Option **Neuer Anwendungsfall** aus.
3. Geben Sie im Popup-Fenster „Neuen Anwendungsfall definieren“ die folgenden Informationen ein.

Definieren Sie ein neues Anwendungsfall-Popup-Fenster

Feld	Definition
Name	Der Name des Anwendungsfalls.
Speicherort für die extrahierten Daten	Die Tabelle mit den Datensätzen, die automatisch mit aus Anhängen extrahierten Daten gefüllt werden. Legen Sie dieses Feld auf den Fall oder Falltyp fest, der für Ihren Anwendungsfall relevant ist.
Extraktionsmodus standardmäßig festgelegt	Der Extraktionsmodus bestimmt, wie die Ergebnisse den Service Desk-Mitarbeitern im Document Intelligence-Arbeitsbereich 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.

Feld	Definition
	Der DocIntel-Administrator zeigt zunächst die Ergebnisse für jeden Anwendungsfall als Empfehlungen an.

4. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Anwendungsfall der Liste Anwendungsfälle hinzuzufügen.

Definieren Sie die zu extrahierenden Felder

Nachdem Sie einen Anwendungsfall erstellt haben, wählen Sie die Felder aus, die Sie extrahieren möchten. Sie können ein oder mehrere Felder für einen Anwendungsfall auswählen. Diese Felder können vom Typ „Text“ oder „Boolean“ sein.

Hinweis:
Die zu extrahierenden Felder sollten bereits in der Anwendungsfall-Zieltabelle vorhanden sein. Wenn die Felder in der Zieltabelle nicht vorhanden sind, fügen Sie sie der Tabelle hinzu, und schließen Sie dann diesen Schritt ab.

1. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste Anwendungsfälle aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte Felder aus.

   Auf dieser Registerkarte werden die Felder aufgelistet, die zur Extraktion für den Anwendungsfall ausgewählt wurden.
3. Wählen **Sie Felder definieren aus**.

   Wenn Sie bereits ein oder mehrere Felder definiert haben und ein weiteres Feld hinzufügen möchten, wählen Sie **Neues Feld aus**.
4. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster Neues Feld definieren aus.

Popup-Fenster zum Definieren eines neuen Felds

Feld	Definition
Anwendungsfall	[Nur Lesen] Der Anwendungsfall, der diesem Felddatensatz zugeordnet ist.
Feldname	Der Anzeigename des zu extrahierenden Felds, wie im Document Intelligence-Arbeitsbereich angezeigt.
Feldtyp	Der Typ des Felds (z. B. ein Textfeld oder eine Checkboxoption). Der Feldtyp ist schreibgeschützt, wenn Sie dieses Feld einer Feldgruppe hinzufügen. Der Feldtyp ist der für die Gruppe angegebene Typ. Einige Feldtypen konvertieren den extrahierten Wert in ein Standardformat. Weitere Informationen finden Sie unter Data normalization .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, 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
Ist Feld erforderlich	[Nur Text- und Zahlenfelder] Pflichtfelder dürfen nicht leer gelassen oder überprüft werden.
Feld hinzufügen	Wählen Sie die Feldgruppe aus, der Sie das Feld hinzufügen möchten.
Zieltabelle	[Nur Lesen] Die Tabelle, in der die Ergebnisse der Dokumentverarbeitung für diesen Anwendungsfall gespeichert werden.
Zielfeld	Feld in der Zieltabelle, an der Sie dieses Feld ausrichten möchten. Wird für Interaktionen verwendet. **Hinweis:** Sie müssen einen Anwendungsfall mit einer Zieltabelle auswählen.
Mehrere Felder definieren	Wenn Sie dem Anwendungsfall mehr als ein Feld hinzufügen, aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit das Popup-Fenster auf dem Bildschirm angezeigt bleibt.

5. Wählen **Sie Feld hinzufügen aus**.

   Das System fügt die Felddefinition der Felderliste hinzu.

Erstellen Sie eine Dokumentaufgabe

Dokumentaufgaben enthalten angehängte Dokumente, mit denen das Modell trainiert wird, um die richtigen Informationen zu identifizieren und zu extrahieren.

1. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste Anwendungsfälle aus.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte Dokumentaufgaben.

   Auf dieser Registerkarte werden die Aufgaben aufgelistet, die für den Anwendungsfall erstellt wurden.

3. Wählen **Sie Dokumentaufgabe erstellen aus**.

   Wenn Sie bereits eine oder mehrere Aufgaben erstellt haben und eine weitere Aufgabe hinzufügen möchten, wählen Sie **Neue Dokumentaufgabe**aus.

4. Geben Sie im Popup-Fenster **Dokumentaufgabe erstellen einen Namen**für die Dokumentaufgabe ein.
5. Wählen Sie **+Datei** hinzufügen aus, um einen oder mehrere Anhänge hinzuzufügen.
6. Wählen Sie die Datei und dann **Öffnen**aus.
7. Wählen Sie im Popup-Fenster „Datei hochladen“ die Option **Hochladen**aus.
8. Wählen Sie im Popup-Fenster Dokumentaufgabe erstellen die **Option Extraktion hinzufügen**aus.

   Das System fügt die Aufgabe der Liste „Dokumentaufgaben“ hinzu, und Document Intelligence beginnt mit dem Datenextraktionsprozess, der kurze Zeit in Anspruch nehmen 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 der Extraktionsprozess abgeschlossen ist, wird das Feld **Wird verarbeitet** auf „true“ gesetzt.
- Wenn die Werte aus dem Dokument extrahiert wurden, wird das Feld **Status** auf Fertig gesetzt.

9. Öffnen Sie die Aufgabe, und wählen Sie **In Document Intelligence öffnen aus**, um die Aufgabe im Document Intelligence-Arbeitsbereich anzuzeigen.
10. Trainieren Sie die extrahierten Felder, um die richtigen Werte zu ermitteln.
    a. Wenn ein Feldwert korrekt ist: Setzen Sie den Cursor in das Feld, und drücken Sie die Eingabetaste, um den Wert zu bestätigen.
    b. Wenn ein Feldwert fehlt: Wählen Sie den Wert aus der Liste aus, und drücken Sie die Eingabetaste, um den Wert zu bestätigen.
    c. Wenn ein Feldwert falsch ist: Löschen Sie den falschen Wert, und geben Sie die ersten Zeichen des richtigen Werts ein. Wenn der richtige Wert in der Liste angezeigt wird, wählen Sie ihn aus, und drücken Sie die Eingabetaste.
    d. Wenn ein Feldwert falsch ist und der richtige Wert nicht auf dem Bild angezeigt wird, wählen Sie in der Liste die Option *Missing in the document* (Im Dokument fehlend) aus.
    e. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Integration

Wählen Sie Bedingungen für einen Anwendungsfall aus, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann sie ausgeführt werden soll.

Sie können eine oder mehrere Integrationen für einen Anwendungsfall erstellen. Wenn ein Anwendungsfall mehr als eine Integration hat, verwendet das System zur Laufzeit die neueste Integration.

Hinweis:
Stellen Sie beim Erstellen einer Integration sicher, dass das Kontrollkästchen **Flow erstellen deaktiviert** bleibt.

1. Wählen Sie einen Anwendungsfall in der Liste Anwendungsfälle aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte Integrationen.

   Auf dieser Registerkarte werden die Integrationen aufgelistet, die für den Anwendungsfall erstellt wurden.
3. Wählen **Sie Erste Integration einrichten aus**.

   Wenn Sie bereits eine oder mehrere Integrationen erstellt haben, wählen **Sie Integration hinzufügen**aus.
4. Geben Sie im Popup-Fenster „Integration erstellen“ einen Namen für die Integration ein.
5. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen auszuwählen, die der Document Intelligence-Funktion mitteilen, wann Werte vorhergesagt werden sollen.

   Während der Laufzeit identifiziert das System anhand dieser Filter die richtige Aufgabendefinition. Die erste aktive Aufgabendefinition, die den Filtern für den Fall oder Falltyp entspricht, wird ausgewählt.
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.

Legen Sie allgemeine Document Intelligence-Funktionen fest

Allgemeine Einstellungen bestimmen, wie die Document Intelligence-Funktion Service Desk-Mitarbeitern Informationen anzeigt. Allgemeine Einstellungen gelten für alle Anwendungsfälle.

1. Wählen Sie im DocIntel-Administrator-Header **Einstellungen** aus.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie die **Option „Genaue Übereinstimmung“**. Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt Document Intelligence nur die Kandidatenwerte an, die genau mit den Agent-Typen übereinstimmen.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die **Kandidatenpunktzahl**, um Konfidenzpunktzahlen für jede Empfehlung anzuzeigen.
4. Wählen Sie ein Layout für die **Seitenbereiche aus**.
5. Legen Sie die **Standardbreite des Extraktionsbereichs fest**.
6. Legen Sie die **Standardbreite des Miniaturansichtsbereichs fest**.
7. Wählen Sie die **Standarddokumentanpassung für den Bildbereich aus**.

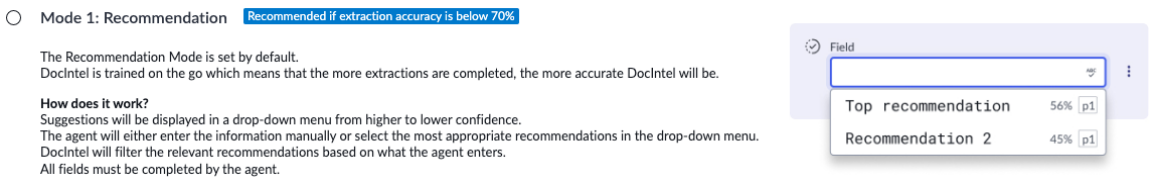
Weitere Informationen zu den allgemeinen Einstellungen finden Sie unter Document Intelligence konfigurieren .

Konfigurieren Sie den Datenextraktionsmodus

Der Extraktionsmodus bestimmt, wie der Document Intelligence-Arbeitsbereich die extrahierten Werte behandelt. Zwei Extraktionsmodi sind verfügbar: Empfehlung und AutoFill.

- Der Empfehlungsmodus bietet Empfehlungen für die extrahierten Felder im Document Intelligence-Arbeitsbereich. Kundenservice-Mitarbeiter können den empfohlenen Wert für ein Feld auswählen oder manuell einen Wert eingeben.
- Der AutoFill-Modus fügt den Feldern im Document Intelligence-Arbeitsbereich Werte hinzu, wenn die Extraktionskonfidenz höher als der **Schwellenwert für AutoFill** ist.

1. Wählen Sie im DocIntel-Administrator-Header **Einstellungen** aus.
2. Erweitern Sie in der linken Spalte der Seite „Einstellungen“ die Liste Anwendungsfälle, und wählen Sie einen Anwendungsfall aus.
3. Wählen Sie **Extraktionsmodus aus**.
4. Um den Empfehlungsmodus zu verwenden, aktivieren **Sie Modus 1: Empfehlung**.

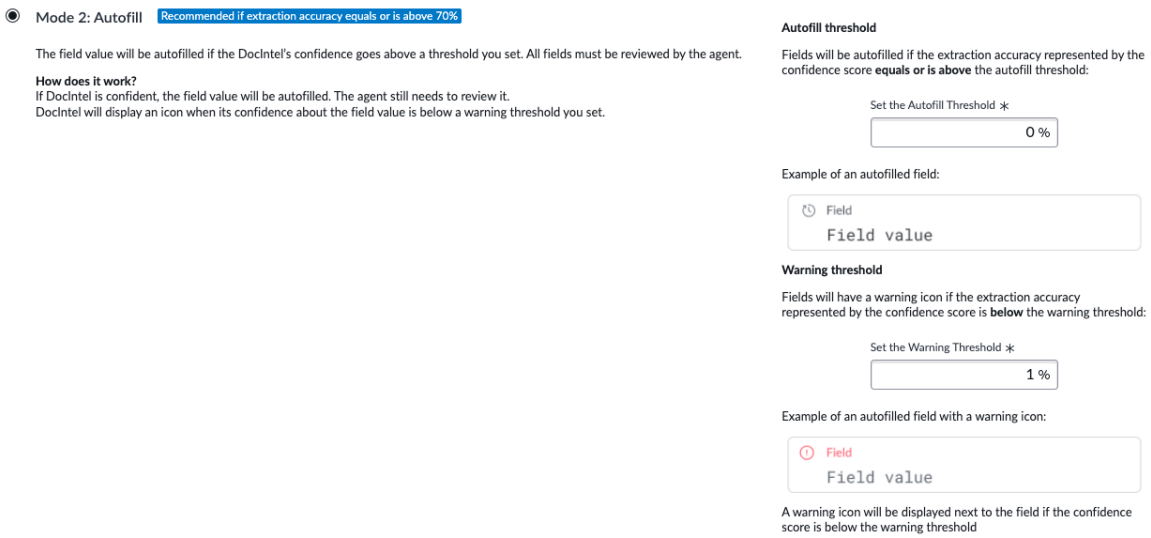


5. Um den AutoFill-Modus zu verwenden, aktivieren Sie **Modus 2: AutoFill**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen Prozentwert in das **Feld Schwellenwert für automatisches Ausfüllen festlegen** ein.

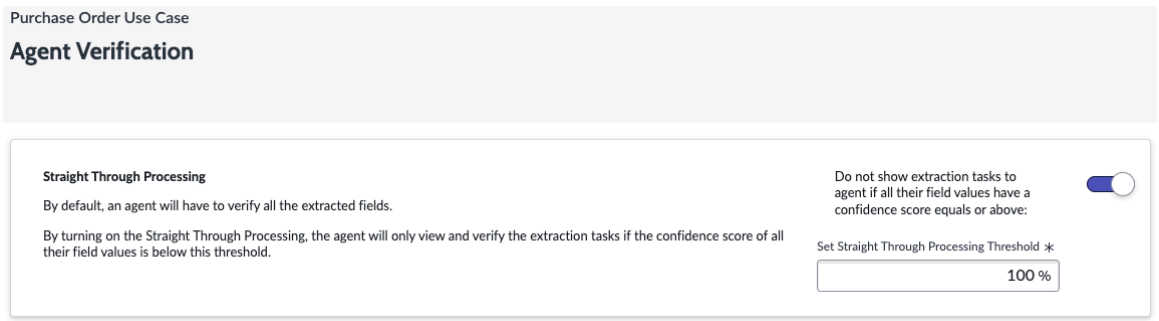
b. Geben Sie einen Prozentwert in das Feld **Warnungsschwellenwert festlegen** ein.



Konfigurieren Sie die Agent-Verifizierungseinstellung

Standardmäßig überprüfen und verifizieren Service Desk-Mitarbeiter die Felder mit Werten, die aus angehängten Dokumenten extrahiert werden. Sie können die direkte Verarbeitung aktivieren, um diese Felder automatisch mit extrahierten Werten auszufüllen. Wenn diese Option aktiviert ist, überprüfen und verifizieren Service Desk-Mitarbeiter die Extraktionsaufgaben nur, wenn die Konfidenzpunktzahl aller Feldwerte unter dem festgelegten Schwellenwert liegt.

1. Erweitern Sie in der linken Spalte der Seite „Einstellungen“ die Liste Anwendungsfälle, und wählen Sie einen Anwendungsfall aus.
2. Wählen Sie **Agent-Verifizierung aus**.



3. Aktivieren Sie bei Bedarf die **Option Direkte Verarbeitung**.
4. Geben Sie einen Prozentwert in das Feld **Schwellenwert für direkte Verarbeitung festlegen** ein.

Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Kundenservice-Management-spezifische Lösungen 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.

Lösungsdefinitionen

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

Lösungsdefinitionen für Kundenservice-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
CSM-Fallzuweisung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Zuweisungsgruppe** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
CSM-Fallkategorisierung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Kategorie** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
CSM-Fallpriorisierung	Klassifizierung	Sagt den Inhalt des Felds **Priorität** anhand der **Kurzbeschreibung** vorher.
Fälle in Themen gruppieren	Clustering	Fasst ähnliche Fälle basierend auf der **Kurzbeschreibung** zu Themen zusammen.
Alle gleichartigen Fälle	Ähnlichkeit	Empfiehlt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** ähnliche Fälle, die Kundenservice-Mitarbeiter bei Falluntersuchungs- und Lösungsprozessen helfen können.
Empfohlene offene Fälle	Ähnlichkeit	Empfiehlt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** ähnliche offene Fälle.
Empfohlene gelöste Fälle	Ähnlichkeit	Empfiehlt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** ähnliche gelöste Fälle.
Erkennung schwerwiegender Probleme	Ähnlichkeit	Erteilt auf Grundlage der **Kurzbeschreibung** Empfehlungen für schwerwiegende Probleme. • Empfiehlt einen oder mehrere schwerwiegende Fälle, falls verfügbar • Empfiehlt andernfalls ähnliche Fälle, die nicht als untergeordnete Fälle mit einem schwerwiegenden Fall verknüpft sind
Ähnliche Wissensartikel	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Wissensartikel, indem die Felder **Text**, **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** 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.

Lösungsdefinitionen für Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		Wissensartikel mit der **Kurzbeschreibung** des Falls für den Kundenservice verglichen werden.
Ähnliche Wissensartikel - Alle	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Wissensartikel, indem die Felder in der Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] mit der **Kurzbeschreibung** des Kundenservice-Falls verglichen werden. **Hinweis:** Diese Lösungsdefinition wird in der Funktion Autoresponder verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren.

Geschäftsregeln für Klassifizierungslösungen

Diese Geschäftsregeln gelten nur für die Lösungsdefinitionen der CSM-Fallzuordnung, CSM-Fallkategorisierung und CSM-Fallpriorisierung. Sie sind nur für Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch Kundenservice-Management aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Business Rules für die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case], um das Vorhersage- und Berichtsverhalten anzupassen.

Business Rules für Kundenservice-Management

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Standardmäßige fallbasierte Vorhersage	Fall [sn_customerservice_case]	Generiert Vorhersageergebnisse aus den aktiven Kundenservice-Management-Lösungen. Wird ausgeführt, wenn ein Falldatensatz eingefügt wird.
Vorhersageergebnisse aktualisieren	Fall [sn_customerservice_case]	Aktualisiert die Genauigkeits- und Abdeckungsstatistiken der Lösung. Wird ausgeführt, wenn ein Falldatensatz geschlossen wird.

Upgrade-Informationen

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

- Verwenden Sie die standardmäßige Geschäftsregelvorlage für fallbasierte Vorhersagen, um eine neue Geschäftsregel zu erstellen. Diese Regel umfasst eine Lösungsvariable, mit der alle aktiven Lösungen mit der Methode findActiveSolution(solutionName) abgerufen werden.
- Verwenden Sie in einer globalen Domänenumgebung die Array-Variable solutionNames, für die Sie die von der Geschäftsregel 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 Geschäftsregelsvorlage ruft die Methode applyPredictionForSolution() 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.

Zugehörige Informationen

Ähnlicher Fall/Empfehlung

Trends in Fallthemen

Sie lösen Fälle mithilfe von Predictive Intelligence effizienter und proaktiver, um Fallcluster mit ähnlichen Problemen zu identifizieren und Faktoren zu ermitteln, die das Fallvolumen erhöhen. Jeder Fallcluster stellt ein Trendthema dar.

Die Verwendung von Trends in Fallthemen bietet die folgenden Vorteile:

- Managerproduktivität steigern: Sie identifizieren schnell Fallcluster, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen und handeln, um sie zu lösen.
- Kunden-Experience verbessern: Probleme werden proaktiv gelöst, indem Muster in Kundenservicedaten analysiert werden.
- Operative Exzellenz verbessern: Reduzieren Sie den Rückstand offener Fälle, indem Sie ähnliche Fälle gleichzeitig lösen.

Systemadministratoren schulen Lösungsdefinitionen, um ähnliche Fälle zu gruppieren und ähnliche schwerwiegende Fälle für das Clustering zu identifizieren.

Manager für schwerwiegende Probleme verwenden Trendthemenlisten, um den Rückstand von Fällen zu analysieren. Mithilfe der Listen können sie vorhandene schwerwiegende Fälle, mit denen der Rückstand verknüpft sein könnte, schnell identifizieren oder einen neuen schwerwiegenden Fall erstellen.

Aktivierungsinformationen

Die Funktion „Trends in Fallthemen“ erfordert das Plugin „Predictive Intelligence for CSM“ (com.snc.csm_ml) und das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).

Zugehörige Informationen

Trends in Fallthemen konfigurieren

Trends in Fallthemen 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.

Trends in Fallthemen zu bestehenden schwerwiegenden Fällen hinzufügen

Schwerwiegende Fälle für Trends in Fallthemen erstellen

Trends in Fallthemen konfigurieren

Trainieren Sie Lösungsdefinitionen, um Cluster von Fällen zu identifizieren, die auf ähnliche zugrundeliegende Probleme hinweisen, und finden Sie alle damit zusammenhängenden schwerwiegenden Fälle für die Cluster.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auf die Menüs zugreifen und die Module zum Trainieren der Lösungsdefinitionen verwenden, um Trends in Fallthemen zu identifizieren. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Trends in Fallthemen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Predictive Intelligence** und dann entweder **Alle** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen** oder **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Lösungsdefinitionen für Trends in Fallthemen zu trainieren.

Feldbeschreibung für Lösungsdefinitionen

Aufgabe	Beschreibung
Clustering-Lösungsdefinition trainieren, um ähnliche Fälle automatisch in Themen zu gruppieren	Konfigurieren Sie eine Clustering-Lösungsdefinition, um ähnliche Fälle in Gruppen zusammenzufassen.
Definition der Ähnlichkeitslösung trainieren, um ähnliche vorhandene schwerwiegende Fälle zu finden	Konfigurieren Sie eine Definition der Ähnlichkeitslösung, um ähnliche schwerwiegende Fälle für die Cluster zu finden.

Clustering-Lösungsdefinition trainieren, um ähnliche Fälle automatisch in Themen zu gruppieren

Um das Gruppieren ähnlicher Fälle zu Themen zu ermöglichen, müssen Sie zunächst die Clustering-Lösungsdefinition aktualisieren und trainieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist bereits eine Clustering-Lösungsdefinition für das Clustering von Fallgruppen in Themen verfügbar. Eine Clustering-Lösungsdefinition gruppiert ähnliche Datensätze in Clustern, damit Sie sie gemeinsam bearbeiten oder Muster identifizieren können.

Sie können die Felder, Filter, Aktualisierungshäufigkeit und Trainingshäufigkeit 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Clustering** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Clustering-Definitionen“ nach der Lösungsdefinition „Fälle in Themen gruppieren“ (ml_sn_sn_csm_ml_global_grouping_of_cases_into_topics), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie auf dem Formular „Clustering-Definition“ die Standardfeldwerte.
4. Ändern Sie die Felder und Filter nach Bedarf.
5. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der das Modell für die Clustering-Lösungsdefinition neu erstellt werden muss, bearbeiten Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit**.
6. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Clustering-Lösungsdefinition aufgenommen werden, bearbeiten Sie das Feld **Trainingshäufigkeit**.
7. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Schulungsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Fälle in Themen gruppieren“ an.
8. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
9. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Fälle in Themen gruppieren“.
10. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den **Fortschritt** der Trainings-Lösung in der Spalte „Fortschritt“ an.

    Hinweis:
    Alternativ können Sie auf den Link für die Lösung in der Spalte **Aktiv** klicken. Klicken Sie auf dem Formular „ML-Lösung“ auf den zugehörigen Link **Schulungsfortschritt anzeigen**, um den Fortschritt der Trainingslösung zu überprüfen.

11. Klicken Sie auf die Registerkarte **Cluster-Visualisierung**.
    Die Cluster, die für die angegebene Lösung gebildet wurden, werden in einer Verzeichnisstruktur in absteigender Reihenfolge von oben links nach unten rechts angezeigt. Jeder Knoten ist je nach Cluster-Qualität von rot nach grün gefärbt.

Definition der Ähnlichkeitslösung trainieren, um ähnliche vorhandene schwerwiegende Fälle zu finden

Um zugehörige schwerwiegende Fälle in einem Cluster finden zu können, müssen Sie zunächst die Definition der Ähnlichkeitslösung aktualisieren und trainieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist bereits eine Definition einer Ähnlichkeitslösung für die Suche nach ähnlichen vorhandenen schwerwiegenden Fällen in einem Cluster verfügbar. Eine Definition einer Ähnlichkeitslösung erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen.

Sie können die Felder, Filter, Aktualisierungshäufigkeit und Trainingshäufigkeit 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen und wählen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ die Lösungsdefinition „Erkennung schwerwiegender Probleme“ (ml_sn_global_major_issue_detector).
3. Überprüfen Sie auf dem Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ finden Sie unter Ähnlichkeitslösungen erstellen und trainieren .
4. Ändern Sie die Felder und Filter nach Bedarf.
5. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu erstellt werden muss, bearbeiten Sie das Feld **Aktualisierungshäufigkeit**.
6. Zum Ändern der Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung aufgenommen werden, bearbeiten Sie das Feld **Trainingshäufigkeit**.
7. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Schulungsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Erkennung schwerwiegender Probleme“ an.
8. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
9. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Erkennung schwerwiegender Probleme“.
10. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den **Fortschritt** der Trainings-Lösung in der Spalte „Fortschritt“ an.

Hinweis:
Alternativ können Sie auf den Link für die Lösung in der Spalte **Aktiv** klicken. Klicken Sie auf dem Formular „ML-Lösung“ auf den zugehörigen Link **Schulungsfortschritt anzeigen**, um den Fortschritt der Trainingslösung zu überprüfen.

Empfehlungen ähnlicher Fälle

Die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle ermöglicht es Kundenservice-Mitarbeitern, leicht ähnliche Fälle zu finden, die hilfreiche Informationen zu einem aktuellen Fall liefern können. Diese Funktion kann auch Empfehlungen zu Fällen enthalten, die mit schwerwiegenden Problemen zusammenhängen können.

Die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwendet die folgenden Komponenten:

Zusätzliche Suchressourcen für die Kontextsuche

Zusätzliche Suchressourcen werden für die Kontextsuche bereitgestellt. Mit diesen zusätzlichen Ressourcen können Kundenservice-Mitarbeiter offene oder gelöste Fälle nach Informationen im Zusammenhang mit dem aktuellen Fall durchsuchen.

Predictive Intelligence-Definitionen der Ähnlichkeitslösung

Einige der zusätzlichen Suchressourcen verfügen über eine zugehörige Lösungsdefinition für Maschinelles Lernen (ML). Diese zusätzlichen Ressourcen führen eine kontextbezogene Suche basierend auf der Kurzbeschreibung des Falls durch und geben eine Liste ähnlicher Datensätze zurück.

Predictive Intelligence in Agent Workspace

Predictive Intelligence kann Service Desk-Mitarbeitern eine Liste von Fällen bereitstellen, die dem aktuellen Fall ähneln. Diese ähnlichen Fälle können hilfreiche Details oder Lösungsinformationen für den aktuellen Fall liefern. Predictive Intelligence kann auch Empfehlungen zu potenziellen schwerwiegenden Problemen und schwerwiegenden Fällen geben.

Mit der Funktion ähnlicher Fall/Empfehlung können Kundenservice-Mitarbeiter:

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

- Fälle suchen, die dem aktuellen Fall ähneln.
- Auflösungshinweise und Codes aus gelösten Fällen in den aktuellen Fall kopieren.
- Den aktuellen Fall mit einem ähnlichen Fall verknüpfen.
- Zeigen Sie eine Liste offener Fälle ähnlich dem aktuellen Fall an, und übermitteln Sie den aktuellen Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall.
- Zeigen Sie einen oder mehrere ähnliche schwerwiegende Fälle an, und verknüpfen Sie den aktuellen Fall als untergeordnetes Element mit einem schwerwiegenden Fall.

Manager für schwerwiegende Probleme können nach Fällen suchen, die einem schwerwiegenden Fall ähneln, und sie als untergeordnete Fälle hinzufügen.

Die Funktion im Agent Workspace und in der Plattform-Schnittstelle verwenden

Mit Agent Workspace können Service Desk-Mitarbeiter:

- Eine Suche in Predictive Intelligence unter Verwendung der zusätzlichen Suchressourcen durchführen.
- Einen Link aus dem aktuellen Fall zu einem ausgewählten Fall in den Suchergebnissen erstellen.
- Lösungsinformationen aus einem ausgewählten Fall in den aktuellen Fall kopieren. Dies umfasst den Lösungscode und die Auflösungshinweise (der Service Desk-Mitarbeiter muss dann den Fall speichern).
- Eine Liste ähnlicher Fälle anzeigen, die keine schwerwiegenden Fälle enthalten. Dies ist eine Möglichkeit, um zu sehen, ob der aktuelle Fall ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall sein kann.
- Eine Liste ähnlicher Fälle anzeigen, die einen oder mehrere schwerwiegende Fälle enthalten. Die schwerwiegenden Fälle werden zuerst in der Ergebnisliste angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können eine verfügbare Aktion verwenden, um den aktuellen Fall als untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls hinzuzufügen.

Mit der Plattform-Schnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter:

- Im Fallformular mithilfe der zusätzlichen Suchressourcen eine Suche im Abschnitt „Zugehörige Suchergebnisse“ durchführen. Service Desk-Mitarbeiter können diese zusätzlichen Ressourcen aus einer Liste über das Feld **Zugehörige Suche** auswählen.
- Einen Link aus dem aktuellen Fall zu einem ausgewählten Fall in den Suchergebnissen erstellen.

Plugins

Die Konfiguration für die Funktion „ähnlicher Fall/Empfehlung“ ist im Plugin „Customer Service“ enthalten (com.sn_customerservice).

Die Funktion „ähnlicher Fall/Empfehlung“ hat eine Abhängigkeit vom Plugin „Contextual Search“ (com.snc.contextual_search). Aktivieren Sie das Plugin „Contextual Search“, um die Kontextsuche und die zusätzlichen Suchressourcen zu verwenden.

Um einen ähnlichen Fall/eine Empfehlung mit den folgenden Funktionen zu verwenden, aktivieren Sie die zugehörigen 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.

- Major Issue Management – Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).
- Predictive Intelligence – Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml).
- Problem Management – Aktivieren Sie das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid – State Model“ (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model).

Zugehörige Informationen

Lösungen für maschinelles Lernen für Customer Service Management

Zusätzliche Suchressourcen

Die Funktion „Empfehlung für einen ähnlichen Fall“ verwendet zusätzliche Suchressourcen, die mit der Anwendung „Contextual Search“ konfiguriert werden.

Navigieren zu **Kontextsuche** > **Zusätzliche Ressourcen** , um die Liste der Suchressourcen (Ansicht „Zusätzliche Ressourcen“) anzuzeigen. Zwei Arten zusätzlicher Suchressourcen sind verfügbar: Tabelle und Predictive Intelligence-Ähnlichkeit.

Tabellenressourcen

Zusätzliche Suchressourcen des Typs **Tabelle** basieren auf einer ausgewählten Tabelle und haben bestimmte Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit ein Datensatz in die Suchergebnisse aufgenommen wird.

Die folgenden zusätzlichen **Tabelle**-Suchressourcen sind im Plugin „Customer Service“ enthalten:

- Gelöste Fälle
- Offene schwerwiegende Probleme

Die folgenden zusätzlichen **Tabelle**-Suchressourcen sind im Plugin „Problem Management Best Practice - Madrid - State Model“ enthalten:

- Offene Problems
- Gelöste Probleme

Tabellentyp zusätzliche Suchressourcen

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
Gelöste Fälle	Fall	Gibt eine Liste der Fälle zurück, die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden und den Status „Gelöst“ oder „Geschlossen“ haben, und der Lösungscode ist einer der folgenden: • Gelöst – Behoben durch Support/ bereitgestellte Anleitung • Behoben durch Schließen des zugehörigen PRB • Problemumgehung basierend auf offenem PRB bereitgestellt Verfügbare 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.

Tabellentyp zusätzliche Suchressourcen (Fortsetzung)

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
		• **Mit Fall verknüpfen**: Der aktuelle Fall wird zu einem untergeordneten Fall des aus den Suchergebnissen ausgewählten Falls. • **Lösungsinformationen kopieren**: Kopiert die Lösungshinweise und den Lösungscode aus dem ausgewählten Fall in den aktuellen Fall.
Offene schwerwiegende Probleme	Fall	Gibt eine Liste offener schwerwiegender Fälle zurück. Verfügbare Aktionen: **Mit Fall verknüpfen**: Der aktuelle Fall wird zu einem untergeordneten Fall des aus den Suchergebnissen ausgewählten Falls.
Offene Problems	Problem	Gibt eine Liste offener Probleme zurück. Verfügbare Aktionen: **Mit Fall verknüpfen**: Fügt den ausgewählten Datensatz als Problemreferenz zum aktuellen Fall hinzu.
Gelöste Probleme	Problem	Gibt eine Liste von Problemen zurück, die den Status „Gelöst“ oder „Geschlossen“ haben. Verfügbare Aktionen: **Mit Fall verknüpfen**: Fügt den ausgewählten Datensatz als Problemreferenz zum aktuellen Fall hinzu.

Predictive Intelligence-Ähnlichkeit-Ressourcen

Zusätzliche Suchressourcen des Typs Predictive Intelligence-Ähnlichkeit sind einer Lösungsdefinition für Maschinelles Lernen (ML) zugeordnet. Suchressourcen dieses Typs erfordern das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml). Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Ressourcen sind im Plugin Predictive Intelligence enthalten.

Zusätzlich zur zugeordneten Ähnlichkeitslösung-Definition können Predictive Intelligence-Ähnlichkeitsressourcen konfigurierte Eigenschaften haben. Diese Eigenschaften identifizieren Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit Fälle in die Suchergebnisse aufgenommen werden.

Predictive Intelligence Similarity-Typ - zusätzliche Suchressourcen

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
Empfohlene gelöste Fälle	Fall	Gibt eine Liste der gelösten ähnlichen Fälle zurück, die 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.

Predictive Intelligence Similarity-Typ - zusätzliche Suchressourcen (Fortsetzung)

Zusätzliche Ressource	Tabelle	Beschreibung
		letzten sechs Monaten erstellt wurden. Mit der Lösungsdefinition für die empfohlenen gelösten Fälle verbunden.
Empfohlene offene Fälle	Fall	Gibt eine Liste offener ähnlicher Fälle zurück, die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden. Mit der Lösungsdefinition für die empfohlenen offene Fälle verbunden.
Alle gleichartigen Fälle	Fall	Gibt eine Liste aller ähnlichen Fälle zurück, die in den letzten sechs Monaten erstellt wurden. Mit der Ähnlichkeitslösungsdefinition „Alle gleichartigen Fälle“ verbunden.

Agent Assist-Empfehlungen zu schwerwiegenden Fällen

Die Empfehlungen des Major Case Agent Assist werden für die Empfehlung von schwerwiegenden Fällen verwendet.

Agent Assist bietet eine Empfehlung für die beiden Szenarien schwerwiegender Fälle:

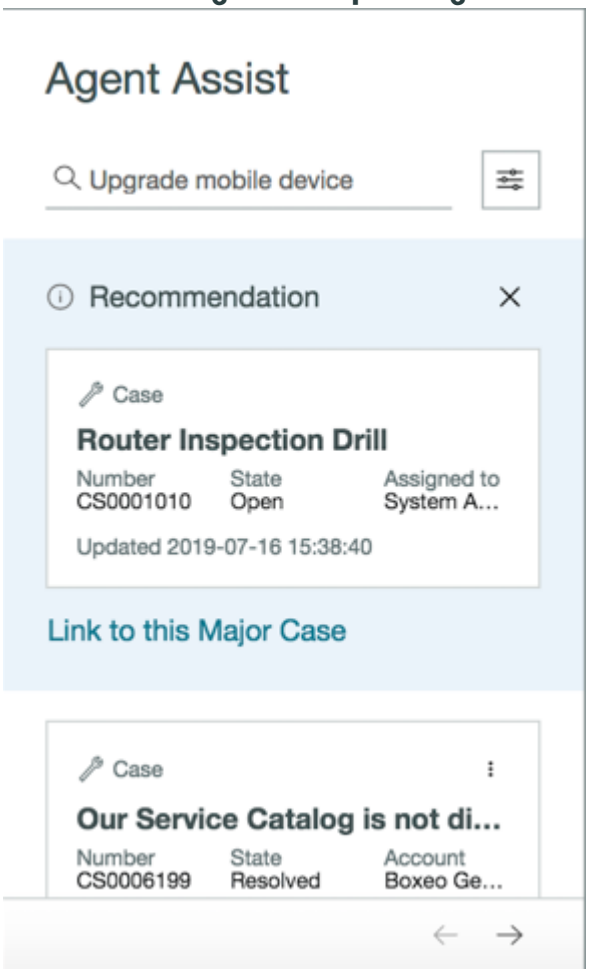
- Schwerwiegender Fall gefunden: Gibt eine Liste mit einem oder mehreren schwerwiegenden Fällen zurück, die im in der Lösungsdefinition angegebenen Zeitrahmen erstellt wurden und dem aktuellen Fall ähneln. Fälle werden nach Ähnlichkeitspunktzahl aufgelistet. Der Standard-Zeitrahmen ist auf Tagesbeginn gestern festgelegt.
- Kein schwerwiegender Fall gefunden: Gibt eine Empfehlung basierend auf der Anzahl der Fälle zurück, die im in der Lösungsdefinition angegebenen Zeitrahmen erstellt wurden und dem aktuellen Fall ähneln (enthält keine schwerwiegenden Fälle). Der Standard-Zeitrahmen ist auf Tagesbeginn gestern festgelegt.

Informationen zum Konfigurieren des Zeitrahmens für den Schwellenwert der Lösungsdefinition finden Sie unter Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren .

Wenn die Empfehlungen von Major Case Agent Assist einen oder mehrere schwerwiegende Fälle finden, die dem aktuellen Fall ähneln, zeigt die Registerkarte Predictive Intelligence diese Fälle nach der Ähnlichkeitspunktzahl an. Der Fall mit der höchsten Punktzahl wird mit einem weißen Feld und dem Titel **Major Case** hervorgehoben und enthält eine Benutzeraktion, um den aktuellen Fall mit dem schwerwiegenden Fall 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.

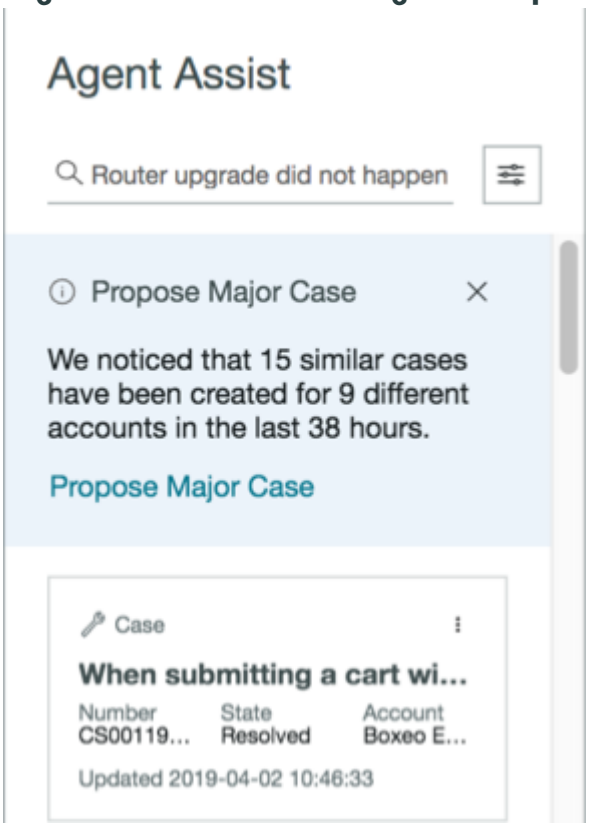
Predictive Intelligence - Empfehlung für schwerwiegenden Fall



Wenn die Empfehlungen von Major Case Agent Assist ähnliche Fälle wie den aktuellen Fall finden, aber keine schwerwiegenden Fälle finden, wird auf der Registerkarte Predictive Intelligence eine Empfehlung mit einem blauen Feld angezeigt. Sie enthält die Option, den aktuellen Fall als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall 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.

Registerkarte Predictive Intelligence - Empfehlungen ähnlicher Fälle



Agent Assist-Empfehlungen zu schwerwiegenden Fällen:

- Verwendet die Lösungsdefinition von Major Case Agent Assist ML.
- Enthält einige Eigenschaften, die Kundenanpassungsoptionen bereitstellen, z. B. den Empfehlungstitel und die Nachricht, die auf der Registerkarte Predictive Intelligence angezeigt wird.
- Enthält die Trenddefinition für **Potenzieller schwerwiegender Fall**.

  Diese Definition legt den Schwellenwert für Folgendes fest:

  - Ermitteln der Anzahl der unterschiedlichen Accounts, zu denen Fälle gehören müssen, um Empfehlung für schwerwiegende Probleme zu sein. Der Standardwert ist 3.
  - Die Anzahl der ähnlichen Fälle, die von der Lösungsdefinition für die Empfehlung eines schwerwiegenden Problems mithilfe eines Skripts zurückgegeben werden müssen. Der Standardwert ist 10.

Definitionen der Ähnlichkeitslösung

Die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwendet mehrere Predictive Intelligence-Lösungsdefinitionen für Ähnlichkeitsmodelle.

Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**. Die folgenden Lösungsdefinitionen werden mit der Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle bereitgestellt.

- Alle ähnlichen Fälle (ml_sn_global_all_similar_cases)
- Empfohlene gelöste Fälle (ml_sn_global_recommended_resolved_cases)
- Empfohlene offene Fälle (ml_sn_global_recommended_open_cases)
- Detektor schwerwiegendes Problem (ml_sn_global_major_issue_detector)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der zusätzlichen Kontext-Suchressourcen, die von der Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwendet werden, sind diesen Lösungsdefinitionen zugeordnet. Service Desk-Mitarbeiter können diese Suchressourcen auswählen und auf die von diesen Ähnlichkeits-Lösungsdefinitionen zurückgegebenen Fälle zugreifen.

Zugehörige Informationen

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Ähnliche Fälle - Benutzeraktionen

Kundenservice-Mitarbeiter und Manager für schwerwiegende Problem können die Funktion zur Empfehlung ähnlicher Fälle verwenden, um Fälle zu verknüpfen, Lösungsinformationen zu kopieren, Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorzuschlagen und Fälle zu vorhandenen schwerwiegenden Fällen hinzuzufügen.

Benutzeraktionen und -ergebnisse

Benutzeraktion	Beschreibung	UI Action	Ergebnis
Der Kundenservice-Mitarbeiter kann den aktuellen Fall mit einem ähnlichen Fall verknüpfen.	• **Agent Workspace**: Die Registerkarte Predictive Intelligence zeigt eine Liste ähnlicher Fälle, die nach der Ähnlichkeitspunktzahl sortiert sind. • **Plattform**: Der Abschnitt „Zugehörige Suchergebnisse“ des Fallformulars zeigt eine Liste ähnlicher Fälle, die nach der Ähnlichkeitspunktzahl sortiert sind.	• Agent Workspace: Klicken Sie auf das Menü „Weitere UI-Aktionen“, und wählen Sie **Mit Fall verknüpfen** aus. • Plattform: Klicken Sie in der Liste der Suchergebnisse auf den gewünschten Fall, und klicken Sie dann auf **Mit Fall verknüpfen**.	Der aktuelle Fall wird als untergeordnetes Element des ähnlichen Falls verknüpft.
Der Kundenservice-Mitarbeiter kann Lösungsinformationen aus einem gelösten Fall in den aktuellen Fall kopieren.	**Agent Workspace**: Die Registerkarte Predictive Intelligence zeigt eine Liste ähnlicher gelöster Fälle, die nach der Ähnlichkeitspunktzahl sortiert sind.	Agent Workspace: Klicken Sie auf das Menü „Weitere UI-Aktionen“, und wählen Sie **Lösung kopieren** aus.	Kopiert den Lösungscode und die Auflösungshinweise aus dem ähnlichen Fall in den aktuellen Fall. **Hinweis:** Speichern Sie den aktuellen Falldatensatz unbedingt.
Der Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen.	**Agent Workspace**: Auf der Registerkarte Predictive Intelligence wird eine Empfehlung für ein schwerwiegendes	Agent Workspace: Klicken Sie auf den Link **Schwerwiegenden Fall vorschlagen**.	Der aktuelle Fall wird als schwerwiegendes Problem vorgeschlagen.

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

Benutzeraktionen und -ergebnisse (Fortsetzung)

Benutzeraktion	Beschreibung	UI Action	Ergebnis
Hinweis: Die Ähnlichkeits-Lösungdefinition für Major Issue Detector muss aktiv sein.	Problem mit der folgenden Meldung angezeigt: „Wir haben festgestellt, dass {x} ähnliche Fälle für {y} verschiedene Accounts in den letzten {z} Stunden erstellt wurden. Dies als schwerwiegendes Problem vorschlagen?“		
Manager für schwerwiegende Probleme können den aktuellen Fall einem schwerwiegenden Fall zuordnen. **Hinweis:** Die Ähnlichkeits-Lösungdefinition für Major Issue Detector muss aktiv sein.	**Agent Workspace**: Die Registerkarte Predictive Intelligence listet einen oder mehrere schwerwiegende Fälle auf, die dem aktuellen Fall ähneln, geordnet nach Ähnlichkeitspunktzahl.	Agent Workspace: Klicken Sie auf das Menü „Weitere UI-Aktionen“, und wählen Sie **Mit diesem schwerwiegenden Problem verknüpfen** aus.	Der aktuelle Fall wird dem schwerwiegenden Fall als untergeordnetes Element hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Similarity solutions

Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls

Maschinelles Lernen in Customer Service Management hilft bei der Falllösung, indem die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls vorhergesagt wird.

Durch die ML-Engine (maschinelles Lernen) wird die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) basierend auf den Attributen eines Falls wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität, Zuweisungsgruppe vorhergesagt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Regressionsdefinition für maschinelles Lernen für ETTR finden Sie unter Definition der geschätzten Standardzeit zum Lösen einer Fallregression konfigurieren.

Aktivierung

Diese Funktion ist bei Aktivierung des Plugins „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.sn_csm_ml) verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence installieren .

Service Desk-Mitarbeiter müssen die Menübandkomponente **Zeit bis zur Lösung** aktivieren, damit die ETTR in CSM Agent Workspace oder im konfigurierbaren CSM-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.

angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Menübandkomponente für die Zeit bis zur Lösung anzeigen und Geschätzte Zeit bis zur Lösung.

Einstellungen für Werte der geschätzten Zeit bis zur Lösung konfigurieren

Nach dem Upgrade konfigurieren Sie einige Einstellungen, um die Spalte **Zeit bis zur Auflösung des numerischen Werts** im Fallbericht für ältere Fälle anzuzeigen und die angezeigten Informationen zu bestimmen.

Vorbereitungen

Sie müssen über eine geschulte geschätzte Standardzeit verfügen, um eine Fallregressionslösung zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Definition der geschätzten Standardzeit zum Lösen einer Fallregression konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Festes Skript**.
2. Wählen Sie das feste Skript **Numerische TTR-Werte ausfüllen** aus.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die standardmäßigen Parameterwerte.
   - `LookBackPeriodInMonths`: Die Anzahl der vergangenen Monate der zu untersuchenden Fälle. Der Standardwert beträgt 15 Monate.
   - `report.setLimit`: Die maximale Anzahl der zu untersuchenden Datensätze. Der Standardwert beträgt 150.000.
4. Klicken Sie auf **Festes Skript ausführen**, um die geschätzten Zeitwerte für die Lösung älterer Fälle auszufüllen.
5. Führen Sie das Skript entweder auf dem Bildschirm oder im Hintergrund aus.
   - Klicken Sie auf **Fortfahren**, um das auf dem Bildschirm ausgeführte Skript anzuzeigen.
   - Um das Skript im Hintergrund auszuführen, klicken Sie auf **Im Hintergrund fortfahren**.

Definition der geschätzten Standardzeit zum Lösen einer Fallregression konfigurieren

Die Definition der geschätzten Zeit zum Lösen einer Fallregression ist standardmäßig verfügbar. Sie können die Standardwerte von Fallfeldern, die Fallzeitleiste und die Schulungshäufigkeit ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ml_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Definition der geschätzten Zeit zum Lösen eines Falls ist standardmäßig verfügbar. Sie können diese verfügbare Definition trainieren, um eine Lösung abzuschließen und Vorhersagen zu treffen. Sie können einige der Standardeinstellungen ändern, z. B. die Felder, einen Filter und die Schulungshäufigkeit. Weitere Informationen zum Erstellen und Trainieren einer Lösung finden Sie im Folgenden.

Erstellen und trainieren Sie eine Regressionslösung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Regression** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bildschirm „Regressionsdefinition“ wird das Feld **Tabelle** automatisch mit der Tabelle „Fallbericht“ [sn_customerservice_case_report] gefüllt. Das Feld **Ausgabefeld** wird automatisch mit der Zeit bis zur Lösung eines Falls in Sekunden gefüllt.

Hinweis:
Nach einem Upgrade müssen Sie ein Korrekturskript ausführen, um die Spalte **Zeit bis zur Auflösung des numerischen Werts** mit Werten für ältere Fälle anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Werte der geschätzten Zeit bis zur Lösung konfigurieren.

3. Um Fallattribute zu bearbeiten, hinzuzufügen oder zu löschen, ändern Sie die Standardwerte im Feld **Felder**. Standardmäßige Fallattribute sind Kurzbeschreibung, Kategorie, Zuweisungsgruppe, Zugewiesen an, Priorität, Produkt, Kanal, Konto, Service, Kontakt, Vertrag und Beschreibung. Diese Details werden aus dem Falldatensatz übernommen.
4. Bearbeiten Sie das Feld **Filter**, wenn Sie die Anzahl der vergangenen Monate der zu untersuchenden Fälle ändern möchten.
   Der Standardwert beträgt 15 Monate.
5. Bearbeiten Sie das Feld **Schulungshäufigkeit**, wenn Sie die Schulungshäufigkeit ändern möchten.
   Der Standardwert beträgt jeweils 30 Tage.
6. Aktualisieren Sie entweder die von Ihnen vorgenommenen Änderungen, oder aktualisieren Sie die Lösung, und schulen Sie sie erneut.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die durchgeführten Änderungen zu übernehmen.
   - Klicken Sie auf **Aktualisieren und neu schulen**, um die Lösung zu aktualisieren und neu zu schulen.

Menübandkomponente für die Zeit bis zur Lösung anzeigen

Aktivieren Sie die **ETTR-Experience-Karte**, damit Sie die Menübandkomponente „Zeit bis zur Lösung“ in Ihren CSM-Arbeitsbereichen anzeigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Menübandkomponente „Zeit bis zur Lösung“ ist standardmäßig verfügbar und kann sowohl in CSM Agent Workspace als auch in CSM Configurable Workspace angezeigt werden. Sie müssen die Komponente in CSM Agent Workspace aktivieren, bevor Sie sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Formulare** > **Menübandeinstellungen für Workspace**.
2. Klicken Sie auf einen beliebigen Datensatz mit dem Tabellenwert **Fall [sn_customerservice_case]**.
3. Erhöhen oder verringern Sie die Werte in der Spalte „Breite“, um die Gesamtbreite aller Komponenten auf maximal 12 zu reduzieren.

   Hinweis:
   Wenn die Summe bereits 12 überschreitet, verringern Sie die Werte für die anderen Komponenten, bevor Sie den Wert für **ETTR-Experience-Karte** ändern.

4. Klicken Sie auf **ETTR-Experience-Karte**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Aktiv** aus.
6. Ändern Sie im Formularabschnitt „ **Attribute**der Menübandkomponente“ Komponenten wie den **Kartentitel** und die **Info-Nachricht** nach Bedarf.

Hinweis:

- Sie können sehen, dass für den Lösungsnamen bereits der Standardname vorab eingetragen ist.
- Dasselbe Verfahren gilt für die Aktivierung der **ETTR-Experience-Karte** in CSM Configurable Workspace. Sie müssen die **ETTR-Experience-Karte** in CSM Agent Workspace aktivieren, bevor Sie sie in CSM Configurable Workspace konfigurieren. Navigieren zu **Benutzer-Experience-Framework** > **Menüband-Konfigurationseinstellungen** und aktivieren. Der Abschnitt **Attribute der Menübandkomponente** kann nicht geändert werden.

Predictive Intelligence für Fallverwaltung

Unterstützen Sie Service Desk-Mitarbeiter bei der Fallerstellung, indem Sie ein Minimum an Informationen vorgeben, z. B. die Kurzbeschreibung und die Vorhersagewerte für die Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe.

Agents können diese Funktion entweder über Agent Workspace oder über die Plattform-Schnittstelle verwenden, wenn sie Fälle erstellen, indem sie die Kurzbeschreibung bereitstellen. Basierend auf den im Feld **Kurzbeschreibung** eingegebenen Informationen prognostiziert die Funktion Predictive Intelligence die Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe und leitet den Fall an die richtige Warteschlange weiter.

Plugin

Das Plugin „Predictive Intelligence für Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml) bietet Predictive Intelligence-Funktionen für Kundenservice-Management. Mit diesem Plugin können Kunden Algorithmen für maschinelles Lernen für die Suche nach zugehörigen Fällen in CSM nutzen. Für dieses Plugin ist Folgendes erforderlich:

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Predictive Intelligence für Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml)

Das Plugin „Predictive Intelligence für Kundenservice-Management“ ist für neue Orlando-Kunden automatisch aktiviert. Bestandskunden, die auf das Orlando-Release aktualisieren, müssen dieses Plugin manuell aktivieren.

Lösungsdefinitionen

Predictive Intelligence umfasst die folgenden Lösungsdefinitionen für die Fallverwaltung:

- CSM-Fallkategorisierung
- CSM-Fallzuweisung
- CSM-Fallpriorisierung

Eine Lösungsdefinition prognostiziert ein oder mehrere Ausgabefelder basierend auf einem konfigurierten Eingabefeld. Mindestens eine Lösungsdefinition muss aktiv sein, damit Sie Predictive Intelligence mit Kundenservice-Management verwenden können.

Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

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

Business Rules

Predictive Intelligence enthält auch Geschäftsregeln für Kundenservice-Management:

- Standardmäßige fallbasierte Vorhersage
- Vorhersageergebnisse aktualisieren

Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

Erweiterungspunkte

Die Funktion Predictive Intelligence für Kundenservice-Management umfasst den Erweiterungspunkt **CSMPredictionService**. Dieser Erweiterungspunkt enthält eine Methode, die die folgenden Informationen zurückgibt:

- Die Liste der Lösungsdefinitionen, die zur Vorhersage von Feldwerten während der Fallerstellung verwendet werden.
- Die Behandlung der vorhergesagten Felder basierend auf den Werten der Eingabefelder.

Der Systemadministrator kann diesen Erweiterungspunkt verwenden, um die Lösungsdefinitionen anzupassen.

Predictive Intelligence für Fallverwaltung konfigurieren

Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence, und aktivieren Sie die zugehörige Systemeigenschaft und das Clientskript für die Verwendung von Predictive Intelligence mit Kundenservice-Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml).
2. Aktivieren Sie die Eigenschaft **Vorhersage für Fall aktivieren/deaktivieren** (*sn_customerservice.case.mlpredictor.enable*).
   a. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorhersage für Fall aktivieren/deaktivieren**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
3. Aktivieren Sie das Clientskript **Fallwerte vorhersagen**.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Client-Skripts**.
   b. Klicken Sie in der Liste „Clientskripts“ auf **Fallwerte vorhersagen**.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Predictive Intelligence für Fallmanagement verwenden

Service Desk-Mitarbeiter können Predictive Intelligence verwenden, um Werte für konfigurierte Felder bei der Erstellung eines Kundenservicefalls vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_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

Wenn Sie einen Fall erstellen, prognostiziert die Funktion Predictive Intelligence Werte für die konfigurierten Felder basierend auf der Kurzbeschreibung.

Hinweis:
Wenn Sie den Fall aktualisieren, werden die Werte für diese Felder nicht erneut prognostiziert.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall.
2. Geben Sie Informationen in das Feld **Kurzbeschreibung** ein, und wechseln Sie dann mit der Tabulatortaste zum nächsten Feld.

   Basierend auf diesen Informationen prognostiziert das System die Werte für die Felder **Priorität**, **Zuweisungsgruppe** und **Kategorie**.

   Hinweis:
   Wenn das System keine Werte basierend auf der Kurzbeschreibung vorhersagen kann, bleiben diese Felder leer.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie bei Bedarf die Werte in den vorhergesagten Feldern, oder geben Sie Werte für Felder ein, in denen Predictive Intelligence die Vorhersage übersprungen hat.
   Das System überschreibt keine vom Benutzer eingegebenen Werte für die vorhergesagten Felder.

Fälle mit fehlenden Feldvorhersagen aktualisieren

Zeigen Sie die Liste der offenen Fälle an, für die die Vorhersage von Kategorie, Priorität oder Zuweisungsgruppe von der Funktion Predictive Intelligence übersprungen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für den Fall, dass Predictive Intelligence mindestens ein Fallattribut für einen Fall nicht vorhersagen kann, können Kundenservice-Mitarbeiter und Administratoren diese Informationen aktualisieren, nachdem ein Fall erstellt wurde. Zum Beispiel enthält die Kurzbeschreibung möglicherweise nicht genügend Details, um eine Vorhersage zu treffen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Von Predictive Intelligence übersprungene Fälle**.
2. Wählen Sie einen Fall aus der Liste aus.
3. Geben Sie die fehlenden Informationen an, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Autoresponder-Benachrichtigungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder für die Freigabe relevanter Inhalte in E-Mail-Benachrichtigungen zur Abwendung von Fällen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ installieren und aktivieren (com.snc.csm_ml), werden auch die folgenden zugehörigen Plugins aktiviert:

- Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice)
- Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml)
- Plugin „Email Notification Script for Contextual Search Results“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script)

Sie können die Funktion Autoresponder auch für andere Aufgaben als Kundenservicefälle konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder für andere Aufgaben als Fälle konfigurieren.

Prozedur

1. Befolgen Sie die Schritte unter diesem Link: Autoresponder aktivieren.
2. Befolgen Sie die Schritte unter diesem Link: Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren.
3. **Wahlweise:** Führen Sie die Schritte unter diesem Link aus: Suchkontext für Autoresponder konfigurieren.
4. **Wahlweise:** Befolgen Sie die Schritte unter diesem Link: Anzahl der Artikel in Autoresponder-Benachrichtigungen für Fälle begrenzen.
5. **Wahlweise:** Befolgen Sie die Schritte unter diesem Link: Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

   Hinweis:
   Standardmäßig werden Wissensartikel, die in den letzten 30 Tagen vom Benutzer angezeigt wurden, nicht in die E-Mail-Benachrichtigung aufgenommen. Sie können den Erweiterungspunkt `getViewedContent` verwenden, um den Filter nach der Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts zu ändern.

6. **Wahlweise:** Befolgen Sie die Schritte unter diesem Link: Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen aktivieren.
7. **Wahlweise:** Befolgen Sie die Schritte unter diesem Link: Fälle in die Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen, die über angegebene Kommunikationskanäle protokolliert wurden.
8. **Wahlweise:** Befolgen Sie die Schritte unter diesem Link: Wissensartikel aus benutzerdefinierten Portalen in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Funktion Autoresponder für die Verwendung eines benutzerdefinierten Portals konfigurieren, wird die Standardkonfiguration für das Kunden- und Verbraucherserviceportal nicht verwendet. Stellen Sie sicher, dass Sie diese Konfiguration verwenden, wenn Sie über ein eigenes benutzerdefiniertes Portal verfügen und nicht das Kunden- oder Verbraucherserviceportal verwenden möchten.

Zugehörige Informationen

Autoresponder für Abwendung von Fällen verwenden

Autoresponder aktivieren

Aktivieren Sie die Funktion Autoresponder, um Inhalte, die zur Abwendung von Fällen vorgeschlagen werden, in E-Mail-Benachrichtigungen aufzunehmen.

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

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie im Abschnitt „Autoresponder-Empfehlungen“ das Kontrollkästchen für die Eigenschaft **Autoresponder-Empfehlungen aktivieren** (*sn_customerservice.case.autoresponder.enable*).
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren

Aktualisieren und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösungsdefinition, damit die Funktion Autoresponder Inhalte vorschlagen kann, indem die Kurzbeschreibung eines Kundenservicefalls mit denen vorhandener Wissensartikel verglichen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Definition einer Ähnlichkeitslösung erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Die Ähnlichkeitslösung „Ähnliche Wissensartikel - alle“ wählt Wissensartikel für Kundenservicefälle aus den vordefinierten Knowledge Bases im Verbraucher- und Kundenserviceportal aus. Um Wissensartikel aus einer beliebigen benutzerdefinierten Knowledge Base in einem Portal oder aus einer Knowledge Base in einem benutzerdefinierten Portal auszuwählen, müssen Sie diese Ähnlichkeitslösung ändern.

Damit eine Ähnlichkeitslösung ordnungsgemäß funktioniert, muss die Tabelle „Knowledge [kb_knowledge]“ in der Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen in der Konfiguration Ihrer ServiceNow-Instanz aufweisen. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000.

Wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ (com.snc.knowledge_advanced) aktiviert ist, werden die Tabellen für Wissensartikelvorlagen (z. B. FAQ, Anleitungen, Beschreibungen, KCS-Artikel) auch der Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] hinzugefügt. Damit eine Ähnlichkeitslösung Ergebnisse von jedem Vorlagentyp anzeigt, muss jede der Tabellen für den Vorlagentyp mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen aufweisen. Wenn eine Tabelle nicht die erforderliche Anzahl von Datensätzen aufweist, werden die Ergebnisse aus dieser Tabelle möglicherweise nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung der Datenbankansicht für 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** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste der Ähnlichkeitsdefinitionen nach der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - Alle“ (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles).
3. Überprüfen Sie im Formular Ähnlichkeitsdefinition die Standardfeldwerte für Wissensartikel.

Hinweis:
Wenn der Anwendungsbereich nicht auf die Anwendung „Customer Service“ festgelegt ist, können Sie das Formular nicht bearbeiten, und eine Warnmeldung wird angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Wortkorpus	Definiert, welche Wissensartikel und Fälle ausgewählt werden. Standardmäßig steht der Wortkorpus **Alle Artikel und Fälle** für die Suche nach Wissensartikeln zur Verfügung, die einer kurzen Beschreibung eines Kundenservicefalls ähneln. **Hinweis:** Ändern Sie den Wortkorpus, um die für Ihr Portal definierte Knowledge Base zu verwenden. Wenn Sie benutzerdefinierte Tabellen für Wissensartikel und Artikelvorlagen definiert haben, müssen Sie deren Felder in den Wortkorpusinhalt aufnehmen. Weitere Informationen zum Wortkorpus und zum Wortkorpusinhalt finden Sie unter Wortkorpus erstellen.
Tabelle	Tabellen- oder Datenbankansicht, die die Wissensartikel-Datensätze enthält. Legen Sie als Wert die Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle oder Datenbankansicht zum Speichern von Wissensartikeln. Diese Datenbankansicht verbindet die Tabellen für Wissens- [kb_knowledge], Beschreibungs- [kb_template_what_is], Anleitungs- [kb_template_how_to], FAQ- [kb_template_faq] und KCS-Artikel [kb_template_kcs] zum Anzeigen aller Felder in einem Wissensartikel. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird die Anzahl der Datensätze, die den Filterbedingungen entsprechen, als Link angezeigt. **Hinweis:** Die Tabellen für Beschreibungen [kb_template_what_is], Anleitungen [kb_template_how_to], FAQs [kb_template_faq] und KCS-Artikel [kb_template_kcs] sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Knowledge Management Advanced“ aktivieren.
Felder	Felder aus der Datenbankansicht der Wissensansicht [sn_customerservice_knowledge_view] für den Ähnlichkeitsvergleich mit der Kurzbeschreibung des Falls ausgewählt. Die Felder müssen den Feldern entsprechen, die Sie für den Wortkorpusinhalt 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.

Feld	Beschreibung
Filter	Filterbedingungen, die auf die Datenbankansicht angewendet werden, um Wissensartikel-Datensätze für Autoresponder-Empfehlungen zu filtern. Klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen**, um Bedingungen auf die Datensätze der Felder anzuwenden, die als Grundlage für die abgerufenen Ähnlichkeitsergebnisse dienen. Für das Kundenserviceportal würden Sie z. B. die Filterbedingung **[Workflow] [ist] [veröffentlicht] UND [Knowledge Base] ist [Customer Service]** festlegen. Für ein benutzerdefiniertes Portal wählen Sie die Knowledge Base des benutzerdefinierten Portals unter der Bedingung **[Knowledge Base]** aus.
Testtabelle	Tabelle, die die Falldatensätze enthält, die Sie mit Wissensartikel-Datensätzen vergleichen möchten. Legen Sie als Wert die Falltabelle [sn_customerservice_case] fest, es sei denn, Sie verwenden eine andere Tabelle zum Speichern von Falldatensätzen.
Testfelder	Felder aus dem Fall, die für den Ähnlichkeitsabgleich mit Wissensartikelfeldern ausgewählt wurden. Standardmäßig wird das Feld „Kurzbeschreibung“ eines Kundenservicefalls für die Ähnlichkeitsübereinstimmung mit Wissensartikelfeldern verwendet.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Standardmäßig werden alle Datensätze in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff „Verarbeitung“ beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste **Englische Standardstoppwörter** wird standardmäßig angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung neu trainiert werden muss
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der neue Datensätze in das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung aufgenommen werden sollen

Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösungen erstellen und trainieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplan für Schulungsanforderung“ den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - alle“.
   Standardmäßig ist der Zeitplan für Schulungsanforderungen **Regelmäßig** und wird alle 30 Tage ausgeführt.
5. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
6. Öffnen Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - alle“ (ml_sn_sn_customerservice_global_similar_knowledge_view_articles), und zeigen Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ den Fortschritt der Trainingslösung in der Spalte **Fortschritt** an.
   Wenn der **Fortschritt** 100 % beträgt, können Sie in der zugehörigen Liste „ML-Lösungen“ weitere nützliche Inhalte in die Autoresponder-Benachrichtigung aufnehmen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitspunktzahl überprüfen und den Schwellenwert der Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsähnlichkeitsbeispiele überprüfen.

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl aktualisieren.

Ergebnisse

Nach Abschluss der Lösung werden die Wissensartikel, die den für einen Kundenservicefall ausgewählten Feldern ähneln, als Autoresponder-Empfehlungen gesendet.

Zugehörige Informationen

Wissensartikel-Vorlagen

Suchkontext für Autoresponder konfigurieren

Sie können den vordefinierten Suchkontext für Kundenservicefälle so konfigurieren, dass relevante Suchressourcen in Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind.

Das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml) enthält den vordefinierten Suchkontext **Fall-E-Mail für Autoresponder für KB-Suche** für Kundenservicefälle, der für die Verwendung in der Funktion Autoresponder konfiguriert ist. Dieser Suchkontext verwendet die vordefinierte Suchfunktion „Wissensartikel durchsuchen“, die Wissensartikel als Suchergebnisse bereitstellt.

Standardmäßig umfasst der Suchkontext **Fall-E-Mail für Autoresponder für KB-Suche** kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf Predictive Intelligence. Sie können diesen Suchkontext bearbeiten, um zusätzliche Ressourcen einzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchkontexte definieren.

Hinweis:
Um weitere relevante Empfehlungen für die Lösung eines Kundenservicefalls bereitzustellen, wenn die Ergebnisse von Predictive Intelligence unzureichend oder nicht verfügbar sind, können Sie auch die Empfehlungen für die Textsuche in der Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigung aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen 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.

Anzahl der Artikel in Autoresponder-Benachrichtigungen für Fälle begrenzen

Senden Sie die relevantesten Wissensartikel in Autoresponder-Benachrichtigungen für Kundenservicefälle, indem Sie die Anzahl der enthaltenen Wissensartikel beschränken.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Customer Service“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Suchen Sie nach Fall [sn_customerservice_case].
3. Klicken Sie auf den Link **Fall [sn_customerservice_case]** in der Spalte **Name**, der der Zeile mit dem Suchkontext **Fall-E-Mail für Autoresponder für KB-Suche** entspricht.
4. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „E-Mail-Konfigurationen“ auf den Wert in der Spalte „Grenzwert“ für die Zeile **Autoresponder-Empfehlungen für Fall**.
5. Geben Sie die maximale Anzahl von Wissensartikeln ein, die Sie in die E-Mail-Benachrichtigungen Autoresponder für Kundenservicefälle aufnehmen möchten, und klicken Sie auf das Speichern-Symbol ( ).
   Der maximal zulässige Grenzwert ist 20. Wenn Sie einen Grenzwert von mehr als 20 eingeben, enthält die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigung nur bis zu 20 Artikel.
6. Klicken Sie im Formular „Tabellenkonfiguration” auf **Aktualisieren**.

Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Ergebnisse der erweiterten Kontextsuche in E-Mail-Benachrichtigungen für Inhalte einzubeziehen, die von der Funktion Autoresponder vorgeschlagen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie den Anwendungsbereich für Ergebnisse der Kontextsuche auf E-Mail-Benachrichtigungsskript fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Email Notification Script for Contextual Search Results“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script) installiert das Skript `csm_AdvancedEmailSearchResults`, das Script Include `CSMAdvancedEmailSearchResults` und die Erweiterungspunkte`CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Skript `csm_AdvancedEmailSearchResults` ist für das Kunden- und Verbraucherserviceportal vorkonfiguriert.

Die Verwendung von Erweiterungspunkten vereinfacht die Integration von Anpassungen, ohne dass der Basiscode geändert werden muss. Sie können die Basis-Standardfunktionen mithilfe von benutzerdefinierten Skripts erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Erweiterung der Anwendungsfunktionalität verwenden .

Für geskriptete Erweiterungspunkte steht eine Implementierung im Basissystem zur Verfügung. Sie können die Daten ändern und zusätzliche Felder hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte **API-Name** nach **sn_adv_emailscript.CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint** und klicken Sie darauf.
3. Wählen Sie im Formular „Erweiterungspunkt“ ein Script Include aus, das die Erweiterungspunkte `CSMAdvancedEmailSearchResultsExtensionPoint` verwenden soll.
   - Ändern Sie das vorhandene Skript, indem Sie zur zugehörigen Liste „Implementierungen“ wechseln und auf **CaseAutoresponder** klicken.
   - Erstellen und registrieren Sie ein benutzerdefiniertes Script Include.

     Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.
4. Ändern Sie das Skript so, dass die Erweiterungspunkte verwendet werden, die über das Script Include `CSMAdvancedEmailSearchResults` verfügbar sind.

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

Konfiguration für die Implementierung verschiedener Erweiterungspunkte

Konfiguration	Implementierung
Schließen Sie ein benutzerdefiniertes Portal ein, und suchen Sie nach Wissensartikeln in der Knowledge Base, die dem benutzerdefinierten Portal zugeordnet ist. **Hinweis:** Gilt nur für andere Aufgaben als Kundenservicefälle.	Ändern Sie den Erweiterungspunkt `updateSearchRequestConfig`, um das benutzerdefinierte Portal für andere Aufgaben als Kundenservicefälle einzubeziehen.
Filtern Sie den Inhalt nach der Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts.	Ändern Sie den Erweiterungspunkt `getViewedContent`, indem Sie die Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts in Tagen eingeben. **Hinweis:** Standardmäßig werden Wissensartikel, die in den letzten 30 Tagen vom Benutzer angezeigt wurden, nicht in die E-Mail-Benachrichtigung aufgenommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Implementierung
Definieren Sie das Layout der E-Mail-Benachrichtigungen.	Ändern Sie den Erweiterungspunkt `printSearchResults`, um ein benutzerdefiniertes Layout für die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen anzugeben.

5. Klicken Sie im Formular „Erweiterungspunkt” auf **Aktualisieren**.

Benutzerdefinierte Skripteinbindungen für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren

Registrieren Sie benutzerdefinierte Skripteinbindungen für einen ausgewählten geskripteten Erweiterungspunkt im Anwendungscode.

Durch die Registrierung des benutzerdefinierten Skripts erstellen Sie einen Erweiterungsinstanzdatensatz, der die geskriptete Erweiterungspunktdefinition mit ihrer Implementierung in der benutzerdefinierten Skripteinbindung verknüpft.

Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen aktivieren

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder so, dass Empfehlungen gesendet werden, die einer Textsuche in einer Fallkurzbeschreibung entsprechen, um einen Kundenservicefall zu lösen, wenn die Ergebnisse von Predictive Intelligence unzureichend oder nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie mit der Anwendungsauswahl den Anwendungsbereich auf E-Mail-Benachrichtigungsskript für Ergebnisse der Kontextsuche fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Funktion Autoresponder so konfiguriert, dass sie kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf Predictive Intelligence sendet. Wissensartikel, die eine große Ähnlichkeit mit der Kurzbeschreibung eines Falls aufweisen, werden als Autoresponder-Empfehlungen gesendet.

Sie können die Funktion Autoresponder so konfigurieren, dass Wissensartikelempfehlungen gesendet werden, die einer Textsuche der Fallkurzbeschreibung entsprechen, wenn die über die Funktion Predictive Intelligence gesendeten Empfehlungen nicht ausreichen oder die Funktion deaktiviert ist.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`sn_adv_emailscript.textsearch.enable`*.
3. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
4. 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.

Fälle in die Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen, die über angegebene Kommunikationskanäle protokolliert wurden

Senden Sie Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen für Kundenservicefälle, die über einen Kommunikationskanal protokolliert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus.

- Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.
- Legen Sie den Anwendungsumfang mithilfe der Anwendungsauswahl auf „Customer Service“ fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .
- Stellen Sie sicher, dass der erforderliche Kanal bereits zur Verwendung eingerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikationskanäle konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Fall-Autoresponder-Empfehlungsbenachrichtigung so konfiguriert, dass Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen für Kundenservicefällen gesendet werden, die mit E-Mails protokolliert wurden. Sie können die Funktion so konfigurieren, dass andere Kommunikationskanäle wie Web, Telefon, Chat, Social, Community, Alarmmeldungen und Virtual Agent einbezogen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**.
2. Suchen Sie nach Autoresponder-Empfehlungen für Fälle.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **Autoresponder-Empfehlungen für Fälle**.
4. Klicken Sie im Feld **Bedingungen** auf **Filterbedingung hinzufügen** oder **ODER-Klausel hinzufügen**, um die Filterbedingung für einen Kommunikationskanal festzulegen.

   Hinweis:
   Die Standardfilterbedingung ist **[Kanal] [ist] [E-Mail] UND [Aktiv] [ist] [true]**.

   Um beispielsweise Autoresponder-Benachrichtigungen für Kundenservicefälle zu senden, die mit einem Mobiltelefon protokolliert wurden, klicken Sie auf **Filterbedingung hinzufügen** und erstellen die Bedingung **[Kanal] [ist] [Telefon] UND [Aktiv] [ist] [true]**.

Wissensartikel aus benutzerdefinierten Portalen in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder so, dass Wissensartikel aus einem benutzerdefinierten Portal vorgeschlagen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren und Lösungsdefinitionen von Predictive Intelligence für CSM.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Funktion Autoresponder so konfiguriert, dass Wissensartikel aus dem Kunden- und Verbraucherserviceportal vorgeschlagen werden. Verwenden Sie dieses Verfahren nur, wenn Sie Ihr eigenes benutzerdefiniertes Portal haben und nicht das Standard-Kunden- oder Verbraucherserviceportal verwenden möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Geben Sie im Textfeld für die Eigenschaft **Benutzerdefinierte Portal-URL, die den Wissensartikelparameter enthält** (*sn_customerservice.case.autoresponder.customportal*) die URL Ihres benutzerdefinierten Portals ein, das einen Wissensartikelparameter wie sys_kb_id oder kb_number enthält. Beispielformat: https://<instance-name>.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_kb_id>
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Eigenschaft *sn_customerservice.case.autoresponder.customportal* konfiguriert haben, müssen Sie die Ähnlichkeitslösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel - alle“ konfigurieren, um die Wissensdatenbank des benutzerdefinierten Portals zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösung für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren.

Autoresponder für andere Aufgaben als Fälle konfigurieren

Konfigurieren Sie die Funktion Autoresponder, um hilfreiche Ressourcen für andere Aufgaben als Kundenservicefälle zu senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus.

- Aktivieren Sie das Plugin „Email Notification Script for Contextual Search Results“ (com.snc.adv_cxs_results_email_script). Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren.
- Legen Sie mit der Anwendungsauswahl den Anwendungsumfang auf den Umfang der Aufgabentabelle fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl.
- Stellen Sie sicher, dass Sie einen Suchkontext für Ihre Aufgabe definiert haben, um empfohlene Ressourcen in die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen aufzunehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchkontexte definieren.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie eine Tabelle für den Suchkontext konfiguriert haben, der Ihrer Aufgabe zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle für eine Kontextsuche konfigurieren.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Benachrichtigungstabelle [sysevent_email_action] für Ihre Aufgabe zur Verwendung des Skripts *csm_AdvancedEmailSearchResults*.
   a. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**.
   b. Wählen Sie die Benachrichtigungstabelle [sysevent_email_action] für Ihre Aufgabe 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. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Inhalt“ `${mail_script: csm_AdvancedEmailSearchResults}` in das Feld **Nachrichten-HTML** ein.

d. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass Benachrichtigungen nicht gesendet werden, wenn keine Suchergebnisse vorhanden sind, indem Sie die Funktion `hasResults ()` im Feld **Erweiterte Bedingung** der zugehörigen Liste „Absendezeitpunkt“ eingeben.
Die Funktion `hasResults ()` überprüft, ob Suchergebnisse vorhanden sind. Sie können den Rückgabewert der Funktion verwenden, um zu verhindern, dass das System eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn keine Suchergebnisse vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Bedingungen für E-Mail-Benachrichtigungen .

Tipp:
Weitere Informationen finden Sie in der Fall-Autoresponder-Empfehlungsbenachrichtigung, die die Funktion `hasResults()` zum Zurückgeben des Suchergebniswerts verwendet. Um eine Benachrichtigung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Ordnen Sie die Konfiguration Ihrer Aufgabentabelle der E-Mail-Benachrichtigung für Ihre Aufgabe zu.

a. Navigieren zu **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.

b. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Konfigurationslink der Aufgabentabelle, der der Zeile mit dem Suchkontext für Ihre Aufgabe entspricht.

Gehen Sie für die Tabelle, die Sie konfigurieren, wie folgt vor:

- Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung für die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Ähnlichkeitslösungen für die Suche nach Autoresponder-Benachrichtigungsinhalten trainieren.
- Fügen Sie die Ähnlichkeitslösung auf der Registerkarte Zusätzliche Ressourcenkonfigurationen im Formular „Suchkontext“ hinzu.

c. Verknüpfen Sie in der zugehörigen Liste „E-Mail-Konfigurationen“ Ihre Aufgabentabellenkonfiguration mit der Benachrichtigungstabelle [sysevent_email_action].

- Klicken Sie auf **Neu**, um eine weitere E-Mail-Konfiguration für ein Benutzerfeld zu erstellen.
- Um eine vorhandene E-Mail-Konfiguration zu bearbeiten, klicken Sie auf das Symbol „Vorschau der E-Mail-Konfiguration für E-Mail-Benachrichtigung“ (Symbol „ der E-Mail-Konfiguration für E-Mail-Benachrichtigung“) und dann im Fenster „E-Mail-Konfiguration“ auf **Datensatz öffnen**.

d. Überprüfen Sie im Formular „E-Mail-Konfiguration“ die Standard-Feldwerte für Ihre Aufgabe, oder füllen Sie die Werte für eine benutzerdefinierte Konfiguration aus.

Formular „E-Mail-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigung	Wählen Sie die E-Mail-Benachrichtigung für Ihre Aufgabe 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
Benutzerfeld	Referenzfeld zur Eingrenzung der Suchergebnisse, die als empfohlene Ressourcen in Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen gesendet werden. Wenn Sie beispielsweise **Anrufer** für die Incident-Tabelle [Incident] auswählen, werden die Ressourcen, die nur Anrufern zugeordnet sind, den Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen hinzugefügt. **Hinweis:** Dies ist ein Pflichtfeld für Autoresponder. Dieses Feld muss ein Referenzfeld der Benutzertabelle (sys_user) oder von Tabellen sein, die die Benutzertabelle erweitern.
Grenzwert	Maximale Anzahl von Ressourcen, die Sie in die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre Aufgabe aufnehmen möchten. Der maximal zulässige Grenzwert ist 20. Wenn Sie einen Wert von mehr als 20 eingeben, enthält die Autoresponder-E-Mail-Benachrichtigung nur bis zu 20 Ressourcen.

e. Aktualisieren oder übermitteln Sie das Formular „E-Mail-Konfiguration“.
   - Klicken Sie für eine neue Konfiguration auf **Absenden**.
   - Klicken Sie bei einer vorhandenen Konfiguration auf **Aktualisieren**.

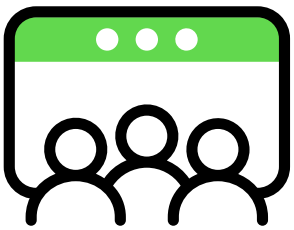
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie kontextbezogene Suchergebnisse auf der Grundlage von Textsuchen neben den Suchergebnissen auf der Grundlage von Predictive Intelligence, die in Autoresponder-Benachrichtigungen enthalten sein sollen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Textsuchempfehlungen in Autoresponder-Benachrichtigungen aktivieren.
4. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie ein benutzerdefiniertes Portal, und integrieren Sie kontextbezogene Suchergebnisse in E-Mail-Benachrichtigungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

Richten Sie den Selfservice ein

Aktivieren Sie Selfservice, um Ihre Kunden mit Portalen, Walk-up Experience und Terminbuchung zu unterstützen.

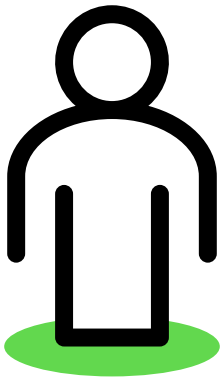
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Kunden- und Verbraucherserviceportale



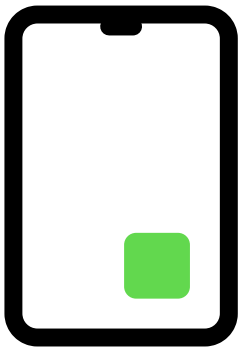
Richten Sie das Kunden- und Verbraucherserviceportal ein, um Ihren Kunden Informationen bereitzustellen und sie zu unterstützen.

Walk-up Experience



Richten Sie Walk-Up Experience ein, um einen Kontaktkanal zu konfigurieren, der sowohl den Online-Check-in als auch den Vor-Ort-Check-in in einem Service Center unterstützt.

Conversational Appointment Booking



Richten Sie Terminbuchung per Chat-Konversation ein, damit Kunden Termine aus Virtual Agent-Konversationen buchen, neu planen und stornieren können.

Communitys



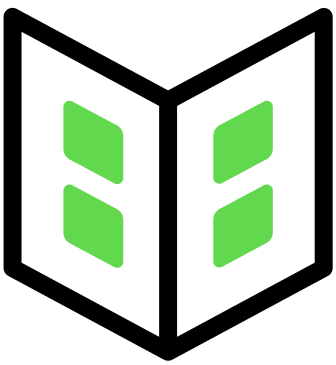
Verwenden Sie Communities, um zu interagieren, zu lernen, Wissen auszutauschen, Probleme zu beheben und über die neuesten Entwicklungen und Innovationen im Customer Service Management-Ökosystem auf dem Laufenden zu bleiben.

Wissensmanagement



Erstellen und teilen Sie Knowledge Bases mit Artikeln, die Benutzern Informationen wie Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung bieten.

Servicekatalog



Erstellen Sie Servicekataloge, um Ihren Kunden Selfservice-Möglichkeiten zu bieten, um Elemente wie Service- und Produktangebote anzufordern.

Kunden- und Verbraucherserviceportale konfigurieren

Konfigurieren Sie die Kunden- und Verbraucherserviceportale, um Informationen bereitzustellen und Kunden zu unterstützen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kunden- und Verbraucherserviceportale sind Selfservice-Webportale, die auf der Anwendung ServiceNow Service Portal basieren.

Das Customer Service Portal unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B), und das Consumer Service Portal unterstützt Ihre Business-to-Consumer-Kunden (B2C).

Verwenden Sie die Portale, um Informationen bereitzustellen und Kunden zu unterstützen. Die Portale bieten ein Basisformat, mit dem Kunden nach Informationen suchen oder Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter anfordern können. Sie enthalten die folgenden Funktionen:

- Ein Header mit Verknüpfungen für verschiedene Kundenaktivitäten.
- Eine Suchfunktion, mit der Kunden nach Informationen aus mehreren Repositorys suchen können.
- Verknüpfungen zu Informationsquellen wie der Knowledge Base, der Benutzercommunity und dem Kundensupport.

Hinweis:
Das Kundenserviceportal wird automatisch installiert, wenn Sie das Plugin „Customer Service“ aktivieren.

Zum Aktivieren des Consumer Service Portal aktivieren Sie das Plugin „Consumer Service“.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Customer Service Portal (B2B)“ oder „Consumer Service Portal (B2C)“ die Liste von Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben für Customer und Consumer Service Portal

Aufgabe	Beschreibung
KundenService Portal anpassen	Passen Sie das Kundenserviceportal an Ihre Bedürfnisse an.
Consumer Service Portal aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Consumer Service Portal“.
Consumer Service Portal anpassen	Passen Sie das Kundenserviceportal an Ihre Bedürfnisse an.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen
Serviceportal

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

Aktivieren Sie die Portal-Plugins, um das Verbraucher- und das Kundenserviceportal zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Store-Anwendung ServiceNow oder **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Plugins** in der Anwendung CSM.
2. Installieren Sie eines der folgenden Plugins.
3. Wählen Sie **Aktivieren**.

Kunden- und Verbraucherserviceportale anpassen

Passen Sie Kunden- und Verbraucherserviceportale an Ihre Bedürfnisse an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
Einige der anzupassenden Komponenten sind:

- Branding: Konfigurieren Sie das Portal-Branding, um Ihrem Customer Service Portal ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Das Next Experience-Design für Portale ist für Kunden- und Verbraucherserviceportale verfügbar.
- Menüs: Konfigurieren Sie das Header-Menü des Portals, um das Hauptmenü einzurichten, eine der wichtigsten Navigationssteuerungen für Ihre Benutzer.
- Homepage: Weisen Sie dem Portal eine Homepage zu.
- Widgets: Verwenden Sie Service Portal-Widgets, um den Inhalt in Ihrem Portal zu definieren.
- Rollen: Konfigurieren Sie die Seitensicherheit nach Rolle, um Seiten entweder so einzurichten, dass sie öffentlich sind (keine Anmeldung erforderlich), oder um sie nach Benutzerrolle zu filtern.

Konfigurieren Sie KI-Suche für das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal

Sie müssen das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal für die Verwendung von KI-Suchekonfigurieren.

Vorbereitungen
Sie müssen das CSM- oder CSP-Portal installieren.

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche ist standardmäßig deaktiviert, und Sie müssen es aktivieren, indem Sie den Portaldatensatz 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale** und öffnen Sie einen Portaldatensatz.
2. Klicken Sie auf **Kundensupport** (für CSM-Portal) oder auf **Kundenservice** (für CSP-Portal).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **AI Search aktivieren**.
4. Suchen Sie für CSM- und CSP-Portale im Feld **Anwendung durchsuchen** entweder die **CSM Portal-Standardsuchanwendung** oder die **CSP Portal-Standardsuchanwendung** und klicken Sie diese an.
   Durch die Konfiguration der Suchanwendung werden Einstellungen für die Such-Experience festgelegt, z. B. die Suchmaschine und die Höchstmenge an Suchergebnissen und Vorschlägen. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration der Suchanwendung, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout konfigurieren, um das Feld **„Suchanwendung** “ im Formular hinzuzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Configuring the form layout .

5. Suchen Sie im Feld **Suchergebniskonfiguration** nach **CSM Portal Search** (CSM-Portalsuche) oder **CSP Portal Search** (CSP-Portalsuche), und klicken Sie darauf.
   Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden. Es gibt eine standardmäßig vorausgewählte Konfiguration für das Suchergebnis, bei Bedarf können Sie jedoch eine andere Konfiguration auswählen.

   Hinweis:
   Möglicherweise müssen Sie das Formularlayout konfigurieren, um das Feld „ **Suchergebniskonfiguration“** im Formular hinzuzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem Formular finden Sie unter Configuring the form layout .

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Navigieren Sie zur **Seite mit Routenzuordnungen**, und aktivieren Sie die Routenzuordnungen **CSM AI Search Home Page** (Startseite CSM AI Search) für CSM und **CSP AI Search Home Page** (Startseite CSP AI Search) für CSP, da diese standardmäßig deaktiviert sind.

Aktivierung der KI-Suche im Customer Service Portal und im Consumer Service Portal für nicht authentifizierte Benutzer

Ein Administrator aktiviert die Widgets für die KI-Suche, damit Gastbenutzer, die sich beim Customer Service Portal bzw. beim Consumer Service Portal anmelden, die KI-Suchfunktion verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Sie müssen AI Search für das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search in Service Portal aktivieren und konfigurieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen die Typeahead-Suche für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren, um die KI-Suchfunktion zu verwenden. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Widget „Typeahead-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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**.
2. Suchen Sie nach **Typeahead-Suche**.
3. Klicken Sie auf **Typeahead-Suche**.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Öffentlich**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Wiederholen Sie die Schritte für das Widget **AI Search Assist**.

KI-Suche Assist für authentifizierte externe Benutzer

Aktivieren Sie KI-Suche Assist im Kunden- und Verbraucherserviceportal für authentifizierte externe Benutzer mit der Rolle snc_external.

Konfigurieren Sie KI-Suche Assist-Aktionen für authentifizierte externe Benutzer

Aktivieren Sie die KI-Suche Assist-Aktionen, um Wissensartikel im Kunden- und Verbraucherserviceportal zu durchsuchen. Sie gilt für authentifizierte externe Benutzer mit der Rolle snc_external.

Vorbereitungen

Customer Service Management aktivieren

Sie müssen KI-Suche für das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search in Service Portal aktivieren und konfigurieren .

Sie müssen Typeahead-Suche und KI-Suche Assist für die authentifizierten externen Benutzer aktivieren, um die KI-Suchfunktion zu verwenden. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Widget „Typeahead-Suche“ und Widget „ AI Search Assist“ .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
2. Suchen Sie auf der Seite „Scripted REST APIs“ nach **AI Search Assist Action (Internal API)**und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „AI Search Assist-Aktionen (interne API)“ in der zugehörigen Liste Ressourcen die **Option Bestellung [sc_cat_item] aus**.
4. Gehen Sie auf der Seite „Bestellung“ [sc_cat_item] auf der Registerkarte „ **Sicherheit** “ wie folgt vor:
   a. Wählen Sie die **Option Erfordert Authentifizierung** aus, um die Authentifizierung zu aktivieren.
   b. Deaktivieren Sie die Checkbox **„SNC Intern** “ erforderlich, um die Funktion zu deaktivieren.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie auf der Seite „AI Search Assist-Aktionen (interne API)“ in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option **Löst mein Problem**aus.
6. Führen Sie auf der Seite „Mein Problem lösen“ die 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.

a. Wählen Sie die **Option Erfordert Authentifizierung** aus, um die Authentifizierung für den Zugriff auf die -Ressource zu aktivieren.

b. Deaktivieren Sie die **Checkbox „SNC Intern** “ erforderlich.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie KI-Suche Assist in der für authentifizierte externe Benutzer

Aktivieren Sie KI-Suche Assist, um Wissensartikel im Kunden- und Verbraucherserviceportal zu durchsuchen. Sie gilt für authentifizierte externe Benutzer mit der Rolle snc_external.

Vorbereitungen

Customer Service Management aktivieren

Sie müssen KI-Suche für das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search in Service Portal aktivieren und konfigurieren .

Sie müssen Typeahead-Suche und KI-Suche Assist für die authentifizierten externen Benutzer aktivieren, um die Funktion [KI-Suche zu verwenden. Weitere Informationen zu den Widgets finden Sie unter Widget „Typeahead-Suche“ und Widget „ AI Search Assist“ .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
2. Suchen Sie auf der Seite „Scripted REST APIs“ nach **AI Search Assist (interne API), und wählen Sie sie aus.**
3. Wählen Sie auf der Seite „AI Search Assist (Interne API)“ in der zugehörigen Liste „Ressourcen“ die Option **Suche**aus.
4. Gehen Sie auf der Suchseite auf der Registerkarte **Sicherheit** wie folgt vor:
   - Wählen Sie die **Option Erfordert Authentifizierung** aus, um die Authentifizierung für den Zugriff auf die -Ressource zu aktivieren.
   - Deaktivieren Sie die **Checkbox „SNC Intern** “ erforderlich.
   - Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standardticketseite für Upgrade-Kunden aktivieren

Wenn Sie ein Upgrade für Ihre Instanz durchgeführt haben, leiten Sie die Ticketseite im Serviceportal zur Seite „standard_ticket“ um und zeigen Sie Anforderungen auf der Standardticketseite an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Neukunden ist die Standardticketseite standardmäßig aktiviert. Als Upgrade-Kunde müssen Sie sie 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** > **Serviceportal** > **Weiterleitungen**.
2. Suchen Sie nach Karten zur Weiterleitung von Customer Service Management-Tickets.
3. Legen Sie den Wert in der Spalte **Aktiv** auf **true** fest.
4. Klicken Sie auf den Namen der Karte zur Seitenweiterleitung.
5. Klicken Sie **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Standardticket-Seite

Standardticketseite für Fälle konfigurieren

Sie können die Standardticketseite für Kundenservicefälle konfigurieren, über die Benutzer die Details eines Falls im Serviceportal anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf sn_customerservice_case, csm_order case, sn_customerservice_task oder customer_project_task (standardmäßig verfügbar).

   Hinweis:
   Sie können eigene Falltypen und neue Konfigurationen für die erforderlichen Tabellen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren .

3. Klicken Sie **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Formular „Ticketkonfiguration“ nach Bedarf.
   Beispielsweise können Sie den vorhandenen Registerkarten **Aktivität** und **Anhänge** im Feld **Infofelder** unter der Registerkarte „Infobereich“ Registerkarten hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Standardticketseite konfigurieren

Eigenschaften von Consumer Service Portal

Eigenschaften, die der Systemadministrator festlegen kann, um die Anzahl der registrierten Produkte pro Verbraucher, die Anzahl der offenen Fälle pro Verbraucher und die Anzahl der Anhänge pro Verbraucherdatensatz zu begrenzen.

Eigenschaften von Consumer Service Portal

Eigenschaft	Beschreibung
consumer_max_attachments_per_record	Maximal vom Verbraucher anfügbare Elemente pro 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.

Eigenschaften von Consumer Service Portal (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
consumer_max_new_cases_daily	Maximale Anzahl neuer Fälle, die ein Verbraucher pro Tag erstellen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
consumer_max_comments_per_case_daily	Maximale Anzahl von Kommentaren, die ein Verbraucher pro Tag in einem Fall veröffentlichen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
consumer_max_products	Maximale Anzahl registrierter Produkte pro Kunde. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**
create_case.description.enable_html_editor	Aktivieren Sie die Kennzeichnung, um mithilfe des HTML-Editors auf der Formularseite „Fall erstellen“ eine Beschreibung hinzuzufügen. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: „True“ für Neukunden und „False“ für Upgrade-Kunden. • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**

Aktivieren Sie die Sitemap-Konfigurations- und -Definitionsdatensätze für den Verbraucher Serviceportal

Fügen Sie Wissensartikel und Kataloge in Ihre Sitemap ein, indem Sie die Sitemap-Konfigurations- und -Definitionsdatensätze aktivieren.

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

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie den Sitemap-Generator
- Verifiziert, dass ein nicht authentifizierter Benutzer als Gastbenutzer auf den Knowledge Base-Artikel und die Kataloge zugreifen kann.
- Vergewissern Sie sich, dass die Option Öffentlich im Formular Wissen „ Artikel“ oder im Formular „Service Catalog-Seite“ ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release Sitemap GeneratorWashington DC ist die Konfiguration [] mit dem Basissystem verfügbar und standardmäßig inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Sitemap Generator** > **Sitemap-Konfiguration**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „UX-Sitemap-Konfigurationen“ [sys_ux_seo_sitemap_config] den Datensatz sitemap_config_CSP aus.
3. Aktivieren Sie die Generierung von Sitemaps.
   a. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   b. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „Sitemap-Konfigurationsdefinition“ in das Feld **Typ**, und wählen Sie in der Liste die Option **true** aus.
   c. Klicken Sie auf das Symbol „ “).
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Alle aktiven Sitemaps werden einmal am Tag neu generiert und enthalten Inhalte aus einer ihrer aktiven Sitemap-Definitionen.

Berechnung der Portalnutzung

Mit der Portalnutzung können Sie nachverfolgen, wie Ihre Kunden und Mitarbeiter das Portal nutzen. Das Dashboard „Kundenportalnutzung“ bietet Informationen zu den Portalbesuchen, was zu einer Sitzungsanzahl führt.

Um das Dashboard „Kundenportalnutzung“ anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Portalnutzung**.

Hinweis:
Sie können die Nutzung der Bot-Sitzung ignorieren, die als Teil dieses Dashboards erfasst wird.

Eine Benutzersitzung ist ein Aktivitätszeitraum im Customer oder Consumer Service Portal nach einem der folgenden Sitzungstypen:

- Gastsitzung: Sitzung, in der der Benutzer nicht angemeldet ist
- Bot-Sitzung: Separate Anzahl der aufgrund von Bots und Crawlern generierten Sitzungen
- Externe Sitzung: Sitzung, in der der Benutzer ein externer Benutzer ist, in der Regel ein angemeldeter Kunde oder Verbraucher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 aggregierte Sitzungsanzahl basiert auf den folgenden Berechnungen:



Eine Benutzersitzung wird nach einem bestimmten Zeitraum der Inaktivität beendet.

Der Benutzerzugriff auf die Self-Service-Portale wird wie folgt verfolgt: pro Sitzung, pro Tag und pro Portal. Wenn sich derselbe Benutzer von mehreren Browsern oder Geräten aus anmeldet, wird jede Anmeldung als separater Besuch gezählt. Jeder erste Aufruf einer Portalseite startet eine Sitzung und die Nutzungsmetriken werden für das 24-Stunden-Fenster berechnet.

Die standardmäßige Sitzungszeitüberschreitung beträgt 30 Minuten. Diese Einstellung kann mithilfe einer Systemeigenschaft angepasst werden. Weitere Informationen zum Ändern der Zeitüberschreitungseinstellung für Sitzungen finden Sie unter Benutzersitzungen verwalten .

Berechnungsbeispiele für Site-Besuche

Ein Benutzer meldet sich an, meldet sich ab und meldet sich erneut an.

Beispiel für die Berechnung des Site-Besuchs für einen Benutzer, der sich anmeldet, abmeldet und sich dann erneut anmeldet

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzer meldet sich ab	Nein
4	Benutzer meldet sich sofort nach dem Abmelden an	Ja

Ein Benutzer meldet sich an und setzt die Sitzung nach Mitternacht fort:

Beispiel für eine Berechnung des Site-Besuchs für einen Benutzer, der sich anmeldet und die Sitzung nach Mitternacht fortsetzt

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzersitzung geht nach Mitternacht weiter	**Ja**
4	Benutzer meldet sich ab	Nein

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

Verschiedene Rollen ermöglichen es Kunden, Fälle zu erstellen und zu bearbeiten und Benutzer über das Kundenportal zu verwalten.

Benutzerrollen des Customer Service Portals

Benutzerrolle	Was dieser Benutzer im Customer Service Portal tun kann
Kunde [sn_customerservice.customer]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Zeigen Sie eine Liste der von diesem Benutzer erstellten Fälle an. • Bearbeiten Sie von diesem Benutzer erstellte Fälle. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Benutzer-Account gehören. • Suchen Sie nach Informationen.
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers und für untergeordnete Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der von diesem Benutzer erstellten Fälle an, und zeigen Sie Fälle für untergeordnete Accounts an. • Bearbeiten Sie von diesem Benutzer erstellte Fälle und Fälle für untergeordnete Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die dem Account dieses Benutzers und den untergeordneten Accounts gehören. • Suchen Sie nach Informationen. • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Kontakts in diesem Account. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu dem Account gehören. **Hinweis:** Die Rolle „Kunden-Fallmanager“ wird nicht automatisch der Systemeigenschaft **sn_customerservice.contact_role_assignment** hinzugefügt. Um diese Rolle für Kunden- und Partneradministratoren verfügbar zu machen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** und dieser Eigenschaft hinzufügen.
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Kontakts für diesen Account.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 des Customer Service Portals (Fortsetzung)

Benutzerrolle	Was dieser Benutzer im Customer Service Portal tun kann
	• Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Account gehören. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Benutzer-Account gehören. • Suchen Sie nach Informationen. • Verwalten Sie Benutzer für diesen Account.
Partner [sn_customerservice.partner]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen von Kunden-Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Benutzer gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Benutzer gehören. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Benutzer-Account gehören. • Suchen Sie nach Informationen.
Partner-Administrator [sn_customerservice.partner_admin]	• Erstellen Sie einen Fall für den Account dieses Benutzers. • Erstellen Sie einen Fall im Namen von Kunden-Accounts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Zeigen Sie eine Liste der Assets an, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zu diesem Account und zu Kunden-Accounts gehören. • Verwalten Sie Benutzer für diesen Account und für Kunden-Accounts.

Zugriff auf Produktmodelldaten im Customer Service Portal beschränken

Verwenden Sie eine Systemeigenschaft, um den Kundenzugriff auf Daten in der Tabelle „Produktmodelle“ zu beschränken.

Über das Customer Service Portal können externe Benutzer mit der Rolle „sn_esm_user“ auf Produktmodelldaten zugreifen. Systemadministratoren können die Systemeigenschaft *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* und das Feld **Sichtbar für Kunden** in der 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.

„Produktmodelle“ (cmdb_model) und untergeordneten Tabellen verwenden, um den Zugriff zu beschränken.

Die Systemeigenschaft *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* aktiviert das Feld **Sichtbar für Kunden** für die unten aufgeführten Tabellen. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „false“ gesetzt. Bei Einstellung auf „true“ verwendet das System die Einstellung im Feld **Sichtbar für Kunden**, um den Zugriff auf Produktmodelldaten im Customer Service Portal zu bestimmen.

- Produktmodell-Tabelle (cmdb_model)
- Softwaremodelle-Tabelle (cmdb_software_product_model)
- Anwendungsmodelle-Tabelle (cmdb_application_product_model)
- Verbrauchsgütermodell-Tabelle (cmdb_consumable_product_model)
- Einrichtungsmodelle-Tabelle (cmdb_facility_product_model)
- Hardwaremodelle-Tabelle (cmdb_hardware_product_model)

Die Tabelle „Modellkategorien“ (cmdb_model_category) hat kein Feld **Sichtbar für Kunden**. Der Zugriff auf Modellkategorien-Daten wird durch Verwendung des Felds **Sichtbar für Kunden** in der Produktmodell-Tabelle eingeschränkt. Nur die Kategorien für die Produkte, die in der Tabelle „Produktmodell“ sichtbar sind, werden in der Tabelle „Modellkategorien“ angezeigt.

Für Upgrades von Jakarta nach Madrid wird jedem Datensatz in der Tabelle „Produktmodelle“ das Feld **Sichtbar für Kunden** hinzugefügt und auf „false“ gesetzt.

So beschränken Sie den Zugriff:

1. Legen Sie die Systemeigenschaft *csm_cmdb_model.customer_visible_flag* auf „true“ fest.
2. Passen Sie die Produktmodell-Tabelle (cmdb_model) an, und fügen Sie die Spalte **Sichtbar für Kunden** hinzu.
3. Legen Sie den Wert des Felds **Sichtbar für Kunden** für die Produktmodelle auf „true“ fest, die für externe Kunden sichtbar sein sollen.

Externe Benutzer können dieses Produkt mit diesen Produktmodellen sehen, wenn die Produkte mit dem Kunden-Account verknüpft sind.

Anzahl der botbasierten Portalsitzungen anzeigen

Sie können die Anzahl der botbasierten Sitzungen anzeigen, um sicherzustellen, dass sie Kunden nicht fälschlicherweise in Rechnung gestellt werden. Sitzungen, bei denen das CSM-Portal genutzt wird, werden Kunden in Rechnung gestellt, doch manchmal werden Kunden unnötig Kosten für Sitzungen berechnet, die aufgrund von Bots, Crawlern und DDoS-Angriffen generiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, usage_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für alle neu erstellten Portale werden in der Tabelle „Service Portal-Bot-Sitzungen“ [ua_sp_bot_session] Bot-Sitzungen und in der Tabelle „Service-Portal-Verwendung“ [ua_sp_usage] alle Sitzungstypen erfasst.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Geben Sie Kundenportalnutzung in das **Suchfeld** ein.
3. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Bericht **Kundenportalnutzung** aus.
   Der Bericht zeigt die Sitzungsanzahl für alle Sitzungen und eine separate Anzahl von Sitzungen an, die aufgrund von Bots, Crawlern und DDoS-Angriffen generiert wurden.

Multifaktor-Authentifizierung für Kunden- und Verbraucherservice-Portale

Die Multifaktor-Authentifizierung, die auch als zweistufige Überprüfung bezeichnet wird, ist eine Sicherheitsanforderung, die besagt, dass ein Benutzer mehr als einen Satz von Anmeldeinformationen eingeben muss.

Aktivieren Sie die Multifaktor-Authentifizierung für Customer Service Portal- und Consumer Service Portal-Benutzer, damit der Zugriff auf die Self-Service-Webportale vor potenziellen Schwachstellen sicherer ist. Weitere Informationen finden Sie unter Multifaktor-Authentifizierung (MFA) .

Eigenschaften Multifaktor-Authentifizierung

Verwenden Sie Eigenschaften, um rollenbasierte Multifaktor-Authentifizierungkriterien zu aktivieren und das Verhalten zu konfigurieren.

Eigenschaften für die Multifaktor-Authentifizierung

Eigenschaft	Beschreibung
Multi-Faktor-Authentifizierung aktivieren [glide.authenticate.multifactor]	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Benutzer und Administratoren diese Funktion verwenden können. • Typ: aktiviert | deaktiviert • Standardwert: aktiviert • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Häufigkeit, wie oft ein Benutzer das Erstellen einer Multi-Faktor -Authentifizierung umgehen kann [glide.authenticate.multifactor.setup.bypass.count]	Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wie oft ein Benutzer die zusätzliche Passcode-Anforderung überspringen kann. Dadurch haben Ihre Benutzer die Möglichkeit, sich weiterhin in der Instanz anzumelden, wenn sie ihr Mobilgerät nicht zur Hand haben. Wenn Sie diese Funktion deaktivieren und sie dann erneut aktivieren, beginnt der Zähler erneut. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3 • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Zeit in Minuten, die der einmalige Code an die E-Mail-Adresse des Benutzers gesendet hat, ist gültig für	Geben Sie eine Zahl in Minuten ein, die angibt, wie lange der Reset-Code gültig ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Multifaktor-Authentifizierung anmelden .

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

Eigenschaften für die Multifaktor-Authentifizierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
[glide.multifactor.onetime.code.validity]	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 10 • Standort: **Multi-Faktor-Authentifizierung** > **Eigenschaften**
Zusätzliche Zeit in Sekunden, für die der Code gültig bleibt, um den Taktversatz zu berücksichtigen. Der Höchstwert beträgt 60 Sekunden. [glide.authenticate.multifactor.clock_skew]	Geben Sie eine Zahl in Sekunden ein, maximal 60. Standardmäßig validiert die Instanz den vom Benutzer eingegebenen Code anhand des einzelnen App-generierten Codes, der zur aktuellen Uhrzeit generiert wurde. Sie können das Zeitfenster mit dieser Eigenschaft verzerren und zulassen, dass ein oder mehrere während eines Zeitfensters generierte Codes als gültig betrachtet werden. Der Wert der Eigenschaft wird in der folgenden Berechnung verwendet: aktuelle Zeit - x/2 und aktuelle Zeit + x/2, wobei x der Wert dieser Eigenschaft ist. Wenn Sie beispielsweise den Wert 10verwenden, berücksichtigt die Instanz alle Codes, die von der App zwischen dem Zeitbereich [aktuelle Zeit - 5 Sekunden] und [aktuelle Zeit + 5 Sekunden] generiert wurden, als gültig. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um das Protokollieren von Problemen zu verhindern, bei denen der Benutzer den richtigen Code nicht in der zugewiesenen Standardzeit eingeben kann.

Rollen für die Multifaktor-Authentifizierung konfigurieren

Fügen Sie die folgenden externen Rollen zu den Multifaktor-Rollen hinzu:

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.consumer

Benutzer mit diesen Rollen müssen die Multifaktor-Authentifizierung verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerbasierte Multifaktor-Kriterien konfigurieren .

Sitemap Generator für den Verbraucher Serviceportal

Mit der Anwendung ServiceNow® Sitemap Generator können Sie XML-Sitemaps effizient definieren und automatisch 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.

Sitemap Generator Konfigurationsanforderungen für den Verbraucher Serviceportal

Die Sitemap wird aus einem Skript oder statischem XML generiert. Die Validierung von Sitemaps wird nicht automatisch durchgeführt. Stellen Sie daher beim Erstellen einer Sitemap sicher, dass der Inhalt die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Enthält nur die Knowledge Base und die für den Verbraucher konfigurierten Kataloge Serviceportal
- Enthält nur Consumer Service Portal-Seiten mit nicht authentifiziertem Benutzerzugriff
- Schließt Consumer Service Portal-URLs aus, die nicht öffentlich zugänglich sind
- Schließt Seiten aus, die mit einer 301-Weiterleitung antworten
- Ausgeschlossene stillgelegte und abgelaufene Knowledge Base-Artikel
- Enthält Hreflang-Unterstützung für Wissensartikel

Weitere Informationen zu Sitemap-Anforderungen für die Suchmaschinenoptimierung (SEO) finden Sie unter Sitemap erstellen und übermitteln in der Google -Dokumentation.

Walk-Up Experience für Customer Service Management konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte von Walk-Up Experience auf der Grundlage der spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation. Walk-Up Experience-Benutzer mit der Rolle sn_csm_walkup.walkup_admin und Administratoren können die Anwendung aktivieren und konfigurieren, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie CSM Walk-Up Experience konfigurieren können. Führen Sie diese Aufgaben basierend auf dem von Ihnen aktivierten Plugin aus.

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.

Verwenden Sie zum Konfigurieren von CSM Walk-Up Experience die in der folgenden Tabelle aufgeführten Konfigurationsaufgaben, die Sie durch den gesamten Konfigurationsprozess führen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration**.
2. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die CSM Walk-Up Experience-Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben für CSM Walk-Up Experience

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie CSM Walk-Up Experience.	Aktivieren Sie das Plugin „Walk-up for CSM“ (com.snc.walkup_for_csm).

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

Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Plugin enthält Demodaten.
Klicken Sie auf **Walk-up-Standorte**, um Standorte zu konfigurieren.	Erstellen Sie Walk-up-Standortwarteschlangen mit benutzerdefinierten Zeitplänen, Zuweisungsgruppen, durchschnittlichen Wartezeiten und mehr. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Standorten finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte konfigurieren.
Klicken Sie auf **Zeitpläne**.	Sie können Zeitpläne des Walk-up-Ortes, wie z. B. 8-5 Werktage, anzeigen, erstellen oder ändern und den Walk-up-Standortwarteschlangen zuordnen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zeitplänen finden Sie unter Walk-Up Experience-Zeitpläne konfigurieren.
Klicken Sie auf **Terminkonfigurationen**, um Termine zu konfigurieren.	Erstellen Sie Service-Konfigurationen für einzelne Walk-up-Warteschlangenstandorte. Sie können Zeitpläne konfigurieren, die Anzahl der pro Tag zulässigen Termine, wie weit im Voraus Benutzer Termine buchen können und vieles mehr. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Terminen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.
Klicken Sie auf **Portalkonfigurationen**, um ein Portal zu konfigurieren.	Erstellen und Ändern Sie benutzerdefinierte Online- und Vor-Ort-Service-Portale für Walk-Up Experience. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Portals finden Sie unter Walk-Up Experience-Portal konfigurieren.
Klicken Sie auf **Benachrichtigungen**, um Benachrichtigungen zu konfigurieren.	Greifen Sie auf Benachrichtigungen zu und konfigurieren Sie diese, um Benutzer und Erfüller über Ereignisse zu informieren, die sie betreffen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benachrichtigungen finden Sie unter Walk-Up Experience-Benachrichtigungen konfigurieren.
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 Benutzer an. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zeitplänen finden Sie unter Kundenzufriedenheit-Umfragen mit CSM Walk-Up Experience.

Walk-Up Experience für Kundenservice-Management

Die Anwendung ServiceNow® Walk-Up Experience für Kundenservice-Management ermöglicht es Ihnen, einen Kontaktkanal einzurichten, der sowohl den Online-Check-in als auch den Vor-Ort-Check-in in einem vorab eingerichteten Walk-up-Service-Center 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.

Walk-Up Experience zielt darauf ab, Benutzer zu unterstützen und ihre Zufriedenheit durch einen schnellen persönlichen Support erheblich zu verbessern. Mitarbeiter und Geschäftsgäste können in Echtzeit persönliche Hilfe bei Problemen erhalten.

Benutzerpersonas und -rollen sind wie folgt definiert:

Anfordernde Personen

Benutzer greifen auf die Anwendung Walk-Up Experience auf mehrere Arten zu.

- Online:
  - Mit der Option **Persönlicher Check-in** im Serviceportal auf Ihrem Computer können Sie schnell online beim nächstgelegenen Walk-up-Standort einchecken.

    Hinweis:
    Die Anwendung Walk-Up Experience leitet Sie automatisch anhand der IP-Adresse Ihres Computers zur nächsten Walk-up-Warteschlange. Sie können den Standort bei Bedarf ändern.

  - Treten Sie der Warteschlange bei, und zeigen Sie Ihre Position in der Warteschlange an.
  - 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.

  - Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn Ihre Anfrage einem Techniker zugewiesen wird, wenn Ihre Position in der Warteschlange kurz vor der Bearbeitung steht und wenn Ihre Walk-up-Anfrage geschlossen oder aufgegeben wurde, falls Sie sich entscheiden, die Warteschlange nicht zu betreten.
- Vor Ort am Walk-up Experience-Standort:
  - Checken Sie am physischen Walk-up-Standort in eine Warteschlange ein, indem Sie Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Kontaktdaten manuell eingeben.
  - 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 geschätzte Wartezeit ist.
  - Beantworten Sie eine verfügbare Umfrage mit einer einzigen Frage, die Ihre Stimmung als Benutzer nach einem Besuch erfasst.

Techniker oder Service Desk-Mitarbeiter

Der Kundensupport verwendet die Anwendung Walk-Up Experience, um dringende Probleme oder Anfragen der Anfragenden 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.

- Walk-Up Experience-Techniker verwalten den täglichen Betrieb an den Walk-up-Warteschlangenstandorten. Sie lösen Probleme mit dem Kundenservice.
- Techniker 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 zur Zuweisung verschoben werden.
- Service Desk-Mitarbeiter können alle Aspekte der Walk-Up Experience-Erfüllung über Mitarbeiterbereich verwalten. Basierend auf ihrer Kapazität und wenn Datensätze im Wartestatus sind, können sie an mehreren Transaktionen gleichzeitig arbeiten und Interaktionen zu Fällen hochstufen.
- 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.

Manager

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 zu steigern, Kundenservice zeitnah bereitzustellen und Leistungsdaten an die obere Führungsebene zu melden.

Administratoren

Sie können mit Walk-up zusammenhängende Systeme, wie Branding und Text für Walk-up-Standorte, Warteschlangenstandorte und -pläne, Termine, erweiterte Arbeitszuweisungen und Benachrichtigungen und CSAT-Umfragen konfigurieren und verwalten.

Benutzerrollen für Walk-Up Experience

Rollenname	Rolle	Beschreibung
sn_walkup.walkup_login	Store-Vertreter	Ein Benutzer mit dieser Rolle hilft Anforderern, am Walk-Up-Standort einzuchecken.
sn_csm_walkup.walkup_technician	CSM-Walk-up-Techniker	Ein Benutzer mit dieser Rolle erfüllt die Benutzeranforderungen am CSM-Walk-up-Standort.
sn_csm_walkup.walkup_manager	CSM-Walk-up-Manager	Ein Benutzer mit dieser Rolle verwaltet das Team am Walk-up-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.

Benutzerrollen für Walk-Up Experience (Fortsetzung)

Rollenname	Rolle	Beschreibung
sn_csm_walkup.walkup_admin	CSM-Walk-up-Administrator	Ein Benutzer mit dieser Rolle verwaltet Walk-up-Interaktionen, Standortwarteschlangen und Walk-up-Gründe.

Walk-Up Experience für Kundenservice-Management konfigurieren

Informationen zu den ersten Schritten mit Walk-Up Experience für Kundenservice-Management finden Sie unter Walk-Up Experience für Customer Service Management konfigurieren.

Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Mit der Anwendung Walk-Up Experience können Gastbenutzer Walk-up-Termine online über die Homepage des Consumer oder Customer Service Portal verwalten.

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 .

Anforderungen zur Verwendung von Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, damit Gastbenutzer Walk-Up Experience verwenden können:

- Die Store-App „Walk-Up Experience für Customer Service für Gäste“ muss installiert sein. Weitere Informationen zur Installation der Store-Anwendung finden Sie unter Installieren Sie einen ServiceNow Store Anwendung .
- Das Plugin „com.snc.walkup_for_csm“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .
- Das Walk-up-Check-in-Widget muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Link „Walk-Up Experience Online-Check-in“ auf der Serviceportal-Homepage hinzufügen.

Domänentrennung und die CSM Walk-Up Experience-Anwendung

Dieser Abschnitt ist ein Überblick über die Domänentrennung in Bezug auf die CSM 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

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

Domänentrennung in der CSM Walk-Up Experience-Anwendung wird auf der **Basis**-Stufe unterstützt. Die Anwendung ist jedoch vom Serviceportal abhängig, das für die Domänentrennung nicht unterstützt wird. Die Domänentrennung bezieht sich auf die CSM Walk-Up Experience-Anwendung auf folgende Arten:

- Walk-up-Standortwarteschlangen unterstützen die Domänentrennung, um zu definieren, welche Endbenutzer auf die jeweilige 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 Erfüller auch in einer domänengetrennten Umgebung, wenn Interaktionstickets angesprochen werden, 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 CSM 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 Benutzer während des Online-Check-ins nur Warteschlangen sehen, die Teil ihrer Domänen sind.
- Damit die Erweiterte Arbeitszuweisung-Weiterleitung funktioniert, muss jede „wu_location_queue“ eine Weiterleitungsbedingung für das Arbeitselement enthalten. Diese Bedingung fügt explizit einen Verweis auf die Domäne hinzu, 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Domänentrennung in der CSM Walk-Up Experience-Anwendung

Damit diese Anwendung am effektivsten ist, sollten Walk-up-Administratoren Walk-up-Standorte entsprechend konfigurieren. Konfigurieren Sie den wu_location_queue-Datensatz so, dass er einem Benutzerbedarf entspricht, was sich auf die Experience der anfordernden Person auswirkt. 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.

Die folgenden 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)
- 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 Serviceportal .

Zur Datentrennung verwendet die CSM Walk-Up Experience-Anwendung die Domäne des Walk-up-Benutzers (anfordernde Person/Walk-up-Login-Benutzer), um zu bestimmen, in welcher Domäne die Daten der anfordernden Person platziert werden sollten.

- 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.

Für die Erfüllerseite verwendet die Anwendung die Domäne des Walk-up-Benutzers (Walk-up-Techniker/-Manager /-Admin), um zu bestimmen, welche Datensätze sichtbar sind.

- Durch Regeln zur Domänentrennung können Erfüller nur für Interaktionen arbeiten, die für sie sichtbar sind.
- Erfüller 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 Tabellen m:n (Many to Many) [wu_m2m_location_queue_reason], die die Zuordnung zwischen einem Standort und einem Grund steuern.
- Die Walk-up-Kontextdatensätze unterstützen auch die Domänentrennung. Diese Unterstützung gewährleistet, dass Techniker detaillierte Informationen zur anfordernden Person nur für die Datensätze einsehen können, die nach den Regeln für die Domänentrennung sichtbar 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.

Domänengetrennte Tabellen

Als Teil von CSM 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]

CSM 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 Vor-Ort-Portal Walk-Up Experience wird von einem Konto zugegriffen, das nur die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ enthält. Die Rolle sn_walkup.walkup_login enthält die Rolle snc_external.

Walk-Up Experience-Portalsicherheit verstehen

Für den Zugriff auf das Walk-Up Experience-Portal vor Ort ist die einzeln zugewiesene Rolle „sn_walkup.walkup_login“ erforderlich. Der Benutzerdatensatz mit dieser Rolle darf keine anderen Rollen enthalten. Da die meisten Benutzerdatensätze mehrere Rollen enthalten, wird die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ einem Benutzerdatensatzkonto zugewiesen und keinem menschlichen Benutzer. Die Sicherheitsfunktion verhindert, dass das Check-In-Gerät des Onsite-Portals Benutzern den Zugriff auf das Portal erlaubt, die versuchen könnten, mit einer erhöhten Berechtigungsrolle auf das Portal zuzugreifen.

Die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ wird einem Benutzerdatensatz für einen Account zugewiesen, der für die Anmeldung beim Check-in-Gerät verwendet wird. Bei dem Gerät kann sich in der Regel um ein Tablet am Onsite-Walk-Up Experience-Portal handeln. Dabei handelt es sich nicht um eine tatsächliche Person mit einer zugewiesenen Rolle, sondern um ein Konto mit einer Rolle. Das kann beispielsweise ein Techniker sein, der das Walk-up-Portal vor Ort öffnet, um sich anhand des Benutzerdatensatzes, der die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ enthält, geschäftlich beim Check-in-Gerät anzumelden. Auf das Portal kann wie gesagt nur von einem Benutzerdatensatz zugegriffen werden, der nur diese Rolle enthält. Ein Benutzer kann nicht mit der Administratorrolle auf das Portal zugreifen oder wenn der Benutzerdatensatz andere Rollen als die Rolle „sn_walkup.walkup_login“ enthält.

Zugriff auf Walk-Up Experience

Techniker, die den Walk-up-Standort vor Ort aus geschäftlichen Zwecken öffnen oder dem Support-Team während der Betriebszeiten beitreten, greifen auf den Benutzerdatensatz-Account zu. Techniker mit der Rolle „sn_walkup.walkup_login“ können sich beim Walk-Up Experience-Portal anmelden. 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 aufrufen.

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.

Automatische Übersetzung

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

Walk-Up Experience beinhaltet ein komplettes Basissystem-**Walk-up-Portal** mit Design. 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:

- Anwendung **Serviceportal**: Modulares Benutzeroberflächen-Framework zum schnellen und einfachen Erstellen und Anpassen von Anwendungsportalen.
- Serviceportal Walk-up-Formular: Erfordert CSS- und HTML-Erfahrung.

Prozedur

1. Um das Walk-up-Service Portal mit der **Service Portal** -Anwendung zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
   Die Konfigurationsseite des Service Portals wird geöffnet.
2. Detaillierte Informationen zum Anpassen des Basis-Walk-up-Portals mit Ihrem individuellen Branding und Titel, Logo, Farben für das Design, Layout, Eigenschaften, Widgets usw. sowie zum Erstellen eines neuen Walk-up-Portals finden Sie im Serviceportal .
3. Um das Walk-up-Service Portal alternativ über das Service Portal Walk-up-Formular zu konfigurieren, navigieren Sie zu **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Portalkonfigurationen**.
   Die Liste der Serviceportale wird geöffnet.
4. Klicken Sie in der Liste Serviceportale auf Walk-up oder suchen Sie danach im Suchfeld der Listenkopfzeile.
5. Klicken Sie auf das Formularmenüsymbol und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formulardesign**.
   Der Formular-Designer wird geöffnet.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Formular-Designer-Kopfzeile eines der konfigurierbaren Walk-up-Formulare aus, oder suchen Sie nach diesen, um Ihr Portalbild anzupassen.

Option	Bezeichnung
Walk-up-Kontext [wu_context]	Konfigurieren Sie einen Online-Check-in-Kanal, über den Benutzer einer Walk-up-Warteschlange beitreten können, bevor sie physisch am Walk-up-Standort ankommen. Identifiziert einen Walk-up-Benutzer und die Beschreibung der zugehörigen Interaktion.
Walk-up-Standortwarteschlange [wu_location_queue]	Konfigurieren Sie die 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]	Definieren Sie verschiedene häufige Gründe, warum ein Benutzer einen Walk-up-Support benötigt.

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

Option	Bezeichnung
Walk-up-Grund für Besuch [wu_reason]	Geben Sie die Reihenfolge an, in der die Gründe für einen Besuch an einem Walk-up-Standort priorisiert werden sollen.

Wie Sie Formularinhalte an Ihre Portalanforderungen anpassen, erfahren Sie in der Formularkonfiguration .

Walk-Up Experience-Servicekanal konfigurieren

Konfigurieren Sie den Servicekanal Walk-Up Experience entsprechend den Anforderungen Ihrer Walk-up-Mitarbeiter. Sie können die Zuweisung der Aufgaben konfigurieren und Interaktionen in Mitarbeiterbereich verwalten .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_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 nach Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
   Die Liste der Servicekanäle wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Walk-up**, um den Walk-Up Experience-Servicekanal zu öffnen.
3. Ausführliche Informationen zu den Werten und Bedingungen des Servicekanal-Walk-up-Formulars finden Sie unter Erstellen oder Konfigurieren eines Servicekanals .
   Weitere Informationen zu Erweiterte Arbeitszuweisung Servicekanälen zum Konfigurieren von Kapazität und Nutzung, 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 konfigurieren

Als Administrator können Sie Benachrichtigungen erstellen und verwenden, um anfordernde Personen über Events zu informieren, die sich auf sie auswirken, während sie ihr Problem über die Walk-Up Experience beheben lassen. Anfordernde Personen werden per E-Mail über Online-Termine benachrichtigt, die sie vereinbart haben, oder wenn ihr Problem einem Store-Mitarbeiter zugewiesen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Walk-Up Experience enthält mehrere Benachrichtigungen des Basissystems, die Sie verwenden oder anpassen können, um Walk-up-Besucher über bestimmte Informationen und Interaktionen zu informieren.

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.

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

Benachrichtigung	Beschreibung
Walk-up zugewiesen	Benachrichtigt, wenn einem Techniker eine Interaktion zugewiesen wurde.
Walk-up geschlossen	Benachrichtigt, wenn eine Interaktion geschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM 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. Zum Erstellen einer neuen Walk-up-E-Mail oder Push-Benachrichtigung klicken Sie auf **Neu** und

   beachten Sie die Informationen unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen oder Push-Nachricht erstellen .

   Weitere Informationen zur Verwendung der Anwendung „System Notification" finden Sie unter Benachrichtigungen .

Walk-Up Experience-Zeitpläne konfigurieren

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_csm_walkup.walkup_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Zeitpläne**.
   Die Liste der Zeitpläne wird geöffnet. 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.

   Informationen zum Abschließen dieses Vorgangs und detaillierte 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 CSM Walk-Up Experience-Terminbuchungsfunktion können Walk-up-Benutzer verfügbare Terminfenster anzeigen. Die Benutzer können auch einen Termin für einen Walk-up-Standort mit der Online-Funktion **Walk-Up Check-in** auswählen und buchen.

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

Erstellen Sie Zeitfenster für Walk-up-Warteschlangenstandorte, damit Anfragesteller Servicetermine buchen können.

Das Plugin für die Terminbuchung (com.snc.appointment_booking) muss aktiviert sein, um die Anwendung verwenden zu können. Die Terminbuchung fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Terminbuchung“ und die folgenden Module hinzu:

- **Terminbuchungskonfiguration**: Mit diesem Modul erstellen Sie eine Terminbuchung. Konfigurieren Sie eine Anwendung, und konfigurieren Sie dann jeden Service innerhalb dieser Anwendung.
- **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 **Terminbuchung** finden Sie unter Termine verwalten.

Terminbuchung konfigurieren

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: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Servicekonfiguration zu erstellen.
   Alternativ können Sie auf eine vorhandene Servicekonfiguration klicken, um Daten zu ändern.
3. Füllen Sie im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ bei Bedarf die folgenden Felder aus.

Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Servicekonfiguration.
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Allgemeine Informationen	
Konfiguration	Der Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.
Verfügbarkeitstabelle	Die Tabelle berechnet die Verfügbarkeit von Terminen. Für Walk-Up Experience wählen Sie „Walk-up-Termin“ [wu_appointment].
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, 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 Sie die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegen, wobei Service Desk-Mitarbeiter-Zeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	
Katalogelement	Der Service im Servicekatalog, für den Sie diese Terminbuchungskonfiguration erstellen. 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. **Hinweis:** Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. 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 Benutzer-Zeitzone angezeigt. Wenn Sie dieses Feld leer lassen oder keine zugeordneten Zeitzone in der Benutzereinstellung für die Instanz konfiguriert haben, wird der Terminkalender standardmäßig in der Benutzer-Zeitzone angezeigt. Wenn ein Benutzer 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 ein Benutzer 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.
Termin ist erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn ein Kunde bei der Anforderung dieses Services einen Termin erstellen muss. ○ Bei Aktivierung dieser Option wird das Feld **Termin** im Datensatzersteller angezeigt, und der Benutzer muss einen verfügbaren Termin auswählen, bevor er den Service Request absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann der Benutzer den Service Request absenden, ohne einen Termin auszuwählen.
Benutzerkontakt	Das Feld im Datensatzersteller, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wurde. Legen Sie dieses Feld auf **Kontakt** fest. Dies ist ein Referenzfeld, das im Datensatzersteller nach der Variablen „sys_user“ sucht.
Buchung	
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Vorlaufzeit	Die Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach denen Sie einen Termin für diesen Service gebucht haben. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.

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

Feld	Beschreibung
Max. zukünftig buchbare Tage	Die Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/ -stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn ein Benutzer innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Stornieren** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Termine	
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Planen Sie genügend Zeit ein, um die Arbeit in diesem Fenster zu beginnen und abzuschließen.
Arbeitsdauer	Die Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Sie legen die Dauer für eine Aufgabe bei ihrer Erstellung fest, anhand derer die Verfügbarkeit bestimmt wird. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Reisedauer (Hin-/ Rückfahrt)	Ein 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	Die 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	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwaltung der Walk-Up Experience-Terminbuchung

Erstellen oder ändern und aktivieren Sie die CSM Walk-Up Experience-Anwendungskonfiguration und die Konfigurationen für individuelle Servicestandorte für die Funktion zur **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.

Detaillierte Informationen zur Terminbuchungsverwaltung finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Walk-Up Experience-Terminbuchung aktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für Walk-Up Experience sowie für die einzelnen Walk-up-Servicestandorte, die den Kunden zur Verfügung stehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_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 Sie die Terminbuchung aktivieren, wird die Registerkarte **Einen Termin planen** auf der Online-Check-in-Seite angezeigt. Benutzer wählen einen Grund für den Termin sowie ein Datum und eine Uhrzeit aus den verfügbaren Terminen aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**.
2. Klicken Sie auf **Walk-up Erfahrung**.
   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.
   Wenn die Funktion aktiv ist, können Sie sie durch Klicken auf **Aktiv** deaktivieren.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf den Namen eines Services.
   Bei Walk-Up Experience definiert der physische Standort einer Walk-up-Warteschlange einen Service. Jede mit Ihrer Anwendung verknüpfte Walk-up-Warteschlange ist ein Service, den Sie für die Terminbuchung konfigurieren müssen.
   Das Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ für den ausgewählten Service wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf **Aktiv**, um das Feld auf „wahr“ zu setzen.
6. Klicken Sie auf **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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 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 Terminbuchung des Basissystems an, um festzustellen, ob die Kriterien Ihren Anforderungen an die Walk-up-Terminbuchung entsprechen. Sie können die Konfiguration ändern, um die Terminbuchung zu verwalten. Die Informationen, die in der Konfiguration der Walk-Up Experience-Terminbuchung gespeichert werden, gelten für alle Services in der Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_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** > **Terminkonfigurationen**.
2. Klicken Sie zum Anzeigen der **Walk-up Experience**-Konfiguration auf den Namen der Konfiguration.
3. Zeigen Sie im Formular „Terminbuchungskonfiguration“ die folgenden Felder an, oder ändern Sie sie bei Bedarf.

Felder für die Konfiguration der Terminbuchungsanwendung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Anwendungskonfiguration.
Aufgabentabelle	Für die Aufgaben in der ausgewählten Tabelle werden Termine erstellt. Die Tabelle „Walk-up-Termin“ [wu_appointment] ist die Standardtabelle für die **Walk-up Experience**-Konfiguration.
Verfügbarkeitsmethode	Verwenden Sie eine der beiden Methoden, um die Verfügbarkeit von Terminen zu ermitteln.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Anzahl der Termine pro Zeitfenster**: Definieren Sie eine bestimmte Anzahl von Terminen pro Zeitfenster. Verwenden Sie diese Methode, wenn die Aufgabenzuweisung auf **manuell** eingestellt ist. Das ist die Standardeinstellung. ○ **Geskriptet**: Verwenden Sie diese Konfigurationseinstellung, um die Verfügbarkeit zu bestimmen, wenn die Methode für die Aufgabenzuweisung auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung** festgelegt ist.
Aktiv	Aktiviert die Anwendungskonfiguration und ermöglicht die 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	Zeigen Sie verfügbare Termine für einen einzelnen Tag oder für eine Woche im **Selfservice-Walk-up-Check-in**-Onlineportal oder aus dem **Service Portal** an.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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: admin oder sn_apptmnt_booking.appointment_booking_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. Klicken Sie auf **Walk-up Erfahrung**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ auf **Neu**, um eine neue Servicekonfiguration zu erstellen.
   Alternativ können Sie auf eine vorhandene Servicekonfiguration klicken, um Daten zu ändern.
4. Füllen Sie im Formular „Konfigurationen für Terminbuchungsservice“ bei Bedarf 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.

Felder für die Konfiguration des Terminbuchungsservices

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Allgemeine Informationen	
Name	Der Name der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Der Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.
Verfügbarkeitstabelle	Die Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Für Walk-Up Experience wählen Sie „Walk-up-Termin“ [wu_appointment].
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, 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 Servicekatalog, für den diese Terminbuchungskonfiguration erstellt wird. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie in der Liste „Datensatzersteller“ einen Service aus. **Hinweis:** Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. 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.
Termin ist erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn ein Kunde bei der Anforderung dieses Services unbedingt einen Termin erstellen muss. ○ Wenn das Feld **Termin** aktiviert ist, wird es im Datensatzersteller angezeigt. Der Benutzer muss dann einen verfügbaren Termin im Fenster „Termin auswählen“ auswählen, bevor er die Serviceanfrage absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann der Benutzer den Service Request absenden, ohne einen Termin auszuwählen.

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

Feld	Beschreibung
Benutzerkontakt	Das Feld im Datensatzersteller, das bestimmt, für wen der Termin erstellt wird. Dies ist ein Referenzfeld, das im Datensatzersteller nach der Variablen sys_user sucht, z. B. **Kontakt**.
Zeitzone	Das Terminfenster basierend auf dem Feld **Zeitzone**, das im Kontaktdatensatz des Benutzers aufgeführt ist, oder basierend auf dem Ort, für den der Termin für die Aufgabe geplant ist.
Buchung	
Termine pro Fenster	Die Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist. Wenn sie auf **Automatische Zuweisung verwenden** oder **Dynamische Planung verwenden** festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.
Vorlaufzeit	Die Anzahl der Stunden oder Tage ab der aktuellen Uhrzeit, nach der ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Max. zukünftig buchbare Tage	Die Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/ -stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Wenn ein Benutzer innerhalb dieser Stunden versucht, einen Termin zu stornieren oder zu verschieben, ist die Schaltfläche **Stornieren** nicht verfügbar. Definieren Sie die Zeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Termine	
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Arbeitsdauer	Die Zeit, die erforderlich ist, um alle vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben auszuführen. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu ermitteln. Der Standardwert ist 1 Stunde.
Reisedauer (Hin-/ Rückfahrt)	Ein 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	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag. Buchbare Tage sollten den Terminplan widerspiegeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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: 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	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 9:00 Uhr.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster. Der Standardwert ist 18:00 Uhr.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie tägliche Zeitpläne für die Buchung von Walk-Up Experience-Serviceterminen.

Geben Sie verschiedene tägliche Öffnungszeiten für die Buchung von Terminen an Ihrem Walk-Up Experience-Standort an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_apptmnt_booking.appointment_booking_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 ganztägig von 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.

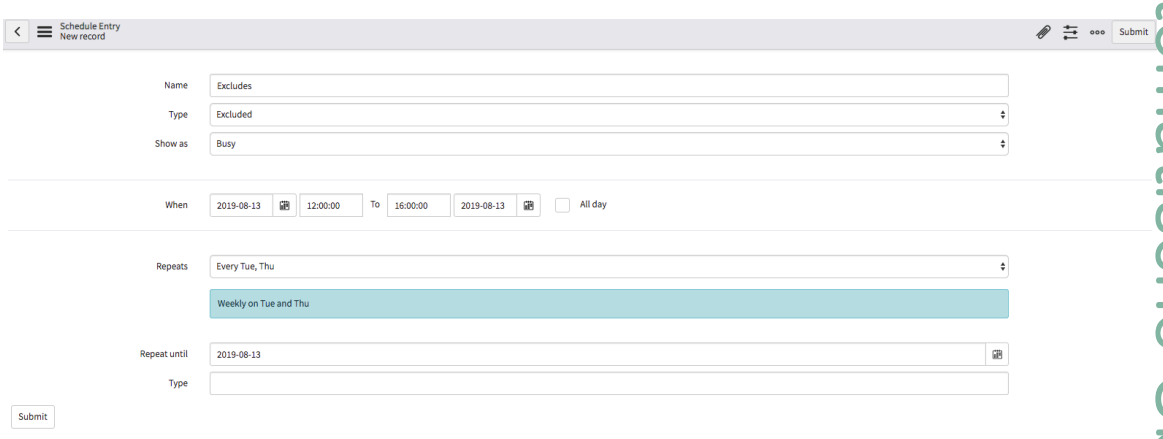
Prozedur

1. Navigieren Sie zu, um beispielsweise einen Verfügbarkeitszeitplan für dienstags und donnerstags von 9:00 bis 12:00 Uhr zu konfigurieren **Walk-up Experience** > **Zeitpläne**.
2. Wählen Sie den von Ihnen verwendeten Zeitplan aus, z. B. **8:00–17:00 Uhr an Wochentagen außer an Feiertagen**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zeitplaneinträge“ auf **Neu**, um das Datensatzformular „Zeitplaneintrag – Neu“ anzuzeigen.
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.

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

Konfigurationsfelder für „Zeitplaneintrag ausschließen“

Feld	Beschreibung
Name	Benennen Sie den Datensatz. 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.

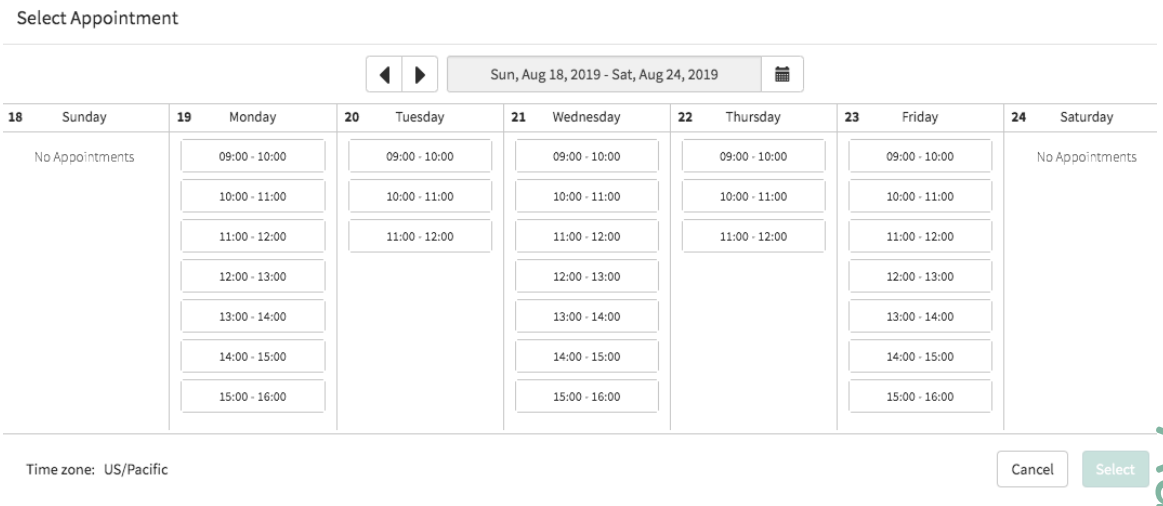


5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Um sicherzustellen, dass die Terminbuchung am Dienstag und Donnerstag nur von 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr möglich ist, navigieren Sie zu Ihrer Online-Walk-up-Check-in-Anwendung.
   Wenn sie zur Ansicht konfiguriert ist, können Sie auf der Seite **Serviceportal-Homepage** 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. Klicken Sie auf **Termin planen**, und wählen Sie 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.

Automatische Übersetzung

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



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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit Terminreservierungserinnerungen funktionieren, müssen Sie die regelmäßige Aufgabe **Terminbuchungserinnerungen**, die standardmäßig nicht aktiv ist, aktivieren. 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. Um die **regelmäßige Aufgabe „Terminbuchungserinnerungen** “ zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie **Terminbuchungserinnerungen** anhand des Namens, und klicken Sie zum Öffnen darauf.
3. Klicken Sie auf das Feld **Aktiv**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Um dem Formular **„Konfigurationen** für Terminbuchungsservice“ das Feld **Terminerinnerung** hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.
6. Wählen Sie eine Walk-Up Experience-Servicekonfiguration aus der Liste aus.
   Das System öffnet das Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice**.
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. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Formular **Konfigurationen für Terminbuchungsservice** wird mit dem Feld **Terminerinnerung** 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. Wählen Sie zum Konfigurieren einer Terminerinnerung eine Zeit in Stunden aus der Dropdown-Liste des Felds **Terminerinnerung** aus.
    Die Stunde(n), die Sie auswählen, entspricht der Zeit vor einem geplanten Termin, zu der Sie eine Erinnerung senden möchten, z. B. 2 Stunden vor einem geplanten Termin.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Terminerinnerungskonfiguration hinzuzufügen.

Walk-Up Experience-Standorte konfigurieren

Administratoren definieren Walk-up-Standorte beim Einrichten der Walk-Up Experience für eine Organisation. Diese Informationen werden den anfordernden Personen angezeigt, wenn sie ihren Termin planen oder in einem Servicestore einchecken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Administratoren können Folgendes für CSM-Standorte konfigurieren:

- Walk-up-Standortwarteschlangen erstellen, ändern oder entfernen (als inaktiv markieren)
- Zeitpläne für Termine, AWA-Bedingungen zuordnen
- Bedingungen festlegen, um Arbeitselemente automatisch weiterzuleiten
- Standort ist vorübergehend nicht verfügbar
- Standortadresse und Bild
- Optionen für Besuchsgründe angeben
- konfigurieren, wie die Interaktionen für jeden Walk-up-Standort angezeigt werden

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Walk-up-Standorte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verwaltung**, um den Formularabschnitt „Verwaltung“ abzuschließen.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Administration**, um den Administrationsabschnitt des Formulars zu vervollständigen.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Es werden mehrere Registerkarten angezeigt.
   - **Interaktionen**
   - **Walk-up-Termine**
   - **Gründe für Besuch**
   - **Zuweisungsberechtigung**
   - **Sortierreihenfolge für Arbeitselemente**
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Interaktionen**, um Interaktionen anzuzeigen oder zu konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Interaktionen 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.

Sie können das Filtersymbol ( ) und das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ) für Änderungen verwenden.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Walk-up-Termine**, um Termine anzuzeigen oder zu konfigurieren, wie die Liste der Walk-up-Termine angezeigt werden soll.

   Sie können das Filtersymbol ( ) und das Symbol zum Personalisieren von Listen ( ) für Änderungen verwenden.

9. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gründe für Besuch**, um eine Option für den Besuchsgrund anzuzeigen, zu ändern oder zu erstellen.
   Das Basissystem umfasst drei aktive Gründe:
   - **Ich benötige etwas**
   - **Etwas funktioniert nicht**
   - **Laptopaktualisierung**
   - **Sonstige**
10. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisungsberechtigung**, um eine Zuweisungsregel für Ihre Walk-up-Warteschlangenstandorte anzuzeigen, zu ändern oder zu erstellen.
    Zuweisungsregeln werden im Erweiterte Arbeitszuweisung-Produkt konfiguriert.
11. Klicken Sie auf die Registerkarte **Sortierreihenfolge für Arbeitselemente**, um eine Sortierreihenfolge für Arbeitselemente anzuzeigen, zu ändern oder zu erstellen.
12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die neue oder geänderte Standortwarteschlange zu speichern.

Walk-Up Experience-Standorte für Gastbenutzer konfigurieren

Konfigurieren Sie Walk-Up-Standorte für Gastbenutzer, damit diese bei der Terminvereinbarung einen Standort auswählen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Terminkonfigurationen**.
2. Wählen Sie einen Standort aus, auf den der Gastbenutzer Zugriff benötigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen“ ( ) neben dem Feld **Katalogelement**.
4. Klicken Sie im Fenster „Datensatzersteller“ auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf die Registerkarte „Verfügbar für“.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
7. Verschieben Sie **Any Guest User (Beliebiger Gastbenutzer)** aus der Liste **Sammlung** in die Liste **Verfügbar für**, und klicken Sie auf **Speichern**.
8. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf die Registerkarte „Variablensätze“.
9. Wählen Sie `sn_appointment_variable_set` aus, und legen Sie Berechtigungen für jede zugehörige Variable 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.

a. Klicken Sie im Hinweis zur aktuellen Anwendung am oberen Rand des Formulars **hier**, um auf den Datensatz der Anwendung CSM Walk-up Experience zuzugreifen.

b. Wählen Sie die Variable **sn_appointment** aus.

c. Klicken Sie auf die Registerkarte „Berechtigung“.

d. Verschieben Sie für **Leserollen** und **Schreibrollen** die Rollen „public“, „snc_internal“ und „snc_external“ aus der Liste **Verfügbar** in die Liste **Ausgewählt**.

Hinweis:
Das**Erstellen von Rollen** ist auch für das korrekte automatische Ausfüllen der Informationen in den Gastdatensätzen erforderlich.

e. Klicken Sie auf **Erledigt**.

f. Wiederholen Sie diese Aktionen für die Variable **sn_appointment_macro**.

10. Wiederholen Sie Schritt 9, um Berechtigungen für den Variablensatz `sn_walkup_variable_set` festzulegen.

Ergebnisse
Daraufhin sind die konfigurierten Walk-up-Standorte für Gastbenutzer verfügbar.

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: admin oder sn_csm_walkup.walkup_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **CSM Walk-Up Experience** > > **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. Klicken Sie auf **Löschen**.
   Die Walk-Up Experience-Standortwarteschlange wird aus der Anwendung entfernt.

Kundenzufriedenheit-Umfragen mit CSM Walk-Up Experience

Mit Walk-Up Experience-Umfragen können Benutzer ihre Zufriedenheit mit Interaktionen mit Walk-up-Standorten bewerten und dem Management Feedback zur Verbesserung der Walk-up Experience geben.

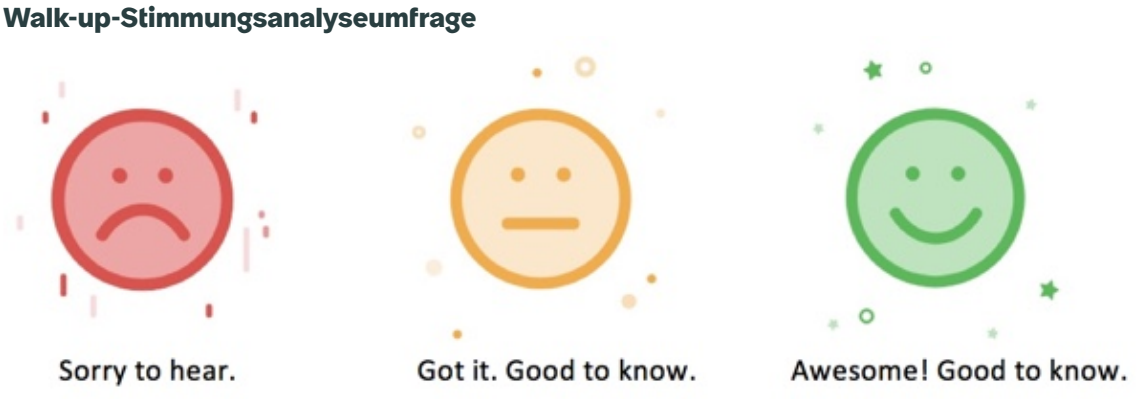
Die Anwendung Walk-Up Experience enthält zwei vordefinierte Basissystem-Umfragen.

Walk-Up-CSAT-Umfrage

Diese Umfrage ist eine Vor-Ort-Umfrage zur Beurteilung der Stimmung mit einem Klick, bei der Benutzer den Service schnell auf einer Skala von 1 bis 3 bewerten können, wobei 1 eine negative

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

Erfahrung und 3 eine positive Erfahrung darstellt. Die Umfrage verwendet eine Bildskala mit drei Gesichtern mit unterschiedlichen Gefühlen (traurig, neutral und lächelnd).



Kundenzufriedenheitsumfrage im Rahmen von Walk-Up Experience

Auf diese Umfrage können Benutzer über einen Link in einer E-Mail zugreifen. Der Link wird nach Schließen der Walk-up-Interaktionen per E-Mail gesendet. Die Umfrage nutzt eine Stimmungsanalyse in Bezug auf die Gesamt-Experience und auf Wartezeit sowie Erfahrung und Professionalität von Technikern und ermöglicht zusätzliche Anmerkungen. 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. Benutzeranmerkungen geben Feedback, das zur Verbesserung der Leistung von Walk-up-Interaktionen verwendet wird.

Ausführlichere Informationen zum Arbeiten mit Umfragen, Stimmungsanalysen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter Bewertungen und Umfragen .

Walk-Up Experience Umfragenkonfigurieren

Definieren Sie Umfragen, damit anfordernde Personen Feedback zu ihrer Zufriedenheit mit der an einem Standort erhaltenen Servicequalität geben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_csm_walkup.walkup_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 Umfrage-Designer gestalten, konfigurieren und Benutzern zur Verfügung stellen.

Prozedur

1. Um eine vordefinierte Umfrage des Basissystems in der Walk-up Experience-Anwendung anzuzeigen und zu verwenden, navigieren Sie zu **CSM Walk-Up Experience** > **Administration** > **Umfragen**.
   Die Liste der Bewertungsmessgrößentypen wird geöffnet und zeigt die verfügbaren Walk-up-Umfragen an.
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 .

Automatische Übersetzung

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

Systemeigenschaften zum Konfigurieren von Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Systemeigenschaften ermöglichen Ihnen die Konfiguration von Walk-Up Experience für Gastbenutzer, damit diese auf das Widget „Walk-up Check-in“ von der Service Portal-Homepage zugreifen und Termine online planen können.

Eigenschaften zum Konfigurieren der Anwendung Walk-Up Experience

Geben Sie als Administrator in Ihrer Instanz `sys_properties.list` im Filternavigator ein, und fügen Sie die folgenden Eigenschaften hinzu. Die Standardwerte sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Walk-Up Experience -Eigenschaften

Eigenschaft	Standardwert	Beschreibung
sn_guest_walkup_cs.guest_user_walkup_enabled (true/false)	Wahr	Aktiviert oder deaktiviert Walk-Up Experience für Gastbenutzer
sn_guest_walkup_cs.captcha.enabled (true/false)	Wahr	Aktiviert oder deaktiviert die CAPTCHA-Validierung über die Willkommensseite
sn_guest_walkup_cs.max_confirmation_validity_in_minutes (Ganzzahl)	15 Minuten	Die Zeit zur Bestätigung der Terminbuchung
sn_guest_walkup_cs.max_otp_validity_in_minutes (Ganzzahl)	5 Minuten	Die Zeitspanne, über die das einmalige Passwort, das der Benutzer zum Ändern oder Stornieren des Termins erhält, gültig ist
sn_guest_walkup_cs.max_guest_appointments_per_location	0	Die Anzahl der Termine, die der Gastbenutzer pro Standort buchen kann
sn_guest_walkup_cs.captcha.timeout	10 Minuten	Die Zeitspanne, nach der die CAPTCHA-Überprüfung auf der Willkommensseite abläuft

Link „Walk-Up Experience Online-Check-in“ auf der Serviceportal-Homepage hinzufügen

Konfigurieren Sie einen Walk-Up Experience-Link, damit Gastbenutzer über Serviceportal online bei einem Walk-up-Standort einchecken können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin and sp_admin

Die Plugins „Service Portal for Enterprise Service Management“ (com.glide.service-portal.esm) und „Walk-up for CSM“ (com.snc.walkup_for_csm) müssen aktiviert sein.

Prozedur

1. Geben Sie in Ihrer Instanz `sp_page.list` in den Filternavigator ein.
2. Wählen Sie **ID** in der Dropdown-Liste **Suche** aus, und geben Sie `csm_index` in das Feld **Suchen** ein.
3. Klicken Sie auf **csm_index**.
4. Scrollen Sie nach unten, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **In Designer öffnen**.
5. Ziehen Sie den **Walk-up-Check-in-Link** aus der Liste **Widgets** in den linken Fensterbereich und legen Sie ihn auf der Serviceportal-Homepage an der Stelle ab, an der er angezeigt werden soll.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaften zum Konfigurieren von Walk-Up Experience für Gastbenutzer

Automatische Übersetzung

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

Installieren und richten Sie die Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation ein, damit Kunden einen Termin mit einem Virtual Agentbuchen, neu planen oder stornieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: va_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren beschreibt die allgemeine Vorgehensweise bei der Einrichtung der Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation, damit Ihre Kunden mit einem Virtual Agent Termine in Ihrer Instanz von ServiceNow buchen können.

Prozedur

1. Installieren Sie die Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation.
   Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung per Chat-Konversation installieren.
2. Navigieren zu **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Veröffentlichen Sie die folgenden Themen:
   - Walk-up-Termine planen
   - Walk-up-Termine ändern
   - Walk-up-Termine absagen

   Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Themen veröffentlichen.

   Diese Themen sind standardmäßig schreibgeschützt. Wenn Sie benutzerdefinierte Steuerelemente hinzufügen möchten,

   duplizieren die Themen.

   Hinweis:
   Für benutzerdefinierte Steuerelemente steht derzeit keine Übersetzung zur Verfügung. Sie können die Übersetzung manuell in der Terminbuchungsanwendung ServiceNow® Walk-Up Experience hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-up Experience Terminbuchungskonfiguration.
4. Vergewissern Sie sich, dass das benutzerdefinierte Steuerelement **Terminbuchung** veröffentlicht wurde.
5. Vergewissern Sie sich, dass die Themenblöcke **Termine buchen oder aktualisieren** und **Walk-up-Standort abrufen** veröffentlicht wurden.
6. Testen Sie die Themen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Themen testen.

Terminbuchung per Chat-Konversation

Sie können Termine aus Konversationen mit Virtual Agent buchen, verlegen und stornieren. Die Anwendung ServiceNow® Terminbuchung per Chat-Konversation verwendet Natural Language Understanding (NLU) für die Kommunikation mit Kunden.

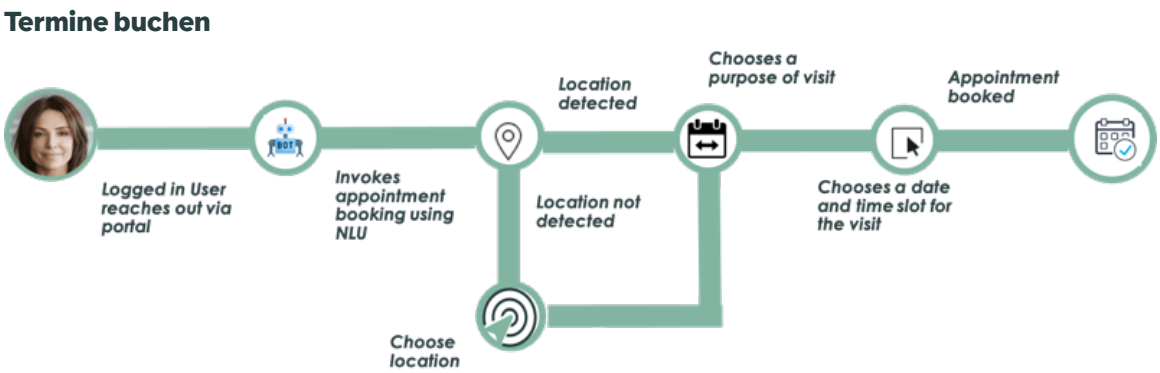
Termine buchen

Der Terminbuchungs-Flow funktioniert 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.

- Ein angemeldeter Benutzer kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal.
- Der Benutzer gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat ein, und Virtual Agent verwendet Natural Language Understanding (NLU), um die Anforderung zu verstehen.
- Der Virtual Agent fordert den Benutzer auf, seinen Standort zu teilen. Wenn der Benutzer seinen Standort freigibt, werden die verfügbaren Orte für den Termin angezeigt.
- Der Benutzer wählt einen der Orte aus.
- Der Benutzer wählt den Zweck des Termins aus.
- Der Benutzer wählt ein Datum und ein Zeitfenster für den Termin aus.
- Die Terminbuchung ist abgeschlossen.

Die folgende Abbildung zeigt den Terminbuchungs-Flow.

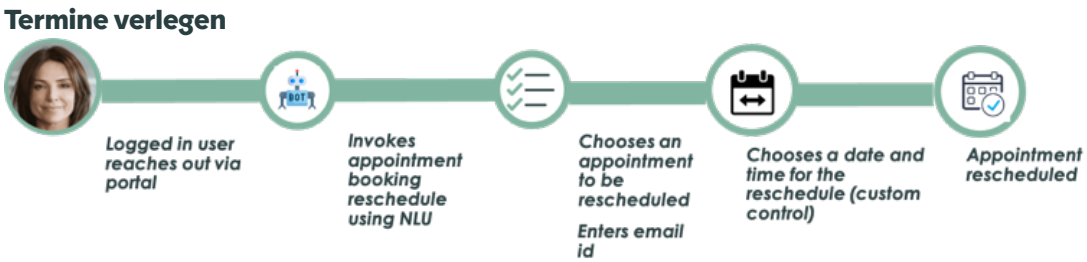


Termine verlegen

Der Terminverlegungs-Flow funktioniert wie folgt:

- Ein angemeldeter Benutzer kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal.
- Der Benutzer gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat ein, und Virtual Agent verwendet Natural Language Understanding (NLU), um die Anforderung zu verstehen.
- Der Benutzer wählt einen Termin aus, der verlegt werden soll, und gibt bei Bedarf eine E-Mail-ID ein.
- Der Benutzer wählt das Datum und die Uhrzeit für den verlegten Termin aus.
- Die Terminverlegung ist abgeschlossen.

Die folgende Abbildung zeigt den Terminverlegungs-Flow.



Termine absagen

Der Terminabsage-Flow funktioniert 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.

- Ein angemeldeter Benutzer kontaktiert Ihr Unternehmen über Ihr Portal.
- Der Benutzer gibt die Terminbuchungsanforderung in den Chat ein, und Virtual Agent verwendet Natural Language Understanding (NLU), um die Anforderung zu verstehen.
- Der Benutzer wählt einen Termin aus, der abgesagt werden soll.
- Die Terminabsage ist abgeschlossen.

Die folgende Abbildung zeigt den Terminabsage-Flow.



Zugehörige Informationen

Terminbuchung per Chat-Konversation konfigurieren

Terminbuchung per Chat-Konversation verwenden

Terminbuchung per Chat-Konversation installieren

Installieren Sie die Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation (sn_va_appt_schedul), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Terminbuchung per Chat-Konversation erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Terminbuchung per Chat-Konversation installieren.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

Hinweis:
Terminbuchung per Chat-Konversation kann ohne das Plugin „Walk-Up for CSM“ verwendet werden. Benutzerdefinierte Steuerelemente und die in Terminbuchung per Chat-Konversation konfigurieren gezeigten Virtual Agent-Themenblöcke können jedoch nicht ohne dieses Plugin verwendet werden.

Mit diesem Plugin werden folgende Elemente 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.

- NLU-Modell für Terminbuchung per Chat-Konversation.

  Hinweis:
  Um das NLU-Modell verwenden zu können, müssen Sie es trainieren und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Natural Language Understanding .

- Virtual Agent-Themen: Walk-up-Termin planen, Walk-up-Termin ändern und Walk-up-Termin absagen.
- Virtual Agent-Themenblöcke: Walk-up-Standort abrufen und Walk-up-Terminplanung.

Terminbuchung (com.snc.appointment_booking)

Aktiviert die Terminbuchungsfunktion für Walk-Up Experience.

Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]

Aktiviert die Virtual Agent-Plattform. Virtual Agent erfordert eine zusätzliche Lizenzierung. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent .

NLU Workbench (com.snc.nlu_studio)

Ermöglicht die Erstellung benutzerdefinierter ServiceNow Natural Language Understanding-Modelle, die von Virtual Agent verwendet werden.

Studio (com.glide.dev-studio)

Wird zum Hinzufügen und Aktualisieren von Anwendungsdateien verwendet.

Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Plugins aktivieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Terminbuchung per Chat-Konversation (`sn_va_appt_schedul`).

   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 Terminbuchung per Chat-Konversation installieren können.
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erweitern Sie die -Fähigkeiten

Konfigurieren Sie Anwendungen oder Funktionen, um die Fähigkeiten Ihrer Customer Service Management-Umgebung zu erweitern.

Erweiterte Funktionen einrichten

Anwendung oder Funktion	Beschreibung
Outgesourcter Kundenservice	Konfigurieren Sie den outgesourcten Kundenservice, damit das ausgelagerte Unternehmen oder Einzelpersonen Aufgaben ausführen, Vorgänge abwickeln oder Services bereitstellen können.
Proactive Customer Service Operations	Konfigurieren Sie Proactive Customer Service Operations, um Fall-Workflows auszulösen und Kunden über Probleme zu benachrichtigen, um Probleme schneller zu lösen und das Volumen eingehender Anrufe zu reduzieren.
Kundenservice-Management für Aufträge	Konfigurieren Sie Customer Service Management für Aufträge zur Unterstützung von Aufträgen und Auftragspositionen.
Customer Service Platform Analytics-Lösungen konfigurieren	Konfigurieren Sie Customer Service Platform Analytics-Lösungen, um vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen anzuzeigen, um Ihre Geschäftsprozesse zu verbessern.
Platform Analytics-Lösung für Selfservice-Analysen für Customer Service konfigurieren	Konfigurieren Sie Platform Analytics-Lösung für Selfservice-Analysen, um Diagnosen auszuführen, Komponenten zu überprüfen und anzupassen und mit der Datenerfassung zu beginnen.
Continual Improvement Management	Fordern Sie Verbesserungsmöglichkeiten an, und implementieren Sie Phasen und Aufgaben, um Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.
Process Mining	Erstellen Sie automatisierte Geschäftsprozess-Flows aus Ihren Daten, um Analysten und Prozessverantwortliche bei der Analyse und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen.
Personaloptimierung für den Kundenservice	Verwalten und erhalten Sie die Produktivität Ihres Personals und leiten Sie Arbeit effizient an Ihr Team weiter, verwalten Sie die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams und überwachen Sie die Leistung.

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

Outgesourcter Kundenservice

Outsourcing ist eine Geschäftspraxis, bei der ein Unternehmen ein anderes Unternehmen oder Einzelpersonen mit der Ausführung von Aufgaben, der Abwicklung von Vorgängen oder der Bereitstellung von Services beauftragt, die von den eigenen Mitarbeitern des Unternehmens ausgeführt wurden.

Outsourced Service Providers (OSPs) sind Organisationen, die ein Unternehmen aus Gründen wie regionaler Support, verschiedene Sprachen, saisonale Verfügbarkeit usw. beauftragt, Kundenservice für externe Kunden bereitzustellen. Outsourcing von Services bietet die folgenden Vorteile:

- Kosteneinsparungen
- Supportabdeckung erhöhen
- Zugriff auf Fachwissen

Plugin

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können das Plugin „Outsourced Customer Service“ (com.snc.outsourced_service_provider) aktivieren.

Hinweis:
Dieses Plugin erfordert das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).

Das Plugin „Outsourced Customer Service“ fügt hinzu **Kundenservice** > **Outgesourcter Kundenservice** -Modul an den Anwendungsnavigator. Benutzer mit der Administratorrolle können auf dieses Modul zugreifen. Der Administrator kann Benutzern folgende Rollen zuweisen:

- sn_csm_ocs.ext_manager (externer OSP-Manager)
- sn_csm_ocs.ext_agent (externer OSP-Mitarbeiter)
- sn_csm_ocs.manager (interner OSP-Manager)

Guided Setup für outgesourcten Kundenservice

Durch Aktivieren des Plugins „Outsourced Service Provider“ wird der Abschnitt „Outgesourcter Kundenservice - Guided Setup“ hinzugefügt. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Geführtes Setup** und verwenden die Aufgaben in diesem Abschnitt, um outgesourcte Service Provider zu konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Outgesourcten Kundenservice einrichten

Outgesourcten Kundenservice verwenden

Outgesourcten Kundenservice konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Komponenten des outgesourcten Kundenservice basierend auf den jeweiligen Anforderungen Ihrer Organisation.

Outgesourcten Kundenservice einrichten

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte des outgesourcten Kundenservice basierend auf den jeweiligen Anforderungen Ihrer Organisation.

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

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie den outgesourcten Kundenservice konfigurieren können. Sie können diese Aufgaben basierend auf dem von Ihnen aktivierten Plugin ausführen. Bestimmte Setupaufgaben gelten nur, wenn Sie das Plugin „Outsourced Customer Service“ aktiviert haben und dies oben in jeder Aufgabe angegeben ist.

Zum Konfigurieren des outgesourcten Kundenservice verwenden Sie das Guided Setup Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Geführtes Setup**.
   Die Seite „Guided Setup für outgesourcten Kundenservice“ wird angezeigt.
2. Klicken Sie im Fenster „Onboarding eines outgesourcten Service Provider (Outsourced Service Provider, OSP)“ auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie die Liste der Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben für „Onboarding eines outgesourcten Service Provider“

Aufgabe	Beschreibung
Outgesourcten Service Provider einrichten	Erstellt einen OSP durch Angabe des internen Managers und Einrichtung einer Transfergruppe
Einrichten von Outsourcing-Kriterien	Definiert Outsourcing-Kriterien basierend auf Account, Verbraucher, Asset und verkauftem Produkt. OSP-Service Desk-Mitarbeiter können alle Fälle anzeigen, die den Outsourcing-Kriterien entsprechen. Beispielsweise können verbraucherbezogene Kriterien für alle spanischsprechenden Verbraucher und alle Verbraucher mit Wohnsitz in Australien definiert werden.
Onboarding für Manager durchführen	Führen Sie das Onboarding für OSP-Manager für die Verwaltung von Fällen und Service Desk-Mitarbeiter durch. Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts an die E-Mail-ID des Managers gesendet.
Zuweisungsgruppen einrichten	Erstellt eine Gruppe und ordnet sie einem OSP-Manager zu. Der OSP-Manager weist den Service Desk-Mitarbeitern, die der Gruppe zugewiesen sind, Fälle zu.
Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen	Führen Sie das Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter für einen OSP zur Erfüllung von Fällen durch. Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts an die E-Mail-ID des Service Desk-Mitarbeiters gesendet.

4. Kehren Sie zurück zur Seite „Guided Setup für outgesourcten Kundenservice“.
5. Klicken Sie im Fenster „Weiterleitung und Zuweisung von Fällen“ auf **Erste Schritte**.
6. Zeigen Sie die Liste der Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion 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.

Konfigurationsaufgaben für „Weiterleitung und Zuweisung von Fällen“

Aufgabe	Beschreibung
Abgleichregeln erstellen	Regeln zum Identifizieren von Kundenservicefällen, die bestimmte Bedingungen erfüllen.
Zuweisungsregeln erstellen	Fälle, die basierend auf den erstellten Regeln bestimmte Bedingungen erfüllen, werden an Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet.

7. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Outsourcing-Kriterien definieren

OSP-Manager und -Mitarbeiter zeigen Fälle basierend auf den definierten outgesourcten Kriterien an. Die Definition von Outsourcing-Kriterien kann auf Account, Verbraucher, Asset und verkauftem Produkt basieren. Beispielsweise könnten verbraucherbezogene Kriterien für alle spanischsprechenden Verbraucher und alle Verbraucher mit Wohnsitz in Australien definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf den OSP-Namen.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Outsourcing-Kriterien**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular des neuen Datensatzes entsprechend aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   OSP-Manager und -Service Desk-Mitarbeiter können nun zugewiesene Fälle anzeigen, die die Bedingung unter **Alle Fälle**, **Nicht zugewiesene Fälle**, **Meine Fälle** und **Offene Fälle** erfüllen. Wenn z. B. eine OSP-Organisation mit Outsourcing-Kriterien und ausgewählter Konsumententabelle angelegt wurde, kann ein zu diesem OSP gehörender Service Desk-Mitarbeiter die von einem Konsumenten angelegten Fälle einsehen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Gruppen und legen Sie Zuweisungsregeln für OSPs fest.

Gruppen und Zuweisungsregeln erstellen

Ein Administrator erstellt Gruppen und ordnet sie einem OSP zu. Diese Gruppe ist die Standardgruppe, der der Fall zugewiesen wird, wenn ein OSP-Mitarbeiter den ungelösten Fall wieder an ein Unternehmen überträgt.

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. Wählen Sie einen von Ihnen erstellten OSP aus.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Gruppen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Outgesourcte Service Provider“ entsprechend aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Gruppenpersonal**, um die Liste der Mitglieder für die ausgewählte Gruppe anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Zuweisungsregeln**, um Zuweisungsregeln zu definieren.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Onboarding für Mitarbeiter eines outgesourcten Service Providers durchführen

Ein Administrator erstellt OSPs, wonach ein Onboarding für OSP-Manager und -Mitarbeiter durchgeführt werden muss, um Fälle zu verwalten und zu erfüllen. Als Administrator können Sie ein Onboarding für OSP-Manager als auch -Mitarbeiter durchführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen OSP.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Onboarding für Mitarbeiter durchführen** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Outgesourcte Service Provider“ entsprechend aus.

   Hinweis:
   Das Feld **Outgesourcter Service Provider** ist mit dem von Ihnen ausgewählten OSP-Namen ausgefüllt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die eingearbeiteten Personaldatensätze werden auf der zugehörigen Liste **Mitarbeiter der Serviceorganisation** angezeigt.

   Hinweis:
   Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine E-Mail zum Zurücksetzen des Passworts an die E-Mail-Adresse des Managers oder Service Desk-Mitarbeiters gesendet.

Outgesourcten Service Provider erstellen

Ein Unternehmen erstellt outgesourcte Service Provider, um externen Kunden Kundenservice bereitzustellen.

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** > **Kundenservice** > **Administration** > **Ausgelagerte Service Provider**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Outgesourcte Service Provider“ entsprechend aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Outsourcing-Kriterien, damit Fälle, die den Kriterien entsprechen, für die OSP-Manager und -Mitarbeiter sichtbar sind.

Zugehörige Informationen

Outgesourcten Kundenservice verwenden

Performance Analytics-Komponenten für das Dashboard „Outgesourcter Kundenservice“ konfigurieren

Führen Sie Diagnosen aus, überprüfen und passen Sie Komponenten an, und beginnen Sie mit der Datenerfassung.

Vorbereitungen

Ein Now Platform-Administrator muss die Plugins für Inhaltspakete oder die ServiceNow Store-Anwendung für diese Platform Analytics-Lösung installiert haben.

Erforderliche Rolle: pa_admin

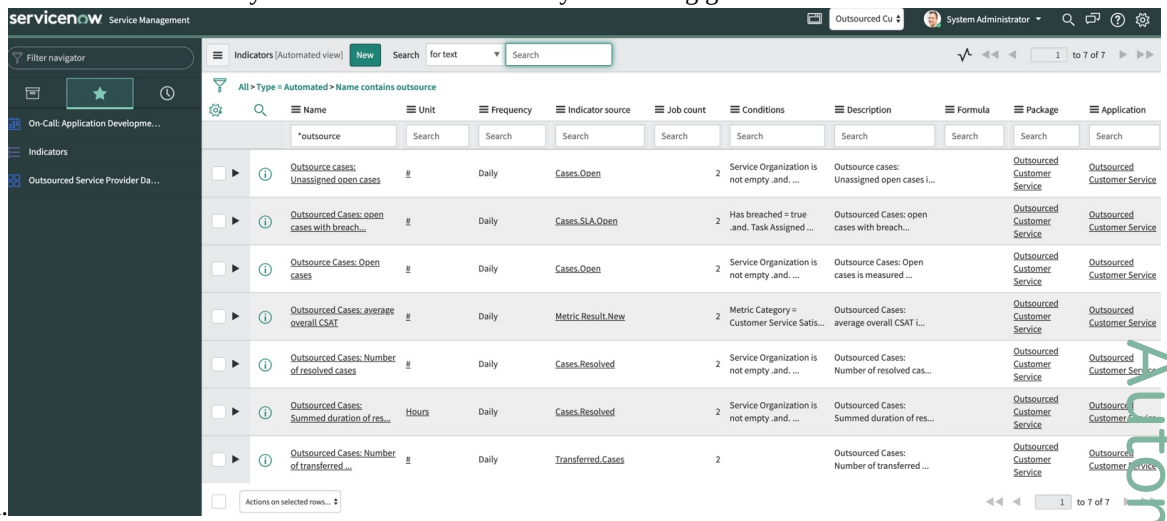
Prozedur

1. Führen Sie alle Diagnosen für alle Datensätze aus, wie in Performance Analytics-Diagnose beschrieben. Diese Diagnosen können viele Nichtübereinstimmungen zwischen der Konfiguration Ihrer Platform Analytics-Lösungen und Ihren Tabellen erfassen.
2. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Administrationskonsole**.
3. Klicken Sie auf der Kachel **Untersuchen und verwalten** auf den Link **Dashboards**.
4. Namen der mit dieser Platform Analytics-Lösung installierten Dashboards überprüfen
5. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatorquellen**.
6. Für jedes Dashboard, das in dieser Platform Analytics-Lösung enthalten 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.

a. Filtern Sie die Indikatorquellen nach dem Dashboardnamen.

Example
Dieser Screenshot zeigt die Indikatorquellen, die im Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ der Selfservice Analytics für CSM Platform Analytics-Lösung gefiltert wurden.



b. Überprüfen Sie die Faktentabelle, die Bedingungen und die Häufigkeit der Indikatorquellen im Vergleich zur Datenstruktur auf Ihrer eigenen Instanz.

c. Öffnen Sie bei Bedarf eine Indikatorquelle, und nehmen Sie Korrekturen vor.

d. Wenn Sie einen Indikatorquelldatensatz bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Indikatoren“, und überprüfen Sie das Feld **Bedingungen** für jeden Indikator.
Das Ändern der Indikatorquelle kann sich auch auf die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Indikatoren auswirken.

7. Wenn Sie die Zeitfeldstempel in einer beliebigen Indikatorquelle geändert haben, ändern Sie auch alle zugehörigen Performance Analytics-Skripts.
Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Skripte aktualisieren .
8. Öffnen Sie die Registerkarte „Aufgliederungsquellen“.
9. Für jedes Dashboard, das in dieser Platform Analytics-Lösung enthalten ist:
   a. Filtern Sie die Aufgliederungsquellen nach dem Dashboardnamen.
   b. Überprüfen Sie die unter Aufgliederungsquellen überprüfen beschriebenen Bedingungen der Aufgliederungsquelle.
10. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Aufträge**.
11. Richten Sie die Verlaufsaufgabe für diese Platform Analytics-Lösung <Name der Verlaufsaufgabe> ein, und führen Sie sie aus.
Befolgen Sie das Verfahren in Führen Sie eine Verlaufsdatenerfassung für einen aus Platform Analytics-Lösung
12. Geplante Datenerfassungsaufgabe für diese Platform Analytics-Lösung <Name der geplanten Aufgabe> bearbeiten und aktivieren
Befolgen Sie das Verfahren in Planen Sie die Datenerfassung für einen Platform Analytics-Lösung .

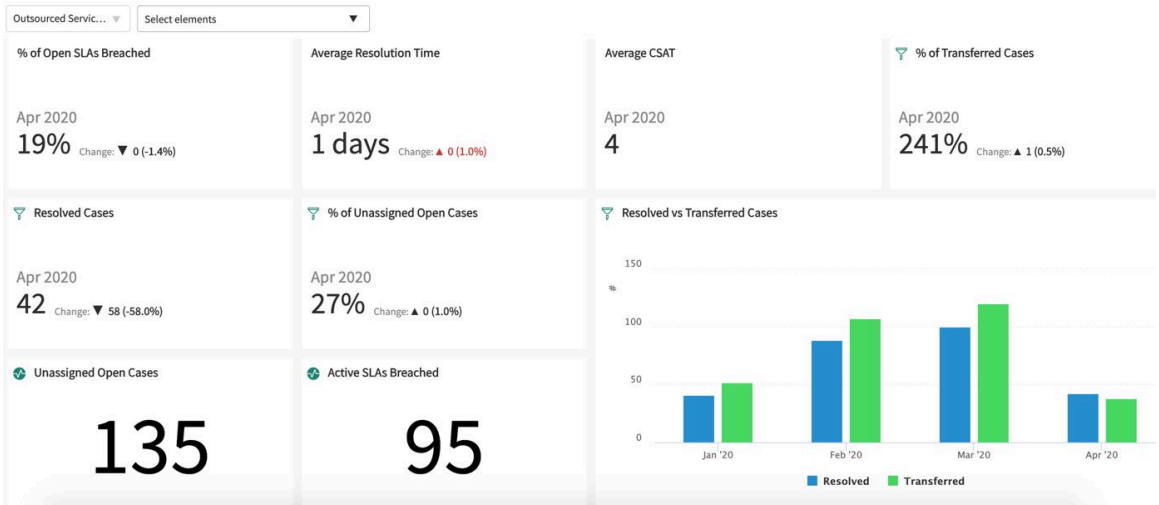
Automatische Übersetzung

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

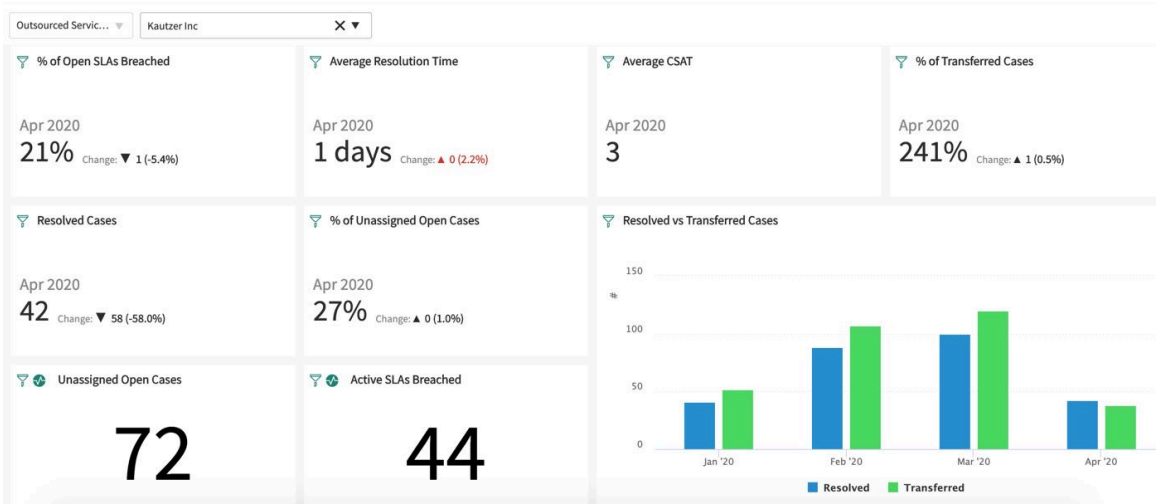
Dashboard „Outgesourcter Kundenservice“

Das Dashboard „Outgesourcter Kundenservice“ zeigt die Anzahl der verletzten SLAs, nicht zugewiesenen offenen und gelösten Fälle, die durchschnittliche Lösungszeit für Fälle usw. an. Verwenden Sie die Informationen in diesem Dashboard, um Problembereiche zu erkennen und Ihre Fallverwaltungsstrategie für die Zukunft zu planen. Sie können das Dashboard auswählen und anzeigen, indem Sie den OSP-Namen wählen.

Dashboard aller outgesourcten Service Provider



Dashboard mit ausgewähltem outgesourcten Service Provider



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Interner OSP-Manager	sn_csm_ocs.manager

Indikatoren

Fälle outsourcen: Nicht zugewiesene offene Fälle

Anzahl der offenen Fälle, die den OSP-Mitarbeitern nicht zugeordnet sind.

Outgesourcte Fälle: offene Fälle mit SLA-Verstoß

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Fälle, die nach der vom Service Level Agreement (SLA) erforderlichen Zeit offen geblieben sind.

Fälle outsourcen: offene Fälle

Anzahl der Fälle, die sich im Status „Offen“ befinden.

Outgesourcte Fälle: durchschnittliche Gesamt-CSAT

Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Kundenservice-Zufriedenheitsumfragen .

Outgesourcte Fälle: Anzahl der gelösten Fälle

Anzahl der Fälle, an denen der OSP-Mitarbeiter gearbeitet hat, und die in den Status „Gelöst“ verschoben wurden.

Outgesourcte Fälle: Summierte Dauer der gelösten Fälle

Die Gesamtzeit, die die OSP-Mitarbeiter für die Lösung der Fälle benötigt haben.

Outgesourcte Fälle: Anzahl der übertragenen Fälle

Anzahl der Fälle, die an einen internen ServiceNow-Mitarbeiter übertragen werden, wenn ein OSP-Mitarbeiter den Fall nicht lösen konnte.

Aufgliederungen

Das Dashboard „Outgesourcter Service Provider“ verwendet die Aufgliederung der Fall-Zuweisungsgruppe. Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus, um Daten nur für diese Gruppen anzuzeigen. Standardmäßig werden Daten aus allen Gruppen auf dem Dashboard angezeigt.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesene offene Fälle	42	Die Anzahl der Fälle im Status „Offen“, die noch keinem OSP-Mitarbeiter zugewiesen sind. In diesem Bericht gibt es beispielsweise 42 Fälle, die noch zugewiesen werden müssen. Der OSP-Manager zeigt die Anzahl solcher Fälle auf einen Blick an und weist sie zu.
Aktive verletzte SLAs	42	Dieser Bericht zeigt alle verletzten SLAs an, die noch aktiv sind. In diesem Bericht sind beispielsweise 42 aktive SLAs vorhanden. Der OSP-Manager sieht die Anzahl der verletzten SLAs auf einen Blick, was bei der Ergreifung sofortiger Maßnahmen hilfreich 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.

Proactive Customer Service Operations konfigurieren

Konfigurieren Sie verschiedene Aspekte von Proactive Customer Service Operations basierend auf den jeweiligen Anforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie Proactive Customer Service Operations konfigurieren können. Sie können diese Aufgaben basierend auf dem von Ihnen installierten Plugin oder der von Ihnen installierten Anwendung ausführen. Dies wird oben in jeder Aufgabe vermerkt.

Hinweis:
Zur Verwendung der Integration mit Ereignismanagement installieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ und die Anwendung Ereignismanagement aus dem ServiceNow Store.

Die Ereignismanagement-Integration ist nur verfügbar, wenn Sie CSM Agent Workspace oder die Now Platform-Schnittstelle verwenden.

Zum Konfigurieren von Proactive Customer Service Operations verwenden Sie das Guided Setup von Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Proactive Customer Service Operations“ die Liste von Aufgaben zum Konfigurieren der Funktion an.

Konfigurationsaufgaben für Proactive Customer Service Operations

Aufgabe	Beschreibung
Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_ops). **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store.	Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Services“, um „Proactive Customer Service Operations“ zu verwenden.
Aktivieren Sie Proactive Customer Service Operations mit dem Event Management-Plugin (com.snc.proactive_cs_itom). **Hinweis:** Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store.	Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“, um die Integration mit Event Management zu aktivieren. Dieses Plugin installiert automatisch das Plugin „Proactive Customer Service Operations“.
Installieren Sie die Anwendung Ereignismanagement.	Installieren Sie die Anwendung Ereignismanagement aus dem ServiceNow Store.
Formularansichten konfigurieren.	Konfigurieren Sie das Formularlayout und die zugehörigen Listen für die verschiedenen Ansichten des Falls, des Installationsbasiselements und der

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

Aufgabe	Beschreibung
	Account-Formulare, um die erforderlichen Felder anzuzeigen.
Warnungsregel für automatische Erstellung von proaktiven Fällen aus Warnungen aktivieren	Konfigurieren Sie eine Warnungsregel, um automatisch einen proaktiven Fall zu erstellen, wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, die eine oder mehrere betroffene Installationsbasiselemente enthält. **Hinweis:** Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.
Proaktive Fall-Flows konfigurieren	Automatisieren Sie Workflows für die proaktive Fallerstellung, um Ihre betriebliche Effizienz zu verbessern und schneller auf Kundenprobleme zu reagieren. **Hinweis:** Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Proactive Customer Service Operations verwenden

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Zeigen Sie die Installationsbasis in Kundenservice-Management Arbeitsbereichen an

Informationen zu verkauften Produkten in CSM-Arbeitsbereichen anzeigen

Proactive Customer Service Operations

Sie können proaktive Fall-Workflows auslösen und Kunden über Probleme benachrichtigen, um Probleme schneller zu lösen und das eingehende Anrufaufkommen zu senken.

Mit Proactive Customer Service Operations können Sie digitale Services nachverfolgen, die an Kunden verkauft und von diesen verwendet werden. Dies wird als Installationsbasis bezeichnet.

Wenn Sie Serviceunterbrechungen für die Installationsbasis eines Kunden identifizieren, können Sie proaktiv einen Fall erstellen, um sie zu benachrichtigen.

Diese Fälle werden auf die gleiche Weise wie vom Kunden gemeldete Fälle gelöst und geschlossen. Wenn mehrere Kunden betroffen sind, können Sie den Prozess „Verwaltung schwerwiegender Probleme“ 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.

Sie können einem Fall auch Ausfallinformationen zuordnen, um Ihre Kunden über die Auswirkungen des Ausfalls und den Status der Lösung auf dem Laufenden zu halten. Darüber hinaus erhalten Kunden Einblick in geplante Serviceunterbrechungen, was die Transparenz erhöht und die Anzahl der vom Kunden gemeldeten Fälle verringert.

Ihre Kunden können das Customer Service Portal verwenden, um proaktive Fälle anzuzeigen, die Sie in ihrem Namen geöffnet haben, alle Ausfälle, die ihrer Installationsbasis zugeordnet sind, und mit Ihnen über den proaktiven Fall zu interagieren.

Das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_itom) bietet eine Integration zwischen Kundenservice-Management und der Event Management-Konsole in IT Operations Management. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Event Management.

Bevor Sie beginnen

Treffen Sie Ihre Stakeholder, um Ihre Anforderungen zu definieren. Je nach Ihren Anforderungen können Sie entweder das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ oder das Plugin „Proactive Customer Services with Event Management“ aktivieren.

Hinweis:
Das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ bietet alle Funktionen, die im Plugin „Proactive Customer Service Operations“ enthalten sind, sowie zusätzliche Funktionen der Event Management-Konsole in IT Operations Management.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Management“ (com.snc.proactive_cs_ops), um „Proactive Customer Service Operations“ zu aktivieren.

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Services with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom), um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu aktivieren.

Detaillierte Schritte zu den ersten Schritten mit Proactive Customer Service Operations finden Sie unter Proactive Customer Service Operations konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

Installationsbasis konfigurieren

Ausfallnachverfolgung für Installationsbasis

Bieten Sie Einblick in alle aktuellen oder bevorstehenden Ausfälle, die sich auf die Installationsbasis eines Kunden auswirken, wodurch Sie die Transparenz erhöhen und die Anzahl der vom Kunden gemeldeten Fälle reduzieren.

Ausfalldefinition

Ein Ausfall bezieht sich auf einen Zeitraum, in dem ein Service, der einem Kunden einen Wert liefert, nicht verfügbar ist oder Leistungsprobleme aufweist.

Ein Kunde kann die folgenden Arten von Ausfällen erleben:

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

- Ungeplanter Ausfall: Ausfälle z. B. durch Hardware- oder Netzwerkprobleme.
- Geplanter Ausfall: Notwendige Ausfälle aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten oder Upgrades.
- Verschlechterung: Probleme, die sich auf einen Service auswirken und nicht zu einer Unterbrechung dieses Services führen.

Ausfallnachverfolgung – Übersicht

Informieren Sie Ihre Kunden proaktiv, wenn sie von einer geplanten oder ungeplanten Serviceunterbrechung betroffen sind, indem Sie Ausfälle einem Fall zuordnen. Damit sind Ihre Kunden über die Auswirkungen des Ausfalls informiert und haben einen Einblick in den Status der Lösung. Sie können diese Informationen dann verwenden, um die Geschäftsauswirkungen verschiedener Ausfalltypen über einen bestimmten Zeitraum zu bewerten und ggf. Gebühren zu erstatten.

Ausfälle werden normalerweise automatisch erstellt, wenn eine Warnung für einen Service oder von Serviceerfüllern bei der Bearbeitung eines Incidents erstellt wird.

Eine Ausfallzeit gibt den Ausfalltyp, den betroffenen Service sowie die Start- und Endzeit an. Mehrere von einem Kunden verwendete Services können einem Ausfall zugeordnet werden.

Rollen

Als Manager für schwerwiegende Probleme oder Kundenservice-Manager können Sie Ausfälle im Zusammenhang mit einem Fall erstellen, zuordnen und alle Ausfälle nachzuverfolgen. Kundenservice-Manager können auch Berichte über Geschäftsauswirkungen nach Ausfalltyp anzeigen.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie alle dem Fall zugeordneten Ausfälle anzeigen.

Ihre Kunden können Ausfallinformationen im Customer Service Portal anzeigen.

Aktivierungsinformationen

Für diese Funktion ist das Plugin „Proactive Customer Service Operations Management“ (com.snc.proactive_cs_ops) erforderlich.

Zugehörige Informationen

Ausfälle einem schwerwiegenden Fall zuordnen

Ausfälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Ausfälle für Installationsbasiselemente nachverfolgen

Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Integration mit Event Management

Erstellen Sie Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung. Überwachen Sie die Accounts und den Integritätsstatus der entsprechenden Installationsbasiselemente, die von der Warnung betroffen sind, um Kundenprobleme besser zu korrelieren und schneller Antworten bereitzustellen.

Kundenservice-Management bietet eine Integration mit der Event Management-Konsole in IT Operations Management, die Ihnen ermöglicht, die Kunden-Experience zu verbessern, indem Sie Strukturen aufbrechen, die zwischen den Prozessen und Systemen bestehen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Front-Line-Kundenservice- und Back-Office-Betriebsteams verwendet werden. Indem Sie Probleme überwachen und proaktiv Fälle erstellen, können Sie Ihren Kunden einen Schritt voraus sein und Probleme schneller lösen.

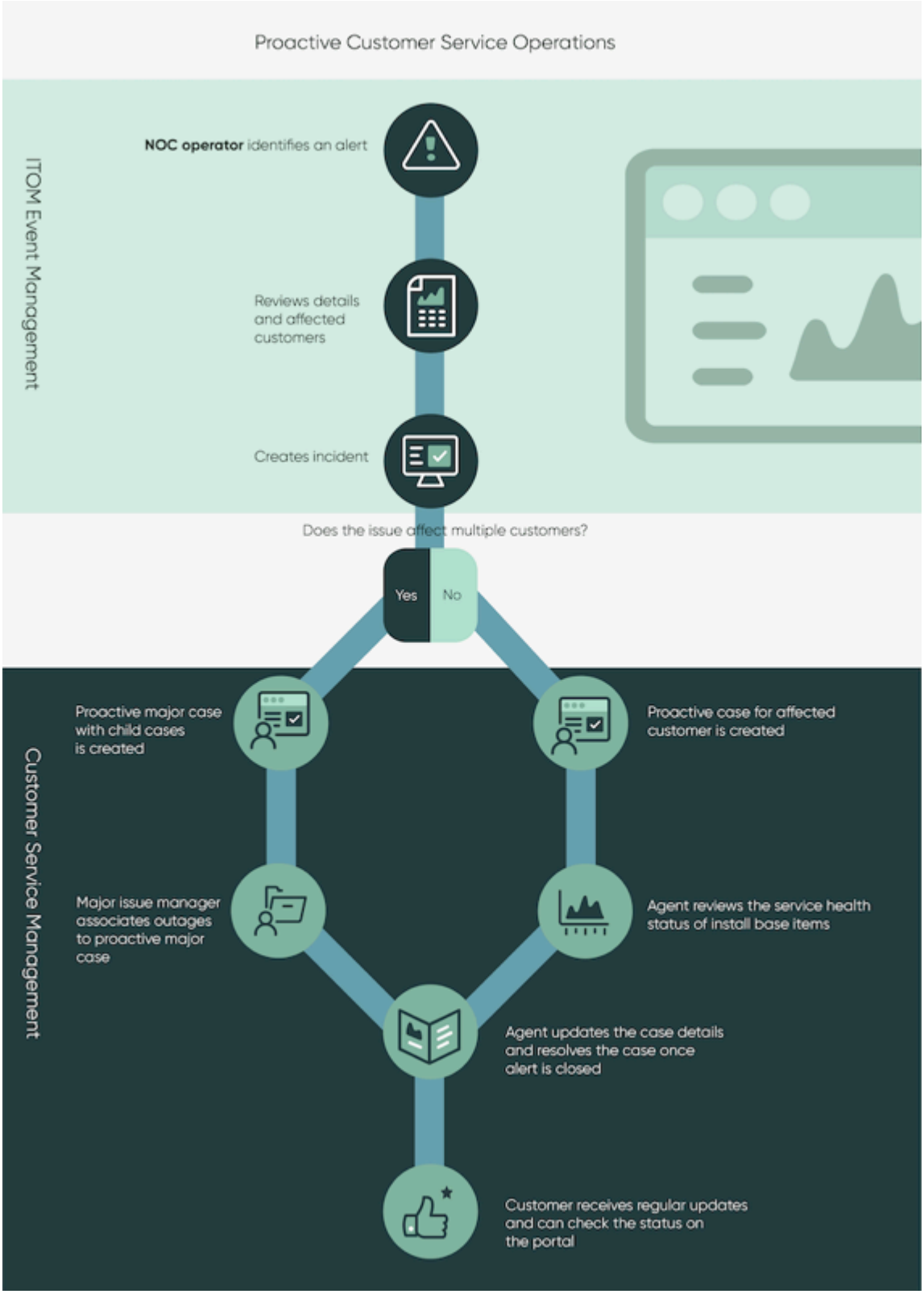
NOC-Operatoren (Network Operations Center) überwachen Warnungen aus dem Service Operations-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceintegrität überwachen .

Wenn Sie über eine Serviceunterbrechung benachrichtigt werden, können Sie die Accounts und die entsprechenden betroffenen Installationsbasiselemente identifizieren und einen Fall für den Kundenservice erstellen, der überprüft werden soll. Der Kundenservice kann betroffene Kunden anzeigen und benachrichtigen.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können auch den Status der Serviceintegrität von Installationsbasiselementen für einen Account nachverfolgen, um Kunden einen schnelleren und genaueren Support 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.

Proactive Customer Service Operations with Event Management – Übersicht



Automatische Übersetzung

Erfahren Sie im folgenden Video-Tutorial mehr über „Proactive Customer Service Operations with Event Management“.

Hinweis:
Dieses Video wurde im New York-Release aufgezeichnet.

Proactive Customer Service Operations with Event 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.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom), um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu aktivieren.

Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis

Zeigen Sie den Echtzeit-Integritätsstatus der Installationsbasis eines Kunden an. Korrelieren Sie Kundenprobleme mit dem Betriebsstatus ihrer Installationsbasis, um Ihren Kunden fundiertere Antworten zu liefern.

Serviceintegritäts-Nachverfolgung – Übersicht

Die Integration zwischen Kundenservice-Management und der Event Management-Konsole in IT Operations Management ermöglicht Ihnen, den Status der Serviceintegrität der Installationsbasis eines Kunden nachzuverfolgen.

Wenn ein Problem ein oder mehrere Installationsbasiselemente betrifft und eine Warnung erstellt wird, wird der Schweregrad der Warnung in Event Management berechnet. Er wird gemäß den Regeln für Warnungsauswirkungs-Berechnungen berechnet. Basierend auf dem Schweregrad der Warnung wird der Serviceintegritätsstatus jedes Installationsbasiselements berechnet. Kundenservice-Mitarbeiter können den Serviceintegritätsstatus von Installationsbasiselementen in einem Account oder einem Fall in Kundenservice-Managementanzeigen.

Weitere Informationen dazu, wie der Schweregrad einer Warnung berechnet wird, finden Sie unter Berechnung der Warnungsauswirkung.

Um den Serviceintegritätsstatus für ein Installationsbasiselement in Kundenservice-Management bereitzustellen, werden die folgenden Felder zugeordnet.

Event Management-Felder zur Berechnung von Warnungen

Event Management (Tabelle em_impact_status)	Kundenservice-Management (Tabelle sn_install_base_item)
Business Service	Servicekontext
Element-Identifier	Configuration Item
Schweregrad	Integritätsstatus

Hinweis:
Der Status der Serviceintegrität wird nur angezeigt, wenn dem Installationsbasiselement sowohl ein Configuration Item (CI) als auch ein Servicekontext zugeordnet sind. Der Servicekontext ist der Business Service, der dem zugrundeliegenden CI für die Auswirkungsberechnung in Event Management zugeordnet ist. Weitere Informationen zu Business Services finden Sie in Lektion 2 der Event Management-Bedienungsanleitung .

Der Status der Serviceintegrität wird in Kundenservice-Management wie folgt 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.

Integritätsstatuswarnungen

Schweregrad der Warnung (Event Management)	Serviceintegritätsstatus in Account- und Fallformularen (Kundenservice-Management)
Kritisch	Kritisch: Ressource funktioniert entweder nicht oder kritische Probleme stehen unmittelbar bevor.
Größer	Schwerwiegend: Wichtige Funktionalität ist schwer beeinträchtigt, oder die Leistung wurde beeinträchtigt.
Kleiner	Geringfügig: Ein partieller, nicht kritischer Verlust der Funktionalität oder eine Leistungsverschlechterung ist aufgetreten.
Warnung	Warnung: Aufmerksamkeit ist erforderlich, obwohl die Ressource noch funktionsfähig ist.
Info	Normal: Kein Schweregrad. Eine Warnung wird erstellt. Die Ressource ist weiterhin funktionsfähig.
Leeren	Normal
Leer/Null	Nicht verfügbar

Weitere Informationen zum Schweregrad von Warnungen finden Sie in Lektion 1 der Event Management-Bedienungsanleitung .

Rollen

Konfigurieren Sie als Systemadministrator Formularansichten, um die Felder **Servicekontext**, **Integritätsstatus** und **Letzte Aktualisierung des Integritätsstatus** den entsprechenden Formularen hinzuzufügen.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie den Serviceintegritätsstatus von Installationsbasiselementen in einem Account- oder einem Fallformular anzeigen.

Aktivierungsinformationen

Für diese Funktion ist das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom) erforderlich.

Zugehörige Informationen

Integration mit Event Management

Formularansichten für Proactive Customer Service Operations konfigurieren

Serviceintegrität von Installationsbasiselementen in Agent Workspace nachverfolgen

Proactive Customer Service Operations aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Services“, um „Proactive Customer Service Operations“ zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
„Proactive Customer Service Operations“ ist nur für Kunden verfügbar, die eine Lizenz für die Anwendung Kundenservice-Management 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.

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations Management“ (com.snc.proactive_cs_ops), um „Proactive Customer Service Operations“ zu aktivieren. Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv.

Hinweis:
Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .

Durch die Aktivierung dieses Plugins werden auch die Plugins „Major Issue Management“, „Customer Service Install Base Management“, „Customer Service with Service Management“, „Customer Service Case Action Status“ und „Task-Outage Relationship“ installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie das Plugin com.snc.proactive_cs_ops.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Proactive Customer Service Operations with Event Management aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service with Event Management“, um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
„Proactive Customer Service Operations with Event Management“ ist nur für Kunden verfügbar, die eine Lizenz für die Anwendung Kundenservice-Management haben.

Aktivieren Sie das Plugin „Proactive Customer Service with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom), um „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ zu aktivieren. Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv.

Hinweis:
Dies ist ein ServiceNow Store-Plugin. Sie müssen dieses Plugin getrennt von installieren ServiceNow Store .

Durch die Aktivierung dieses Plugins werden auch die Plugins „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_ops) und „Event Management“ (com.glideapp.itom.snac) aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie das Plugin com.snc.proactive_cs_itom.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Formularansichten für Proactive Customer Service Operations konfigurieren

Konfigurieren Sie das Formularlayout und die zugehörigen Listen für die verschiedenen Ansichten des Falls, des Installationsbasiselements und der Account-Formulare, um die erforderlichen Felder 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.

Bestimmte Felder in den Formularen können nur hinzugefügt werden, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. Dies wird in der folgenden Tabelle angegeben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Customer Service**.
2. Fügen Sie nach Bedarf die folgenden Felder zu Formularen und zugehörigen Listen hinzu.

Formularansichten konfigurieren.

Formular	Prozedur
Fall	**a.** Klicken **Fälle** > **Proaktiv**. **b.** Fügen Sie das Feld **Proaktiv** zur Ansicht **Proaktiver Fall** und **Arbeitsbereich** sowie anderen Ansichten nach Bedarf hinzu: ▪ **Proaktiv** ▪ **Warnung** **Hinweis:** Das Feld **Warnung** ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. **c.** **Hinweis:** Dies gilt nur, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. Fügen Sie die folgenden Felder zur zugehörigen Liste **Betroffene Installationsbasiselemente**, zur Ansicht **Proaktiver Fall** und **Arbeitsbereich** und anderen Ansichten nach Bedarf hinzu. ▪ **Integritätsstatus** ▪ **Letzte Aktualisierung des Integritätsstatus**
Account	**Hinweis:** Dies gilt nur, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. **a.** Klicken **Kunde** > **Accounts**. **b.** Fügen Sie der zugehörigen Liste **Installationsbasiselemente** und den Ansichten **Fall** und **Arbeitsbereich** und gegebenenfalls anderen Ansichten die folgenden Felder hinzu. ○ **Integritätsstatus** ○ **Letzte Aktualisierung der Integrität**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Prozedur
Installationsbasiselement	**Hinweis:** Dies gilt nur, wenn Sie das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert haben. **a.** Klicken **Produkte** > **Installationsbasiselemente**. **b.** Fügen Sie das Feld **Servicekontext** zu den Ansichten **Standard** und **Arbeitsbereich** hinzu.

Warnungsregel für automatische Erstellung von proaktiven Fällen aus Warnungen aktivieren

Konfigurieren Sie eine Warnungsregel, um automatisch einen proaktiven Fall zu erstellen, wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, die eine oder mehrere betroffene Installationsbasiselemente enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: evt_mgmt_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ereignismanagement** > **Regeln** > **Warnungs-Management**.
2. Klicken Sie auf **Proaktiven Fall erstellen**.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird, die betroffene Installationsbasiselemente enthält, wird automatisch ein Fall erstellt. Die Fallnummer wird dem Feld **Fall** im Warnungsformular hinzugefügt.

Proaktive Fall-Flows konfigurieren

Automatisieren Sie Workflows für die proaktive Fallerstellung, um Ihre betriebliche Effizienz zu verbessern und schneller auf Kundenprobleme zu reagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.

Konfigurieren Sie den Flow Designer, um die nächsten Schritte bei der Verarbeitung eines proaktiven Falls zu automatisieren. Sie können automatisieren, dass ein proaktiver Fall als schwerwiegender Fall vorgeschlagen oder direkt zu einem schwerwiegenden Fall hochgestuft wird. Wenn er direkt zu einem schwerwiegenden Fall hochgestuft wird, werden automatisch untergeordnete Fälle erstellt, wenn mehrere Kunden betroffen sind.

Wenn ein einzelner Account betroffen ist, können Sie auch automatisieren, dass einem Fall ein Account und ein primärer Kontakt zugewiesen werden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Proaktive Fallflows**.
2. Klicken Sie auf den Flow **Proaktive Fälle verarbeiten, die aus Warnungen erstellt wurden**.
3. Klicken Sie auf den Subflow **Proaktive Fälle für einzelne und mehrere Konten verarbeiten**.
4. Legen Sie im Feld **Status des schwerwiegenden Falls** den Anfangsstatus des schwerwiegenden Falls für mehrere Accounts fest.
   Standardmäßig ist dieses Feld auf **Keiner** festgelegt. Basierend auf Ihrer Auswahl ist der proaktive Fall entweder **Vorgeschlagen**, **Akzeptiert** oder **Keiner**. Wenn Sie den Status auf **Akzeptiert** festlegen, werden automatisch untergeordnete Fälle erstellt.
5. Geben Sie im Feld **Schwellenwert für betroffenes Konto** die Anzahl der betroffenen Accounts an, die erforderlich sind, damit ein proaktiver Fall für die Verarbeitung als schwerwiegender Fall in Frage kommt. Der Standard ist zwei.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Fall für einzelnes Konto verarbeiten**, um dem Fall einen Account und einen primären Kontakt zuzuweisen, wenn ein einzelner Account betroffen ist.
   Dies gilt auch, wenn mehrere Installationsbasiselemente desselben Accounts betroffen sind.
7. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Customer Service Platform Analytics-Lösungen konfigurieren

Aktivieren Sie Customer Service Platform Analytics-Lösungen, um vorkonfigurierte Dashboards mit aussagekräftigen Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Customer Service“ die Liste der Aufgaben zur Konfiguration der Funktion an.

Performance Analytics für Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Performance Analytics für Customer Service Management aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Customer Service“ (com.snc.pa.customer_service), um Performance Analytics-Konfigurationsdatensätze zu Ihrer Instanz hinzuzufügen.
Indikatorquellen überprüfen	Überprüfen Sie die bereitgestellten Indikatorquellen, um sicherzustellen, dass sie mit der Tabellenstruktur der Customer Service-Anwendung übereinstimmen.
Indikatoren überprüfen	Überprüfen Sie die bereitgestellten Indikatoren, um sicherzustellen, dass die zu messenden Metriken erfasst werden.
Aufgliederungsquellen überprüfen	Überprüfen Sie die bereitgestellten Aufgliederungsquellen, um sicherzustellen, dass

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

Aufgabe	Beschreibung
	sie mit Ihrer Tabellenstruktur übereinstimmen, und fügen Sie die gewünschten Elemente hinzu.
Aufgliederungen überprüfen	Überprüfen Sie die Aufgliederungen, um sicherzustellen, dass Sie die Punktzahlen nach den entsprechenden Elementen filtern können.
Daten erfassen	Führen Sie eine historische Datenerfassung durch, um Punktzahlen zu bestehenden Daten zu erfassen, und aktivieren Sie die geplante Datenerfassung, um mit dem automatischen Erfassen von Punktzahlen zu neuen Daten zu beginnen.
Anzeigen Analytics Hub	Zeigen Sie den Analytics Hub für Indikatoren an, für die Sie Daten gesammelt haben, um mit dem Untersuchen Ihrer Punktzahlen zu beginnen.
Dashboards anzeigen	Über die bereitgestellten Dashboards erhalten Sie eine Übersicht über Ihre Punktzahlen und können mehrere Metriken parallel anzeigen.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Platform Analytics-Lösung für Selfservice-Analysen für Customer Service konfigurieren

Führen Sie Diagnosen aus, überprüfen und passen Sie Komponenten an, und beginnen Sie mit der Datenerfassung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin

Ein Now Platform-Administrator muss die Plugins für Inhaltspakete oder die ServiceNow Store-Anwendung für diese Platform Analytics-Lösung installiert haben.

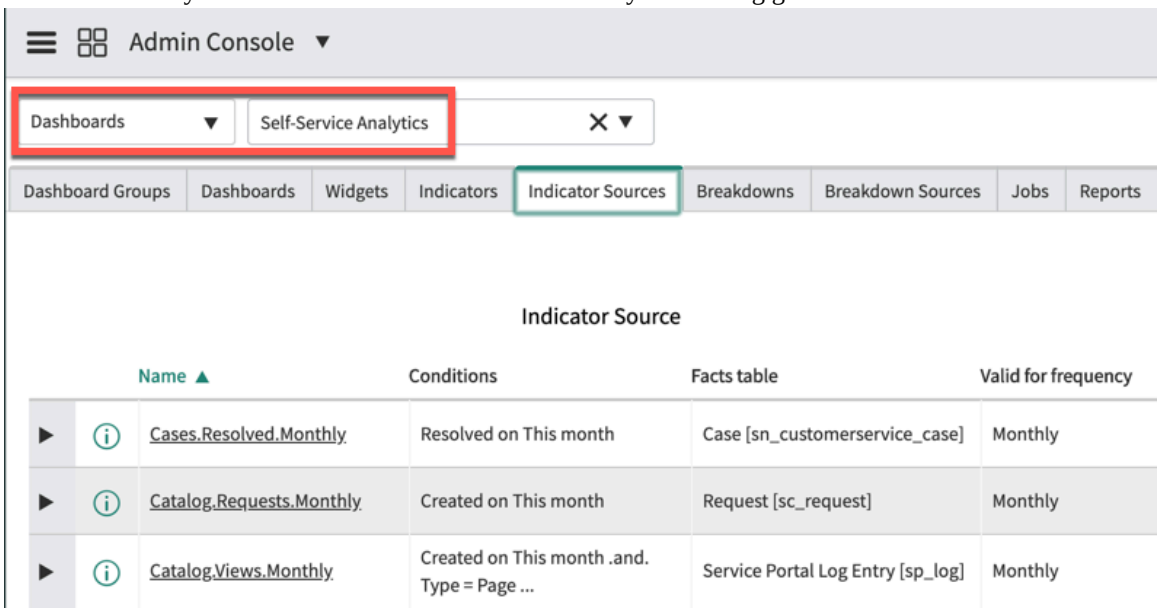
Prozedur

1. Führen Sie alle Diagnosen für alle Datensätze aus, wie in Performance Analytics-Diagnose beschrieben. Diese Diagnosen können Nichtübereinstimmungen zwischen der Konfiguration Ihrer Platform Analytics-Lösungen und Ihren Tabellen erfassen.
2. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Administratorkonsole**.
3. Klicken Sie auf der Kachel **Untersuchen und verwalten** auf den Link **Dashboards**.
4. Überprüfen Sie die Namen der Dashboards, die mit der Self-Serviceanalytik Platform Analytics-Lösung installiert wurden.
5. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatorquellen**.
6. Für jedes Dashboard, das in dieser Platform Analytics-Lösung enthalten 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.

a. Filtern Sie die Indikatorquellen nach dem Dashboardnamen.

Example
Dieser Screenshot zeigt die Indikatorquellen, die im Dashboard „Self-Serviceanalytik“ von Selfservice-Analysen für Customer Service Platform Analytics-Lösung gefiltert wurden.



b. Überprüfen Sie die Faktentabelle, die Bedingungen und die Häufigkeit der Indikatorquellen im Vergleich zur Datenstruktur auf Ihrer eigenen Instanz.

> **Wichtig:**
> Achten Sie besonders auf Zeitstempelfelder wie „Gelöst“ oder „Erstellt“, auf die im Feld **Bedingungen** verwiesen wird. Möglicherweise müssen Sie andere Zeitstempelfelder verwenden.

c. Öffnen Sie bei Bedarf eine Indikatorquelle, und nehmen Sie Korrekturen vor.

d. Wenn Sie einen Indikatorquelldatensatz bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Indikatoren“, und überprüfen Sie das Feld **Bedingungen** für jeden Indikator.
Das Ändern der Indikatorquelle kann sich auch auf die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Indikatoren auswirken.

7. Wenn Sie die Zeitfeldstempel in einer beliebigen Indikatorquelle geändert haben, ändern Sie auch alle zugehörigen Performance Analytics-Skripts.
Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Skripte aktualisieren.
8. Öffnen Sie die Registerkarte „Aufgliederungsquellen“.
9. Für jedes Dashboard, das in dieser Platform Analytics-Lösung enthalten ist:
   a. Filtern Sie die Aufgliederungsquellen nach dem Dashboardnamen.
   b. Überprüfen Sie die unter Aufgliederungsquellen überprüfen beschriebenen Bedingungen der Aufgliederungsquelle.
10. Navigieren zu **Performance Analytics** > **Aufträge**.
11. Richten Sie die Verlaufsaufgabe für diese Platform Analytics-Lösung, [SSA] Self-Selfservice-Analysen-Datensammlung ein, und führen Sie sie aus.
Befolgen Sie das Verfahren in Verlaufsdatenerfassung für eine Now Intelligence-Lösung 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.

12. Bearbeiten und aktivieren Sie die geplante Datenerfassungsaufgabe für diese Platform Analytics-Lösung, [SSA] Self-Selfservice-Analysen-Datenerfassung.
Befolgen Sie das Verfahren in Datensammlung für eine Now Intelligence-Lösung planen .

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen für Selfservice-Analysen für Customer Service

Selfserviceanalytik

Aktivieren Sie Platform Analytics-Lösung für Self-Selfservice-Analysen für Customer Service

Aktivieren Sie die Plugins für Inhaltspakete oder die Anwendung ServiceNow Store für Platform Analytics-Lösung.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Platform Analytics-Lösung aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Unterproduktionsinstanz ohne den Kauf eines Abonnements aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Hinweis:
Die Daten für die Registerkarten „Communities“ und „Virtual Agent“ im Dashboard „Self-Selfservice-Analysen“ werden generiert, wenn das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) und das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).
3. Installieren Sie die Anwendung.
Wenn Sie diese Anwendung installieren, aktivieren Sie auch die folgenden Plugins:
   - Customer Service (com.sn_customerservice)
   - Self-Service Analytics PA (com.snc.pa.self_service_analytics)
   - Self-Service Analytics Core (com.snc.self-service_analytics_core)

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Paris)

Kundenservice-Management für Aufträge

Die Funktion „Customer Service Management for Orders“ fügt der Anwendung Kundenservice-Management Unterstützung für Aufträge und Auftragspositionen hinzu.

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

Hinweis:
Ab Release Utah ist die Funktion „Customer Service Management for Orders“ veraltet. Sie wird nicht mehr unterstützt, erweitert und ist nicht mehr für die Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Veraltungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Die Anwendung Sales and Order Management ersetzt die Funktion „Customer Service Management for Orders“. Weitere Informationen zum Wechsel zu Order Management für Kundenservice-Managementfinden Sie im Artikel „ Korrekturskript zur Unterstützung der skriptbasierten Datenmigration zu einer neuen Order Management-Anwendung “ in der ServiceNow Community.

Kundenservice-Management for Orders ermöglicht Kunden und Verbrauchern, über ein Selfserviceportal Folgendes zu tun:

- Aufträge anzeigen
- Fälle für Aufträge anzeigen und erstellen
- An einen Kundenservice-Mitarbeiter wenden, um ein Problem zu melden

Kundenservice-Mitarbeiter können auf Kunden- und Verbraucheranfragen reagieren und Fälle für Bestellungen erstellen.

Plugins

Um Support für Aufträge zur Anwendung Kundenservice-Management hinzuzufügen, aktivieren Sie das Plugin Kundenservice-Management for Orders (com.snc.csm.order). Dieses Plugin erfordert das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).

Dieses Plugin fügt dem Menü Customer Service die folgenden Module hinzu:

- **Aufträge**: Zeigt eine Liste der Kundenbestellungen an. Klicken Sie auf einen Auftrag, um das Bestellformular anzuzeigen.
- **Bestellpositionen**: Zeigt eine Liste der einzelnen Artikel in jeder Bestellung in der Liste der Bestellungen an. Klicken Sie auf ein Element, um das Bestellpositionsformular anzuzeigen.

Fall für einen Auftrag erstellen

Beim Erstellen eines Falls aus den Kunden- oder Verbraucherservice-Portalen kann der Endbenutzer den Typ des zu erstellenden Falls auswählen. Basierend auf der Auswahl enthält das Formular „Fall erstellen“ Felder, die für den ausgewählten Falltyp spezifisch sind.

- **Produktfall erstellen**: Enthält die Felder **Asset** und **Produkt**.
- **Auftragsfall erstellen**: Enthält das Feld **Bestellung**.

Wenn Sie einen Fall aus der Anwendung Kundenservice-Management erstellen, kann der Kundenservice-Mitarbeiter den Typ des zu erstellenden Falls auswählen:

- **Produkt**: Öffnet ein neues Fallformular für ein Produkt, das die Felder **Produkt** und **Asset** enthält.
- **Bestellung**: Öffnet ein neues Fallformular für einen Auftrag, der das Feld **Bestellung** enthält.

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

Mit Kundenservice-Management for Orders installierte Tabellen

Kundenservice-Management for Orders fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Kundenservice-Management for Orders installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Reihenfolgen [csm_order]	Speichert die Aufträge, die einem Account und einem Kontakt oder einem Verbraucher zugeordnet sind.
Bestellpositionen [csm_order_line_item]	Speichert die einzelnen Einzelposten in Aufträgen.
Auftragsfälle [csm_order_case]	Speichert Informationen zu Kundenservicefällen im Zusammenhang mit Aufträgen.
Auftragsfallposition [csm_order_case_line]	Speichert Informationen zu Kundenservicefällen im Zusammenhang mit Bestellungen und Auftragspositionen.

Kundenservice-Management verwalten

Verwenden Sie eine Reihe von Funktionen und Tools, um die Anwendung Kundenservice-Management zu verwalten.

Funktionen und Anwendungen für die Verwaltung von Kundenservice-Management

Funktion oder Anwendung	Beschreibung
Anonymer Chat	Mit dem anonymen Chat können Verbraucher mit einem Verbraucherservice-Mitarbeiter chatten, ohne sich beim Consumer Service Portal anzumelden.
Kundenservice-Management Flow Designer-Aktionen	Verwenden Sie Flow Designer-Aktionen als Bausteine, um Customer Service Management-Geschäftsprozesse zu erstellen.
Domain Separation und Kundenservice-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.
Erweiterungspunkte in Kundenservice-Management	Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts in der Anwendung Customer Service Management aufzurufen.
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen	Mit der Anwendung für produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen können Administratoren die Knowledge Bases und Wissensartikel festlegen, die Kunden im Customer Service Portal anzeigen 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.

Funktionen und Anwendungen für die Verwaltung von Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Funktion oder Anwendung	Beschreibung
Knowledge Base-Zugriff auf interne Benutzer beschränken	Beschränken Sie den Zugriff auf die Informationen in einer Knowledge Base auf interne Benutzer.
Schnellstarttests für Kundenservice-Management	Verwenden Sie Schnellstarttests, um die CSM-Funktionalität nach Konfigurationsänderungen zu validieren, z. B. nach der Anwendung eines Upgrades oder der Entwicklung einer Anwendung.
Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen	Die Fallweiterleitungs-Funktion verwendet Übereinstimmungsregeln und Zuweisungsregeln, um Kundenservicefälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an die Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Zuweisungs-Workbench	Kundenservice-Manager können die Zuweisungs-Workbench verwenden, um eine Liste von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen, Kompetenzen und Verfügbarkeit zu bewerten und Aufgaben effizient und intelligent zuzuweisen.
Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen	Nutzen Sie die Anwendung „Special Handling Notes“ zur Erstellung von Notizen, die wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen für den Benutzer enthalten.
Fall- und Account-Eskalation	Verwenden Sie die Eskalationsfunktion, um bestimmte Fälle oder Accounts hervorzuheben und das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme zu schärfen.
Übersicht über den Fallaktionsstatus	Verwenden Sie die Funktion Fallaktionsstatus, um den Status von Fällen in der Fall-Liste anzugeben. Service Desk-Mitarbeiter können problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren.
Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme	Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um betroffene Kunden proaktiv zu identifizieren, diesen Kunden Informationen bereitzustellen und den Lösungsprozess zu verwalten.
Kundenservicefälle automatisch schließen	Schließen Sie automatisch Fälle im Status „Gelöst“, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.
Kundenverträge und Berechtigungen verwalten	Kundenservicemanager können Aufgaben ausführen, um Serviceverträge, Vertragspositionen und Berechtigungen zu verwalten.

Anonymer Chat

Verbraucher können mit einem Verbraucherservice-Mitarbeiter chatten, ohne sich beim Consumer Service Portal anzumelden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 das Consumer Service Portal können Gastbenutzer im Portal-Header auf den **Chat** -Link klicken, um eine Chat-Sitzung mit einem Verbraucherservice-Mitarbeiter zu initiieren. Wenn sie auf diesen Link klicken, wird ein Formular geöffnet, das einige grundlegende Informationen anfordert, einschließlich des Namens des Benutzers, der E-Mail-Adresse und des Problemtyps. Durch das Ausfüllen und Senden des Formulars wird eine Chatanforderung erstellt, die auf Grundlage des ausgewählten Problemtyps an die entsprechende Mitarbeiter-Warteschlange weitergeleitet wird. Sobald der zugewiesene Mitarbeiter die Anforderung akzeptiert, wird eine Chatsitzung eingerichtet. Bei Bedarf kann der Mitarbeiter einen Verbraucherdatensatz oder einen Fall für den Gastbenutzer erstellen oder den Chat an einen anderen Mitarbeiter übertragen.

Anonymen Chat einrichten

Das Einrichten der anonymen Chat-Funktion umfasst die folgenden Schritte.

1. Aktivieren Sie das Plugin „Consumer Service Portal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).
2. Ändern Sie den anonymen Standard-Chat-Datensatzersteller oder erstellen Sie einen neuen Datensatzersteller.
3. Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für jede Mitarbeiter-Warteschlange.
4. Konfigurieren Sie anonyme Chat-Eigenschaften.
5. Ändern Sie bei Bedarf die Connect-Aktionen, um die gewünschte Funktionalität für Verbraucherservice-Mitarbeiter in Chat-Konversationen bereitzustellen. Die anonyme Chat-Funktion enthält folgende Aktionen: **Fall für Gast erstellen** und **Verbraucher und Fall für Gast erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Aktionen verwalten .

Plugins für den anonymen Chat

Die anonyme Chat-Funktion erfordert zwei Plugins, die als Teil des Consumer Service Portal-Plugins aktiviert werden:

- Anonymer Connect-Support (om.glide.connect.anonymous_support): Aktiviert die anonyme Chat-Funktion für Connect.
- Connect-Support-Weiterleitung (com.glide.connect.support.routing): Leitet Connect-Support-Anforderungen an die entsprechenden Chatwarteschlange weiter.

Anonymer Chat-Datensatzersteller

Das Formular, das zum Anfordern von Informationen von einem Gastbenutzer verwendet wird, ist ein konfigurierbarer Datensatzersteller basierend auf der Tabelle „Verbraucherinteraktion“ (sn_customerservice_customer_interaction), einer neuen Tabelle in der Istanbul-Version. Wenn ein Gastbenutzer das Formular absendet, werden die bereitgestellten Informationen als Datensatz in der Kundeninteraktion-Tabelle gespeichert. Dieser Datensatz wird zum Weiterleiten der Chatanforderung verwendet.

Der standardmäßige anonyme Chat-Datensatzersteller. **Wobei können wir Ihnen helfen?**, befindet sich unter **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**. Dies ist ein öffentlicher Datensatzersteller. Sie können diesen Datensatzersteller ändern oder eigene erstellen. Wenn Sie sich für die Erstellung Ihres eigenen entscheiden, lesen Sie Abschnitt 3 im Artikel Einen Datensatzersteller und ein Katalogelement auf einer CMS-Seite öffentlich machen [KB0551300] . Sie müssen auch die Eigenschaft `glide.sc.use_user_criteria` auf **false** festlegen.

Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller .

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

Anonyme Chat-Weiterleitung

Informationen, die vom Gastbenutzer bereitgestellt werden, unterstützen die Weiterleitung und stellen auch den Kontext der Anfrage für den Verbraucherservice-Mitarbeiter zur Verfügung. Die Chatanforderung wird basierend auf der Art des ausgewählten Problems an die entsprechende Mitarbeiter-Warteschlange weitergeleitet. Die Weiterleitung für anonyme Chatanforderungen verwendet Übereinstimmungsregeln. Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für jede Warteschlange, und binden Sie eine Chatanforderung basierend auf dem ausgewählten Problemtyp an eine Chatwarteschlange. Übereinstimmungsregeln für den anonymen Chat basieren auf der Kundeninteraktion-Tabelle.

Die folgenden Übereinstimmungsregeln werden bereitgestellt:

- Anonymer Support für Connect – Abrechnung
- Anonymer Support für Connect – Bestellung
- Anonymer Support für Connect – Produktsupport

Diese Regeln basieren auf der Auswahl im Feld **Problemtyp** des standardmäßigen anonymen Chat-Datensatzerstellers.

Anonyme Chat-Eigenschaften

Es gibt zwei Eigenschaften, die sich auf die anonyme Chat-Funktion beziehen. Legen Sie diese Eigenschaften fest, um die Anzahl der von Gastbenutzern erstellten Chatanforderungen zu begrenzen.

Eigenschaften des anonymen Chats

Eigenschaft	Beschreibung
[connect.support.max_guest_sessions_per_hour]	Maximale Anzahl der in der letzten Stunde erstellten Gastunterhaltungen begrenzen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 200 • Standort: **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**
[connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message]	Meldung, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn eine Quotengrenze für Gastunterhaltungen überschritten wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Gast-Chat ist derzeit nicht verfügbar. Versuchen Sie es später erneut. • Standort: **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **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.

Zugehörige Informationen

Datensatzersteller

Connect-Support

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Anonymen Chat-Datensatzersteller ändern

Ändern Sie den standardmäßigen anonymen Chat-Datensatzersteller, um die gewünschten Informationen von Gastbenutzern zu sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Datensatzersteller fordert Informationen von einem Gastbenutzer im Consumer Service Portal an und speichert die Informationen als Datensatz in der Tabelle „Verbraucherinteraktion“ (sn_customerservice_customer_interaction). Der Datensatz wird dann zum Weiterleiten der Chatanforderung verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Wie können wir Ihnen helfen?**.
3. Ändern Sie den Datensatzersteller nach Bedarf, einschließlich der Variablen in der zugehörigen Liste **Variablen**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller zum Protokollieren von Incidents erstellen .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Übereinstimmungsregel für anonymen Chat erstellen

Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel für jede Mitarbeiter-Warteschlange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Chatanforderung ist auf Grundlage des ausgewählten Problemtyps an eine Chatwarteschlange gebunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Übereinstimmungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Übereinstimmungsregel ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Option **Kundeninteraktion**aus.
5. Verwenden Sie im Feld **Bedingungen** den Bedingungsgenerator, um die folgenden Bedingungen zu erstellen.

Erstellen Sie Bedingungen mit dem Bedingungsgenerator

Feld	Operator	Wert
Kanal	ist	Chat

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

Feld	Operator	Wert
Kategorie	ist	Wählen Sie eine der Kategorien aus, die für anonyme Benutzer erstellt wurden, um ein Problem für den Datensatzersteller zu definieren: ○ Produktproblem ○ Abrechnungsproblem ○ Auftragsproblem

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anonyme Chat-Eigenschaften konfigurieren

Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle können Eigenschaften festlegen, um die Anzahl der von Gastbenutzern erstellten Chatanforderungen zu begrenzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaften fest.

Option	Bezeichnung
Begrenzen Sie die maximale Anzahl von Gastkonversationen, die in der letzten Stunde erstellt wurden. (*connect.support.max_guest_sessions_per_hour*)	Schränkt die Anzahl der Gast-Chatanforderungen ein, die in einem einstündigen Zeitrahmen erstellt werden können. Der Standardwert ist 200.
Nachricht, die dem Anwender angezeigt wird, wenn die Quotenbegrenzung für Gastkonversationen überschritten wird. (*connect.support.guest_sessions_rate_limit_reached_message*)	Die Nachricht, die im Consumer Service Portal angezeigt wird, wenn das Limit für die Anzahl der Gast-Chatanforderungen erreicht wurde.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Auf anonyme Chatanforderungen antworten

Wählen Sie eine Chatanforderung aus der Chatwarteschlange aus, und antworten Sie auf die Frage oder den Kommentar eines Gastbenutzers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect-Chat**.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte 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 die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird.
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Verbraucher eine Support-Konversation startet oder ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Konversation in eine Warteschlange überträgt, kann jeder Kundenservice-Mitarbeiter, der der zugehörigen Warteschlange angehört, die Konversation annehmen. Ein Mitarbeiter kann auch eine direkte Weiterleitung eines Gesprächs zu Ihnen anfordern.
3. Akzeptieren Sie eine Konversation auf eine der folgenden Arten.
   - Annehmen einer Konversation aus einer Queue
   - Akzeptieren Sie eine Übertragungsanforderung
4. Antworten Sie dem Gast-Benutzer und helfen Sie, das Problem zu beheben.
   Standardmäßig werden Ihre Nachrichten als Kommentar zur Datensatzunterhaltung hinzugefügt und sind für den Benutzer sichtbar.

Nächste Maßnahme

Bei Bedarf können Sie einen Verbraucherdatensatz für einen Gastbenutzer erstellen und einen Kundenservicefall aus der Konversation erstellen, um das Problem nachzuverfolgen. Sie können auch die Konversation an einen anderen Mitarbeiter oder in die Warteschlange übertragen oder das Gespräch in eine Warteschlange mit höherer Priorität eskalieren. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support .

Kundenservice-Management Flow Designer-Aktionen

Verwenden Sie Flow Designer Aktionen als Bausteine, um Kundenservice-Management Geschäftsprozesse zu erstellen.

CSM Flow Designer-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Fall erhalten	Rufen Sie mithilfe der Fallnummer einen Falldatensatz ab. Wenn mehrere Datensätze gefunden werden, wird nur der erste Datensatz zurückgegeben.
Fall erstellen	Erstellt eine Anfrage mit mindestens einem Attribut. Diese Aktion ahmt die Struktur der Falltabelle (sn_customerservice_case) nach und macht alle Felder verfügbar, die in der Tabelle „Fall“ aufgelistet sind.
Schnellen Fall erstellen	Erstellen Sie mit den Attributen „Kunde“, „Beschreibung“, „Kanal“, „Priorität“ und „Kategorie“ einen Fall.
Aufgabe für einen Fall erstellen	Erstellen Sie eine Fallaufgabe, und ordnen Sie sie optional einem Fall zu.
Fall aktualisieren	Aktualisieren Sie einen Fall, indem Sie die Fallreferenz und die Felder angeben, die Sie aktualisieren möchten.
Fall zuordnen	Weisen Sie einen Fall mithilfe von Zuordnungsregeln zu. Zum Verwenden dieser Aktion müssen Sie zuerst die Zuordnungsregeln definieren, mit denen Fälle auf Ressourcen abgestimmt werden (Zuweisungsgruppen, Service Desk-Mitarbeiter) zuweisen.

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

CSM Flow Designer-Aktionen (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Fall eskalieren	Fordern Sie eine Falleskalation an. Diese Aktion genehmigt die Eskalation nicht automatisch. Genehmigung basiert auf der ausgewählten Eskalationsvorlage.
Account eskalieren	Fordern Sie eine Account-Eskalation an. Diese Aktion genehmigt die Eskalation nicht automatisch. Genehmigung basiert auf der ausgewählten Eskalationsvorlage.
Arbeitsnotiz einer Aufgabe hinzufügen	Fügen Sie einer Aufgabe oder einem durch eine Aufgabe erweiterten Objekt (z. B. einem Fall oder einer Fallaufgabe) eine Arbeitsnotiz hinzu.
Kommentar einer Aufgabe hinzufügen	Fügen Sie einer Aufgabe oder einem durch eine Aufgabe erweiterten Objekt (z. B. einem Fall oder einer Fallaufgabe) einen Kommentar hinzu.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

Aktionsdesigner

Domain Separation und Kundenservice-Management

Die Domänentrennung wird in Kundenservice-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

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management ist konzipiert 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.

- **Kunden, die die Anwendung in einer domänengetrennten Umgebung oder in einer Hybridumgebung verwenden**. Mit Domain Separation kann ein Kunde Endbenutzern (Kontakten oder Verbrauchern) sowie anderen Entitäten Zugriff auf Kundenservicefälle gewähren. Beispielsweise können Kontakte oder Verbraucher auf Probleme, Changes oder Projekte zugreifen. Systemadministratoren können das CSM-Account-Modell mit der Domänenstruktur synchronisieren und die Datentrennung für Entitäten aufrecht erhalten, für die keine Account-basierte Datentrennung aktiviert ist.
- **Managed Service Provider (MSPs) verwenden die Anwendung, um Kundensupport bereitzustellen**. In diesem Szenario kann ein MSP mehrere Kunden unterstützen, wobei Domänen erforderlich sind, um alle relevanten Kundendaten und -prozesse zu enthalten. Dies ist zum Beispiel ein MSP, der Kunden im Zusammenhang mit Abrechnungsfragen, Vertragsverlängerungen oder anderen Nicht-Service-Vorgängen unterstützt.
- **Managed Service Provider, die die Anwendung als Service anbieten, den Kunden ihren Kunden anbieten können**. In diesem Szenario kann ein MSP Kundenservice-Management als Service für Kunden anbieten, die wiederum die Anwendung zur Unterstützung ihrer Endkunden verwenden. Dieses Szenario erfordert eine zusätzliche Konfiguration aufgrund der Domänenunterstützung für einige der Kernentitäten in der Plattform, z. B. Produktmodell.

So funktioniert Domain Separation in Kundenservice-Management

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management richtet jeden Kunden-Account an einer Domäne aus. Um die Domänentrennung mit der Anwendung zu verwenden, müssen alle Kunden-Accounts einer Domäne zugewiesen werden.

Der Kunden-Account ist die Hauptentität in Kundenservice-Management. Alle mit dem Account verknüpften Entitäten, z. B. Kontakte und Fälle, werden in derselben Domäne wie der Account erstellt. Diese Regel gilt auch für alle Entitäten in Kundenservicefällen, einschließlich Adressen, Assets und Kontakten.

Wenn ein neuer Account erstellt wird, wird auch eine Domäne mit demselben Namen erstellt und dem Account zugewiesen. Alle zugehörigen Entitäten für einen Account, z. B. Kontakte und Fälle, müssen sich in derselben Domäne befinden. Wenn eine zugehörige Entität für einen domänengetrennten Account erstellt wird, wird die Entität der Account-Domäne zugewiesen.

Domänentrennung für Kundenservice-Management einrichten

Für die Domänentrennung für Kundenservice-Management ist das Plugin Domain Separation erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um die Domänentrennung zu aktivieren.

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management erfordert auch die Aktivierung der Eigenschaft **csm_auto_account_domain_generation**. Diese Eigenschaft wird mit Kundenservice-Management installiert und ist nur verfügbar, nachdem das Plugin Domain Separation aktiv wurde. Kontaktieren Sie ServiceNow, um diese Eigenschaft zu aktivieren.

Wenn die Eigenschaft **csm_auto_account_domain_generation** aktiviert ist, erstellt die Anwendung Kundenservice-Management automatisch eine Domäne mit demselben Namen, wenn ein neuer Account erstellt wird.

Hinweis:
Durch Aktivieren der Eigenschaft **csm_auto_account_domain_generation** werden keine Domänen für vorhandene Accounts hinzugefügt. Es erstellt nur Domänen für neu erstellte Accounts. Das Hinzufügen von Domänen für vorhandene Accounts erfordert ein Migrationsskript. Sie können das Migrationsskript vom ServiceNow Professional Services-Team 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.

Änderungen an Kundenservice-Management-Tabellen

Die Domänentrennung für Kundenservice-Management fügt der Tabelle „Account“ [customer_account] die Felder **Domäne** und **Domänenpfad** hinzu. Diese Felder werden standardmäßig nicht verfügbar gemacht. Kunden können Listen und Formulare anpassen, um diese Felder anzuzeigen.

Account-Domänen und zugehörige Entitäten

Beim Erstellen zugehöriger Entitäten für ein Account wird die Domäne für die zugehörigen Entitäten auf die Account-Domäne festgelegt. Zugehörige Entitäten sind:

- Kontakte
- Fälle
- Assets
- Verträge
- Berechtigungen
- Adressen
- Community-Profile
- Eskalationen
- Verkaufte Produkte
- Installierte Produkte
- Installationsbasiselemente
- Betroffene Installationsbasiselemente
- Verkauftes Produkt abgedeckt

Durch das Ändern der Domäne für einen Account wird auch die Domäne für alle zugehörigen Entitäten des Accounts geändert.

Domänensichtbarkeit für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager

Benutzer mit den Rollen Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) und Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) müssen der Domäne **TOP/MSP/Standard** manuell zugewiesen werden. Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können Fall- oder Account-Details erst sehen, wenn sie der **TOP**-Domäne zugewiesen sind.

Domänentrennung für Fall- und Account-Eskalation

Datensätze für Eskalationsvorlagen und Eskalationsschweregrade sind domänengetrennt. Standardmäßig befinden sich diese Datensätze in der globalen Domäne. Benutzer können die Formulare „Eskalationsvorlage“ und „Eskalationsschweregrad“ konfigurieren, um das Feld **Domäne** anzuzeigen und die Domäne nach Bedarf festzulegen.

Wenn ein Eskalationsdatensatz aus einem Fall oder einem Account erstellt wird, wird er in der Account-Domäne erstellt.

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.

Domänentrennung und Entitätsbeziehungen

Mit der Domänentrennung in Kundenservice-Management können Sie die Sichtbarkeit und den Zugriff auf Daten mithilfe von Kontakt-, Partner- und Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehungen weiter steuern.

Partner-Kunden-Account-Beziehungen

In Partner-Kunden-Account-Beziehungen kann der Partner-Account Daten in der Domäne des Kunden-Accounts sehen. Beim Einrichten einer Account-Beziehung ist die Domänensichtbarkeitsrichtung **von > bis**. Der Account im Feld **von** enthält die Domäne des Accounts im Feld **bis**.

Wenn ein Partneradministrator einen Fall für einen Kunden-Account erstellt, wird der Fall in der Domäne des Kunden-Accounts erstellt, sodass alle relevanten Parteien auf den Fall zugreifen können.

In Partner-Kunden-Account-Beziehungen, bei denen der Kunden-Account über untergeordnete Beziehungen verfügt, kann der Partneradministrator einen Fall für den Kunden-Account erstellen, nicht jedoch für die untergeordneten Accounts. Der Partneradministrator kann nur Fälle für den Account erstellen, mit dem die Beziehung hergestellt wurde.

Kontaktbeziehungen

In Kontaktbeziehungen kann der in der Beziehung enthaltene Kontakt Daten für die angegebene Account-Domäne anzeigen.

Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehungen

Die Account-Hierarchie-Funktion erstellt eine Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehung zwischen Accounts. Diese Beziehung wird durch Auswahl des übergeordneten Elements im Feld **Übergeordneter Account** im Account-Formular für den untergeordneten Account definiert. Die Domänenhierarchie wird auch über das Feld **Übergeordneter Account** erreicht. In Beziehungen zwischen über- und untergeordneten Accounts können übergeordnete Domänen Daten in untergeordneten Domänen anzeigen.

Um Zugriff vom untergeordneten Account auf den übergeordnete Account bereitzustellen, müssen Sie die Domänensichtbarkeit festlegen. Navigieren Sie zum untergeordneten Account, und legen Sie die Sichtbarkeit in der zugehörigen Liste „Sichtbarkeitsdomänen“ (sys_user_visibility) fest, indem Sie den Benutzer mit der Domäne verbinden.

Erweiterungspunkte in Kundenservice-Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts in der Anwendung Kundenservice-Management aufzurufen.

Um auf die verfügbaren Erweiterungspunkte zuzugreifen, geben Sie **sys_extension_point.list** im Anwendungsnavigator ein und drücken die **Eingabe**-Taste. Klicken Sie auf den gewünschten Erweiterungspunkt, um die Datensatzdetails anzuzeigen.

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit dem niedrigsten Reihenfolgewert ist die ausgeführte 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.

Kundenservice-Management Erweiterungspunkte

Erweiterungspunkt	Beschreibung
`sn_customerservice.CSMService`	Definiert die Standardwertlogik für Fallobjekte. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
`sn_customerservice.CSMCaseSync`	Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik für die Synchronisierung von über- und untergeordneten Fällen anzupassen. Dieser Erweiterungspunkt kann auf zwei Arten verwendet werden: • Definieren Sie die Bedingungen für übergeordnete Falldatensätze, die für die Synchronisierung mit untergeordneten Fällen berücksichtigt werden können. Die Standardfunktionalität basiert auf der Systemeigenschaft **sn_customerservice.parent_child_case_sync**. Kunden können mit diesem Erweiterungspunkt zusätzliche Bedingungen hinzufügen. • Passen Sie die Logik für die Übergeordnet-Untergeordnet-Fallsynchronisierung basierend auf dem Status des untergeordneten Falls an. Wenn sich der untergeordnete Fall im Status **Gelöst**, **Geschlossen** oder **Abgebrochen** befindet, wird standardmäßig keine Synchronisierung vom übergeordneten Fall durchgesetzt. Dieser Erweiterungspunkt wird von der `CSCaseSyncHelper` -Skripteinbindung verwendet und ist mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) verfügbar. **Hinweis:** Im Basissystem ist die Synchronisierung von über- und untergeordneten Fällen nur für die Falltabelle (sn_customerservice_case) verfügbar. Diese Funktion muss für Tabellen konfiguriert werden, die die Falltabelle erweitern.
`sn_majorissue_mgt.MajorCase`	Verfügbar mit dem Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt).
`sn_action_status.NeedsAttentionAccessUtil`	Ermöglicht jeder Anwendung die Auswahl der Benutzerrollen, die das Feld **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.

Kundenservice-Management Erweiterungspunkte (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
	auf einem Fallformular aktivieren und deaktivieren können. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service Case Action Status“ (com.snc.csm_action_status).
sn_cs_sm.CSMChangeIntegrations	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Change-Anforderung** im Falldatensatz. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Incident** im Falldatensatz. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Problem** im Falldatensatz. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations	Erstellt die Logik für die Zuordnung des Felds **Anforderung** im Falldatensatz. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request).
global.CSMRelationshipServiceEP	Erstellt CSM-Beziehungen mit Verantwortlichkeiten. Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
global.CSMContentAccessEP	Erstellt die Logik zum Implementieren von ACLs für CRUD-Vorgänge (Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen). Verfügbar mit dem Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
AddressMgmtExtensionPoint	Ermöglicht Benutzern das Anpassen der Referenzqualifizierer des Felds „Standort“ in der Tabelle „Account-Adresse“. Ermöglicht Benutzern das Erstellen einer Implementierung dieses Erweiterungspunkts

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

Kundenservice-Management Erweiterungspunkte (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
	und das Überschreiben der Funktion „getAccountLocationsRefQual“.

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

Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen

Mit der Anwendung für produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen können Administratoren die Knowledge Bases und Wissensartikel festlegen, die Kunden im Customer Service Portal anzeigen können.

Beschränken Sie den Zugriff auf das Customer Service Portal auf Folgendes:

- Die Knowledge Bases und Artikel für die Produkte, die das Unternehmen eines Kunden erworben hat.
- Die Knowledge Bases und Artikel, für die das Unternehmen eines Kunden Berechtigungen hat.

Das Plugin „Knowledge Product Entitlements“ (com.snc.kb_product_entitlements) muss aktiviert sein, um diese Anwendung verwenden zu können. Durch die Installation dieses Plugins wird das Feld **Zugehörige Produkte** zum Knowledge Base-Formular und zum Wissensformular hinzugefügt. Die im Kundenportal verfügbaren Wissensinformationen sind auf die in diesem Feld ausgewählten Produkte beschränkt.

Zusätzliche Steuerelemente sind verfügbar, indem Sie Eigenschaften aktivieren, mit denen Sie folgende Optionen haben:

- Beschränken Sie den Zugriff auf Knowledge Bases basierend auf Produktberechtigungen.
- Aktivieren Sie den Zugriff, wenn in den Feldern **Zugehörige Produkte** keine Produkte angegeben sind.

Zugehörige Produkte zu Knowledge Bases oder Wissensartikeln hinzufügen

Fügen Sie ein Produkt zu einer Knowledge Base oder einem Wissensartikel hinzu, indem Sie das Feld **Zugehörige Produkte** im entsprechenden Formular verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Um auf Knowledge Bases und Artikel zuzugreifen, die einem Produkt zugeordnet sind, muss ein Benutzer Lese- oder Mitwirkzugriff haben und das Produkt muss im Account des Benutzers als Asset enthalten sein. Weitere Informationen zu Assets finden Sie unter Assets 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 Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**
   - **Wissen** > **Artikel** > **Alle**
2. Wählen Sie die gewünschte Knowledge Base oder den Wissensartikel aus.
3. Fügen Sie ein oder mehrere Produkte zum Feld **Zugehörige Produkte** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eigenschaften von produktbezogenen Wissensdatenbank-Berechtigungen festlegen

Legen Sie verschiedene Eigenschaften fest, damit Kunden auf Knowledge Bases und Wissensartikel im Customer Service Portal zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktbezogene Knowledge Base-Berechtigungen** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie nach Bedarf die folgenden Eigenschaften fest.

Option	Bezeichnung
Zugriffssteuerung von Knowledge Bases auf Basis der Produktberechtigungen aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben.
Zugriff auf Knowledge Bases mit leeren related_products zulassen	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, auch wenn im Knowledge Base-Formular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben wurden.
Zugriffssteuerung von Wissensartikeln auf Basis der Produktberechtigungen aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben.
Zugriff auf Knowledge-Artikel mit leeren related_products zulassen	Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, auch wenn im Wissensformular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben wurden.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Knowledge Base-Zugriff auf interne Benutzer beschränken

Beschränken Sie den Zugriff auf die Informationen in einer Knowledge Base auf interne Benutzer.

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 Artikel in einer Knowledge Base stehen sowohl internen Benutzern wie Kundenservice-Mitarbeitern als auch externen Benutzern (Kunden und Partnern) zur Verfügung. Wenn die Artikel in einer Knowledge Base nur für interne Benutzer gedacht sind, kann der Systemadministrator den Zugriff einschränken, indem das Knowledge Base-Formular angepasst wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Administration** > **Knowledge Bases**.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Knowledge Base.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
4. Wählen Sie in der Spalte „Verfügbar“ die Option **Kann nicht mitwirken** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte „Ausgewählt“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie im ausgewählten Knowledge Base-Formular auf die zugehörige Liste **Kann nicht mitwirken**.
7. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
8. Klicken Sie in der linken Spalte auf **Alle Kundenkontakte**, und verschieben Sie sie in die rechte Spalte.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schnellstarttests für Kundenservice-Management

Überprüfen Sie, ob die Anwendung Kundenservice-Management weiterhin funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwicklung einer Anwendung. Sie können diese Schnellstarttests kopieren und anpassen, um eine erfolgreiche Ausführung mit Ihren instanzspezifischen Daten sicherzustellen.

Alle Kundenservice-Management-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Kundenservice-Management-Demodaten“ (com.snc.customerservice.demo). Manche Schnellstarttests erfordern außerdem die Aktivierung der folgenden Plugins:

- Business Location (com.snc.business_location)
- Case Playbook for Complaints (sn_complaint)
- Case Playbook for Onboarding (sn_onboarding)
- Verbraucherserviceportal (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)
- Kundenservice-Haushalt (com.snc.household)
- Kundenservice-Management für Bestellungen (com.snc.csm.order)
- Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Kundenservice mit Anforderungsmanagement (com.sn_cs_sm_request)
- Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
- Guided Decisions Experience (com.snc.guided_decisions_playbook_experience)
- Guided Decision - Next Best Action (com.snc.next_best_action)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Probleme (com.sn_majorissue_mgt)
- Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement (com.snc.proactive_cs_itom)
- Skill Determination (com.snc.skill_determination)
- Walk-Up for CSM (com.snc.walkup_for_csm)

CSM: Case Management-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM: Produktfälle erstellen	Erstellt einen Fall für ein Produkt.	Madrid
CSM: Fälle Agenten zuweisen	Erstellen Sie einen Fall und weisen Sie ihn einem Kundenservice-Agent zu.	Madrid
CSM: Assets Fällen zuweisen	Weisen Sie einem Fall ein Asset zu.	Madrid
CSM: Berechtigungen zuweisen	Weisen Sie einem Fall eine Berechtigung zu.	Madrid
CSM: Accounts eskalieren	Eskalieren Sie einen Account.	Madrid
CSM: Fälle eskalieren	Eskalieren Sie einen Fall.	Madrid
CSM: Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen	Erstellen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für einen Fall.	Madrid
CSM: Fall schließen	Schließen Sie einen Fall.	Madrid
CSM: Zeiterfassung	Erfassen Sie die Bearbeitungszeit eines Falls.	Madrid
CSM: CHG aus Fall erstellen	Erstellt einen Change-Datensatz aus einem Fall.	Madrid
CSM: Incident aus Fall erstellen	Erstellt einen Incident-Datensatz aus einem Fall.	Madrid
CSM: Auftragsfälle erstellen	Erstellen Sie einen Fall für einen Auftrag. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Kundenservice-Management für Bestellungen“	Madrid
CSM – Auftragsfall als Kunde im CSM-Portal erstellen	Erstellt im Kundenserviceportal einen Auftragsfall als Kunde. **Hinweis:** Erfordert das Kundenserviceportal. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt 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.

CSM: Case Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM: Problem aus Fall erstellen	Erstellt einen Problemdatensatz aus einem Fall.	Madrid
CSM – Proaktiven Fall nach NOC-Operator erstellen	Verifiziert, ob ein proaktiver Fall erstellt wurde. **Hinweis:** Erfordert Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement	New York
CSM – Mitarbeiter, der einen Fall für einen OBO-Kunden erstellt	Erstellt als Mitarbeiter mit der Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice_proxy_contact) im Namen eines Kunden einen Fall über das Selfserviceportal. **Hinweis:** Erfordert die CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte	New York
CSM – Test der Fähigkeitsbestimmungsregel für den Suchtyp	Erstellt eine Fähigkeitsbestimmungsregel für den Suchtyp. **Hinweis:** Erfordert die Fähigkeitsbestimmung	New York
CSM – Manager, der Anfragen für einen OBO-Kunden über das CSM-Portal erstellt	Erstellt als Benutzer mit der Fallmanager-Rolle einen Fall im Namen eines Kunden im Kundenserviceportal. **Hinweis:** Erfordert die Integration von Kundenservice-Anfragen	New York
CSM – Test der Fähigkeitsbestimmungsregel für einfachen Typ	Erstellt eine Fähigkeitsbestimmungsregel für einen einfachen Typ. **Hinweis:** Erfordert die Fähigkeitsbestimmung	New York
CSM – Neuen Falltyp registrieren	Registriert einen Falltyp und verifiziert, dass der Datensatz erstellt wurde.	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.

CSM: Case Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM – Durch Projektmanager Projekte für Accounts erstellen	Der Projektmanager erstellt ein Projekt für einen Account. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Projektkontakte durch Projektmanager identifizieren	Der Projektmanager identifiziert Kunden für ein Projekt. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Projektaufgaben durch Projektmanager erstellen und einem Kunden zuweisen	Der Projektmanager erstellt eine Projektaufgabe und weist sie einem Kunden zu. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Fall aus Projekt erstellen	Fall aus einem Projekt erstellen.	Orlando
CSM – Fall aus Projektaufgabe erstellen	Erstellt einen Fall aus einer Projektaufgabe.	Orlando
CSM – Aufgabe aus Fall erstellen	Erstellt eine Fallaufgabe aus einem Fall.	Orlando
CSM: Agent, der Anfrage für Kunden erstellt	Erstellen Sie als Kundenservice-Agent eine Anfrage für einen Kunden. **Hinweis:** Erfordert die Integration von Kundenservice-Anfragen	Orlando
CSM – Mitarbeiter erstellt Fälle aus Projekt	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall aus einem Projekt. **Hinweis:** Erfordert Kundenprojektmanagement.	Orlando
CSM – Mitarbeiter erstellt Fälle aus Projektaufgabe	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall aus einer Projektaufgabe.	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.

CSM: Case Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert Kundenprojektmanagement.	
CSM – Mitarbeiter erstellt Change-Anforderungen für Projekte	Erstellt als Kundenservice-Mitarbeiter eine Change-Anforderung für ein Projekt.	Orlando
CSM: Schwerwiegenden Fall und zugehörige untergeordnete Fälle erstellen	Erstellen Sie einen schwerwiegenden Fall und die zugehörigen untergeordneten Fälle für die Kundenkonten in der Empfängerliste. **Hinweis:** Erfordert Management schwerwiegender Probleme	Orlando
CSM – Test der Fähigkeitsbestimmungsregel für erweiterten Typ	Erstellt eine Fähigkeitsbestimmungsregel für einen erweiterten Typ. **Hinweis:** Erfordert die Fähigkeitsbestimmung	Orlando
CSM – Unter verkauftem Produkt abgedeckte Serviceverträge	Erstellt verkaufte Produkte und Serviceverträge und ordnet Serviceverträge verkauften Produkten zu. Verifiziert die Zuordnung zwischen den aktiven Verträgen und dem verkauften Produkt. **Hinweis:** Erfordert Kundenservice-Installationsbasis-Management.	Orlando
AWA – Neuen Servicekanal erstellen	Erstellt einen neuen Servicekanal in der Anwendung „Erweiterte Arbeitszuweisung“. **Hinweis:** Erfordert Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM.	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.

CSM: Case Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM-ITOM – Untergeordnete Fälle für proaktiven schwerwiegenden Fall erstellen	Erstellt mithilfe der Empfängerliste einen untergeordneten Fall für einen proaktiven schwerwiegenden Fall. **Hinweis:** Erfordert Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement	Orlando
CSM – Ausfall aus Fall erstellen	Validiert, ob ein neu erstellter Ausfall mit einem Fall verknüpft ist.	Paris
CSM: Create Sold Product on Household (CSM: Verkauftes Produkt für Haushalt erstellen)	Erstellt ein verkauftes Produkt für einen Haushalt und seine Mitglieder. **Hinweis:** Erfordert Kundenservice-Intallationsbasis-Management und Kundenservice-Haushalt, wobei **Demodaten laden** aktiviert sein muss.	Quebec
CSM: View Health Status of Install Base Item from Account and Case pages (CSM: Integritätsstatus der Installationsbasiselemente auf den Seiten „Account“ und „Fall“ anzeigen)	Validiert die Funktionalität der Schaltfläche **Integrität der Installationsbasis aktualisieren** auf den Datensatzseiten „Account“ und „Fall“	Quebec
CSM: Fallaufgabe einem Fallaufgaben-Mitarbeiter zuweisen	Der Kundenservice-Mitarbeiter erstellt eine Fallaufgabe und weist sie einem Fallaufgaben-Mitarbeiter zu.	Rome
CSM: Fallaufgaben-Mitarbeiter zeigt zugewiesene Fallaufgabe an	Überprüft, ob der Fallaufgaben-Mitarbeiter eine zugewiesene Fallaufgabe anzeigen kann.	Rome
CSM: Fallaufgaben-Mitarbeiter schließt zugewiesene Aufgabe ab	Der Fallaufgaben-Mitarbeiter schließt eine zugewiesene Fallaufgabe ab.	Rome
CSM: Wissenslücke aus Fall in Mitarbeiterbereich melden	Stellt sicher, dass eine im Zusammenhang mit einem Fall festgestellte Wissenslücke in Mitarbeiterbereich gemeldet wurde	Rome
CSM: Fall mithilfe der API „Fall erstellen (POST)“ erstellen	Erstellt einen Fall mithilfe der API „Fall erstellen (POST)“.	Rome

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

CSM: Case Management-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert einen Anwenderauthentifizierungsdatensatz, der dem Feld **Standardauthentifizierung** in Schritt 1 des ATF zugewiesen wurde.	
CSM: Fall mithilfe der API „Fall abfragen (GET)“ abfragen	Fragt einen Fall mithilfe der API „Fall abfragen (GET)“ ab. **Hinweis:** Erfordert einen Anwenderauthentifizierungsdatensatz, der dem Feld **Standardauthentifizierung** in Schritt 1 des ATF zugewiesen wurde.	Rome
CSM: OCS-Manager erstellt neuen OSP	Verifiziert, ob der interne OCS-Manager einen neuen Outsourced Service Provider (OSP) erstellt. **Hinweis:** Erfordert outgesourcten Kundenservice.	Rome
CSM: Fallerstellung durch OCS-Mitarbeiter	Stellt sicher, dass der Mitarbeiter eines outgesourcten Kundenservice einen Fall erstellen kann. **Hinweis:** Erfordert outgesourcten Kundenservice.	Rome
CSM: Standorte von Verbraucherprofilen verwalten	Erstellt und verwaltet Verbraucherstandorte# und ordnet sie Verbraucherprofilen zu.	Washington DC
CSM: Adressfreigabe über Accounts hinweg	Implementiert wiederverwendbare Adressen für Accounts, um komplexe Vorgänge der Kundenbetreuung und Geschäftsmodelle zu unterstützen.	Washington DC

CSM: Falltypen – Beschwerde

Test	Beschreibung	Release-Version
Beschwerdefälle erstellen	Testet, ob ein Benutzer einen Fall vom Typ „Beschwerde“ in	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.

CSM: Falltypen – Beschwerde (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	der Tabelle „sn_complaint_case“ erstellen kann.	
Beschwerdefälle eskalieren	Testet, ob ein Benutzer in der Tabelle „sn_complaint_case“ einen Fall vom Typ „Beschwerde“ eskalieren kann.	Paris

CSM: Falltypen - Onboarding

Test	Beschreibung	Release-Version
Onboarding-Fälle erstellen	Testet, ob ein Benutzer in der Tabelle „sn_onboarding_case“ einen Fall vom Typ „Onboarding“ erstellen kann.	Paris
Onboarding-Fälle eskalieren	Testet, ob ein Benutzer in der Tabelle „sn_onboarding_case“ einen Fall vom Typ „Onboarding“ eskalieren kann.	Paris

CSM: Test-Suite für Dashboard für Vorgänge

Test	Beschreibung	Release-Version
awa_admin_operations_dashboard	Verifiziert, ob Benutzer mit der Rolle awa_admin das Menü „Erweiterte Arbeitszuweisung“ im Dashboard für Vorgänge sowie in Modulen für nicht zugewiesene Interaktionen und nicht zugewiesene Aufgaben-Arbeitselemente anzeigen können.	Orlando
awa_manager_operations_dashboard	Verifiziert, ob Benutzer mit der Rolle awa_manager das Menü „Erweiterte Arbeitszuweisung“ im Dashboard für Vorgänge sowie in Modulen für nicht zugewiesene Interaktionen und nicht zugewiesene Aufgaben-Arbeitselemente anzeigen können.	Orlando

CSM: Portal-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM – Produktfall als Kunde im CSM-Portal erstellen	Erstellt im Kundenserviceportal einen Produktfall als Kunde.	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.

CSM: Portal-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Erfordert das Plugin „Kundenserviceportal“. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt wird.	
CSM – Produktfall als Partner im CSM-Portal erstellen	Erstellt im Kundenserviceportal einen Produktfall als Partner. **Hinweis:** Erfordert das Plugin „Kundenserviceportal“. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt wird.	Madrid
CSM – Suche auf Homepage	Sucht im Kundenserviceportal nach Informationen. Die Suche umfasst Fälle, Wissensartikel und Community Threads.	New York
CSM – Support-Profil aktualisieren	Aktualisiert das Profil eines Kontakts im Kundenserviceportal.	New York
CSM – Angeforderte Informationen zum Fall bereitstellen	Im Kundenserviceportal kann der Kontakt Informationen für einen vom Mitarbeiter angeforderten Fall bereitstellen.	New York
CSM – Vorgeschlagene Lösung für Fall akzeptieren	Akzeptiert eine im Kundenserviceportal für einen Fall vorgeschlagene Lösung.	New York
CSM – Feedback zur Umfrage bereitstellen	Gibt Feedback zu einer Umfrage ab, nachdem ein Fall im Kundenserviceportal geschlossen wurde.	New York
CSM – Alle Desktop-Benachrichtigungen anzeigen	Zeigt alle Kundenservice-Management-spezifischen Desktop-Benachrichtigungen an.	Orlando
CSM – Veröffentlichungen im CSM-Portal anzeigen	Zeigt Veröffentlichungen im Portal von Kundenservice-Management an.	Orlando
CSM – Kontakt im CSM-Portal erstellen	Erstellt Kontakte im Portal von Kundenservice-Management.	Orlando
CSM: Validate Outage widgets in CSM Portal (CSM: Ausfall-Widgets in CSM Portal validieren)	Validiert verschiedene Arten von Ausfällen und die entsprechenden Widgets, die auf der Startseite des Kundenserviceportals und der	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.

CSM: Portal-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Seite „Installationsbasis“ angezeigt werden.	
CSM # Fall aus dem Portal als „Verbraucher – Beitragender“ erstellen	Erstellt einen Kundenfall aus dem Portal von einem Benutzer mit der Benutzerrolle „Verbraucher – Beitragender“ (sn_customerservice.consumer_contributor). **Hinweis:** Erfordert Geschäftsstandort, Kundenservice-Haushalt und CSM Contributor User.	Rome
CSM # Fall aus dem Portal als Account-Beitragender erstellen	Erstellt einen Kundenfall aus dem Portal von einem Benutzer mit der Benutzerrolle „Account-Beitragender“ (sn_customerservice.account_contributor). **Hinweis:** Erfordert Geschäftsstandort, Kundenservice-Haushalt und CSM Contributor User.	Rome
CSM – Zugehörige Parteien zu Fall hinzufügen und Aktion für Fall als zugehörige Partei ausführen	Überprüft die Möglichkeit, dem Fall zugehörige Parteien hinzuzufügen und Aktionen für den Fall als zugehörige Parteien über das CSM-Portal auszuführen.	Rome

CSP: Portal-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
CSP – Produktfall als Verbraucher im CSP-Portal erstellen	Erstellt im Verbraucherserviceportal einen Produktfall als Verbraucher. **Hinweis:** Erfordert das Verbraucherserviceportal. Erfordert außerdem, dass der Test als Administrator ausgeführt wird.	Madrid
CSP – Suche auf Homepage	Sucht im Verbraucherserviceportal nach Informationen. Die Suche umfasst Fälle, Wissensartikel und Community Threads.	New York
CSP – Support-Profil aktualisieren	Aktualisiert im Verbraucherserviceportal das Profil eines Kontakts.	New York

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

CSP: Portal-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
CSP – Produkt registrieren	Registriert ein Produkt im Verbraucherserviceportal.	New York
CSP – Angeforderte Informationen zum Fall bereitstellen	Im Verbraucherserviceportal kann der Kontakt Informationen zu einem Fall bereitstellen, die durch einen Service-Desk-Mitarbeiter angefordert wurden.	New York
CSP – Vorgeschlagene Lösung für Fall akzeptieren	Akzeptiert eine im Verbraucherserviceportal für einen Fall vorgeschlagene Lösung.	New York
CSP – Feedback zur Umfrage bereitstellen	Gibt Feedback zu einer Umfrage ab, nachdem ein Fall im Verbraucherserviceportal geschlossen wurde.	New York
CSP – Veröffentlichungen im CSP-Portal anzeigen	Zeigt Veröffentlichungen im Kundenserviceportal an.	Orlando

Guided Decision – Test-Suite Next Best Action

Test	Beschreibung	Release-Version
Validierung der Next Best Action-Liste # Geleitete Entscheidungen	Validiert die Liste der empfohlenen Next Best Actions basierend auf den konfigurierten Regeln	San Diego
Validierung der Next Best Action-Rangfolge # Geleitete Entscheidungen	Validiert die Liste der empfohlenen Next Best Actions basierend auf den konfigurierten Regeln	San Diego

TC: Test-Suite für Targeted Communications

Test	Beschreibung	Release-Version
TC – Empfängerliste erstellen	Erstellt eine Empfängerliste mit den erforderlichen Parametern. Überprüft die neue Empfängerliste in der zugehörigen Liste „Empfänger“.	Orlando
TC – Veröffentlichung erstellen	Erstellt eine Veröffentlichung. Die Veröffentlichung wird basierend auf dem Veröffentlichungsdatum veröffentlicht. Dabei wird überprüft, ob ein Benutzer aus der Empfängerliste die Veröffentlichung erhält.	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.

Test-Suite für CSM Mitarbeiterbereich

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM - Create Problem from Case in Workspace (CSM – In Workspace Problem aus Fall erstellen)	Testet die Erstellung von Problemdatensätzen durch Kundenservice-Mitarbeiter aus einem Fall in CSM Mitarbeiterbereich	Quebec
CSM - Escalate a Case from Agent Workspace (CSM – Fall von Mitarbeiterbereich aus eskalieren)	Eskaliert einen Kundenservicefall von CSM Mitarbeiterbereich aus	Quebec
CSM - Create a Case and Propose Solution (CSM – Fall erstellen und Lösung vorschlagen)	Erstellt einen Kundenservicefall und schlägt von CSM Mitarbeiterbereich aus eine Lösung für den Fall vor.	Quebec
CSM - Create Case and Assign this Case to Agent from Agent Workspace (CSM – Fall erstellen und über Mitarbeiterbereich einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen)	Verifiziert die Möglichkeit, einen Kundenservicefall zu erstellen und in CSM Mitarbeiterbereich einem Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen.	Quebec
CSM - Approve Major Case Candidate from Agent Workspace (CSM – Kandidaten für schwerwiegenden Fall von Mitarbeiterbereich aus genehmigen)	Verifiziert die Möglichkeit, in einem Fall aus CSM Mitarbeiterbereich einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall zu genehmigen.	Quebec
CSM - Create Child Case for a Major Case from Agent Workspace (CSM – Untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall von Mitarbeiterbereich aus erstellen)	Verifiziert die Möglichkeit, mit der Empfängerliste aus CSM Mitarbeiterbereich einen untergeordneten Fall für einen schwerwiegenden Fall zu erstellen	Quebec
CSM - Geschäftsstandort aus Mitarbeiterbereich erstellen	Erstellt eine neuen Geschäftsstandort in Mitarbeiterbereich. **Hinweis:** Erfordert Business Location.	Rome
CSM - Haushalt in Workspace erstellen	Erstellt einen neuen Haushalt in Mitarbeiterbereich. **Hinweis:** Erfordert Kundenservice-Haushalt.	Rome
CSM - Wissenslücke aus Fall erstellen	Erstellt eine Wissenslücke aus einem Fall in Mitarbeiterbereich.	Rome

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

CSM Walk-up Experience-Tests

Test	Beschreibung	Release-Version
CSM-Walkup: Als Walk-up-Benutzer einchecken, die Warteschlange ansehen und eine Umfrage übermitteln	Führen Sie als Walk-up-Benutzer den Check-in durch, sehen Sie sich die Warteschlange an, und übermitteln Sie Feedback über eine Umfrage. **Hinweis:** Dieser Test funktioniert, wenn der mit den Demodaten verfügbare Standort Seattle verfügbar ist.	Rome

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Die Fallweiterleitungs-Funktion verwendet Übereinstimmungsregeln und Zuweisungsregeln, um Kundenservicefälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an die Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Dieses Video umfasst verschiedene Aspekte der Konfiguration für Weiterleitung und Zuweisung, einschließlich der Erstellung von Zuweisungsregeln, der Zuweisungs-Workbench und der erweiterten Arbeitszuweisung.

Übersicht

Erstellen Sie eine oder mehrere Übereinstimmungsregeln, die bestimmte Bedingungen festlegen, die ein Fall erfüllen muss, bevor er an einen Mitarbeiter weitergeleitet werden kann. Verwenden Sie dann eine Zuweisungsregel, um diese Fälle an Mitarbeiter basierend auf Produktwissen und Verfügbarkeit weiterzuleiten. Sie können auch die MatchingRuleProcessor-API aufrufen, um die Übereinstimmungsregeln auszuführen und eine Liste von Benutzern (sys_ids) auszugeben.

Übereinstimmungsregeln

Übereinstimmungsregeln basieren auf zwei definierten Sätzen von Bedingungen, wobei eines bestimmte Fallattribute und ein anderes die Mitarbeiterressourcen identifiziert, die am besten für die Behandlung von Fällen mit diesen Attributen geeignet sind. Übereinstimmungsregeln werden mit dem Formular „Übereinstimmungsregel“ erstellt.

Wählen Sie zum Identifizieren von Fallattributen eine Tabelle aus, in der der Aufgabentyp gespeichert ist (z. B. die Falltabelle), und erstellen Sie dann mit einem Bedingungsgenerator eine oder mehrere Bedingungen, die ein Fall erfüllen muss, bevor er weitergeleitet wird. Sie können beispielsweise Bedingungen für einen bestimmten Account und ein bestimmtes Produkt oder für ein bestimmtes Produkt und eine bestimmte Prioritätsebene erstellen.

Verwenden Sie zum Identifizieren einer Mitarbeiter-Ressource eine der folgenden Ressourcenabgleichmethoden:

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

- **Einfach**: Wählen Sie den Ressourcennamen aus einer Liste von Benutzern aus.
- **Erweitert**: Erstellungsbedingungen, die die verfügbaren Mitarbeiter-Ressourcen filtern. Diese Bedingungen können auf der Benutzerrolle, Mitarbeitergruppe, bestimmten Fertigkeiten, Arbeitslast oder Mitarbeiterverfügbarkeit basieren.
- **Skripted**: Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript, um Mitarbeiter-Ressourcen zu identifizieren.

Eine andere Ressourcenabgleichmethode, Auswahlkriterien, kann verwendet werden, um eine Übereinstimmungsregel mit ausgewählten Abgleichkriterien zur Verwendung mit der Zuweisungs-Workbench zu erstellen.

Zuweisungsregeln

Verwenden Sie Zuweisungsregeln, um Benutzern und Gruppen automatisch eine Aufgabe zuzuweisen. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für eine übereinstimmende Regel, indem Sie auf den Link **Zuweisungsregel erstellen** im Formular „Übereinstimmungsregel“ klicken. Wenn die Bedingungen der Übereinstimmungsregel erfüllt sind, kann ein Fall mithilfe der Zuweisungsregel an einen Benutzer oder eine Gruppe weitergeleitet werden. Die Zuweisungsregel wird nur angewendet, wenn die Aufgabe noch keinem anderen Benutzer oder einer anderen Gruppe zugewiesen ist.

Hinweis:
Übereinstimmungsregeln und Zuweisungsregeln sind unabhängige Datensätze ohne Synchronisation. Wenn Sie eine Änderung in der Komponente **Gilt für** der Übereinstimmungsregel vornehmen, wird sie in der Zuweisungsregel nicht berücksichtigt

Wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen, wählen Sie Folgendes aus:

- Die Tabelle für den Aufgabentyp und die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, bevor die Aufgabe zugewiesen wird.
- Der Benutzer oder die Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist.

Alternativ können Sie ein Skript erstellen, um die Zuweisungsregel weiter anzupassen.

Zugehörige Informationen

Modul „Zuweisungsregeln“

MatchingRuleProcessor-API aufrufen

Nachdem Sie eine oder mehrere Übereinstimmungsregeln erstellt haben, können Sie die MatchingRuleProcessor-API aufrufen und die Regeln ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Prozedur

- Die passende Engine können Sie mit der Methode `processAndGetCandidates` der Klasse `matchingRuleProcessor` aufrufen.
  Übergeben Sie den Aufgabendatensatz und die Anzahl der Ressourcen. Das Ergebnis ist ein Array von Ressourcen-sys_ids.
- Das System verarbeitet die Übereinstimmungsregeln basierend auf der im Feld **Ausführungsreihenfolge** für jede Regel gespeicherten Nummer.
  Das Ergebnis ist eine Liste von Benutzern (sys_ids), die Sie für die Fallweiterleitung und -zuweisung verwenden 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.

Umgekehrte Übereinstimmung

Die umgekehrte Übereinstimmung verwendet die gleichen Übereinstimmungsregeln, um Aufgaben mit einer Ressource und nicht Ressourcen mit einer Aufgabe abzugleichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Ressourcenabgleich-Engine kann Ressourcen und Aufgaben auf zwei Arten abgleichen:

- Vorwärts: gleicht Ressourcen mit einer Aufgabe ab
- Umgekehrt: gleicht Aufgaben für eine Ressource ab

Die gleiche Übereinstimmungsregel kann für eine vorwärts und rückwärts gerichtete Übereinstimmung verwendet werden.

Prozedur

- In der Anwendung Kundenservice-Management können Sie den umgekehrten Abgleich (das sog. Reverse Matching) verwenden, um zu bestimmen, welchen Anruf der nächste verfügbare Mitarbeiter übernehmen soll.
- Die umgekehrte Übereinstimmung gibt eine Liste von Fall-sys_ids anstelle von Benutzer-sys_ids zurück. Wenn Sie die umgekehrte Übereinstimmung verwenden, können Sie auch die zurückgegebenen Fälle auf eine bestimmte Anzahl begrenzen. Das folgende Beispiel zeigt, wie die umgekehrte Übereinstimmung verwendet wird.

```
MatchingRuleProcessor.processAndGetCandidates(resource, taskLimit,
 "sn_customerservice_case", "reverse", false, [<array of cases to consider>])
```

Anzahl der für umgekehrte Übereinstimmungsregeln zurückgegebenen Aufgaben-sys_ids begrenzen

Umgekehrte Übereinstimmungsregeln geben eine Liste von Fall-sys_ids zurück. Begrenzen Sie die Anzahl der zurückgegebenen Fälle, indem Sie die Anzahl in der Systemeigenschaft reverse.matchingrule.entity.limit konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft reverse.matchingrule.entity.limit.
3. Ändern Sie im Feld „Anzahl“ die Anzahl der zurückgegebenen Fälle.
   Der Standardwert ist 30.

Ergebnisse

Wenn die Anzahl der zurückgegebenen Fälle über dem in der Systemeigenschaft aufgeführten Wert liegt, wird die umgekehrte Übereinstimmungsregel nicht für Übereinstimmungsregeln für geskriptete und Auswahlkriterien ausgeführt.

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench

Die Zuweisungs-Workbench ermöglicht Kundenservice-Managern, Mitarbeiter effizient und intelligent Aufgaben zuzuweisen. Die Workbench verwendet konfigurierbare Kriterien,

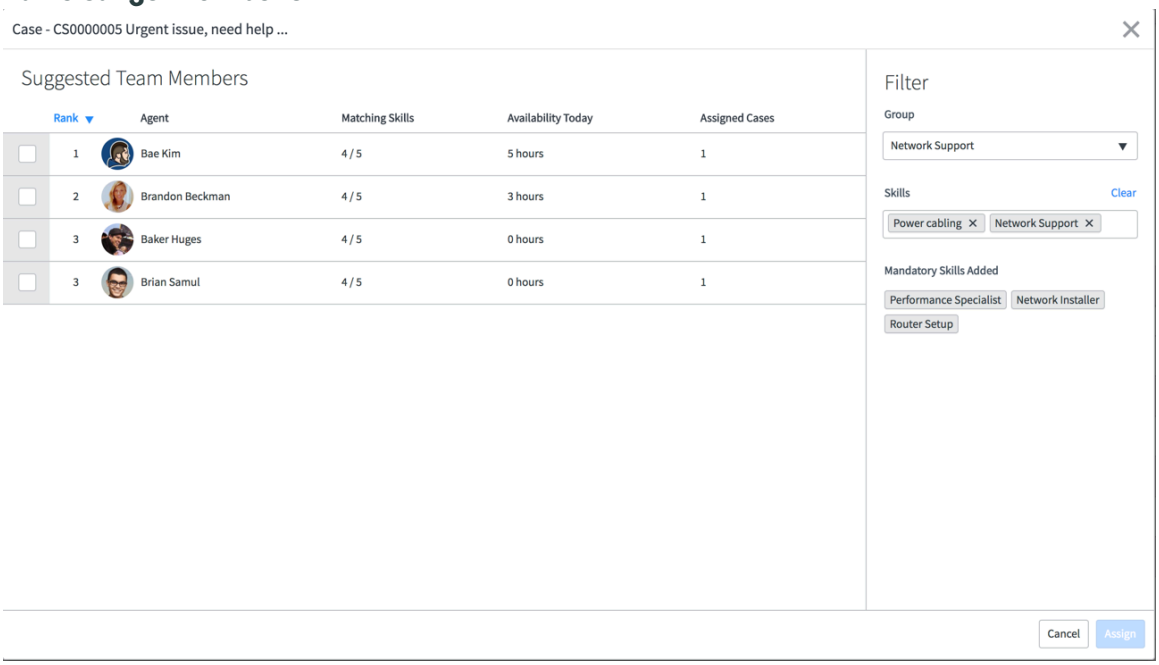
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Mitarbeiter einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen. Manager können diese Ergebnisse anzeigen und auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aufgabe zuzuweisen.

Die Zuweisungs-Workbench zeigt alle relevanten Informationen für die Aufgabenzuweisung an, einschließlich:

- Einer Liste der Kundenservice-Mitarbeiter in der Aufgaben-Zuweisungsgruppe
- Die zur Bewertung der Kundenservice-Mitarbeiter verwendeten Übereinstimmungskriterien
- Einer Gesamtrangliste für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe
- Einem Filter mit der aktuellen Zuweisungsgruppe und den für die Aufgabe identifizierten Kompetenzen, einschließlich aller erforderlichen Kompetenzen

Zuweisungs-Workbench



Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf den für die Workbench konfigurierten Kriterien von 1 bis zu einer beliebige Anzahl eingeordnet. Je mehr Kriterien erfüllt sind, desto höher ist der Rang eines Kundenservice-Mitarbeiters. Wenn die Kriterien für zwei Kundenservice-Mitarbeiter identisch sind, haben die Mitarbeiter denselben Rang. Zeigen Sie auf den Rang eines Kundenservice-Mitarbeiters, um die Details anzuzeigen.

Verwenden Sie den Filter, um die Zuweisungsgruppe zu ändern und Kompetenzen hinzuzufügen oder zu entfernen. Änderungen an der Zuweisungsgruppe oder an den Kompetenzlisten werden sofort in der Workbench berücksichtigt:

- Durch das Ändern der Zuweisungsgruppe wird eine andere Liste von Kundenservice-Mitarbeitern angezeigt.
- Das Hinzufügen oder Entfernen von Kompetenzen kann die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge ändern.

Wenn Sie die Funktion Obligatorische Kompetenzen verwenden, werden die in der Zuweisungs-Workbench angezeigten Kundenservice-Mitarbeiter nach den Kompetenzen in der Liste **Obligatorische Kompetenzen hinzugefügt** gefiltert und dann nach den anderen Übereinstimmungskriterien geordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Kundenservice-Mitarbeiter können keine obligatorischen Kompetenzen hinzufügen oder entfernen oder eine Kompetenz nicht obligatorisch machen.

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem übereinstimmenden Typ der **Auswahlkriterien** basiert. Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung**, die drei der vier Standard-Übereinstimmungskriterien enthält:

- Verfügbarkeit heute
- Übereinstimmende Kompetenzen
- Zugewiesene Fälle

Basierend auf diesen Übereinstimmungskriterien berechnet die Workbench einen Gesamtrang für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Gruppe und zeigt ihn an. Sie können übereinstimmende Kriterien und die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung** nach Bedarf ändern oder erstellen, oder Sie können eine eigene Konfiguration erstellen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie ein oder mehrere Übereinstimmungskriterien.
2. Erstellen Sie eine Übereinstimmungsregel mit dem Übereinstimmungstyp **Auswahlkriterien**.
3. Öffnen Sie die Übereinstimmungsregel, und fügen Sie die gewünschten Übereinstimmungskriterien hinzu.

Wenn Sie obligatorische Kompetenzen verwenden, müssen Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen** in dieser Übereinstimmungsregel durch das Feld **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen** ersetzen, damit es Kundenservice-Mitarbeitern mit obligatorischen Kompetenzen entspricht, die für einen Fall erforderlich sind.

Die Zuweisungs-Workbench verwenden

Greifen Sie auf die Zuweisungs-Workbench zu, indem Sie auf das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter suchen“ (Symbol „ -Mitarbeiter suchen“) neben dem Feld **Zugewiesen** an im Aufgabenformular klicken.

Hinweis:
Der Status des aktuellen Datensatzes bestimmt die Verfügbarkeit des Symbols „Agent suchen“. Das Symbol ist für Datensätze im Status **Offen**, **Ausstehend** und **Abgebrochen** verfügbar, und wenn der Benutzer über Schreibzugriff für das Feld **zugewiesen an** verfügt. Das Symbol ist nicht für Datensätze im Status **Neu** oder **Geschlossen** verfügbar, oder wenn das Feld **zugewiesen an** für den aktuellen Benutzer schreibgeschützt ist.

Sortieren Sie die Liste der Kundenservice-Mitarbeiter nach einem der Übereinstimmungskriterien, indem Sie auf die gewünschte Spaltenüberschrift klicken, wodurch die vorgeschlagenen Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf den ausgewählten Kriterien neu angeordnet werden.

Wählen Sie eine andere Zuweisungsgruppe aus der Liste **Gruppe** im Filter aus. Die Liste der Kundenservice-Mitarbeiter wird basierend auf der Auswahl aktualisiert. Wenn die ausgewählte Gruppe keine Kundenservice-Mitarbeiter enthält, wird eine Nachricht angezeigt, um eine andere Gruppe auszuwählen.

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

Fügen Sie Kompetenzen aus der Liste der **Kompetenzen** im Filter hinzu, oder entfernen Sie sie. Diese Auswahlmöglichkeiten werden in der Spalte **Übereinstimmende Kompetenzen** berücksichtigt.

Kompetenzen, die für eine Aufgabe als obligatorisch gekennzeichnet wurden, werden in der Liste **Obligatorische Kompetenzen hinzugefügt** angezeigt. Diese Auswahlmöglichkeiten werden auch in der Spalte **Übereinstimmende Kompetenzen** berücksichtigt. Sie können dieser Liste keine Kompetenzen hinzufügen oder sie daraus entfernen.

Wählen Sie einen Kundenservice-Mitarbeiter aus, und klicken Sie auf **Zuweisen**, um die Aufgabe zuzuweisen. Die Workbench wird geschlossen und kehrt zum Fallformular zurück. Das Feld **zugewiesen an** wird mit dem ausgewählten Kundenservice-Mitarbeiter aktualisiert. Klicken Sie auf dem Fallformular auf **Speichern**, um diese Zuweisung zu speichern.

Plugins

Das Plugin „Assignment Workbench“ (com.snc.assignment_workbench) wird als Teil von Kundenservice-Management aktiviert.

Das Plugin „Case Assignment Workbench Demo“ (com.snc.case_assignment_workbench_demo) stellt Demodaten für die Workbench bereit.

Tabellen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Zuweisungs-Workbench-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Übereinstimmungskriterien [matching_dimension]	Speichert die Übereinstimmungskriterien, die zum Erstellen einer Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench verwendet werden können.
Kriterien auswählen [matching_dimension_for_assignment]	Speichert die Übereinstimmungskriterien für Konfigurations-Übereinstimmungsregeln der Zuweisungs-Workbench.
Übereinstimmungsregel [matching_rule]	Speichert Übereinstimmungsregeln, einschließlich der Übereinstimmungsregeln, die Konfigurationen für die Zuweisungs-Workbench aufweisen.

Benutzerrollen

Die Zuweisungs-Workbench fügt die folgenden Rollen hinzu.

Zuweisungs-Workbench-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Zuweisungs-Workbench [assignment_workbench]	Bietet Zugriff auf die Zuweisungs-Workbench für Kundenservice-Mitarbeiter und Verbraucherservice-Mitarbeiter.	Kompetenzanwender [skill_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.

Eigenschaften

Die Zuweisungs-Workbench fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaften der Zuweisungs-Workbench

Eigenschaft	Beschreibung
assignment_workbench.find.agents.title	Titel für die Makro-Schaltfläche. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: Agents suchen • **Standort**: **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**
assignment_workbench.new.window	Wenn dies aktiviert ist, wird die Zuweisungs-Workbench in einem neuen Fenster geöffnet • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**
assignment_workbench_no_of_agents	Anzahl der Mitarbeiter pro Seite. (Um eine bessere Leistung zu erzielen, verwenden Sie nicht mehr als 50 Mitarbeiter pro Seite.) • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: 30 • **Standort**: **Weiterleitung und Zuweisung** > **Eigenschaften**

Zugehörige Informationen

Zuweisungs-Workbench konfigurieren

Übereinstimmungskriterien für Fallzuweisung

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:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 Mitarbeiter-Kompetenzen, die den für den Fall erforderlichen Kompetenzen entsprechen. 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 obligatorischen Kompetenzen verfügen, und die verbleibenden Mitarbeiter klassifiziert werden. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Kundenservice-Mitarbeiter mit den für einen Fall identifizierten obligatorischen Kompetenzen abzugleichen.

- **Zugewiesene Fälle**: Die Anzahl der Fälle, die diesem Mitarbeiter bereits zugewiesen sind. Je mehr Fälle zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des 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.

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

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind weniger zugewiesene Fälle beim Bestimmen der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien in der Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisungen** eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Die 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 Fälle: 2

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

Berechnungen:

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: 2/3 = 0,666 (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: 7/8 = 0,875 (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Zugewiesene Fälle**: 2/26 = 0,0769 (26 ist die Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung**: Jedes Übereinstimmungskriterium hat die gleiche Gewichtung von 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Übereinstimmungsregeln für Fallzuweisung

Verwenden Sie eine Übereinstimmungsregel, um eine Konfiguration für die Zuweisungs-Workbench zu erstellen.

Die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf dem übereinstimmenden Typ der **Auswahlkriterien** basiert.

Die Standardkonfiguration verwendet die Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisung**, die drei der vier Standard-Übereinstimmungskriterien verwendet:

- Verfügbarkeit heute
- Übereinstimmende Kompetenzen
- Zugewiesene Fälle

Hinweis:
Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Kundenservice-Mitarbeiter mit den für einen Fall identifizierten obligatorischen Kompetenzen abzugleichen.

Sie können diese Übereinstimmungsregel anpassen, um Ihren spezifischen Bedarf für die Berechnung von Kundenservice-Mitarbeiter-Empfehlungen zu erfüllen. Diese Übereinstimmungsregel kann auch für die automatische Zuweisung verwendet werden, wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen.

Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen

Nutzen Sie die Anwendung „Special Handling Notes“ zur Erstellung von Notizen, die wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen für den Benutzer enthalten.

Erstellen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für bestimmte Datensätze oder für Datensatzsätze, die mindestens ein Kriterium erfüllen. Sie können „Special Handling Notes“ auch so konfigurieren, dass die Applikation ggf. spezielle Bearbeitungsnotizen von zugehörigen Datensätzen anzeigt, z. B. vom Account oder dem Produkt, der bzw. das mit einem Kundenservicefall 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.

Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin können die gewünschten Entitätstabellen so konfigurieren, dass sie spezielle Bearbeitungsnotizen verwenden, und dann die entsprechenden Formulare so konfigurieren, dass entweder die Liste oder das Popup-Fenster angezeigt wird. Benutzer mit der Rolle sn_shn. admin können Notizen erstellen, anzeigen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle sn_shn.editor können Notizen anzeigen und aktualisieren, Benutzer mit der Rolle sn_shn.user können Notizen anzeigen.

Nach ihrer Erstellung können spezielle Bearbeitungsnotizen auf unterschiedliche Arten angezeigt werden: in einer eingebetteten Liste oder einer zugehörigen Liste auf einen Datensatzformular oder in einem Pop-Up-Fenster, das beim Zugriff auf ein Formular angezeigt wird.

Neben einer Nachricht umfassen spezielle Bearbeitungsnotizen einen Status, eine zugewiesene Priorität und ein Ablaufdatum enthalten. Der Status einer Notiz kann einer der folgenden sein:

Verschiedene Status einer speziellen Bearbeitungsnotiz

Status	Definition
Aktiv	Die Notiz ist aktiv. Aktive Notizen werden in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen oder im Popup-Fenster angezeigt. Aktive Notizen verbleiben in der Liste, bis sie auf **Inaktiv** oder **Abgelaufen** gesetzt werden. Aktive Notizen verbleiben im Popup-Fenster, bis sie verworfen oder auf **Inaktiv** oder **Abgelaufen** gesetzt werden.
Inaktiv	Die Notiz ist nicht mehr aktiv. Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin oder sn_shn.editor können eine Notiz auf **Inaktiv** setzen, wenn die Informationen in der Notiz nicht mehr nützlich sind. Wenn eine Notiz auf **Inaktiv**gesetzt ist, wird sie aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen oder dem Popup-Fenster entfernt. Inaktive Notizen können angezeigt werden, indem Sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**.
Abgelaufen	Die Notiz hat ihr Ablaufdatum erreicht, oder sie wurde manuell auf „Abgelaufen“ gesetzt. Wenn eine Notiz abgelaufen ist, ist das Formular für alle anderen Benutzerrollen als den Systemadministrator schreibgeschützt. Eine Notiz wird automatisch durch eine regelmäßige Aufgabe auf „Abgelaufen“

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

Verschiedene Status einer speziellen Bearbeitungsnotiz (Fortsetzung)

Status	Definition
	gesetzt, wenn sie ihr Ablaufdatum erreicht. Die regelmäßige Aufgabe legt auch alle inaktiven Notizen auf „Abgelaufen“ fest, wenn die inaktiven Notizen ihr Ablaufdatum erreicht haben.

Wenn Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen, können Sie sie sofort wirksam machen, oder Sie können ein Datum auswählen, an dem sie wirksam wird. Sie können auch ein Ablaufdatum auswählen.

Einer Notiz kann eine der folgenden Prioritäten zugewiesen werden:

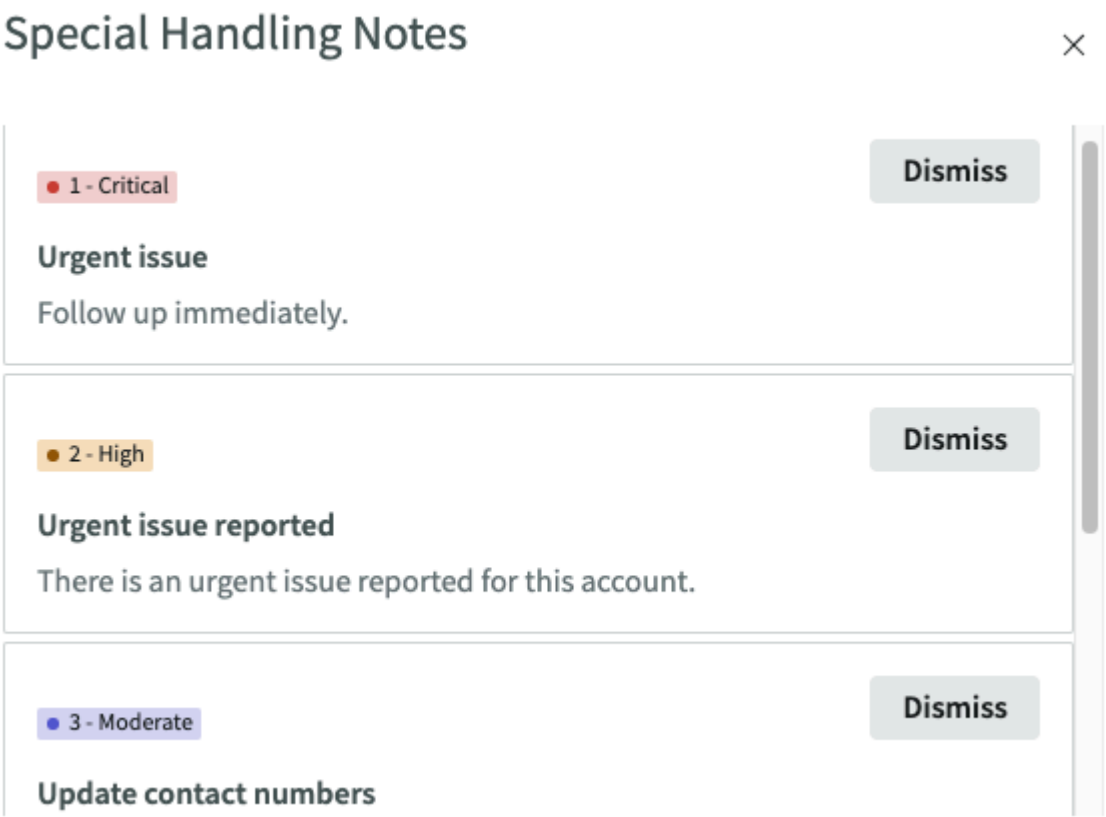
- 1 - Kritisch
- 2 – Hoch
- 3 – Mittel
- 4 - Niedrig

Jede Priorität verfügt über eine zugehörige Farbe, die als farbiger Balken im Popup-Fenster und als farbiger Kreis im Feld **Priorität** in einer Liste angezeigt wird. Die Plattformoberfläche und die CSM-Arbeitsbereichsoberfläche verwenden unterschiedliche Farben, um die Priorität darzustellen.

Priorität	Plattform-Schnittstelle	Oberfläche von CSM-Arbeitsbereichen
1 - Kritisch	Rot	Rot
2 - Hoch	Orange	Orange
3 - Mittel	Grün	Lila
4 - Niedrig	Blau	Grau

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

Spezielle Bearbeitungsnotizen in der Oberfläche von CSM-Arbeitsbereichen



Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen können in einem Formular in einer eingebetteten oder zugehörigen Liste angezeigt werden. Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin können ein Formular so konfigurieren, dass die Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen angezeigt wird. Diese Liste wird in einem Formular angezeigt, wenn eine oder mehrere aktive Notizen für einen Datensatz vorhanden sind. Die Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen zeigt die folgenden Informationen für eine Notiz an:

- Nachricht
- Ablaufdatum
- Priorität
- Tabelle

Spezielle Bearbeitungsnotizen werden in der Liste angezeigt, es sei denn, Sie konfigurieren zusätzliche Eigenschaften, um Notizen in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Popup-Fenster für spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen können in einem Formular in einem Popup-Fenster angezeigt werden. Benutzer mit der Rolle sn_shn.admin können ein Formular so konfigurieren, dass das Popup-Fenster „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ angezeigt wird. Dieses Fenster wird angezeigt, wenn Sie auf einen Datensatz zugreifen, der eine oder mehrere aktive Notizen enthält. Das Popup-Fenster zeigt die folgenden Informationen für jede Notiz an:

- Nachricht
- 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.

Um spezielle Bearbeitungsnotizen in einem Popup-Fenster anzuzeigen, navigieren Sie zu **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften** und die zugehörigen Eigenschaften festlegen.

Um eine Notiz zu verwerfen, klicken Sie auf **Verwerfen**. Wenn Sie eine Notiz schließen, wird sie nicht mehr im Popup-Fenster angezeigt. Um das Popup-Fenster „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ zu schließen, klicken Sie auf **X**.

Ablauf der speziellen Bearbeitungsnotizen

Die regelmäßige Aufgabe **Spezielle Bearbeitungsnotizen deaktivieren**, die täglich um Mitternacht ausgeführt wird, überprüft die Daten in den Feldern **Wirksam am** und **Ablaufdatum** für jede Notiz.

- Wenn eine spezielle Bearbeitungsnotiz ihr **Wirksam am**-Datum erreicht hat, setzt die regelmäßige Aufgabe den Status der Notiz auf **Aktiv**.
- Wenn eine spezielle Bearbeitungsnotiz ihr **Ablaufdatum** erreicht hat, setzt die regelmäßige Aufgabe den Status der Notiz auf **Abgelaufen**.

Fall- und Account-Eskalation

Verwenden Sie die Eskalationsfunktion, um bestimmte Fälle oder Accounts hervorzuheben und das Bewusstsein für wichtige Kundenprobleme zu schärfen.

Die Eskalation eines Falls oder eines Accounts bietet die folgenden Vorteile:

- Sie erhöht die Aufmerksamkeit für ein Kundenproblem.
- Sie erleichtert die Kommunikation zu diesem Problem.
- Sie bietet eine Möglichkeit, den Fortschritt hin zu einer Lösung zu verfolgen.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation

Der Eskalationsprozess ist für Fälle und Accounts zwar ähnlich, es gibt jedoch einige wichtige Unterschiede, die zu beachten sind.

- Eskalation von Fällen: Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwaltet normalerweise eine Falleskalation und arbeitet direkt am eskalierten Fall, um das Problem zu beheben.
- Eskalation von Accounts: Ein Eskalationsmanager verwaltet normalerweise eine Account-Eskalation, die mehrere zugehörige Fälle enthalten kann, und zeichnet Details im Eskalationsdatensatz auf.

Weitere Informationen finden Sie unter Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation.

Eskalation von Fällen und Accounts konfigurieren

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Konfigurationsaufgaben für die Eskalation von Fällen und Accounts. Benutzer mit der Systemadministratorrolle können diese Aufgaben 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.

Konfigurationsaufgaben für Fall- und Account-Eskalation

Aufgabe	Beschreibung
Eskalationsverwaltung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Eskalation von Fällen und Accounts mit dem Guided Setup für Customer Service Management.
Fall- oder Account-Eskalationsvorlage erstellen	Eskalationsvorlagen bestimmen, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird, einschließlich der Art der Eskalation und eines optionalen Genehmigungsprozesses.
Schweregrad der Fall- oder Account-Eskalation erstellen	Erstellen Sie Definitionen für verschiedene Stufen des Eskalationsschweregrads, und wählen Sie Farbindikatoren aus, um eskalierte Fälle und Accounts in der Benutzeroberfläche hervorzuheben.

Eskalation von Fällen und Accounts verwenden

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Benutzeraufgaben für die Eskalation von Fällen und Accounts.

Benutzeraufgaben für Fall- und Account-Eskalation

Aufgabe	Beschreibung
Fall oder Account eskalieren	Eskaliert Fälle oder Accounts, entweder im Namen von Kunden oder für interne Zwecke. Durch die Eskalation eines Falls oder Accounts wird ein zugehöriger Eskalationsdatensatz erstellt. Erforderliche Rolle: Eskalationsanforderer
Eskalierten Fall oder Account verwalten	Verwaltet einen Fall oder Account durch den gesamten Eskalationsprozess mit dem Eskalationsdatensatz. Das System identifiziert Fälle und Accounts in Listen und Formularen mit Farbindikatoren, die dem Eskalationsschweregrad entsprechen : rot (hoch) oder orange (mittel). Erforderliche Rolle: • Kundenservice-Mitarbeiter • Eskalations-Manager
Fall oder Account deeskalieren	Deeskaliert Fälle oder Accounts, wenn der Ursache der Eskalation behoben ist. Erforderliche Rolle: Deeskalationsanforderer
Optionalen Eskalationsgenehmigungsprozess verwenden	Schließt einen optionalen Genehmigungsschritt ein, bei dem Genehmiger eine Anforderung überprüfen und die Eskalation entweder genehmigen oder ablehnen. Wenn Sie den optionalen Genehmigungsschritt verwenden, 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.

Benutzeraufgaben für Fall- und Account-Eskalation (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	das System den Eskalationsdatensatz bei der Genehmigung und ordnet ihn dem Fall oder Account zu.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation

Eine Übersicht über die Unterschiede zwischen Falleskalationen und Account-Eskalationen.

- **Falleskalationen**: Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwaltet normalerweise eine Falleskalation und führt den Großteil der Arbeiten zur Problemlösung aus, die im Falldatensatz aufgezeichnet wird. Bei Falleskalationen wird der Eskalationsdatensatz hauptsächlich für Statusberichtszwecke verwendet. Das Eskalations-SLA ist auch dem Falldatensatz und nicht dem Eskalationsdatensatz zugeordnet, da der Kundenservice-Mitarbeiter regelmäßig Updates bereitstellt.
- **Account-Eskalationen**: Ein Account-Eskalationsmanager verwaltet normalerweise eine Account-Eskalation, da sie mehreren zugrundeliegenden Fällen zugeordnet ist. Ein Account Manager arbeitet mit mehreren Fallbesitzern zusammen, um die Kundeneskalation zu lösen, und verwendet den Eskalationsdatensatz, um den Status der zugeordneten Fälle zu konsolidieren und regelmäßige Updates bereitzustellen. Daher ist das SLA dem Eskalationsdatensatz zugeordnet.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation

Funktion	Falleskalation	Account-Eskalation
Beziehungen	Entspricht 1:1 einem Fall.	Entspricht 1:1 einem Account. Benutzer können bestimmte Fälle mit dem Eskalationsdatensatz verknüpfen, um anzugeben, welche Fälle die Eskalation verursachen.
Vorlagen	Verwendet Falleskalationsvorlagen.	Verwendet Account-Eskalationsvorlagen.
Genehmigungs-Workflow	Enthält eine Option zum automatischen Hinzufügen des Managers der Fall-Zuweisungsgruppe zur Liste der Genehmiger, wenn der Standard-Genehmigungsworkflow verwendet wird.	Enthält keine Option zum automatischen Hinzufügen des Managers der Fall-Zuweisungsgruppe zur Liste der Genehmiger, da eine Account-Eskalation mehreren Fällen zugeordnet werden kann.
Eskalationszuweisung	Enthält keine separate Zuweisung. Eine Falleskalation entspricht einem Einzelfall, und der Kundenservice-Mitarbeiter verwaltet die Eskalation.	Enthält eine separate Zuweisung. Eine Account-Eskalation kann mehrere zugeordnete Fälle haben, die verschiedenen Kundenservice-Mitarbeitern zugewiesen sind, sodass der Eskalationsdatensatz ein Feld **Zugewiesen an** enthält. Eine Account-Eskalation wird normalerweise einem Eskalationsmanager zugewiesen, da Account-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.

Unterschiede bei Fall- und Account-Eskalation (Fortsetzung)

Funktion	Falleskalation	Account-Eskalation
		normalerweise gravierender sind als Falleskalationen.
Beobachtungsliste	Enthält keine Option zum automatischen Hinzufügen eines Account-Teams zur Eskalations-Beobachtungsliste.	Enthält eine Option zum automatischen Hinzufügen eines Account-Teams zur Eskalations-Beobachtungsliste.
Eskalations-Updates zum Fall hinzugefügt	Aktualisierungen des Eskalationsdatensatzes werden auch dem Feld **Arbeitsnotizen** im entsprechenden Falldatensatz hinzugefügt.	Aktualisierungen des Eskalationsdatensatzes werden dem Account-Datensatz nicht hinzugefügt.
SLAs	Die mit der Eskalations-Funktion bereitgestellten Falleskalations-SLAs sind an den Fall angehängt.	Die mit der Eskalationsfunktion bereitgestellten SLAs für die Account-Eskalation sind an den Account angehängt.

Fall- und Account-Eskalationsprozess

Der Fall- und Account-Eskalationsprozess folgt mehreren Schritten von der Anforderung bis zum Abschluss.

1. Ein Benutzer mit der Rolle „Eskalations-Anforderer“ fordert eine Eskalation für einen Fall oder Account an. Als Teil der Anforderung stellt der Benutzer die folgenden Informationen bereit:
   - Den Grund für die Anforderung
   - Begründung für die Eskalation
   - Der Schweregrad der Eskalation
   - Die Eskalationsvorlage
   - Die Beobachtungsliste für die Eskalation
2. Wenn eine Genehmigung erforderlich ist, prüfen der in der Eskalationsvorlage identifizierte Genehmigungsworkflow oder Genehmiger die Anforderung und akzeptieren die Eskalation oder lehnen sie ab.
3. Nach der Genehmigung verwaltet der Kundenservice-Mitarbeiter die Eskalation, wenn er mit dem Eskalationsformular voranschreitet. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann beispielsweise Benutzer zur Beobachtungsliste hinzufügen und den Eskalationstrend aktualisieren.

   Hinweis:
   Aktualisierungen des Eskalationsformulars senden E-Mail-Benachrichtigungen an den aktuellen Benutzer und an Benutzer in der Beobachtungsliste.

4. Wenn das Problem gelöst wurde, kann ein Benutzer mit der Rolle „Deeskalations-Anforderer“ einen Fall oder Account deeskalieren.

Fall- und Account-Eskalationskomponenten

Die mit der Fall- und Account-Eskalationsfunktion installierten Rollen, Module und Tabellen.

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

Rollen

Rollen, die in der Fall- und Account-Eskalationsfunktion enthalten sind.

Verschiedene Rollen mit der Fall- und Account-Eskalationsfunktion

Rolle	Beschreibung
Eskalations-Anforderer (sn_customerservice.escalation_requester)	Kann Eskalationen für Fälle oder Accounts anfordern.
Deeskalations-Anforderer (sn_customerservice.deescalation_requester)	Kann einen Fall oder Account deeskalieren. Diese Rolle enthält die Rolle sn_customerservice.escalation_requester.

Eskalationsmodule

Die Funktion „Fall- und Account-Eskalation“ fügt das Eskalationsmodul zum Menü Customer Service hinzu:

- **Alle**: Listet alle Eskalationsdatensätze für Fälle und Accounts auf.
- **Eskalationsvorlagen**: Listet die Fall- und Account-Eskalationsvorlagen auf.
- **Eskalation Schweregrad**: Listet die Typen des Eskalationsschweregrads auf.

Diese Funktion fügt dem Menü „Customer Service“ auch eine Liste eskalierter Fälle hinzu: **Kundenservice** > **Fälle** > **Eskaliert**

Tabellen

Tabellen, die in der Fall- und Account-Eskalation enthalten sind:

Verschiedene Tabellen mit der Fall- und Account-Eskalationsfunktion

Tabelle	Beschreibung
Eskalationsvorlagen [sn_customerservice_escalation_template]	Speichert Eskalationsvorlagen-Datensätze.
Eskalationen [sn_customerservice_escalation]	Speichert Datensätze, die für eskalierte Fälle und Accounts erstellt wurden.
Eskalation Schweregrade [sn_customerservice_escalation_severity]	Speichert Eskalations-Schweregrad-Definitionsdatensätze.

Formular Fall- und Account-Eskalation

Kundenservice-Mitarbeiter verwenden das Eskalationsformular zur Verwaltung von Eskalationen für Fälle und Accounts.

Das Eskalationsformular umfasst Informationen zur Eskalation, z. B. den zugeordneten Fall bzw. Account und den Grund für die Eskalation. Darüber hinaus umfasst es 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.

zur Eskalation im Zeitverlauf, einschließlich Trends und Hinweise zu den Maßnahmen, die zur Behebung des Problems getroffen werden.

Ein Eskalationsdatensatz kann mehrere zugeordnete Fälle enthalten. Beim Aktualisieren von Eskalationsdatensätzen können Kundenservice-Mitarbeiter Kommentare oder Arbeitshinweise eingeben. Bei Falleskalationen werden Aktualisierungen als Arbeitshinweisen in den Fallaktivitätsverlauf repliziert, damit sie für Kunden nicht sichtbar sind.

Das Eskalationsformular bietet eine zugehörige Liste **Zugehörige Fälle**, welche die zugehörigen Fälle von Account-Eskalationen umfasst. Der Benutzer kann mithilfe dieser zugehörigen Liste bestimmte Fälle zuweisen, um anzuzeigen, welche Fälle für die Eskalation verantwortlich sind. Das Eskalationsformular enthält auch die zugehörigen Listen **Aufgaben-SLAs** und **Genehmiger**.

Eskalationsformularfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Die der Eskalationsanforderung automatisch zugewiesene Nummer.
Quelldatensatz	Der Fall oder Account, für den eine Eskalation angefordert wird. **Hinweis:** Das Fall- oder Account-Formular für den Quelldatensatz enthält eine zugehörige Liste mit **Eskalationen**.
Status	Der aktuelle Status der Eskalation: • **Angefordert**: Ein Kundenservice-Mitarbeiter mit der Rolle „Eskalationsanforderer“ hat eine Eskalation für den Fall oder Account angefordert. • **Eskaliert**: Die Eskalationsanforderung wurde genehmigt. • **Abgelehnt**: Die Eskalationsanforderung wurde nicht genehmigt. • **Geschlossen**: Der Grund für die Eskalation wurde gelöst und die Eskalation wurde geschlossen.
Quelle anfordern	Die Quelle der Falleskalationsanforderung: • Vom Kunden angefordert • Intern angefordert
Grund	Der Grund für die Anforderung der Falleskalation: • Inaktivität • Mangelnder Fortschritt • Vom Kunden gesetzte Frist
Beobachtungsliste	Die Beobachtungsliste für diesen bestimmten Eskalationsdatensatz. Für Account-Eskalationen können Sie **Account-Teammitglieder zur Beobachtungsliste 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.

Eskalationsformularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Benutzer, die der Beobachtungsliste für einen Fall, einen Account oder einen Eskalationsdatensatz hinzugefügt wurden, erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn der Fall oder Account eskaliert wurde und wenn Aktualisierungen am Eskalationsdatensatz vorgenommen werden.
Zuweisungsgruppe	Für Account-Eskalationen die Zuweisungsgruppe für diesen Account.
Zugewiesen an	Für Account-Eskalationen der Kundenservice-Mitarbeiter, der diesem Account zugewiesen ist.
Anforderung durch	Der Benutzer, der die Eskalation angefordert hat.
Genehmigt von	Wenn genehmigt, der Benutzer, der die Eskalationsanforderung genehmigt hat.
Abgelehnt von	Wenn abgelehnt, der Benutzer, der die Eskalationsanforderung abgelehnt hat.
Deeskaliert von	Der Benutzer, der die Fall- oder Account-Eskalation deeskaliert hat.
Eskalationstyp	Der Eskalationstyp, der vom Benutzer ausgewählt wurde, der die Eskalation angefordert hat.
Eskalation Schweregrad	Der mit dieser Eskalation verbundene Eskalationsschweregrad, der den Schweregrad für die Eskalation und die Farbe definiert, die zum Hervorheben des eskalierten Datensatzes in der Benutzeroberfläche verwendet wird. • **Hoher Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben. • **Mittlerer Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.
Eskalation Trend	Der aktuelle Status der Eskalation: • **Wird verbessert** • **Gleich** • **Nimmt ab**
Eskalation Begründung	Zusätzliche Informationen, die erklären, warum diese Eskalation erforderlich ist.

Fall- und Account-Eskalation verwalten

Erstellen Sie Eskalationsvorlagen und Eskalationsschweregrade, um den Eskalationsprozess für Fälle und Accounts zu steuern.

Eskalationsvorlagen

Eine Eskalationsvorlage bestimmt, wie eine Eskalationsanforderung verarbeitet wird, indem die folgenden Informationen definiert werden:

- Die Art der Eskalation (Fall oder Account)
- Ob eine Genehmigung 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.

- Wenn nein, wird die Eskalationsanforderung automatisch genehmigt.
- Wenn ja, geben Sie die Liste der Genehmiger an, die für den Standard-Genehmigungsworkflow erforderlich ist, oder geben Sie einen anderen Genehmigungsworkflow an.

- Die Eskalations-Beobachtungsliste. Benutzer, die der Beobachtungsliste hinzugefügt werden, erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ein Eskalationsdatensatz aktualisiert wird.

Die Eskalationsfunktion bietet zwei Standard-Eskalationsvorlagen, eine für die Falleskalation und eine für die Eskalation des Accounts. Bei Bedarf können Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ diese Vorlagen ändern oder neue Vorlagen erstellen.

Schweregrad der Eskalation

Ein Eskalationsschweregraddatensatz definiert den Schweregrad der Eskalation und die Farbe, die auf der Benutzeroberfläche dazu verwendet wird, den eskalierten Fall oder den Account-Datensatz hervorzuheben. Dieser zugewiesene Schweregrad ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern die einfache Identifizierung eskalierter Fälle und Accounts in Listen und Formularen. Die Eskalationsfunktion bietet zwei Definitionen für Eskalationsschweregrade:

- **Hoher Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden rot hervorgehoben.
- **Mittlerer Schweregrad**: Eskalierte Datensätze werden orange hervorgehoben.

Die Benutzeroberfläche bestimmt, welche Felder für eskalierte Fälle und Accounts hervorgehoben werden.

Indikatoren der Benutzeroberfläche zum Identifizieren von eskalierten Fällen und Accounts

Benutzeroberfläche	Beschreibung
CSM Agent Workspace	Feldindikatoren und Feldhervorhebungen werden im Feld **Kurzbeschreibung** für eskalierte Fälle und im Feld **Name** für eskalierte Accounts angezeigt. **Hinweis:** Sie können Indikatoren und Hervorhebungen in ein beliebiges Feld verschieben, das kein Hyperlinkfeld ist.
Plattform-Schnittstelle	Eskalierte Fall- und Account-Nummern werden mit einem farbigen Punkt in einer Liste und einem farbigen Hintergrund in einem Formular 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.

CSM Agent Workspace-Fallliste mit eskalierten Fällen

Number	Short description	Action status	Contact
CS0009003	I have a pending change request	Blocked internally	Amy Chen
CS0002010	Router crashed during firmware upgr…		Amy Chen
CS0002006	Request for router upgrade on KX5000		Andrew Chen
CS0002005	Router upgrade did not happen		Andrew Chen
CS0002002	Upgrade router to latest firmware		Andrew Chen
CS0001404	Email Server is down		George Warren
CS0001403	server outage issue		George Warren

Die CSM Agent Workspace-Fallliste zeigt die folgenden Eskalationsdetails:

- Nummer: Automatisch generierte Fallnummer.
- Kurzbeschreibung: Beschreibt den Fall.
- Aktionsstatus: Gibt den Status des Falls an.
- Kontakt: Zeigt die Kontaktperson für den Fall an.

Zusätzlich zur Definition des Feldindikators und der Feld-Highlights eines eskalierten Falls oder Accounts kann der Schweregrad bei der Konfiguration von SLAs verwendet werden. Um zusätzliche Eskalationsschweregrad-Definitionen zu konfigurieren, muss der Systemadministrator einen neuen Stil mit der gewünschten Farbe konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Listenfelder hervorheben .

Eskalations-SLAs

Eskalations-SLAs werden normalerweise verwendet, um die Häufigkeit von Updates zu bestimmen, die für verschiedene Typen und Schweregrade von Eskalationen erforderlich sind. Ein Eskalations-SLA ist einem Eskalationsschweregrad in der SLA-Definition zugeordnet. Wenn ein Benutzer eine Eskalationsanforderung erstellt, bestimmt die Auswahl im Feld **Eskalation Schweregrad** die SLA für den Eskalationsdatensatz. Die Eskalationsfunktion bietet die folgenden Fall- und Account-Eskalations-SLAs. Die folgende Tabelle enthält Informationen zu den Eskalations-SLAs und ihren Beschreibungen.

Fall- und Account-Eskalations-SLAs

Eskalations-SLAs	Beschreibung
Falleskalations-SLAs	Bei Falleskalationen sind die Standard-SLAs dem Fall zugeordnet, da die Eskalation eins zu eins einem Fall entspricht: • **Eskalierte Fallantwort – 4 Stunden**: Deeskalation des Falls innerhalb von vier Stunden. • **Eskalierte Fallantwort – 8 Stunden**: Deeskalation des Falls innerhalb von acht Stunden. Aktualisieren Sie für die Falleskalation die SLA-Zurücksetzungsbedingung, um die alte SLA 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.

Fall- und Account-Eskalations-SLAs (Fortsetzung)

Eskalations-SLAs	Beschreibung
	und eine neue zu starten, wenn der Fall neue Kommentare enthält
Account-Eskalations-SLAs	Bei Account-Eskalationen werden die SLAs der Eskalation zugeordnet, da die Eskalation einem Account entspricht, der normalerweise keine SLAs unterstützt. • **Eskalierte Account-Antwort – 4 Stunden**: Deeskalation des Accounts innerhalb von vier Stunden. • **Eskalierte Account-Antwort – 8 Stunden**: Deeskalation des Accounts innerhalb von acht Stunden.

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können Fall- und Account-Eskalations-SLAs konfigurieren, die auf Eskalationsattributen wie Eskalationstyp, Schweregrad und Trend basieren. Eskalations-SLAs werden an den folgenden Speicherorten gespeichert:

- Für Account-Datensätze im Eskalationsformular in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs**.
- Für Falldatensätze im Fallformular in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs**.

Übersicht über den Fallaktionsstatus

Verwenden Sie die Funktion Fallaktionsstatus, um den Status von Fällen in der Fall-Liste anzugeben. Mit dieser Funktion können Kundenservice-Mitarbeiter problemlos Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern, und ihre Arbeit schnell priorisieren.

Visuelle Indikatoren in der Spalte **Aktionsstatus** in der Fall-Liste heben den Fallstatus hervor:

- Ein blauer Indikator markiert Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Fälle, die von Kunden oder internen Benutzern aktualisiert wurden und die auf eine Eingabe oder Überprüfung warten. In CSM Agent Workspace verwenden Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern, auch eine blaue Feldhervorhebung.
- Ein roter Indikator markiert Fälle, die gesperrt sind, z. B. Fälle, die offene zugehörige Aufgabendatensätze aufweisen oder auf Kundenfeedback warten. In CSM Agent Workspace verwenden Fälle, die blockiert sind, auch eine rote Feldhervorhebung. Gesperrte Fälle können den folgenden Status aufweisen:
  - Intern blockiert
  - Vom Kunden blockiert
  - Intern und vom Kunden blockiert

Fallaktionsstatus

Zusätzlich zu den farbigen Indikatoren zeigt die Spalte **Aktionsstatus** auch eine kurze Statusnachricht.

Die Funktion Fallaktionsstatus verwendet umsetzbare Fallabläufe, um den Aktionsstatus für Kundenservicefälle automatisch zu bestimmen. Diese Abläufe erstellen und lösen Blockierungsaufgaben für verschiedene fallbezogene Aktionen und aktualisieren 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.

Aktionsstatus-Indikatoren. Bestimmte Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen lösen diese Fallabläufe aus, die wiederum die Blockierungsaufgaben erstellen und lösen.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können auch manuell den Aktionsstatus für Fälle festlegen, indem sie das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular aktivieren.

Zugehörige Informationen

Fallaktionsstatus aktivieren

Umsetzbare Fallabläufe

Umsetzbare Fallabläufe enthalten vordefinierte Benutzeraktionen, die automatisch Blockierungsaufgaben für Kundenservicefälle erstellen und lösen.

Das Plugin „Case Action Status“ bietet mehrere umsetzbare Fallabläufe, die Blockierungsaufgaben für verschiedene fallbezogene Aktionen erstellen und lösen. Diese Abläufe sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie keine Blockierungsaufgaben für eine bestimmte Aktion erstellen möchten, müssen Sie den zugeordneten Ablauf deaktivieren.

Um diese Flows anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Aktive Flows**.

Flow Designer-Aktionen

Fallabläufe verwenden die folgenden vordefinierten Flow Designer-Aktionen:

- Blockierungsaufgabe hinzufügen
- Blockierungsaufgabe deaktivieren
- Flag „Handlungsbedarf“ festlegen

Abläufe für Kundenservicefälle

Die Funktion Fallaktionsstatus bietet die folgenden Abläufe für Kundenservicefälle.

- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn der Fall Kundeninformationen benötigt
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Fallaufgabe mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Change-Anforderung mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn SC-Anforderung mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Arbeitsauftrag mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Incident mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn Problem mit Fall verknüpft ist
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn die Fallaufgabe geschlossen wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Change-Anforderung geschlossen wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn der Incident geschlossen wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Problem geschlossen oder die Korrektur kommuniziert wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Problem geschlossen oder die Korrektur/die Problemumgehung kommuniziert wird
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn SC-Anforderung 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.

- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Benutzerinformationen für den Fall bereitgestellt werden
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen oder abgebrochen wird
- „Handlungsbedarf“ festlegen, wenn andere zusätzliche Kommentare hinzufügen
- Fall aktualisieren, wenn Blockierung nach Datensatz erstellt wird
- Fall aktualisieren, wenn das Feld „Handlungsbedarf“ umgeschaltet wird

Abläufe für Kundenserviceaufträge

Die Funktion Fallaktionsstatus bietet die folgenden Abläufe für Kundenserviceaufträge.

- Blockierung nach Datensatz erstellen, wenn der Auftrag Kundeninformationen benötigt
- Blockierung nach Datensatz auflösen, wenn Benutzerinformationen für den Auftragsfall bereitgestellt werden
- „Handlungsbedarf“ festlegen, wenn andere zusätzliche Kommentare zum Auftragsfall hinzufügen
- Auftragsfall aktualisieren, wenn das Feld „Handlungsbedarf“ umgeschaltet wird

Abläufe für Problemdatensätze, die einem Fall zugeordnet sind

Wenn ein Problem einem Fall mit dem Blockierungsgrund **Aufgabenlösung erforderlich** zugeordnet wird, wird ein Fallablauf bereitgestellt, der die blockierende Aufgabe auflöst, wenn eine Korrektur kommuniziert wird oder der Problemdatensatz geschlossen oder abgebrochen wird.

Wenn ein Problem einem Fall mit dem Blockierungsgrund **PRB-Workaround erforderlich** zugeordnet wird, wird ein Fallablauf bereitgestellt, der die blockierende Aufgabe auflöst, wenn eine Problemumgehung bereitgestellt wird oder der Problemdatensatz geschlossen oder abgebrochen wird.

Blockierende Aufgaben

Bestimmte Kundenservice-Mitarbeiter-Aktionen lösen Fallabläufe aus, die wiederum die Blockierungsaufgaben für Kundenservicefälle erstellen und lösen. Diese Aufgaben bestimmen den Status der Fallaktion.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter bestimmte Aktionen ausführt, z. B. einen Kunden um weitere Informationen bitten oder ein Problem mit einem Fall verknüpfen, wird das System folgende Schritte ausführen:

- Dem Fall eine blockierende Aufgabe hinzufügen. Diese Aufgabe wird im Fallformular im Formularabschnitt **Blockiert durch** angezeigt.
- Das Feld **Aktionsstatus** im Fallformular und in der Fall-Liste aktualisieren.

Hinweis:
Eine blockierende Aufgabe ist eine Aufgabe, die einen Mitarbeiter daran hindert, bei der Lösung des Falls voranzukommen. Beispielsweise kann ein Fall einen oder mehrere offene zugehörige Aufgabendatensätze besitzen oder auf Kundenfeedback warten.

Darüber hinaus gibt es Aktionen, die diese Blockierungsaufgaben lösen, z. B. der Kunde, der auf die Frage eines Kundenservice-Mitarbeiters reagiert, oder ein interner Benutzer, 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.

eine Problemaufgabe löst. Wenn eine dieser Aktionen auftritt, wird das System folgende Schritte durchführen:

- Den Status der Blockierungsaufgabe im Fallformular aktualisieren.
- Das Feld **Aktionsstatus** im Fallformular und in der Fall-Liste aktualisieren.
- Das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular aktivieren.

Aktionen, die blockierende Aufgaben erstellen

Die folgenden Aktionen erstellen eine blockierende Aufgabe für Kundenservicefälle:

- Der Kundenservice-Mitarbeiter setzt den Status des Falls auf **Weitere Informationen erforderlich**.
- Der Kundenservice-Mitarbeiter ordnet dem Fall eines der folgenden Elemente zu:
  - Problem
  - Anforderung
  - Change
  - Incident
  - Fallaufgabe
  - Arbeitsauftrag

Aktionen, die blockierende Aufgaben lösen

Die folgenden Aktionen lösen blockierende Aufgaben für Kundenservicefälle:

- Ein Kunde stellt die angeforderten Informationen bereit.
- Eine Korrektur oder eine Problemumgehung wird einem zugehörigen Problemdatensatz zugeordnet.
- Ein zugehöriges Problem, eine Anforderung, eine Änderung oder ein Incident-Datensatz wurde gelöst.
- Eine zugehörige Fallaufgabe oder ein Arbeitsauftrag wird geschlossen oder abgebrochen.

Feld „Handlungsbedarf“

Wenn das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular aktiviert ist, wird in der Spalte **Aktionsstatus** in der Fall-Liste ein blauer Indikator angezeigt.

Das Feld **Handlungsbedarf** wird automatisch aktiviert, wenn:

- Eine blockierende Aufgabe für einen Fall gelöst wird.
- Ein Kunde oder eine andere Person als der Fallbesitzer einen Fall kommentiert.
- Eine Arbeitsnotiz einem Fall hinzugefügt wird, der ein untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls ist.

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können das Feld **Handlungsbedarf** manuell aktivieren, wenn Informationen von Kunden oder internen Benutzern benötigt werden. Dieses Feld kann nur von dem dem Fall zugewiesenen Kundenservice-Mitarbeiter oder vom Kundenservice-Manager oder Administrator deaktiviert 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.

Fallaktionsstatus und Verwaltung schwerwiegender Probleme

Wenn Sie die Funktion Fallaktionsstatus mit der Verwaltung schwerwiegender Probleme verwenden, aktivieren die folgenden Aktionen das Feld **Handlungsbedarf** für einen schwerwiegenden Fall:

- Ein Kunde stellt Kommentare für einen Fall bereit, der ein untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls ist.
- Ein Kundenservice-Mitarbeiter fügt eine Arbeitsnotiz zu einem Fall hinzu, der ein untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls ist.

Zugehörige Liste „Blockiert durch “

Blockierende Aufgaben, die für einen Fall erstellt werden, werden der zugehörigen Liste **Gesperrt von** hinzugefügt. Jeder blockierenden Aufgabe ist einer der folgenden Sperrgründe zugewiesen:

- Informationen vom Kunden erforderlich
- Aufgabenlösung erforderlich
- PRB-Workaround erforderlich
- Sonstige

Hinweis:
Wenn ein Problem mit einem Fall verknüpft ist und eine blockierende Aufgabe erstellt wird, wird der Sperrgrund auf **Handlungsbedarf**gesetzt. Bei Bedarf kann der Kundenservice-Mitarbeiter diesen Grund in **PRB-Workaround erforderlich** ändern.

Wenn eine blockierende Aufgabe gelöst ist:

- Das Feld **Entsperrt von** zeigt den Benutzer an, der die Sperre aufgehoben hat.
- Das Feld **Entsperrt von** zeigt das Datum an, an dem die blockierende Aufgabe gelöst wurde.

Tabelle „Blockierende Aufgaben“

Datensätze, die blockierende Aufgaben haben, werden in der Tabelle „Blockiert von“ [sn_action_status_blocked_by] gespeichert. Datensätze werden regelmäßig aus dieser Tabelle entfernt. Sechs Monate nach dem Schließen eines gesperrten Datensatzes werden die Einträge in der Tabelle „Blockiert von“ im Zusammenhang mit dem blockierten Datensatz entfernt.

Fallaktionsstatus-Analysen

Das Customer-Servicemanager-Dashboard zeigt den Prozentsatz des Fallrückstands an, der auf eine Kundenservice-Mitarbeiter-Antwort, eine Kundeneingabe oder eine Antwort für andere Benutzer wartet.

Das Dashboard enthält das Widget **„Offener Rückstand – blockiert** “, das die verbleibende Arbeit aufschlüsselt, um Fälle anzuzeigen, die bei den folgenden Benutzern liegen:

- Service Desk-Mitarbeiter
- Kunde
- Andere interne Stakeholder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 blockierende Aufgaben für einen Fall erstellt und gelöst werden, verfolgt dieses Dashboard-Widget die für jeden dieser Benutzer aufgewendete Fallzeit nach. Die Aufgliederung ist festgelegt für:

- Intern blockiert
- Vom Kunden blockiert
- Intern und vom Kunden blockiert

Protokollierung des Fallaktionsstatus

Die Protokollierung für die Funktion „Fallaktionsstatus“ verwendet eine Metrik-Definition, um Informationen zu blockierenden Aufgaben anzuzeigen, die mit Kundenservicefällen verknüpft sind.

Definierte Metriken können nachverfolgen, wie lange ein bestimmtes Feld einen bestimmten Wert enthält. Die Metrik-Definition der **Fall-Akteur-Dauer** protokolliert die Ereignisse im Zusammenhang mit fallblockierenden Aufgaben.

Wenn eine fallblockierende Aufgabe erstellt oder gelöst wird, protokolliert das System die Informationen. Diese Informationen können verwendet werden, um Berichte über die Dauer des Falls für den Kunden, den Kundenservice-Mitarbeiter oder andere interne Stakeholdern zu erstellen.

Wenn ein Fall von einem Kunden oder einem internen Benutzer blockiert und entsperrt wird, verfolgt die Metrik-Definition die Dauer des Falls mit jedem dieser Akteure.

Die Metriken umfassen:

- Fallnummer
- Metrikdefinition
- Wert
  - Handlungsbedarf
  - Vom Kunden blockiert
  - Intern und vom Kunden blockiert
- Start- und Endzeiten
- Dauer

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

Major Issue Management ermöglicht die Kundenkommunikation für Probleme, die eine breitere Zielgruppe betreffen. Verwenden Sie diese Funktion, um betroffene Kunden proaktiv zu identifizieren, diesen Kunden Informationen bereitzustellen und den Lösungsprozess zu verwalten.

Mit dieser Funktion können Sie den Kommunikations- und Lösungsprozess für Probleme, die sich auf mehrere Kunden auswirken, effizient verwalten. Mit Major Issue Management können Sie betroffene Kunden identifizieren, die noch kein Problem gemeldet haben, und proaktiv Fälle für diese Kunden erstellen.

Major Issue Management führt das Konzept eines schwerwiegenden Falles ein, der die Details zu einem bestimmten Problem enthält. Untergeordnete Fälle können einfach für einen schwerwiegenden Fall erstellt werden, wobei ein untergeordneter Fall für jeden vom Problem betroffenen Kunden erstellt wird. Diese untergeordneten Fälle enthalten die kundenspezifischen 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.

Identifizieren Sie betroffene Kunden, indem Sie eine Empfängerliste von Accounts oder Verbrauchern erstellen und an den schwerwiegenden Fall anhängen. Erstellen Sie diese Liste mit der Anwendung Targeted Communications. Erstellen Sie eine Empfängerliste, indem Sie dynamische Bedingungen identifizieren, ein Skript ausführen oder Kundeninformationen in eine Vorlage importieren. Verwenden Sie nach dem Anfügen an einen schwerwiegenden Fall die Empfängerliste, um einen untergeordneten Fall für jeden in der Liste enthaltenen Kunden zu erstellen.

Ein schwerwiegender Fall wird auf zwei Arten erstellt:

- Ein Kundenservice-Manager kann einen schwerwiegenden Fall erstellen.
- Ein Kundenservice-Manager oder ein Manager für schwerwiegende Probleme kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall heraufstufen.

Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall werden entweder durch die Heraufstufung eines vorhandenen Kundenservicefalls (für von Kunden gemeldete Probleme) oder durch die direkte Erstellung eines Kandidatenfalls (für nicht vom Kunden gemeldete Probleme) erstellt. Kandidatenfälle müssen genehmigt werden, bevor sie zu schwerwiegenden Fälle heraufgestuft werden.

Major Issue Management bietet auch Eigenschaften, die die automatische Synchronisierung von einem schwerwiegenden Fall mit den zugeordneten untergeordneten Fällen ermöglichen. Verwenden Sie diese Eigenschaften, um die Synchronisierung zu aktivieren und die synchronisierten Felder zu identifizieren.

Das Menü „Verwaltung schwerwiegender Probleme“ kann in der Now Platform-Schnittstelle und in der Agent Workspace-Schnittstelle verwendet werden.

Probleme identifizieren und schwerwiegende Fälle erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter, -Manager und Manager für schwerwiegende Probleme können den folgenden Prozess verwenden, um potenzielle Probleme zu identifizieren, schwerwiegende Fälle zu erstellen und betroffene Kunden zu identifizieren.

1. Erstellen Sie einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall oder kennzeichnen Sie einen vorhandenen Kundenservicefall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall.
2. Überprüfen Sie den Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall und genehmigen Sie ihn entweder als schwerwiegenden Fall oder lehnen Sie ihn ab.
   - Wenn genehmigt, wird der Kandidatenfall zu einem untergeordneten Fall des schwerwiegenden Falls.
   - Wenn abgelehnt, wird der Kandidatenfall wieder zu einem normalen Fall.
3. Ordnen Sie andere Fälle, die für dasselbe Problem gemeldet wurden, als untergeordnete Fälle des schwerwiegenden Falls zu.
4. Identifizieren Sie andere Kunden, die durch das Problem betroffen sind, indem Sie eine Empfängerliste erstellen und an den schwerwiegenden Fall anfügen.
5. Erstellen Sie untergeordnete Fälle für die in der Empfängerliste enthaltenen Kunden.
6. Verwalten Sie das Problem mit dem schwerwiegenden Fall bis zur Lösung.
   - Aktualisieren Sie den schwerwiegenden Fall nach Bedarf, wodurch die untergeordneten Fälle automatisch aktualisiert werden.
   - Schließen Sie den schwerwiegenden Fall, wenn das Problem gelöst ist. Wenn Sie den schwerwiegenden Fall schließen, werden alle untergeordneten Fälle automatisch geschlossen.

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

Schwerwiegende, Kandidaten- und untergeordnete Fälle

Major Issue Management verwendet Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall, um potenzielle Kundenprobleme zu identifizieren. Genehmigte Kandidatenfälle werden zu schwerwiegenden Fällen, mit denen Sie Probleme bis zur Lösung verwalten können. Untergeordnete Fälle werden für Kunden erstellt, die von einem Problem betroffen sind und einem schwerwiegenden Fall zugeordnet sind.

Schwerwiegende Fälle

Ein schwerwiegender Fall enthält Informationen zu einem bestimmten Problem, das sich auf Kunden auswirkt. Er ist nicht mit Accounts, Kontakten oder Verbrauchern verknüpft. Diese kundenspezifischen Informationen befinden sich in den zugehörigen untergeordneten Fällen.

Die dem schwerwiegenden Fall zugeordnete Empfängerliste identifiziert Kunden, die vom Problem betroffen sind. Wählen Sie im Formularabschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“ im Formular „Schwerwiegender Fall“ eine Liste im Feld **Betroffene Kunden** aus. Nach dem Hinzufügen der Liste können Sie automatisch untergeordnete Fälle für alle Kunden in der Liste erstellen. Diese Fälle werden der zugehörigen Liste **Untergeordnete Fälle** im Formular „Schwerwiegender Fall“ hinzugefügt.

Bei aktivierter Synchronisierung werden Updates für einen übergeordneten Fall automatisch mit den zugeordneten untergeordneten Fällen synchronisiert. Wenn ein schwerwiegender Fall geschlossen wird, werden die zugehörigen untergeordneten Fälle in den folgenden Status ebenfalls geschlossen: Neu, Offen, Auf Kundeninformationen warten.

Um schwerwiegende Fälle in der Listenansicht zu identifizieren, überprüfen Sie den Wert im Feld **Fallstatus „Schwerwiegend“**.

- Schwerwiegende Fälle haben den Status „Akzeptiert“.
- Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall haben entweder den Status „Vorgeschlagen“ oder „Abgelehnt“.
- Reguläre Fälle haben einen leeren Wert.

In der Formularansicht zeigen schwerwiegende Fälle und Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall den Formularabschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“ an.

Hinweis:
Zugehörige Links in einem schwerwiegenden Fallformular werden nicht mit zugeordneten untergeordneten Fällen synchronisiert.

Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall

Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwendet einen Kandidatenfall, um ein Problem zu kennzeichnen, das möglicherweise ein breiteres Problem darstellt, das sich auf mehrere Kunden auswirkt. Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen:

- Indem ein vorhandener Kundenservicefall mit einem gemeldeten Problem heraufgestuft wird.
- Indem ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall direkt erstellt wird.

Ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall erfordert die Genehmigung des Kundenservice-Managers oder des Managers für schwerwiegende Fälle, bevor er zu einem schwerwiegenden Fall heraufgestuft wird. Wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall genehmigt wird, wird ein schwerwiegender Fall 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 der Kandidat für einen schwerwiegenden Fall aus einem vorhandenen Fall heraufgestuft wurde, wird ein schwerwiegender Fall erstellt, und der Kandidatenfall wird zu einem untergeordneten Fall dieses übergeordneten Elements.
- Wenn der Kandidat für einen schwerwiegenden Fall direkt erstellt wurde, wird dieser Fall zum schwerwiegenden Fall.

Wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall abgelehnt wird, wird er auf einen regulären Fall zurückgesetzt.

Untergeordnete Fälle

Untergeordnete Fälle sind einem schwerwiegenden Fall zugeordnet. Ein untergeordneter Fall wird für jeden Account (B2B) oder Verbraucher (B2C) erstellt, der von dem schwerwiegenden Problem betroffen ist. Untergeordnete Fälle werden aus der Empfängerliste im schwerwiegenden Fall erstellt und können vom Manager für schwerwiegende Probleme auch manuell hinzugefügt werden.

Wenn untergeordnete Fälle erstellt werden, wird die Kurzbeschreibung aus dem schwerwiegenden Fall in jeden der untergeordneten Fälle kopiert. Doppelte untergeordnete Fälle werden nicht erstellt. Wenn bereits ein untergeordneter Fall für einen Account oder einen Verbraucher vorhanden ist, wird er nicht erneut erstellt.

Wenn untergeordnete Fälle erstellt werden, können Sie Text in ein Popup-Fenster eingeben, das dem Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular für untergeordnete Fälle hinzugefügt wird. Diese Kommentare werden nur den neu erstellten untergeordneten Fällen hinzugefügt. Der schwerwiegende Fall und alle vorhandenen zugeordneten untergeordneten Fälle werden nicht aktualisiert.

Der primäre Kontakt für einen Account ist der Kontakt im untergeordneten Fall und wird automatisch der Beobachtungsliste für untergeordnete Fälle hinzugefügt.

Synchronisierung zwischen schwerwiegenden Fällen und zugeordneten untergeordneten Fällen

Der Systemadministrator kann Systemeigenschaften festlegen, die die Synchronisierung zwischen dem schwerwiegenden Fall und den zugehörigen untergeordneten Fällen aktivieren oder deaktivieren und auch die zu synchronisierenden Felder definieren. Die Synchronisierung erfolgt vom schwerwiegenden Fall bis zu den untergeordneten Fällen. Wenn der Status eines untergeordneten Falls „Gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ ist, findet die Synchronisierung nicht statt.

Ein schwerwiegender Fall und die zugehörigen untergeordneten Fälle verwalten die Synchronisierung in den von der Eigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** angegebenen Feldern. Diese Eigenschaft gibt die Liste der Felder an, die vom schwerwiegenden Fall mit den zugeordneten untergeordneten Fällen synchronisiert werden sollen. Standardmäßig enthalten diese Felder:

- Priorität
- Status
- Kommentare
- Arbeitshinweise
- Abschlussnotizen
- Lösungscode

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Feld **Status** vom schwerwiegenden Fall zu den untergeordneten Fällen synchronisiert wird, müssen die Felder **Abschlussnotizen** und **Lösungscode** ebenfalls synchronisiert werden.

Hinweis:
Untergeordnete Fälle können jederzeit manuell zu einem schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden. Es gibt keine rückwirkende Synchronisierung für neu hinzugefügte untergeordnete Fälle.

Wenn die Synchronisierung aktiviert ist, werden Änderungen an einem schwerwiegenden Fall in einem Popup-Fenster gespeichert. Überprüfen Sie das Update, indem Sie auf **OK** klicken.

Hinweis:
Im Basissystem ist die Synchronisierung von über- und untergeordneten Fällen nur für die Falltabelle (sn_customerservice_case) verfügbar. Diese Funktion muss für Tabellen konfiguriert werden, die die Falltabelle erweitern.

Empfängerlisten

Verwenden Sie Empfängerlisten, die Account- oder Verbraucherinformationen enthalten, um die untergeordneten Fälle für einen schwerwiegenden Fall zu erstellen.

Manager für schwerwiegende Probleme und Kundenservice-Manager können die gewünschte Liste im Feld **Betroffene Kunden** im Formular für schwerwiegende Fälle auswählen. Wenn Sie auf **Untergeordnete Fälle erstellen** klicken, wird ein untergeordneter Fall für jeden Account oder Verbraucher in der Empfängerliste erstellt.

Manager können die Empfängerliste ändern, bevor untergeordnete Fälle erstellt werden. Nach dem Erstellen von untergeordneten Fällen ist das Feld **Betroffene Kunden** schreibgeschützt.

Empfängerlisten erstellen

Empfängerlisten werden mit der Anwendung Targeted Communications erstellt. Mit dieser Anwendung können Manager den Typ der zu erstellende Liste und die zum Erstellen der Liste verwendete Methode auswählen: durch Hochladen von Dateien, Auswählen dynamischer Bedingungen oder Verwenden von Skripts.

Die Anwendung „Targeted Communications“ erstellt verschiedene Arten von Empfängerlisten, einschließlich Accounts, Kontakten, Verbrauchern und internen Benutzern. Die Empfängerliste für einen schwerwiegenden Fall muss vom Typ Accounts oder Verbraucher sein. Empfängerlisten sind auf einen bestimmten Typ beschränkt und können keine gemischten Typen enthalten, z. B. Accounts und Verbraucher.

Hinweis:
Das Plugin „Major Issue Management“ ist abhängig vom Plugin „Targeted Communications“. Wenn Targeted Communications aktiv ist, können Empfängerlisten für interne Benutzer erstellt werden. Wenn Targeted Communications und Customer Service Management aktiv sind, können Empfängerlisten auch für Accounts, Kontakte und Verbraucher erstellt werden.

Empfängerliste manuell bearbeiten

Manager für schwerwiegende Probleme und Kundenservice-Manager können Accounts oder Verbraucher manuell aus einer Empfängerliste hinzufügen oder entfernen, indem sie zum Formular Empfängerliste navigieren, in der zugehörigen Liste **Empfänger** auf **Bearbeiten** klicken und dann mit den Pfeilen Datensätze 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.

Die zugehörige Liste **Empfänger** enthält die **dynamisch hinzugefügte** Spalte, die entweder „true“ oder „false“ anzeigt, je nachdem, wie ein Datensatz hinzugefügt wurde:

- True für Datensätze, die dynamisch generiert wurden, entweder durch Verwendung des Bedingungsgenerators oder durch Ausführen eines Skripts.
- False für Datensätze, die manuell hinzugefügt wurden, entweder durch Verwendung der Schaltfläche **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Empfänger** oder durch Datei-Upload.

Die Spalte **Aktive Kommunikation** ist standardmäßig für dynamisch und manuell hinzugefügte Datensätze auf „true“ gesetzt. Dieses Feld gibt an, ob der Empfänger eine aktive Kommunikation erfordert.

Empfängerlisten aktualisieren

Aktualisieren Sie eine Empfängerliste, indem Sie im Formular „Empfängerliste“ auf **Empfängerliste aktualisieren** klicken. Für Major Issue Management gelten die folgenden Richtlinien zum Aktualisieren einer Empfängerliste:

- Das Aktualisieren einer Empfängerliste wirkt sich nicht auf manuell erstellte Datensätze aus.
- Wenn Sie einen manuell erstellten Datensatz aus einer Empfängerliste entfernen, wird er nicht erneut angezeigt, wenn die Liste aktualisiert wird, es sei denn, er erfüllt die dynamischen Bedingungen, die zum Filtern der Liste verwendet werden.
- Wenn Sie einen dynamisch generierten Datensatz aus einer Empfängerliste entfernen, wird er möglicherweise erneut angezeigt, wenn die Liste aktualisiert wird, wenn er die dynamischen Bedingungen erfüllt, die zum Filtern der Liste verwendet werden.
- Wenn das Feld **Aktive Kommunikation** für einen Datensatz auf „false“ gesetzt ist, ändert sich diese Einstellung nicht, wenn eine Empfängerliste aktualisiert wird.
- Wenn sie mit der Methode „Datei hochladen“ erstellt wird, müssen Sie die Empfängerliste nicht aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Empfängerliste erstellen

Formularansicht Schwerwiegender Fall

Major Issue Management bietet die Formularansicht für schwerwiegende Fälle, die den Formularabschnitt „Informationen wichtiger Fall“ und die zugehörige Liste der untergeordneten Fälle enthält.

Die Formularansicht „Schwerwiegender Fall“ zeigt keine Account-bezogenen Informationen an, da ein schwerwiegender Fall nicht mit einem bestimmten Account, Kontakt oder Verbraucher verknüpft ist. Diese Informationen werden in den untergeordneten Fällen gespeichert, die einem schwerwiegenden Fall zugeordnet sind.

Formularansicht „Informationen zu wichtigem Fall“

Schwerwiegende Fälle und Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall enthalten den Formularabschnitt „Informationen zu wichtigem Fall“, der die folgenden Felder 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.

Formular „Informationen zu wichtigem Fall“

Feld	Beschreibung
Fallstatus „Schwerwiegend“	Ein schwerwiegender Fall kann sich in einem dieser Status befinden: • **Vorgeschlagen**: Der Ausgangsstatus, wenn ein Kandidatenfall von einem Kundenservice-Mitarbeiter oder Manager erstellt oder vorgeschlagen wird. • **Akzeptiert**: Der ursprüngliche Status, wenn ein schwerwiegender Fall von einem Manager erstellt wird oder wenn ein Kandidatenfall von einem Manager heraufgestuft wird. • **Abgelehnt**: Der Kandidatenfall wurde von einem Manager abgelehnt. • **Abgebrochen**: Der Fall wurde abgebrochen.
Geschäftsauswirkung	Die geschäftliche Auswirkung des im schwerwiegenden Incident ermittelten Problems.
Wahrscheinliche Ursache	Die wahrscheinliche Ursache des Problems, das im schwerwiegenden Incident ermittelt wurde.
Betroffene Kunden	Die für den schwerwiegenden Fall ausgewählte Empfängerliste. Untergeordnete Fälle werden für die in der Empfängerliste enthaltenen Accounts oder Verbraucher erstellt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn der Status des schwerwiegenden Falls „Akzeptiert“ wird.

Kundenservice-Mitarbeiter können die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** aktualisieren sowie **Arbeitsnotizen** hinzufügen. Manager für schwerwiegende Probleme können die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** aktualisieren und eine Empfängerliste anfügen. Das Feld **Betroffene Kunden** ist nur sichtbar, wenn der Status des schwerwiegenden Falls „Akzeptiert“ ist.

Das Feld **Arbeitsnotizen** im Formular „Schwerwiegender Fall“ wird aktualisiert, wenn ein schwerwiegender Fall vorgeschlagen oder ein Kandidatenfall manuell erstellt wird. Das Feld **Arbeitsnotizen** in zugeordneten untergeordneten Fällen wird aktualisiert, wenn ein schwerwiegender Fall akzeptiert wird.

Wenn ein Manager für schwerwiegende Probleme einen Kandidatenfall ablehnt, wird das Feld **Status schwerwiegender Fall** auf „Abgelehnt“ gesetzt, und das Feld **Arbeitsnotizen** wird mit dem Fallstatus aktualisiert. Der Kandidatenfall wird auf einen regulären Fall zurückgesetzt.

Zugehörige Liste der untergeordneten Fälle

Major Issue Management fügt die zugehörige Liste **Untergeordnete Fälle** dem Formular „Kundenserviceall“ hinzu. Alle untergeordneten Fälle, die einem schwerwiegenden Fall zugeordnet sind, werden dieser Liste hinzugefügt. Untergeordnete Fälle werden automatisch aus der Empfängerliste erstellt und können auch manuell hinzugefügt oder entfernt 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.

Einen Fall als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ können einen vorhandenen Kundenservicefall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fälle in diesen Status können als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden:

- Neu
- Offen
- Auf Info warten

Fälle, die gelöst, geschlossen oder abgebrochen wurden, können nicht als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden.

Wenn ein Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wird, können Mitarbeiter den Grund oder die Begründung für den Fall im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ angeben. Informationen in den Feldern **Arbeitsnotizen** und **Geschäftsauswirkung** werden dem Fallformular hinzugefügt.

Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“ erhalten eine Benachrichtigungs-E-Mail, wenn ein Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wird. Diese Benutzer können auf den Link in der Benachrichtigungs-E-Mail klicken, um den Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall in der Plattform-Schnittstelle zu öffnen.

Hinweis:
Sie können einen Fall auch in Agent Workspace als schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Kundenservicefall.
2. Klicken Sie auf **Schwerwiegenden Fall vorschlagen** im Menü „Weitere Aktionen“ im Fallformular.
3. Geben Sie im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für den Vorschlag ein.
   Geben Sie bei Bedarf die Geschäftsauswirkungen des ausgewählten Falls im Feld **Geschäftsauswirkung** ein.
   Diese Informationen werden zum Fallformular im Feld **Arbeitsnotizen** und im Feld **Geschäftsauswirkung** im Abschnitt „Informationen zum wichtigen Fall“ hinzugefügt.
4. Klicken Sie auf **Vorschlagen**.
   Ein Eintrag wird zu den **Arbeitsnotizen** im Fallformular hinzugefügt, dass der Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wurde. Die im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ eingegebenen Informationen werden auch dem Fallformular hinzugefügt.

Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ können einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall 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: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“ erhalten eine Benachrichtigungs-E-Mail, wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall erstellt wurde. Diese Benutzer können auf den Link in der Benachrichtigungs-E-Mail klicken, um den Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall in der Plattform-Schnittstelle zu öffnen.

Hinweis:
Alle Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall werden automatisch als proaktive Fälle erstellt, da sie intern und im Namen des Kunden erstellt werden. Um alle Möglichkeiten von Proactive Customer Service Operations zu nutzen, installieren Sie das Plugin „Proactive Operations Management“ (com.snc.proactive_cs_ops).

Sie können in Agent Workspace auch einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Probleme** > **Kandidaten für schwerwiegenden Fall erstellen**.
2. Geben Sie eine Beschreibung im Feld **Kurzbeschreibung** ein.
3. Geben Sie im Formularabschnitt „Informationen für wichtigen Fall“ die relevanten Informationen in die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Kandidat für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen

Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“ können einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können in Agent Workspace auch einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Probleme** > **Kandidaten**.
2. Wählen Sie den gewünschten Kandidatenfall aus.
3. Wählen Sie im Kontextmenü des Fallformulars eine der folgenden Optionen aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Schwerwiegenden Fall erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können in Agent Workspace auch einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management schwerwiegender Probleme** > **Schwerwiegenden Fall erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Fallformular aus.
3. Füllen Sie im Formularabschnitt „Informationen für wichtigen Fall“ die Felder **Geschäftsauswirkung** und **Wahrscheinliche Ursache** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Sie können alle Fälle anzeigen, indem Sie zu navigieren **Kundenservice** > **Fälle** > **Proaktiv**.

Untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen untergeordneten Fall für jeden Kunden erstellen, der in der Liste Empfänger des schwerwiegenden Falls enthalten ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Schaltfläche **Untergeordnete Fälle erstellen** im Formular für schwerwiegende Fälle erstellt einen untergeordneten Fall für jeden Account oder Verbraucher in der Empfängerliste, die im Feld **Betroffene Kunden** ausgewählt ist. Wenn ein untergeordneter Fall für einen Account oder Verbraucher bereits vorhanden ist, erstellt das System keinen doppelten untergeordneten Fall.

Hinweis:
Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Empfängerliste für einen schwerwiegenden Fall auswählen. Die Auswahl der falschen Empfängerliste kann schwerwiegende Auswirkungen haben, indem eine große Anzahl von Fällen für falsche Accounts oder Verbraucher erstellt wird. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Liste der Empfänger ausgewählt haben, bevor Sie auf **Untergeordnete Fälle erstellen** klicken.

Sie können auch untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall in Agent Workspace erstellen.

Nachdem untergeordnete Fälle erstellt wurden, können Sie die Empfängerliste nicht ändern. Zusätzliche Empfänger müssen manuell hinzugefügt werden. Nachdem Sie der Liste manuell Empfänger hinzugefügt haben, klicken Sie erneut auf **Untergeordnete Fälle erstellen**, um untergeordnete Fälle für diese neuen Empfänger zu erstellen.

Durch das Erstellen von untergeordneten Fällen werden Informationen aus dem schwerwiegenden Fall in alle untergeordneten Fälle kopiert. Die Feldwerte, die in die untergeordneten Fälle kopiert werden, werden durch die Systemeigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** 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.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten schwerwiegenden Fall.
2. Wählen Sie im Formularabschnitt „Major Issue Management“ eine Empfängerliste im Feld **Betroffene Kunden** aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie auf **Untergeordnete Fälle erstellen**.
5. Geben Sie im Popup-Fenster „Untergeordnete Fälle erstellen“ Informationen zum schwerwiegenden Fall ein. Diese Informationen werden jedem neu erstellten untergeordneten Fall als zusätzliche Kommentare hinzugefügt. Wenn für diesen schwerwiegenden Fall bereits untergeordnete Fälle vorhanden sind, werden diese untergeordneten Fälle nicht aktualisiert.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Die untergeordneten Fälle werden erstellt und der zugehörigen Liste **Untergeordnete Fälle** hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Empfängerlisten

Vorhandenen Fall als untergeordnetes Element zu einem schwerwiegenden Fall hinzufügen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen vorhandenen Kundenservicefall als untergeordnetes Element zu einem schwerwiegenden Fall hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager, sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Identifizieren Sie eine Liste von Fällen, grenzen Sie sie ein und wählen Sie dann den gewünschten Fall oder die Fälle aus, die dem schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden sollen.

- Filtern Sie die Liste der untergeordneten Fälle und grenzen Sie sie ein.
- Wählen Sie einen oder mehrere Fälle aus, und fügen Sie sie als untergeordnetes Element einem schwerwiegenden Fall hinzu.
- Arbeitsnotizen/Aktivitätsprotokoll hinzufügen, wenn ein übergeordnetes Element hinzugefügt oder entfernt wird

Nachrichten im Popup-Fenster:

Sie können auch untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall in Agent Workspace erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten schwerwiegenden Fall.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Untergeordnete Fälle** auf **Hinzufügen**, um das Popup-Fenster „Untergeordnete Fälle hinzufügen“ anzuzeigen.
   Das Popup-Fenster „Untergeordnete Fälle hinzufügen“ zeigt eine Liste von Kundenservicefällen an, die keine schwerwiegenden Fälle sind.
3. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Filter, um die Liste der im Fenster angezeigten Fälle einzugrenzen.
4. Wählen Sie die Fälle aus, die dem schwerwiegenden Fall hinzugefügt werden sollen, indem Sie die Kontrollkästchen für jeden entsprechenden Fall 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.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System wertet die ausgewählten Fälle aus und fügt keine, einige oder alle Fälle der zugehörigen Liste **Untergeordnete Fälle** hinzu. Eine Nachricht im Fallformular „Schwerwiegender Fall“ informiert den Benutzer über die Ergebnisse, indem eine der folgenden Optionen angezeigt wird:
   - Keine ausgewählten Fälle wurden als untergeordnete Fälle hinzugefügt.
   - (x) von (y) ausgewählten Fällen wurden als untergeordnete Fälle hinzugefügt.
   - Alle ausgewählten Fälle wurden als untergeordnete Fälle hinzugefügt.

   Für jeden dem schwerwiegenden Fall hinzugefügten untergeordneten Fall wird dem Feld **Aktivitäten** eine Arbeitsnotiz hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Empfängerlisten

Mit Major Issue Management installierte Komponenten

Mit der Funktion „Major Issue Management“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Major Issue Management installierte Rollen

Major Issue Management stellt diese Rollen bereit.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager für schwerwiegende Probleme [sn_majorissue_mgt.major_issue_manager]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Schwerwiegende Fälle erstellen • Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen • Untergeordnete Fälle aus schwerwiegenden Fällen hinzufügen oder entfernen • Betroffene Accounts (B2B) oder Verbraucher (B2C) hinzufügen oder entfernen Die Rolle „Kundenservice-Manager“ [sn_customerservice_manager] enthält die Rolle „Manager für schwerwiegende Probleme“.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice_consum • sn_publications_recipients_u • sn_publications_recipients_l

Eigenschaften, die mit Major Issue Management installiert werden

Major Issue Management bietet diese Eigenschaften.

Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften**.

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

Eigenschaften der Verwaltung schwerwiegender Probleme

Eigenschaft	Beschreibung
Felder von übergeordneten Fälle mit untergeordneten Fällen synchronisieren sn_customerservice.parent_child_case_sync	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um Felder aus einem schwerwiege mit den zugehörigen untergeordneten Fällen zu synchronisieren. • Typ: true|false • Standardwert: falsch • Standort: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenscha**
Kommagetrennte Liste von Feldern, die von übergeordneten Fällen zu untergeordneten Fällen synchronisieren sn_customerservice.case_fields_to_sync	Gibt die Liste der Felder an, die vom schwerwiegenden oder übergeo zugeordneten untergeordneten Fällen synchronisiert werden sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Priorität,Status,Kommentare,work_notes,assigned_to, • Standort: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenscha**
Verarbeitet SLA während der Erstellung von untergeordneten aus übergeordneten Fällen und der Synchronisierung asynchron sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Ermöglicht Major Issue Management die asynchrone Verarbeitung d von untergeordneten Fällen und der Synchronisierung von übergeord Fällen. • Typ: true|false • Standardwert: true • Standort: **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenscha**

Kundenservicefälle automatisch schließen

Kundenservicefälle im Status **Gelöst** können automatisch geschlossen werden, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.

Diese Funktion verwendet den Flow Designer-Ablauf **Gelöste Fälle automatisch schließen**.

Hinweis:
Dieser Ablauf ist standardmäßig nicht aktiv.

Der Flow Designer-Ablauf **Gelöste Fälle automatisch schließen** identifiziert Fälle im Status **Gelöst**, die auf eine Kundenantwort warten, und führt die folgenden Aktionen aus:

- Sendet nach 5 Tagen ohne Antwort eine Erinnerungsbenachrichtigung an den Kunden, dass für den Fall die Lösungsakzeptanz aussteht.
- Schließt nach 10 Tagen den Fall und sendet eine Erinnerungsbenachrichtigung an den Kunden, dass der Fall automatisch geschlossen wurde.

Die Benachrichtigungen werden dem Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular hinzugefügt.

Der Systemadministrator kann den Ablauf **Gelöste Fälle automatisch schließen** aktivieren und das Timing der Erinnerungsbenachrichtigungen konfigurieren. Die Standardeinstellungen umfassen zwei Benachrichtigungen, die 5 Tage und 10 Tage nach

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Lösung eines Falls gesendet werden. Der Systemadministrator kann auch zusätzliche Benachrichtigungen für den Ablauf erstellen.

Der Systemadministrator kann auch eine Konfiguration erstellen, die es sowohl dem System als auch den Kundenservice-Mitarbeitern ermöglicht, Fälle von der automatischen Schließung auszuschließen.

Das Feld „Automatisch schließen“ im Fallformular verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können das Feld **Automatisch schließen** im Fallformular verwenden, um Fälle von der automatischen Schließung auszuschließen. Dieses Feld ist standardmäßig ausgeblendet. Um dieses Feld zu verwenden, konfigurieren Sie das Fallformular, um das Feld **Automatisch schließen** anzuzeigen.

Geschäftsregeln für einen automatischen Abschluss konfigurieren

Der Systemadministrator kann Geschäftsregeln so konfigurieren, dass das Feld **Automatisch schließen** im Fallformular aktiviert oder deaktiviert wird.

Regeln für das automatische Schließen im Fallformular

Business Rule	Beschreibung
Für automatische Schließung markieren	Verwenden Sie diese Geschäftsregel, um zu konfigurieren, wann das System das Feld **Automatisch schließen** auf wahr setzt. Die Standardkonfiguration lautet wie folgt: • Der Fallstatus ist gelöst. • Das Feld **Handlungsbedarf** im Fallformular ist falsch. • Der Fall wird nicht eskaliert. • Der Account wird nicht eskaliert.
Automatische Schließung löschen	Verwenden Sie diese Geschäftsregel, um zu konfigurieren, wann das System das Feld **Automatisch schließen** auf falsch setzt. Wenn die Lösung abgelehnt wird, wird der Fallstatus standardmäßig auf **Offen** zurückgesetzt.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

Benachrichtigungen für gelöste Fälle

Kunden erhalten Benachrichtigungen zu gelösten Fällen, die automatisch geschlossen werden, wenn keine Aktion ausgeführt wird.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Kundenservicefall vorschlägt, hat der Kunde ein Zeitfenster, in dem er die Lösung akzeptieren oder ablehnen muss. Wenn der Kunde in diesem Fenster keine Aktion durchführt, wird der Fall automatisch geschlossen.

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

Der Systemadministrator kann die Einstellungen für die Benachrichtigungen konfigurieren, die an den Kunden gesendet werden. Die Standardeinstellungen umfassen zwei Benachrichtigungen, die 5 Tage und 10 Tage nach der Lösung eines Falls gesendet werden.

- Nach 5 Tagen erhält der Kunde eine Erinnerungsbenachrichtigung zum gelösten Fall im Kundenserviceportal: **In diesem Fall ist die Lösungsakzeptanz ausstehend. Er wird automatisch geschlossen, wenn Sie keine Maßnahmen ergreifen.**
- Wenn der Kunde nach 10 Tagen keine Aktion durchführt, schließt das System den Fall automatisch und fügt dem Fall die folgende Meldung hinzu: **Dieser Fall wurde automatisch geschlossen.**

Diese Funktion verwendet den Flow Designer-Ablauf **Gelöste Fälle automatisch schließen**. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservicefälle automatisch schließen.

Hinweis:
Der Flow **Gelöste Fälle automatisch schließen** ist standardmäßig nicht aktiv.

Kundenverträge und Berechtigungen verwalten

Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager (CSM manager) können Aufgaben ausführen, um Serviceverträge, Vertragspositionen und Berechtigungen zu verwalten.

Administrationsaufgaben für Kundenverträge und Berechtigungen

Aufgabe	Beschreibung
Fügen Sie zugehörige Listen zu salten pProdukten und install base iSystemen hinzu	Fügen Sie den Formularen „Verkauftes Produkt“ und „Installationsbasiselement“ zugehörige Listen hinzu, um die zugehörigen Verträge, Vertragseinzelposten und Berechtigungen anzuzeigen.
Fügen Sie eine zugehörige Listefür den Service Vertrag] hinzu.	Fügen Sie den Formularen „Account“, „Verbraucher“ und „Haushalt“ zugehörige Listen hinzu, um die zugehörigen Verträge anzuzeigen.

Fügen Sie zugehörige Listen zu salten pProdukten und install base iSystemen hinzu

Fügen Sie den zugehörigen Listen der Entitäten Kundenverträge und Berechtigungen auf den Seiten „Verkaufte Produkte“ und „Installationsbasiselemente“ hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Verträge, Vertragseinzelposten, und Berechtigungen, die einem verkauften Produkt oder einem Installationsbasiselement zugeordnet sind, auf derselben Seite anzuzeigen, müssen Sie die entsprechenden zugehörigen Listen manuell im Formular hinzufügen.

Hinweis:
Sie können die zugehörigen Listen nur auf der Plattformschnittstellehinzufügen. Fürwerden dieselben Einstellungen für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMimplementiert.

Prozedur

1. Fügen Sie verkauften Produkten und Installationsbasiselementen zugehörige Listen 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.

2. Wählen Sie im MenüZusätzliche Aktionen die Option [aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
3. Wählen Sie die folgenden zugehörigen Listen aus dem Menü **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie mit der Option **Hinzufügen** (Vorwärtspfeil) in das Menü **Ausgewählt** :
   - Serviceverträge
   - Servicevertragspositionen
   - Serviceberechtigungen
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen werden dem Formular „Verkauftes Produkt“ oder „Installationsbasiselement“ hinzugefügt.

Fügen Sie eine zugehörige Listefür den Service Vertrag] hinzu.

Fügen Sie eine zugehörige Servicevertragsliste zu den Seiten Accounts, Verbraucher, und Haushalte hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die mit Accounts, Verbrauchern, und Haushalten verknüpften Verträge auf derselben Seite anzuzeigen, müssen Sie die zugehörige Liste manuell im Formular hinzufügen.

Hinweis:
Sie können die zugehörige Liste nur auf der Plattformoberfläche in der Arbeitsbereichsansichthinzufügen. Fürwird dieselbe Einstellung für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMimplementiert.

Prozedur

1. Fügen Sie verkauften Produkten und Installationsbasiselementen zugehörige Listen hinzu.
2. Wählen Sie im Menü „ **Zusätzliche Aktionen**“ aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
3. Wählen Sie im Feld **Name der Ansicht** die Option **Arbeitsbereich** aus.
4. Wählen Sie im Menü **Verfügbar** die **Serviceverträge** aus, und wechseln Sie mit der Option **Hinzufügen** (Vorwärtspfeil) zum Menü **Ausgewählt** :
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörigen Listen werden dem Formular „Verkauftes Produkt“ oder „Installationsbasiselement“ hinzugefügt.

Integration von Kundenservice-Management mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Kundenservice-Management, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Kundenservice-Management bietet Integrationen mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten 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.

Kundenservice-Management Anwendungsintegrationen

Schritt	Beschreibung
Integration mit IT Service Management	Integration mit Incident-, Problem-, Change- und Request Management-Anwendungen.
Integration mit Service Portfolio Management	Verschaffen Sie sich mit dieser Integration Einblick in verkaufte Produkte und die zugehörigen Serviceangebote.
Integration mit Continual Improvement Management	Erhalten Sie Hilfe beim Festlegen von Zielen, Organisieren von Anstrengungen und Abschließen von Aufgaben.
Integration mit Field Service Management	Als Customer Service Management-Benutzer alle FSM-Arbeitsaufträge und -Termine erstellen und anzeigen.
Integration mit IT Operations Management	Erstellen Sie Fälle proaktiv aus Warnungen, und verfolgen Sie die entsprechenden Installationsbasiselemente nach, die von der Warnung betroffen sind.
Integration mit Customer Project Management	Verwenden Sie diese Integration, um Projekte und Projektaufgaben für Ihre Kunden-Accounts zu erstellen.
Integration mit Financial Management	Mit dieser Integration können Sie Ausgaben in Ihrer Organisation zuteilen, nachverfolgen und Berichte dazu erstellen.
Integration mit Adobe Experience Manager	Stellen Sie eine vorab integrierte Web-Experience bereit, die auf AEM basiert, indem Sie Customer Service Management- und Knowledge Management-Funktionen einbetten.
Integration mit Computer Telephony Integration (CTI)	Aktivieren Sie die Anwendung Customer Service, um ein- und ausgehende Telefonanrufe mit dieser Integration zu unterstützen.
Integration mit Microsoft Outlook	Verwalten Sie mit dieser Integration Kontakte und Fälle in Microsoft Outlook.
Integration mit Safe Workplace -Anwendungen	Ermöglichen Sie Kontakten oder Verbrauchern, Standorte sicher zu betreten und die Arbeitsschutzrichtlinien nach Notfällen und Pandemien einzuhalten
Integration mit Messaging-Apps für Endverbraucher	Ermöglichen Sie Kunden, Messaging-Apps ihrer Wahl zu verwenden, um jederzeit Nachrichten an den Account Ihres Unternehmens zu senden.
Integration mit Process Mining	Analysieren Sie Prozesse, die für Ihre KPIs relevant sind, und identifizieren Sie Engpässe im Zusammenhang mit Kundenservicefällen.

Integration mit IT Service Management

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit IT Service Management, einschließlich der Anwendungen Incident, Problem, Change und Request Management. Mit dieser Integration können Benutzer Anforderungs-, Incident-, Problem- und Change-Datensätze aus Kundenservicefällen erstellen, und externe Benutzer können diese Datensätze über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen.

Die Integration mit den Servicemanagement-Anwendungen stellt die folgende Funktionalität für interne und externe Benutzer 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.

Benutzerrollen und Aufgaben

Benutzer	Aufgaben
Kundenservice-Mitarbeiter	• Können aus offenen Fällen Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze erstellen • Ordnen vorhandene Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze Fällen zu • Zugeordnete Datensätze aus Fällen entfernen
Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager	• Zeigen Fälle mit Servicemanagement-bezogenen Indikatoren in Customer Service-Dashboards an. • Zeigen Updates für Datensätze an, die einem Fall zugeordnet sind Diese Updates aktualisieren automatisch die Fallarbeitsnotizen • Verwenden die Aktualisierungen von Datensätzen, die einem Fall zugeordnet sind, um mit Kunden zu kommunizieren
Externe Benutzer	• Zeigen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale die Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze an, die Fällen zugeordnet sind • Erstellen Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale • Genehmigen Changes und Anforderungen über das Kundenserviceportal • Zeigen Sie Known Error-Artikel für ein Problem im Zusammenhang mit einem Fall an.

Integration mit Incident Management

Durch die Integration mit der Incident Management-Anwendung können Kundenservice-Mitarbeiter Incident-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Incident-Datensätze zu Fällen zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Integration mit Incident Management.

Integration mit Problem Management

Durch die Integration mit der Anwendung Problem Management können Kundenservice-Mitarbeiter Problemdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Problemdatensätze zu Fällen zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Integration mit Problem Management.

Integrationen mit Change Management

Durch die Integration mit der Anwendung Change Management können Kundenservice-Mitarbeiter Change-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Change-Datensätze zu Fällen zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Integration mit Change Management.

Integration mit Request Management

Durch die Integration mit der Anwendung Request Management können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungsdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene

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

Anforderungsdatensätze Fällen zuordnen. Kunden sind auch in der Lage, Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Integration mit Request Management.

CSM-Integration mit IT Service Management – Übersicht

Kundenservice-Management bietet eine Integration mit den Anwendungen Incident, Problem, Change und Request Management.

Plugins

Die Kundenservice-Management-Integration mit Servicemanagement erfordert die folgenden Plugins:

- Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm)
- Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request)

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Service Management.

Rollen

Die Servicemanagement-Integration-Plugins fügen der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) keine Rollen hinzu. Um die Servicemanagement-Integration-Funktionen zu aktivieren, müssen Sie die CSM-/ITSM-Integrationsrollen, die in der Anwendung Incident Management enthalten sind, den Kundenservice-Mitarbeitern zuweisen, die diese Fähigkeit benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Datensätze für einen Fall erstellen

Die Servicemanagement-Integrations-Plugins fügen die folgenden Menüelemente zum Menü „Zusätzliche Aktionen“ im Fallformular hinzu. Kundenservice-Mitarbeiter können diese Menüelemente verwenden, um Datensätze für einen Fall zu erstellen.

- Incident erstellen
- Problem erstellen
- Anforderung erstellen
- Normalen Change erstellen
- Standard-Change erstellen

Hinweis:
Kundenservice-Mitarbeiter können einen Incident-, Problem- oder Change-Datensatz mit einem Fall erstellen oder zuordnen. Nachdem ein Datensatz erstellt oder einem Fall zugeordnet wurde, sind die entsprechenden Menüelemente im Menü „Zusätzliche Aktionen“ nicht mehr verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätzen aus Agent Workspace.

Incident-, Problem- und Change-Datensätzen im Zusammenhang mit einem Fall anzeigen

Die Servicemanagement-Integrations-Plugins fügen den Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ zum Fallformular hinzu. Dieser Abschnitt enthält die folgenden Felder:

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

Wenn ein Incident-, Problem- oder Change-Datensatz aus einem Fall erstellt wird oder ein vorhandener Datensatz einem Fall zugeordnet wird, wird die Datensatznummer dem entsprechenden Feld im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ hinzugefügt.

Anforderungen im Zusammenhang mit einem Fall anzeigen

Wenn eine Anforderung aus einem Fall erstellt wird oder eine vorhandene Anforderung einem Fall zugeordnet wird, wird die Anforderungsdatensatznummer der zugehörigen Liste **Anforderungen** auf dem Fallformular hinzugefügt.

Hinweis:
Kundenservice-Mitarbeiter können mehrere Anforderungen für einen Fall erstellen.

Listen-Widget „Zugehörige Datensätze“ für externe Kunden

Wenn sie einen Fall im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal anzeigen, können externe Benutzer im Listen-Widget „Zugehörige Datensätze“ andere Datensätze sehen, die dem Fall zugeordnet sind. Diese Datensätze können Probleme, Änderungen und Anforderungen enthalten. Benutzer können im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf einen Datensatz klicken, um zusätzliche Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.

Hinweis:
Wenn ein Fall keine zugehörigen Datensätze enthält, wird das Widget „Zugehörige Datensätze“ nicht auf der Fall-Ansichtsseite angezeigt.

Benutzer können über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale Listen von Fällen und Anforderungen anzeigen, indem sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Klicken auf **Meine Listen** im Portal-Menü-Header.
- Klicken **Anforderungen** > **Alle Anfragen** im Portalmenü-Header.

Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze im Zusammenhang mit einem Fall über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale anzeigen.

Fall-Lösungscodes verwenden

Die Servicemanagement-Integrations-Plugins bieten die folgenden Fall-Lösungscodes.

Kundenservice-Mitarbeiter können diese Codes aus dem Feld **Lösungscode** im Abschnitt **Lösungsdetails** im Fallformular kopiert.

- Gelöst – Behoben durch Schließen des zugehörigen PRB
- Gelöst – Workaround basierend auf offenem PRB bereitgestellt
- Gelöst – behoben durch Schließen des zugehörigen Change Requests
- Gelöst – behoben durch Schließen zugehörigen Incidents
- Gelöst – zugehörige Anforderung 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.

IT Service Management-Integration und Major Issue Management

Die Funktion „Verwaltung schwerwiegender Probleme“ funktioniert mit der CSM-Integration mit IT Servicemanagement wie folgt:

- Ein Manager für schwerwiegende Probleme mit der itil-Rolle kann Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze aus einem schwerwiegenden Fall erstellen.
- Wenn ein Kandidat für einen schwerwiegenden Fall mit einem zugeordneten Datensatz als schwerwiegender Fall akzeptiert wird:
  - Ein neuer schwerwiegender Fall wird erstellt, und der Kandidat wird ein untergeordnetes Element des schwerwiegenden Falls.
  - Die zugehörigen Datensatzinformationen werden aus dem untergeordneten Fall in den schwerwiegenden Fall kopiert.
  - Für den untergeordneten Fall werden die Optionen zum Erstellen zugehöriger Datensätze aus dem Menü „Zusätzliche Aktionen“ entfernt.
  - Für den untergeordneten Fall sind die Felder im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ schreibgeschützt.
  - Aktualisierungen der zugehörigen Datensätze werden in den Arbeitsnotizen des schwerwiegenden Falls angezeigt. Diese Aktualisierungen werden dem untergeordneten Fall hinzugefügt, wenn Felder vom schwerwiegenden Fall mit dem untergeordneten Fall synchronisiert werden.
- Ein schwerwiegender Fall und untergeordnete Fälle können verschiedene Arten von zugehörigen Datensätzen haben. Dies kann vorkommen, wenn ein vorhandener Fall mit einem zugehörigen Incident-, Problem-, Change- oder Anforderungsdatensatz als untergeordnetes Element eines schwerwiegenden Falls hinzugefügt wird. Wenn Aktualisierungen an dem Datensatz vorgenommen werden, der sich auf den untergeordneten Fall bezieht, werden die Informationen zur Aktualisierung den Arbeitsnotizen des untergeordneten Falls hinzugefügt.
- Wenn ein schwerwiegender Fall und untergeordnete Fälle denselben zugehörigen Datensatz haben, werden die Aktualisierungen für diesen Datensatz den Arbeitsnotizen für den schwerwiegenden Fall hinzugefügt. Diese Notizen werden aus dem schwerwiegenden Fall in die untergeordneten Fälle kopiert, wenn:
  - Die Eigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** aktiviert ist.
  - Das Feld im Formularabschnitt „Zugehörige Datensätze“ der Eigenschaft **sn_customerservice.case_fields_to_sync** hinzugefügt wird.
- Wenn ein schwerwiegender Fall und untergeordnete Fälle unterschiedliche zugehörige Datensätze desselben Typs aufweisen, werden Aktualisierungen der Datensätze nur in die entsprechenden Fälle kopiert.

CSM-Integration mit Incident Management

Durch die Integration mit der Incident Management-Anwendung können Kundenservice-Mitarbeiter Incident-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Incident-Datensätze zu Fällen zuordnen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Einen Incident aus einem Fall erstellen.
- Einen vorhandenen offenen Incident einem Fall zuordnen.
- Einen zugehörigen Incident aus einem Fall entfernen.
- In den Fall-Arbeitshinweisen Folgendes 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.

- Incident-Statusänderungen.
- Zusätzliche Kommentare, die dem Incident-Datensatz hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Ein Fall kann einem Incident zugeordnet werden. Wenn ein Fall bereits einem Incident zugeordnet ist, wird das Element **Incident erstellen** nicht im Menü „Zusätzliche Aktionen“ angezeigt.

Plugins

Die Integration mit Incident Management erfordert das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Incidents für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_incident_read
- sn_incident_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Priorität, Auswirkung und Dringlichkeit von Incidents bestimmen

Beim Erstellen eines Incidents aus einem Fall:

- Wenn die Incident-Datensuche aktiv ist, kopiert das System die Fallpriorität in die Incident-Priorität und berechnet die Auswirkung und Dringlichkeit des Incident basierend auf der Tabelle „Priorität – Datensuche“ [dl_u_priority].
- Wenn die Incident-Datensuche inaktiv ist, verwendet das System diese Standardeinstellungen für die Incident-Felder:
  - Priorität: 5 – Planung
  - Auswirkung: 3 – Niedrig
  - Dringlichkeit: 3 – Niedrig

Daten zwischen Incident und Fall synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen vom Incident zu dem Fall synchronisiert:

- Der Incident-Status ändert sich. Wenn sich der Incident-Status in „Warten“ ändert, wird der Wartegrund in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Der Incident wird aufgelöst oder geschlossen. Die Incident-Auflösungshinweise und der Lösungscode werden in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Dem Incident werden zusätzliche Kommentare hinzugefügt.

Hinweis:
Wenn ein Incident erstellt oder ein vorhandener Incident einem Fall zugeordnet wird, wird die Benachrichtigung des Incidents unterdrückt, wenn der Anrufer ein externer Benutzer (Kontakt oder Verbraucher) 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.

CSM-Integration mit Problem Management

Durch die Integration mit der Anwendung Problem-Management können Kundenservice-Mitarbeiter Problemdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Problemdatensätze zu Fällen zuordnen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Einen Problemdatensatz aus einem Fall erstellen.
- Ein vorhandenes offenen Problem einem Fall zuordnen.
- Ein zugehöriges Problem aus einem Fall entfernen.
- Zeigen Sie Problemstatusänderungen in den Fallarbeitsnotizen an.

Hinweis:
Ein Fall kann einem Problem zugeordnet werden. Wenn ein Fall bereits einem Problem zugeordnet ist, wird das Element **Problem erstellen** nicht im Menü „Zusätzliche Aktionen“ angezeigt.

Plugins

Die Integration mit Problem-Management erfordert das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Probleme für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_problem_read
- sn_problem_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Daten zwischen Problem und Fall synchronisieren

Wenn das Plugin „Problem Management Best Practice – Madrid“ aktiviert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Informationen in den Fall-Arbeitsnotizen anzeigen:

- Wenn der Status eines zugehörigen Problems aktualisiert wird, enthält der Text der Arbeitsnotiz einen Link zum Problem.
- Wenn für das zugehörige Problem auf **Problemumgehung mitteilen** geklickt wird, wird der Problemumgehung-Text in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Wenn für das zugehörige Problem auf **Korrektur bekanntgeben** geklickt wird, wird der Korrekturtext in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
- Wenn das Problem mit einem bestimmten Lösungscode gelöst oder geschlossen wird:
  - Der Status ist „Geschlossen“ und der Lösungscode ist „Abgebrochen“, der Text „Abbruchgrund“ wird in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
  - Der Status ist „Geschlossen“ und der Lösungsode ist „Risiko akzeptiert“, die Ursachenhinweise, der Grund für das Akzeptieren des Risikos und die Korrekturnotizen werden in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
  - Der Status ist „Gelöst“ und der Lösungscode ist „Korrektur angewendet“, die Ursachenhinweise und Korrekturnotizen werden in die Fall-Arbeitsnotizen kopiert.
  - Der Status ist „Geschlossen“ und der Lösungscode ist „Korrektur angewendet“, die Ursachenhinweise und Korrekturnotizen werden in die Fall-Arbeitsnotizen 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.

Mit dem aktivierten Plugin „Problem Management Best Practice - Madrid - Knowledge Integration“ kann der Kundenservice-Mitarbeiter Informationen in den Fall-Arbeitsnotizen anzeigen, wenn ein Artikel zu einem bekannten Fehler erstellt oder einem zugehörigen Problem zugeordnet wird. Die Arbeitsnotiz enthält einen Link zum Artikel.

CSM-Integration mit Change Management

Durch die Integration mit der Anwendung Change-Management können Kundenservice-Mitarbeiter Change-Datensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Change-Datensätze zu Fällen zuordnen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Aufgaben ausführen:

- Einen Change aus einem Fall erstellen.
- Einen vorhandenen offenen Change einem Fall zuordnen.
- Einen zugehörigen Change aus einem Fall entfernen.
- Zeigen Sie in den Fallarbeitshinweisen die folgenden Informationen an:
  - Statusänderungen für den Change-Datensatz.
  - Zusätzliche Kommentare, die dem Change-Datensatz hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Ein Fall kann einem Change zugeordnet werden. Wenn ein Fall bereits einem Change zugeordnet ist, werden die Optionen **Normalen Change erstellen** und **Standard-Change erstellen** nicht im Menü „Zusätzliche Aktionen“ angezeigt.

Plugins

Die Integration mit Change-Management erfordert das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Changes für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_change_read
- sn_change_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Daten zwischen Change und Fall synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen vom Change zu dem Fall synchronisiert:

- Der Change-Status oder Change-Typ wird aktualisiert.
- Dem Change-Datensatz werden zusätzliche Kommentare hinzugefügt.
- Wenn der mit einem Fall verknüpfte Change angehalten wird, werden die Arbeitsnotizen mit der Wartegrund aktualisiert.
- Wenn ein Haltestatus für den Change, der einem Fall zugeordnet ist, entfernt wird, werden die Arbeitsnotizen im Fall aktualisiert.
- Wenn die Änderung aufgelöst oder 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.

Zugehörige Listen Change-Formular

Durch die Integration mit der Anwendung Change-Management werden die folgenden zugehörigen Listen dem Change-Formular hinzugefügt:

- Durch den Change korrigierte Fälle
- Durch den Change verursachte Fälle

Verhalten des Standard-Change-Datensatzerstellers

Wenn ein Datensatzersteller für einen Standard-Change oder einen normalen Change erstellt und den Kundenservice-Mitarbeitern von den Kunden- oder Verbraucherserviceportalen ausgesetzt wird:

- Der Datensatzersteller wird nur im Portal angezeigt, nachdem Sie auf die UI-Aktion **Anforderung erstellen** geklickt haben.
- Der Datensatzersteller wird nicht als Teil von Standard-Change-Katalogelementen angezeigt.
- Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter entscheidet, einen Standard-Change vom normalen Datensatzersteller zu erstellen, wird der Standard-Change erstellt, der Change-Datensatz jedoch nicht mit dem Fall verknüpft.

CSM-Integration mit Request Management

Durch die Integration mit der Anwendung Request Management können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungsdatensätze aus Fällen erstellen oder vorhandene Anforderungsdatensätze Fällen zuordnen. Kunden sind auch in der Lage, Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale zu erstellen.

Mit dieser Integration können Kundenservice-Mitarbeiter:

- Eine oder mehrere Anforderungen im Namen eines Kunden aus einem vorhandenen Kundenservicefall erstellen.
- Eine vorhandene Anforderung einem Fall zuordnen.
- Eine zugeordnete Anforderung aus einem Fall entfernen.
- Eine Liste der Anforderungen anzeigen, die einem Fall in der zugehörigen Liste **Anforderungen** zugeordnet sind.
- In den Fall-Arbeitshinweisen Folgendes anzeigen:
  - Änderungen des Anforderungsstatus.
  - Zusätzliche Kommentare, die dem Datensatz des Anforderungselements hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter beim Erstellen einer Anforderung aus einem Fall ein Katalogelement auswählt, das den Einkaufswagen v1 verwendet (das Feld use_sc_layout ist nicht aktiviert), ist der Fall nicht als übergeordnetes Element der Anforderung festgelegt.

Plugins

Die Integration mit Request Management erfordert das Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_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.

Rollen

Mit den folgenden Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungen für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

- sn_request_read
- sn_request_write

Weitere Informationen finden Sie unter CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen.

Aktivieren der UI-Aktion Anforderung erstellen für Falltypen

Um die UI-Aktion **Anforderung erstellen** für eine Falltyptabelle zu aktivieren, die die Falltabelle [sn_customerservice_case] erweitert, fügen Sie der Tabelle „Übergeordnete Anforderungszuordnung“ [request_parent_mapping] einen Eintrag für den Falltyp hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Aktion „Anforderung erstellen“ für Falltypen aktivieren.

Daten zwischen Anforderungen und Fällen synchronisieren

Arbeitsnotizen werden in folgenden Fällen von der Anforderung zu dem Fall synchronisiert:

- Der Anforderungsstatus ändert sich.
- Die Anforderung wird geschlossen.
- Der Anforderung werden zusätzliche Kommentare hinzugefügt.

Hinweis:
Wenn eine Anforderung geschlossen wird, wird der Fall nicht automatisch zu „Lösung vorgeschlagen“ verschoben.

Mit der anfordernden Person kommunizieren

Der Aufgaben-Erfüller kann mit der anfordernden Person kommunizieren, wenn zusätzliche Informationen benötigt werden. Verwenden Sie das Feld **Zusätzliche Kommentare** in der Anforderung, um mit der anfordernden Person über den Fall zu kommunizieren. Informationen, die dem Feld **Zusätzliche Kommentare** in der Anforderung hinzugefügt werden, werden mit den Arbeitsnotizen des Falls synchronisiert.

Wenn der Fall das übergeordnete Element der Anforderung ist, werden Benachrichtigungen an die anfordernde Person unterdrückt, wenn der Anforderung zusätzliche Kommentare vom Erfüller hinzugefügt werden.

Zugehörige Informationen

Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern erstellen

Erstellen Sie einen Anforderungsdatensatz aus dem Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie eine Anforderung über das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal

Servicekatalog-Integration mit Kunden- und Verbraucherservice-Portalen

Benutzer mit der Rolle Kundenadministrator (sn_customerservice.customer_admin) können ein Portal einem Servicekatalog zuordnen.

Die folgenden Katalogseiten und Widgets werden im Rahmen der Integration „Customer Service with Request Management“ bereitgestellt.

Weitere Informationen finden Sie unter Portale einem Katalog 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.

CSM-Katalogseite

Dies ist die Anzeigeseite für Katalogelemente auf den Kunden- und Verbraucherserviceportalen. Diese Seite dient als Startseite für alle Servicekatalogelemente, die in einem CSM-Portal verfügbar gemacht werden. Alle Anforderungselemente, die auf den CSM-Portalen verfügbar gemacht werden, sind entweder Servicekatalogelemente oder Servicekatalog-Datensatzersteller. Navigieren zu **Serviceportal** > **Seiten** , um diese Seite anzuzeigen.

- Seiten-ID: csm_sc_cat_item
- Update-Name: sp_page_7ea80b123bb31300bfe04d72f3efc4b7
- Verfügbar für Rollen: snc_internal, snc_external

CSM-Katalogelement-Widget

Dieses Widget behandelt die Umleitungslogik bei der Übermittlung des Katalogelements und bettet das Standard-Widget für Katalogelemente ein. Dieses Widget wartet auf das Event **$sp.sc_cat_item.submitted**. Bei der Übermittlung eines Katalogelements verarbeitet es die Portal-Umleitungslogik basierend auf der page_id und der Katalogportal-URL. Wenn in der Tabelle „Anforderungen“ (sc_request) kein übergeordnetes Element festgelegt ist, wird die URL zur Standard-Service Portal-Ticketseite weitergeleitet. Wenn ein Datensatzersteller über eine Weiterleitungs-URL verfügt, verwendet dieses Widget die Weiterleitungs-URL vom Datensatz-Ersteller, anstatt auf die Ticket-Seite zu verweisen.

- Widget-ID: csm-sc-cat-item
- Update-Name:sp_widget_ec837c713bbb1300bfe04d72f3efc4d1
- Verfügbar für Rollen: snc_internal, snc_external

Seiten-Routenzuordnung

Es ist wichtig, eine Seiten-Routenzuordnung für neue Serviceportale einzurichten, um die Umleitung zur Fall-Ticket-Seite zu verarbeiten. Die Umleitung basiert auf der im CSM-Katalogelement-Widget beschriebenen Logik.

- CSM-Katalogelement-Seiten-Routenzuordnung: Für das Customer Service Portal leitet diese Seiten-Routenzuordnung die URL-Umleitung von der sc_cat_item-Seite zur csm_sc_cat_item-Seite weiter.
- Routenzuordnung des CSP-Katalogelements: Für das Consumer Service Portal leitet diese Seiten-Routenzuordnung die URL-Umleitung von der sc_cat_item-Seite zur csm_sc_cat_item-Seite weiter.

Portaleinstellungen für Katalogelemente

Sobald die Katalogelemente definiert sind, kann die Sichtbarkeit der**SchaltfläcHeAbsenden** / In den Einkaufswagen gesteuert werden, indem Sie zu navigieren **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**, Auswahl des gewünschten Elements und Aktivieren oder Deaktivieren der Felder im Formularabschnitt „Portaleinstellungen“.

Verwaltet die Einstellungsfelder des Portals für Elemente

Feld	Beschreibung
Anforderungsmethode	Wählen Sie Bestellung, Anforderung oder Absenden als Typ des Katalogelements 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.

Verwaltet die Einstellungsfelder des Portals für Elemente (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
„In den Einkaufswagen“ ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** für das Katalogelement deaktiviert werden soll. **Hinweis:** Die Schaltfläche **In den Einkaufswagen** wird derzeit nicht im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal unterstützt.
Menge ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die **Menge** des Katalogelements ausgeblendet werden soll.
Lieferzeit ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die **Lieferzeit** des Katalogelements ausgeblendet werden soll.
„Zu Wunschliste hinzufügen“ ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn die Schaltfläche **Zu Wunschliste hinzufügen** für das Katalogelement ausgeblendet werden soll.
Anlage ausblenden	Aktivieren Sie diese Option, wenn der Anhang des Katalogelements ausgeblendet werden soll.

Erweiterungspunkte für die CSM-Integration mit IT Service Management

Verwenden Sie die Erweiterungspunkte, die mit der CSM-Integration mit IT Service Management verfügbar sind, um die Funktionalität Ihrer Anwendung zu erweitern.

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.

Incident-Feld mit einem Erweiterungspunkt zuordnen

Kunden können die Logik für die Zuordnung des Felds **Incident** mithilfe des Erweiterungspunktes *sn_cs_sm.CSMIncidentIntegrations* erstellen.

Weitere Informationen zum Zuordnen von Feldern finden Sie im Artikel How to map or copy field values from Case to Incident when using CSM Integration with Incident Management [KB0817494] (Wie werden Feldwerte aus einem Fall in einen Incident zugeordnet oder kopiert) [KB0817494] in der HI Knowledge Base.

Problem-Feld mit einem Erweiterungspunkt zuordnen

Kunden können die Logik für die Zuordnung des Felds **Problem** mithilfe des Erweiterungspunkts *sn_cs_sm.CSMProblemIntegrations erstellen*.

Change-Anforderung-Feld mit einem Erweiterungspunkt zuordnen

Das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm) fügt den Erweiterungspunkt *CSMChangeIntegrations* hinzu, der generische APIs für die Fall-zu-Change-Integration verfügbar macht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Erweiterungspunkt `CSMChangeIntegrations` ist schreibgeschützt. Wenden Sie sich an den Kundensupport von ServiceNow, wenn Sie diesen Erweiterungspunkt ändern möchten.

Das Plugin „Customer Service with Service Management“ fügt auch eine Implementierung des Erweiterungspunkts `CSMChangeIntegrations` hinzu. Diese Implementierung kann geändert und deaktiviert werden. Dies wird jedoch nicht empfohlen.

Wenn die APIs im Erweiterungspunkt `CSMChangeIntegrations` geändert werden müssen, haben Benutzer mit der Rolle eines Systemadministrators folgende Möglichkeiten:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Die erforderlichen Änderungen an der Implementierung vornehmen.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis:
Die in der Implementierung verwendeten API-Namen müssen genau gleich bleiben. Andernfalls kann der Erweiterungspunkt die Implementierung nicht identifizieren, und dies führt zu einem Fehler.

Zum Beispiel enthält der Erweiterungspunkt `CSMChangeIntegrations` die folgende API `„copyFieldsFromCaseToChange“` zum Erstellen eines Change aus einem Falldatensatz.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.short_description = caseGr.short_description;
  changeGr.cmdb_ci = caseGr.cmdb_ci;
  changeGr.impact = caseGr.impact;
  changeGr.urgency = caseGr.urgency;
  changeGr.priority = caseGr.priority;
  changeGr.company = caseGr.account;
  changeGr.sys_domain = caseGr.sys_domain;
},
```

Um diese API zu ändern, erstellen Sie eine Implementierung des Erweiterungspunkts, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, ohne den API-Namen zu ändern.

```
copyFieldsFromCaseToChange: function(changeGr, caseGr) {
  changeGr.abcd = caseGr.abcd;
},
```

Verwenden eines Erweiterungspunkts zum Zuordnen des Anforderungsfelds

Kunden können die Logik für die Zuordnung des Feldes **Anforderung** mithilfe des Erweiterungspunktes `sn_cs_sm_request.CSMRequestIntegrations` erstellen.

Verwenden eines Erweiterungspunkts zum Genehmigen von Änderungen und Anforderungen aus dem Customer Service Portal

Diese Funktion enthält einen Erweiterungspunkt, der zum Konfigurieren von Genehmigungsentitäten verwendet werden kann: **global.CSMApprovalsManagement**. Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Genehmigungsfunktionalität auf eine beliebige andere Entität zu erweitern, z. B. Probleme.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

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

Einrichten der CSM-Integration mit IT Service Management

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit IT Service Management, das die Anwendungen Request, Incident, Problem und Change Management enthält. Mit dieser Integration können Benutzer aus Kundenservice-Fällen Datensätze für Anfragen, Incidents, Probleme und Changes erstellen. Externe Benutzer können diese Datensätze über das Kunden- und Verbraucherserviceportal anzeigen.

Konfigurationsaufgaben für IT Service Management

Aufgabe	Beschreibung
Integration mit IT Service Management mithilfe von Guided Setup	Verwenden Sie das Guided Setup, um CSM in IT Service Management zu integrieren.
Kundenservice-Management with Service Management aktivieren	Aktivieren Sie CSM mit dem Service Management-Plugin (com.sn_cs_sm), um die Integration der folgenden Anwendungen zu ermöglichen: • Incident-Management • Problem Management • Change-Management
Kundenservice-Management with Request Management aktivieren	Aktivieren Sie CSM mit dem Plugin „Request Management“ (com.sn_cs_sm_request), um die Integration mit der Anwendung Request Management zu verwenden.
CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen	Weisen Sie die erforderlichen Rollen den Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern zu, die die Anforderungs-, Incident-, Problem- und Change-Datensätze aus Kundenservicefällen erstellen.
Ermöglichen Sie externen Kunden den Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze	Ordnen Sie den externen Benutzerrollen ACLs (Zugriffssteuerungen) zu, um einen Überblick über fallbezogene Anforderungs-, Problem- und Change-Datensätze aus den Kunden- und Verbraucherserviceportalen zu erhalten.
Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen zu erstellen	Weisen Sie externen Kunden Rollen zu, die es ihnen ermöglichen, Anforderungen zu erstellen.
Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen und Changes zu genehmigen	Ermöglichen Sie externen Kunden, Changes und Anforderungen zu genehmigen: • Fügen Sie externe Benutzer zu Genehmigungsgruppen hinzu, oder weisen Sie Rollen für Genehmigungsbenutzer zu. • Fügen Sie die erforderlichen ACLs der Rolle snc_external für die folgende Tabelle 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.

Konfigurationsaufgaben für IT Service Management (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	○ Change-Anforderung (change_request) ○ Anforderung (sc_request) ○ Anforderungselement (sc_req_item)
Aktivieren Sie die UI-Aktion Anforderung erstellen für Falltypen	Aktivieren Sie die UI-Aktion **Anforderung erstellen** für Falltyptabellen, die die Falltabelle [sn_customerservice_case] erweitern.

Integration mit IT Service Management mithilfe von Guided Setup

Verwenden Sie das Guided Setup, um Kundenservice-Management in die Anwendungen Request, Incident, Problem und Change Management zu integrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Guided Setup für Customer Service zur Konfiguration der Integration in die Anwendungen Request, Incident, Problem und Change Management. Das Guided Setup führt Sie durch den Setup- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Klicken Sie in der Kategorie „Integration in Service Management“ auf **Erste Schritte**.
   Die Seite „Integration in Service Management“ wird mit einer Liste von Aufgaben geöffnet, um Plugins zu aktivieren und Rollen zuzuweisen.
4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Kundenservice-Management with Service Management aktivieren

Aktivieren Sie CSM mit dem Service Management-Plugin, um die Integration mit Service Management zu verwenden.

Vorbereitungen
Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit IT Service Management mithilfe von Guided Setup.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm).
3. Klicken Sie auf **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.

Kundenservice-Management with Request Management aktivieren

Aktivieren Sie das CSM mit dem Request Management-Plugin, um die Integration mit Request Management zu verwenden.

Vorbereitungen
Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit IT Service Management mithilfe von Guided Setup.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen

Um die Funktion „Service Management Integration“ zu aktivieren, weisen Sie die CSM-/ITSM-Integrationsrollen zu, die in der Anwendung Incident Management enthalten sind.

Die Service Management Integration-Plugins fügen der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) keine Rollen hinzu. Um die Funktion „Service Management Integration“ zu aktivieren, müssen Sie die CSM-/ITSM-Integrationsrollen zuweisen, die in der Anwendung Incident Management enthalten sind.

- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mithilfe des Guided Setups Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit IT Service Management mithilfe von Guided Setup.
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Rollen mithilfe der Benutzeradministrationsfunktion *Now Platform* zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

CSM-/ITSM-Integrationsrollen

Bei der CSM-Integration mit ITSM sind mehrere Arten von Rollen verfügbar.

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter

Mit diesen Rollen können Kundenservice-Mitarbeiter Incident-, Problem-, Change-und Anforderungsdatensätze für Kundenservicefälle anzeigen und erstellen.

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_incident_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Informationen zu einem Incident-Datensatz anzeigen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • sn_comm_management.comm_plan_viewer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

Automatische Übersetzung

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

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_incident_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Einen Incident-Datensatz für einen Kundenservicefall erstellen. • Einen vorhandenen Incident-Datensatz einem Kundenservicefall zuordnen. • Einen Incident-Datensatz, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist, entfernen.	sn_incident_read
sn_problem_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Informationen zu einem Problemdatensatz anzeigen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
sn_problem_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Einen Problemdatensatz für einen Kundenservicefall erstellen. • Einen vorhandenen Problemdatensatz einem Kundenservicefall zuordnen. • Einen Problemdatensatz entfernen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	sn_problem_read
sn_change_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Informationen zu einem Change-Datensatz anzeigen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	• dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read

Automatische Übersetzung

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

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für Service Desk-Mitarbeiter (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_change_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können: • Einen Change-Datensatz für einen Kundenservicefall erstellen. • Einen vorhandenen Change-Datensatz einem Kundenservicefall zuordnen. • Einen Change-Datensatz entfernen, der einem Kundenservicefall zugeordnet ist.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
sn_request_read	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Informationen zu Anforderungsdatensätzen anzeigen, die einem Kundenservicefall in der zugehörigen Liste **Anforderungen** zugeordnet sind.	Keine
sn_request_write	Kundenservice-Mitarbeiter mit dieser Rolle können Anforderungsdatensätze für Kundenservicefälle erstellen.	• sn_request_read • task_editor • dependency_views • workspace_agent • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für externe Kunden

Mit diesen Rollen können externe Kunden die folgenden Aktionen ausführen:

- Anforderungsdatensätze aus dem Customer Service Portal und dem Consumer Service Portal anzeigen und erstellen.
- Genehmigen Changes und Anforderungen über das Kundenserviceportal

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für externe Kunden

Rolle	Aktionen
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	Benutzer mit dieser Rolle 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.

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für externe Kunden (Fortsetzung)

Rolle	Aktionen
	• Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen für sich selbst, für andere Kontakte aus demselben Account oder für untergeordnete Accounts erstellen. • Die Anforderungsdetails anzeigen.
Partner [sn_customerservice.partner]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen für sich selbst erstellen (wenn sie auch die Kundenrolle haben). • Anforderungen im Namen der Accounts, mit denen sie eingerichtete Beziehungen haben, erstellen. • Fälle und Anforderungen anzeigen.
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen für sich selbst oder für andere Kontakte aus demselben Account erstellen. • Die Anforderungsdetails anzeigen.
Kunde [sn_customerservice.customer]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Erstellen Sie eine -Anforderung. • Die Anforderungsdetails anzeigen.
Proxy-Kontakt [sn_customerservice.proxy_contact]	Benutzer mit dieser Rolle können: • Den Servicekatalog und die Katalogelemente durchsuchen und eine Auswahl treffen. • Anforderungen im Namen von Kunden 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.

CSM-/ITSM-Integrationsrollen für externe Kunden (Fortsetzung)

Rolle	Aktionen
	• Die Account- und Kontaktinformationen der Kunden hinzufügen. • Die Details des Falls und die zugehörige Anforderung anzeigen.

Ermöglichen Sie externen Kunden den Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze

Mit Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze können externe Kunden diese Datensätze, die mit ihren Kundenservicefällen verbunden sind, über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle snc_internal oder snc_extern und mit Lesezugriff auf die zugehörigen Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze können diese Datensätze über die Kunden- und Verbraucherserviceportale anzeigen. Nach der Anmeldung können Benutzer:

- Wählen Sie einen Fall aus, und zeigen Sie die mit diesem Fall verbundenen Datensätze im Widget „Fallbezogene Datensätze“ an.
- Klicken Sie im Widget „Fallbezogene Datensätze“ auf einen Datensatz, um die Datensatzdetails im Widget „Ticketfelder“ zu öffnen.

Hinweis:
Die Liste „Zugehörige Datensätze“ zeigt nur Daten an, wenn der angemeldete Benutzer Zugriff hat, um die zugehörigen Datensätze anzuzeigen.

Kunden, Kundenpartner und interne Benutzer mit der Proxy-Kontaktrolle (sn_customerservice. proxy_contact) können auch Anforderungen über Kunden- und Verbraucherservice-Portale erstellen. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Fälle als Proxy-Kontakt erstellen.

Kunden können auch Artikel zu bekannten Fehlern für ein Problem im Zusammenhang mit einem Fall anzeigen. Diese Artikel werden angezeigt:

- Wenn für den Problemdatensatz ein KE-Artikel vorhanden ist. Wenn dem Problem mehrere Artikel zugeordnet sind, hat der Kunde Zugriff auf den primären Artikel. Wenn keine Artikel vorhanden sind, sieht der Kunde den Link nicht.
- Wenn der Kunde Zugriff auf den KE-Artikel hat.

Prozedur

1. Bieten Sie Zugriff auf Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze, indem Sie ACLs für die Rolle snc_external konfigurieren.
   Dieser Zugriff wird nicht standardmäßig bereitgestellt. Sie müssen diese ACLs der Benutzerrolle snc_external basierend auf dem Fallzugriff hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriffskontrolllistenregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Vorhandene ACLs für die Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze wirken sich möglicherweise auf die Sichtbarkeit externer Benutzer aus.

2. Konfigurieren Sie das Widget „Fallbezogene Datensätze“.
   Standardmäßig wird dieses Widget für Benutzer mit den Rollen „snc_internal“ und „snc_external“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal-Widgets .
3. Definieren Sie die Ansichten für die Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze, und wählen Sie die Felder aus, die für externe Kunden sichtbar sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ansichten erstellen und löschen .

Hinweis:
Für das Consumer Service Portal können Sie Ansichten definieren und Felder für Problem- und Change-Datensätze auswählen. Anforderungsdatensätze zeigen einen Standardsatz von Feldern im Widget „Ticketfelder“ an.

Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen zu erstellen

Ermöglichen Sie Ihren externen Benutzern die Erstellung und Nachverfolgung von Anforderungen über Kunden- und Verbraucherserviceportale.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede übermittelte Anforderung generiert einen Fall mit dem Anforderungsdatensatz, der diesem Fall zugeordnet ist. Kundenservice-Mitarbeiter können auch Anforderungen im Namen von Kontakten und Verbrauchern erstellen.

Hinweis:
Diese Funktion erfordert die Aktivierung des Plugins „Customer Service with Request Management“ (com.sn_cs_sm_request).

Prozedur

Konfigurieren Sie das Fallformular so, dass das Feld **Als Anforderung initiiert** angezeigt wird.
Wenn eine Anforderung über das Portal erstellt wird, erstellt das System einen Fall für die Anforderung und legt dieses Feld als „true“ fest.

Hinweis:
Das Feld **Als Anforderung initiiert** ist für alle Benutzer schreibgeschützt.

Zugehörige Informationen

Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern erstellen

Artikel oder Service über das Customer Service Portal anfordern

Externen Kunden die Möglichkeit geben, Anforderungen und Changes zu genehmigen

Ermöglichen Sie Ihren externen Kunden, Change- und Anforderungsdatensätze im Zusammenhang mit Kundenservicefällen über das Kundenserviceportal zu genehmigen.

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

Changes und Anforderungen im Zusammenhang mit einem Fall erfordern in der Regel eine Endbenutzergenehmigung, bevor die Aufgaben abgeschlossen werden können. Die Aufgaben können von Kunden und externen Benutzern initiiert werden. Beispiel:

- Ein Kunde erstellt einen Change, um einen Patch anzuwenden. Dieser Change erfordert die Genehmigung durch den Kontakt, bevor der Patch angewendet werden kann.
- Ein Kontakt fordert ein Katalogelement aus dem Customer Service Portal an. Diese Anforderung erfordert die Genehmigung durch einen anderen Mitarbeiter in der Organisation des Kontakts, bevor die Anforderung erfüllt werden kann.

Verwenden Sie diese Funktion, um Genehmigungsanforderungen zu senden und externen Kunden mit der Rolle snc_external zu ermöglichen, diese Anforderungen als Teil des Workflows für die Aufgabengenehmigung zu genehmigen. Im Customer Service Portal können externe Kunden:

- Anforderungen und Change-Anforderungen anzeigen und genehmigen.
- Details der angeforderten Elemente in einem Anforderungsdatensatz anzeigen.
- Den Status einer Anforderung oder einer Change-Anforderung im Widget „Zugehörige Datensätze“ anzeigen.

Prozedur

1. Externe Benutzer zu Freigabegruppen hinzufügen oder Rollen für Genehmigungsbenutzer zuweisen, um Genehmigungsdatensätze im Customer Service Portal anzuzeigen.
2. Fügen Sie der Rolle snc_external die erforderlichen ACLs für die folgenden Tabellen hinzu:
   - Change-Anforderung (change_request)
   - Anforderung (sc_request)
   - Anforderungselement (sc_req_item)

Hinweis:
Die Rolle sn_esm_user bietet Zugriff auf die Genehmigungsdatensätze, in denen der angemeldete Benutzer der Genehmiger ist, und ermöglicht dem angemeldeten Benutzer, die Genehmigungsanforderung zu genehmigen oder abzulehnen. Die Rollen der anfordernden Person in Customer Service Management (einschließlich der Rollen „Kundenkontakt“, „Partnerkontakt“, „Kundenadministrator“ und „Partneradministrator“) enthalten die Rolle „sn_esm_user“, mit der diese Rollen die Aktionen „Genehmigen“ und „“ ausführen können.

Aktivieren Sie die UI-Aktion Anforderung erstellen für Falltypen

Aktivieren Sie die UI-Aktion **Anforderung erstellen** für Falltyptabellen, die die Falltabelle [sn_customerservice_case] erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die UI-Aktion **Anforderung erstellen** für eine Falltyptabelle zu aktivieren, die die Falltabelle erweitert, fügen Sie der Tabelle „Übergeordnete Anforderungszuordnung“ [request_parent_mapping] einen Eintrag für den Falltyp hinzu.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Anforderung für einen Fall in der Falltyptabelle erstellt, fügt das System die Anforderung der Registerkarte Anforderungen im Falldatensatz 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle „Übergeordnete Anforderungszuordnung“ [request_parent_mapping] aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link Liste anzeigen, um die Listenansicht für die Tabelle zu öffnen.
4. Wählen Sie **Neu**, um einen Eintrag für die Falltyptabelle zu erstellen.
5. Füllen Sie die folgenden Felder im Datensatz „Übergeordnete Zuordnung anfordern“ aus.
   a. Geben Sie einen Namen für den Eintrag in das Feld **Name** ein.
   b. Wählen Sie im Feld **Übergeordnete Tabelle** die Falltyptabelle aus.
   c. Wählen Sie im Feld Übergeordnete **Anforderung** die Option Übergeordnet aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Übergeordnete anfordernde Person** Kontakt aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen von Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätzen aus Agent Workspace

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze aus offenen Fällen in Agent Workspace.

Erstellen Sie einen Incident-Datensatz über den Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Incident-Datensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie einen vorhandenen Incident einem Fall in Agent Workspace zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Klicken Sie auf das Symbol „ ••• “) und **dann auf Incident erstellen**.
   Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Incident-Datensatz kopiert:

Fall-zu-Incident-Feldzuordnung

Fallfelder	Incident-Felder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Standard-Auswirkung	Auswirkung
Dringlichkeit	Dringlichkeit
Kontakt	Anrufer
Konfigurationselement (falls vorhanden)	Konfigurationselement

Hinweis:
Sie können die Incident-Auswirkung und -Dringlichkeit nach Bedarf manuell in verschiedene Werte im Incident-Datensatz ändern.

Ergebnisse

Informationen zum Incident werden wie folgt 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.

- Eine Aktualisierung mit der Incident-Nummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Der Incident wird dem Feld **Incident** im Formular **Zugehörige Datensätze** im Fallformular hinzugefügt.
- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste „Kundenfälle“ im Incident-Datensatz hinzugefügt.
- Wenn dem Fall ein Problem, eine Change-Anforderung oder ein Verursacht-durch-Change-Datensatz zugeordnet ist, werden diese Informationen auch in den Incident-Datensatz kopiert.
- Die Domäne des Incidents wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellen Sie einen Problemdatensatz aus dem Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Problemdatensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie ein vorhandenes Problem einem Fall in Agent Workspace zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol „ ••• “) und **dann Problem erstellen**aus.
   Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Problemdatensatz kopiert:

Fall-zu-Problem-Feldzuordnung

Fallfelder	Problemfelder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Auswirkung	Auswirkung
Dringlichkeit	Dringlichkeit
Priorität	Priorität
Unternehmen	Unternehmen
Konfigurationselement (falls vorhanden)	Konfigurationselement (sollte dieser Eintrag im Fall leer sein, kann der Kundenservice-Mitarbeiter eine manuelle Aktualisierung im Problemdatensatz vornehmen)
sys_id des Falls	Zuerst gemeldet von

Hinweis:
Sie können die Problemauswirkung und Dringlichkeit nach Bedarf manuell in verschiedene Werte im Problemdatensatz ändern.

Ergebnisse

Informationen über das Problem werden wie folgt hinzugefügt:

- Eine Aktualisierung mit der Problemnummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Das Problem wird dem Feld **Problem** im Formularabschnitt **Zugehörige Datensätze** im Fallformular 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.

- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste „Kundenfälle“ im Problemdatensatz hinzugefügt.
- Die Domäne des Problems wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellt einen normalen Change-Datensatz über den Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen normalen Change-Datensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie einen vorhandenen normalen Change einem Fall in Agent Workspace zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol „ ••• “) und **dann Normalen Change erstellen**aus.
   Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Change-Datensatz kopiert:

Normale Change-Datensatzfelder

Fallfelder	Change-Felder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Beschreibung	Beschreibung
Auswirkung	Auswirkung
Dringlichkeit	Dringlichkeit
Priorität	Priorität
Unternehmen	Unternehmen
Kontakt	Anrufer
Konfigurationselement (falls vorhanden)	Konfigurationselement **Hinweis:** Der Change Manager kann das Konfigurationselement im Change-Datensatz aktualisieren. Wenn das Konfigurationselement nicht verfügbar ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter diese Informationen auch manuell aktualisieren.

Hinweis:
Sie können die Change-Auswirkung und -Dringlichkeit bei Bedarf manuell in verschiedene Werte im Change-Datensatz ändern.

Standardwerte werden den folgenden Feldern im Change-Datensatz hinzugefügt:

- **Typ**: Normal
- **Status**: 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.

- **Kategorie**: Sonstige
- **Risiko**: Mittel

Ergebnisse

Informationen zum Change werden wie folgt hinzugefügt:

- Eine Aktualisierung mit der Change-Nummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Der Change wird dem Feld **Change-Anforderung** im Formular **Zugehörige Datensätze** im Fallformular hinzugefügt.
- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste „Kundenfälle“ im Change-Datensatz hinzugefügt.
- Das Feld **Angefordert von** im Change-Datensatz wird mit dem Fall-Mitarbeiter aktualisiert.
- Die Domäne des Change wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellen Sie einen Standard-Change-Datensatz aus dem Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Standard-Change-Datensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie einen vorhandenen Standard-Change einem Fall in Agent Workspace zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol „ ••• “) und **dann Standard-Change erstellen**aus.
   Der Standard-Change-Datensatz wird mit der Standard-Change-Vorlage erstellt, die im Standard-Change-Katalog definiert ist. Die Datenzuordnung wird aus der Vorlage erstellt; aus dem Fall werden keine Daten in den Change-Datensatz kopiert.

Erstellen Sie einen Anforderungsdatensatz aus dem Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Anforderungsdatensatz aus einem Fall, oder ordnen Sie eine vorhandene Anforderung einem Fall in Agent Workspace zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol „ ••• “) und **dann Anforderung erstellen**aus.
   Die folgenden Informationen werden aus der Anforderung in den Anforderungsdatensatz kopiert:

Fall-zu-Anforderung-Feldzuordnung

Fallfelder	Anforderungsfelder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung

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

Fallfelder	Anforderungsfelder
Kontakt	Kontakt

Hinweis:
Sie können die Auswirkung und Dringlichkeit der Anforderung nach Bedarf manuell in verschiedene Werte im Anforderungsdatensatz ändern.

Ergebnisse
Informationen zum Incident werden wie folgt hinzugefügt:

- Eine Aktualisierung mit der Anforderungsnummer wird den Arbeitshinweisen des Falls hinzugefügt.
- Die Anforderung ist dem Fall zugeordnet und wird der zugehörigen Liste **Anforderungen** auf dem Fallformular hinzugefügt.
- Die Fallnummer wird der zugehörigen Liste „Kundenfälle“ im Anforderungsdatensatz hinzugefügt.
- Die Domäne der Anforderung wird der Domäne des Falls zugeordnet.

Erstellen Sie eine Anforderung über das Customer Service Portal und das Consumer Service Portal

Als Kunden können Sie Anforderungen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale erstellen und übermitteln. Der Anforderungsprozess ist in Service Catalog integriert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Das Erstellen einer Anforderung über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale erfordert die Aktivierung des Plugins „Customer Service mit Request Management“ (com.sn_cs_sm_request). Außerdem muss der Systemadministrator externen Kunden Zugriff auf Anforderungsdatensätze gewähren.

Partner, Partner-Administratoren und Proxy-Kontakte können Anfragen im Namen anderer Accounts oder Kontakte einreichen, indem sie den folgenden Variablensatz zu den gewünschten Katalogelementen hinzufügen: **csm_request_variable_set**. Dieser Variablensatz fügt die Felder **Account** und **Kontakt** hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Service catalog variable sets .

Prozedur
1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine Anforderung zu erstellen:
   - Klicken Sie auf der Portal-Zielseite auf den Link **Etwas anfordern**.
   - Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** im Portalmenü-Header.
2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie den gewünschten Artikel oder Service aus. Sie können auch die Kategorienfilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern.
3. Geben Sie alle erforderlichen Informationen in Bezug auf die Anforderung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die folgenden Informationen werden aus der Anforderung in den Fall 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.

Anforderung-zu-Fall-Feldzuordnung

Anforderungsfelder	Fallfelder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Angefordert für	Kontakt
Account	Account

Ergebnisse

- Ein neuer Fall wird erstellt, der zum übergeordneten Element der Anforderung wird. Eine Anforderung ist einem Fall zugeordnet, und eine Anforderung enthält ein Element.
- Der Fall wird als Referenz für den Kunden verwendet, der den Anforderungsstatus und Aktualisierungen aus dem Fall im Customer Service Portal sehen kann.
- Alle mit einer Anforderung verknüpften Fälle werden im Anforderungsdatensatz in der zugehörigen Liste **Fälle** angezeigt.

Integration mit Service Portfolio Management

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit der Anwendung Service-Portfoliomanagement (SPM). Diese Integration bietet Kundenservice-Managern, Kundenservice-Mitarbeitern und Serviceverantwortlichen Einblick in verkaufte Produkte und ihre zugehörigen Serviceangebote.

Die Verwendung der Integration zwischen Kundenservice-Management und Service-Portfoliomanagement bietet folgende Vorteile:

- Steigern der Produktivität von Kundenservice-Mitarbeitern: Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, die Serviceangebote und zugehörigen Definitionen für verkaufte Produkte schnell anzuzeigen
- Steigern der Produktivität von Serviceverantwortlichen: Ermöglichen Sie Serviceverantwortlichen, Kunden, die Services abonniert haben, schnell zu identifizieren

Die Kundenservice-Management-Integration mit Service-Portfoliomanagement kann auf folgende Arten verwendet werden.

1. Kundenservicemanager können Serviceangebote mit Produktmodellen verknüpfen. Weitere Details finden Sie unter Serviceangebote mit Produktmodellen verknüpfen.
2. Kundenservicemanager können Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen. Weitere Details finden Sie unter Serviceangebote mit verkauften Produkten verknüpfen.
3. Serviceverantwortliche können Serviceangebote anzeigen und welche Kunden sie abonniert haben.
4. Kundenservice-Mitarbeiter können anzeigen, welche Serviceangebote mit den verkauften Produkten verknüpft sind, die von einem Problem betroffen sind. Sie können auch die Servicezusagen und die Verfügbarkeit anzeigen. Weitere Details finden Sie unter Informationen zu verkauften Produkten in CSM-Arbeitsbereichen anzeigen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das folgende Plugin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
CSM mit Service-Portfoliomanagement (SPM) [sn_csm_spm]	Aktiviert die Integration mit der Anwendung Service-Portfoliomanagement (SPM). Diese Integration bietet Kundenservice-Managern, Kundenservice-Mitarbeitern und Serviceverantwortlichen Einblick in verkaufte Produkte und ihre Serviceangebote.

Rollen

Stellen Sie sicher, dass Benutzer alle erforderlichen Aktionen ausführen können, indem Sie Rollen zuweisen.

Für die Anwendungsintegration Service-Portfoliomanagement (SPM) erforderliche Rollen

Rolle	Beschreibung
service_editor	Weisen Sie Kundenservicemanagern diese Rolle zu, wenn sie Serviceangebote aktualisieren müssen, für die sie verantwortlich sind.
portfolio_admin	Weisen Sie Kundenservicemanagern diese Rolle zu, wenn sie Serviceangebote einem Produktmodell zuordnen müssen.

Integrieren Sie mit Service Portfolio Management mithilfe des geführten Setups

Verwenden Sie das Guided Setup, um Kundenservice-Management in die Anwendung Service-Portfoliomanagement (SPM) zu integrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Integration mit Service-Portfoliomanagement zu konfigurieren, verwenden Sie das Guided Setup von Customer Service. Das geführte Setup führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
3. Zeigen Sie in der Kategorie „Integration mit Service-Portfoliomanagement (SPM)“ die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Konfigurationsaufgaben für Service-Portfoliomanagement

Aufgabe	Beschreibung
Kundenservice-Management with Service-Portfoliomanagement aktivieren	Aktivieren Sie das Plugin CSM with Service-Portfoliomanagement (SPM), um die Integration mit Service-Portfoliomanagementzu 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.

Aufgabe	Beschreibung
Formularansichten konfigurieren.	Konfigurieren Sie das Formularlayout und zugehörige Listen für die Formulare „Verkauftes Produkt“, „Fall“, „Account“ und „Serviceangebot“, um Anwendern die richtige Transparenz darüber bereitzustellen, welche Serviceangebote mit welchen verkauften Produkten verknüpft sind.
Rollen zuweisen	Weisen Sie Kundenservicemanagern die erforderlichen Rollen basierend auf den Rollen und Zuständigkeiten in Ihrer Organisation zu.

4. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

Service-Portfoliomanagement

Kundenservice-Management with Service-Portfoliomanagement aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin CSM with Service-Portfoliomanagement (SPM), um die Integration mit Service-Portfoliomanagementzu verwenden.

Vorbereitungen

Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mit Service Portfolio Management mithilfe des geführten Setups.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin sn_csm_spm.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Formularansichten für die Integration mit Service-Portfoliomanagement konfigurieren

Konfigurieren Sie das Formularlayout und zugehörige Listen für die Formulare „Verkauftes Produkt“, „Fall“, „Account“ und „Serviceangebot“, um Anwendern die richtige Transparenz darüber bereitzustellen, welche Serviceangebote mit welchen verkauften Produkten verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mit Service Portfolio Management mithilfe des geführten Setups.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Customer Service**.
2. Fügen Sie nach Bedarf die folgenden Felder zu Formularen und zugehörigen Listen hinzu.

Formularansichten konfigurieren.

Formular	Prozedur
Serviceangebot	Fügen **Sie die zugehörige Liste Verkaufte Produkte** hinzufügen hinzu, um Serviceverantwortlichen Einblick zu geben, welche Kunden welche Serviceangebote abonniert haben.
Produktmodellformulare	**Angebote hinzufügen** ((**Angebot** > **Modell-ID**) zugehörige Liste in den Formularen „Produktmodell“/„Servicemodell“, damit Kundenservicemanager Serviceangebote Produktmodellen zuordnen können. So aktivieren Sie die Schaltfläche **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Angebote“: **a.** Konfigurieren Sie das Listensteuerelement, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bearbeiten auslassen**. **b.** Fügen Sie die Rolle sn_customerservice_manager hinzu. Wenn die Schaltfläche **Bearbeiten** nicht aktiviert ist, finden Sie unter Rollen für die Integration mit Service-Portfoliomanagement zuweisen weitere Details. **Hinweis:** Zum Konfigurieren von Katalogelementen für Produktmodelle fügen Sie die zugehörige Liste „Katalogelemente“ hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Beziehungen zwischen Produktmodell und Katalogelementen konfigurieren.
Verkaufte Produkte auf dem Account-Formular	Fügen Sie die Spalte **Serviceangebot** zur zugehörigen Liste „Verkaufte Produkte“ hinzu, damit Kundenservice-Mitarbeiter oder -Manager die mit dem verkauften Produkt verknüpften Serviceangebote für einen Account oder Verbraucher anzeigen können.
Fall	Fügen Sie dem Fallformular das Feld **Serviceangebot** für das verkaufte Produkt hinzu. Dadurch können Kundenservice-Mitarbeiter, die Kundenprobleme behandeln, das Serviceangebot sehen, das dem verkauften Produkt für einen Fall zugeordnet ist.
Verkauftes Produkt	Fügen Sie das Feld **Serviceangebot** zur zugehörigen Liste „Verkaufte Produkte“ hinzu, damit Kundenservicemanager ein Serviceangebot einem verkauften Produkt für einen Account oder Verbraucher zuordnen können.

Rollen für die Integration mit Service-Portfoliomanagement zuweisen

Weisen Sie Kundenservicemanagern die erforderlichen Rollen basierend auf den Rollen und Zuständigkeiten in Ihrer Organisation zu.

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.

Statt die Konfiguration über dieses Verfahren durchzuführen, sollten Sie die Einrichtung mit Guided Setup in Betracht ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mit Service Portfolio Management mithilfe des geführten Setups.

Prozedur

1. Weisen Sie Kundenservicemanagern die Rolle service_editor zu, wenn sie Serviceangebote aktualisieren müssen, für die sie verantwortlich sind.
2. Weisen Sie Kundenservicemanagern die Rolle portfolio_admin zu, wenn sie Serviceangebote einem Produktmodell zuordnen müssen.

Integration mit Continual Improvement Management

Integrieren Sie Kundenservice-Management (CSM) mit der Anwendung Continual Improvement Management (CIM), um Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt nachzuverfolgen und den Erfolg zu messen.

Sie können CIM für Verbesserungen von Performance Analytics-Indikatoren (PA) und für Servicevorgänge verwenden. Erstellen Sie beispielsweise eine neue Verbesserungsinitiative, um Folgendes zu erreichen:

- Reduzieren des Rückstands offener Fälle.
- Verbessern der durchschnittlichen Fall-Antwortzeit.

Weitere Informationen dazu, wie CIM Sie beim Festlegen von Zielen, Organisieren von Anstrengungen und Abschließen von Aufgaben unterstützen kann, finden Sie unter Continual Improvement Management .

CIM mit Kundenservice-Management verwenden

Um CIM mit Kundenservice-Management zu verwenden, müssen Sie das Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim) anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Continual Improvement Management anfordern .

Zugehörige Informationen

Continual Improvement Management - Übersicht

Continual Improvement Management - Rollen

Verbesserungen anfordern

Verbesserungen verwalten

Integration mit Continual Improvement Management

Kundenservice-Management stellt eine Integration mit der Anwendung Continual Improvement Management bereit. Diese Integration ermöglicht es Ihnen, Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um die Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.

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** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Continual Improvement Management“ (com.sn_cim).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

[store-future: BEGIN review]

Integration mit Field Service Management

Das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management.

Benutzer können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsaufgaben in der Anwendung Field Service Management anzeigen. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, schließen der Arbeitsauftrag und die Auftragsformulare fallbezogene Informationen wie den Account und Kontakt ein.

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem Customer Service oder Consumer Service Portal anzeigt, kann er Details zu allen Arbeitsaufträgen und Aufgaben anzeigen, die mit diesem Fall verbunden sind.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Field Service Management (FSM) erworben haben, können Benutzer von Kundenservice-Management alle FSM-Arbeitsaufträge und -termine erstellen und anzeigen. Externe CSM-Benutzer können FSM-Arbeitsaufträge und -termine ihrer eigenen oder zugehörigen Accounts erstellen und anzeigen.

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie **Ansicht** > **Fall**.

- Account
- Verbraucher
- Kontakt
- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert. Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

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

Änderungen an der Anwendung Kundenservice-Management

In der Anwendung Kundenservice-Management wird durch diese Integration der Link **Arbeitsaufträge** dem Header des Customer und Consumer Service Portal hinzugefügt. Klicken Sie auf diesen Link, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, einschließlich der Nummer, der Priorität, des Status und einer Kurzbeschreibung anzuzeigen. Welche Arbeitsaufträge in dieser Liste im Customer Service Portal angezeigt werden, hängt von der Kundenrolle ab: Kunde, Kundenadministrator, Partner oder Partneradministrator.

Klicken Sie in dieser Liste auf einen Arbeitsauftrag, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Bekannte Einschränkungen

Zwischen dem Arbeitsauftragsformular und dem zugehörigen Fallformular erfolgt keine Synchronisierung. Wenn Informationen im Fallformular geändert werden, wird das Arbeitsauftragsformular nicht entsprechend aktualisiert.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Integration mit Field Service Management

Kundenservice-Management stellt eine Integration mit der Anwendung Field Service Management bereit. Mit dieser Integration können Sie Informationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben aus einem Fall anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

[End]

Integration mit IT Operations Management

Das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_itom) bietet eine Integration zwischen Kundenservice-Management und der Event Management-Konsole in IT Operations Management.

Diese Integration ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen. Darüber hinaus können Sie den Serviceintegritätsstatus Ihrer Installationsbasiselemente anzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Event Management.

Integration mit ITOM Event Management

Customer Service Management stellt eine Integration mit der Anwendung ITOM Event Management bereit. Diese Integration ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente 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: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ (com.snc.proactive_cs_itom).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Integration mit Customer Project Management

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit der Anwendung Project Portfolio Management. Mit dieser Integration können Kunden komplexe Projekte mit mehreren Aufgaben verwalten und Endbenutzern Einblick in diese Projekte gewähren.

Kundenservice-Management bietet eine Integration mit der Anwendung ServiceNow® PPM Standard, bisher bekannt als „Project Portfolio Suite with Financials“.

Kunden können diese Integration verwenden, um Projekte und Projektaufgaben für ihre Kunden-Accounts zu erstellen. Kunden können Endbenutzern auch Einblick in ihre Projekte und Aufgaben aus dem Customer Service Portal gewähren und ihnen ermöglichen, zusätzliche Maßnahmen anzufordern.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie das Abonnementprodukt Strategic Portfolio Management (SPM) abonniert haben, können Benutzer von Kundenservice-Management Projekte erstellen und bearbeiten. Externe CSM-Benutzer können Projekte anzeigen und Projektaufgaben ihrer eigenen oder zugehörigen Accounts bearbeiten.

Plugin

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ können das Plugin „Customer Project Management“ (com.snc.csm_ppm) aktivieren.

Hinweis:
Dieses Plugin erfordert das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) und das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo).

Das Plugin „Customer Project Management“ fügt hinzu **Kundenservice** > **Projekte** -Modul an den Anwendungsnavigator. Benutzer mit der Rolle „Kundenprojektmanager“ können auf dieses Modul zugreifen.

Guided Setup für Customer Project Management

Durch Aktivieren des Plugins „Customer Project Management“ wird der Abschnitt „Customer Project Management“ zum Guided Setup für Kundenservice-Management hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mit Customer Project Management mithilfe des geführten Setups.

Integrieren Sie mit Customer Project Management mithilfe des geführten Setups

Verwenden Sie das Guided Setup für Kundenservice-Management, um Customer Project Management 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Reihe verschiedener Prozesse und Komponenten für die Customer Project Management-Funktion mithilfe des geführten Setups konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**.
2. Klicken Sie auf der Startseite von Customer Service Management auf **Erste Schritte**.
3. Scrollen Sie durch die Liste der Kategorien, suchen Sie „Customer Project Management“ und klicken Sie auf **Erste Schritte**.

   Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Konfigurationsschritte, die in diesem Abschnitt zum Guided Setup enthalten sind.

Konfigurationsaufgaben für Customer Project Management

Aufgabe	Beschreibung
„PPM Standard“ aktivieren.	Sie aktivieren das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo).
„Customer Project Management“ aktivieren.	Sie aktivieren das Plugin „Customer Project Management“ plugin (com.snc.csm_ppm).
Formularansichten konfigurieren.	Sie konfigurieren das Fallformular und fügen der Fallansicht, der Arbeitsbereichansicht und der Customer Self Service-Ansicht die folgenden Felder hinzu: ○ Projekt ○ Projektaufgabe ○ Problem ○ Projekt-Change Request
Zugehörige Listen konfigurieren.	Sie konfigurieren das Formular „Account“ und fügen Sie die zugehörige Liste **Projekte** zur Fallansicht und zur Arbeitsbereichansicht hinzu. Sie konfigurieren das Formular „Kontakt“ und fügen die zugehörige Liste **Projekte** zur Fallansicht und zur Arbeitsbereichansicht hinzu. Konfigurieren Sie das Formular „Kundenprojektaufgabe“, und fügen Sie der Ansicht „ **Standard** “ die folgenden zugehörigen Listen hinzu: **Facility-Anforderungsmodell** > **Initiiert von**. Dieser Schritt kann nur abgeschlossen werden, wenn die folgenden Plugins aktiv sind: ○ Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) ○ Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm)

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

Aufgabe	Beschreibung
Benachrichtigungen konfigurieren.	Sie konfigurieren den Flow Designer-Flow **E-Mail an Kontakt senden, wenn Kundenprojektaufgabe zugewiesen wird**, um eine E-Mail an den zugewiesenen Kontakt zu senden, wenn eine Kundenprojektaufgabe zugewiesen wird. Diese Benachrichtigung enthält die folgenden Details und kann nach Bedarf konfiguriert werden: ○ Projektnummer und -name ○ Aufgabennummer und Kurzbeschreibung ○ Geplante Start- und Enddaten und Dauer der Aufgabe
Flow Designer-Flows konfigurieren.	Sie verwenden Flow Designer-Flows, die mit Customer Project Management bereitgestellt werden, um: ○ Konfigurieren der Felder, die kopiert werden, wenn ein Anwender ein Projektproblem oder eine Projekt-Change-Anforderung aus einem Fall erstellt ○ Aktualisieren der Arbeitsnotizen für einen Falldatendatz, wenn der Status eines zugehörigen Projektproblems bzw. einer Projekt-Change-Anforderung aktualisiert wird. ○ Einen Falldatensatz zu schließen, wenn ein zugeordnetes Projektproblem oder eine Projekt-Change-Anforderung geschlossen wird. **Projektproblem aus Fall erstellen**: Wenn ein Projektproblem aus einem Fall erstellt wird, kopiert dieser Flow die Felder **Priorität** und **Kurzbeschreibung** aus dem Fall in den Projektproblemdatensatz. Dieser Flow ist standardmäßig aktiv. **Projekt-Change-Anforderung aus Fall erstellen**: Wenn eine Projekt-Change-Anforderung aus einem Fall erstellt wird, kopiert dieser Flow die Felder **Priorität** und **Kurzbeschreibung** aus dem Fall in den Projekt-Change-Anforderungsdatensatz. Dieser Flow ist standardmäßig aktiv. **Falldatensatz bei Problemabschluss aktualisieren und schließen**: Mit diesem Flow können Sie automatisch: ○ Die Arbeitsnotizen für einen Falldatensatz aktualisieren, wenn der Status eines zugeordneten Problems aktualisiert wird. ○ Einen Fall schließen, wenn der Status des zugeordneten Problems auf „Geschlossen“ festgelegt wird. Aktivieren Sie diesen Flow 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.

Aufgabe	Beschreibung
	Falldatensatz bei Projekt-Change-Abschluss aktualisieren und schließen: Mit diesem Flow können Sie automatisch: ○ Die Arbeitsnotizen für einen Fall aktualisieren, wenn der Status einer zugeordneten Projekt-Change-Anforderung aktualisiert wird. ○ Einen Fall schließen, wenn der Status der zugeordneten Projekt-Change-Anforderung auf „Geschlossen“ festgelegt wird. Aktivieren Sie diesen Flow nach Bedarf.
Zugriffssteuerungen zuweisen (Access Controls, ACLs)	Weisen Sie den Kundenservice-Management-Anwenderrollen ACLs zu, um Zugriff auf die Tabellen „Project Portfolio Management“ bereitzustellen, einschließlich der Tabellen „Projekt-Change-Anforderung“, „Statusbericht“ und „Probleme“.

Personas, Rollen und Tabellen von Customer Project Management

Eine Übersicht über die Aufgaben, die von den verschiedenen Customer Project Management-Rollen ausgeführt werden können.

Personas und Rollen

In der folgenden Tabelle werden die Personas, ihre Beschreibung und die in ihnen enthaltenen Rollen aufgelistet.

Kundenservice-Management Personas und Rollen

Persona	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Kundenprojektmanager	Ein Benutzer, der Projekte für Kunden-Accounts erstellt und verwaltet. • Erstellt neue Projekte. • Richtet Projektaufgaben und Ressourcenpläne ein. • Identifiziert Kundenkontakte, die Zugriff auf Projekte und Projektaufgaben haben. • Weist Aufgaben und Abhängigkeiten zu und verwaltet sie.	• it_project_manager • sn_customerservice.projectmanager
Projektentscheidungsträger	Ein Benutzer, der für Aktivitäten verantwortlich ist, die das Anzeigen von Kundenprojektdetails und Projektaufgaben erfordern.	• sn_customerservice.projectstakeholder • Mindestens eine CSM-Rolle

Automatische Übersetzung

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

Kundenservice-Management Personas und Rollen (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung	Erforderliche Rollen
Kundenservice-Mitarbeiter	Ein Benutzer, der Fälle aus Projekten und Projektaufgaben erstellen und Fälle innerhalb des festgelegten SLA lösen kann. • Arbeitet mit Fällen, die aus Projekten und Projektaufgaben erstellt wurden. • Kommuniziert mit dem Kunden über den Fallstatus.	• sn_customerservice_agent • sn_customerservice.projectstakeholder
Kunde	Ein externer Benutzer, der für die Überwachung der Projektbereitstellung verantwortlich ist. • Überprüft den Projektstatus und den Fortschritt im Customer Service Portal. • Schließt zugewiesene Aufgaben ab. • Erstellt Fälle für Projektprobleme.	Eine der folgenden externen CSM-Rollen: • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin

Tabellen

Tabellen werden bei der Aktivierung von Kundenservice-Management hinzugefügt.

Kundenservice-Management Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kundenprojekt [customer_project]	Speichert Kundenprojekte.
Kundenprojektaufgabe [customer_project_task]	Speichert Kundenprojektaufgaben.
Projektkontakt [project_contact]	Speichert Projektkontakte.

Die folgenden Spalten werden der Falltabelle 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.

- Kundenprojekt
- Kundenprojektaufgabe
- Problem
- Projekt-Change Request

Domain Separation für Customer Project Management

Mit Customer Project Management können Sie Kundenprojekte für Kunden-Accounts erstellen. Die Domain Separation für Kundenprojekte basiert auf der Account-Domäne. Neue Projekte werden in derselben Domäne wie der zugehörige Kunden-Account erstellt.

Untergeordnete Entitäten des Kundenprojekts verwenden die Domäne des übergeordneten Projekts. Untergeordnete Entitäten sind:

- Projektaufgaben
- Anforderungen
- Projektbudget
- Statusberichte
- Risiken
- Probleme
- Entscheidungen
- Aktionen
- Projekt-Change-Anforderungen
- Entscheidungsträger
- Projektkontakte
- Kostenlinien
- Zeitkarten

Der Projektmanager kann einem Kundenprojekt Unterprojekte hinzufügen, wenn die Unterprojekte zu den folgenden Accounts gehören:

- Accounts in derselben Hierarchie wie der Hauptprojekt-Account.
- Accounts, die eine Beziehung zum Hauptprojekt-Account haben.

Kundenprojektmanager-Aufgaben

Ein Kundenprojektmanager kann bestimmte Aufgaben ausführen, um Projekte für Kunden-Accounts zu verwalten.

Ein Kundenprojektmanager benötigt die folgenden Rollen, um die in der folgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben auszuführen:

- it_project_manager
- sn_customerservice.projectmanager

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

Kundenprojektmanager-Aufgaben

Aufgabe	Details
Projekte für einen Kunden-Account erstellen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Neu erstellen**. 2. Geben Sie im Feld **Projektname** einen Namen für das Projekt ein. 3. Wählen Sie einen Account im Feld **Account** aus. 4. Füllen Sie zusätzliche Projektinformationen aus. 5. Klicken Sie auf **Speichern**.
Projekte für einen Kunden-Account aus einer Projektvorlage erstellen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Neu erstellen**. 2. Klicken Sie unten im Formular auf eine Vorlage, um die Vorlage auf das Projekt anzuwenden. Wenn die Vorlagen nicht am unteren Rand des Formulars angezeigt werden, klicken Sie oben im Formular auf das Symbol „Weitere Optionen“, und wählen Sie **Leiste für Vorlage ein/aus**. 3. Geben Sie im Feld **Projektname** einen Namen für das Projekt ein. 4. Wählen Sie einen Account im Feld **Account** aus. 5. Füllen Sie zusätzliche Projektinformationen aus. 6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Projektaufgaben für einen Kunden-Account erstellen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**. 2. Wählen Sie ein Projekt aus. 3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Projektaufgaben** auf **Neu**. 4. Fügen Sie eine kurze Beschreibung für die Aufgabe hinzu. 5. Füllen Sie zusätzliche Projektaufgabeninformationen aus. 6. Klicken Sie auf **Speichern**.
Projektaufgaben in einer Projektvorlage identifizieren, die für externe Kunden sichtbar sind	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Vorlagen**. 2. Wählen Sie eine Vorlage.

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

Kundenprojektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Projektvorlagenaufgaben** eine Aufgabe aus. **4.** Fügen Sie im Abschnitt „Daten“ des Formulars „Projektaufgabenvorlage“ das Feld **Sichtbar für Kunden** hinzu, und legen Sie es auf **true** fest. **5.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**. **6.** Wiederholen Sie dies nach Bedarf für andere Projektaufgaben.
Projektaufgaben identifizieren, die für externe Kunden sichtbar sind	**1.** Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**. **2.** Wählen Sie ein Projekt aus. **3.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Projektaufgaben** eine Aufgabe aus. **4.** Aktivieren Sie das Feld **Sichtbar für Kunden**. **5.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Account-Kontakte identifizieren, die Zugriff auf ein Projekt haben	Um Kunden Einblicke in Projekte aus dem Customer Service Portal zu gewähren, müssen Sie dem Projekt einen oder mehrere Kontakte hinzufügen. • Kontakte müssen dem mit dem Projekt verknüpften Account angehören. • Partnerkontakte müssen Zugriff auf den mit dem Projekt verknüpften Account haben. • Kontakte, die eine Beziehung zum Account haben, können zu dem Projekt hinzugefügt werden. **1.** Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**. **2.** Wählen Sie ein Projekt aus. **3.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Projektkontakte** auf **Neu**. **4.** Wählen Sie einen Kontakt im Feld **Kontakt** aus, und 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.

Kundenprojektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
Projektaufgaben internen Benutzern, Kundenkontakten oder Kundenpartnerkontakten zuweisen	Weitere Informationen finden Sie unter Projektaufgaben zuweisen.
Fälle anzeigen, die für ein Projekt oder eine Projektaufgabe erstellt wurden	Zeigen Sie Fälle in der zugehörigen Liste **Fälle** im Kundenprojektformular und Kundenprojektaufgaben-Formular an. Klicken Sie auf einen Fall, um die Falldetails anzuzeigen. **Hinweis:** Der Kundenprojektmanager des Kunden hat schreibgeschützten Zugriff auf das Fallformular.
Fällen, die für ein Projekt oder eine Projektaufgabe erstellt wurde, einen Kommentar oder eine Anlage hinzufügen	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**. 2. Wählen Sie ein Projekt aus. 3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Fälle** einen Fall aus. 4. Fügen Sie im Feld **Zusätzliche Kommentare** einen Kommentar hinzu. 5. Klicken Sie auf das Anhänge-Symbol, wählen Sie eine Datei aus, und hängen Sie sie an den Fall an. 6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Projekt-Change-Anforderungen und Projektprobleme für Fälle erstellen, die für ein Projekt oder eine Projektaufgabe erstellt wurden	Beachten Sie die folgenden Aufgaben: • Projektprobleme für einen Fall erstellen • Projekt-Change-Anforderungen für einen Fall erstellen
Kundenprojekte als Vorlage speichern	1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**. 2. Wählen Sie ein Projekt aus. 3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Als neue Vorlage speichern**. 4. Geben Sie im Popup-Fenster „Vorlage erstellen“ einen Vorlagennamen und eine Beschreibung ein. 5. Klicken Sie auf **OK**. 6. Aktualisieren Sie die Vorlage nach Bedarf, und 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.

Projektaufgaben zuweisen

Der Kundenprojekt-Manager kann eine Kundenprojektaufgabe einem internen Benutzer, einem Kunden- oder Partnerkontakt oder einem Kontakt zuweisen, der über eine Beziehung zum Account verfügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Zuweisen einer Aufgabe zu einem externen Benutzer wird das Feld **Für Kunden sichtbar** im Projektaufgabenformular aktiviert. Kunden können zugewiesene Aufgaben in der Liste „Projektaufgaben“ im Customer Service Portal anzeigen. Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den Kunden, wenn eine Kundenprojektaufgabe zugewiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**.
2. Klicken Sie in der Liste Kundenprojekte auf ein Projekt.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Projektaufgaben** im Kundenprojektformular.
4. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um das Kundenprojektaufgabe-Formular zu öffnen.
5. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Kontakt oder einen Partnerkontakt aus.
   Benutzer werden in der Benutzertabelle [sys_user] gespeichert.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System sendet eine E-Mail-Benachrichtigung an den zugewiesenen Benutzer.

Projektprobleme für einen Fall erstellen

Der Kundenprojekt-Manager kann Projektprobleme für Fälle erstellen, die für Kundenprojekte oder eine Projektaufgaben erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Projektmanager kann ein Problem für einen Fall erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**.
2. Klicken Sie in der Liste Kundenprojekte auf ein Projekt.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fälle** auf einen Fall.
4. Klicken Sie im Fallformular auf **Problem erstellen**.
   Das System erstellt ein neues Problem für das Projekt und kopiert die **Kurzbeschreibung** und die **Priorität** aus dem Fall.
5. Füllen Sie die Details für das Problem aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System führt die folgenden Schritte aus, nachdem Sie das Problem gespeichert haben:
   - Fügt die Fallnummer dem Aktivitätenstrom im Problemformular hinzu.
   - Fügt die Problemnummer dem Aktivitätenstrom im Fallformular 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.

- Fügt das Problem der zugehörigen Liste **Probleme** im Kundenprojektformular hinzu.
- Fügt das Problem dem Feld **Problem** im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ des Fallformulars hinzu.

Projekt-Change-Anforderungen für einen Fall erstellen

Der Kundenprojekt-Manager kann Projekt-Change-Anforderungen für Fälle erstellen, die für Kundenprojekte oder eine Projektaufgaben erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Projektmanager kann eine Projekt-Change-Anforderung für einen Fall erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**.
2. Klicken Sie in der Liste Kundenprojekte auf ein Projekt.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fälle** auf einen Fall.
4. Klicken Sie auf **Projekt-Change-Anforderung erstellen** auf dem Fallformular.
   Das System erstellt eine neue Change-Anforderung für das Projekt, kopiert die Fall-Kurzbeschreibung in das Feld **Titel** und die Fallpriorität in das Feld **Priorität**.
5. Füllen Sie die Details für die Change-Anforderung aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System führt die folgenden Schritte aus, nachdem Sie die Change-Anforderung gespeichert haben:
   - Fügt die Fallnummer dem Aktivitätenstrom im Projekt-Change-Anforderungsformular hinzu.
   - Fügt die Projekt-Change-Anforderung-Nummer dem Aktivitätenstrom im Fallformular hinzu.
   - Fügt die Projekt-Change-Anforderung der zugehörigen Liste **Projekt-Change-Anforderungen** im Kundenprojektformular hinzu.
   - Fügt die Projekt-Change-Anforderung dem Feld **Projekt-Change-Anforderung** im Abschnitt „Zugehörige Datensätze“ des Fallformulars hinzu.

Kundenprojekte aus einer Idee erstellen

Erstellen Sie ein Kundenprojekt aus einer Idee im Ideenportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Ideenportal bietet einen zentralen Ort, um Ideen zu sammeln, zu kuratieren und in Nachfrage, Projekt, Epic oder Story hochzustufen. Mit der Integration von Kundenservice-Management in Project Portfolio Management können Sie auch ein Kundenprojekt aus einer Idee erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Ideenportal .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Ideen** > **Ideenportal**.
2. Klicken Sie auf den Titel einer Idee, für die Sie eine Aufgabe erstellen möchten.
3. Öffnen Sie die Idee in der Formularansicht, indem Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ klicken und **In Plattform öffnen**auswählen.
4. Klicken Sie im Pop-up-Fenster „Idee“ auf **Aufgabe erstellen**.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Idee in Aufgabe konvertieren“ im Feld **Aufgabentyp auswählen** die Option „Kundenprojekt“ aus, und klicken Sie auf **OK**.
   Das System erstellt das Projekt und zeigt die Projektnummer in einer Informationsmeldung oben im Popup-Fenster „Idee“ an. In dem Kundenprojektformular wird der Ideendatensatz der zugehörigen Liste „Ideen“ hinzugefügt.

Kundenprojekte aus einer Nachfrage erstellen

Erstellen Sie ein Kundenprojekt aus einem Nachfrage-Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Bedarfsdatensatz, indem Sie zu navigieren **Bedarf** > **Bedarfe** > **Neu erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Bedarfsformular aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Formular finden Sie unter Bedarf erstellen .
3. Öffnen Sie den Nachfrage-Datensatz, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Projekt erstellen**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Projekt erstellen“ im Feld **Projektklasse** die Option „Kundenprojekt“ aus.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Das System erstellt das Projekt und zeigt die Projektnummer in einer Informationsmeldung oben im Popup-Fenster „Bedarf“ an. In dem Kundenprojektformular wird der Nachfrage-Datensatz der zugehörigen Liste „Bedarfe“ hinzugefügt.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann Kundenprojekte anzeigen und Fälle für Kundenprojekte und -aufgaben erstellen.

Ein Service Desk-Mitarbeiter muss die folgenden Rollen haben, um die in der folgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben auszuführen:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.projectstakeholder

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Details
Kundenprojekte anzeigen	Kundenservice-Mitarbeiter können eine Liste von Kundenprojekten anzeigen, indem sie zu navigieren **Kundenservice** > **Projekte** > **Alle**. Klicken Sie auf ein Projekt in dieser Liste, um Projektdetails im Kundenprojektformular 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.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	einschließlich Projektaufgaben, Projektkontakten und Unterprojekten. **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter haben schreibgeschützten Zugriff auf Projektdetails.
Für einen Account erstellte Projekte und Projektaufgaben anzeigen	Kundenservice-Mitarbeiter können Projekte anzeigen, die mit Kunden-Accounts verknüpft sind. Aus einem Kunden-Account-Datensatz können Kundenservice-Mitarbeiter die Projekte für diesen Account in der zugehörigen Liste **Projekte** sehen. Klicken Sie auf ein Projekt in dieser Liste, um Projektdetails im Kundenprojektformular anzuzeigen, einschließlich Projektaufgaben, Projektkontakten und Unterprojekten. **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter haben schreibgeschützten Zugriff auf Projektdetails.
Projekte und Projektaufgaben anzeigen, die einem Kontakt zugeordnet sind	Kundenservice-Mitarbeiter können die Projekte und Projektaufgaben anzeigen, die einem Kontakt zugeordnet sind. Navigieren zu **Kundenservice** > **Kunde** > **Kontakte** und wählen Sie einen Kontakt aus. • Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Projekte**, um Projekte anzuzeigen. • Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Projektaufgaben**, um Aufgaben anzuzeigen. **Hinweis:** Konfigurieren Sie ggf. das Formular „Kontakt“, um diese zugehörigen Listen hinzuzufügen.
Fälle für ein Projekt erstellen	Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager können Fälle für Kundenprojekte erstellen. Beim Erstellen eines Falls wählt der Kundenservice-Mitarbeiter ein Projekt im Feld **Projekt** im Fallformular aus. • Wenn ein Account im Feld **Account** ausgewählt wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter aus den Projekten auswählen, die diesem Account zugeordnet sind. • Wenn das Feld **Account** leer ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter 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.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	allen Projekten auswählen, die für einen Account erstellt wurden. Bei Auswahl wird das Feld **Account** mit dem zugehörigen Account ausgefüllt. Wenn sie aus einem Projekt erstellt werden, werden diese Felder auf dem Fallformular automatisch festgelegt. Für ein Projekt erstellte Fälle werden in der zugehörigen Liste **Fälle** im Kundenprojektformular angezeigt.
Fälle für eine Projektaufgabe erstellen	Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager können Fälle für Kundenprojektaufgaben erstellen. Beim Erstellen eines Falls wählt der Kundenservice-Mitarbeiter eine Aufgabe im Feld **Projektaufgabe** im Fallformular aus. • Wenn ein Projekt im Feld **Projekt** ausgewählt wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter aus den Projektaufgaben auswählen, die für dieses Projekt erstellt wurden. • Wenn das Feld **Projekt** leer ist, kann der Kundenservice-Mitarbeiter aus allen Projektaufgaben auswählen, die für einen Account erstellt wurden. Bei Auswahl werden die Felder **Projekt** und **Account** mit dem zugehörigen Projekt und Account ausgefüllt. Wenn sie aus einer Projektaufgabe erstellt werden, werden diese Felder im Fallformular automatisch festgelegt. Für eine Projektaufgabe erstellte Fälle werden in der zugehörigen Liste **Fälle** im Kundenprojekt-Formular und Kundenprojektaufgaben-Formular angezeigt.

Kundenaufgaben

Über das Customer Service Portal können externe Benutzer Projekte anzeigen, zugewiesene Aufgaben abschließen und Fälle für Projektprobleme erstellen.

Ein Benutzer muss über eine der folgenden externen CSM-Rollen verfügen, um die in der folgenden Tabelle beschriebenen Aufgaben auszuführen:

- sn_customerservice.customer
- sn_customerservice.customer_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.

- sn_customerservice.partner
- sn_customerservice.partner_admin

Verschiedene Kundenaufgaben

Aufgabe	Details
Projekte und Projektdetails anzeigen	Kunden können die für ihre Accounts erstellten Projekte anzeigen, wenn sie dem Projekt als Projektkontakt zugeordnet wurden. Kunden haben schreibgeschützten Zugriff auf Projektdetails im Formular „Kundenprojekt“. Kunden können auch Datensätze in den folgenden zugehörigen Listen anzeigen, wenn der Systemadministrator die entsprechenden ACLs für jede der Tabellen konfiguriert hat. • Kundenprojektaufgaben • Projekt-Change Requests • Statusberichte • Subprojekte • Arbeitsaufträge • Projektkontakte **Hinweis:** Die zugehörige Liste „Arbeitsaufträge“ wird angezeigt, wenn die folgenden Plugins aktiv sind: Field Service with Project Management (com.snc.wm_ppm) und Customer Service with Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration). So zeigen Sie Projekte an: 1. Klicken Sie im Header des Customer Service Portals auf **Support**. 2. Klicken Sie auf **Projekte**, und wählen Sie ein Projekt aus der Liste „Kundenprojekte“ aus. 3. Zeigen Sie die Details im Kundenprojektformular an.
Projektaufgaben anzeigen und aktualisieren	Kunden können Projektaufgaben für die Projekte anzeigen, die für ihre Accounts erstellt wurden, wenn: • Sie dem Projekt als Projektkontakt zugeordnet wurden. • Die Projektaufgaben als **Für Kunden sichtbar** markiert 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.

Verschiedene Kundenaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	Kunden können Projektaufgaben anzeigen und aktualisieren, die ihnen vom Kundenprojektmanager zugewiesen wurden. So zeigen Sie Projektaufgaben an und aktualisieren sie: **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. **2.** Klicken Sie auf **Meine Projektaufgaben**, und wählen Sie ein Projekt aus der Liste „Kundenprojektaufgaben“ aus. **3.** Zeigen Sie die Details im Kundenprojektaufgaben-Formular an. **4.** Aktualisieren Sie die Felder **Tatsächliches Startdatum** und **Tatsächliches Enddatum** nach Bedarf, und klicken Sie auf **Speichern**. **5.** Fügen Sie im Feld **Aktivität** einen Kommentar hinzu, und klicken Sie auf **Veröffentlichen**. **Hinweis:** Kunden können Aufgaben auch direkt in anzeigen **Support** > **Projekte** > **Projektaufgaben**.
Projektaufgaben abschließen	Wenn ein Kunde die Arbeit für eine Projektaufgabe abgeschlossen hat, kann er die Aufgabe als abgeschlossen markieren. **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. **2.** Klicken Sie auf **Meine Projektaufgaben**, und wählen Sie ein Projekt aus der Liste „Kundenprojektaufgaben“ aus. **3.** Klicken Sie im Aktionen-Widget auf **Als vollständig markieren**.
Fälle für Projekte und Projektaufgaben erstellen	Kunden können Fälle für Projekte und Projektaufgaben erstellen, wenn sie dem Projekt als Projektkontakt zugeordnet wurden. Kunden können Fälle auf zwei Arten erstellen: • Aus einem Projekt- oder Projektaufgabenformular. • Aus dem Menü „Fall“ im Header des Customer Service Portal.

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

Verschiedene Kundenaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	So erstellen Sie einen Fall aus einem Projekt oder einer Projektaufgabe: **1.** Navigieren Sie zu einem Kundenprojektformular oder einem Kundenprojektaufgabe-Formular. **2.** Klicken Sie im Aktionen-Widget auf **Fall erstellen**. **3.** Füllen Sie die Felder im Datensatzersteller „Projektfall erstellen“ aus. Die Felder **Projekt** und **Projektaufgabe** werden automatisch ausgefüllt. **4.** Klicken Sie auf **Absenden**. So erstellen Sie einen Fall aus dem Menü „Fall“. **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Fall**, und wählen Sie **Projektfall erstellen**. **2.** Füllen Sie die Felder im Datensatzersteller „Projektfall erstellen“ aus. **3.** Klicken Sie auf **Absenden**. Der Datensatzersteller „Projektfall erstellen“ enthält die Felder **Projekt** und **Projektaufgabe**. Diese Felder werden angezeigt, wenn ein Kunde Zugriff auf eine der Projektaufgaben hat. Die Auswahl von Projekt und Projektaufgaben ist auf die Projekte des Kunden-Accounts beschränkt.
Listen der Fälle anzeigen, die für die Projekte und Projektaufgaben eines Accounts erstellt wurden	Kundenadministratoren, Partneradministratoren und Kundenfall-Manager können alle Fälle sehen, die für die Projekte und Projektaufgaben für einen Account erstellt wurden. **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. **2.** Klicken Sie im Widget „Meine Listen“ auf **Alle Fälle**.
Projekt-Change-Anforderungen und Projektproblemdatensätze anzeigen, die für einen Fall erstellt wurden	Kundenkontakte können die Projekt-Change-Anforderungen und Projektproblemdatensätze anzeigen, die für einen Fall erstellt wurden, wenn:

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

Verschiedene Kundenaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	• Sie einem Projekt als Projektkontakt hinzugefügt wurden. • Der Systemadministrator die entsprechenden ACLs für jede der Tabellen konfiguriert hat. **1.** Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**. **2.** Klicken Sie im Widget „Meine Listen“ auf **Alle Fälle**. **3.** Wählen Sie einen Fall aus der Liste „Fälle“ aus. **4.** Zeigen Sie die Datensätze im Widget „Zugehörige Datensätze“ an.

Customer Service Investment Portal

Die Kundenservice-Management-Integration in Project Portfolio Management bietet Zugriff auf eine CSM-spezifische Ansicht des Investmentportals, in der Kundenprojekte angezeigt werden.

Verwenden Sie das CSM-Investmentportal für folgende Aufgaben:

- CSM-spezifische Spalten zu Investmentkomitees hinzufügen
- Filter zu CSM-spezifischen Spalten in Investmentkomitees hinzufügen

Sie können Kundenprojekte und IT-Projekte im IT-Investmentportal anzeigen. Weitere Informationen finden Sie in der Projektmanagement-Dokumentation unter „ Investitionsportal “.

Investmentkomitee im CSM-Investmentportal erstellen

Erstellen Sie ein Investmentkomitee im CSM-Investmentportal, und fügen Sie die gewünschten Informationen hinzu, die spezifisch für das Kundenserviceprojekt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenprojektmanager (it_project_manager + sn_customerservice.projectmanager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Projekte** > **Investmentportal**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster „Neu erstellen“ aus.
   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Investmentkomitee erstellen .
4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Sobald das Investmentkomitee erstellt wurde, wird es auf der CSM-Investmentportalseite 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.

Integration mit Financial Management

Kundenservice-Management und Field Service Management bietet eine Integration mit ServiceNow® Finanzmanagement sowie Dashboards und Berichte.

Mit der Anwendung Financial Management können Sie Ausgaben in Ihrer Organisation zuordnen, nachverfolgen und Berichte dazu erstellen. Wenn die Anwendung „Financial Management“ eine Ausgabe zuweist, teilt sie die Ausgaben in detaillierte Geldbeträge auf, die als Zuteilungen bezeichnet werden. Diese Zuteilungen können bestimmten Segmenten und Accounts für ein bestimmtes Kostenmodell zugeordnet werden. Die Integration mit Financial Management bietet Kostenzuteilungen für Kundenservice-Management und Field Service Management.

Verwenden Sie diese Kostenzuteilungen in der Financial Management-Workbench, die Finanzadministratoren eine grafische Oberfläche zum Zuordnen von Ausgaben bietet. Greifen Sie über auf die Workbench zu **Kostentransparenz** > **Workbench** -Modul.

Plugins

Zwei verschiedene Plugins, eines für Kundenservice-Management und eines für Field Service Management, ermöglichen die Integration mit Financial Management. Diese Plugins fügen auch Dashboards basierend auf Kostenzuteilungen hinzu.

- Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ (com.snc.pa.fm.csm).
- Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management“ (com.snc.pa.fm.fsm).

Das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ enthält Demodaten für FY16: Q1 bis FY17: Q2. Die Demodaten enthalten Datensätze mit dem CSFM-Präfix, was darauf hinweist, dass die Datensätze für die Kundenservice-Management-Integration mit Financial Management gelten. Durch das Aktivieren des Plugins werden diese Datensätze der Tabelle „Fall“ (sn_customerservice_case) hinzugefügt.

Hinweis:
Das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management“ enthält keine Demodaten.

Kostenmodelle

Ein Kostenmodell ist eine Reihe von Regeln, Methoden und Metriken, die die Zuteilung von Ausgaben bestimmen. Wählen Sie Kostenmodelle auf der Registerkarte „Datendefinitionen“ der Financial Management-Workbench aus.

Für Kundenservice-Management bietet die Integration mit Financial Management diese Kostenmodelle:

- **CSM-Zuordnungsmodell für Kosten-Account**: Teilt Ausgaben für einzelne B2B-Kundenkonten zu.
- **CSM-Zuordnungsmodell für Kanäle**: Teilt Ausgaben für Kommunikationskanäle zu.

Für Field Service Management bietet die Integration mit Financial Management dieses Kostenmodell:

FSM-Zuteilungsmodell für Unternehmen: Teil Unternehmen Ausgaben 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.

Segmenthierarchie

Alle Accounts im Kontenplan gehören zu Segmenten, die in einer Hierarchie strukturiert sind. Diese Hierarchie ermöglicht das Rollup von Ausgaben von untergeordneten Accounts und Segmenten zu übergeordneten Accounts und Segmenten.

- **CSM-Zuordnungsmodell für Cust-Account** verwendet diese Segmenthierarchie: Zuweisungsgruppe > Produkt > Kunden-Account.
- **CSM-Zuordnungsmodell für Kanäle** verwendet diese Segmenthierarchie: Zuweisungsgruppe > Produkt > Kanäle.
- **FSM-Zuordnungsmodell für Unternehmen** verwendet diese Segmenthierarchie: Zuweisungsgruppe > Produkt > Unternehmen.

Account-Buckets

Kategorisieren Sie bereinigte Ausgaben anhand von Account-Buckets, bevor Sie diese Accounts und Segmenten zuweisen. Account-Buckets können in übergeordneten und untergeordneten Beziehungen organisiert werden, sodass mehrere untergeordnete Buckets auf einen einzelnen übergeordneten Bucket verweisen können.

Die Account-Buckets Kundensupport und Außendienstsupport umfassen:

- Facilities
- IT-Ausgleich
- Lohn- und Arbeitskosten
- Professionelle Gebühren und Services
- Lieferungen
- Schulung
- Sonstige Ausgaben

Zuteilungsmetriken

Zuteilungsmetriken sind Regeln, die Sie erstellen und verwenden können, um eine Zuteilung basierend auf Dimensionen zu teilen, z. B.:

- Anzahl der Kundenservice-Fälle: Zuordnen von Ausgaben zu einem Produkt basierend auf der Anzahl der Fälle, die in einer Geschäftsperiode geschlossen wurden.
- Gesamtzahl der Kundenservice-Fall-Lösungszeit: Ordnen Sie Ausgaben einem Produkt basierend auf den Gesamtstunden zu, die an Fällen gearbeitet wurde, die in einer Geschäftsperiode geschlossen wurden.
- Anzahl der Außendienst-Arbeitsauftragsaufgaben: Ordnet Ausgaben einem Produkt basierend auf der Anzahl der in einer Geschäftsperiode abgeschlossenen Arbeitsaufgaben zu.
- Gesamte Arbeitsauftrags-Abschlusszeit: Ordnet Ausgaben einem Produkt basierend auf den Gesamtstunden zu, die in einer Geschäftsperiode an abgeschlossenen Aufgaben gearbeitet wurde.

Für Kundenservice-Management bietet die Integration mit Financial Management diese Zuteilungsmetriken:

- CSM-Zuordnung zu Zuweisungsgruppen nach Personalbestand
- CSM-Zuordnung zu Produkt nach Fallzahlen

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

- CSM-Zuordnung zum Produkt nach der Zeit, die an Fällen gearbeitet wurde
- CSM-Rollup von AssgGrp zu Produkt nach Fallzahlen
- CSM-Rollup von AssgGrp nach Produkt nach der Zeit, die an Fällen gearbeitet wurde
- CSM-Rollup von Produkt zu Account nach Fallzahlen
- CSM-Rollup von Produkt zu Account nach der Zeit, die an Fällen gearbeitet wurde

Für Field Service Management bietet die Integration mit Financial Management diese Zuteilungsmetriken:

- FSM-Zuordnung zu Zuweisungsgruppen nach Personalbestand
- FSM-Zuordnung zu Produkt nach Anzahl der Arbeitsaufträge
- FSM-Rollup von Produkt zu Unternehmen nach Anzahl der Arbeitsaufträge

Benutzerrollen

Diese Rollen können auf die Financial Management-Workbench zugreifen (**Kostentransparenz** > **Workbench**):

- cost_transparency_analyst
- cost_transparency_admin
- financial_mgmt_user
- financial_mgmt_admin

Dashboards und Berichte

Die Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ und „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Field Service Management“ bieten die folgenden Dashboards:

- CSM-Dashboard – Finanzen
- FSM-Finanzen – Dashboard

Navigieren zu **Performance Analytics** > **Dashboards** und wählen Sie im Dashboard-Menü das gewünschte Dashboard aus.

Zugehörige Informationen

Finanzmanagement

Finanzmanagement-Workbench

Integration mit Financial Management

Customer Service Management bietet eine Integration mit ServiceNow® Finanzmanagement sowie Dashboards und Berichte.

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

Hinweis:
Das Plugin „Financial Management for CSM“ (com.snc.financial_management_for_csm) ist nicht mehr für die direkte Aktivierung durch den Systemadministrator verfügbar. Sie können dieses Plugin über das HI Customer Service-System anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Financial Management for Customer Service“ (com.snc.pa.fm.csm).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Integration mit Adobe Experience Manager

Erweitern Sie Kundenservice-Management- und Wissensmanagement-Fähigkeiten über ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM), um externen Kunden eine vordefinierte Web-Experience zu bieten.

Wenn Sie mit einer Website arbeiten, die auf AEM basiert, können Sie die Kundenservice-Management- und Wissensmanagement-Fähigkeiten in Bezug auf Kundenservicefälle und Wissensartikel innerhalb der Website einbetten. Die Integration mit AEM bietet die folgenden Vorteile:

- Verwenden Sie ServiceNow-Wissens- und Fallkomponenten auf Ihren Branding-Websites, die auf AEM basieren
- Gewährleisten Sie eine einheitliche und konsistente Experience für Endbenutzer, um auf Informationen zuzugreifen, wann und wo sie sie benötigen.

Unterstützte AEM-Versionen

Beginnend mit AEM 6.5 können Sie Wissens- und Fallkomponenten zu Seiten Ihrer Websites hinzufügen, die auf AEM basieren, und Seiten auf der ServiceNow-Website in AEM als Referenz für das Design Ihrer Website-Inhalte verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow-Seiten in Adobe Experience Manager, ServiceNow-Wissensartikel auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen und ServiceNow-Fälle auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen.

ServiceNow-Komponenten für AEM-Paket

Installieren Sie das Paket **ServiceNow Components for AEM** in Ihrer AEM-Instanz. Sie können das Paket herunterladen, indem Sie die direkte Download-URL verwenden oder auf das Paket unter https://experience.adobe.com/downloads zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Experience Cloud Software Distribution in der Adobe-Hilfe.

Nachdem Sie das Paket installiert haben, konfigurieren Sie die Authentifizierungs- und Integrationseinstellungen für ServiceNow-Services und -Komponenten in AEM. Weitere Informationen finden Sie unter Authentifizierungseinstellungen für ServiceNow -Services und -Komponenten in AEM konfigurieren und Konfigurieren der Integrationseinstellungen für ServiceNow Services und Komponenten in AEM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kundenservice-Management mit Adobe Experience Manager

Stellen Sie externen Kunden eine vorintegrierte Web-Experience zur Verfügung, indem Sie ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe bietet die allgemeinen Schritte zur Integration der Kundenservice-Management- und Wissensmanagement-Fähigkeiten in AEM.

Prozedur

1. Installieren Sie das Paket **ServiceNow Components for AEM** in Ihrer AEM-Instanz.
   Sie können das Paket herunterladen, indem Sie die direkte Download-URL verwenden oder auf das Paket unter https://experience.adobe.com/downloads zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Experience Cloud Software Distribution in der Adobe-Hilfe.
2. Authentifizierungseinstellungen für ServiceNow -Services und -Komponenten in AEM konfigurierenan.
3. Konfigurieren der Integrationseinstellungen für ServiceNow Services und Komponenten in AEM.

Authentifizierungseinstellungen für ServiceNow -Services und -Komponenten in AEM konfigurieren

Aktivieren Sie die Anmeldung sowohl bei der Adobe Experience Manager (AEM)-Instanz Ihrer Website als auch bei der ServiceNow-Instanz über einen OpenID Connect (OIDC)-Drittanbieter, der sowohl OIDC- als auch Single Sign-on (SSO)-Protokolle unterstützt.

Sie können Okta oder Microsoft Azure als OIDC-Drittanbieter auswählen, der sowohl OIDC- als auch SSO-Protokolle (Single Sign-on) unterstützt.

Hinweis:
Ihre AEM-Instanz muss den ausgewählten Drittpartei-OIDC-Provider als SSO-Provider verwenden.

ServiceNow bei einem Drittpartei-OIDC-Provider registrieren

Registrieren Sie ServiceNow als Webanwendung mit einem Drittpartei-OIDC-Provider, um die Identität eines Benutzers mithilfe eines JSON-Webtokens (JWT) zu validieren.

Vorbereitungen
ServiceNow identifiziert einen Endbenutzer, indem das JWT-Token, das die Endbenutzer-Informationen enthält, an den OIDC-Provider gesendet wird. Der Prozess zur Registrierung von ServiceNow beim OIDC-Provider variiert abhängig vom Provider.

Hinweis:

In diesem Thema wird Okta als Beispiel verwendet. Sie können jedoch die Details Ihres eigenen OIDC-Providers ersetzen.

Erforderliche Rolle: Okta-Account (Drittpartei-OIDC-Provider-Account)

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem Okta-Account an.
2. Wählen Sie das Anwendungsmenü.
3. Klicken Sie auf der Seite „Anwendungen“ auf die Option **Anwendung 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.

4. Wählen Sie auf der Seite „Neue Anwendung erstellen“ die Option **Web** aus.
5. Füllen Sie die Felder aus.

OIDC-Einstellungen

Feld	Wert
Anwendungsbezeichnung	Eindeutiger Anwendungsname für Ihre ServiceNow-Instanz.
Autorisierungscode	Ausgewählt
Aktualisierungstoken	Ausgewählt
Anmelde-Weiterleitungs-URIs	Rückruf-URL Ihrer AEM-Instanz. Die URL-Struktur lautet: https://<AEM-Instanz>:<AEM_port>/bin/now/auth/callback.
Anmeldung initiiert	Nur App

6. Klicken Sie auf **Erledigt**.

Nächste Maßnahme

Notieren Sie im Abschnitt „Client-Anmeldeinformationen“ die Werte „Client-ID“ und „Client-Secret“, um Okta als OAuth-Provider in Ihren ServiceNow- und AEM-Instanzen einzurichten.

OIDC-Provider zu Ihrer ServiceNow-Instanz hinzufügen

Fügen Sie einen OIDC-Provider-Service der Drittpartei zu Ihrer ServiceNow-Instanz hinzu, um die Identität der Endbenutzer zu überprüfen.

Vorbereitungen

Sie müssen den OIDC-Drittanbieter-Service als einen OAuth-Provider konfiguriert und Ihre **Client-ID**- sowie **Client-Secret**-Werte dokumentiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow bei einem Drittpartei-OIDC-Provider registrieren.

Erforderliche Rolle: oauth_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Richten Sie OAuth für Ihre ServiceNow-Instanz ein.
   - Klicken Sie auf **Neu**, wählen Sie **Konfigurieren Sie einen OIDC-Provider zum Überprüfen von ID-Token** aus, und füllen Sie das Anwendungsregistrierungen-Formular aus.
   - Wählen Sie eine vorhandene Vorlage für Ihren OIDC-Provider (Okta oder Microsoft Azure) aus, und akzeptieren Sie dann entweder die Standardwerte im Formular „Anwendungsregistrierungen“, oder ändern Sie sie.

Hinweis:
OIDC-Provider-Vorlagen sind nach dem Laden von Demodaten mit dem Plugin OAuth 2.0 verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-OIDC-Provider 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.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den OAuth-Provider.
Client-ID	Client-ID, die Sie zuvor für Ihre ServiceNow-Instanz aufgezeichnet haben, die beim OIDC-Server der Drittpartei registriert ist. Die ServiceNow-Instanz verwendet die Client-ID, wenn ein Zugriffstoken angefordert wird.
Client-Secret	Client-Secret, das Sie zuvor für Ihre ServiceNow-Instanz aufgezeichnet haben, die beim OIDC-Server der Drittpartei registriert ist.
OAuth-OIDC-Providerkonfiguration	Der OIDC-Provider, bei dem Sie Ihre ServiceNow-Instanz registriert haben. **Hinweis:** Wählen Sie den Datensatz Ihrer OIDC-Provider-Konfiguration aus, oder erstellen Sie eine andere Konfiguration, falls nicht verfügbar, um sicherzustellen, dass der Feldwert **OIDC-Metadaten-URL** korrekt ist und die Felder **Benutzeranspruch** und **Benutzerfeld** korrekt zugeordnet sind.

3. Speichern Sie die Änderungen.
   - Klicken Sie bei einer vorhandenen Vorlage auf **Aktualisieren**.
   - Klicken Sie bei einer neuen Vorlage auf **Absenden**.

OIDC-Provider-Details in Adobe Experience Manager konfigurieren

Konfigurieren Sie die Drittpartei-OIDC-Provider-Details in Ihrer Adobe Experience Manager-Instanz (AEM), um als authentifizierter Benutzer auf die ServiceNow-Komponenten zuzugreifen.

Vorbereitungen

Sie müssen den OIDC-Provider-Service der Drittpartei als einen OAuth-Provider konfiguriert und Ihre **Client-ID**- sowie **Client-Secret**-Werte dokumentiert haben (siehe ServiceNow bei einem Drittpartei-OIDC-Provider registrieren).

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die OIDC-Provider-Details in AEM, damit die AEM-Benutzer als authentifizierte Benutzer auf die ServiceNow-Instanz zugreifen können. Wenn Sie die OIDC-Provider-Details in AEM nicht konfigurieren, wird ein AEM-Benutzer beim Zugriff auf die ServiceNow-Instanz als öffentlicher Benutzer betrachtet.

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

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Webkonsole in AEM mit einer URL im folgenden Format zu: https://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/system/console/configMgr.
2. Suchen Sie nach ServiceNow OAuth-Konfiguration.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **ServiceNow-OAuth-Konfiguration**.
4. Geben Sie Werte für die Konfigurationseinstellungen an.

ServiceNow-OAuth-Konfigurationseinstellungen

Feld	Beschreibung
ServiceNow-Client-ID	Client-ID, die Sie beim Einrichten der OAuth für Ihre ServiceNow-Instanz aufgezeichnet haben.
ServiceNow-Client-Secret	Client-Secret, das Sie beim Einrichten der OAuth für Ihr ServiceNow-Portal aufgezeichnet haben.
OAuth-Provider-Autorisierungs-URL	Endpunkt des Autorisierungsservers, der zum Abrufen des Autorisierungscodes verwendet wird. Ersetzen Sie in der folgenden URL-Struktur den Domänennamen des Autorisierungsservers Ihres OIDC-Drittanbieters. Beispiel: https://<auth_server_domain>/oauth2/authorize
OAuth-Provider-Zugriffstoken-URL	Authentifizierungsserver-Endpunkt, der zum Austauschen des Autorisierungscodes für ein Zugriffstoken verwendet wird. Ersetzen Sie in der folgenden URL-Struktur den Domänennamen des Autorisierungsservers Ihres OIDC-Drittanbieters. Beispiel: https://<auth_server_domain>/oauth2/token
Autorisierungsanforderungsumfang	Liste der Umfänge zum Einschränken des Autorisierungszugriffs. **Hinweis:** Der Standardwert openid email profile offline_access funktioniert für die meisten OIDC-Provider (z. B. Okta).
Benutzereigenschaft zum Speichern des Aktualisierungstokens	Name der Benutzereigenschaft zum Speichern des Authentifizierung-Aktualisierungstokens. **Hinweis:** Nach dem Ausfüllen wird dieses Token zum Abrufen von Zugriffstoken für diesen Benutzer in allen zukünftigen Anforderungen verwendet.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren der Integrationseinstellungen für ServiceNow Services und Komponenten in AEM

Sie müssen Ihre ServiceNow-Dienste und -Komponenten so einrichten, dass sie sich in Ihre Adobe Experience Manager (AEM)-Instanz integrieren 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.

Einstellungen zum Aktivieren der Verwendung von ServiceNow-Services in AEM

Sie können die folgenden Arten von Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services in AEM definieren:

- Authentifizierungseinstellungen mit einem Drittpartei-OIDC-Provider (siehe OIDC-Provider-Details in Adobe Experience Manager konfigurieren).
- Spezifische Einstellungen für ServiceNow-Services (siehe OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services definieren).
- Protokolldatei-Einstellungen für ServiceNow-Services (siehe Protokolldateieinstellungen für die ServiceNow-Services in Adobe Experience Manager (AEM) konfigurieren).

Einstellungen für die Verwendung von ServiceNow-Komponenten in AEM

Um den Knowledge API-Endpunkt in Ihrer AEM-Instanz zu verwenden, müssen Sie die CORS-Regel (Cross-Origin Resource Sharing) für Ihre ServiceNow-Instanz definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Cross Origin Ressource Sharing-Regeln für den Zugriff auf die ServiceNow-API-Endpunkte von AEM definieren.

OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services definieren

Definieren Sie OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Services, die von ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Webkonsole in AEM zu, indem Sie eine URL im folgenden Format verwenden: https://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/system/console/configMgr.
2. Suchen Sie nach ServiceNow-Konfiguration.
3. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf den Link **ServiceNow-Konfiguration**.
4. Geben Sie Werte für die Konfigurationseinstellungen an.

ServiceNow-Konfigurationseinstellungen

Feld	Beschreibung
Basisinstanz-URL	Vollständige URL Ihrer ServiceNow-Instanz.
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Trennen Sie bei mehreren Einträgen die Knowledge Bases durch Kommata. **Hinweis:** Ein leerer Wert gibt an, dass Artikel aus allen Knowledge Bases in Ihrer ServiceNow-Instanz für einen Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen 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.

Feld	Beschreibung
Artikel in allen Sprachen anzeigen	Option zum Anzeigen von Wissensartikeln in allen Sprachen für ServiceNow-Komponenten.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Protokolldateieinstellungen für die ServiceNow-Services in Adobe Experience Manager (AEM) konfigurieren

Konfigurieren Sie Protokolldateieinstellungen für ServiceNow-Services in Adobe Experience Manager (AEM), um Debug-Protokolle zu generieren, die bei der Erkennung von Problemen im Authentifizierungsprozess helfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Webkonsole in AEM zu, indem Sie eine URL im folgenden Format verwenden: https://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/system/console/configMgr.
2. Navigieren zu **OSGi** > **Konfiguration**.
3. Suchen Sie **logs/project-servicenow-components.log: info**, und wählen Sie die Option aus.
4. Überprüfen Sie die Standardfeldwerte, oder tragen Sie für eine benutzerdefinierte Konfiguration eigene Werte ein.

Protokollierung-Konfigurationseinstellungen

Feld	Wert
Protokollebene	Debuggen
Protokolldatei	Pfad der ServiceNow-Protokolldatei.
Nachrichtenmuster	Nachrichtenformat-Muster zum Formatieren von Protokollnachrichten.
Protokollierung	Protokollierungsname für ServiceNow-Anmelde-Services.
Additivität	Option zum Deaktivieren des Sendens von Protokollen an einen weiter oben in der Hierarchie angehängten Appender.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Cross Origin Ressource Sharing-Regeln für den Zugriff auf die ServiceNow-API-Endpunkte von AEM definieren

Definieren Sie eine CORS-Regel (Cross-Origin Resource Sharing) auf Ihrer ServiceNow-Instanz, um von Ihrer AEM-Instanz (Adobe Experience Manager) aus auf Endpunkte der Knowledge Management-REST-API, Fall-API oder CSM-Anhang-API zuzugreifen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die API konfiguriert haben, für die Sie die CORS-Regel 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.

- Aktivieren Sie das Knowledge API-Plugin (sn_km_api), um die Knowledge Management-REST-API-Endpunkte für Wissensartikel zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management REST-API .
- Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice), um die Fall-API-Endpunkte für Kundenservicefälle zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Fall-API .
- Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft `glide.rest.attachment_csm_api.allowed_tables`, und schließen Sie die Falltabelle [sn_customerservice_case] ein, um die CSM-Anhang-API-Endpunkte für Fallanlagen zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Anhang-API .

Erforderliche Rolle: web_service_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **CORS-Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „CORS-Regel“ aus.

CORS-Regelformular

Feld	Beschreibung
Name	Name zum Identifizieren Ihrer CORS-Regel.
REST-API	REST API, für die diese CORS-Regel gilt. ○ Für Wissensartikel wählen Sie **Knowledge Management-REST-API [sn_km_api/knowledge]** aus. ○ Für Kundenservicefälle wählen Sie **Fall [sn_customerservice/case]** aus. ○ Für Fallanlagen wählen Sie die **CSM-Anhang-API aus [now attachment_csm]** aus.
Domäne	AEM-Instanz, für die diese CORS-Regel gilt.
Max. Alter	Anzahl von Sekunden, um die Clientsitzung im Cache zu speichern.

4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „HTTP-Methoden“ HTTP-Methoden aus, um eine Anforderung an einen Webservice-Provider zu senden.
   - Für Wissensartikel wählen Sie **GET**.
   - Für Kundenservicefälle wählen Sie **GET**, **PUT**, **POST**.
   - Für Fallanlagen wählen Sie **GET**, **POST**, **DELETE**.
5. Geben Sie im Feld **Zugängliche Header** der zugehörigen Liste „HTTP-Header“ für Fall-API `X-Gesamtzahl` ein.
6. 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.

Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen

Sie können das Erscheinungsbild der ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) definieren, indem Sie Farben für sie festlegen.

Als AEM-Administrator können Sie entweder die für alle Komponenten vorkonfigurierten Farbvariablen ändern oder die Funktion *initializeCSS* zum Anpassen der Farben einer bestimmten Komponente mithilfe einer benutzerdefinierten CSS-Klasse verwenden. Sie geben die benutzerdefinierte CSS-Klasse für eine Komponente in der Eigenschaft **Benutzerdefinierte CSS-Klasse** an. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow-Wissensartikel auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen und ServiceNow-Fälle auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen.

Hinweis:
Standardmäßig werden die ServiceNow-Komponenten mit den Bootstrap v4.4.1 CSS-Styles konfiguriert. Wenn Ihre AEM-Seite eine andere Bootstrap-Version verwendet, wird der Style der ServiceNow-Komponenten vom Seiten-Style überschrieben.

Farbschema für alle ServiceNow-Komponenten in AEM ändern

Legen Sie das Farbschema für alle ServiceNow-Komponenten in Adobe Experience Manager (AEM) gleichzeitig fest, indem Sie die Farbvariablen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Standardmäßig werden die ServiceNow-Komponenten mit den Bootstrap v4.4.1 CSS-Styles konfiguriert. Wenn Ihre AEM-Seite eine andere Bootstrap-Version verwendet, wird der Style der ServiceNow-Komponenten vom Seiten-Style überschrieben.

Prozedur

1. Öffnen Sie CRXDE Lite in Ihrem Browser .
   Geben Sie beispielsweise in Ihrem Browser die URL im Format http://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/crx/de ein. Die Standard-URL für CRXDE Lite ist http://localhost:4502/crx/de.
2. Navigieren zu **-Apps** > **servicenow-components** > **Clientbibliotheken** > **clientlib-common**.
3. Öffnen Sie die Datei variable.less.
4. Konfigurieren Sie die verfügbaren Farbvariablen für die HTML-Elemente in den ServiceNow-Komponenten.

Einstellungen für Farbvariablen

Farbeinstellung	Variable
Textinhalt	@text-color
Hyperlinks	@link-color
Abzeichen	@badge-text-color
Hintergrundfarbe der Abzeichen	@badge-background-color
Primärfarbe zur visuellen Hervorhebung	@primary-color
Komplementärfarbe der Primärfarbe zur visuellen Hervorhebung	@secondary-color
Komponententitel	@title-color

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

Farbeinstellung	Variable
Text der primären Schaltfläche	@primary-btn-text-color
Hintergrund der primären Schaltfläche	@primary-btn-bkg-color
Text der sekundären Schaltfläche	@secondary-btn-text-color
Hintergrund der sekundären Schaltfläche	@secondary-btn-bkg-color

Hinweis:
Die Farbe für eine Variable geben Sie auf eine der folgenden Arten an:

- Farbname

  Beispiel: `Rot`

- HEX-Wert

  Beispiel: `#FF0000`

- RGB-Wert

  Beispiel: `rgb(255,0,0)`

- *`var`*-Funktion

  Verwenden Sie die var-Funktion, um eine benutzerdefinierte Eigenschaft für eine Farbe anzugeben. Beispiel: `var(--gray-dark)`.

5. Klicken Sie im Menü „CRXDE Lite” auf **Alle speichern**, um die Änderungen auf dem AEM-Server zu speichern.

Ändern Sie das Farbschema für eine ServiceNow-Komponente in AEM

Überschreiben Sie das Farbschema für eine ServiceNow-Komponente in Adobe Experience Manager (AEM) mithilfe der Funktion *`initialize`*.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: AEM-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Farbvariablen, die Sie in der Datei `variables.less` angeben, werden auf alle ServiceNow-Komponenten in AEM angewendet. Sie können die Standardfarben für eine bestimmte Komponente überschreiben, indem Sie die Farbvariablen für die Komponente in der Funktion *`initializeCSS`* festlegen.

Hinweis:
Standardmäßig werden die ServiceNow-Komponenten mit den Bootstrap v4.4.1 CSS-Styles konfiguriert. Wenn Ihre AEM-Seite eine andere Bootstrap-Version verwendet, wird der Style der ServiceNow-Komponenten vom Seiten-Style überschrieben.

Prozedur

1. Öffnen Sie CRXDE Lite in Ihrem Browser .
   Geben Sie beispielsweise in Ihrem Browser die URL im Format `http://<AEM_Hostname>:<AEM_Port>/crx/de` ein. Die Standard-URL für CRXDE Lite ist `http://localhost:4502/crx/de`.
2. Navigieren zu **-Apps** > **servicenow-components** > **Clientbibliotheken** > **clientlib-common**.
3. Öffnen Sie die Datei `variable.less`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Funktion *initializeCSS* für eine Komponente im Format <component_type>;<class_name>;<color_variable_1>;<color_variable_2>;<color_variable_n> an.
   - component_type: Der Typ der Komponente, auf die Sie das benutzerdefinierte Farbschema anwenden möchten, z. B. articlelist, articleview, casecards usw.
   - class_name: Die benutzerdefinierte CSS-Klasse, die Sie in der Eigenschaft **Benutzerdefinierte CSS-Klasse** Ihrer Komponente eingeben.
   - color_variable_1, color_variable_2, color_variable_n: Die Farbvariablen, die Sie für die HTML-Elemente in einer Komponente angeben. Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle für die Farbvariableneinstellungen.

   Verwenden Sie den folgenden Beispielcode als Referenz für Farb-Styles auf der Komponentenebene.

```
.initialize(@componentType:articlelist;@className:now-article-list;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:articleview; @className:now-article-view;@text-color:red;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@secondary-co
lor:indigo;);
.initialize(@componentType:casecards; @className:now-case-cards;
 @text-color:red;@link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow
;@title-color:magenta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caselist; @className:now-case-list; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchbox; @className:now-search-box; @text-color:red;
 @link-color:orange;@title-color:magenta;@primary-color:green;@secondary-btn-text-color:w
hite;@secondary-btn-bkg-color:black;);
.initialize(@componentType:searchresults;@className:now-search-results;@text-color:gray;
 @link-color:orange;@badge-text-color:blue;@badge-background-color:yellow;@title-color:ma
genta;@secondary-color:indigo;);
.initialize(@componentType:caseview;@className:now-case-view;@text-color:red;@link-col
or:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@prim
ary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blue;);
.initialize(@componentType:createcase;@className:now-create-case;@text-color:red;@link-
color:orange;@primary-color:green;@secondary-color:indigo;@primary-btn-text-color:blue;@p
rimary-btn-bkg-color:white;@secondary-btn-text-color:white;@secondary-btn-bkg-color:blu
e;)
```

5. Klicken Sie im Menü „CRXDE Lite” auf **Alle speichern**, um die Änderungen auf dem AEM-Server zu speichern.

ServiceNow-Seiten in Adobe Experience Manager

Verwenden Sie Seiten, die auf der Website von ServiceNow im Adobe Experience Manager (AEM) bereitgestellt werden, als Referenz zum Organisieren Ihrer AEM-basierten Websites, und stellen Sie eine einheitliche Benutzer-Experience bereit.

Eine AEM-Seite beinhaltet Container, die wiederum Komponenten enthalten. Gestalten Sie eine einheitliche Benutzer-Experience, indem Sie das Seitenlayout und die enthaltenen Komponenten anpassen.

Standardmäßig sind Websites und Seiten von ServiceNow nicht zugänglich für öffentliche Benutzer, bei denen es sich um nicht angemeldete anonyme AEM-Benutzer 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.

Informationen zur Veröffentlichung und Bereitstellung für anonyme AEM-Benutzer finden Sie im Adobe-Dokumentationsthema Veröffentlichen von Seiten .

ServiceNow-Seite in AEM für Wissensartikel

Die folgende Tabelle zeigt die Standardseiten, die auf der Website von ServiceNow in AEM verfügbar sind, sowie die auf diesen Seiten verfügbaren Wissenskomponenten.

ServiceNow-Seiten in AEM für Wissensartikel

Seite	Beschreibung	Wissenskomponenten auf der Seite
ServiceNow-Artikelsuche	Referenzseite zum Anzeigen der Ergebnisse der Wissensartikelsuche.	• Suchfeld • Suchergebnisse
ServiceNow-Artikelansicht	Referenzseite zum Anzeigen eines Wissensartikels.	Artikelansicht
ServiceNow-Artikelliste	Referenzseite zum Durchsuchen und Suchen nach Wissensartikeln.	• Suchfeld • Artikelliste (eine pro empfohlenem Artikel sowie Listen der am häufigsten aufgerufenen Artikel)

ServiceNow-Seite in AEM für Kundenservicefälle

Die folgende Tabelle zeigt die Standardseiten, die auf der Website von ServiceNow in AEM verfügbar sind, sowie die auf diesen Seiten verfügbaren Fallkomponenten.

ServiceNow-Seiten in AEM für Kundenservicefälle

Seite	Beschreibung	Fallkomponenten auf der Seite
ServiceNow „Fall erstellen“	Referenzseite zum Erstellen eines Kundenservicefalls	Neuer Fall
ServiceNow „Fallansicht“	Referenzseite zum Anzeigen eines Kundenservicefalls	Fallansicht
ServiceNow „Fallliste“	Referenzseite zum Durchsuchen und Suchen von Kundenservicefällen.	Fallliste

ServiceNow-Homepage in AEM

Die folgende Tabelle zeigt die Homepage, die auf der Website von ServiceNow in AEM verfügbar ist, sowie die auf dieser Seite verfügbaren Wissens- und Fallkomponenten.

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

Seite	Beschreibung	ServiceNow-Komponenten auf der Seite
ServiceNow-Homepage	Referenzseite zum Durchsuchen von und Suchen nach Kundenservicefällen.	• Artikelliste • Suchfeld • Fallkarten

ServiceNow-Wissensartikel auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen

Verwenden Sie Wissenskomponenten, die in Adobe Experience Manager (AEM) verfügbar sind, um über die ServiceNow-Instanz auf Knowledge Bases zuzugreifen und zugehörige Wissensartikel auf einer AEM-basierten Website anzuzeigen.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Knowledge API-Plugin (sn_km_api), um die Knowledge Management-REST-API-Endpunkte für Wissensartikel zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management REST-API .
- Definieren Sie die CORS-Regel (Cross-origin resource sharing) für den Zugriff auf die Knowledge API von Ihrer AEM-Instanz aus. Weitere Informationen finden Sie unter Cross Origin Ressource Sharing-Regeln für den Zugriff auf die ServiceNow-API-Endpunkte von AEM definieren.

Erforderliche Rolle: AEM-Autor

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer AEM-Instanz an.
2. Öffnen Sie Ihre AEM-Seite im Bearbeitungsmodus .
3. Öffnen Sie den Komponentenbrowser .
4. Wählen Sie in der Liste **Alle ServiceNow** aus.
5. Ziehen Sie eine Komponente an die gewünschte Position auf der Seite.

> **Hinweis:**
> Wenn keine Komponenten verfügbar sind, aktualisieren Sie die Vorlagenkonfiguration, um die Wissenskomponenten einzubeziehen. Darüber hinaus müssen Sie die Eigenschaften der Website-Vorlage ändern und jede Wissensartikelkomponente der Liste der zulässigen Komponenten hinzufügen.

6. Öffnen Sie das Komponentendialogfeld zur Bearbeitung .

> **Hinweis:**
> Standardmäßig sind die Wissenskomponenten im Bearbeitungsmodus einer Seite in AEM nicht zugänglich für öffentliche Benutzer, bei denen es sich um nicht angemeldete anonyme AEM-Benutzer handelt. Um das Standardverhalten zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft **Öffentlich** für jede Wissenskomponente aktivieren.

7. Legen Sie die Komponenteneigenschaften für Suchergebnisse fest, um Wissenssuchergebnisse anzuzeigen, die eine Liste von Wissensartikeln aus den Knowledge Bases in der ServiceNow-Instanz 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.

Komponenteneigenschaften der Suchergebnisse

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher Benutzer.
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und geben Sie die sys_id einer Knowledge Base ein. Sie können mehrere Einträge hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie keinen Wert hinzufügen, werden Knowledge Bases aus den OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Komponenten verwendet.
Sprache	Ermöglicht die Anzeige der Suchergebnisse von Wissensartikeln in verschiedenen Sprachen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Aus ServiceNow OSGi-Konfiguration wählen**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der OSGi-Konfiguration für ServiceNow-Komponenten konfiguriert ist. Dieser Wert ist standardmäßig ausgewählt. ○ **Auf Portalsprache beschränken**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der AEM-Website konfiguriert ist. ○ **Alle Sprachen**: Wissensartikel werden in allen Sprachen angezeigt.
Suchparameter	Parameterschlüssel für die Suchabfrage. Beispiel: `kb_query`
Sekundäre Felder	Metadaten eines Wissensartikels, die mit dem Artikel angezeigt werden. Metadaten beinhalten Informationen wie den Autor, das Datum der letzten Aktualisierung des Artikels und das Datum der letzten Anzeige des Artikels. Trennen Sie die Felder für mehrere Einträge durch Kommata. Beispiel: `author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Anzahl der Suchergebnisse	Maximale Anzahl der Artikel, die in die Suchergebnisliste aufgenommen werden sollen. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als `1` sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/NOWApp/now_article_view.html
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM 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.

8. Legen Sie die Eigenschaften der Suchfeldkomponente so fest, dass ein Suchfeld angezeigt wird, in dem Benutzer Suchtext eingeben und Wissensartikel in der ServiceNow-Instanz finden können, die dem Suchtext entsprechen.

Hinweis:
Das Auslösen der Suche über diese Suchfeld-Komponente führt zur Suchergebnisse-Komponente.

Suchfeld-Komponenteneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher Benutzer.
Platzhalter	Hinweistext, der im Suchfeld angezeigt wird, um Informationen darüber bereitzustellen, was Benutzer suchen können, oder Bedingungen für den Suchtext zu erläutern. Beispiel: `Suche (mindestens drei Zeichen)`
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und geben Sie die sys_id einer Knowledge Base ein. Sie können mehrere Einträge hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie keinen Wert hinzufügen, werden Knowledge Bases aus den OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Komponenten verwendet.
Sprache	Ermöglicht die Anzeige von Wissensartikeln in verschiedenen Sprachen im Suchfeld. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Aus ServiceNow OSGi-Konfiguration wählen**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der OSGi-Konfiguration für ServiceNow-Komponenten konfiguriert ist. Dieser Wert ist standardmäßig ausgewählt. ○ **Auf Portalsprache beschränken**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der AEM-Website konfiguriert ist. ○ **Alle Sprachen**: Wissensartikel werden in allen Sprachen angezeigt.
URL der Suchseite	Relative URL der Suchseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: `/content/NOWApp/now_article_search.html`
Suchparameter	Parameterschlüssel für die Suchabfrage. Beispiel: `kb_query`
Vorauseingabe	Option zur Aktivierung der Typeahead-Suche.
Anzahl der Vorauseingabe-Suchergebnisse	Maximale Anzahl von Artikeln, die in die Vorauseingabe-Suchergebnisliste aufgenommen 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.

Eigenschaft	Beschreibung
	Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/NOWApp/now_article_view.html
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

9. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Artikelansicht so fest, dass Wissensartikel und ihre Anhänge, falls verfügbar, aus einer ServiceNow-Instanz angezeigt werden.

Komponenteneigenschaften der Artikelansicht

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher Benutzer.
Artikelparameter	Name des URL-Abfrageparameters für die Artikelnummer. Beispiel: kb_article
Sekundäre Felder	Metadaten eines Wissensartikels, die mit dem Artikel angezeigt werden. Metadaten beinhalten Informationen wie den Autor, das Datum der letzten Aktualisierung des Artikels und das Datum der letzten Anzeige des Artikels. Trennen Sie die Felder für mehrere Einträge durch Kommata. Beispiel: author,sys_view_count,sys_updated_on,rating
Sprachparameter	Name des URL-Abfrageparameters, der die angeforderte Sprache für einen Wissensartikel enthält. Beispiel: kb_lang
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

10. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Artikelliste so fest, dass eine Liste von Wissensartikeln abhängig von den Listenkriterien angezeigt wird.

Komponenteneigenschaften der Artikelliste

Eigenschaft	Beschreibung
Öffentlich	Diese Option dient dazu, den Inhalt der Komponente für öffentliche Anwender sichtbar zu machen. Wenn sie aktiviert ist, stehen die Wissensartikel, die für nicht authentifizierte Benutzer in der Komponente verfügbar sind, allen Benutzern zur Verfügung, einschließlich öffentlicher 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.

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel, der der Artikelliste entspricht, die als Komponenten-Header angezeigt wird. Beispiel: `Am häufigsten gelesene Artikel`
Knowledge Bases	Systembezeichner (sys_id) einer Knowledge Base, die zugehörige Wissensartikel enthält. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und geben Sie die sys_id einer Knowledge Base ein. Sie können mehrere Einträge hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie keinen Wert hinzufügen, werden Knowledge Bases aus den OSGi-Konfigurationseinstellungen für ServiceNow-Komponenten verwendet.
Sprache	Ermöglicht bei Anzeige des Artikels die Darstellung von Wissensartikeln in verschiedenen Sprachen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Aus ServiceNow OSGi-Konfiguration wählen**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der OSGi-Konfiguration für ServiceNow-Komponenten konfiguriert ist. Dieser Wert ist standardmäßig ausgewählt. ○ **Auf Portalsprache beschränken**: Wissensartikel werden in der Sprache angezeigt, die in der AEM-Website konfiguriert ist. ○ **Alle Sprachen**: Wissensartikel werden in allen Sprachen angezeigt.
Sekundäre Felder	Metadaten eines Wissensartikels, die mit dem Artikel angezeigt werden. Metadaten beinhalten Informationen wie den Autor, das Datum der letzten Aktualisierung des Artikels und das Datum der letzten Anzeige des Artikels. Trennen Sie die Felder für mehrere Einträge durch Kommata. Beispiel: `author,sys_view_count,sys_updated_on,rating`
Kriterien	Liste der Kriterien für die Liste der Wissensartikel. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Featured**: Liste der empfohlenen Wissensartikel basierend auf den in der Eigenschaft *`glide.knowman.default_keyword`* konfigurierten Stichwörtern Informationen zu empfohlenen Artikeln finden Sie unter Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen und Wissens-Eigenschaften. ○ **Am häufigsten angezeigt**: Zeigen Sie eine Liste der Wissensartikel an, die am häufigsten aufgerufen wurden.
Artikelanzahl	Maximale Anzahl von Artikeln, die in die Artikelliste aufgenommen werden sollen. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als `1` sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: `/content/NOWApp/now_article_view.html`

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

Eigenschaft	Beschreibung
Hide component when empty (Komponente ausblenden, wenn leer)	Option zum Ausblenden der Komponente, wenn keine Wissensartikel zur Anzeige vorhanden sind.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

ServiceNow-Fälle auf einer Adobe Experience Manager-Seite anzeigen

Verwenden Sie Fallkomponenten, die in Adobe Experience Manager (AEM) verfügbar sind, um über die ServiceNow-Instanz auf Kundenservicefälle zuzugreifen und sie auf einer AEM-basierten Website anzuzeigen.

Vorbereitungen

Definieren Sie die CORS-Regel (Cross-origin resource sharing) für den Zugriff auf die Fall-API und CSM-Anhang-API von Ihrer AEM-Instanz aus. Weitere Informationen finden Sie unter Cross Origin Ressource Sharing-Regeln für den Zugriff auf die ServiceNow-API-Endpunkte von AEM definieren.

Erforderliche Rolle: AEM-Autor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Fall-REST-API ermöglicht das Erstellen, Abrufen und Aktualisieren der Datensätze von Kundenservicefällen. Weitere Informationen finden Sie unter Fall-API .

Die CSM-Anhang-API ermöglicht das Hochladen, Herunterladen und Entfernen von Anhängen, die mit Kundenservicefällen verknüpft sind, sowie das Abrufen von Anlagenmetadaten. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Anhang-API .

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer AEM-Instanz an.
2. Öffnen Sie Ihre AEM-Seite im Bearbeitungsmodus .
3. Öffnen Sie den Komponentenbrowser .
4. Wählen Sie in der Liste **Alle ServiceNow** aus.
5. Ziehen Sie eine Komponente an die gewünschte Position auf der Seite.

> **Hinweis:**
> Wenn keine Komponenten verfügbar sind, aktualisieren Sie die Vorlagenkonfiguration, um die Fallkomponenten einzubeziehen. Darüber hinaus müssen Sie die Eigenschaften der Website-Vorlage ändern und jede Fallkomponente der Liste der zulässigen Komponenten hinzufügen.

6. Öffnen Sie das Komponentendialogfeld zur Bearbeitung .

> **Hinweis:**
> Die Fallkomponenten im Bearbeitungsmodus einer Seite in AEM sind für alle Benutzer, einschließlich öffentlicher Benutzer, zugänglich. Öffentliche Benutzer sind nicht angemeldete anonyme AEM-Benutzer.

7. Legen Sie die Komponenteneigenschaften für Fallkarten fest, um alle offenen Kundenservicefälle aus Ihrer ServiceNow-Instanz als Spaltenkarten 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.

Komponenteneigenschaften von Fallkarten

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel der Komponente, die auf der AEM-Seite angezeigt wird.
Bezeichnungsparameter	Kommagetrennte Bezeichnungsparameter für Spalten der Falltabelle [sn_customerservice_case]. Jeder Parameter wird im Format `label:column` angegeben. Wobei `label` auf der Komponente angezeigt wird und `column` der Name einer Spalte der Falltabelle [sn_customerservice_case] ist. Beispiel: Number:number,Priority:priority,Product:product
URL der Falllistenseite	Relative URL der Falllistenseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_list.html
Case view page URL (Seiten-URL für Fallansichtseite)	Relative URL der Fallansichtsseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Komponente ausblenden, wenn keine Fälle vorhanden sind	Option zum Ausblenden der Komponente, wenn keine Fälle zum Anzeigen vorhanden sind.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

8. Legen Sie die Komponenteneigenschaften für „Neuer Fall“ fest, damit Benutzer in Ihrer ServiceNow-Instanz auf der AEM-Seite einen Kundenservicefall erstellen können.

Komponenteneigenschaften für „Neuer Fall“

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel der Komponente, die auf der AEM-Seite angezeigt wird.
Short description label (Bezeichnung für Kurzbeschreibung)	Bezeichnung für das Feld zur Eingabe einer kurzen Beschreibung des Falls.
Description label (Bezeichnung für Beschreibung)	Bezeichnung für das Feld zur Eingabe einer Beschreibung des Falls.
Product label (Produktbezeichnung)	Durch Semikolon getrennte Parameter zum Definieren von Bezeichnung und Platzhaltertext für die Produktliste.
Asset label (Asset-Bezeichnung)	Durch Semikolon getrennte Parameter zum Definieren von Bezeichnung und Platzhaltertext für die Asset-Liste.
Anzahl der Listenelemente	Maximale Anzahl von Elementen, die in die Produkt- und Asset-Liste aufgenommen werden dürfen. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 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.

Eigenschaft	Beschreibung
Show assets (Assets anzeigen)	Option zum Anzeigen der Asset-Liste auf der Komponente.
URL der Falllistenseite	Relative URL der Falllistenseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_list.html **Hinweis:** Sie müssen einen Wert für diese Eigenschaft eingeben, um im Fenster „Fall erstellt“ zur Falllistenseite zu navigieren.
Case view page URL (Seiten-URL für Fallansichtseite)	Relative URL der Fallansichtsseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_view.html **Hinweis:** Sie müssen einen Wert für diese Eigenschaft eingeben, um im Fenster „Fall erstellt“ zur Fallansichtsseite zu navigieren.
Attachment file size limit in MB (Größenbeschränkung für Anhangdatei in MB)	Obere Größenbeschränkung für eine Anhangdatei, die einem Fall hinzugefügt werden kann.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

9. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Fallansicht so fest, dass Kundenservicefälle sowie alle Kommentare und Anlagen aus einer ServiceNow-Instanz angezeigt werden.

Komponenteneigenschaften der Fallansicht

Eigenschaft	Beschreibung
Case parameter (Fallparameter)	Name des URL-Abfrageparameters für die Fallnummer. Beispiel: `case_no`
Bezeichnungsparameter	Kommagetrennte Bezeichnungsparameter für Spalten der Falltabelle [sn_customerservice_case]. Jeder Parameter wird im Format *`label:column`* angegeben. Wobei *`label`* auf der Komponente angezeigt wird und *`column`* der Name einer Spalte der Falltabelle [sn_customerservice_case] ist. Beispiel: Number:number,Priority:priority,Product:product
Activities count (Anzahl der Aktivitäten)	Maximale Anzahl von Aktivitäten, z. B. Kommentare und Anhänge, die auf der Registerkarte „Aktivität“ angezeigt werden. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein.
Attachment file size limit in MB (Größenbeschränkung	Obere Größenbeschränkung für eine Anhangdatei, die einem Fall hinzugefügt 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.

Eigenschaft	Beschreibung
für Anhangdatei in MB)	Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein.
URL der Artikelseite	Relative URL der Artikelseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_article_view.html **Hinweis:** Wenn in einem Fall ein Link zu einem Artikel enthalten ist, müssen Sie einen Wert für diese Eigenschaft eingeben, um vom Fall aus zur Ansichtsseite des Wissensartikels zu navigieren.
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

10. Legen Sie die Komponenteneigenschaften der Fallliste fest, um eine Liste von Kundenservicefällen anzuzeigen.

Komponenteneigenschaften von Falllisten

Eigenschaft	Beschreibung
Titel	Titel der Komponente, die auf der AEM-Seite angezeigt wird.
Bezeichnungsparameter	Kommagetrennte Bezeichnungsparameter für Spalten der Falltabelle [sn_customerservice_case]. Jeder Parameter wird im Format *label*:*column* angegeben. Wobei *label* auf der Komponente angezeigt wird und *column* der Name einer Spalte der Falltabelle [sn_customerservice_case] ist. Beispiel: Number:number,Priority:priority,Product:product
Fallanzahl	Maximale Anzahl von Fällen, die auf der Komponente angezeigt werden. Verwenden Sie die Erhöhen- und Verringern-Symbole, um die Anzahl der Werte zu erhöhen oder zu verringern. Sie können auch manuell einen Wert eingeben. Der Wert muss größer als 1 sein. Der maximale Wert, den Sie für dieses Feld eingeben können, beträgt 50.
Show create case (Fallerstellungs-Schaltfläche anzeigen)	Option zum Anzeigen der Schaltfläche zum Erstellen eines Falls auf der Komponente.
Create case button label (Bezeichnung der Fallerstellungs-Schaltfläche)	Bezeichnung für die Schaltfläche zum Erstellen eines Falls.
Case create page URL (URL für Fallerstellungsseite)	Relative URL der Seite zur Fallerstellung, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_create.html

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

Eigenschaft	Beschreibung
Case view page URL (Seiten-URL für Fallansichtseite)	Relative URL der Fallansichtsseite, an die weitergeleitet werden soll. Beispiel: /content/servicenow/en/now_case_view.html
Benutzerdefinierte CSS-Klasse	Benutzerdefinierte CSS-Klasse zum Anwenden benutzerdefinierter Styles auf diese Komponente. Weitere Informationen finden Sie unter Farben von ServiceNow-Komponenten in AEM anpassen.

Integration mit Computer Telephony Integration (CTI)

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit Computer Telephony Integration (CTI). Durch diese Integration kann die Anwendung Customer Service eingehende und ausgehende Telefonanrufe unterstützen.

Kundenservice-Mitarbeiter können mit CTI Folgendes tun:

- Einen ausgehenden Anruf an eine Telefonnummer tätigen.
- Einen eingehenden Anruf von einer Telefonnummer oder einem anderen Benutzer im System erhalten.
- Anrufe an einen anderen Benutzer im System durchstellen.
- Einen Anruf auf stumm setzen.
- Ihren Verfügbarkeitsstatus einstellen.

CTI erfordert keine bestimmte Benutzerrolle mit Ausnahme der OpenFrame-Benutzerrolle (sn_openframe_user). Rollen basieren auf der Anwendung, die CTI verwendet.

OpenFrame-Übersicht

OpenFrame bietet eine Kommunikationsumgebung, in der Kundenservice-Mitarbeiter Kundenanrufe tätigen oder annehmen.

OpenFrame-Benutzerrollen

Das OpenFrame-Fenster ist für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar, die einer der Benutzergruppen angehören, die in der OpenFrame-Konfiguration angegeben ist, und eine der folgenden Rollen innehaben:

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- admin

Über OpenFrame

Verwenden Sie OpenFrame, um Telefonsysteme in Now Platform® zu integrieren. Verwenden Sie die OpenFrame-API, um zwischen Now Platform und der im OpenFrame-Fenster geöffneten Domäne zu kommunizieren.

OpenFrame enthält diese 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.

- TopFrame, eine ServiceNow-Anwendung.
- OpenFrame-API, die von der Partneranwendung bezogen wird. Diese API kommuniziert mit dem TopFrame und steuert die visuellen Funktionen von OpenFrame.

  Der Speicherort der API ist https://[servicenow-Instanz]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.min.j. Diese minimierte Version enthält andere erforderliche Bibliotheken und sollte für die Integration verwendet werden.

  Für API-Referenz können Sie die nicht minimierte Version verwenden: https://[servicenow-Instanz]/scripts/openframe/1.0.5/openFrameAPI.js. Diese Version kann nicht direkt für Integrationszwecke verwendet werden.

Hinweis:

- Um in Bezug auf die OpenFrame-Bibliothek aktuell zu bleiben, verwenden Sie den folgenden Ressourcen-URI: https://[servicenow-Instanz]/scripts/openframe/latest/openFrameAPI.min.js.
- Um Softphone mit OpenFrame in die Now Platform zu integrieren, fügen Sie die Drittpartei-URLs von Telefonieservices in der folgenden Eigenschaft hinzu: `glide.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`. Weitere Informationen finden Sie unter Verfügbare Systemeigenschaften und URL-Allow-Liste für ursprungsübergreifende IFrame-Kommunikation aktivieren in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

Das OpenFrame-Fenster verwenden

OpenFrame bietet Unterstützung für eingebettete und kontextbezogene Telefongespräche, darunter:

- Kontextidentifizierung: Bei eingehenden Anrufen wird das OpenFrame-Fenster maximiert, und es werden Details zum Anrufer angezeigt, z. B. Account, Name des Kontakts oder Verbrauchers und Telefonnummer.
- Links zu Formularen: Verwenden Sie die openFrameAPI (openServiceNowForm), um Links zu Formularen zu erstellen. Wenn ein eingehender Anruf entgegengenommen wird, kann ein Kundenservice-Mitarbeiter im OpenFrame-Fenster auf den Account, den Kontakt, den Verbraucher oder die Fallnummer klicken, um den entsprechenden Datensatz zu öffnen.
  - In Agent Workspace werden Datensätze je nach Registerkartenkonfiguration entweder in einer primären Registerkarte oder in einer untergeordneten Registerkarte geöffnet.
  - In der Plattform-Schnittstelle werden Datensätze im TopFrame geöffnet (z. B. die aktuelle Seite).
- Click-to-Call-Fähigkeit: Klicken Sie auf Telefonnummernfelder, um einen Anruf zu tätigen.
  - In Agent Workspace können Kundenservice-Mitarbeiter auf Telefonnummernfelder in Formularen und in der Menüband-Komponente von Customer 360 klicken, um einen Anruf zu tätigen.
  - In der Plattform-Schnittstelle können Kundenservice-Mitarbeiter auf das Telefonsymbol neben den Feldern **Kontakt** oder **Verbraucher** klicken.
    - Wenn ein Kontakt oder ein Verbraucher eine Telefonnummer hat, wird der Anruf an diese Nummer getätigt.
    - Wenn ein Kontakt oder ein Verbraucher mehr als eine Telefonnummer hat, werden in einem Dialogfeld die verfügbaren Nummern angezeigt. Klicken Sie auf eine Zahl, um den Anruf zu tätigen.
- OpenFrame-Fenster-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.

OpenFrame-Fensteraktionen

Benutzeraktion	Beschreibung
Fenster öffnen	Klicken Sie in Agent Workspace auf das Telefonsymbol: ○ In der Navigationsleiste. ○ Neben den Feldern **Kontakt** oder **Verbraucher** im Fallformular. Klicken Sie in der Plattform-Schnittstelle auf das Telefonsymbol: ○ Im Banner-Frame. ○ Neben den Feldern **Kontakt** oder **Verbraucher** im Fallformular. Mit der Administratorrolle können Sie das Telefonsymbol konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter CTI-Integration mit dem Fallformular.
Fenster ausblenden	Klicken Sie auf das **X** im OpenFrame-Fenster-Header. **Hinweis:** Das OpenFrame-Fenster wird im Vordergrund von anderen Formularen oder Seiten angezeigt, bis es ausgeblendet wird.
Fenster erweitern oder reduzieren	Klicken Sie auf die Schaltflächen **+/−** im OpenFrame-Fenster-Header (wenn **Reduzierte Ansicht aktivieren** in der OpenFrame-Konfiguration auf **true** gesetzt ist). **Hinweis:** Wenn die Ansicht reduziert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter weiterhin auf Steuerungsaktionen für Anrufe zugreifen.
Fenster verschieben	Klicken und ziehen Sie den OpenFrame-Fenster-Header.

OpenFrame in Agent Workspace verwenden

In Agent Workspace können Sie OpenFrame mit dem Interaction Management System (IMS) und Interaktionsdatensätzen integrieren. Dadurch können Kundenservice-Mitarbeiter den Lebenszyklus der Telefoninteraktion verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Interaction Management System (IMS).

Eine OpenFrame-Konfiguration erstellen

Mit der Administratorrolle können Sie eine OpenFrame-Konfiguration erstellen oder ändern. Diese Konfiguration speichert Informationen zu den OpenFrame-Fenstereinstellungen, 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.

- Die Fensterhöhe und -breite.
- Das Symbol, den Titel und Untertitel, die im Fenster-Header angezeigt werden.
- Benutzer und Gruppen, die Zugriff auf das Fenster haben.

Zugehörige Informationen

openFrameAPI – Client

CTI-Workflows

Mit Computer-Telefonie-Integration (CTI) können Kundenservice-Mitarbeiter Telefonanrufe in ServiceNow-Anwendungen tätigen und empfangen.

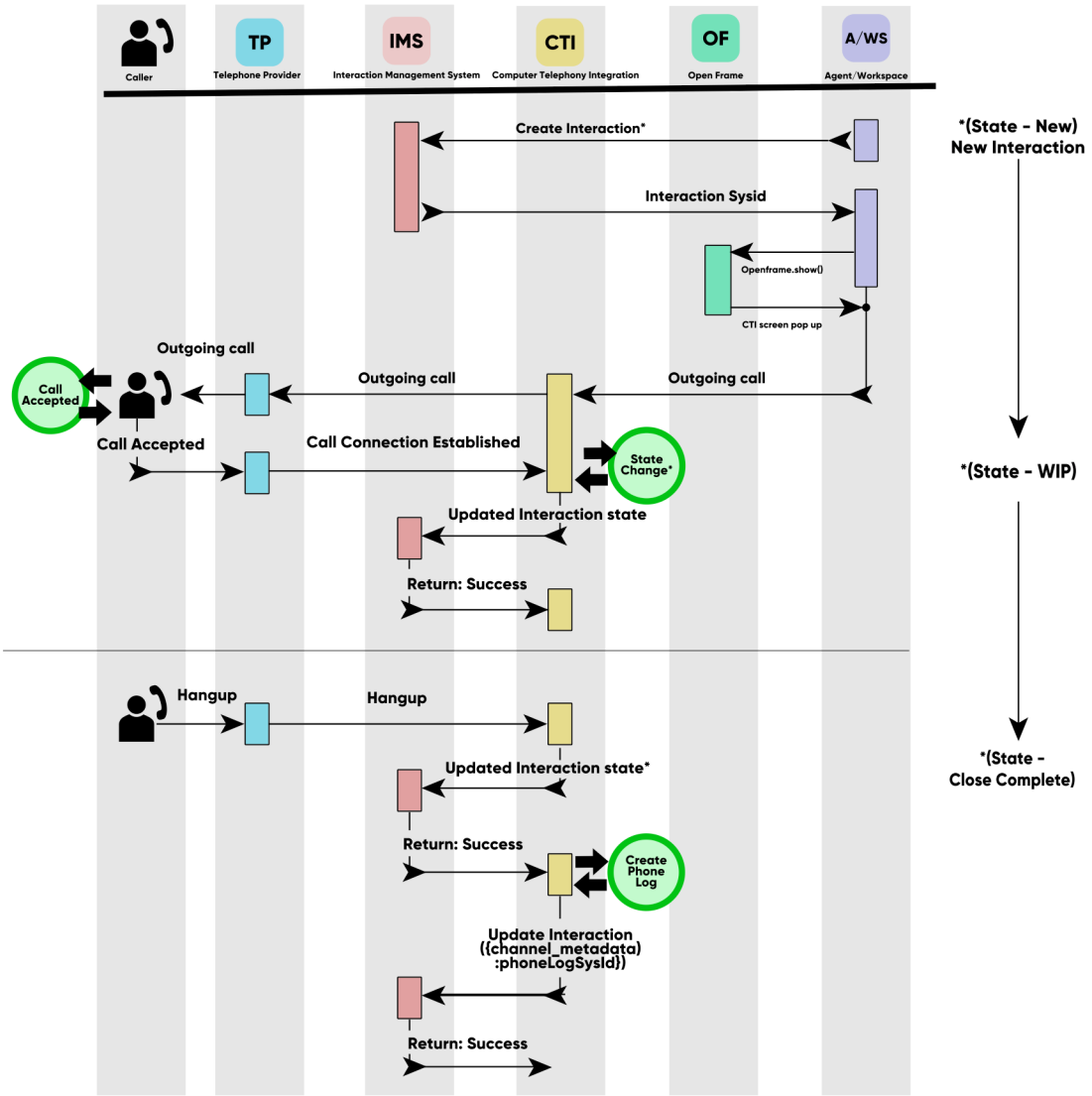
Die folgenden Beispiel-Workflows zeigen, wie CTI in Interaction Management System (IMS) und OpenFrame (OF) integriert werden kann, um ausgehende und eingehende Telefonanrufe zu unterstützen.

CTI-Integration für ausgehenden Anruf

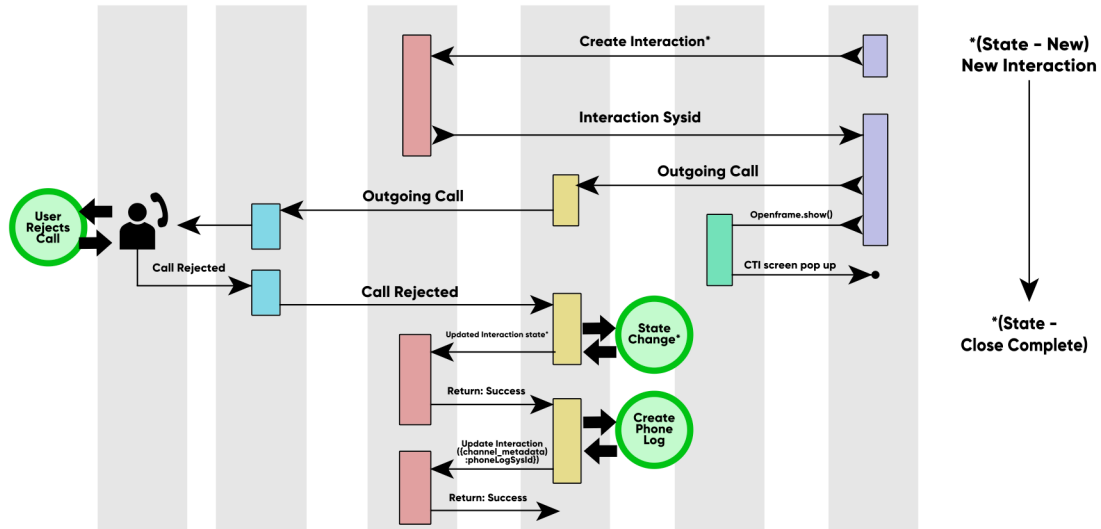
Der folgende Workflow beschreibt die logische Reihenfolge von Aktionen, wenn ein ausgehender Anruf im OpenFrame-Fenster ausgelöst wird.

© 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.

CTI Integration - Outgoing Call Success Path



Reject/Busy Path

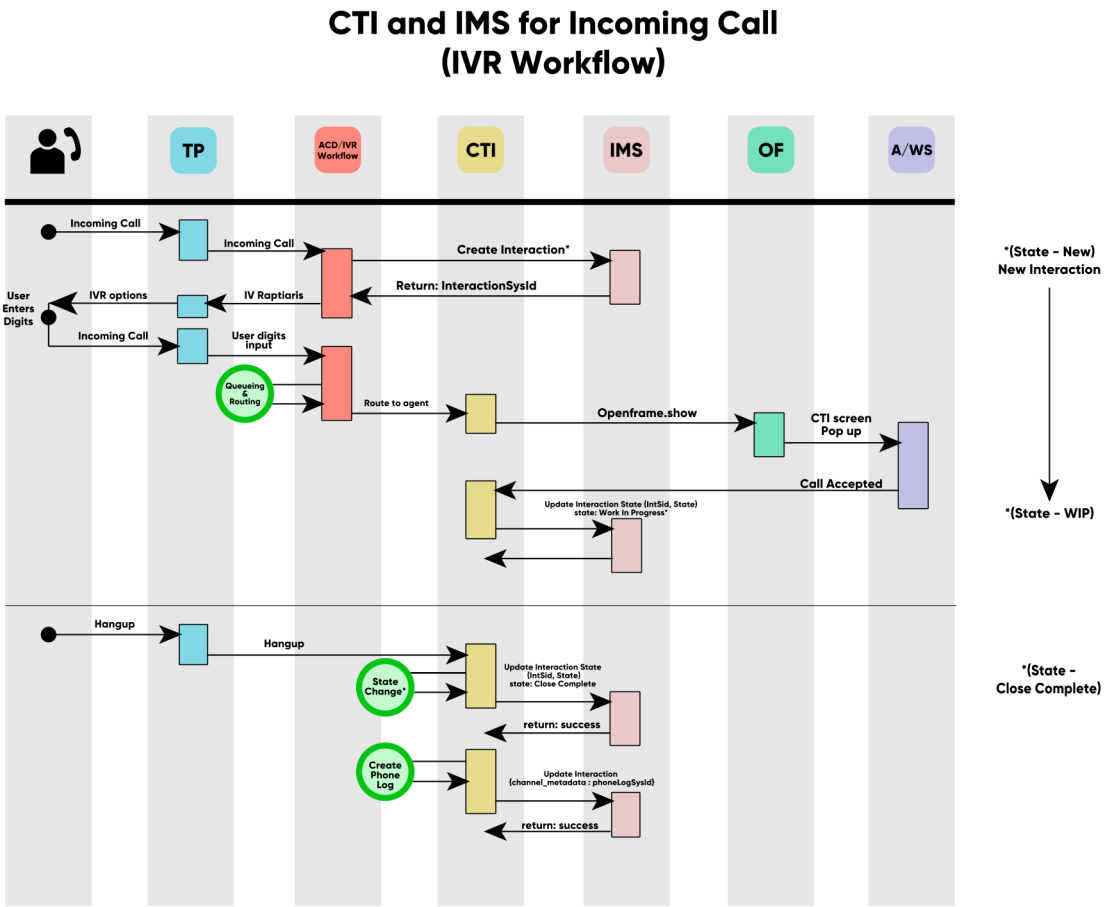


Automatische Übersetzung

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

CTI-Integration für eingehenden Anruf

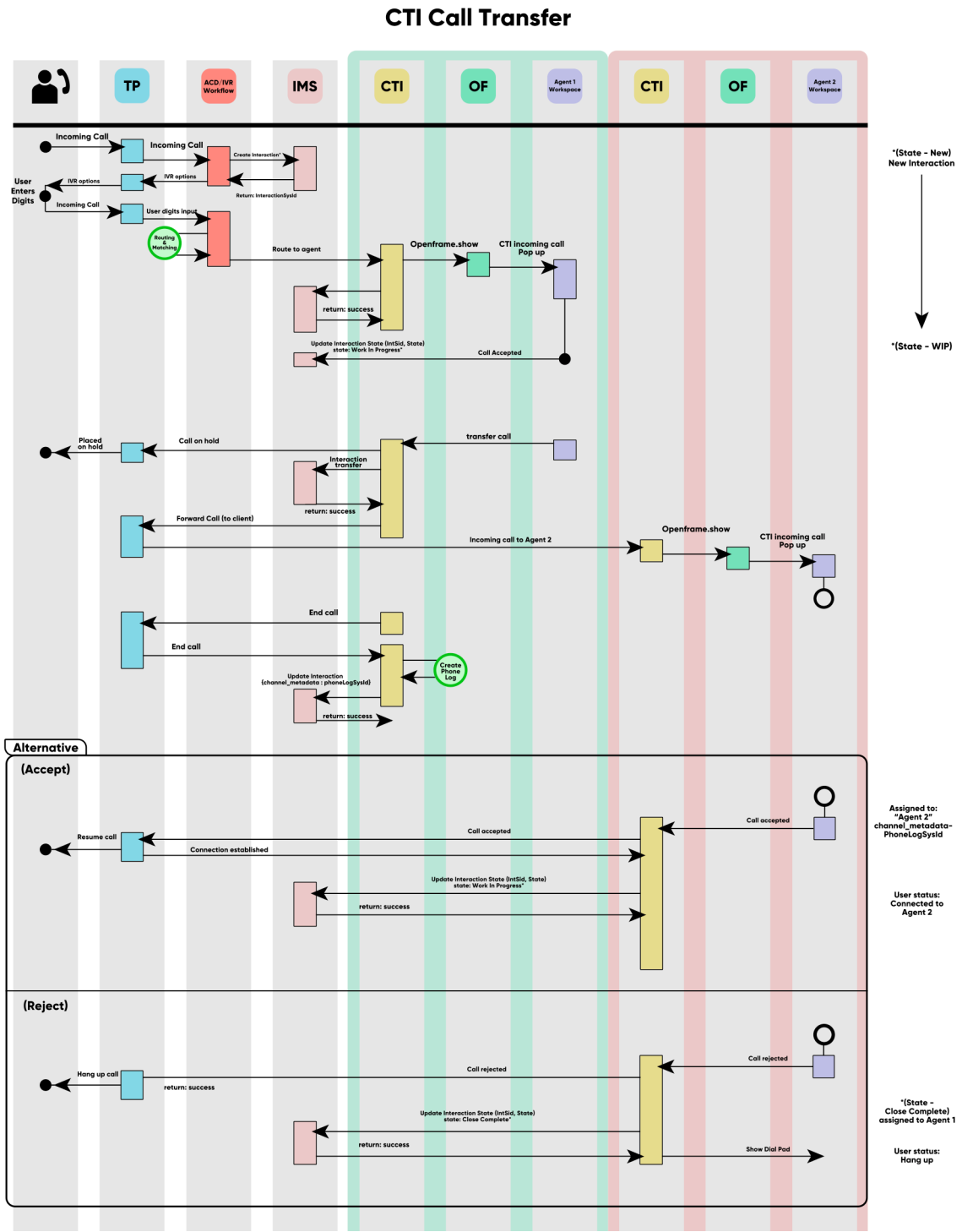
Der folgende Workflow beschreibt die logische Reihenfolge von Aktionen, wenn ein eingehender Anruf im OpenFrame-Fenster empfangen wird.



CTI-Integration für Anrufübergabe

Der folgende Workflow beschreibt die logische Reihenfolge von Aktionen, wenn ein eingehender Anruf an einen Kundenservice-Mitarbeiter übergeben 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.

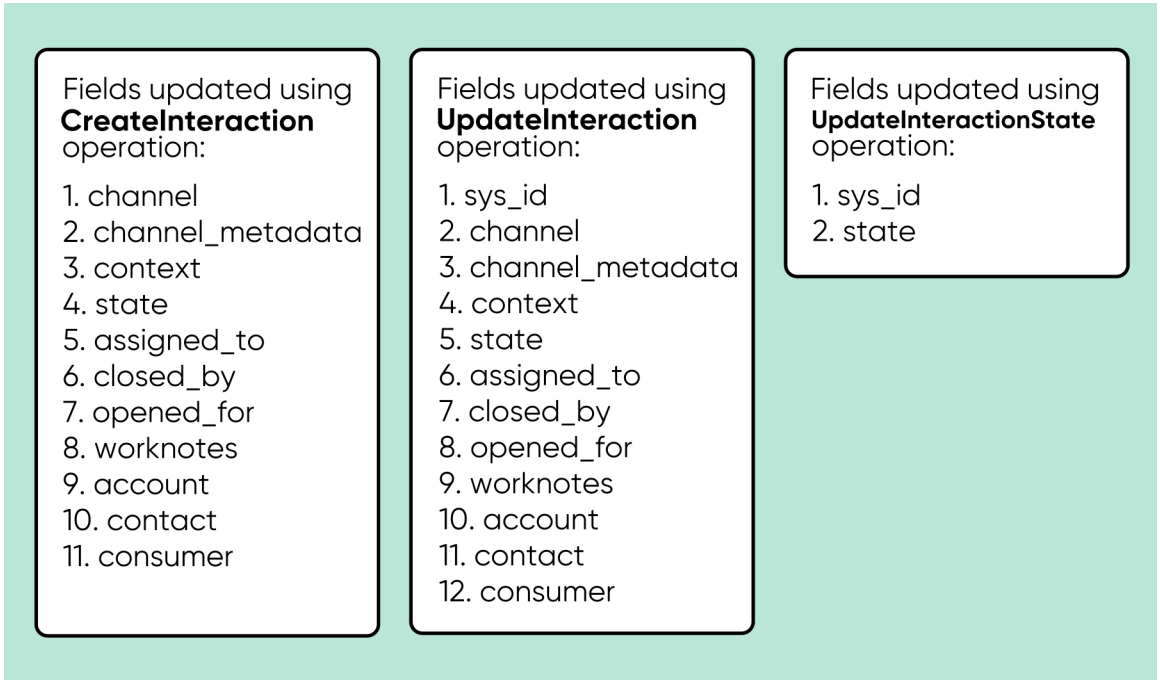


CTI-Anrufinteraktionsvorgänge

Die CTI-Integration mit IMS und OF verwendet das `OpenframeInteractionUtility`-Skript. Sie können die Methode `createOrUpdateInteractionForOpenframe` aus dem Utility-Skript verwenden, um eine Interaktion zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Interaktionen mithilfe von APIs finden Sie unter Interaction Management-API.

Automatische Übersetzung

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



CTI-Demo-Implementierung

Verwenden Sie die CTI-Demo-Implementierung, um den Telefon-Kommunikationskanal zwischen Kundenservice-Mitarbeitern und externen Kunden in einer Nicht-Produktionsinstanz zu testen.

Das Plugin „CTI Softphone“ ermöglicht Softphone-Funktionen und Call-Center-Funktionen. Dieses Plugin bietet die Integration zwischen der ServiceNow-Plattform und dem Twilio Voice-Service mithilfe der Notify-Anwendung. Dieses Plugin kann jederzeit nach der Aktivierung von Notify aktiviert werden.

Das Plugin „CTI Softphone“ enthält eine OpenFrame-Konfiguration, die sogenannte CTI. Diese Konfiguration gibt die erforderlichen OpenFrame-Fenstereinstellungen sowie die URL an, die in OpenFrame gestartet werden soll.

Hinweis:
Für die eingeschlossene CTI-Konfiguration ist das Feld **Standard** nicht aktiviert. Sie müssen dieses Feld aktivieren, um die CTI-Konfiguration als Standard zu verwenden.

Konfigurieren Sie die CTI-Demo

Bevor der Kommunikationskanal Telefon zwischen Kundenservice-Mitarbeitern und externen Kunden verwendet werden kann, müssen die Plugins „Notify“, „CTI Softphone“, Kundenservice-Management und „OpenFrame“ aktiviert und konfiguriert werden. Außerdem muss ein Twilio Voice-Account eingerichtet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Notify (com.snc.notify).
2. Richten Sie einen Twilio Voice-Account ein.
   Sie können einen Account unter https://www.twilio.com erstellen.
3. Konfigurieren Notify mit Twilio .

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

4. Aktivieren Sie das Plugin „CTI Softphone“ (com.snc.cti).
   Wenn Sie die Demodaten für CTI Softphone laden möchten, müssen Sie auch das Plugin „Customer Service CTI Demodaten“ (com.snc.customerservice_cti_demo) aktivieren. Diese Demodaten enthalten Beispiel-Workflows.
5. Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice).
6. Aktivieren Sie das „OpenFrame“-Plugin (com.sn_openframe).
   Durch die Aktivierung des Plugins Kundenservice-Management wird das „OpenFrame“-Plugin automatisch aktiviert.
7. Erstellen Sie eine OpenFrame-Konfiguration, oder verwenden Sie die standardmäßige CTI-Konfiguration, indem Sie das Feld **Standard** aktivieren.

Arbeiten mit der CTI im OpenFrame-Fenster

Verwenden Sie das OpenFrame-Fenster, um einen Anruf zu tätigen, einen Anruf anzunehmen, einen Anruf zu übergeben oder den Status festzulegen.

Eingehenden Anruf beantworten

Verwenden Sie das OpenFrame-Fenster, um einen eingehenden Anruf zu beantworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das OpenFrame-Fenster zeigt den eingehenden Anruf an, einschließlich der Telefonnummer und des Kundenkontakts oder der Verbraucherinformationen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
2. Wenn der Anruf beendet ist, klicken Sie auf **Ende**.

Ausgehende Anrufe tätigen

Verwenden Sie das OpenFrame-Fenster, um einen ausgehenden Anruf zu tätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf das Telefonsymbol im Banner-frame.	Geben Sie die Telefonnummer in das Feld **Nummer** ein, und klicken Sie auf **Anrufen**.
Klicken Sie auf das Telefonsymbol neben den Feldern Kontakt oder Verbraucher im Fallformular.	Kundenkontakte und Verbraucher können über mehrere Telefonnummern 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.

Option	Bezeichnung
	○ Wenn nur ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Anruf an diese Rufnummer getätigt. ○ Wenn mehr als ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Dialogfeld mit den verfügbaren Nummern angezeigt. Klicken Sie auf die gewünschte Nummer, um den Anruf zu tätigen und das Dialogfeld zu schließen.

2. Klicken Sie nach Abschluss des Anrufs auf **Ende**.

Anruf verbinden

Nach der Annahme eines eingehenden Anrufs kann ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Anruf an einen anderen Mitarbeiter übertragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Prozedur

1. Nehmen Sie einen eingehenden Anruf an.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
3. Wählen Sie einen Kundenservice-Mitarbeiter aus der Dropdown-Liste aus.
4. Klicken Sie auf **Anrufen**.

Kundenservice-Mitarbeiter-Anrufstatus festlegen

Kundenservice-Mitarbeiter können ihren aktuellen Anrufstatus festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_open_frame oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Telefonsymbol im Bannerframe.
2. Wählen Sie Ihre Verfügbarkeit.

Option	Bezeichnung
Verfügbar	Der Kundenservice-Mitarbeiter ist verfügbar, um einen Anruf anzunehmen.
Nicht verfügbar	Der Kundenservice-Mitarbeiter ist nicht verfügbar, um einen Anruf anzunehmen.
Beschäftigt	Der Kundenservice-Mitarbeiter befindet sich derzeit im Gespräch mit einem Kunden.
Abschließen	Der Kundenservice-Mitarbeiter aktualisiert Fallinformationen nach Abschluss eines Anrufs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Nach Abschluss eines Anrufs und der nachfolgenden Nachbearbeitung muss ein Kundenservice-Mitarbeiter den Status manuell von **Abschließen** in **Verfügbar** ändern.

Das Feld **„Anwesenheit** “ in **OpenFrame** > **OpenFrame-Agent-Anwesenheit** Der Datensatz wird mit dem für den Service Desk-Mitarbeiter festgelegten Verfügbarkeitsstatus aktualisiert.

Computer-Telefonie-Demo-Integration mit dem Fallformular

Durch die Aktivierung des Plugins „CTI Softphone“ werden anrufbezogene Funktionen im Fallformular aktiviert.

Der Kundenservice- oder der Verbraucherservice-Mitarbeiter kann das Telefonsymbol neben den Feldern **Kontakt** und **Verbraucher** im Fallformular verwenden, um einen Anruf zu tätigen. Das Telefonsymbol wird neben diesen Feldern angezeigt, wenn der Entitätendatensatz mindestens ein Telefonfeld (ph_number) hat und mindestens eines dieser Telefonfelder eine Telefonnummer enthält.

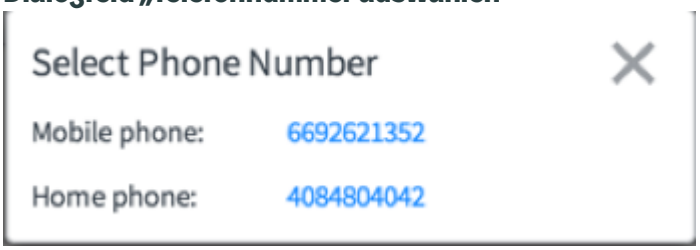
Das Telefonsymbol ist ein Referenzbeitrag, der jedem Referenzfeld hinzugefügt werden kann, indem das Dictionary geändert und das folgende Attribut hinzugefügt wird: *`ref_contributions=show_phone_customer_service`*.

Hinweis:
Wenn Sie eine von einer Drittpartei bereitgestellte CTI-Anwendung verwenden, können Sie das UI-Makro show_phone integrieren, um Anrufe zu tätigen. Weitere Informationen zu UI-Makros finden Sie unter Mit OpenFrame installierte UI-Makros

Klicken Sie auf das Telefonsymbol, um einen Anruf an einen Verbraucher oder einen Kontakt zu tätigen.

- Wenn nur ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Anruf an diese Rufnummer getätigt.
- Wenn mehr als ein Telefonfeld ausgefüllt ist, wird ein Dialogfeld mit den verfügbaren Nummern angezeigt. Klicken Sie auf die gewünschte Nummer, um den Anruf zu tätigen und das Dialogfeld zu schließen.

Dialogfeld „Telefonnummer auswählen“



Eingehende und ausgehende Anrufe werden in der Tabelle „Telefonprotokoll“ [sn_openframe_phone_log] protokolliert. Anrufdetails werden im Feld **Aktivität** im Fallformular und in der zugehörigen Liste **Telefon** aufgezeichnet.

CTI-Demo-Integration mit Fallweiterleitung

Ein eingehender Anruf von einem Kundenkontakt oder einem Verbraucher kann an einen verfügbaren Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet 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.

Ähnlich wie bei den anderen Kommunikationskanälen können eingehende Anrufe von Kundenkontakten und Verbrauchern mithilfe von Übereinstimmungsregeln an einen bestimmten Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter nicht verfügbar ist, kann der Anruf in eine Warteschlange gestellt werden. Nachdem der Kundenservice-Mitarbeiter frei wurde, wird der übereinstimmende Anruf in der Warteschlange mit der längsten Wartezeit an den Kundenservice-Mitarbeiter umgeleitet.

Die Fallweiterleitung ist als Aktivität in einem Workflow aktiviert. Im Workflow „Callcenter-Demo“ (verfügbar mit dem Plugin „Customer Service CTI Demodaten“) wird ein Anruf an einen Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet, nachdem der Anrufer entweder einen neuen Fall erstellt oder eine gültige Nummer für einen vorhandenen Fall eingegeben hat.

Wenn keine Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar sind, wird der Anruf in eine Warteschlange gesetzt und bleibt dort, bis ein Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar ist. Wenn sich ein Anruf länger als 10 Minuten in der Warteschlange befindet, wird er an die Voicemail weitergeleitet, und der Anrufer wird gebeten, eine Nachricht zu hinterlassen.

Zugehörige Informationen

Kundenservicefälle weiterleiten und zuweisen

Computer-Telefonie-Demo-Integration mit Aufgaben

Die Komponente CTI Softphone kann in andere Aufgabenentitäten in der Now Platformintegriert werden.

Ein Workflow kann implementiert werden, um in der Incident-Tabelle zu arbeiten.

Hinweis:
Der Workflow „Callcenter für Incident Management“, ein Demo-Workflow, ist im Plugin „Customer Service CTI Demo Data“ verfügbar.

Eingehende oder ausgehende Anrufe werden in der Tabelle „Telefonprotokoll“ [sn_openframe_phone_log] protokolliert. Die Anrufprotokolle werden auch im Aktivitätsverlauf der Aufgabe angezeigt.

Telefonnummern einem Workflow zuordnen

Sie können eine Notify-Telefonnummer einem Workflow zuordnen.

Vorbereitungen
Sie müssen einen Twilio Voice-Account erstellen und Notify mit Twilio Voice konfigurieren, bevor Sie eine Telefonnummer einer Nummerngruppe und einem Workflow zuordnen können.
Mit einer Nummerngruppe können Sie Notify-Telefonnummern gruppieren und Workflows über gruppierte Nummern teilen. Für jede Nummerngruppe können Sie einen Workflow für eingehende und ausgehende Anrufe angeben.

Die CTI Softphone-Demodaten enthalten diese Beispiel-Workflows:

- Callcenter, zur Verwendung mit der Anwendung Kundenservice-Management
- Callcenter für Incident Management

Der Callcenter-Workflow verwendet mehrere Notify-Workflow-Aktivitäten, die die Workflow-Funktionalität bestimmen. Jede Aktivität führt eine andere Aufgabe aus, z. B. das Abspielen einer Begrüßungsnachricht oder das Erstellen einer Liste von Benutzereingabe-Optionen. Aktivitäten können erfolgreich sein oder fehlschlagen, was zu Aktionen führen kann, die von anderen Aktivitäten ausgeführt 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 den Standard-Callcenter-Workflow verwenden oder diesen Workflow nach Bedarf ändern.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Nummern**.
2. Klicken Sie in der Liste Notify-Telefonnummern auf die Telefonnummer, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie eine **Notify-Gruppe** aus, die den Workflow für eingehende Anrufe verwendet, der diese Telefonnummer behandeln soll.
   Die CTIDemo-Gruppe verwendet den Callcenter-Workflow für eingehende Anrufe.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Nummern und Nummerngruppen

Notify mit\n Twilio konfigurieren

Integration mit Microsoft Outlook

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit Microsoft Outlook, um Aufgaben wie die Verwaltung von Kontakten und Fällen in Microsoft Outlookauszuführen.

Die folgenden Plugins sind erforderlich, damit Sie aus Microsoft Outlook heraus mit der ServiceNow Platform und den Kunden interagieren können:

- ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook (com.sn_outlook_addin)
- CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)

Kundenservice-Management mit Microsoft Outlook integrieren

Kundenservice-Management bietet eine Integration mit Microsoft Outlook. Mit dieser Integration können Sie Workflows wie das Erstellen und Aktualisieren von Kontakten und Fällen in Microsoft Outlook verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie müssen Office 365-Administrator sein, um das ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook bereitzustellen. Dieses Add-in wird nur für die Verwendung mit Microsoft Outlook 2016 und höher unter MacOS und Windows unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „ServiceNow Add-in for Microsoft Outlook“ (com.sn_outlook_addin)
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Suchen Sie nach dem Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts).
5. Klicken Sie auf **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.

Zugehörige Informationen

Microsoft Outlook mit CSM verwenden

ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook konfigurieren

Konfigurieren Sie Benutzerrollen, und laden Sie die Office-Add-in-Manifestdatei herunter, um das ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder die beiden Rollen sn_customerservice.proxy_contact und sn_customerservice.contact_manager

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer ServiceNow-Instanz.
2. Navigieren zu **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
3. Klicken Sie auf **ServiceNow für CSM**.
4. Klicken Sie auf **Manifest herunterladen**, um die Microsoft Office-Add-in-Manifestdatei herunterzuladen.
5. Stellen Sie die heruntergeladene Datei manifest.xml dem Account Manager bereit, um die Installation des Add-ins zu ermöglichen.

Zugehörige Informationen

ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook installieren

Kombiniertes Add-in-Symbol für CSM und ITSM in Microsoft Outlook einfügen

Ermöglichen Sie Benutzern den Zugriff auf CSM und ITSM über ein kombiniertes Add-in-Symbol.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer ServiceNow-Instanz.
2. Navigieren zu **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
3. Laden Sie die Manifestdateien für CSM und ITSM herunter.
4. Klicken Sie auf **Manifest herunterladen**.
5. Installieren Sie das ServiceNow-Add-in für das Microsoft Outlook-Add-in.
   Folgen Sie den Anweisungen in ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook installieren.
   Das Symbol „ServiceNow for CSM/ITSM“ wird im Header angezeigt und Benutzer können darüber sowohl CSM- als auch ITSM-Aufgaben anzeigen. 

ServiceNow-Add-in für Microsoft Outlook installieren

Durch die Installation des ServiceNow-Add-ins für Microsoft Outlook können Sie aus Microsoft Outlook heraus mit der ServiceNow-Plattform interagieren.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Microsoft Outlook** > **Ruft Add-ins ab**.
2. Wählen Sie **Meine Add-ins** aus.
3. Wechseln Sie zur Kachel mit den benutzerdefinierten Add-ins, und wählen Sie in der Dropdown-Liste „Benutzerdefiniertes Add-In hinzufügen“ **Aus Datei hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie die Datei manifest.xml aus, die Ihr Administrator bereitgestellt hat.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Klicken Sie in Microsoft Outlook auf **In ServiceNow anzeigen**, und melden Sie sich mit den von Ihrem Administrator bereitgestellten Anmeldeinformationen an.
7. Klicken Sie auf **Zulassen**.

Ergebnisse

Sie können jetzt eine Verbindung zu Ihrem Account in Ihrer ServiceNow-Instanz herstellen und aus Microsoft Outlook heraus mit den zugehörigen Datensätzen interagieren.

Integration mit Safe Workplace -Anwendungen

Integrieren Sie Kundenservice-ManagementServiceNow® Safe Workplace mit -Anwendungen. Diese Integration hilft Ihnen, Standorte wieder sicher zu öffnen, und unterstützt die Gesundheit und Sicherheit von Kontakten und Verbrauchern nach Notfällen und Pandemien.

Übersicht

Führen Sie eine Integration mit Safe Workplace-Anwendungen durch, insbesondere mit der Employee Health Screening-Anwendung, um Kontakten oder Verbrauchern die sichere Eingabe von Standorten und das Einhalten von Arbeitsschutzrichtlinien zu ermöglichen.

Stellen Sie als Verbraucher oder Kontakt sicher, dass Sie die Anforderungen und Richtlinien verstehen und einhalten, indem Sie das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal ausfüllen.

Als Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter überprüfen Sie Kontakte oder Verbraucher, die einen Standort betreten, um die Einhaltung von Eintrittsanforderungen wie Temperaturprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA) sicherzustellen.

Weitere Informationen zur Anwendung Employee Health Screening finden Sie unter Employee Health Screening .

Schlüsselfunktionen

- Zugriff für Verbraucher und Kontakte auf das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal
- Möglichkeit für Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter, Verbraucher und Kontakte beim Besuch eines Standorts 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.

Richten Sie die Integration von Safe WorkplaceKundenservice-Management mit Anwendungen von [] ein

Aktivieren Sie die Integration mit Safe Workplace-Anwendungen, um Kontakten oder Verbrauchern den sicheren Zugang zu Standorten und das Einhalten von Arbeitsschutzbestimmungen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) installiert wurde.

Wenn Sie Business-to-Consumer-Kunden (B2C) unterstützen, stellen Sie sicher, dass das Plugin „Consumer Service Portal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) installiert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Installieren Sie Employee Health Screening .
2. Gewähren Sie externen Benutzern Zugriff auf das Gesundheitserklärungsformular.
   Weitere Informationen finden Sie im Artikel Allow external users access to "Health Verification" catalog item (Externen Anwendern Zugriff auf das Katalogelement „Gesundheitserklärung“ geben) [KB0856301] in der HI-Knowledge Base.
3. Weisen Sie die Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user einem Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter zu.
4. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie das Gesundheitsüberprüfungsformular.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie Beziehungen, um Gesundheitsüberprüfungsinformationen in Mitarbeiterbereich anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Passen Sie das Verbraucher- oder Kundenserviceportal an, um einen Link zum Formular „Gesundheitserklärung“ im Header-Menü des Portals anzuzeigen.

Gesundheitsüberprüfungsformular konfigurieren

Stellen Sie zusätzliche Informationen zu Kontakten oder Verbrauchern für Gesundheitsprüfer bereit, indem Sie dem Gesundheitsprüfungsformular Felder hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**.
   a. Suchen Sie in der Liste „Datensatzersteller“ in der Spalte **Name** nach Screen a person (Person untersuchen).
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ auf **Neu**.
   c. Erstellen Sie eine Variable.
      Weitere Informationen zu den verschiedenen Variablentypen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Variablen erstellen .
   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.

e. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Katalog-Client-Skripts“ **Zusätzliche CSM-Felder anzeigen**.

f. Fügen Sie dem Clientskript die Variable als Verbraucher- oder Kontaktfeld hinzu.
Weitere Informationen zu Clientskripts finden Sie unter Clientskripts .

2. Navigieren zu **Aktivitätsabonnements** > **Skripteinbindungen**.

a. Fügen Sie die Variablen dem Script Include **HealthScreeningUtil** hinzu.
Weitere Informationen zu Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .

Kundenservice-Management mit Safe Workplace-Anwendungen verwenden

Überprüfen Sie Verbraucher und Kontakte auf Compliance mit Gesundheits- und Sicherheitsrichtlinien, um zu bestimmen, ob sie einen Standort betreten dürfen.

Um sicherzustellen, dass Verbraucher und Kontakte nach Notfällen und Pandemien einen Standort sicher betreten können, füllen Verbraucher und Kontakte ein Gesundheitserklärungsformular aus und führen Gesundheitsprüfer oder Kunden- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter eine Gesundheitsprüfung durch.

Hinweis:
Normalerweise erhalten Sie eine E-Mail oder eine Benachrichtigung per Mobilgerät mit einem Link zum Gesundheitserklärungsformular. Alternativ können Sie im Verbraucher- oder Kundenserviceportal nach dem Gesundheitserklärungsformular suchen.

Erforderliche Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können Kundenservice-Management mit Safe Workplace-Anwendungen verwenden.

Für Safe Workplace Anwendungen erforderliche Rollen

Rolle	Aufgabe
sn_customerservice.consumer oder sn_customerservice_customer	Rufen Sie das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal auf, und füllen Sie es aus. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Gesundheitsstatus und Compliance überprüfen .
sn_imt_monitoring.monitoring _user	Überprüfen Sie externe Benutzer, die einen Standort betreten, um sicherzustellen, dass sie die Eintrittsanforderungen erfüllen.

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

Für Safe Workplace Anwendungen erforderliche Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Aufgabe
	Hinweis: Gesundheitsprüfer können keine zusätzlichen Kundenservice-Management-Informationen im Überprüfungsformular anzeigen. Weitere Informationen zum Screening finden Sie unter Gesundheitsscreenings für den Zutritt durchführen .
sn_customerserviceagent mit der Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Überprüfen Sie Kontakte, die einen Standort betreten, um sicherzustellen, dass sie die Eintrittsanforderungen erfüllen. Das Feld **Accounts** für Kontakte wird standardmäßig auf dem Überprüfungsformular angezeigt. Andere Felder, die für Kontakte konfiguriert wurden, sind ebenfalls sichtbar.
sn_customerservice.consumer_agent mit der Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user	Überprüfen Sie Verbraucher, die einen Standort betreten, um sicherzustellen, dass sie die Eintrittsanforderungen erfüllen. Das Feld **Suffix** für Verbraucher wird standardmäßig auf dem Überprüfungsformular angezeigt. Andere Felder, die für Verbraucher konfiguriert wurden, sind ebenfalls sichtbar.

Integration mit Messaging-Apps für Endverbraucher

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit jeder Verbraucher-Messaging-App, um Verbrauchern und Kundenkontakten eine mobile Messaging-Experience zu bieten.

Binden Sie Kunden, egal wo sie sich befinden, mit nützlichen Unterhaltungen an sich, indem Sie ihnen ermöglichen, mit der Messaging-App ihrer Wahl jederzeit Nachrichten an den Account Ihres Unternehmens zu senden. Verbraucher und Kundenkontakte können Unterhaltungen mit einem Virtual Agent starten, indem sie Nachrichten an die für Ihr Unternehmen angegebene Mobiltelefonnummer senden. Mit derselben Messaging-App haben sie zudem die Möglichkeit, mit einem Service Desk-Mitarbeiter zu chatten.

Die folgenden von Verbrauchern genutzten Messaging-Apps können in Kundenservice-Managementintegriert werden:

- WhatsApp
- Google Business Messages
- LINE
- Facebook Messenger
- Apple Messages for 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.

WhatsApp mit Kundenservice-Management über Twilio integrieren

Bieten Sie Verbrauchern und Kundenkontakten mit der Messaging-App WhatsApp eine vordefinierte Chatunterhaltungs-Experience. Integrieren Sie WhatsApp mithilfe der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine WhatsApp-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen initiieren oder Unterhaltungen akzeptieren, die über eine WhatsApp-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Hinweis:
Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Zu den wichtigsten Funktionen der Integration gehören:

- WhatsApp-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent, einem Servicemitarbeiter oder einem Kunden initiieren.
- Mit dem Chat in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln suchen, auf Servicekataloge zugreifen und Kundenservicefälle erstellen.
- Die Details aus WhatsApp-Chatunterhaltungen anzeigen, über die in Mitarbeiterbereich ein Arbeitselement initiiert wurde.
- Die eigene Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem WhatsApp-Servicekanal anzeigen.
- Beginnen Sie ausgehende Chatunterhaltungen, um sich mit der WhatsApp-Chatunterhaltung eines Kunden zu verbinden, und erfassen Sie Interaktionsdetails automatisch, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Beispiel-Workflows

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) zur Lösung eines Verbraucherproblems verwendet werden kann:

1. Ein Kunde hat ein Problem mit einem Produkt und beginnt eine WhatsApp-Chatunterhaltung mit dem Virtual Agent-Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Der Kunde wählt das Produkt aus und liest die Wissensartikel, die dem Produkt zugeordnet sind.
4. Der Kunde beginnt anschließend einen Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter.
5. Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Kundenanfrage. Die Anwendung Kundenservice-Management startet eine weitere Interaktion vom Typ **Messaging**.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall für das Produkt und beendet die Unterhaltung.

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) im Umgang mit Kundenfeedback von Nutzen 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.

1. Ein Kunde kauft ein neues Produkt und entscheidet sich in der App WhatsApp, Benachrichtigungen von Ihrem Unternehmen zu erhalten.
2. Der Kunde erhält eine Begrüßungsnachricht vom Kundensupport.
3. Nach zwei Monaten erhält der Kunde eine weitere Nachricht, in der er um Feedback zum Produkt gebeten wird.
4. Der Kunde gibt ein negatives Feedback.
5. Ein Mitarbeiter sieht sich das Feedback an und beginnt ein Gespräch mit dem Kunden, um ihm Hilfe anzubieten und mehr über die Experience des Kunden mit dem Produkt zu erfahren.

Endbenutzer und Rollen

Die Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)-Anwendung verwenden.

Für Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende WhatsApp-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den WhatsApp-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie mit Interaktionsdatensätzen vom Typ **Messaging** und vom Untertyp **WhatsApp** Details von WhatsApp-Chatunterhaltungen an.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Starten Sie WhatsApp-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Integration von Google Business Messages mit Kundenservice-Management

Bieten Sie Verbrauchern und Kundenkontakten mit der App Conversational Integration with Google Business Messages eine vorab integrierte Chatunterhaltungs-Experience. Integrieren Sie Google Business Messages mithilfe der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages.

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Google Business Messages-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen initiieren oder Unterhaltungen akzeptieren, die über eine Google Business Messages-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational Integration with Google Business Messages. Weitere Informationen zu Google Business Messagesfinden Sie in der Google -Dokumentation .

Hinweis:
Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Zu den wichtigsten Funktionen der Integration gehören:

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

- Google Business Messages-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent, einem Servicemitarbeiter oder einem Kunden initiieren.
- Mit dem Chat in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln suchen, auf Servicekataloge zugreifen und Kundenservicefälle erstellen.
- Die Details aus Google Business Messages-Chatunterhaltungen anzeigen, über die in Mitarbeiterbereich ein Arbeitselement initiiert wurde.
- Die eigene Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem Google Business Messages-Servicekanal anzeigen.
- Beginnen Sie ausgehende Chatunterhaltungen, um sich mit der Google Business Messages-Chatunterhaltung eines Kunden zu verbinden, und erfassen Sie Interaktionsdetails automatisch, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Beispiel-Workflows

In diesem Beispiel-Workflow wird die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages verwendet, um ein Verbraucherproblem zu lösen:

1. Ein Kunde hat ein Problem mit einem Produkt und beginnt eine Google Business Messages-Chatunterhaltung mit dem Virtual Agent-Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Der Kunde wählt das Produkt aus und liest die Wissensartikel, die dem Produkt zugeordnet sind.
4. Der Kunde beginnt anschließend einen Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter.
5. Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Kundenanfrage. Die Anwendung Kundenservice-Management startet eine weitere Interaktion vom Typ **Messaging**.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall für das Produkt und beendet die Unterhaltung.

In diesem Beispiel-Workflow wird die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages verwendet, um auf Kundenfeedback zu reagieren:

1. Ein Kunde kauft ein neues Produkt und entscheidet sich in der App Google Business Messages, Benachrichtigungen von Ihrem Unternehmen zu erhalten.
2. Der Kunde erhält eine Begrüßungsnachricht vom Kundensupport.
3. Nach zwei Wochen erhält der Kunde eine weitere Nachricht, in der er um Feedback zum Produkt gebeten wird.
4. Der Kunde gibt ein negatives Feedback.
5. Ein Mitarbeiter sieht sich das Feedback an und beginnt ein Gespräch mit dem Kunden, um ihm Hilfe anzubieten und mehr über die Experience des Kunden mit dem Produkt zu erfahren.

Endbenutzer und Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Conversational Integration with Google Business Messages 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.

Für Conversational Integration with Google Business Messages erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende Google Business Messages-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den Google Business Messages-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details einer Google Business Messages -Chatkonversation an, indem Sie Interaktionsdatensätze vom Typ **Messaging** und Untertyp **Google**verwenden.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Starten Sie Google Business Messages-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

LINE wird mit integriert Kundenservice-Management

Bieten Sie Verbrauchern und Kundenkontakten mit der Messaging-App LINE eine vordefinierte Chatunterhaltungs-Experience. Integrieren Sie LINE mit der Anwendung ServiceNow® Conversational Integration with LINE.

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Conversational Integration with LINE konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine LINE-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen initiieren oder Unterhaltungen akzeptieren, die über eine LINE-Chatunterhaltung gestartet wurden. Sie können vom System initiierte Nachrichten konfigurieren, die an den Kunden gesendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Conversational Integration with LINE .

Hinweis:
Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Zu den wichtigsten Funktionen der Integration gehören:

- LINE-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent, einem Servicemitarbeiter oder einem Kunden initiieren.
- Mit dem Chat in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln suchen, auf Servicekataloge zugreifen und Kundenservicefälle erstellen.
- Die Details aus LINE-Chatunterhaltungen anzeigen, über die in Mitarbeiterbereich ein Arbeitselement initiiert wurde.
- Die eigene Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem Line-Servicekanal signalisieren.
- Beginnen Sie ausgehende Chatunterhaltungen, um sich mit der LINE-Chatunterhaltung eines Kundenkontakts oder Verbrauchers zu verbinden, und erfassen Sie automatisch Interaktionsdetails, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Beispiel-Workflows

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Conversational Integration with LINE zur Unterstützung eines Kunden bei der Lösung eines Problems mit einem kürzlich erworbenen Router 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.

1. Der Kunde beginnt eine LINE-Chatunterhaltung mit dem Virtual Agent-Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Der Kunde wählt den Router als Produkt aus und findet damit verbundene Wissensartikel.
4. Der Kunde beendet die Unterhaltung, da das Problem mithilfe eines Wissensartikels gelöst wurde.

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Conversational Integration with LINE im Umgang mit Kundenfeedback von Nutzen sein kann:

1. Ein Kunde kauft ein neues Produkt und entscheidet sich in der App LINE, Benachrichtigungen von Ihrem Unternehmen zu erhalten.
2. Der Kunde erhält eine Begrüßungsnachricht vom Kundensupport.
3. Nach zwei Monaten erhält der Kunde eine weitere Nachricht, in der er um Feedback zum Produkt gebeten wird.
4. Der Kunde gibt ein negatives Feedback.
5. Ein Mitarbeiter sieht sich das Feedback an und beginnt ein Gespräch mit dem Kunden, um ihm Hilfe anzubieten und mehr über die Experience des Kunden mit dem Produkt zu erfahren.

Endbenutzer und Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Conversational Integration with LINE verwenden.

Für Conversational Integration with LINE erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende LINE-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den LINE-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie mit einem Interaktionsdatensatz vom Typ **Messaging** und vom Untertyp **Line** Details von LINE-Chatunterhaltungen an.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Starten Sie LINE-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Facebook Messenger wird mit integriert Kundenservice-Management

Integrieren Sie Facebook Messenger -Chatkonversationen mit Ihrer ServiceNow® -Instanz, damit Verbraucher und Kundenkontakte über die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger mit Ihrem Unternehmen kommunizieren können.

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Facebook Messenger-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen akzeptieren, die aus einer Facebook Messenger-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Conversational Integration with Facebook Messenger .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Schlüsselfeatures

Kunden-Experience

Starten Sie Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

- Zeigen Sie die Details aus Facebook Messenger-Chatunterhaltungen an, aus denen das Arbeitselement in Mitarbeiterbereich initiiert wurde, nachdem Sie ein mit dem Facebook-Messenger-Servicekanal verknüpftes Arbeitselement akzeptiert haben.
- Signalisieren Sie Ihre Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem Facebook-Messenger-Servicekanal.
- Beginnen Sie ausgehende Chatunterhaltungen, um sich mit der Facebook Messenger-Chatunterhaltung eines Kundenkontakts oder Verbrauchers zu verbinden, und erfassen Sie Interaktionsdetails automatisch, um die Dateneingabe zu vereinfachen.

Endbenutzer und Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger verwenden.

Für Conversational Integration with Facebook Messenger erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den Facebook-Messenger-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigt Details von Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Interaktionsdatensatz vom Typ **Messaging** und vom Untertyp **Facebook Messenger** an
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Startet Facebook Messenger-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen

Beispiel-Workflow

Der folgende Beispiel-Workflow zeigt, wie die Anwendung Conversational Integration with Facebook Messenger zur Unterstützung eines Kunden bei der Lösung eines Problems mit einem kürzlich erworbenen Router verwendet werden kann:

1. Der Kunde beginnt eine Facebook Messenger-Chatunterhaltung mit dem Virtual Agent-Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kunde wählt den Router als Produkt aus und findet damit verbundene Wissensartikel.
4. Der Kunde beendet die Unterhaltung, da das Problem mithilfe eines Wissensartikels gelöst wurde.

Apple Messages for Business mit Kundenservice-Management integrieren

Bieten Sie Verbrauchern und Kundenkontakten mit der App Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business eine vorab integrierte Chatunterhaltungs-Experience. Integrieren Sie Apple Messages for Business mithilfe der Anwendung ServiceNow® Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business.

Wenn Sie als Administrator die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business konfiguriert haben, können Ihre Kundenkontakte und Verbraucher eine Apple Messages for Business-Chatunterhaltung mit einem Virtual Agent oder einem Service Desk-Mitarbeiter starten. Service Desk-Mitarbeiter können Unterhaltungen akzeptieren, die aus einer Apple Messages for Business-Chatunterhaltung gestartet wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational Integration with Apple Messages for Business . Weitere Informationen zu Apple Messages for Businessfinden Sie in der Apple -Dokumentation .

Hinweis:
Als Administrator können Sie auch eine der für den Kundenservice vordefinierten Virtual Agent-Unterhaltungen verwenden, um Informationen von Kundenkontakten und Verbrauchern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Virtual Agent-Konversationen.

Zu den wichtigsten Funktionen der Integration gehören:

- Kunden können Apple Messages for Business Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Servicemitarbeiter initiieren.
- Mit dem Chat in Community-Beiträgen und Wissensartikeln nach Artikeln suchen, auf Servicekataloge zugreifen und Kundenservicefälle erstellen.
- Die Details aus Apple Messages for Business-Chatunterhaltungen anzeigen, über die in Mitarbeiterbereich ein Arbeitselement initiiert wurde.
- Die eigene Anwesenheit im Agent Workspace-Posteingang mit dem Apple Messages for Business-Servicekanal anzeigen.

Beispiel-Workflow

In diesem Beispiel-Workflow wird die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwendet, um ein Verbraucherproblem zu lösen:

1. Ein Kunde möchte eine Ersatzkreditkarte erhalten und initiiert eine Apple Messages for Business -Chatkonversation in iMessage mit dem Virtual Agent -Bot.
2. Die Anwendung Kundenservice-Management identifiziert den Kunden und startet eine Interaktion vom Typ **Messaging**.
3. Dem Kunden wird eine Liste der Kreditkartenoptionen angezeigt, die er besitzt, und er wählt die Karte aus, die er ersetzen möchte.
4. Ein Formular wird geöffnet, in dem Sie nach dem Grund für den Ersatz, dem Datum des Verlusts, der Adresse und der Telefonnummer gefragt werden. Der Kunde übermittelt das Formular.
5. Der Kunde wählt die iMessage-App aus, um die Zustellung zu planen.
6. Die Ersatzkarte wird voraussichtlich in 3 bis 5 Werktagen geliefert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Der Kunde möchte außerdem mehr über Möglichkeiten zur Hausrefinanzierung erfahren und erhält Links zur Refinanzierung.
8. Der Kunde beginnt anschließend einen Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter.
9. Ein Servicemitarbeiter plant einen Rückruf mit einem Hypothekenspezialisten. Die Anwendung Kundenservice-Management startet eine weitere Interaktion vom Typ **Messaging**.
10. Der Kunde sendet Feedback zur Interaktion mithilfe der Schnellantwortaktion.

Endbenutzer und Rollen

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business verwenden.

Für Integration für Konversationsfunktionen mit Apple Messages for Business erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Akzeptiert laufende Apple Messages for Business-Chatunterhaltungen mit einem Kunden über den Apple Messages for Business-Servicekanal in Erweiterte Arbeitszuweisung
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details einer Apple Messages for Business -Chatkonversation an, indem Sie Interaktionsdatensätze vom Typ **Messaging** und den Untertyp Appleverwenden.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Starten Sie Apple Messages for Business-Chatunterhaltungen mit einem Virtual Agent oder Service Desk-Mitarbeiter, um in Communities und Wissensmanagement nach Artikeln zu suchen, auf Servicekataloge zuzugreifen und Kundenservicefälle zu erstellen.

Integration mit Process Mining

Integrieren Sie Kundenservice-Management mit der Anwendung Process Mining, um Prozesse zu analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Kundenservicefällen zu identifizieren.

Weitere Informationen zum Aktivieren des Process Mining-Inhaltspakets für CSMfinden Sie unter Activate Process Mining content packs .

Endbenutzer und Rollen

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

Die folgenden Rollenkombinationen sind für die Verwendung der Anwendung Process Mining mit Kundenservice-Management erforderlich.

Kombinationen von Rollen

Process Mining-Rolle	Kundenservice-Management-Rolle
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_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.

Kombinationen von Rollen (Fortsetzung)

Process Mining-Rolle	Kundenservice-Management-Rolle
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Optimierungsprojekt für Kundenservicefälle

Das Process Mining Content Pack for CSM (com.snc.csm_process_optimization) fügt ein vorab erstelltes Projekt hinzu, das eine vordefinierte Definition des Prozessmodells „ **Kundenservicefälle** “ für Kundenservicefälle enthält. Standardmäßig filtert das Projekt **Kundenservicefälle** Kundenservicefälle für die letzten zwei Quartale. Sie können auch auf Grundlage des vordefinierten Projekts ein neues Prozessprojekt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Projekte mit ServiceNow Platform erstellen .

Die Definition des Prozessmodells **Kundenservicefälle** enthält Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Kundenservicefälle, die Sie unverändert verwenden oder in eine benutzerdefinierte Konfiguration ändern können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen (z. B. Fälle, die vom Status „In Bearbeitung“ in den Status „Lösung vorschlagen“ übergehen) und die verknüpften Prozesse, wie zum Beispiel Problemdatensätze (PRB), zu analysieren.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Sie können beispielsweise die Kundenservicefalldaten nach verschiedenen Kanälen, Produkten, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Initiative für Kundenservicefälle

Wenn die Anwendung Continual Improvement Management (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Analyst Workbench verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für Kundenservicefälle nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und das Process Mining-Modell werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Continual Improvement Management .

Performance Analytics für Kundenservicefälle

Wenn die Anwendung Performance Analytics aktiviert ist, können Sie auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um die Anwendung Process Mining anhand der Kundenservicefalldaten von einem Performance Analytics (PA)-Indikator aus zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics (PA) .

Zugehörige Informationen

Prozessoptimierung für CSM

Kundenservice-Management verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können mit der Anwendung Kundenservice-Management Fälle für Kunden erstellen, Fälle an Kundenservice-Mitarbeiter weiterleiten, die über die erforderlichen Kompetenzen und Verfügbarkeit verfügen, Kundeninformationen und Fallaktivitäten verwalten und zur Unterstützung bei der Fallauflösung andere Anwendungen und Abteilungen heranziehen.

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

Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter und Manager mehrere Funktionen und Anwendungen zusammen mit Kundenservice-Management verwenden, um Kunden zu unterstützen und Fälle zu lösen.

Arbeiten mit Kundenservice-Management

Thema	Beschreibung
Kundenservicefälle verwalten	Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können Fälle erstellen und weiterleiten, Kundeninformationen und Interaktionen verwalten, Fallaktivitäten überwachen, einschließlich Fallstatus und SLAs, und daran arbeiten, die Probleme der Kunden zu lösen.
Verwenden des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs in Customer Service Management	Verwenden Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich und den CSM Agent Workspace, um Fälle zu erstellen und zu bearbeiten, Kunden- und Produktinformationen anzuzeigen, mit Kunden zu kommunizieren und Funktionen wie die folgenden zu verwenden: • Suchen und überprüfen • Wissenssuche • Antwortvorlagen • Geleitete Entscheidungen • Empfohlene Aktionen
Playbooks für Kundenservice-Management verwenden und Verwenden von Playbooks für Portale	Kundenservice-Mitarbeiter und Kunden können Playbooks verwenden, die Schrittanweisungen enthalten, um die Aufgaben und Aktivitäten auszuführen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.
„Task Intelligence for Customer Service“ verwenden	Verwenden Sie die Task Intelligence-Funktionen, um Feldvorhersage- und Stimmungsmodelle zu erstellen, von Document Intelligence extrahierte Werte zu überprüfen und zu übermitteln sowie Task Intelligence-Analysen und den Vorhersageverlauf zu überprüfen.
Kundenzugriffsverwaltung verwenden	Fügen Sie mehrere Kontakte und Verbraucher zu Fällen hinzu, installieren Sie Basiselemente und verkaufte Produkte, und gewähren Sie ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen auf Falldetails.
Proactive Customer Service Operations verwenden	Überwachen Sie die Produkte und Services Ihrer Kunden, um Probleme proaktiv zu identifizieren, die betroffenen Kunden zu informieren und Probleme schnell zu beheben.
Walk-Up Experience verwenden	Verwenden Sie die Funktion Walk-Up Experience, um an einem Walk-Up-Standort einzuchecken, Termine über das Kundenserviceportal zu buchen und Warteschlangen zu überwachen.
Autoresponder für Abwendung von Fällen verwenden	Sie können Fälle abwenden, indem Sie automatisch relevante Inhalte über die Autoresponder-Funktion

Automatische Übersetzung

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

Arbeiten mit Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Thema	Beschreibung
	senden, nachdem ein Kundenkontakt oder Verbraucher einen Fall erstellt hat.
Outgesourcten Kundenservice verwenden	Outgesourcte Service Provider (OSPs) sind Organisationen, die von einem Unternehmen beauftragt werden, Kundenservice für externe Kunden zu erbringen. Die OSPs verwalten Fälle für Kunden, die ihrer Organisation zugeordnet sind.
Chat Zoom Connector verwenden	Initiieren Sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Chat mithilfe der Anwendung Chat Zoom Connector.
Microsoft Outlook mit CSM verwenden	Integrieren Sie Customer Service Management mit Microsoft Outlook, um Aufgaben wie das Verwalten von Kontakten und Fällen innerhalb von Microsoft Outlook auszuführen.
Customer Data Models for B2B2C verwenden	Mit dem B2B2C-Modell können Unternehmen aus verschiedenen Branchen Kundenbeziehungen auf mehreren Ebenen einfach konfigurieren und Geschäftskunden unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen.
Customer Service Portal verwenden	Verwenden Sie das Customer Service Portal, um nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem zu suchen, relevante Inhalte anzuzeigen oder Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter anzufordern.
Consumer Service Portal verwenden	Verwenden Sie das Consumer Service Portal, um Verbraucher und Haushalte zu informieren und zu unterstützen.
„Business Location Service Portal“ verwenden	Verwenden Sie das Business Location Service Portal (BLSP), das mit der Anwendung Customer Service Management (CSM) verfügbar ist, als zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung der internen und externen Geschäftsstandorte.
Verwenden von Business Location 360	Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Geschäftsstandortprobleme, damit sie die erforderlichen kontextbezogenen Daten erhalten, um die gemeldeten Probleme in der Anwendung Customer Service Management (CSM) effektiv zu lösen.
Terminbuchung per Chat-Konversation verwenden	Kunden können mit einem Virtual Agent eine Terminbuchungskonversation in einem Chat in Ihrem Supportportal initiieren, und Service Desk-Mitarbeiter können mit Autopilot während einer Konversation Virtual Agent-Themen anzeigen.
Arbeiten mit Omnichannel Callback für Kundenservice-Management	Die App „Omni-Channel Callback for Customer Service Management“ aktiviert eine Rückrufoption für Kunden, wenn die Wartezeit auf einen Servicemitarbeiter lang 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.

Arbeiten mit Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Thema	Beschreibung
Mobile Experience für Kundenservice-Management	Verwalten Sie Kundenservicefälle auf Mobilgeräten mit der mobilen Anwendung Customer Service Management. Bleiben Sie verbunden und greifen Sie in Echtzeit auf Informationen zu, um Aufgaben schnell abzuschließen.
Zeiterfassung für Kundenservice-Management	Kundenservice-Mitarbeiter können die Zeit, die sie an Fällen und Fallaufgaben gearbeitet haben, überprüfen.
Mitarbeiterkalender verwalten	Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können den Mitarbeiterkalender nutzen, um Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Events wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.
Installationsbasis-Arbeitspläne	Erstellen Sie Installationsbasis-Arbeitspläne, um die Details im Zusammenhang mit Installationsbasiselementen abzurufen. Arbeitspläne helfen Ihnen, die grundlegenden Details von Installationsbasiselementen zu erstellen und zu verwalten und regelmäßige und zeitnahe Wartungen zu planen.
Arbeiten mit Kundenverträge und Berechtigungen	Generieren Sie Berechtigungen und Serviceverträge, um an Services zu arbeiten, wenn eine Bestellung aufgegeben und ein verkauftes Produkt generiert wird.

Kundenservicefälle verwalten

Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager können Fälle erstellen und weiterleiten, Kundeninformationen und Interaktionen verwalten, Fallaktivitäten überwachen, einschließlich Fallstatus und SLAs, und daran arbeiten, die Probleme der Kunden zu lösen.

Kundenservicefälle verwalten

Thema	Beschreibung
Manager-Aufgaben	Beaufsichtigen Sie Service Desk-Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter-Gruppen, weisen Sie Fälle zu, verwalten Sie Kunden-Account-Teams und pflegen Sie Tools wie spezielle Bearbeitungsnotizen.
Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Fälle und Fallaufgaben erstellen; mit Kunden, anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern interagieren; und arbeiten daran, Fälle zu lösen und zu schließen.

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

Manager-Aufgaben

Kunden-Service-Manager überwachen Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen von Service Desk-Mitarbeitern. Manager können Aufgaben wie das Zuweisen von Fällen, das Verwalten von Kunden-Account-Teams und das Verwalten von speziellen Bearbeitungsnotizen ausführen.

Manager-Aufgaben

Thema	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter und Fälle verwalten	• Fall aus Zuweisungs-Workbench zuweisen • Teammitglieder anzeigen, die einem Account zugewiesen sind • Kundenservice-Mitarbeiter zur Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzufügen
Arbeiten Sie mit speziellen Bearbeitungsnotizen	• Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen • Spezielle Bearbeitungsnotiz löschen
Arbeiten Sie mit anderen Datensätzen	• Social Media-Profil erstellen • Social Media-Protokolleintrag erstellen • Einen Servicevertrag genehmigen

Fall aus Zuweisungs-Workbench zuweisen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einem Kundenservice-Mitarbeiter über die Zuweisungs-Workbench einen Fall zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Funktion „Service Desk-Mitarbeiter suchen“ ist nur in der klassischen Umgebung verfügbar.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Klicken Sie auf das Symbol „ -Mitarbeiter suchen“ (Symbol „Service Desk-Mitarbeiter suchen“) neben dem Feld **Zugewiesen an**, um die Zuweisungs-Workbench zu öffnen.
   Wenn der Fall über eine **Zuweisungsgruppe** verfügt, werden die Kundenservice-Mitarbeiter aus dieser Gruppe in der Workbench aufgeführt. Wenn der Fall keine zugewiesene Gruppe hat, werden keine Kundenservice-Mitarbeiter 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:
Der Status des aktuellen Datensatzes bestimmt die Verfügbarkeit des Symbols „Agent suchen“. Das Symbol ist für Datensätze im Status **Offen**, **Ausstehend** und **Abgebrochen** verfügbar, und wenn der Benutzer über Schreibzugriff für das Feld **zugewiesen an** verfügt. Das Symbol ist nicht für Datensätze im Status **Neu** oder **Geschlossen** verfügbar, oder wenn das Feld **zugewiesen an** für den aktuellen Benutzer schreibgeschützt ist.

3. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Zuweisungsgruppe aus der Liste **Gruppe** aus.
   Die Liste der Kundenservice-Mitarbeiter wird basierend auf der ausgewählten Gruppe aktualisiert.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie Kompetenzen aus der Liste der **Kompetenzen** hinzu oder entfernen Sie sie.
   Die ausgewählten Kompetenzen werden in einer Liste unter diesem Feld angezeigt. Die Spalte **Übereinstimmende Kompetenzen** wird aktualisiert, um die ausgewählten Kompetenzen widerzuspiegeln.

Hinweis:
Obligatorische Kompetenzen können nicht geändert werden.

5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Kundenservice-Mitarbeiter, indem Sie auf die Spaltenüberschrift für die gewünschten Übereinstimmungskriterien klicken.
6. Wählen Sie einen Kundenservice-Mitarbeiter aus, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen des Kundenservice-Mitarbeiters aktivieren und dann auf **Zuweisen**klicken.
   Die Zuweisungs-Workbench wird geschlossen, und der Name des ausgewählten Kundenservice-Mitarbeiters wird im Feld **zugewiesen an** im Fallformular angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Agent-Zuweisung zu speichern.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Zuweisungs-Workbench

Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen

Erstellen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shn.admin oder sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren Sie zum gewünschten Formular, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen**.
   - Navigieren zu **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Formularfelder für spezielle Bearbeitungsnotizen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Notiz, die in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen angezeigt wird.
Nachricht	Der detaillierte Inhalt der Notiz.

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

Feld	Beschreibung
Als Pop-up-Warnung anzeigen	Zeigt diese Notiz im Popup-Fenster „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ an.
Typ	Der Typ der speziellen Bearbeitungsnotiz: ○ **Standard**: Erstellen Sie eine Notiz für einen bestimmten Datensatz, den Sie im Feld **Zugehöriger Datensatz** auswählen. ○ **Bedingt**: Erstellen Sie eine Notiz für mehrere Datensätze, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Wählen Sie einen **Tabellennamen** aus, und erstellen Sie dann **Bedingungen**.
Priorität	Die Priorität der Notiz: ○ 1 – kritisch ○ 2 – hoch ○ 3 – moderat ○ 4 – niedrig
Status	Der Status der speziellen Bearbeitungsnotiz: ○ **1-Aktiv**: Die Notiz ist aktiv und wird in der Notizenliste oder im Popup-Fenster angezeigt. ○ **2-Inaktiv**: Die Notiz ist inaktiv und wird nicht in der Notizenliste oder im Popup-Fenster angezeigt. Inaktive Notizen werden aus der Notizenliste entfernt, können jedoch angezeigt werden, wenn Sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**. ○ **3-Abgelaufen**: Die Notiz hat ihr Ablaufdatum erreicht.
Sofort wirksam	Kontrollkästchen, um die speziellen Notizen sofort wirksam zu machen. Der Status wird auf **1-Aktiv**festgelegt. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld **Gültig am** anzuzeigen.
Wirksam am	Das Datum, an dem die speziellen Notizen wirksam werden. Geben Sie ein Datum ein, an dem die speziellen Notizen wirksam werden sollen, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Der Status ist auf **2-Inaktiv** festgelegt, bis das Datum erreicht ist.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Notiz abläuft. Wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus, und klicken Sie auf **Speichern**. Die regelmäßige Aufgabe **Spezielle Bearbeitungsnotizen deaktivieren** wird täglich um Mitternacht ausgeführt und überprüft alle aktiven Warnungen. Wenn die Notizen ihr Ablaufdatum erreicht haben, wird der Status auf **Abgelaufen** festgelegt. Die regelmäßige Aufgabe **Spezielle Bearbeitungsnotizen deaktivieren** prüft auch das Feld **Wirksam am**. Wenn der Status aktiv oder inaktiv ist und das Ablaufdatum erreicht wurde, wird der Status auf **Abgelaufen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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. Wenn der Status inaktiv ist und das Gültigkeitsdatum erreicht wurde, wird der Status auf **Aktiv** gesetzt.
Zugehöriger Datensatz	Der Datensatz, für den diese Notiz erstellt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Standard** im Feld **Typ** auswählen. Wenn Sie auf dieses Formular über den zugehörigen Link **Spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen** zugreifen, wird die Datensatznummer automatisch ausgefüllt. Um einen Datensatz auszuwählen, wählen Sie einen **Tabellennamen** und ein **Dokument** aus dem Popup-Fenster aus. Die für die Auswahl verfügbaren Tabellen wurden für die Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfiguriert.
Tabellenname	Die Tabelle, in der die Entität gespeichert ist, für die die Notiz erstellt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Bedingt** im Feld **Typ** auswählen. Der Standardwert ist die erste Tabelle, die für die Verwendung spezieller Bearbeitungsnotizen konfiguriert wurde. Nachdem Sie eine Tabelle ausgewählt haben, wird ein Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angezeigt. Dieser Link wird aktualisiert, nachdem Sie eine oder mehrere Bedingungen ausgewählt haben. Klicken Sie auf den Link, um diese Datensätze in einer Liste anzuzeigen.
Bedingungen	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Bedingt** im Feld **Typ** auswählen. Verwenden Sie die Schaltflächen in diesem Feld, um eine oder mehrere Bedingungen für die ausgewählte Tabelle zu erstellen. Eine Bedingung besteht aus einem ausgewählten Feld, einem Operator und einem Wert. Fügen Sie Bedingungen mithilfe der Schaltflächen **UND** und **ODER** hinzu. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche **Löschen** rechts neben einer Bedingung klicken.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotiz löschen

Löschen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder sn_shn.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager können eine spezielle Bearbeitungsnotiz löschen, wenn sie einen Datensatz für die zugrundeliegende Tabelle löschen 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** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**.
   Sie können eine Notiz auch aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen in einem Formular löschen.
2. Klicken Sie in der Liste „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ auf die zu löschende Notiz.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Zugehörige Informationen

Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen aus Formularen löschen

Spezielle Bearbeitungsnotizen aus Formularen löschen

Löschen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen im Formular.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder sn_shn.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager können eine spezielle Bearbeitungsnotiz löschen, wenn sie einen Datensatz für die zugrundeliegende Tabelle löschen können.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Entitätenformular.
2. Klicken Sie in der Liste „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ auf das rote **X** links neben der gewünschten Notiz.
   Zunächst verbleibt die Notiz in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen, und der Text der Notiz wird durchgestrichen. Die Notiz wird nach dem Speichern des Formulars aus der Liste entfernt.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Übersicht über spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotiz löschen

Social Media-Profil erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können ein Social Media-Profil für einen Account, einen Kontakt oder einen Verbraucher erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensatz.
   - **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts**
   - **Kundenservice** > **Kunde** > **Kontakte**
   - **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Social Media-Profile** im ausgewählten Datensatz 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. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular „Soziales Profil“ aus.

Felder und Definitionen des Formulars „Social Profile“.

Feld	Definition
Kanal	Der Social Media-Kanal für dieses Profil. Zum Beispiel Twitter oder Facebook. **Hinweis:** Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Soziale Kanäle“ [sn_app_cs_social_social_channel].
Community-ID	Der Name oder das Handle des Benutzers für den ausgewählten Social Media-Kanal.
Kontakt	Wenn er über das Formular „Kontakt“ erstellt wurde, wird in diesem Feld der Name des Kontakts angezeigt.
Verbraucher	Wenn er über das Verbraucherformular erstellt wurde, zeigt dieses Feld den Namen des Verbrauchers an.
Account	Wenn er über das Account-Formular erstellt wurde, wird in diesem Feld der Name des Accounts angezeigt.
Profil-URL	Der Link zum Social Media-Account des Benutzers.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Integration mit sozialen Medien

Social Media-Protokolleintrag erstellen

Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ können einen Social Media-Protokolleintrag für einen Fall erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei Bedarf kann ein Kundenservice-Manager oder Administrator einen Eintrag in der zugehörigen Liste **Community-Protokolle** erstellen. Die Einträge in dieser Liste werden normalerweise vom Tool für soziale Integration ausgefüllt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fallformular.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Community-Protokolle** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular „Community-Protokoll“ aus.

Felder und Definitionen des Formulars „Community-Protokoll“.

Feld	Definition
Social Media-Profil	Das soziale Profil für den Kundenkontakt oder Verbraucher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, 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
Kundenservice-Mitarbeiter	Der an der Konversation beteiligte Kundenservice-Mitarbeiter.
Social-URL	Die URL für die Social-Konversation. Durch Klicken auf diese URL wird die Konversation auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
Dokument	Die zugehörige Fallnummer.
Nachricht	Die Details der Konversation.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Teammitglieder anzeigen, die einem Account zugewiesen sind

Zeigen Sie die Teammitglieder für einen bestimmten Account an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Accounts** oder **Partner**.
2. Wählen Sie einen Account aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Account-Teammitglieder** aus.
   In dieser Liste werden die Mitarbeiter sowie deren Zuständigkeiten angezeigt, die dem Team zugewiesen wurden.

Kundenservice-Mitarbeiter zur Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzufügen

Kundenservice-Mitarbeiter müssen der Chatsupport-Zuweisungsgruppe hinzugefügt werden, bevor sie Chatanforderungen empfangen können. Diese Zuweisungsgruppe wird vom Kundenservice-Management Chat-Kommunikationskanal zum Weiterleiten von Chatanforderungen verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Customer Service-Support**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie die Kundenservice-Mitarbeiter aus, die Chat-Anfragen erhalten sollen, und verschieben Sie sie in die Gruppenmitglieder-Liste **Customer Service-Support**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Connect-Support

Einen Servicevertrag genehmigen

Genehmigen Sie einen Servicevertrag für einen Kunden-Account.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Freigaben**.
2. Wählen Sie einen Vertrag zur Überprüfung aus der Liste Genehmigungen mit dem Status **Angefordert**aus.
3. Überprüfen Sie die Vertragsdetails in der Zusammenfassung am unteren Rand des Genehmigungsformulars.
4. Fügen Sie dem Feld **Kommentare** Überprüfungskommentare hinzu.
5. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Genehmigen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste Genehmigungen in **Genehmigt**.
Ablehnen	Der Überprüfungsstatus ändert sich in der Liste Genehmigungen in **Abgelehnt**. Wenn Sie einen Vertrag ablehnen, müssen Sie im Feld **Kommentare** einen Ablehnungsgrund eingeben.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter erstellen Fälle, interagieren mit Kunden und arbeiten an der Lösung von Fragen und Problemen. Kundenservice-Mitarbeiter verfügen über eine Reihe von Tools, mit denen sie Fälle lösen und schließen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Thema	Beschreibung
Mit Fällen arbeiten	• Kundenservicefall erstellen • Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen • Kundenservicefall zuweisen • Fälle mit Knowledge Base- und Community-Inhalten lösen • Spezielle Bearbeitungsnotiz aktualisieren • Kundenservicefall schließen
Mit Fallaufgaben und fallbezogenen Datensätzen arbeiten	• Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall • Erstellen Sie eine Fallaufgabe eines bestimmten Typs für einen Kundenservicefall • Arbeitsaufträge für Kundenservice-Fälle erstellen • Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern 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.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Thema	Beschreibung
Kunden antworten	• Activity Stream verwenden • Mit einer E-Mail-Schnellnachricht auf Fälle antworten • Konferenzanruf aus einem Fall initiieren

Kundenservicefall erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager können Fälle mit der Kundenservice-Management-Anwendung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Fall erstellen“ aus.

Felder im Formular „Fall erstellen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Fallnummer.
Kanal	Die Methode, mit der der Kunde Kontakt initiiert hat und der Fall geöffnet wurde. ○ Web (Standard) ○ Telefon ○ E-Mail ○ Chat ○ Social Media
Ortszeit des Kontakts	Die lokale Zeit des Kontakts, der dem Fall zugewiesen ist. Sie wird automatisch gemäß der im Formular „Kontakt“ festgelegten Zeitzone ausgefüllt. Wenn im Formular „Kontakt“ keine Zeitzone festgelegt ist, wird es gemäß der für den Fall selbst festgelegten **Kontakt-Zeitzone** ausgefüllt. Wenn im Formular „Kontakt“ oder im Fall keine Zeitzone festgelegt ist, bleibt das Feld leer und ist schreibgeschützt. Wenn ein Fall geschlossen oder abgebrochen wird, wird das Feld **Ortszeit des Kontakts** ausgeblendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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: Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Kontaktzeitzone	Die Kontakt-Zeitzone, wenn der Kunde in einer anderen Zeitzone für den Fall arbeitet. Sie überschreibt die Zeitzone des Formulars „Kontakt“. Wenn keine lokale Kontaktzeit oder Kontakt-Zeitzone festgelegt ist, wird die Instanz-Zeitzone angezeigt. Sobald der Fall erstellt wurde, ist das Feld schreibgeschützt. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Account	Der Name des Unternehmens, das diesem Fall zugeordnet ist. Wenn Sie einen Kontakt im Feld **Kontakt** auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die Account-Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers für diesen Fall. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das Plugin „Customer Data Models für B2B2C“ installiert ist. Sobald „Account“ ausgewählt ist, werden nur die zum Account gehörenden Verbraucher angezeigt.
Serviceorganisation	Interne und externe Entität, die an der Bereitstellung eines Service für die anfordernde Person beteiligt ist.
Anfordernde Serviceorganisation	Der Name der Serviceorganisation, die Unterstützung anfordert.
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die zugehörigen Produktinformationen im Asset-Datensatz verfügbar sind. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet sein.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des Assets, das diesem Fall zugeordnet ist.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie einen Partner im Feld **Partner** auswählen, basiert die Liste der verfügbaren Partnerkontakte auf dieser Auswahl.
Follow-the-Sun-Prinzip	Ein Kontrollkästchen, das angibt, dass ein Fall für die globale Nachverfolgung übergeben werden soll. Wenn ein Kunde zusätzliche Kommentare zu einem Fall mit **Priorität 1 – kritisch** oder **Priorität 2 – hoch** eingibt oder den Fall eskaliert, wird die Kennzeichnung automatisch ausgewählt. Sie können das Kontrollkästchen auch manuell aktivieren. Der Aktivitätenstrom im Fallformular wird mit allen Änderungen aktualisiert. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Follow-the-Sun-Prinzip** im Formular „Customer Service-Fall“, indem Sie den Wert der Eigenschaft *sn_customerservice.FTS_flag_enabled* auf **true** setzen. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kundenfrage, der Angelegenheit oder des Problems.
Geöffnet	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde.
Priorität	Zugewiesene Priorität: ○ 1 - Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 - Mittel ○ 4 - Niedrig (Standard)
Zuweisungsgruppe	Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.
Zugewiesen an	Der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter. In diesem Feld werden alle Benutzer mit den Rollen sn_customerservice_manager und sn_customerservice_agent angezeigt. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Zugewiesen am	Das Datum und die Uhrzeit der Zuweisung des Falls. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn ein Benutzer im Feld **zugewiesen an** hinzugefügt oder 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.

Feld	Beschreibung
Vertrag	Die Vertragsnummer, die diesem Fall zugeordnet ist. Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** ausgewählt haben, zeigt das Feld **Vertrag** die Verträge an, die einen Einzelposten für dieses Asset enthalten.
Berechtigung	Die Serviceberechtigung, die diesem Fall zugeordnet ist. Die verfügbaren Berechtigungen werden nach den Einstellungen in den Feldern **Account**, **Vertrag**, **Produkt**, **Asset** und **Kanal** gefiltert. Wenn für diesen Fall nur eine Berechtigung verfügbar ist, wird sie automatisch dem Feld **Berechtigung** hinzugefügt.
Partner	Der Name des Partners für diesen Fall.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Falls verfügbar sind die folgenden Informationen einem neu erstellten Fall zugeordnet:
   - Der Name des Kontakts und das Unternehmen des Kontakts
   - Die Produkt- und Vertragsdetails
   - SLA und Berechtigungen

Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter können verschiedene Arten von Fällen erstellen, indem sie eine Auswahl aus der Falltypauswahl treffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arten von Fällen, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können, hängen von der Konfiguration der Funktionen für Kundenservicefalltypen und Servicedefinitionen ab. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Kundenservicefall-Typen konfigurieren
- Typen von Kundenservicefällen verwalten
- Servicedefinitionen konfigurieren

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereichverwenden Service Desk-Mitarbeiter die Falltypauswahl, um Auswahlen zu treffen und Fälle zu erstellen.

Hinweis:
Verwenden Sie in der Core-UI den Fall-Interceptor, um eine Auswahl zu treffen und einen Fall 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.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall, indem Sie eine der folgenden Aktionen auswählen.

Beschreibung des Felds „Agent-Aktion“.

Agent-Aktion	Beschreibung
Wählen Sie **Neu**.	Wählen Sie diese Aktion aus Falllisten und Falltyplisten wie „Meine Fälle“ oder „Meine Beschwerdefälle“ aus.
Wählen **Sie Fall erstellen aus**	Wählen Sie diese Aktion aus den folgenden Datensätzen aus: ○ Interaktion ○ Account ○ Kontakt ○ Verbraucher ○ Verkauftes Produkt ○ Installationsbasiselement

2. Treffen Sie eine Auswahl aus der Version der Falltypauswahl, die vom Systemadministrator konfiguriert wurde.

Beschreibung des Versionsfelds der Fallauswahl

Version	Schritte
Mehrfachauswahl	**a.** Wählen Sie den **Falltyp** aus. **b.** Wählen Sie bei Bedarf eine optionale Kategorie und einen optionalen Untertyp aus, um die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten einzugrenzen. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. **Hinweis:** Wenn für einen Falltyp kein Untertyp konfiguriert wurde, wird das Feld für den Untertyp nicht angezeigt.
Einfachauswahl	**a.** Wählen Sie den **Falltyp** aus. **b.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
Produktservice Wählen Sie aus	**a.** Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dieser Fall ist für ein eigenes Produkt**. Diese Checkbox steuert die Anzeige des Felds **Produkt** **b.** Wenn angezeigt, wählen Sie ein **Produkt**aus. **c.** Wählen Sie einen **Service**aus. **d.** Wählen Sie einen **Falltyp aus**. **e.** Wählen Sie **Fall 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.

3. Füllen Sie die Felder im Fallformular aus.
   Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Kundenservicefall erstellen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Onboarding-Fälle erstellen

Erstellen Sie einen Fall, um neue Kunden oder bestehende Kunden für neue Produkte zu gewinnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Onboarding-Fälle werden im Modul „Einarbeitungsfälle“ angezeigt und weisen das Präfix „ONB“ in der Fallnummer auf. Beispiel: ONB0001007.

Wenn die Anwendung „Case Playbook for Onboarding“ verfügbar ist, können Sie das Playbook zum Durchlaufen der Schritte verwenden, die zum Lösen von Onboarding-Fällen durchzuführen sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Fall.
2. Wählen Sie den Falltyp aus.
3. Fügen Sie Kundeninformationen hinzu.
   - Wenn der Onboarding-Fall einen vorhandenen Kunden betrifft, füllen Sie die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** aus.
   - Wenn der Onboarding-Fall einen neuen Kunden betrifft, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Neuer Kunde**, und füllen Sie die Felder im Formularabschnitt „Informationen zum neuen Kunden“ aus.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie über die zugehörige Liste **Zusätzliche Mitglieder** weitere Mitglieder zu dem Fall hinzu.
   Verwenden Sie diese zugehörige Liste, um die Benutzer oder Geschäftseinheiten zu erstellen, die in dem Onboarding-Fall berücksichtigt werden sollen. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular „Zugehörige Partei“ aus.
5. Füllen Sie die Felder im Fallformular aus.
   Weitere Informationen und Feldbeschreibungen finden Sie unter Kundenservicefall erstellen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   - Wenn das Kontrollkästchen **Neuer Kunde** aktiviert ist, sind die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** zum Speichern des Falls nicht erforderlich.
   - Wenn das Kontrollkästchen **Neuer Kunde** deaktiviert ist, sind die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** zum Speichern des Falls 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.

Kundenservicefall zuweisen

Service Desk-Mitarbeiter können Fälle sich selbst oder anderen Kundenservice-Mitarbeitern zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Schaltfläche **Mir zuweisen** ist nur sichtbar, wenn der aktuelle Benutzer über die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ verfügt und dem Fall nicht bereits zugewiesen ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Weisen Sie den Fall zu.

Option	Bezeichnung
Weisen Sie sich den Fall selbst zu.	Klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
Weisen Sie den Fall einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter zu.	Wählen Sie im Feld **zugewiesen an** einen Kundenservice-Mitarbeiter aus.

Der Name des Kundenservice-Mitarbeiters wird im Feld **zugewiesen an** angezeigt. Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter auch einer Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe angehört, wird der Gruppenname im Feld **Zuweisungsgruppe** angezeigt.

Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall

Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Kundenservicefall für zusätzliche Arbeit, die im Rahmen der Lösung des Falls abgeschlossen werden muss.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Aufgabe erstellen, verwendet das System Informationen aus dem Fall, um automatisch Felder im Formular „Fallaufgabe“ auszufüllen. Nachdem Sie eine Aufgabe erstellt und gespeichert haben, wird sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben** im Fallformular angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Aufgaben** “ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Fallaufgabe“ aus.

Felder des Fallaufgabenformulars

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Fallnummer.
Übergeordneter Fall	Die Nummer des übergeordneten Falls. Dies kann ein Fall aus der Falltabelle [sn_customerservice_case] oder aus untergeordneten Tabellen der Falltabelle 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.

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	Die Nummer des übergeordneten Datensatzes, wenn die Aufgabe aus einem anderen Datensatztyp als einem Fall erstellt wird. Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn eine Fallaufgabe aus einem Nicht-Falldatensatz erstellt wird, z. B. aus einem Incident, Problem, Change oder einer Anforderung. Dieses Feld verweist auf die Aufgabentabelle [Aufgabe]. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie den **Fallaufgaben** -Datensatz so konfigurieren, dass das übergeordnete Feld angezeigt wird.
Kontakt	Der Kontakt für den übergeordneten Fall. Dieses Feld verweist auf die Kontakttabelle [customer_contact].
Account	Account für den übergeordneten Fall. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Account“ [customer_account].
Verbraucher	Verbraucher für den übergeordneten Fall. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer].
Betreff	Der Betreff der Fallaufgabe.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Arbeit, die zum Abschließen der Fallaufgabe ausgeführt werden muss.
Priorität	Die zugewiesene Priorität der Fallaufgabe: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 - Mittel ○ 4 - Niedrig (Standard)
Status	Aktueller Status der Fallaufgabe: ○ Offen ○ Geschlossen
Zugewiesen an	Der zugewiesene Benutzer.
Servicedefinition	Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Servicedefinition“ [sn_case_type_selection].
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen.
Arbeitsnotizen	Informationen zur Fallaufgabe, z. B. Schritte zur Lösung. Interne Benutzer, die der **Liste „** Arbeitsnotizen“ hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, wenn Arbeitsnotizen zu einer Fallaufgabe hinzugefügt werden.
Zusätzliche Kommentare	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in das Feld **Aktivität** eingefügt, wenn der Benutzer Veröffentlichen **auswählt**.

4. 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.

Erstellen Sie eine Fallaufgabe eines bestimmten Typs für einen Kundenservicefall

Kundenservice-Mitarbeiter können verschiedene Arten von Fallaufgaben erstellen, indem sie im Bildschirm zur Auswahl des Fallaufgabentyps eine Auswahl treffen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- sn_customerservice_manager
- sn_customerservice.svc_location_agent
- sn_customerservice.case_task_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arten von Fallaufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter erstellen können, hängen von der Konfiguration der Funktionen für Kundenservicefalltypen und Servicedefinitionen ab. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Kundenservicefall-Typen konfigurieren
- Typen von Kundenservicefällen verwalten
- Servicedefinitionen konfigurieren

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden Service Desk-Mitarbeiter den Falltyp-Auswahlbildschirm, um eine Auswahl zu treffen und Fälle zu erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Fallaufgabe.
   - Wählen Sie in einer Fallaufgabenliste die Option **Neu** aus.
   - Wählen Sie in einem Falldatensatz auf der Registerkarte „Aufgaben“ die Option **Neu** aus.
   - Wählen Sie in der Komponente „Dynamische zugehörige Datensätze“ in der Aufgabenliste „Zugehörige Datensätze“ das Symbol **+** aus.
   - Wählen Sie im Aktivitäts-Viewer die deklarative Aktion Aufgabe aus.
   - Wählen **Sie Aufgabe erstellen** in einer Fall-Playbook-Phase aus.
2. Treffen Sie eine Auswahl in der Fallaufgabentyp-Auswahl.
   - Wenn Sie die Fallaufgabe aus einer Fallaufgabenliste erstellen, zeigt das Feld Serviceaufgabe in der **Fallaufgabentypauswahl** alle zugehörigen Services an, in denen die Zieltabelle „Fallaufgabe“ [sn_customerservice_task] und Erweiterungen von „Fallaufgabe“ sind.
   - Wenn Sie die Fallaufgabe aus einem Falldatensatz erstellen, werden im Feld **Fallaufgabenservice** die Aufgabenservices aufgelistet, die sich auf den Fallservice beziehen. Wenn der Fall keinen Service hat, werden im Feld Serviceaufgabe alle zugehörigen Services angezeigt, bei denen die **Zieltabelle** „Fallaufgabe“ [sn_customerservice_task] und Erweiterungen von „Fallaufgabe“ 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.

3. Wählen **Sie Aufgabe erstellen aus**
   Die Fallaufgabe wird mit der ausgewählten Aufgabenservicedefinition erstellt. Wenn in der Fallaufgabenservice-Definition Standardwerte definiert wurden, werden diese Werte im Fallaufgaben-Datensatz ausgefüllt.

Arbeitsaufträge für Kundenservice-Fälle erstellen

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für einen Kundenservicefall als Teil des Falllösungsprozesses.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Arbeitsauftrag erstellt wurde, wird er im Fallformular in der zugehörigen Liste **Arbeitsaufträge** angezeigt. Die Fallnummer referenziert auch den Arbeitsauftrag.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Arbeitsaufträge** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Arbeitsauftragsformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsaufträge erstellen .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge verwalten

Kundenservicefälle aus Chats erstellen

Wenn ein Kunden-Chat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Kundenservicefall aus einer Supportkonversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitsnotizen in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Wichtig:

Ab Utahist Connect-Support veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine Neuaktivierung nicht mehr verfügbar. Für ähnliche Funktionen wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Wechsel von Connect-Support zu Advanced Work Assignment und Agent Chat .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connect** > **Connect-Support**.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol 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.

3. Öffnen Sie unter **Fälle** eine Kundenservice-Konversation.
4. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
5. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option **Fall erstellen** aus.
   Das System öffnet ein neues Fallformular auf einer Datensatzregisterkarte und füllt automatisch einige Felder basierend auf den Konversationsdetails.
6. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Alle Kommentare oder Arbeitsnotizen in der Datensatzunterhaltung werden als Kommentare zum Incident-Formular angezeigt. Arbeitsnotizen werden für den ESS-Benutzer nicht im Chat angezeigt. Der Chat-Mitarbeiter kann auswählen, ob eine Nachricht ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz in der Konversation ist.

   a. Klicken Sie in der Datensatzkonversation neben dem Texteingabefeld auf das Nachrichtentypsymbol ( ).

   b. Wählen Sie **Kommentar** oder **Arbeitsnotiz**.

   c. Geben Sie eine Nachricht ein.
   Standardmäßig werden Gesprächsnachrichten als Kommentare hinzugefügt.

   Hinweis:
   Wenn Sie einer Datensatzunterhaltung einen Anhang hinzufügen, wird dieser ebenfalls an den zugrunde liegenden Datensatz angehängt.

   Das System teilt den Datensatz automatisch in der Konversation mit, kopiert die Konversation in den Datensatzaktivitätsstrom und referenziert den Datensatz in der Tabelle Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]. Alle neuen Datensatzfelder, die dem Datensatz hinzugefügt wurden, werden nicht im Chat angezeigt. Das System ändert auch die Dokument-ID für die Konversation, um auf die Incident-Nummer zu verweisen, anstatt auf den Eintrag in der Chat-Queue-Eintragstabelle.

Zugehörige Informationen

Connect-Arbeitsbereich

Verbraucherfälle aus anonymen Chats erstellen

Wenn ein anonymer Chat dazu führt, dass ein Verbraucherfall erstellt werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Fall aus einer Support-Konversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitshinweise in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Prozedur

1. Antworten Sie auf eine anonyme Chatanforderung.
2. Chatten Sie mit dem Benutzer, um das Problem zu ermitteln.
3. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol, um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option **Fall für Gast 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.

Das System öffnet ein neues Fallformular und füllt einige der Felder basierend auf den Konversationsdetails. Für einen Fall, der aus einem Gast-Benutzer-Chat erstellt wurde, zeigt das Feld **Kurzbeschreibung** die anfängliche Chatanforderung des Benutzers an.

5. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Das System teilt den Datensatz automatisch in der Konversation mit, kopiert die Konversation in den Datensatzaktivitätsstrom und referenziert den Datensatz in der Tabelle Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry].

Verbraucherdatensätze aus anonymen Chats erstellen

Wenn ein anonymer Chat dazu führt, dass ein Verbraucherdatensatz erstellt werden muss, erstellen Sie den Datensatz direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Antworten Sie auf eine anonyme Chatanforderung.
2. Chatten Sie mit dem Benutzer, um das Problem zu ermitteln.
3. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol, um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
4. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option **Verbraucher und Fall für Gast erstellen** aus.

   Das System öffnet ein Verbraucherformular und füllt einige der Felder basierend auf den Konversationsdetails. Für einen Verbraucherdatensatz, der aus einem Gast-Benutzer-Chat erstellt wurde, zeigen die Felder **Vorname**, **Nachname** und **E-Mail** Informationen aus der ersten Chatanforderung an.

   Wenn Sie diese Option auswählen, wird ein Verbraucherdatensatz anhand der Informationen erstellt, die im Datensatzersteller bereitgestellt werden, und der Fall wird dann dem neu erstellten Verbraucher zugeordnet. Das Fallformular wird auch mit den Informationen ausgefüllt, die im Datensatzersteller bereitgestellt werden.

5. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.

Verbraucherfälle aus Chats erstellen

Wenn ein Verbraucher-Chat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall aus einer Support-Konversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitshinweise in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect-Support**.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte 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 die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird.
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Verbraucher eine Support-Konversation startet oder ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Konversation in eine Warteschlange überträgt, kann jeder Kundenservice-Mitarbeiter, der der zugehörigen Warteschlange angehört, die Konversation annehmen. Ein Mitarbeiter kann auch eine direkte Weiterleitung eines Gesprächs zu Ihnen anfordern.
3. Öffnen Sie unter **Fälle**eine Verbraucherkonversation.
4. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol, um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
5. Wählen Sie im Menü Connect-Aktionen die Option Fall erstellen aus.
   Das System öffnet ein neues Fallformular und füllt einige der Felder basierend auf den Konversationsdetails. (Für einen Fall, der aus einem Verbraucher-Chat erstellt wurde, wird das Feld **Verbraucher** ausgefüllt, und das Feld **Kurzbeschreibung** zeigt die anfängliche Chatanforderung des Verbrauchers an.)
6. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Das System gibt den Datensatz automatisch in der Konversation frei, kopiert die Konversation in den Aktivitätsstrom des Datensatzes und referenziert den Datensatz in der Tabelle „Eintrag in Chatwarteschlange“ [chat_queue_entry].

Verbraucherdatensätze erstellen

Verbraucherservice-Mitarbeiter und -Manager können Verbraucherdatensätze aus der Kundenservice-Management-Anwendung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Verbraucherformular nach Bedarf aus.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ aus.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse. Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert.
5. Füllen Sie bei Bedarf beliebige Felder auf der Registerkarte „Voreinstellungen“ aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Datensatz wird der Verbraucher-Tabelle (csm_consumer) hinzugefügt. Die primäre Adresse wird der zugehörigen Liste **Adressen** hinzugefügt, und das Feld **Primär** wird auf **true** festgelegt.

Zugehörige Informationen

Zusätzliche Verbraucheradressen erstellen

Zusätzliche Verbraucheradressen erstellen

Verbraucher können mehrere Adressen haben, einschließlich einer primären Adresse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_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

Die primäre Adresse wird auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ im Verbraucherformular und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert. Wenn Sie die Felder auf der Registerkarte „Primäre Adresse“ ausfüllen und auf **Absenden** klicken, werden diese Informationen der zugehörigen Liste **Adressen** als primäre Adresse hinzugefügt, wobei das Feld **Primär** auf „true“ festgelegt wird. Alle an den Feldern **Primäre Adresse** vorgenommenen Änderungen werden auch in der zugehörigen Liste aktualisiert. Ein Verbraucher kann nur eine primäre Adresse haben.

Andere Adressen, z. B. Abrechnungs- oder Versandadressen, können erstellt und in der zugehörigen Liste **Adressen** gespeichert werden. Für diese anderen Adressen ist das Feld **Primär** auf **false** gesetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Kunde** > **Verbraucher**.
2. Klicken Sie auf die Nummer des gewünschten Verbrauchers.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Adresse** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Standortformular aus.
5. Um diese Adresse als primäre Adresse für den Verbraucher zu kennzeichnen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Primär**.
   Ein Verbraucher kann mehrere Adressen haben, aber nur eine primäre Adresse.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anforderungen im Namen von Kunden oder Verbrauchern erstellen

Kundenservice-Mitarbeiter können Anforderungen im Namen von Kunden über Agent Workspace oder über die Plattform-Schnittstelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenservice-Mitarbeiter können den Katalog durchsuchen und eine Auswahl treffen, um eine Anforderung im Namen eines Kunden zu erstellen.

- In Agent Workspace können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungen aus Fall- und Interaktionsdatensätzen erstellen.
- Über die Plattform-Schnittstelle können Kundenservice-Mitarbeiter Anforderungen aus Falldatensätzen erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Um eine Anforderung zu erstellen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Agent Workspace: Klicken Sie auf das Symbol „ ••• “), und wählen **Sie Anforderung erstellen**aus.
   - Plattform-Schnittstelle: Klicken Sie auf das Symbol für das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Anforderung erstellen**.
3. Wählen Sie ein Element oder einen Service aus dem Katalog aus, um die Elementseite anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Menge 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. Um die Anforderung abzuschließen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

6. Klicken Sie im Fallformular auf die zugehörige Liste **Anforderungen**, um die dem Fall zugeordneten Anforderungen anzuzeigen.

Mit einer E-Mail-Schnellnachricht auf Fälle antworten

Verwenden Sie vordefinierte E-Mail-Schnellnachrichten, um schnell Antworten für Kunden zu erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können vordefinierte Schnellnachrichten auswählen, um dem Nachrichtentext von E-Mails Inhalt hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Business Manager und Administratoren können Schnellnachrichten einrichten und den Inhalt für die Antwort auf Fälle vordefinieren. Sie können beispielsweise persönliche Begrüßungen, Ausschlüsse, verschiedene Typen zusätzlicher Informationen und Signaturen vordefinieren. Sie können auch Symbole, Geschäftslogos, Bilder, HTML-Layout und Rich-Text-Format integrieren.

Hinweis:
Sie können Schnellnachrichten konfigurieren, sodass nur ein bestimmter Benutzer oder eine Gruppe sie anzeigen kann.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ...) und wählen Sie E- **Mail**aus.
3. Klicken Sie auf die Auswahl für Schnellnachrichten, und wählen Sie eine vordefinierte Nachricht aus. Der Inhalt der Schnellnachricht wird an der Cursorposition in den Nachrichtentext eingefügt.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Schnellnachrichten aus.
5. Klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Schnellnachrichten definieren

E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen

Konferenzanruf aus einem Fall initiieren

Im Rahmen der Lösung eines Kundenservicefalls können Sie einen Konferenzanruf zwischen beteiligten Benutzern initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenservice-Mitarbeiter können einen Konferenzanruf aus einem Fall initiieren und Teilnehmer hinzufügen, einschließlich Bereitschaftsmitgliedern von Schichtgruppen.

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

Notify muss eingerichtet sein, bevor Sie Notify bei Aufgaben verwenden können. Stellen Sie sicher, dass sich Notify-Telefonnummern (E.164 oder Kurzwahl) in Nummerngruppen mit Anruf-Workflows befinden. Stellen Sie auch sicher, dass die Eigenschaft **glide.notify.task.phone_number** auf eine dieser Notify-Telefonnummern eingestellt ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Konferenzanruf starten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere **Empfänger** für die Teilnahme am Konferenzanruf aus.
   Sie können einzelne Teilnehmer, Gruppen oder einzelne Telefonnummern hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Konferenzanruf starten

Starten Sie eine Konferenzschaltung von einer Aufgabe aus

Activity Stream verwenden

Verbesserungen im Aktivitätenstrom tragen dazu bei, die Übersichtlichkeit im Aktivitätenstrom zu verringern und den Aufwand des Service Desk-Mitarbeiters für das Verständnis des Fallkontexts zu verringern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verbesserungen im Aktivitätenstrom umfassen Folgendes:

- Nach Beitragstyp filtern
- Nachrichten und Events sortieren
- Verbesserte E-Mail-Darstellung

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
   Sie sehen den Aktivitätenstrom mit den Filteroptionen.
2. Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).
   Die Filtersätze werden angezeigt. Der Konversationsfilter legt Elemente wie E-Mails, Kommentare und Arbeitsnotizen fest.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Filter für die **Beitragstypen** aus.
   Wenn Sie beispielsweise **Arbeitsnotizen** auswählen, werden im Aktivitätenstrom nur Notizen angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn Sie nur **Feldänderungen** auswählen, werden im Aktivitätenstrom die entsprechenden Felder angezeigt.

4. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Feldänderungen** aus, um die Felder zu filtern.
   Wenn Sie z. B. **Status** auswählen, werden nur die Status-Changes 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.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gekennzeichnet**, damit nur gekennzeichnete Nachrichten angezeigt werden.

   Gekennzeichnete Nachrichten sind für alle sichtbar, die Zugriff auf den Fall haben.

6. Klicken Sie auf das Sortiersymbol (Sortiersymbol ), um die Events und Nachrichten basierend auf der Zeitleiste zu sortieren.

7. Klicken Sie auf das Symbol „ *** “), und wählen Sie **Alle Beiträge erweitern** aus, um die Beitragsdetails anzuzeigen, oder wählen Sie **Alle Beiträge** reduzieren aus, um zum vorherigen Status zurückzukehren.

8. Klicken Sie in einer E-Mail auf **Mehr anzeigen**, um die aktuelle E-Mail-Antwort in einem erweiterten Formular anzuzeigen.

9. Klicken Sie auf **Vollständige Konversation anzeigen**, um den gesamten E-Mail-Thread anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Aktivitätenstrom konfigurieren

Mit anfordernden Personen und Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren

Verwenden Sie „Verfassen“, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und Kommentare oder Hinweise zu Ihrer Arbeit hinzuzufügen.

Die UI zum Verfassen wird neben dem Aktivitätenstrom angezeigt, wenn der Spaltenbereich an die parallele UI angepasst wird. Weitere Informationen finden Sie unter „Verfassen“ verwenden.

Fälle mit Knowledge Base- und Community-Inhalten lösen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern, einen Fall schneller zu lösen, indem sie nach Informationen aus der Knowledge Base und der Community suchen und, falls hilfreich, diese dem Fall zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Fallformular zeigt kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf dem im Feld **Kurzbeschreibung** eingegebenen Text an. Diese Suchergebnisse liefern gezielte Wissensartikel, angeheftete Artikel und Community-Inhalte für Kundenservice-Mitarbeiter.

Kundenservice-Mitarbeiter können nach Informationen suchen, die im Zusammenhang mit einem Fall stehen, wenn sie einen Fall öffnen, oder an einem bereits geöffneten Fall arbeiten. Wenn die Suche zu einem zugehörigen Inhalt führt, kann der Kundenservice-Mitarbeiter eine Vorschau des Inhalts anzeigen. Wenn die Informationen relevant sind, kann der Kundenservice-Mitarbeiter sie als hilfreich markieren. Wissensartikel können auch an den Fall angehängt werden.

Standardmäßig enthalten Suchergebnisse Wissensartikel, angeheftete Artikel und gelöste Community-Fragen und Blogs. Abhängig von der Konfiguration können Suchergebnisse auch andere Arten von Informationen enthalten, z. B. offene und gelöste Fälle und Probleme. Mit dem Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml) können Sie auch ähnliche Fälle und Wissensartikel 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.

Kundenservice-Fallmanager können das Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“ verwenden, um festzustellen, welche Fälle keine oder nur unzureichende Wissensabdeckung haben. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Bedarfseinblicke für Fälle“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Öffnen Sie einen neuen Fall, und beginnen Sie mit der Eingabe im Feld **Kurzbeschreibung**.
   - Öffnen Sie einen vorhandenen Fall, und klicken Sie auf **Zugehörige Suchergebnisse**.

   Alle übereinstimmenden Suchergebnisse werden im Abschnitt **Zugehörige Suchergebnisse** angezeigt. Der angezeigte Inhalt hängt von den Berechtigungen ab, die dem Kundenservice-Mitarbeiter in Wissen und Communities zugewiesen sind.
3. Klicken Sie auf eines der Ergebnisse, um den Inhalt in einem Popup-Fenster zu öffnen.
4. **Wahlweise:** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wenn Sie einen Fall geöffnet haben, klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie einen vorhandenen Fall aktualisiert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kompetenzen für einen Kundenservicefall verwalten

Fügen Sie optionale und obligatorische Kompetenzen für einen Kundenservicefall hinzu, oder entfernen Sie diese.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ferner können Kundenservice-Mitarbeiter das Attribut einer Fähigkeit zwischen obligatorisch und optional ändern.

Prozedur

1. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Aufgabenkompetenzen**.
3. So erstellen Sie eine neue Fähigkeit:
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus.
   c. Wenn sie obligatorisch ist, klicken Sie auf das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. So wechseln Sie den Kompetenztyp:
   a. Klicken Sie auf die gewünschte Fähigkeit.
   b. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
   c. 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.

Spezielle Bearbeitungsnotiz aktualisieren

Aktualisieren Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager, sn_shn.editor oder sn_shn.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager können eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Datensatz aktualisieren, wenn sie einen Datensatz für die zugrundeliegende Tabelle aktualisieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**.
   Sie können eine Notiz auch aus der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen in einem Formular aktualisieren.
2. Klicken Sie in der Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen auf die Notiz, die aktualisiert werden soll.
3. Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Feldern im Formular „Spezielle Bearbeitungsnotizen“ vor.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kundenservicefall schließen

Sie können einen Fall zu jeder Zeit schließen, außer wenn er sich im Status **Gelöst** befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorgeschlagen hat, ändert sich der Status in **Gelöst**, und der Kunde kann entweder die Lösung annehmen oder ablehnen. Wenn er sie akzeptiert, wird der Fall geschlossen. Wenn er sie ablehnt, wird der Status auf **Offen** zurückgesetzt.

Ein Service Desk-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager kann einen Fall jederzeit schließen, es sei denn, er befindet sich im Status **Gelöst**, während nur ein Kunde die vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen kann. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt, müssen Details im Feld **Auflösungshinweise** enthalten sein.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. Navigieren Sie je nach Benutzeroberfläche zum richtigen Formularabschnitt.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Lösungscode** den Code aus, der den Lösungsstatus des Falls angibt.
4. Geben Sie alle Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss im Feld **Auflösungshinweise** ein.
5. Klicken Sie auf **Fall schließen**.

Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice

Kunden können eine Zufriedenheitsumfrage abschließen, wenn sie eine Falllösung akzeptieren oder einen Fall aus dem Customer Service Portal 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.

Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung für einen Fall akzeptiert, indem er im Falldatensatz auf **Lösung akzeptieren** klickt oder einen Fall schließt, indem er auf **Fall schließen** klickt, kann er auf eine Zufriedenheitsumfrage im Customer Service Portal zugreifen. Kunden haben die Möglichkeit, die Umfrage abzuschließen oder zu überspringen.

Wenn ein Kunde den E-Mail-Kommunikationskanal verwendet, sendet das System eine E-Mail mit einem Link zu einer Kundenzufriedenheitsumfrage, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Fall schließt. Der Kunde kann auf diesen Link klicken, um die Umfrage abzuschließen.

Hinweis:
Pro Fall kann eine Umfrage generiert werden. Wenn für einen Fall bereits eine Umfrage generiert wurde, kann keine zweite Umfrage generiert werden, auch wenn ein Fall erneut geöffnet und geschlossen wird.

Die Anwendung Customer Service enthält eine Standardumfrage, die Sie nach Bedarf anpassen können. Um die Standardumfrage anzupassen, navigieren Sie zu **Umfrage** > **Umfragen anzeigen** und wählen Sie **Customer Service Zufriedenheitsumfrage** aus der Liste der Bewertungsmetriktypen aus. Um die Standardumfrage zu bearbeiten, öffnen Sie die Umfrage und klicken auf die Schaltfläche **Umfragedesigner**.

Sie können Ihre eigene Umfrage auch mit dem Umfragedesigner-Tool entwerfen. Stellen Sie nach dem Entwerfen einer Umfrage sicher, dass Sie eine Bedingung für die Auslösung der Umfrage auswählen.

Zugehörige Informationen

Bewertungen und Umfragen

Servicemanager-Dashboard

Verwenden des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs in Customer Service Management

Verwenden Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, um mit Kunden zu interagieren, Fälle zu erstellen und zu bearbeiten sowie Fragen und Probleme zu lösen.

Kundenservice-Mitarbeiter können die meisten Aufgaben in diesen Arbeitsbereichen ausführen. Bestimmte Aufgaben gelten sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich, während andere Aufgaben nur für einzelne Arbeitsbereiche oder die Plattformoberfläche gelten. Diese Informationen werden oben in jeder Aufgabe vermerkt.

Die folgenden Tabellen beschreiben einige der grundlegenden Aufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter in den CSM-Arbeitsbereichen ausführen können, sowie zusätzliche Funktionen, die zur Verwendung verfügbar sind.

Zusätzliche Aufgabeninformationen finden Sie unter Kundenservicefälle verwalten.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung	Details
Wissen zur Unterstützung von Fällen nutzen	Suchen Sie nach Wissensartikeln, und hängen Sie sie an Fälle an, oder öffnen Sie Artikel in Unterregisterkarten, um das Lesen zu erleichtern. Melden Sie eine Wissenslücke, wenn Sie keine relevanten Artikel finden können,	Wissensartikel suchen und anzeigen Öffnen Sie einen Wissensartikel Wissenslücke melden

Automatische Übersetzung

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung	Details
	und erstellen Sie bei aktivierter Berechtigung Artikel direkt aus Fällen.	Einen Knowledge Base-Artikel erstellen
Auf Community-Diskussionen reagieren	Wenn ein Fall aus einer Community-Diskussion erstellt wird, können Sie über den Fall auf die Diskussion antworten.	Auf einen Community-Thread aus einem Fall antworten
Antwortvorlagen verwenden	Reagieren Sie schnell auf Kunden mit unterschiedlichen vordefinierten Informationen.	Antwortvorlagen zum Hinzufügen von Informationen zu Fällen und Fallaufgaben verwenden
E-Mail-Aufgaben verwalten	Zeigen Sie E-Mails in der Vorschau an, und senden Sie Antworten aus Fällen.	E-Mails direkt in Fällen verfassen E-Mails über die Menübandkomponente verfassen E-Mail-Antworten direkt aus einem Fall-Aktivitätenstrom senden Vorschau von E-Mails aus der zugehörigen Liste „E-Mails“ anzeigen

Zusätzliche Funktionen

Funktion	Beschreibung	Details
Bestimmte Falltypen erstellen	Erstellen Sie einen Fall für einen bestimmten Typ von Kundenproblem.	Kundenservicefälle eines bestimmten Typs erstellen
Kunden suchen	Suchen Sie anhand von Informationen wie Name, Telefonnummer und Datensatznummer schnell nach Kontakten und Verbrauchern.	Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen
Kundenzentrale verwenden	Suchen Sie nach Kundeninformationen und aktuellen Aktivitäten, um mehr über den Kunden zu erfahren, den Sie unterstützen.	Kundenzentrale verwenden
Produktdaten anzeigen	Zeigen Sie Details zu Kundeninstanzen, -produkten und -komponenten an.	Installationsbasis-Informationen anzeigen Informationen zu verkauften Produkten anzeigen
Playbooks verwenden	Verwenden Sie die Schritt-für-Schritt-Anweisungen von Playbooks, um	Interagieren Sie mit Playbooks

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

Funktion	Beschreibung	Details
	Aufgaben abzuschließen und Fälle zu lösen.	
Geleitete Entscheidungen verwenden	Eine geleitete Entscheidung fordert Sie auf, Fragen zu beantworten und Eingaben bereitzustellen, und empfiehlt dann Schritte, die zur Lösung eines Falls zu ergreifen sind.	Guided Decisions in Playbooks verwenden, um Fälle zu lösen Verwenden Sie Guided Decisions in empfohlenen Aktionen, um Fälle zu lösen
Empfohlene Aktionen verwenden	Eine empfohlene Aktion ist eine vorgeschlagene Aktion, die bei der Lösung eines Falls helfen kann. Eine Empfehlung kann eine Anleitung, eine geleitete Entscheidung oder ein vorgeschlagener Wert für ein Fallfeld sein.	Verwenden Sie Recommended Actions, um Fälle zu lösen
Trends in Fallthemen verwenden	Verwenden Sie Trends in Fallthemen, um Fälle mit ähnlichen Problemen zu identifizieren.	Trends in Fallthemen anzeigen Trends in Fallthemen zu bestehenden schwerwiegenden Fällen hinzufügen Schwerwiegende Fälle für Trends in Fallthemen erstellen
Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) verwenden	Verwenden Sie maschinelles Lernen, um die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls basierend auf Fallattributen wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität und Zuweisungsgruppe vorherzusagen.	Geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls Zeit bis zur Lösung der Menübandkomponente
Rufen Sie einen Kunden zurück	Rufen Sie einen Kunden entweder sofort oder zu dem vom Kunden gewünschten Zeitpunkt zurück.	Gehen Sie auf eine Rückrufanforderung eines Kunden ein

CSM-Arbeitsbereiche öffnen

Öffnen Sie den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM oder CSM Mitarbeiterbereich, damit Sie an Kundenservicefällen arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche**.
2. Wählen Sie den gewünschten 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.

- Startseite des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs
- Agent Workspace-Startseite

Der ausgewählte Arbeitsbereich wird in einer neuen Browser-Registerkarte geöffnet.

Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Kontakt- oder Verbraucherinformationen in einem gespeicherten Interaktionsdatensatz nachschlagen, die Informationen überprüfen und bestätigen und sie dann in den Interaktionsdatensatz einpflegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Kundenservice-Mitarbeiter können nach Informationen wie Namen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Fallnummern oder Bestellnummern suchen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Führen Sie in einem gespeicherten Interaktionsdatensatz eine der folgenden Aktionen aus.
3. Geben Sie Informationen wie die ersten Buchstaben eines Vor- oder Nachnamens oder die ersten Ziffern einer Telefon- oder Fallnummer ein.
   Diese Felder bieten eine Typeahead-Suche, mit der Ergebnisse in einer Liste angezeigt und weiter eingeschränkt werden, während weitere Zeichen eingegeben werden. Mehrere Anzeigefelder in den Suchergebnissen tragen dazu bei, die Kontakte voneinander zu unterscheiden. Beim Suchen nach einer Datensatznummer wird der mit dem Datensatz verknüpfte Kontakt oder Verbraucher in den Suchergebnissen zurückgegeben.

   Hinweis:
   Löschen Sie die Zeichen aus den Feldern, um die Suchergebnisse zu löschen.
4. Wählen Sie das gewünschte Ergebnis aus der Liste aus.
   Mit dieser Aktion werden Informationen über den ausgewählten Kontakt oder Verbraucher auf einer Verifizierungskarte angezeigt. Wenn die Informationen nicht korrekt sind, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 4.
5. Bestätigen Sie den ausgewählten Kontakt oder Verbraucher.

   Diese Aktion bewirkt Folgendes:
   - Füllt im Interaktionsdatensatz die Felder **Account** und **Kontakt** oder **Verbraucher** aus
   - Aktiviert das Kontrollkästchen **Überprüft**
6. **Wahlweise:** Klicken Sie in CSM Mitarbeiterbereich auf **Abbrechen**, um das Popup-Fenster zu schließen.
   Wenn Sie die Suche abbrechen, bleiben die Informationen im Interaktionsdatensatz unverändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** Sie können einen anderen Kontakt oder Verbraucher suchen und überprüfen, indem Sie die Schritte 2 bis 4 wiederholen und andere Suchinformationen eingeben.
8. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Interaktionsdatensatz zu speichern und die zugehörigen Listen zu aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Suchen und überprüfen

Kontakt oder Verbraucher mit „Suchen und überprüfen“ erstellen

Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Kontakt oder einen Verbraucher über die Funktion „Suchen und überprüfen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Mitarbeiter können mit der Funktion „Suchen und überprüfen“ nach Kontakten und Verbrauchern suchen. Nach der Überprüfung der Informationen eines Benutzers können Mitarbeiter diese Informationen in den Interaktionsdatensatz übertragen.

Wenn ein Mitarbeiter keinen Kontakt oder Verbraucher finden kann, kann er einen Datensatz für diesen Benutzer über die Funktion „Suchen und überprüfen“ erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie in einem gespeicherten Interaktionsdatensatz auf eines der folgenden Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich, um auf die Funktion „Suchen und überprüfen“ zuzugreifen.
   - Symbol „Kontakt überprüfen“ (Symbol „ “)
   - Symbol „Verbraucher überprüfen“ (Symbol „ “)
3. Geben Sie Benutzerinformationen in eines der folgenden Felder ein: **„Kontakt überprüfen“** oder **„Verbraucher überprüfen“**.
   Diese Informationen können die ersten Buchstaben eines Vor- oder Nachnamens oder die ersten Ziffern einer Telefon- oder Fallnummer sein.
4. Wenn Sie den Kontakt oder Verbraucher nicht finden können und einen Datensatz erstellen möchten, klicken Sie auf **Kontakt erstellen** oder **Verbraucher erstellen**.

   Das System zeigt das Formular „Kontakt erstellen“ oder „Verbraucher erstellen“ im kontextbezogenen Seitenbereich an.

   Wenn das Feld **Account** im Interaktionsdatensatz gefüllt ist, nachdem Sie auf **Kontakt erstellen** geklickt haben, wird das Feld **Account** im Formular „Kontakt erstellen“ mit denselben Informationen gefüllt.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.
   Das System führt die 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.

- Speichert den Kontakt- oder Verbraucherdatensatz.
- Erstellt die Kontakt- oder Verbraucherkarte und zeigt sie an.
- Fügt die Informationen dem Interaktionsdatensatz hinzu.

Zugehörige Informationen

Suchen und überprüfen

Kontakte oder Verbraucher suchen und überprüfen

Zeigen Sie die Installationsbasis in Kundenservice-Management Arbeitsbereichen an

Zeigen Sie die Installationsbasis eines Kunden in CSM Arbeitsbereichen an, um schnell den benötigten Support sowie die Möglichkeiten für Akzeptanz und Upselling zu identifizieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

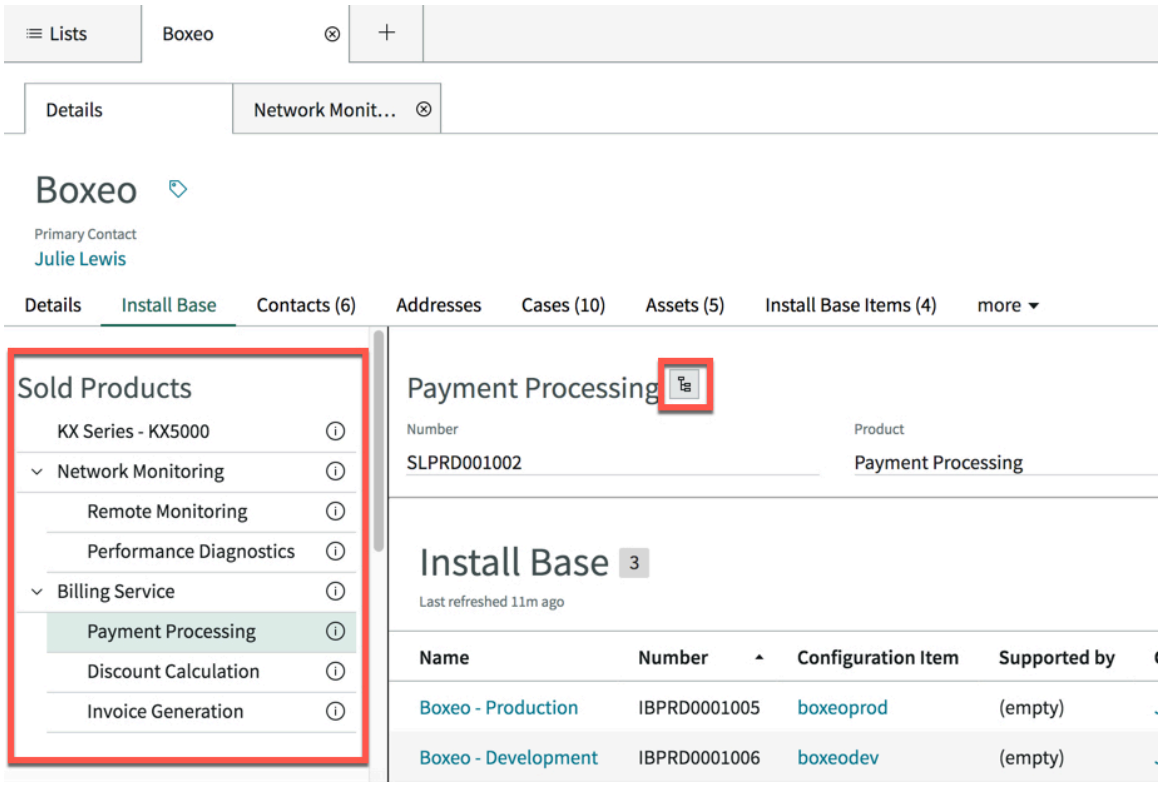
Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Sie können Informationen zu den Produkten und Services anzeigen, die ein Kunde erworben hat, wie sie geliefert werden und welche zusätzlichen Komponenten mit den Produktmodellen verfügbar sind.

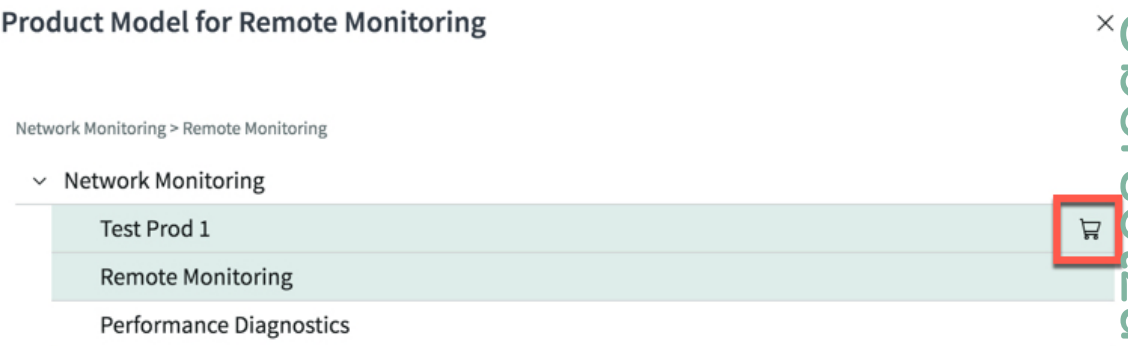
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche**.
2. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
3. Wählen Sie den Account aus, für den Sie die Installationsbasis anzeigen möchten.
4. Wählen Sie die zugehörige Liste Installationsbasis aus.
5. Scrollen Sie durch die Baumansicht „Verkaufte Produkte“, um die Details zum verkauften Produkt und die Liste der zugehörigen Installationsbasiselemente 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. Klicken Sie im Header des Formulars auf das Hierarchiesymbol Hierarchiesymbol für , um das vollständige Produktmodell anzuzeigen, zu dem das verkaufte Produkt gehört.
Die Produktmodellhierarchie wird in einem separaten Fenster geöffnet.
Nicht gekaufte Produktkomponenten sind mit einem Einkaufswagen-Symbol



markiert.

7. Zeigen Sie die Installationsbasiselemente und zugehörigen Listen im konfigurierbaren Arbeitsbereich an, indem Sie zu navigieren **Produkte** > **Installationsbasiselement**.
8. Zeigen Sie die Details des Installationsbasiselements an, indem Sie ein Installationsbasiselement öffnen.

Hinweis:
Sie können auch den rechten Navigationsbereich verwenden, um die Installationsbasiselemente und die zugehörige Liste anzuzeigen.

Informationen zu verkauften Produkten in CSM-Arbeitsbereichen anzeigen

Versetzen Sie Kundenservice-Mitarbeiter oder -Manager in die Lage, die verkauften Produkte und die mit dem verkauften Produkt verbundenen Serviceangebote für einen Account oder Verbraucher 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Kundenservice-Mitarbeiter können anzeigen, welche Serviceangebote mit den verkauften Produkten verknüpft sind, die von einem Problem betroffen sind. Sie können auch die Servicezusagen und die Verfügbarkeit anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Klicken Sie auf **Verkaufte Produkte**, um das dem Fall zugeordnete verkaufte Produkt und das zugehörige Serviceangebot anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf das Serviceangebot, um die zugehörigen Servicezusagen anzuzeigen.

Nach Wissensartikeln in CSM-Arbeitsbereichen suchen

Suchen Sie in Agent Assist nach Wissensartikeln, einschließlich ähnlicher Wissensartikel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Agent Assist zeigt kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf dem im Feld **Kurzbeschreibung** im Fallformular eingegebenen Text an. Diese Suchergebnisse enthalten Wissensartikel und andere Arten von Informationen, z. B. offene oder gelöste Fälle und Community-Inhalte. Sie können die Ergebnisliste einschränken, indem Sie eine bestimmte Art von Informationen auswählen, die angezeigt werden sollen.

Hinweis:
Mit dem Plugin „Predictive Intelligence for Customer Service Management“ (com.snc.csm_ml) können Sie auch ähnliche Wissensartikel anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Klicken Sie im Bereich „Agent Assist“ auf das Suchressourcensymbol ( ), und wählen Sie eine Suchquelle aus.
   - **Wissensartikel**
   - **Ähnliche Wissensartikel**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Wissensartikel aus.
5. Klicken Sie auf **Anhängen**.
   Abhängig von Ihrer Konfiguration können Sie einen Link hinzufügen oder einen Artikel direkt in den Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ (sichtbar für Kunden) des Aktivitätenstroms einbetten.

Wissensartikel auf untergeordneten Registerkarten öffnen

Suchen Sie nach einem Wissensartikel in Agent Assist, und öffnen Sie den Artikel dann auf einer untergeordneten Registerkarte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Wählen Sie im Bereich „Agent Assist“ einen Artikel aus der Standardsuche aus, oder suchen Sie mithilfe der Suchleiste nach etwas Bestimmtem.
4. Klicken Sie auf den Link des Artikels, um den Artikel auf einer neuen untergeordneten Registerkarte des übergeordneten Falls zu öffnen.

Wissensartikel aus Fällen erstellen

Sie können Informationen aus Kundenservicefällen wiederverwenden, indem Sie Wissensartikel aus Kundenservicefällen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich. Sie können Wissensartikel auch in der Plattformoberfläche aus Fällen erstellen.

Ihr Administrator muss die Erstellung von Artikeln aus Kundendienstfällen ermöglichen .

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
3. Klicken Sie auf das Symbol „ ••• “).
4. Klicken Sie auf **Wissensartikel 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.

Dadurch wird ein neuer Wissensartikel auf einer untergeordneten Registerkarte erstellt. Standardmäßig wird der neue Artikel aus der KCS-Artikelvorlage erstellt. Die folgenden Informationen werden aus dem Fall in den Wissensartikel kopiert:

- Kurzbeschreibung
- Quelle
- Ursache
- Abschlussnotizen

5. Geben Sie im Feld **Knowledge Base** den Namen der Knowledge Base ein, in der dieser Artikel angezeigt werden soll.
6. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie den Wissensartikel.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wissenslücke melden

Wenn Sie keine relevanten Wissensartikel finden können, die zur Lösung eines Falls beitragen könnten, können Sie eine Wissenslücke melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_customerservice_manager, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich. Sie können in der Plattformoberfläche auch eine Wissenslücke für einen Fall melden.

Sie können nach Wissensartikeln für einen Kundenservicefall suchen und diese an den Fall anhängen. Wenn Sie keine relevanten Artikel finden, können Sie eine Wissenslücke melden. Wenn Sie über die entsprechende Berechtigung verfügen, können Sie auch einen Wissensartikel erstellen.

Kundenservice-Fallmanager können das Dashboard „Einblicke für Fälle anfordern“ verwenden, um festzustellen, welche Fälle keine oder nur unzureichende Wissensabdeckung haben. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Bedarfseinblicke für Fälle“ .

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Kundenservicefall.
2. **Wahlweise:** Suchen Sie nach vorhandenen Wissensartikeln oder erstellen Sie einen Wissensartikel, um die Lösung eines Falls zu unterstützen.
3. Klicken Sie auf das Symbol „ ••• “), und klicken Sie dann auf **Wissenslücke melden**.
   Klicken Sie in der Plattformoberfläche im Fallformular auf den zugehörigen Link **Wissenslücke melden**, und geben Sie im daraufhin angezeigten Popup-Fenster Informationen an.
   Dadurch wird eine neue Wissensfeedback-Aufgabe auf einer untergeordneten Registerkarte geöffnet. Die Kurzbeschreibung aus dem Fall wird in das Feld **Beschreibung** für die Aufgabe kopiert.
4. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Beschreibung der Wissensfeedback-Aufgabe.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Aufgabe wird der zugehörigen Liste **Wissenslücken** im Fallformular 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.

Auf einen Community-Thread aus einem Fall antworten

Für Fälle, die aus einer Community-Diskussion erstellt werden, können Kundenservice-Mitarbeiter die Diskussion auf einer neuen Browser-Registerkarte anzeigen und darauf reagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, workspace_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Bei Fällen, die aus einer Community-Diskussion erstellt wurden, ist das Feld **Kanal** auf Community festgelegt.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Fall, der aus einer Community-Diskussion erstellt wurde.
3. Klicken Sie auf das Symbol „ ••• “), und wählen Sie **Community-Thread anzeigen aus**.
   Diese UI-Aktion ist nur verfügbar, wenn der **Kanal** Community ist.
4. Zeigen Sie die Community-Diskussion in einem neuen Browserfenster an, und reagieren Sie nach Bedarf.

Antwortvorlagen zum Hinzufügen von Informationen zu Fällen und Fallaufgaben verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können Inhalte aus Antwortvorlagen kopieren und sie zu Fällen und Fallaufgaben hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent mit der Rolle sn_templated_snip.template_snippet_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Die kontextbezogene Seitenleiste in CSM-Arbeitsbereichen bietet Ihnen Zugriff auf Informationen, die Sie bei der Lösung von Kundenservicefällen unterstützen können. Sie enthält eine Spalte mit Symbolen, auf die Sie klicken können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen. Wenn Sie auf das Antwortvorlagen-Symbol klicken, werden wiederverwendbare Nachrichten angezeigt, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall oder eine Fallaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 kontextbezogenen Seitenleiste auf das Antwortvorlagen-Symbol (Antwortvorlagen-), um eine Liste der Vorlagen anzuzeigen.
4. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
5. Wählen Sie eine Vorlage aus, und klicken Sie dann auf **In Zwischenablage kopieren**.
6. Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Zugehörige Informationen

Antwortvorlagen

Kundenzentrale verwenden

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Kundeninformationen und aktuelle Kundenaktivitäten, um mehr über die Kontaktaufnahme mit dem Support durch den Kunden zu erfahren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Bei Verwendung der Walk-up Experience für Geschäftsstandorte: sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager oder sn_customerservice.svc_location_consumer_agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Wenn Sie CSM Mitarbeiterbereich verwenden und die Kundenzentrale in Ihrer Instanz aktiviert ist, können Sie im Interaktionsdatensatz auf die Registerkarten „Kundeninformationen“ und „Kundenaktivität“ klicken.

Wenn Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden, können Sie über die Datensätze „Interaktion“, „Kontakt“, „Account“ oder „Verbraucher“ auf die Kundenzentrale zugreifen.

Verwenden Sie die Kundenzentralefunktion, um einen schnellen Einblick in wichtige Kundeninformationen und aktuelle Aktivitäten des Kunden zu erhalten, der sich an den Support wendet. Sie können nach Datum oder Aspekt filtern, um auf die gewünschten Informationen zuzugreifen.

Hinweis:
Accounts erfordern Kontaktinformationen, um Accountinformationen in der Kundenzentrale anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie im Interaktions-, Kontakt-, Account- oder Verbraucherdatensatz Kundeninformationen aus, um wichtige Informationen zum Kunden anzuzeigen.
3. Wählen Sie im Datensatz „Interaktion“, „Kontakt“, „Account“ oder „Verbraucher“ die Option „Kundenaktivität“ aus, um die aktuelle Aktivität des Kunden oder die Chatzusammenfassung zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde anzuzeigen.
4. Erstellen Sie einen Fall, oder schließen 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.

Guided Decisions in Playbooks verwenden, um Fälle zu lösen

Arbeiten Sie sich als Service Desk-Mitarbeiter durch eine Entscheidungsstruktur in einem Playbook, um bei der Problembehandlung für einen Fall zu helfen und Empfehlungen für die nächsten möglichen Schritte bei der Lösung des Falls zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Entscheidungsstruktur enthält eine Reihe von Fragen, die Sie beantworten und bei Bedarf eingeben können. Die Entscheidungsstruktur wertet Ihre Antworten aus und stellt die nächsten Fragen bereit oder gibt Ihnen Anleitungen, was als Nächstes zu tun ist. Beispielsweise kann die Anleitung darin bestehen, einen Wissensartikel anzuhängen oder einem Kunden eine Lösung vorzuschlagen, um ein Problem zu beheben.

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und CSM Mitarbeiterbereich.

Abhängig vom Kontext des Falls, an dem Sie arbeiten, werden Entscheidungsstrukturen in Playbooks in den CSM-Arbeitsbereichen oder als empfohlene Aktion in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt . Detailinformationen zur Verwendung empfohlener Aktionen finden Sie unter Verwenden Sie Guided Decisions in empfohlenen Aktionen, um Fälle zu lösen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Fall, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Playbook** aus.
4. Arbeiten Sie sich durch eine Entscheidungsstruktur, indem Sie Eingaben eingeben und mit dem nächsten oder vorherigen Fragensatz fortfahren oder den Entscheidungsstruktur-Flow verwerfen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte Meine Antworten anzeigen neben dem Knoten das Bearbeitungssymbol ( ) aus, um Ihre Auswahl oder den eingegebenen Wert zu ändern.
6. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche, oder verwerfen Sie die endgültige Anleitung.
   Die Aktivitätenliste wird mit der ausgeführten Aktion aktualisiert.

Verwenden Sie Guided Decisions in empfohlenen Aktionen, um Fälle zu lösen

Arbeiten Sie sich als Service Desk-Mitarbeiter durch eine empfohlene Aktion vom Typ Entscheidungsstruktur, um bei der Problembehandlung für einen Fall zu helfen und Empfehlungen für die nächsten möglichen Schritte bei der Lösung des Falls zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Entscheidungsstruktur enthält eine Reihe von Fragen im kontextbezogenen Seitenbereich, die Sie beantworten und bei Bedarf eingeben können. Die Entscheidungsstruktur wertet Ihre Antworten aus und stellt die nächsten Fragen bereit oder gibt Ihnen Anleitungen, was als Nächstes zu tun ist. Beispielsweise kann die Anleitung darin bestehen, einen Wissensartikel anzuhängen oder einem Kunden eine Lösung vorzuschlagen, um ein Problem zu beheben.

Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Abhängig vom Kontext des Falls, an dem Sie arbeiten, kann eine Entscheidungsstruktur als Karte Recommended

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

Actions im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie einen Kundenservicefall, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Recommended Actions (Symbol für) aus. Abhängig vom Fallkontext werden im Seitenbereich möglicherweise Recommended Actions Karten für Anleitungen und Entscheidungsstrukturen angezeigt.
4. Überprüfen Sie die Karten Recommended Actions, und bestimmen Sie, ob Sie eine empfohlene Aktion mit einer Entscheidungsstruktur auswählen möchten.
   - Um eine Empfehlung zu akzeptieren, wählen Sie die Aktionsschaltfläche auf der Karte.
   - Um eine Empfehlung aus dem kontextbezogenen Seitenbereich zu entfernen, wählen Sie auf der Karte **Verwerfen**.

     Die empfohlene Karte wird von der Registerkarte **Aktuell** auf die Registerkarte **Verlauf** verschoben.
5. Arbeiten Sie sich durch eine Entscheidungsstruktur, indem Sie Eingaben eingeben und mit dem nächsten oder vorherigen Fragensatz fortfahren oder den Entscheidungsstruktur-Flow verwerfen.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte Meine Antworten anzeigen neben dem Knoten das Bearbeitungssymbol ( ) aus, um Ihre Auswahl oder den eingegebenen Wert zu ändern.
7. Klicken Sie auf die Aktionsschaltfläche, um die Lösung anzuwenden oder die vorgeschlagene Aktion auszuführen.
8. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Karten Recommended Actions weiter, und akzeptieren oder verwerfen Sie sie nach Bedarf, um das Problem zu beheben.

Verwenden der Anwendung Recommended Actions .

Verwenden Sie über die Anwendung Recommended Actions die empfohlenen Aktionen vom Typ „Anleitung“ und die geleitete Entscheidungsstruktur in Ihrem Arbeitsbereich, um Fälle schnell zu lösen. Verwenden Sie die Feldempfehlung, um Empfehlungen für die Feldwerte zu erhalten. Verwenden Sie die Option AI Search, um die relevanten Ressourcen aus verschiedenen Quellen zu durchsuchen.

Empfohlene Aktionen

Empfohlene Aktionen werden im kontextbezogenen Seitenbereich Ihres Arbeitsbereichs als Karten angezeigt. Abhängig von der Art des Datensatzes, an dem Sie arbeiten, enthalten diese Karten Informationen, die Ihnen helfen, den schnellsten Lösungsweg zu finden, wodurch der Zeitaufwand für die Recherche und das Sammeln von Informationen aus verschiedenen Quellen minimiert wird.

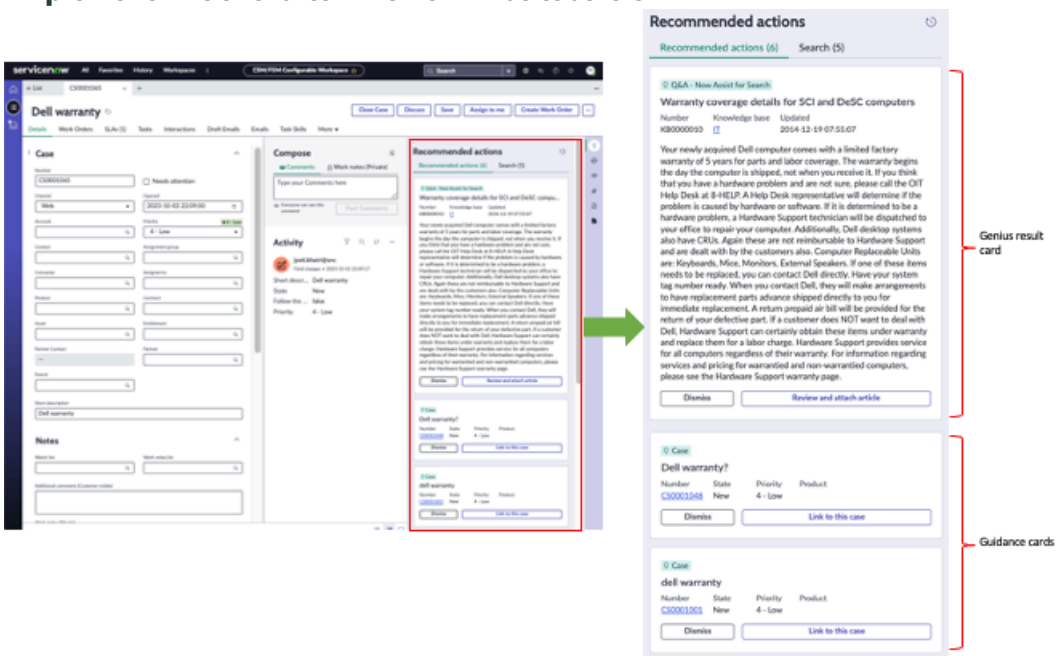
Sie können drei Arten von Aktionen ausführen:

- **Anleitung**: Eine Aktion, die ausgeführt werden kann, oder hilfreiche Informationen, die geteilt werden sollen.
- **Entscheidungsstruktur**: Ein geführter Flow, der Sie durch eine Reihe von Fragen führt, die Ihnen helfen, die geeignete Aktion zu bestimmen.

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

- **Feldempfehlungen**: Empfohlene Werte für die Felder im Datensatz. Empfohlene Feldwerte werden automatisch ausgefüllt oder als Meldungen unter den Feldern für die neuen Datensätze angezeigt. Die empfohlenen Feldwerte werden nur unter den Feldern für die vorhandenen Datensätze als Nachrichten angezeigt.

Empfohlene Aktionskarten in einem Arbeitsbereich



Empfohlene Aktionskarten zeigen die folgenden Informationen an:

- Hinweis, der die Empfehlung kurz beschreibt.
- Vorschau, die eine kurze Zusammenfassung der empfohlenen Aktion anzeigt, die ein Bild und Links zu hilfreichen Artikeln enthalten kann.
- Optionen zum Akzeptieren oder Verwerfen der Aktion.

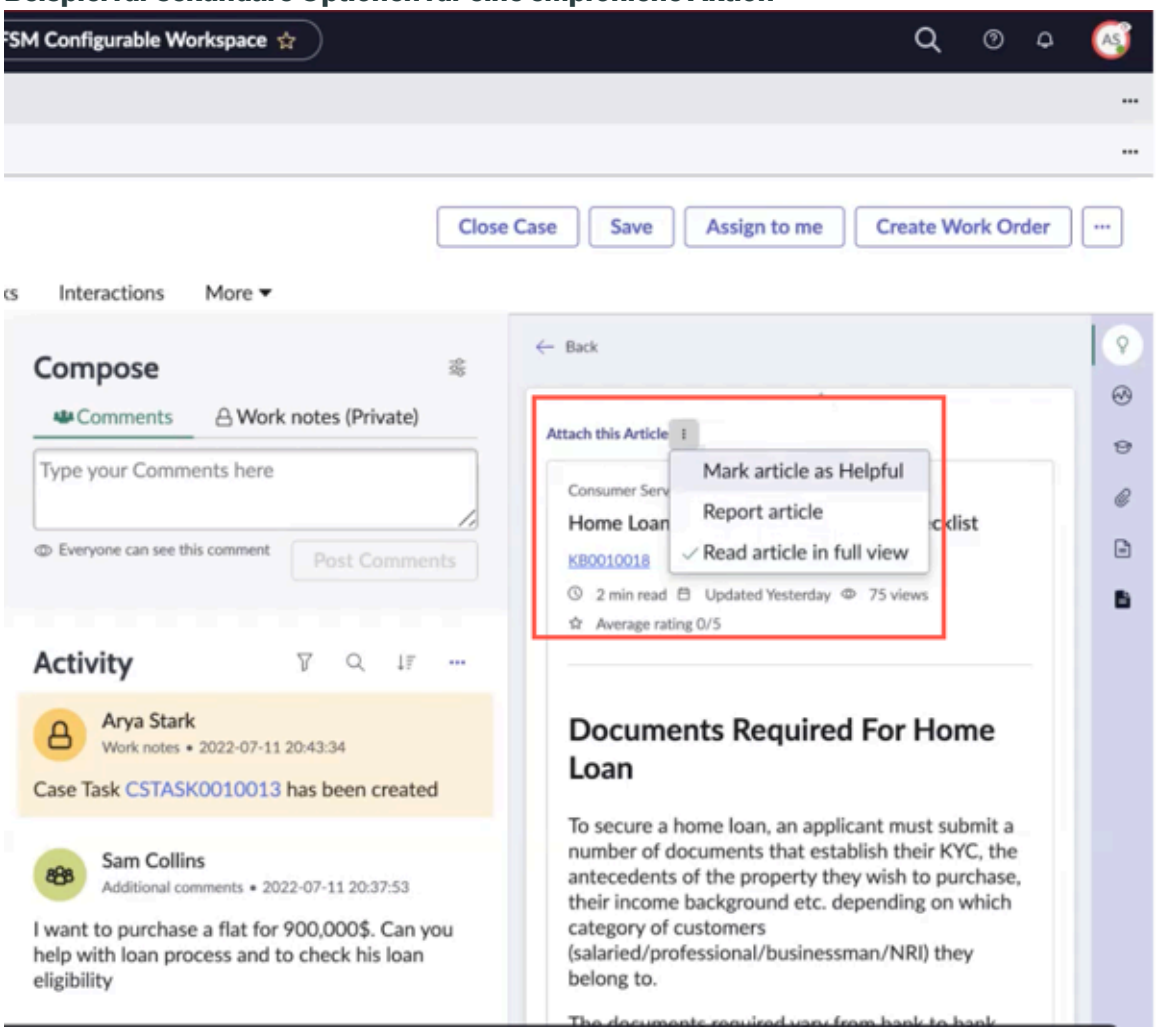
Wenn mehrere Karten angezeigt werden, werden sie gemäß dem Wert für Reihenfolge angeordnet, der beim Erstellen festgelegt wurde.

Primäre und sekundäre Aktionen

Die Empfehlung, die Sie auswählen, bestimmt, was als Nächstes im kontextbezogenen Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte angezeigt wird und wie der Datensatz aktualisiert wird. Manche Aktionen erfordern einen einzigen Klick, der sofort ausgeführt wird. Andere Aktionen können sekundäre Aktionen haben, die Sie auswählen können, nachdem Sie auf der Karte auf die primäre Aktion geklickt haben. Wenn Sie beispielsweise die Aktion zum Überprüfen und Anhängen eines Knowledge Base-Artikels auswählen, wird der Knowledge Base-Artikel im Seitenbereich zur Überprüfung geöffnet. Sie können dann sekundäre Optionen auswählen, z. B. das Anhängen des Artikels an den Datensatz oder die Auswahl einer Option aus dem Symbol „Weitere Aktionen“ (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.

Beispiel für sekundäre Optionen für eine empfohlene Aktion



Recommended Actions Prozess

Empfohlene Aktionen

Element	Beschreibung
Einzelklick-Aktion	• Die Anleitung wird in den Status „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ verschoben. • Eine Meldung zeigt an, dass die Aktion ausgeführt oder abgeschlossen wurde. Das System aktualisiert den Datensatz entsprechend. • Die ausgewählte Empfehlungskarte wird von der Registerkarte „ **Empfohlene Aktionen** “ oder „ **Suche** “ in den **Aktionsverlauf verschoben**. Die Karte zeigt die für die Empfehlung durchgeführte Aktion und alle Ausgaben an, z. B. eine Kreditauskunft und eine für den Kunden generierte Kreditpunktzahl.

Automatische Übersetzung

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

Empfohlene Aktionen (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
Kontextbezogene Aktion im Seitenbereich oder auf der Unterregisterkarte	• Wenn die Aktionsschaltfläche ausgewählt wird, wird die Anleitung nicht in den Status „In Bearbeitung“ verschoben. Andere Benutzer können diese Anleitung weiterhin sehen und darauf reagieren. • Wenn die Aktionsschaltfläche in der Detail-Experience ausgewählt wird, wird die Anleitung in den Status „In Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“ verschoben. • Eine Meldung zeigt an, dass die Aktion ausgeführt oder abgeschlossen wurde. Das System aktualisiert den Datensatz entsprechend. • Die ausgewählte Empfehlungskarte wird von der Registerkarte „ **Empfohlene Aktionen** “ oder „ **Suche** “ in den **Aktionsverlauf verschoben**. **Hinweis:** Wenn bei den geleiteten Entscheidungsstrukturen die Vorschau-Schaltfläche ausgewählt wird, wird die Anleitung im Seitenbereich geöffnet und in den Status „In Bearbeitung“ versetzt.
Fehlerbehandlung	Wenn eine Aktion im Fehlerstatus endet, geschieht Folgendes: • Eine Fehlerbenachrichtigung wird angezeigt. Das System aktualisiert den Datensatz entsprechend. • Die Karte zeigt den Fehlerstatus für die Empfehlung an. • Wenn sie geschlossen wird, wird die Karte in den **Aktionsverlauf verschoben**.

Feldempfehlungen

Feldempfehlungen sind Meldungen, die unterhalb der Felder in einem Formular angezeigt werden oder automatisch einen empfohlenen Wert für ein Feld ausfüllen. Beispielsweise kann eine Feldempfehlung eine Zuweisungsgruppe basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung eines Falls empfehlen.

Sie können die Beschreibung der Empfehlung lesen und den empfohlenen Wert in den Feldern verwenden.

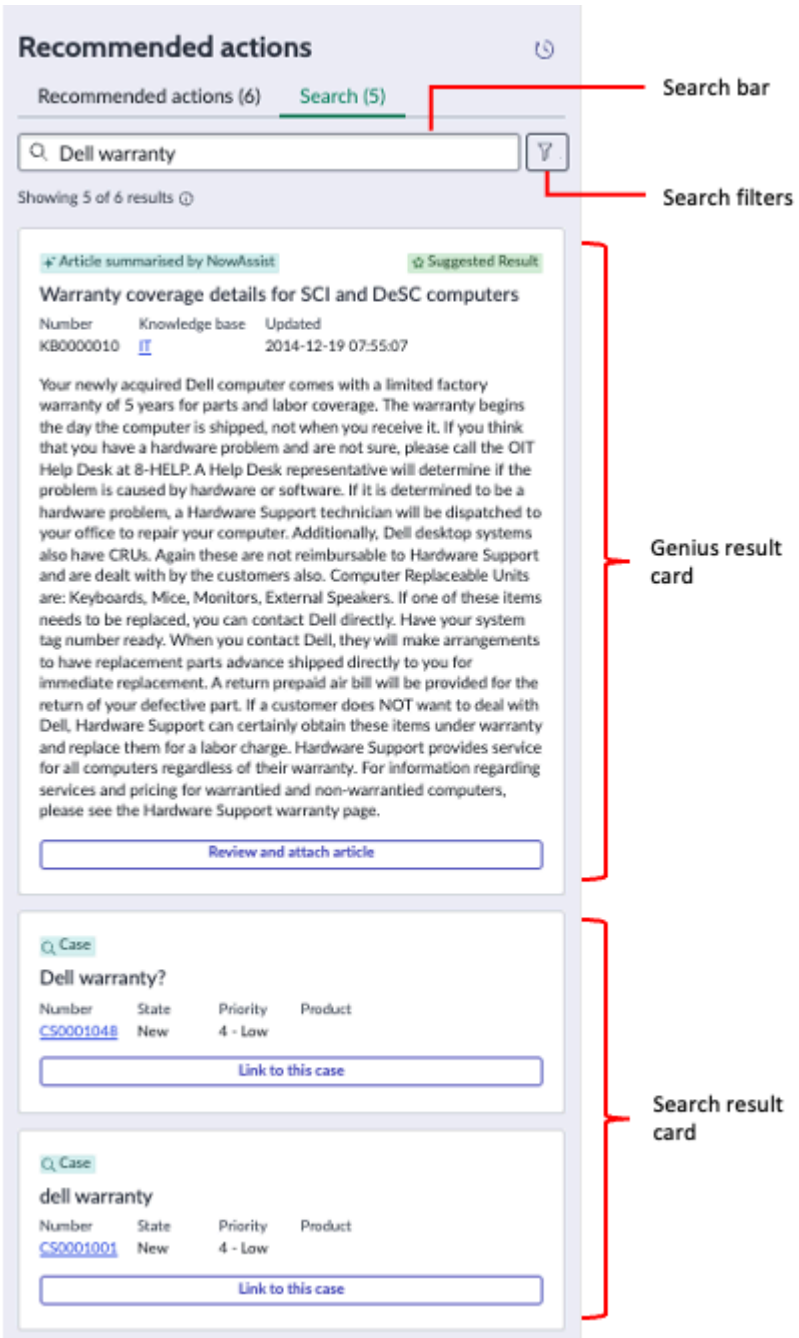
KI-Suche

Mit AI Search können Sie nach relevanten Ressourcen suchen, um Fälle oder Kundenprobleme zu lösen. Abhängig von der Konfiguration der KI-Suche werden auf der Registerkarte „KI-Suche“ Suchergebnisse, Antworten auf Genius-Ergebnisse oder beides angezeigt. KI-Suchergebnisse werden in Form von Anleitungen angezeigt, in denen Sie Maßnahmen ergreifen können. Fenius-Ergebnisantworten sind die relevantesten Antworten

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

oder die Top-Ergebnisse für die Suchabfrage zusammen mit der Aktion, die Sie direkt über die Karte ausführen können.

KI-Suchkarten in einem Arbeitsbereich



Elemente auf den Karten der KI-Suche

Element	Beschreibung
Suchleiste	Akzeptiert die Suchabfrage, die die Suchergebnisse generiert. Sie können diese Suchabfrage ändern und erneut suchen, um andere Ergebnisse anzuzeigen.
Suchergebniskarten	Zeigt das Suchsymbol, die Suchquelle, den Titel, die Zusammenfassungsfeldwerte und den Textausschnitt für jedes Suchergebnis an, wobei die Suchbegriffe im Titel und in den Textausschnitten hervorgehoben

Automatische Übersetzung

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

Elemente auf den Karten der KI-Suche (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	werden. Sie können ein Ergebnis auswählen, um den Quelldatensatz vollständig anzuzeigen, oder die Aktion auswählen, die in der Anleitung ausgeführt werden soll.
Genius-Ergebniskarten	Zeigt das Genius-Ergebnissymbol, den Titel, die Zusammenfassung der Antwort und eine Aktion an, die auf der Genius-Ergebniskarte ausgeführt werden soll. **Hinweis:** Genius-Ergebniskarten zeigen nicht immer eine Zusammenfassung der Antwort.
Suchfilter	Zeigt Filteroptionen zum Eingrenzen von Suchergebnissen nach Suchquelle an.
Suchanzahl	Zeigt die Gesamtzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse an. Die Suchfilter zeigen die Anzahl der übereinstimmenden Ergebnisse für jede Suchquelle an. **Hinweis:** Die angezeigten Suchergebnisse und die Gesamtsuchanzahl können aufgrund von Sicherheitsberechtigungen oder der Tatsache, dass das Suchergebnis bereits ausgeführt wurde, variieren. Die ausgeführten Anleitungen werden in den **Aktionsverlauf** verschoben und in der Gesamtsuchanzahl berücksichtigt, die ausgeführten Anleitungen werden jedoch nicht in den Suchergebnissen angezeigt.
Mehr anzeigen	Zeigt weitere Suchergebnisse an.

Verwenden Sie Recommended Actions, um Fälle zu lösen

Verwenden Sie als Kundenservice-Mitarbeiter Recommended Actions, um Kundenprobleme anzugehen und Fälle schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie einen Kundenservice-Datensatz, an dem Sie arbeiten 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. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Recommended Actions (Symbol für) aus.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte Empfohlene Aktionen.
   Abhängig vom Datensatzkontext werden Karten für Anleitungen, Entscheidungsstrukturen oder beides angezeigt.
5. Überprüfen Sie die Karten Recommended Actions, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   a. Um eine Empfehlung zu akzeptieren, wählen Sie die Aktionsschaltfläche auf der Karte.
   Das Ergebnis hängt von der Art der Empfehlung ab:

Ergebnisse für empfohlene Aktionen

Ausgewählte Empfehlung	Beschreibung	Ergebnis
Entscheidungsstruktur	Ein geführter Flow stellt im kontextbezogenen Seitenbereich eine Reihe von Fragen dar, die Sie beantworten können, um zur entsprechenden Anleitung zu gelangen.	Anhand der Eingaben stellt das System eine Anleitung bereit, die Sie auswählen können.
Anleitung	Eine Empfehlung für die Bearbeitung des Falls, zum Beispiel: ▪ Einen Wissensartikel lesen und anhängen. ▪ Eine externe Anforderung für ein Element, z. B. eine Kreditauskunft oder einen Darlehensantrag, übermitteln. ▪ Einen Arbeitsauftrag zur Bearbeitung des Falls erstellen.	Das System führt die Aktion aus. Beispiel: ▪ Anleitung für Wissensartikel: Der Artikel wird auf der Registerkarte **Aktuell** des kontextbezogenen Seitenbereichs oder auf einer Unterregisterkarte zur Überprüfung geöffnet. Sie können dann eine sekundäre Aktion für die Bearbeitung des Falls auswählen. ▪ Anleitung für externe Anforderungen: Im Datensatz wird eine untergeordnete Registerkarte geöffnet, in der Sie weitere Informationen eingeben können, die für die Anforderung erforderlich sind, z. B. einen Darlehensantrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Um eine Empfehlung aus dem kontextbezogenen Seitenbereich zu entfernen, wählen Sie auf der Karte **Verwerfen**.
Die Empfehlungskarte wird von der Registerkarte **„Recommended Actions** “ auf die Registerkarte „ **Verlauf** “ verschoben.

6. Überprüfen Sie die Karten Recommended Actions weiter, und akzeptieren oder verwerfen Sie sie nach Bedarf, um das Problem zu beheben.

Verwenden Sie die KI-Suche in Recommended Actions, um Fälle zu lösen

Verwenden Sie als Service Desk-Mitarbeiter die KI-Suche in Recommended Actions, um Kundenprobleme anzugehen und Fälle schnell zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_nb_action.next_best_action_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe bezieht sich auf Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Kundenservice-Datensatz.
3. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Recommended Actions (Symbol für) aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **AI Search** aus.
5. **Geben** Sie im Feld Suchleiste Ihre Suchabfrage ein.
6. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) aus, oder drücken Sie die Eingabetaste.
Die KI-Suchergebnisse oder Genius-Ergebnisse oder beides werden als Karten angezeigt.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie im Feld **Suchfilter** eine Suchquelle aus, um die Ergebnisse zu filtern.
8. Überprüfen Sie das Suchergebnis oder die Genius-Ergebniskarten, und wählen Sie das zutreffende Ergebnis aus, indem Sie auf die Aktionsschaltfläche klicken, um das Kundenproblem zu beheben.
Die Ergebniskarte wird von der Registerkarte **Suche** in den **Aktionsverlauf verschoben**.

Trends in Fallthemen anzeigen

Analysieren Sie die im Rückstand befindlichen Fälle, und identifizieren Sie Cluster von Fällen, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Zeigen Sie eine Liste von Clustern und Clusterkonzepten 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.

- Clusterkonzepte listen die zehn häufigsten Wörter auf, die in der Kurzbeschreibung der Fälle vorkommen.
- Die Clustergröße gibt die Anzahl der Fälle im Cluster an.
- Die Clusterqualität gibt einen Prozentwert dafür an, wie ähnlich die Fälle sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Lists** > **Fallthemen in Trends** > **Letzte 1 Woche**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf eine **Cluster-ID**, um die Details des Formular mit der Clusterzusammenfassung, zugehörige Fälle und zugehörige schwerwiegende Fälle anzuzeigen.

Sie können auch einen schwerwiegenden Fall für Trends in Fallthemen erstellen.

Trends in Fallthemen zu bestehenden schwerwiegenden Fällen hinzufügen

Sie können die Fälle effizienter bearbeiten und ähnliche Fälle auf einmal lösen, indem Sie alle vorhandenen schwerwiegenden Fälle identifizieren, die sich mit den im Rückstand befindlichen offenen Fällen in Verbindung bringen lassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Lists** > **Fallthemen in Trends** > **Letzte 1 Woche**.
3. Klicken Sie auf **Cluster-ID**.
4. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige schwerwiegende Fälle“, ob zugehörige schwerwiegende Fälle vorhanden sind.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Fälle“ die Fälle aus, die Sie dem vorhandenen schwerwiegenden Fall als untergeordnete Fälle hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
7. Kopieren Sie im Feld **Übergeordnet** die Nummer des schwerwiegenden Falls, dem die untergeordneten Fälle hinzugefügt werden sollen.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Schwerwiegende Fälle für Trends in Fallthemen erstellen

Sie können die Fälle effizienter bearbeiten und ähnliche Fälle auf einmal lösen, indem Sie schwerwiegende Fälle erstellen, um diesen die im Rückstand befindlichen Fälle 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Wenn Sie keinen vorhandenen schwerwiegenden Fall gefunden haben, dem Sie die Trends in Fallthemen hinzufügen könnten, und Sie der Meinung sind, dass das Cluster ein schwerwiegender Fall ist, können Sie gegebenenfalls einen schwerwiegenden Fall erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Lists** > **Fallthemen in Trends** > **Letzte 1 Woche**.
3. Klicken Sie auf **Cluster-ID**.
4. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige schwerwiegende Fälle“, ob zugehörige schwerwiegende Fälle vorhanden sind.
5. Wenn keine zugehörigen schwerwiegenden Fälle vorhanden sind, klicken Sie auf **Schwerwiegenden Fall erstellen**.
   Ein schwerwiegender Fall wird erstellt.

   Alle zugehörigen untergeordneten Fälle werden als untergeordnete Fälle mit dem schwerwiegenden Fall verknüpft, wenn das Feld **Übergeordnet** im Fall leer ist und sich der Fall im Status **Offen** befindet.

Nächste Maßnahme
Um auf den schwerwiegenden Fall zuzugreifen, klicken Sie in der Bestätigungsnachricht auf den Link, dass ein schwerwiegender Fall erstellt wurde.

E-Mail-Aufgaben verwalten

Sie können in CSM-Arbeitsbereichen E-Mails direkt in Fällen verfassen, beantworten und in der Vorschau anzeigen. Mit dieser Fähigkeit können Sie Zeit und Aufwand sparen, anstatt eine separate E-Mail-Nachricht adressieren und senden zu müssen.

Sie können in CSM-Arbeitsbereichen die folgenden E-Mail-Aufgaben ausführen:

- E-Mails direkt in Fällen verfassen
- E-Mails über die Menübandkomponente verfassen
- E-Mail-Antworten direkt aus einem Fall-Aktivitätenstrom senden
- Vorschau von E-Mails aus der zugehörigen Liste „E-Mails“ anzeigen

E-Mails direkt in Fällen verfassen

Als Mitarbeiter können Sie E-Mails direkt aus Fällen innerhalb einer ServiceNow-Instanz verfassen. Mit dieser Funktion können Sie gleichzeitig E-Mails an zwei verschiedene Kunden anzeigen und senden, was Zeit und Aufwand spart.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Sie können lange E-Mails einfach in einer Vollbildansicht erstellen, die sich in einer neuen Registerkarte öffnet.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Wählen und öffnen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail erstellen möchten.
   Der Fall wird in einer neuen Registerkarte der obersten Ebene geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere UI-Aktionen“ ***, und wählen Sie **E-Mail erstellen**.
   Der Bildschirm „Neue E-Mail“ wird in der Vollansicht in einer neuen Unterregisterkarte unter der Registerkarte „Fall“ geöffnet. Das Feld **An** ist mit der E-Mail-ID des Kunden vorab ausgefüllt, und das Feld **Betreff** enthält die ursprüngliche Fallnummer und das Problem. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mails verfassen .
4. Erstellen Sie Ihre E-Mail und klicken Sie auf **Senden**.

Hinweis:
Sie können auch auf **Speichern** klicken, um die E-Mail zu speichern und später zu senden. Diese Entwürfe sind in der zugehörigen Liste **E-Mail-Entwürfe** verfügbar. Um auf den Entwurf auf der Registerkarte „E-Mail verfassen“ zuzugreifen, klicken Sie auf das Symbol „Weitere UI-Aktionen“ in *** Weitere UI-Aktionen“ , und wählen **Entwurf anzeigen aus**, um den gespeicherten Entwurf anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

E-Mails über die Menübandkomponente verfassen

E-Mails über die Menübandkomponente verfassen

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie in CSM-Arbeitsbereichen E-Mails direkt in Fällen verfassen, ohne einen externen E-Mail-Client verwenden zu müssen. Mit dieser Funktion können Sie gleichzeitig E-Mails an zwei verschiedene Kunden anzeigen und senden, was Zeit und Aufwand spart, statt getrennte E-Mail-Nachrichten erstellen und versenden zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Sie können lange E-Mails einfach in einer Vollbildansicht erstellen, die sich in einer neuen Registerkarte öffnet.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Wählen und öffnen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail 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.

Der Fall wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.

3. Klicken Sie in der Menübandkomponente auf die E-Mail-Adresse des Kontakts.
   Der Bildschirm „Neue E-Mail“ wird in der Vollansicht in einer neuen Registerkarte geöffnet. Das Feld **An** ist mit der E-Mail-ID des Kunden vorab ausgefüllt, und das Feld **Betreff** enthält die ursprüngliche Fallnummer und das Problem. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mails verfassen .
4. Erstellen Sie Ihre E-Mail und klicken Sie auf **Senden**.

Hinweis:
Sie können auch auf **Speichern** klicken, um die E-Mail zu speichern und später zu senden. Diese Entwürfe sind in der zugehörigen Liste **E-Mail-Entwürfe** verfügbar.

Zugehörige Informationen

E-Mails direkt in Fällen verfassen

Verfassen Sie eine E-Mail aus einer E-Mail-Vorlage

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie E-Mails mithilfe von E-Mail-Vorlagen verfassen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Sie einfach zu E-Mail-Nachrichten im Bereich „Verfassen“ in Falldatensätzen hinzufügen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Standardwerten in E-Mail-Vorlagen gehören die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“), der Absender, der Betreff der E-Mail und der Text, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Vorlagenfunktion.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Wählen Sie im Fenster „Verfassen“ die Registerkarte E-Mail aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich die Registerkarte E-Mail-Vorlagen aus.
   Das System zeigt die verfügbaren E-Mail-Vorlagen an.
5. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus.
   Die ausgewählte Vorlagenkarte wird erweitert, um die Vorlagendetails anzuzeigen.
6. Wählen **Sie Vorlage übernehmen aus**.
   Das System füllt die Werte für die konfigurierten Felder in der E-Mail aus. Wenn diese Felder bereits Werte enthalten, werden diese Werte durch die Anwendung der ausgewählten Vorlage überschrieben.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie im Textfeld Text für den E-Mail-Text hinzu.
8. Wählen Sie entweder **Als Entwurf speichern** oder **E-Mail senden**aus.
   Das System speichert E-Mail-Entwürfe auf der Registerkarte E-Mail-Entwürfe im Falldatensatz.

E-Mail-Antworten direkt aus einem Fall-Aktivitätenstrom senden

Reagieren Sie in einem Kunden-E-Mail-Thread mit Optionen auf Fälle. Sie benötigen keinen anderen E-Mail-Client, was Zeit und Aufwand spart.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Sie können lange E-Mails einfach in einer Vollbildansicht, die sich in einer neuen Registerkarte öffnet, lesen und darauf antworten. Wenn Sie aus einem Fall heraus auf die E-Mail eines Kunden antworten und die Optionen „Antworten“, „Allen antworten“ oder „Weiterleiten“ verwenden, wird der Inhalt aus dem vorherigem Konversations-Thread aufgenommen. Diese Optionen sind standardmäßig verfügbar. Ein Administrator kann diese Optionen deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Antworten im Fall-Aktivitätenstrom deaktivieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Wählen und öffnen Sie den Fall, für den Sie eine Antwort senden oder weiterleiten möchten, im Aktivitätenstrom.
   Der Fall wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Klicken Sie im Aktivitätenstrom auf Antworten, um eine **Antwort** an den Kunden zu schreiben, oder klicken Sie auf das ⋮ und wählen Sie **Allen** antworten aus, um allen in der ursprünglichen E-Mail genannten Kunden-E-Mail-IDs zu antworten, oder wählen Sie **Weiterleiten**, um die E-Mail an andere E-Mail-IDs weiterzuleiten, die zuvor nicht erwähnt wurden.
4. Basierend auf der Auswahl werden die Bildschirme „E-Mail beantworten“, „Auf alle E-Mails antworten“ oder „E-Mail weiterleiten“ im Vollbildmodus auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

   Hinweis:
   Sie können auf das 📎 Symbol, um Anhänge aus dem Dateisystem hinzuzufügen oder Anhänge zu löschen, die bereits mit dem vorhandenen Fall verknüpft sind.

5. Erstellen Sie Ihre E-Mail und klicken Sie auf **Senden**.

Zugehörige Informationen

Aktivitätsformatierer

E-Mail-Eigenschaften

Vorschau von E-Mails aus der zugehörigen Liste „E-Mails“ anzeigen

Zeigen Sie eine Vorschau von E-Mails direkt aus Fällen heraus an. Mit dieser Funktion können Sie fallbezogene E-Mails auswählen und die Details in der vollständigen Ansicht lesen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

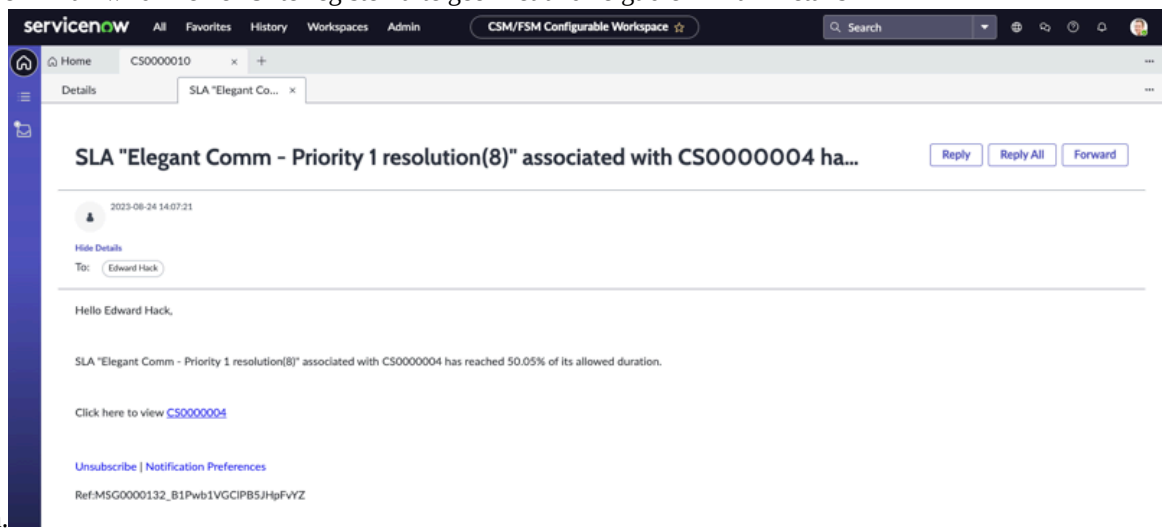
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihren Arbeitsbereich.
2. Wählen und öffnen Sie den Fall, für den Sie die Vorschau einer E-Mail anzeigen möchten.
   Der Fall wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte E- **Mails**.
4. Wählen Sie eine E-Mail aus der Liste der zugehörigen E-Mails aus, um eine Vorschau anzuzeigen.
   Die E-Mail wird in einer Unterregisterkarte geöffnet und zeigt die E-Mail-Details an.



5. Klicken Sie auf **Antworten** oder **Allen** antworten, um auf die angezeigte Nachricht zu antworten, oder klicken Sie auf **Weiterleiten**, um die E-Mail weiterzuleiten.

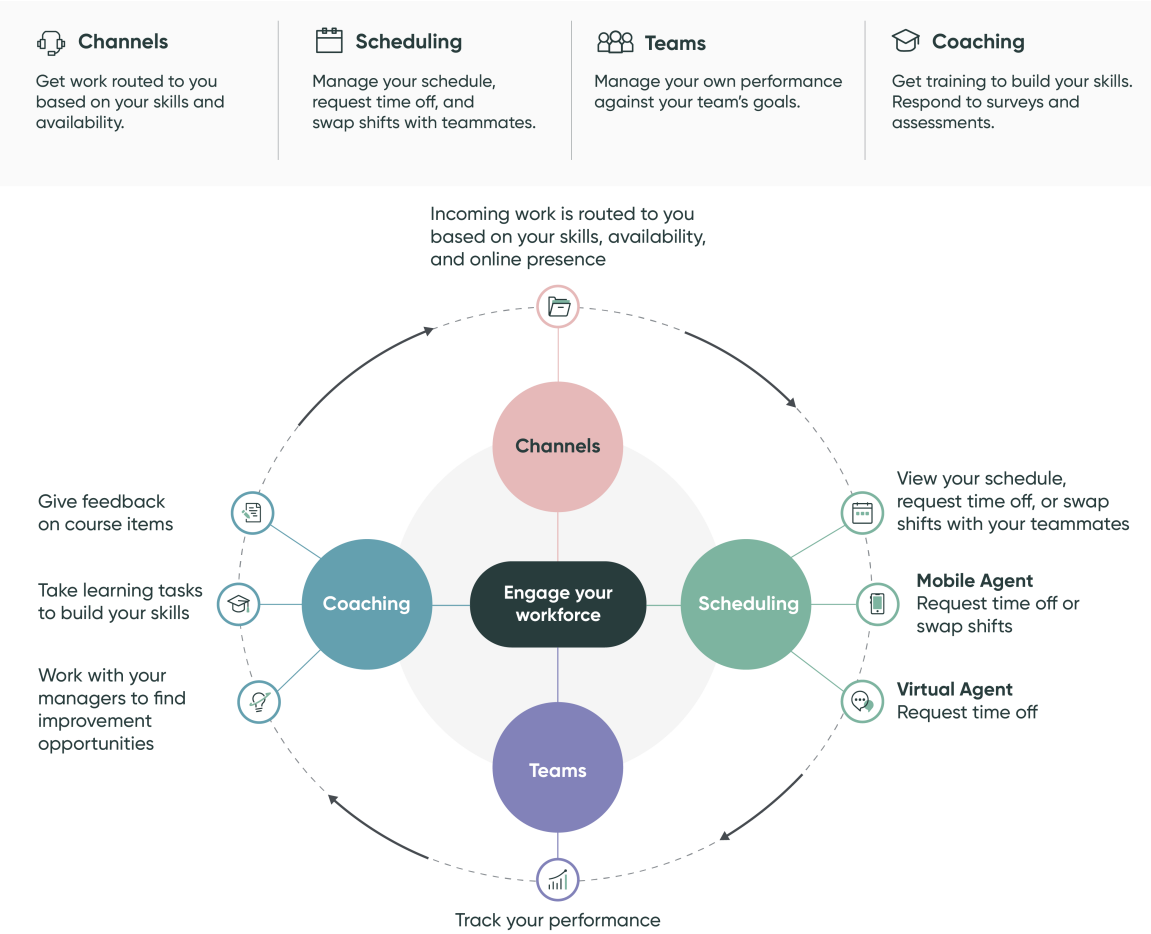
Personaloptimierung für CSM Agent Workspace

Verwalten Sie Ihr Profil und Ihren Zeitplan mit Agent Workspace. Verwenden Sie Coaching, um zugewiesene Schulungen zu durchlaufen und abzuschließen.

Wichtig:
Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for Customer 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.

Die folgende Abbildung zeigt den Agent-Workflow zwischen den verschiedenen Modulen in Personaloptimierung für den Kundenservice.



Die Personaloptimierung für den Kundenservice-Funktionen sind verfügbar, wenn der Administrator das Plugin (com.snc.wfo_csm) aktiviert. Mit diesem Plugin werden zugehörige Plugins aktiviert, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die Anwendungen Channel Management, Scheduling, Coaching und Teams in Workforce Optimization for Customer Service verwenden können.

Über CSM Mitarbeiterbereich auf Ihr Profil zugreifen

Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus Ihrer Arbeit, indem Sie in CSM Mitarbeiterbereich auf Ihr Profil zugreifen. Sie können Informationen nachverfolgen, z. B. 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.

Vorbereitungen

Wichtig:
Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_csm.employee

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie auf Ihr Profil zu, um beispielsweise folgende Informationen zu analysieren:

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

- Leistungskennzahlen, die für Sie am wichtigsten sind
- Ausstehende Schulungen, die Ihnen zugewiesen wurden, und deren Fälligkeit
- Die 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 **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol.

Verwalten Sie Ihren Zeitplan über CSM Agent Workspace

Über den Kalender in CSM Agent Workspace können Sie in Ihrem Zeitplan nachschlagen, Auszeiten beantragen oder mit Kollegen die Schicht tauschen. Wenn Sie die von einem Kollegen angefragte Schicht übernehmen können, erteilen Sie Ihre Zustimmung zu dem Tausch.

Vorbereitungen

Wichtig:
Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Schichten mit Service Desk-Mitarbeitern tauschen, die sich in Ihrer Zuweisungsgruppe befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Kalendersymbol.

   Sie können auf der Registerkarte **Mein Kalender** auf Ihren Zeitplan zugreifen. Wenn Sie eine Liste aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Zuweisungsgruppen und ihrer Zeitpläne anzeigen wollen, klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

   Wenn Sie Ihren Zeitplan oder den Zeitplan eines anderen Service Desk-Mitarbeiters anzeigen möchten, haben Sie folgende Möglichkeiten:

   - Zeigen Sie Ihren Zeitplan an, indem Sie auf die Registerkarte **Mein Kalender** klicken. Anschließend können Sie über das Listenmenü den Zeitplan, den Sie anzeigen möchten, nach Tag, Woche oder Monat auswählen.
   - 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.

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

3. Erstellen Sie eine Anfrage.

   Sie können mit anderen Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren und über Connect-Chat oder den Aktivitätsstream im Datensatz nachfragen, ob sie die angefragte Schicht mit Ihnen tauschen möchten.

   Connect-Chat- und Aktivitätenstrom-Anforderungsoptionen

Bis	Aktion
Schichttausch anfragen	**a.** Klicken Sie auf **Schichttausch anfragen**. **b.** Wählen Sie im Schichtmenü für Ihre Schicht die Schicht aus, die Sie mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter tauschen möchten. **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**.
Auszeiten beantragen	**a.** Klicken Sie auf **Auszeit anfordern**. **b.** Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Uhrzeit ein, zu der Ihre Auszeit beginnen soll. **c.** Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Uhrzeit ein, zu der Ihre Auszeit enden soll. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

   - Die Anfrage für den Schichttausch wird in die Genehmigungswarteschlange des Service Desk-Mitarbeiters verschoben, bei dem Sie den Schichttausch angefragt haben.
   - Der Antrag auf Auszeit wird in die Genehmigungswarteschlange Ihres direkten Vorgesetzten verschoben.

Für Arbeitsschicht einstempeln oder ausstempeln

Mit CSM Agent Workspace können Sie sich für Arbeitsschichten ein- und ausstempeln. Sie können Details wie Anwesenheitszeiten und Arbeitszeitzusammenfassungen nachverfolgen, um zu erfahren, wie genau Sie Ihre Zeitpläne einhalten.

Vorbereitungen

Wichtig:
Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service.

Erforderliche Rolle: 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich anmelden oder Ihren Status in CSM Agent Workspace auf **Verfügbar** setzen. Das Ausstempelereignis wird generiert, wenn Sie sich abmelden oder Ihren Status in CSM Agent Workspace auf **Offline** oder **Pause** setzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
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.

Schichtwechsel in CSM Agent 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

Wichtig:
Um auf die nächste Generation der Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice zuzugreifen, wechseln Sie zur Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice, die über den ServiceNow Store zur Verfügung steht. Sie können Personaloptimierung für den Kundenservice jetzt mit dem UI Builder konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol.
3. Gehe zu **Genehmigungen** > **Meine Freigaben**.
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 Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice.

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

SMS-Konversationen aus CSM Mitarbeiterbereich initiieren

Verfassen Sie eine SMS-Nachricht in CSM Mitarbeiterbereich, um mit einem Kundenkontakt oder einem Verbraucher bezüglich Kundenservicefällen zu interagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Conversational SMS Integration with Twilio .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Navigieren Sie auf der Agent Workspace-Homepage zu **Mitarbeiterbereich** > **Lists** > **Interaktionen** > **Meine Interaktionen**.
3. Ändern Sie in der Liste „Meine Interaktionen“ eine vorhandene Interaktion, oder erstellen Sie eine andere.
   - Um eine vorhandene Interaktion zu ändern, wählen Sie in der Spalte **Nummer** der Liste „Meine Interaktionen“ die Interaktionsnummer aus.
   - Um eine weitere Interaktion zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Meine Interaktionen“ auf **Neu**.
4. Geben Sie im Arbeitsbereichsformular auf der Registerkarte „Details“ die Details für eine neue Interaktion ein, oder ändern Sie die Details.
   Weitere Informationen zum Formular finden Sie unter Formularfunktionen im CSM-Arbeitsbereich.

   Hinweis:
   Das einer Interaktion zugeordnete Benutzerprofil wird von einem Administrator mithilfe des Erweiterungspunkts `AgentInitiatedConversationUtil` konfiguriert. Standardmäßig ist die Skripteinbindung `AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl`, die den Erweiterungspunkt `AgentInitiatedConversationUtil` implementiert, für die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofile in Messaging-Interaktionen zuordnen .
5. Klicken Sie auf **SMS verfassen**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „SMS verfassen“

Feld	Beschreibung
Von	Anbietertelefonnummer des SMS-Kanals. ○ Wenn nur eine Anbietertelefonnummer vorhanden ist, wird die Liste „Von“ automatisch auf die Anbietertelefonnummer festgelegt. ○ Wenn mehrere Anbieter für den SMS-Kanal konfiguriert sind, können Sie eine Telefonnummer in der Liste „Von“ auswählen.
Aufgabe	Telefonnummer des Verbrauchers oder Kundenkontakts. Die Telefonnummer weist das Format E.164 auf und wird automatisch auf die Telefonnummer des Verbrauchers oder Kundenkontakts festgelegt, der dem Interaktionsdatensatz 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
	Standardmäßig werden die Benutzerprofile für Verbraucher und Kundenkontakte sowie das Format von deren Telefonnummern für den SMS-Kanal validiert. Wenn Sie **Sonstige** in der Liste „An“ auswählen, können Sie manuell die Telefonnummer eines Verbrauchers oder Kundenkontakts eingeben. Alle manuell eingegebenen Telefonnummern werden automatisch in das E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen finden Sie unter Telefonnummernfelder .
Nachricht	Die Nachricht, die an den Verbraucher oder Kundenkontakt gesendet werden soll
Anhang	Die Datei, die als Anhang gesendet werden soll. Klicken Sie auf **Datei anfügen**, um eine Datei auszuwählen. **Hinweis:** Standardmäßig können Sie nur Bilder an Nachrichten anhängen. Ein Administrator kann die Anhang-API jedoch so konfigurieren, dass auch andere Dateitypen hochgeladen werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Anhang – POST /now/attachment/upload .

7. Klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnisse

Der Interaktionsdatensatz des Typs „Messaging“ wird basierend auf dem Workflow wie in der folgenden Tabelle erläutert erstellt oder aktualisiert.

Workflows und Ergebnisse von Messaging-Interaktionsdatensätzen

Workflow	Ergebnisse
Kein aktiver Interaktionsdatensatz verfügbar	• Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den SMS-Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet ist.	• Die Interaktionsdetails werden an den vorhandenen Interaktionsdatensatz für den SMS-Kanal angehängt. • Wenn die Nachricht von einem Service Desk-Mitarbeiter initiiert wurde, der dem vorhandenen Interaktionsdatensatz nicht zugeordnet ist, wird der Mitarbeiter der 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.

Workflows und Ergebnisse von Messaging-Interaktionsdatensätzen (Fortsetzung)

Workflow	Ergebnisse
	„Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt. Die Zuweisung der Interaktion ändert sich jedoch nicht.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Virtual Agent zugeordnet ist.	• Der mit dem Virtual Agent vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den SMS-Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem anderen Benutzer zugeordnet ist.	• Der mit dem früheren Benutzer vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den SMS-Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Das dem vorhandenen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil ist deaktiviert. • Das aktuell dem neuen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil wird erstellt. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.

Messaging-Konversationen aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM initiieren

Verfassen Sie eine SMS-Nachricht in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um mit einem Kundenkontakt oder einem Verbraucher bezüglich Kundenservicefällen zu interagieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die folgenden Aufgaben 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.

- Die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle .
- Mindestens einen qualifizierenden Messaging-Kanal für die vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Ermitteln, ob Messaging-Kanäle für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar sind .

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Startseite des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs**.
2. Navigieren Sie auf der Startseite des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs zu **Lists** > **Interaktionen** > **Meine Interaktionen**.
3. Wählen Sie in der Liste „Meine Interaktionen“ in der Spalte **Nummer** die Interaktionsnummer aus.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass der Interaktionstyp nicht „Messaging“ und der Interaktionsstatus nicht „Geschlossen“ oder „Geschlossen eingestellt“ lautet.

4. Geben Sie im Arbeitsbereichsformular auf der Registerkarte „Details“ die Details für eine neue Interaktion ein, oder ändern Sie die Details.
   Weitere Informationen zum Formular finden Sie unter Formularfunktionen im CSM-Arbeitsbereich.

   Hinweis:
   Das einer Interaktion zugeordnete Benutzerprofil wird von einem Administrator mithilfe des Erweiterungspunkts `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` konfiguriert. Die Skripteinbindung `AgentMessagingInteractionUserDocument`, die den Erweiterungspunkt `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` implementiert, ist für die Anwendung Agent-Initiated Messaging Interface verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten verknüpfen .

5. Klicken Sie auf **Nachricht verfassen**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nachricht verfassen“

Feld	Beschreibung
Kanal	Der Messaging-Kanal, der mit der für einen Servicekanal verfügbaren Anwendung installiert wird. Wählen Sie beispielsweise **SMS** aus, um eine SMS-Nachricht zu senden. Der SMS-Messaging-Kanal ist verfügbar, wenn ein Administrator die Anwendung Conversational SMS Service Channel installiert hat. Ein Administrator kann konfigurieren, ob ein Messaging-Kanal für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Ermitteln, ob Messaging-Kanäle für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten verfügbar sind .
Bis	Die Empfänger-ID des Verbrauchers oder Kundenkontakts, oder – wenn beide nicht verfügbar sind – die Empfänger-ID des Benutzers, für den die Interaktion geöffnet wurde. 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.

Feld	Beschreibung
	Empfänger-ID wird über den Tabellendatensatz „Benutzer“ [sys_user] des Verbrauchers oder Kundenkontakts im Voraus ausgefüllt oder für Benutzer geöffnet. Wenn es sich bei der eingegebenen ID um eine Telefonnummer handelt, muss sie E.164-konform sein oder wird automatisch in das E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen finden Sie unter Telefonnummernfelder. Administratoren können das Format der Empfänger-ID basierend auf dem ausgewählten Kanal konfigurieren und den Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten Benutzerprofile zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Empfänger-IDs für vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Nachrichten validieren und Benutzerprofile mit vom Service Desk-Mitarbeiter initiierten Nachrichten verknüpfen. Wenn Sie **Sonstige** in der Liste „An“ auswählen, können Sie manuell die ID eines Verbrauchers oder Kundenkontakts eingeben. Alle manuell eingegebenen Telefonnummern werden automatisch in das E.164-Format konvertiert. Weitere Informationen finden Sie unter Telefonnummernfelder. **Hinweis:** Der Listenwert **Sonstige** wird nur angezeigt, wenn ein Administrator die Option zur manuellen Eingabe der Empfänger-ID für den Messaging-Kanal konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte Messaging-Schnittstelle für einen Messaging-Kanal einrichten.
Von	Die Anbieter-ID des Messaging-Kanals. ○ Wenn nur ein Anbieter für den Kanal konfiguriert ist, wird die Liste „Von“ automatisch auf die Anbieter-ID festgelegt. ○ Wenn mehrere Anbieter für den Kanal konfiguriert sind, können Sie in der Liste „Von“ eine ID auswählen.
Nachricht	Die Nachricht, die an den Empfänger gesendet werden soll
Anhang	Die Datei, die als Anhang gesendet werden soll. Klicken Sie auf **Datei anfügen**, um eine Datei auszuwählen. **Hinweis:** Standardmäßig können Sie nur Bilder an Nachrichten anhängen.

7. Klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnisse

Der Interaktionsdatensatz des Typs „Messaging“ wird basierend auf dem Workflow wie in der folgenden Tabelle erläutert erstellt oder aktualisiert.

Workflows und Ergebnisse von Messaging-Interaktionsdatensätzen

Workflow	Ergebnisse
Kein aktiver Interaktionsdatensatz verfügbar	• Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter 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.

Workflows und Ergebnisse von Messaging-Interaktionsdatensätzen (Fortsetzung)

Workflow	Ergebnisse
	• Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Service Desk-Mitarbeiter zugeordnet ist.	• Die Interaktionsdetails werden an den vorhandenen Interaktionsdatensatz für den Kanal angehängt. • Wenn die Nachricht von einem Service Desk-Mitarbeiter initiiert wurde, der dem vorhandenen Interaktionsdatensatz nicht zugeordnet ist, wird der Mitarbeiter der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt. Die Zuweisung der Interaktion ändert sich jedoch nicht.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem Virtual Agent zugeordnet ist.	• Der mit dem Virtual Agent vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.
Es ist ein aktiver Interaktionsdatensatz vorhanden, der einem anderen Benutzer zugeordnet ist.	• Der mit dem früheren Benutzer vorhandene Interaktionsdatensatz wird geschlossen. • Ein neuer Interaktionsdatensatz vom Typ „Messaging“ wird automatisch für den Kanal erstellt und dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. • Das dem vorhandenen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil ist deaktiviert. • Das dem neuen Interaktionsdatensatz zugeordnete Benutzerprofil wird erstellt. • Der Service Desk-Mitarbeiter wird der Tabelle „Live-Gruppenprofil“ [live_group_profile] hinzugefügt.

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

Erstellen Sie im konfigurierbaren Arbeitsbereich von Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) einen Arbeitsplan

Erstellen Sie im konfigurierbaren Arbeitsbereich Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) einen Arbeitsplan, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Wartungsanforderungen für ein Installationsbasiselement erfüllen und implementieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent und sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Kunde** > **Accounts**.
3. Öffnen Sie ein Konto, und navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Installationsbasiselemente“.
4. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement aus der Liste.
5. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Geplante WartungArbeitspläne,** und wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsplan“ im konfigurierbaren Arbeitsbereich von Customer Service

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsplans.
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Arbeit ausgeführt werden soll. ○ **Modellbasiert: Basieren** Sie den Arbeitsplan auf einem angegebenen Modell eines CI. ○ **Allgemein:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einer Tabelle und einem Filter. ○ Installationsbasis**:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf angegebenen Modellen von Installationsbasiselementen **Hinweis:** ○ Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für solche, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist. ○ Der Plantyp „Installationsbasis“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Modell	Ein oder mehrere Produktkatalogelemente, die Sie auswählen können, um die Konfigurationselemente (CIs) oder die Installationsbasis zu identifizieren, die gewartet werden müssen. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle im Feld Tabelle angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, wird im Feld **TabelleComputer [cmdb_ci_computer] angezeigt**. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie entweder den Typ **Modellbasiert** oder **Installationsbasis** ausgewählt haben. Für Installationsbasistyp. Das Feld **Tabelle** füllt basierend auf dem ausgewählten Modell automatisch eine entsprechende Tabelle aus.

7. 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.

Ergebnisse

Sie haben im konfigurierbaren Arbeitsbereich Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) einen Arbeitsplan erstellt.

Playbooks für Kundenservice-Management verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können Playbooks verwenden, um die Aufgaben und Aktivitäten durchzuführen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Ein Playbook führt Sie Schritt für Schritt durch den Lebenszyklus eines Kundenservicefalls. In den CSM-Arbeitsbereichen können Kundenservice-Mitarbeiter auf der Registerkarte „Playbook“ Playbooks für einen Falldatensatz anzeigen. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM kann ein Playbook auch so konfiguriert werden, dass es im kontextbezogenen Seitenbereich im Kompaktmodus angezeigt wird.

Ein Playbook enthält mehrere Phasen, und jede Phase kann mindestens eine Aktivität enthalten, die von einem Kundenservice-Mitarbeiter ausgeführt werden muss. Mit einem Playbook haben Kundenservice-Mitarbeiter folgende Möglichkeiten:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Aktivität auswählen und die erforderlichen Schritte ausführen, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Die erforderlichen Phasen und Aktivitäten abschließen, um den jeweiligen Fall zu lösen.

Bei der Nutzung von Playbooks stehen Mitarbeitern je nach Playbook-Konfiguration mehrere Funktionen zur Verfügung.

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fallzusammenfassung auf der Prozessseite

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Erstellen Sie einen Datensatz anstatt mit einem Datensatzformular mit einer Playbook-Aktivität.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Wenn ein Playbook zur Nutzung der Datensatzgenerator-Funktion konfiguriert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter mithilfe einer Playbook-Aktivität einen Datensatz erstellen. Beim

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eines Datensatzes über eine Liste oder ein Formular oder über eine Aktivität in einem anderen Playbook wird das Playbook geöffnet, und die erste Aktivität wird initiiert. Diese Aktivität führt einen Kundenservice-Mitarbeiter durch den Prozess der Datensatzerstellung.

Mit einer zusätzlichen Konfiguration können Sie einen Fall auch aus einem der folgenden Datensätze erstellen, woraufhin ein Playbook geöffnet wird und die erste Aktivität initiiert wird:

- Interaktion
- Fall
- Account
- Verbraucher

Um Fälle auf diese Weise zu erstellen, ist die folgende Konfiguration erforderlich:

- Aktivieren Sie in der Anwendung Customer Service Case Types für jeden dieser Datensätze die Schaltfläche **Fall erstellen**. Dadurch können Kundenservice-Mitarbeiter einen bestimmten Falltyp erstellen.

  Weitere Informationen zur Verwendung des Guided Setup für Customer Service und der Kategorie „Falltypen“ zum Konfigurieren von UI-Aktionen für den Falltyp finden Sie unter Kundenservicefall-Typen konfigurieren.

- Konfigurieren Sie das Playbook zur Nutzung des Playbook-Datensatzgenerators.

  Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter Playbook-Datensatzgenerator in der Setup-Dokumentation für Workspace Playbook.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste oder einem Formular in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM oder CSM Mitarbeiterbereich.
   Navigieren Sie beispielsweise zur Liste „Alle Onboarding-Fälle“.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Wenn Sie in der Liste „Alle Onboarding-Fälle“ auf **Neu** geklickt haben, wird das Onboarding-Playbook geöffnet, und die erste Aktivität zum Sammeln von Kundeninformationen wird gestartet.
3. Füllen Sie die Felder auf der ersten Aktivitätskarte aus.
4. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Das System verwendet die Kundeninformationen, um einen Fall zu erstellen. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der ersten Playbook-Phase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben.
5. Erfassen Sie bei Bedarf zusätzliche Kundeninformationen, und klicken Sie auf **Speichern**.
6. Nutzen Sie die Playbook-Phasen und -Aktivitäten, um das Problem des Kunden zu lösen und den Fall abzuschließen.

Playbook-Aktivitäten filtern

Filtern Sie die Aktivitäten in Playbook-Phasen nach dem ausgewählten Benutzer oder dem Status der Aktivität.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt sowohl für den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM als auch für CSM Mitarbeiterbereich.

Wenn Kundenservice-Mitarbeiter die Aktivitäten in Playbook-Phasen filtern, gilt:

- Die Phasen mit Aktivitäten, die den Filterbedingungen entsprechen, werden automatisch erweitert.
- Die Aktivitäten, die den Filterbedingungen entsprechen, werden in den erweiterten Phasen angezeigt.

Wenn die aktuelle Aktivität in den gefilterten Ergebnissen enthalten ist, bleibt sie hervorgehoben. Wenn sie nicht enthalten ist, wird die erste Aktivität in den gefilterten Ergebnissen hervorgehoben.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Falldatensatz, dem ein Playbook zugeordnet ist, und klicken Sie auf die Registerkarte **Playbook**.
2. Klicken Sie oben im Playbook-Lebenszyklus auf das Filtersymbol ( ), um das Kontextmenü zu öffnen.
3. Wählen Sie mindestens eine der folgenden Filteroptionen aus:
   - Einen Benutzer im Abschnitt **Zugewiesen an**.
   - Einen Aktivitätsstatus im Abschnitt **Status**.
4. Klicken Sie außerhalb des Kontextmenüs, um das Menü zu schließen und den Filter anzuwenden.
5. Um den Playbook-Aktivitätsfilter zu löschen, klicken Sie auf das Filtersymbol, und löschen Sie die im Kontextmenü aktuell ausgewählten Optionen.

Zugehörige Informationen

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fallzusammenfassung auf der Prozessseite

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Kundenservice-Mitarbeiter können in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM im kontextbezogenen Seitenbereich auf den Aktivitätenstrom zugreifen.

Der Aktivitätenstrom gibt Kundenservice-Mitarbeitern die Möglichkeit, mit Anforderern zu kommunizieren und interne Hinweise zur Arbeit an einem Datensatz zu verfassen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Aktivitätenstrom-Symbol ( ), um auf den Aktivitätenstrom zuzugreifen.

Im Aktivitätenstrom können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden 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.

Was Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom tun können

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Die aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich bestimmt die Informationen, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Scrollen Sie durch die Beiträge im Abschnitt „Aktivität“, um Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Klicken Sie oben im Aktivitätenstrom auf **Fall** oder **Aufgabe**, um die Ansicht zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: **1.** Wählen Sie den Typ der Aktivität aus: „Arbeitsnotizen“ oder „Anmerkungen“. **2.** Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. **3.** Klicken Sie auf **Post Work notes** (Arbeitsnotizen veröffentlichen) oder **Post Comments** (Kommentare veröffentlichen). Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt.
Beiträge filtern	Klicken Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ auf das Filtersymbol ( ), um die Filterauswahl anzuzeigen: • **Beitragstypen:** Wählen Sie die Arten von Beiträgen aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie bestimmte Felder aus, um Informationen in Beiträgen nur für diese Felder anzuzeigen. • **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um Beiträge anzuzeigen, die als wichtig markiert wurden. • **Filtersätze**
Beiträge sortieren	Klicken Sie auf das Sortiersymbol (Sortiersymbol), um Beiträge vom Neuesten zum Ältesten oder vom Ältesten zum Neuesten zu sortieren.
Beiträge erweitern und reduzieren	Klicken Sie auf das Symbol „ ••• “), um Beiträge zu erweitern und zu reduzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Service Desk-Mitarbeiter im Aktivitätenstrom tun können (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• **Alle Beiträge erweitern**: Erweitert Beiträge, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Alle Beiträge einklappen**: Setzt die Beiträge auf ihren vorherigen Status zurück.
Verfassen Sie E-Mails	Senden Sie E-Mails aus dem Aktivitätenstrom, ohne die Fallansicht zu verlassen. Im Abschnitt „Verfassen“: **1.** Wählen Sie die Registerkarte E-Mail aus. Ein E-Mail-Entwurf wird geöffnet, in dem Sie eine E-Mail senden können. **2.** Verfassen Sie Ihre E-Mail, und klicken Sie auf E-Mail **senden**.

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fallzusammenfassung auf der Prozessseite

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Kundenservice-Mitarbeiter dynamische zugehörige Datensätze anzeigen. Mit dieser Funktion werden zugehörige Datensätze angezeigt, die sich abhängig vom Kontext der aktuellen Datensatz- oder Playbook-Aktivität dynamisch ändern.

Auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich können Kundenservice-Mitarbeiter die Datensätze anzeigen, suchen und sortieren. Diese Datensätze werden auf der Registerkarte „Zugehörige Datensätze“ als schreibgeschützte Karten angezeigt.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Je nach Konfiguration der zugehörigen Datensätze für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Kundenservice-Mitarbeiter die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- SLAs
- E-Mails
- Eskalationen für den Fall oder Kunden (Account und Kontakt oder Verbraucher).
- Blockiert durch
- Verkaufte Produkte
- Installationsbasiselemente
- Aktive Verträge
- Aktive Berechtigungen
- Liste der Bearbeitungsnotizen
- Aufgaben

Was Service Desk-Mitarbeiter in zugehörigen Datensätzen tun können

Aufgabe	Schritte
Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen	Klicken Sie auf die Registerkarte „ „Zugehörige Datensätze“), um die Liste „Zugehörige Datensätze“ anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden in der Liste in einem Kartenformat angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, der in der Liste angezeigt wird, wird durch den Datensatztyp bestimmt, der im Filter oben in der Liste ausgewählt wurde.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Verwenden Sie den Filter oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“, um den Typ der anzuzeigenden zugehörigen Datensätze auszuwählen. Kundenservice-Mitarbeiter können den Filter auch verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. **1.** Klicken Sie auf das Filtersymbol ( ). **2.** Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Datensatztyp aus. Das Dropdown-Menü enthält die zugehörigen Listen, die für den übergeordneten Datensatz konfiguriert wurden.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Führen Sie im Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ eine Textsuche 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.

Was Service Desk-Mitarbeiter in zugehörigen Datensätzen tun können (Fortsetzung)

Aufgabe	Schritte
	Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. **1.** Geben Sie den Suchtext in das Suchfeld oberhalb der Liste „Zugehörige Datensätze“ ein. **2.** Klicken Sie auf das Suchsymbol. Das Suchfeld ist ausgegraut, wenn die Suchfunktion für den ausgewählten Typ zugehöriger Datensätze nicht verfügbar ist.
Zugehörigen Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen	Klicken Sie in der Liste „Zugehörige Datensätze“ auf eine Karte, um den Datensatz auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz zu öffnen. Auf der untergeordneten Registerkarte kann der Kundenservice-Mitarbeiter die Datensatzdetails anzeigen und verfügbare Aktionen ausführen.
Liste der zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen	Klicken Sie auf das Listenansicht-Symbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Erstellen Sie einen neuen Datensatz für den aktuell in der Liste „Zugehörige Datensätze“ ausgewählten Datensatztyp. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer untergeordneten Registerkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet. **1.** Klicken Sie oben in der Liste „Zugehörige Datensätze“ auf das Symbol „Datensatz erstellen“ (Symbol „Datensatz “). **2.** Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fallzusammenfassung auf der Prozessseite

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM können Kundenservice-Mitarbeiter Menübandinformationen 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.

Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol für Datensatzinformationen (Symbol für ), um Menübandinformationen anzuzeigen.

Kundenservice-Mitarbeiter können die folgenden Informationen anzeigen:

- Fallübersicht: Zeigt eine Übersicht der Falldetails an, einschließlich Fallpriorität und Status.
- Customer 360: Zeigt Kundeninformationen wie Kontakt- oder Verbrauchername, E-Mail-Adresse und Telefonnummern an.
- Zeitleiste: Zeigt eine chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten an, einschließlich Änderungen des Fallstatus sowie Interaktionen zwischen Kundenservice-Mitarbeiter und Kunde. Sie zeigt auch, wie lange sich Mitarbeiter und Kunde mit dem Fall beschäftigt haben.
- SLAs: Zeigt aktive SLAs für den Fall an, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und Verstöße.

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fallzusammenfassung auf der Prozessseite

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Fügen Sie optionale Aktivitäten zu verschiedenen Phasen in einem Playbook hinzu. Obwohl Kundenprozesse einer bestimmten Struktur folgen, können in einigen Fällen optionale Aufgaben erforderlich sein. Beispiel: Ein Kunde möchte einen Termin für den Besuch eines Standorts planen.

Vorbereitungen

Diese Funktion muss von einem Administrator konfiguriert werden. Wenn für ein Playbook keine optionalen Aktivitäten konfiguriert sind, ist das **Menüelement Aktivität** hinzufügen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Sichtbarkeit von Playbook-Phasen und -Aktivitäten konfigurieren.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können jeder Phase einige optionale Aktivitäten hinzufügen, während Sie andere nur einer einzelnen Phase hinzufügen können. Sie können eine optionale Aktivität nicht als erste Aktivität in einer Phase oder zwischen zwei abgeschlossenen Aktivitäten einfügen. Eine optionale Aktivität zur Genehmigungsanforderung wird nur für einen Business-to-Business-Anwendungsfall (B2B) unterstützt.

Ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Erfüller kann eine optionale Aktivität für eine Genehmigungsanforderung während einer Playbook-Ausführung in prozessbasierten Seitenvarianten für den Beschwerdefalltyp (in der Selektierungs- und Forschungsphase) oder den Onboarding-Falltyp (in der Due-Diligence-Phase) einfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Playbook im **konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich**.
2. Suchen Sie eine Phase, indem Sie das Menü „Weitere Aktionen“ auswählen.
3. Wählen **Sie Aktivität hinzufügen aus**.
   Aktivität hinzufügen wird nicht angezeigt, wenn in dieser Phase keine optionalen Aktivitäten verfügbar sind.
4. Wählen Sie an der Stelle, an der Sie die Aktivität zum Playbook hinzufügen möchten, **+ Aktivität hier**hinzufügen aus.
   Im Dialogfeld, das sich öffnet, sehen Sie die Platzhalter, in die Sie eine Aktivität einfügen können.
5. Wählen Sie die Aktivität aus, die Sie dem Playbook hinzufügen möchten.
6. Wählen Sie **Fertig**.

Fallzusammenfassung auf der Prozessseite

Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, die Falldetails zusammenzufassen und diese Informationen im Falldatensatz der Prozessseite anzuzeigen, indem Sie die Fallzusammenfassungskompetenz Now Assist für CSM verwenden.

Übersicht

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ hilft Service Desk-Mitarbeitern, sich bei Kundenservicefällen schnell auf den neuesten Stand zu bringen. Mit dieser Kompetenz können Service Desk-Mitarbeiter

- Generieren Sie schnell die Zusammenfassungen der Kundenservicefälle, um den Fallkontext zu verstehen.
- Geben Sie eine Zusammenfassung der ergriffenen Maßnahmen und die Lösungsdetails an.

Fallzusammenfassung wird generiert

Service Desk-Mitarbeiter können die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ verwenden, um eine Fallzusammenfassung zu generieren, die Informationen aus den folgenden Falldatensatzfeldern enthält:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Priorität
- Status

Die Zusammenfassung enthält auch Informationen aus dem Fall-Aktivitätenstrom. Service Desk-Mitarbeiter generieren eine Fallzusammenfassung mithilfe der Komponente „Fallzusammenfassung nach Now Assist “ im Falldatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Hinweis:

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird unter der Playbook-Aktivitätsauswahl im Seitenbereich auf den prozessbasierten Seiten und über dem Aktivitätenstrom auf der Standarddatensatzseite von CSM 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.

Fallzusammenfassung nach Komponente Now Assist .

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden Service Desk-Mitarbeiter die Komponente „Fallzusammenfassung nach Now Assist “ , um eine Zusammenfassung zu generieren. Die Komponente „Fallzusammenfassung“ ist standardmäßig reduziert. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine **Fallzusammenfassung**generiert, indem er Zusammenfassen auswählt, wird die Komponente erweitert, um die Zusammenfassungsinformationen anzuzeigen, einschließlich einer Beschreibung des Problems, der durchgeführten Aktionen und der nächsten Schritte. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen **Mehr** anzeigen aus, und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Inhalt anzuzeigen. Nach dem Generieren einer Zusammenfassung kann der Service Desk-Mitarbeiter:

- Überprüfen Sie die Zusammenfassungsinformationen, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf.
- Geben Sie Feedback zur generierten Zusammenfassung ab.
- Fügen Sie die Zusammenfassungsinformationen den Arbeitsnotizen des Falls hinzu.
- Kopieren Sie die Zusammenfassungsinformationen in die Zwischenablage.

Zugehörige Informationen

Playbook-Aktivitäten filtern

Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden

Dynamische zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Menübandinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Fügen Sie eine optionale Aktivität hinzu

Datensätze mit einem Playbook erstellen

Verwenden von Playbooks für Portale

Unabhängig davon, ob Sie Kundenservice-Mitarbeiter oder Kunde sind, können Sie Playbooks von Kundenservice-Management (CSM) in Serviceportalen verwenden, um die Aufgaben und Aktivitäten auszuführen, die Sie zur Lösung Ihrer Fälle benötigen.

Mit Playbooks für Portale erhalten Sie eine geführte Schnittstelle, in der Sie Sofortmaßnahmen für ausstehende Aufgaben und Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihren Fällen ergreifen können. Sie erhalten die folgenden wichtigen Vorteile durch die Verwendung von Playbooks für Portale:

- Verbesserte Experience. Folgen Sie dem Schritt-für-Schritt-Prozess mit Funktionen wie Speichern und Fortsetzen, in denen Sie die Arbeit an einem Fall initiieren und später fortsetzen können.
- Verkürzte Falllösungszeit. Verfolgen und erledigen Sie die angeforderten Aufgaben umgehend und genau. Mit Playbooks für Portale können Sie Fälle schneller lösen.
- Erhöhte Transparenz. Verschaffen Sie sich Einblick in den Status des Falls und erhalten Sie Einblicke in die erwartete Lösungszeit.

Das Playbook enthält mehrere Phasen. Jede Phase hat eine oder mehrere Aktivitäten, die abgeschlossen werden müssen. Sie können den Aktivitätenstrom für das Fall-Playbook, die Aufgabe im Playbook und die zugehörigen Informationen für den Fall anzeigen, sofern verfügbar. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie die folgenden 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.

- Zeigen Sie die im Playbook beschriebenen Phasen und Aktivitäten an.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die erforderlichen Aufgaben aus, um sie abzuschließen.
- Sehen Sie sich die Statusindikatoren an, die den aktuellen Status jeder Aktivität oder jedes Schritts anzeigen.
- Sehen Sie sich die Kontrollkästchen und Zähler an, die angeben, wo Sie sich im Workflow befinden.
- Markieren Sie eine Aktivität als abgeschlossen, und fahren Sie mit der nächsten Aktivität oder Phase fort.
- Führen Sie weiterhin die Phasen und Aktivitäten durch, die zum Übermitteln des Falls erforderlich sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Unabhängig davon, ob Sie ein Kontakt oder ein Verbraucher sind, können Sie einen Onboarding-Fall mit einem Falltyp erstellen, der auf dem Problem oder der Anforderung im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal basiert.

Übersicht

Mit Playbooks für Portale erhalten Sie eine übersichtliche Roadmap, in der Sie Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess und in den verbleibenden Schritten sehen können, die Sie noch ausführen müssen. Bei Bedarf können Sie einfach zu einem vorherigen Schritt zurückkehren. Um den Prozess zu beschleunigen, werden Ihnen die Optionen und Eingabesteuerelemente angezeigt, damit Sie Ihre Informationen schnell und genau eingeben können. Darüber hinaus können Sie eine Anwendung oder ein Formular speichern, die noch nicht zur Übermittlung bereit sind, damit Sie die Arbeit später fortsetzen können. Nach dem Speichern des Falls können Sie über die Falllisten auf das Playbook zugreifen und Ihre gespeicherten Entwürfe in der Falllistenansicht auf der Registerkarte **Meine Entwurfsfälle** suchen.

Diese Playbooks sollen Sie durch die Schritte des Aufnahmeprozesses führen. In den Playbooks können Sie die Aufgaben suchen, die dem Fall zugewiesen sind, alle laufenden Aktivitäten mit den zugehörigen Aktionen anzeigen und die Aktionen für die zugewiesenen Aufgaben ausführen. Mit dem Aktivitätenstrom für das Fall-Playbook können Sie Ihren Fortschritt nachverfolgen. Wenn verfügbar, können Sie auch die zugehörigen Informationen zum Fall anzeigen.

Navigieren im Katalog, um eine Onboarding-Anforderung zu erstellen

Sie können im Katalog navigieren, um eine neue Onboarding-Anforderung über die Kunden- oder Verbraucherserviceportale zu erstellen. Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog.

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

Workflow-Schritte

Sehen wir uns an, wie ein Kunde einen Onboarding-Fall aus Playbooks für Portale erstellt. Der Kunde führt die folgenden Aktionen aus:

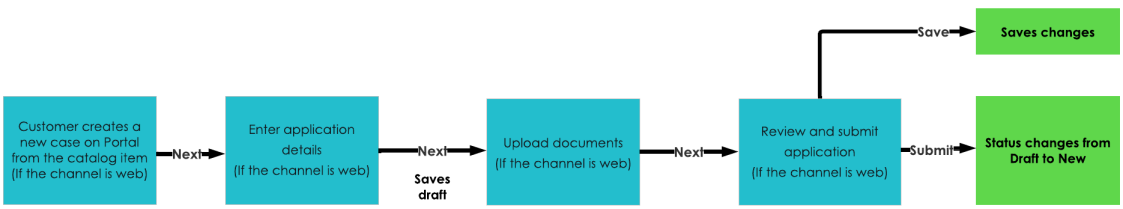
1. Gibt die grundlegenden Informationen über sich selbst in ein Katalogelement in einem der Portale ein, um einen neuen Fall zu öffnen.
2. Fügt die Details zu ihrer Anwendung hinzu.
3. Lädt die erforderlichen Dokumente hoch, die zur Verarbeitung ihrer Anwendung erforderlich sind.
4. Überprüft und bearbeitet alle Daten, bevor die Anwendung übermittelt wird.
5. Speichert alle Änderungen und übermittelt den Fall.

Wenn der Kunde den Fall übermittelt, ändert sich der Status des Falls von Entwurf in Neu.

Hinweis:
Nachdem eine Anwendung übermittelt wurde, kann der Kunde die Fallaktualisierungen im Portal suchen und anzeigen, indem er zu navigiert **Meine Listen** > **Meine Entwurfsfälle**.

Das folgende Diagramm zeigt, wie ein Kunde einen Fall erstellt.

Der Kunde erstellt einen Fall



Zugehörige Informationen

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Fall für einen Kontakt oder Verbraucher erstellen, wenn der Kontakt oder Verbraucher über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMper Telefon, E-Mail oder Chat kontaktiert wird.

Übersicht

Wenn Sie ein Kunde sind, der auf ein Playbook zugreift, können Sie Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess nachverfolgen und den aktuellen Schritt sowie die Anzahl der verbleibenden Schritte anzeigen, die Sie ausführen müssen. Darüber hinaus können Sie bei Bedarf zu einem vorherigen Schritt zurückkehren. Um den Prozess 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.

werden Ihnen einige Optionen und Eingaben angezeigt, mit denen Sie die richtigen Informationen eingeben können.

Erstellen eines Falls

Sehen wir uns an, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus Playbooks für Portale erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter führt die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellt einen Fall im Namen des Kunden.
2. Sammelt die grundlegenden Informationen über den Kunden, um den Fall zu starten.
3. Fügt der Anwendung im Namen des Kunden zusätzliche Kontakte hinzu.
4. Lädt die Dokumente hoch, die der Kunde gesendet hat.
5. Überprüft und bearbeitet alle Daten auf Richtigkeit, bevor die Anwendung übermittelt wird.

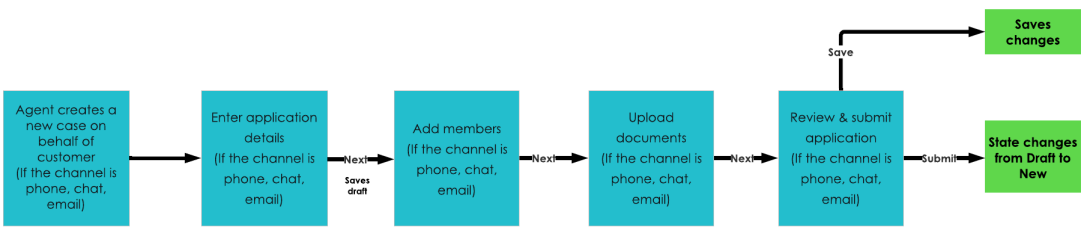
Hinweis:

- Der Fallstatus ändert sich von „Entwurf“ in „Neu“, wenn er übermittelt wird. Der Service Desk-Mitarbeiter muss den Fall prüfen und entscheiden, ob er sich selbst zugewiesen werden soll. Wenn der Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, muss der neue Service Desk-Mitarbeiter den Kontext des Falls überprüfen, bevor er den Fall zuweist oder akzeptiert. Der Fallstatus ändert sich von Neu in Offen, wenn der Fall einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

- Wenn ein Fall von einem Service Desk-Mitarbeiter erstellt wird, kann ein Kunde den Fall später im Portal suchen und anzeigen, um Aktualisierungen zu erhalten, indem er zu navigiert **Meine Listen** > **Meine Entwurfsfälle**.

Das folgende Diagramm zeigt, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt.

Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall



Verarbeiten eines Falls

Sehen wir uns an, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall aus Playbooks für Portale verarbeitet. Der Service Desk-Mitarbeiter führt die folgenden Aktionen aus:

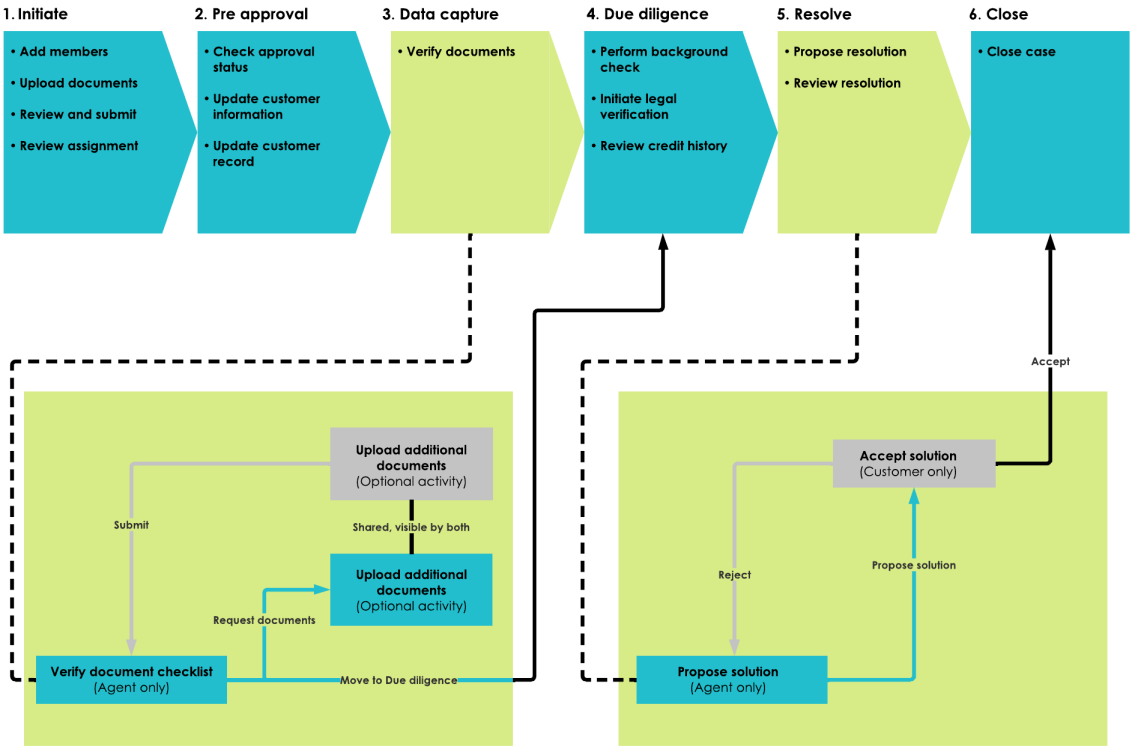
1. Initiiert die Verarbeitung für einen Fall, indem Mitglieder hinzugefügt, Dokumente hochgeladen, Dokumente überprüft und übermittelt werden und der Fall überprüft wird.
2. Genehmigt den Fall vorab, indem der Genehmigungsstatus, die Kundeninformationen und der Kundendatensatz überprüft werden.

© 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.

3. Prüft die Dokumentprüfliste anhand der hochgeladenen Dokumente und sendet dann eine E-Mail an den Kunden, wenn ein Dokument fehlt oder ungültig ist.
4. Führt Hintergrundprüfungen durch, initiiert rechtliche Überprüfungen und überprüft die Kredithistorie.
5. Schlägt eine Lösung vor. Der Kunde kann die Lösung akzeptieren, und der Service Desk-Mitarbeiter schließt den Fall. Wenn der Kunde mit der vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden ist und sie ablehnt, wird der Fall wieder in den Status „ **Offen** “ versetzt, und der Kunde wird über den Status benachrichtigt. Der Service Desk-Mitarbeiter muss dann eine neue Lösung basierend auf der Kundeneingabe bereitstellen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall verarbeitet.

Ein Service Desk-Mitarbeiter verarbeitet einen Fall



Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

Erstellen Sie eine neue Onboarding-Anforderung über die Kunden- oder Verbraucherserviceportale, indem Sie durch den Servicekatalog navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact, 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 Anforderung, indem Sie entweder die Zielseite des Portals oder den Menü-Header des Portals aufrufen und dann eine der folgenden Aktionen ausführen.

Option	Bezeichnung
Etwas anfordern	Klicken Sie auf der Zielseite des Portals auf den Link **Etwas anfordern**.
Bestellungen	Navigieren Sie im Header des Portalmenüs zu **An forderungen** > **Etwas anfordern**.

2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie **Support** > **Neue geführte Onboarding-Anforderung**.
   Sie können auch die Kategoriefilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern oder den Katalog zu durchsuchen.
3. Füllen Sie auf der Seite „Fallaufnahmeentwurf“ die Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das System verarbeitet die Anforderung, erstellt die Anforderung und alle anderen zugehörigen Datensätze und zeigt die Details im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf der Fallansichtsseite an.

Zugehörige Informationen

Erstellen eines Onboarding-Falls mit Playbooks für Portale

Erstellen eines geführten Onboarding-Falls über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie eine Onboarding-Anforderung aus dem Servicekatalog

„Task Intelligence for Customer Service“ verwenden

Verwenden Sie die Task Intelligence-Funktionen, um Feldvorhersage- und Stimmungsmodelle zu erstellen, von Document Intelligence extrahierte Werte zu überprüfen und zu übermitteln sowie Task Intelligence-Analysen und den Vorhersageverlauf zu überprüfen.

Verwenden Sie die Task Intelligence-Administratorkonsole, um Modelle und Document Intelligence-Anwendungsfälle zu erstellen:

- Erstellen Sie ein Modell, um Datensatzfelder vorherzusagen
- Modell zur Vorhersage der Fallstimmung erstellen
- Erstellen Sie ein Modell, um die Fallsprache zu erkennen
- Erstellen Sie einen Document Intelligence-Anwendungsfall

Sie können Task Intelligence-Funktionen auch verwenden, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln
- Task Intelligence-Analytics anzeigen
- Task Intelligence-Vorhersageverlauf 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.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Task Intelligence for Customer Service finden Sie unter den folgenden Themen:

- Task Intelligence für den Kundenservice
- „Task Intelligence for Customer Service“ konfigurieren

Von Document Intelligence vorhergesagte Werte überprüfen und übermitteln

Service Desk-Mitarbeiter können die Schlüsselwerte aus gültigen Anhängen im Fall mithilfe der Document Intelligence-Schnittstelle extrahieren, validieren und aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_csm_ml_task.ti_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabendefinition enthält einen Extraktionsmodus, der bestimmt, wie das System die extrahierten Werte verarbeitet: direkte Verarbeitung, automatisches Ausfüllen oder Empfehlungen. Unabhängig vom Extraktionsmodus können Service Desk-Mitarbeiter gültige Anhänge in der Document Intelligence-Schnittstelle anzeigen und die Werte bestätigen oder korrigieren.

Prozedur

1. Einen Fall im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich öffnen
2. Klicken Sie **auf In DocIntel überprüfen**, um den Document Intelligence-Arbeitsbereich auf einer separaten Registerkarte zu öffnen und die Anhänge und extrahierten Werte anzuzeigen.
   Auf dieser Registerkarte gilt:
   - Anhänge werden in der Liste der Anhänge auf der linken Seite der Registerkarte angezeigt.
   - Ein Bild des ausgewählten Anhangs wird in der Mitte der Registerkarte angezeigt.
   - Extrahierte Felder werden in einer Liste auf der rechten Seite der Registerkarte angezeigt.
3. Wählen Sie einen Anhang aus, um ein Bild dieses Anhangs in der Mitte der Registerkarte anzuzeigen.
4. Überprüfen Sie die extrahierten Felder, und bestätigen oder korrigieren Sie die Werte.
   a. Wenn ein Wert für ein Feld korrekt ist, klicken Sie in das Feld, und drücken Sie zur Bestätigung die Eingabetaste.
   Bestätigte Werte haben ein blaues Häkchen.
   b. Wenn ein Wert für ein Feld nicht korrekt ist, klicken Sie in das Feld, wählen Sie in der Dropdown-Liste den richtigen Wert aus, und drücken Sie die Eingabetaste.
   c. Wenn ein Wert für ein Feld nicht korrekt ist und der richtige Wert nicht in der Dropdownliste angezeigt wird, wählen Sie die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ neben dem Feld und dann **Missing in this document** (In diesem Dokument fehlend) aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, um diese Werte den Feldern im Fallformular 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.

Task Intelligence-Analytics anzeigen

Zeigen Sie Analytics zu Task Intelligence for Customer Service an, um zu sehen, wie Ihre Modelle für maschinelles Lernen funktionieren.

Die Seite „Task Intelligence-Analytics“ enthält Daten zu vorhergesagten Feldern und ihren Auswirkungen auf Ihr Geschäft, darunter:

- Die Anzahl der vorhergesagten Felder.
- Die Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern verwendeten Vorhersagen.
- Die Anzahl der Vorhersagen, die Service Desk-Mitarbeiter geändert haben.

Task Intelligence-Analytics verwenden

Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Monitoring** , um auf die Seite „Task Intelligence Analytics“ zuzugreifen.

Sie können Analytics für alle Ihre Modelle oder für jedes einzelne Modell anzeigen. So wählen Sie ein Modell aus:

1. Klicken Sie oben auf der Seite auf **Modell**.
2. Wählen Sie ein Modell aus der Liste der Modelle aus, die über die Task Intelligence Admin Console erstellt wurden.
3. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Um das ausgewählte Modell zu löschen, klicken Sie auf **Modell** und dann auf **Löschen**.

Task Intelligence-Vorhersageverlauf anzeigen

Zeigen Sie Details zu historischen Vorhersagen in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ [ml_predictor_results] an.

Die Tabelle „Vorhersageergebnis“ enthält Einträge für jedes Vorhersageergebnis, einschließlich der vorhergesagten Sprache, der vorhergesagten und tatsächlichen Werte und der Vorhersagekonfidenz. Mithilfe der Daten in dieser Tabelle können Sie die Leistung des Modells überwachen.

Hinweis:
Datensätze werden unabhängig vom Vorhersageverhalten des Modells in der Ergebnistabelle der Vorhersage erstellt. Dies umfasst das Testverhalten, das dem Fall keine Vorhersagewerte hinzufügt.

Vorhersagedaten anzeigen

Navigieren zu **Alle** > **Task Intelligence für den Kundenservice** > **Verlauf** , um die Ergebnisliste der Vorhersage anzuzeigen.

Benutzer mit den folgenden Rollen können auf das **Verlaufsmodul** zugreifen:

- Task Intelligence-Administrator [sn_csm_ml_task.ti_admin]
- Kundenservicemanager [sn_customerservice_manager]

Das Kategorisierungsfeedback erfasst Werte, wenn sich der Status eines Falls in „Geschlossen“ ändert. Es erfasst diese Werte in den folgenden Fällen:

- Die Fallkategorisierung ist aktiv.
- Der vorhergesagte Feldwert unterscheidet sich vom Fallfeldwert.

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

Kategorisierungsfeedback funktioniert für Datensatzkategorisierungslösungen und für Lösungen mit und ohne Anhänge. E-Mail-Kategorisierungslösungen werden mit Daten aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] trainiert. Fallkategorisierungslösungen werden mit Daten aus der Falltabelle [sn_customerservice_case] oder aus Tabellen, die die Falltabelle erweitern, trainiert. Lösungen für die Interaktionskategorisierung werden mit Daten aus der Tabelle „Interaktion“ [interaction] trainiert.

Kategorisierungsfeedback wird durch einen Flow ausgelöst.

- Wenn E-Mail-Informationen für die Vorhersage verwendet werden, bleiben die endgültigen Eingabewerte leer.
- Wenn Informationen aus Anhängen für die Vorhersage verwendet werden, sind die sys_ids der Anhänge nicht in den endgültigen Eingabewerten enthalten.

Beim Kategorisierungsfeedback werden die folgenden Werte in der Tabelle „Vorhersageergebnis“ gespeichert:

- Name des voraussichtlichen Ausgabewerts
- Voraussichtliche Eingabewertnamen
- Voraussichtlicher Ausgabewert
- Voraussichtliche Eingabewerte
- Endgültiger Eingabewert
- Endgültiger Ausgabewert
- Voraussichtliche Konfidenz (Prozent)

Wenn die Werte für einen Fall mit einer E-Mail-Kategorisierungslösung vorhergesagt wurden, gilt Folgendes:

- Der endgültige Eingabewert bleibt leer, da nicht erwartet wird, dass der Service Desk-Mitarbeiter die Werte der E-Mail ändert, z. B. Betreff und Text.
- Beim Schließen des Falls wird der endgültige Wert in „Voraussichtlicher Ausgabewert“ unter „Endgültiger Ausgabewert“ gespeichert.

Wenn die Werte für einen Fall oder eine Interaktion mithilfe einer Datensatzkategorisierungslösung vorhergesagt wurden:

- Die Werte aus den in Namen vorhergesagter Eingabewerte definierten Feldern werden unter „Endgültiger Eingabewert“ gespeichert.
- Beim Schließen des Falls wird der endgültige Wert in „Voraussichtlicher Ausgabewert“ unter „Endgültiger Ausgabewert“ gespeichert.

Kundenzugriffsverwaltung verwenden

Erfahren Sie, wie Kunden, beitragende Benutzer und Kundenservice-Mitarbeiter die Kundenzugriffsverwaltung verwenden.

Zugehörige Informationen

Beschränken Sie den Kontaktzugriff

Zugehörige Parteien zu einem Fall hinzufügen

Hinzufügen zugehöriger Parteien zu einem verkauften Produkt

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

Fügen Sie einem Fall zugehörige Parteien hinzu, um den zugehörigen Parteien (wie Kontakten oder Verbrauchern für den Fall) eine bestimmte Zugriffsebene zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Fall aus, dem Sie zugehörige Parteien hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Parteien“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular „An Verbraucher verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der zugehörigen Partei. Der Typ der zugehörigen Partei kann ein Kontakt, ein Verbraucher oder ein beitragender Benutzer sein. Sie können aus der Liste der Konfigurationen für zugehörige Parteien für die Fälle auswählen, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden. ○ Autorisierter Kontakt ○ Autorisierter Verbraucher ○ Autorisierter Beitragender ○ Gelisteter Kontakt ○ Gelisteter Verbraucher
Fall	Fallnummer.
Benutzer oder Verbraucher	Kontakt oder Verbraucher, der für den Fall verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Stellt Zugriffsebenen für Fallinformationen bereit. Nach Auswahl des Typs der zugehörigen Partei wird standardmäßig die zugehörige Verantwortlichkeit hinzugefügt. Wenn der Typ der zugehörigen Partei geändert wird, wird die dem Typ der zugehörigen Partei zugeordnete Verantwortung entsprechend aktualisiert. **Hinweis:** Wenn das Verantwortungsfeld leer ist, können Kontakte nicht auf das verkaufte Produkt und den zugehörigen Fall zugreifen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Zugehörige Parteien werden dem Fall hinzugefügt.

Ergebnisse

Sobald dem Fall zugehörige Parteien mit einer geeigneten Funktionsrolle mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können sie die folgenden 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.

- Schließen Sie einen Fall.
- Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen empfangen.
- Für Kunden sichtbare Fallaufgaben aktualisieren.
- Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen.
- Eine Lösung akzeptieren oder ablehnen

Zugehörige Informationen

Fallaktualisierungsbenachrichtigungen

Fallaktualisierungsbenachrichtigungen

Kontakte, Verbraucher und Beitragende, die dem Fall mit der Verantwortung eines autorisierten Vertreters hinzugefügt wurden, sollten alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die auch vom primären Kontakt des Falls empfangen werden.

Kontakte, die dem verkauften Produkt als zusätzliche Kontakte mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die vom primären Kontakt des Falls empfangen werden.

Verbraucher, die dem verkauften Produkt als zusätzliche Verbraucher mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die vom primären Verbraucher des Falls empfangen werden.

Interne Benutzer, die dem Fall als zugehörige Parteien mit der Verantwortung Autorisierter Vertreter hinzugefügt wurden, können alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die vom primären Kontakt oder Verbraucher des Falls empfangen werden.

Bei E-Mails mit Falllösung können zugehörige Parteien mit der Verantwortung Autorisierter Vertreter die vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen. Die Antworten auf E-Mails von zugehörigen Parteien können ähnlich wie der primäre Kontakt oder Verbraucher des Falls behandelt.

Hinzufügen zugehöriger Parteien zu einem verkauften Produkt

Fügen Sie einem verkauften Produkt zugehörige Parteien hinzu, um die Zugriffsebene für die zugehörigen Parteien wie Kontakte, Verbraucher oder Accounts bereitzustellen.

Zum Beispiel können Produkte, die von einem Kunden erworben wurden, mehrere Abteilungen haben, die das Produkt nachverfolgen, z. B. das Finanzteam, das die Verlängerungen des Produkts nachverfolgt, oder das Betriebsteam, das die Wartung des Produkts nachverfolgt.

Mit der Kundenzugriffsverwaltung können Sie mehrere zugehörige Parteien hinzufügen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen für das verkaufte Produkt gewähren. Beim Hinzufügen zugehöriger Parteien können Sie den Typ und die Zuständigkeit der zugehörigen Partei auswählen.

Aufgabe	Beschreibung
Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für das verkaufte Produkt hinzu	Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für verkaufte Produkte und die zugehörigen Entitäten hinzu, indem Sie den Typ und die Zuständigkeit zusätzlicher Verbraucher definieren.
Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt hinzu	Fügen Sie zusätzliche Kontakte für verkaufte Produkte und die zugehörigen Entitäten hinzu, indem

Automatische Übersetzung

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

Aufgabe	Beschreibung
	Sie den Typ und die Zuständigkeit zusätzlicher Kontakte definieren.
Fügen Sie zusätzliche Konten für das verkaufte Produkt hinzu	Fügen Sie zusätzliche Kontakte für verkaufte Produkte und die zugehörigen Entitäten hinzu, indem Sie den Typ und die Zuständigkeit zusätzlicher Accounts oder Kontakte definieren.

Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für das verkaufte Produkt hinzu

Fügen Sie zusätzliche Verbraucher für Ihre von Unternehmen an Verbraucher (B2C) oder Unternehmen an Verbraucher (B2B2C) verkauften Produkte hinzu, indem Sie den Typ und die Zuständigkeit zusätzlicher Verbraucher definieren. Nachdem Sie diese Informationen hinzugefügt haben, können zusätzliche Verbraucher denselben Zugriff haben wie der Verbraucher, der dem verkauften Produkt und den zugehörigen Entitäten zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Verantwortung, die dem zusätzlichen Verbraucher zugewiesen ist, der einem verkauften Produkt zugeordnet ist, erhält Zugriff auf das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten, einschließlich installierter Produkte, Installationsbasiselemente und Fälle, die verkauften Produkten zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus, dem Sie zusätzliche Verbraucher hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zusätzliche Verbraucher“ **Neu**.
   Ab dem Utah-Release ist die zugehörige Liste „Zusätzliche Verbraucher“ für Neukunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die zugehörige Liste Zusätzliche Verbraucher zusammen mit der zugehörigen Liste Zugehörige Parteien des verkauften Produkts weiterhin unterstützt.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular „An Verbraucher verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Produkte und Komponenten, die an einen Verbraucher verkauft wurden.
Typ	Typ der zugehörigen Partei. **Hinweis:** Durch Auswahl des Typs der zugehörigen Partei wird die im Typ erwähnte Standardverantwortung der Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei hinzugefügt.
Verbraucher	Kontakt, der für das verkaufte Produkt verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für das verkaufte Produkte und zugehörige Informationen. Ein zusätzlicher Verbraucher mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ erfordert die Rolle sn_install_base.sold_product_authorized_consumer, um Zugriff 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.

Feld	Beschreibung
	verknüpfte verkaufte Produkt und zugehörige Entitäten zu erhalten. Details finden Sie unter Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen. **Hinweis:** Wenn das Feld **Verantwortung** leer ist, können Verbraucher nicht auf das verkaufte Produkt und den zugehörigen Fall zugreifen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Zusätzliche Verbraucher werden dem an Verbraucher verkauften Produkt hinzugefügt.

Ergebnisse

Sobald dem verkauften Produkt zusätzliche Verbraucher mit einer geeigneten Funktionsrolle mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Liste der verkauften Produkte und der zugehörigen Installationsbasiselemente an.
- Erstellen Sie Fälle, indem Sie verkaufte Produkte oder Installationsbasen auswählen.
- Zeigen Sie die Liste der Fälle an, die sich auf die verkauften Produkte oder betroffenen Installationsbasen beziehen.
- Zeigen Sie die Liste der installierten Produkte an.
- Auf Fälle zugreifen, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.
- Servicekataloganforderungen über das verkaufte Produkt verwalten.

Hinweis:

- Beim Erstellen eines Falls für ein verkauftes Produkt können Sie nur für das Produkt autorisierte Verbraucher anzeigen.
- Wenn Sie jemanden als Verbraucher auswählen, können Sie nur die verkauften Produkte zuordnen, auf die er in dem Fall vollständigen Zugriff hat.

Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt hinzu

Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das an B2B (Accounts oder Kontakte) oder B2B2C verkaufte Produkt hinzu, indem Sie den Typ und die Zuständigkeit definieren. Nach dem Hinzufügen haben zusätzliche Kontakte denselben Zugriff wie der Kontakt, der dem verkauften Produkt und den zugehörigen Entitäten zugeordnet ist.

Vorbereitungen

Hinweis:
Zusätzliche Kontakte können über das Feld **Kontaktzugriff einschränken** aktiviert werden. Details finden Sie unter Beschränken Sie den Kontaktzugriff.

Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Verantwortung, die dem zusätzlichen Kontakt zugewiesen ist, der einem verkauften Produkt zugeordnet ist, erhält Zugriff auf das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten, einschließlich installierter Produkte, Installationsbasiselemente und Fälle, die verkauften Produkten zugeordnet sind.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**.
2. Wählen Sie den gewünschten Datensatz aus, dem Sie zusätzliche Kontakte hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kontakte“ **Neu**.
   Ab dem Utah-Release ist die zugehörige Liste „Zusätzliche Kontakte“ für Neukunden veraltet. Für Upgrade-Kunden wird die zugehörige Liste „Zusätzliche Kontakte“ zusammen mit der zugehörigen Liste „Verkaufte Produkte – Zugehörige Parteien“ weiterhin unterstützt.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular „Kontakt hat Produkt verkauft“

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Produkte und Komponenten, die an einen Account verkauft wurden.
Typ	Typ der zugehörigen Partei. **Hinweis:** Durch Auswahl des Typs der zugehörigen Partei wird die im Typ erwähnte Standardverantwortung der Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei hinzugefügt.
Kontakt	Kontakt, der für das verkaufte Produkt verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für das verkaufte Produkte und zugehörige Informationen. Ein zusätzlicher Kontakt mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ erfordert die Rolle sn_install_base.sold_product_authorized_contact, um Zugriff auf das verknüpfte verkaufte Produkt und zugehörige Entitäten zu erhalten. Details finden Sie unter Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen. **Hinweis:** Wenn das Feld **Verantwortung** leer ist, können Kontakte nicht auf das verkaufte Produkt und den zugehörigen Fall zugreifen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Dem B2B-verkauften Produkt können zusätzliche Kontakte hinzugefügt werden.

Hinweis:
Hinzugefügte Kontakte können aus demselben Account, einem Partner-Account oder aus Kontaktbeziehungen stammen.

Ergebnisse

Sobald dem verkauften Produkt zusätzliche Kontakte mit einer geeigneten Funktionsrolle mit der Verantwortung „Autorisierter Vertreter“ hinzugefügt wurden, können sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Liste der verkauften Produkte und der zugehörigen Installationsbasiselemente an.
- Erstellen Sie Fälle, indem Sie verkaufte Produkte oder Installationsbasen auswählen.
- Zeigen Sie die Liste der Fälle an, die sich auf die verkauften Produkte oder betroffenen Installationsbasen 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.

- Zeigen Sie die Liste der installierten Produkte an.
- Auf Fälle zugreifen, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.
- Servicekataloganforderungen über das verkaufte Produkt verwalten.

Hinweis:

- Beim Erstellen eines Falls für ein verkauftes Produkt können Sie nur autorisierte Kontakte anzeigen.
- Wenn Sie jemanden als Kontakt auswählen, können Sie nur die verkauften Produkte zuordnen, auf die er in dem Fall vollständigen Zugriff hat.

Fügen Sie zusätzliche Konten für das verkaufte Produkt hinzu

Fügen Sie zusätzliche Accounts oder Kontakte für Ihre an Business-to-Business (B2B) oder Business-to-Business-to-Consumer (B2B2C) verkauften Produkte hinzu, indem Sie den Typ und die Zuständigkeit zusätzlicher Accounts oder Kontakte definieren. Sobald Sie Accounts als zugehörige Parteien hinzugefügt haben, können alle Kontakte, die dem Account der zugehörigen Partei zugeordnet sind, auf das verkaufte Produkt zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Verantwortung, die den zusätzlichen Accounts zugewiesen ist, die einem verkauften Produkt zugeordnet sind, erhält Zugriff auf das verkaufte Produkt und die zugehörigen Entitäten, einschließlich installierter Produkte, Installationsbasiselemente und Fälle, die verkauften Produkten zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie das zusätzliche Konto hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Verkaufte Produkte – Zugehörige Parteien“ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular der zugehörigen Partei für verkaufte Produkte

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Produkte und Komponenten, die an einen Account verkauft werden.
Typ	Typ der zugehörigen Partei. **Hinweis:** Durch Auswahl des Typs der zugehörigen Partei wird die Standardverantwortung, die im Typ erwähnt wird, der Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei hinzugefügt.
Account	Kontakte des Accounts, der für das verkaufte Produkt verantwortlich ist.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für das verkaufte Produkte und zugehörige Informationen. Ein zusätzlicher Account mit der Verantwortung „Autorisierter Account“ erfordert die Rolle

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

Feld	Beschreibung
	„sn_install_base.sold_product_authorized_contact“, um Zugriff auf das zugehörige verkaufte Produkt und zugehörige Entitäten zu erhalten. Details finden Sie unter Mit der Kundenzugriffsverwaltung installierte Tabellen. **Hinweis:** Wenn das Feld **Verantwortlichkeit** leer gelassen wird, haben die Accounts keinen Zugriff auf das verkaufte Produkt und den zugehörigen Fall.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können dem B2B-verkauften Produkt zusätzliche Konten hinzufügen.

Hinweis:
Hinzugefügte Accounts können aus demselben Account, Partner-Account oder aus Kontaktbeziehungen stammen.

Ergebnisse
Nachdem dem verkauften Produkt zusätzliche Accounts mit der Verantwortung Autorisierter Account hinzugefügt wurden, können die Kontakte dieser Accounts mit der erforderlichen funktionalen Rolle die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Liste der verkauften Produkte und der zugehörigen Installationsbasiselemente an.
- Erstellen Sie Fälle, indem Sie verkaufte Produkte oder Installationsbasen auswählen.
- Zeigen Sie die Liste der Fälle an, die sich auf die verkauften Produkte oder betroffenen Installationsbasen beziehen.
- Zeigen Sie die Liste der installierten Produkte an.
- Greifen Sie auf Fälle zu, die dem verkauften Produkt zugeordnet sind.

Hinweis:
- Beim Erstellen eines Falls für ein verkauftes Produkt können Sie nur die autorisierten Accounts für das verkaufte Produkt des Accounts anzeigen.
- Wenn Sie einen Account auswählen, können Sie nur ein verkauftes Produkt zuordnen, auf das Sie für den Fall vollständigen Zugriff haben.

Fügen Sie einem Installationsbasiselement eine zugehörige Partei hinzu

Fügen Sie einem Installationsbasiselement in der Anwendung Kundenservice-Management zugehörige Parteien hinzu, damit Sie einer anderen Partei den Zugriff auf eine Installationsbasis ermöglichen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine der Installationsbasis zugehörige Partei ist eine Liste von Kontakten, Verbrauchern, Beitragenden, Mitgliedern der Serviceorganisation, Accounts oder Serviceorganisationen. Sie fügen eine zugehörige Partei hinzu, um einer anderen Partei, die nicht der Besitzer der Installationsbasis ist, den Zugriff zu ermöglichen. Die zugehörigen Parteien, die Sie einer Installationsbasis zuordnen, können auf die Installationsbasis und zugehörige Entitäten zugreifen, einschließlich der installierten Produkte, verkauften Produkte und Fälle, die der Installationsbasis zugeordnet sind.

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

Hinweis:
Sie können zusätzliche Kontakte aktivieren, indem Sie das Feld **Kontaktzugriff einschränken** verwenden. Details finden Sie unter Beschränken Sie den Kontaktzugriff.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**.
2. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement aus der Liste.
3. Wählen **Sie Installationsbasis Zugehörige Parteien**und dann **Neu**aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Typ den **Typ** der zugehörigen Partei aus, die Sie dem Installationsbasiselement hinzufügen möchten.
   Basierend auf der von Ihnen getroffenen Auswahl können Sie eine der Kombinationen in der folgenden Tabelle zuweisen:

Liste „Zugehöriger Typ“.

Typ	Entität
Autorisierte Serviceorganisation	Serviceorganisation
Autorisierter Verbraucher	Verbraucher
Autorisierter Beitragender	Benutzer
Autorisiertes Mitglied	Serviceorganisation
Autorisierter Kontakt	Kontakt
Autorisiertes Konto	Account
Gelisteter Kontakt	Nicht zutreffend
Aufgeführte Serviceorganisation	Nicht zutreffend
Aufgeführter Beitragender	Nicht zutreffend
Aufgeführtes Mitglied	Nicht zutreffend
Gelistetes Konto	Nicht zutreffend
Gelisteter Verbraucher	Nicht zutreffend

Hinweis:
Das Feld **Verantwortlichkeit** im Formular „Zugehörige Parteien der Installationsbasis“ wird basierend auf dem Typ der ausgewählten zugehörigen Partei automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen zum Typ der zugehörigen Parteien finden Sie unter Fügen Sie Konfigurationen der zugehörigen Partei zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Kontakt wird dem Installationsbasiselement als zugehörige Partei zugewiesen. Der Kontakt erhält Zugriff auf alle entsprechenden Elemente, z. B. die untergeordneten Installationsbasiselemente und die Fälle im Formular „Installationsbasiselement“.

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

Beschränken Sie den Kontaktzugriff

Beschränken Sie den Kontaktzugriff auf verkaufte Produkte und Installationsbasen, indem Sie den Zugriff für zugeordnete Kontakte und deren Zugriffsebenen für die Kundenzugriffsverwaltung beschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager und sn_customerservice.customer_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Einschränkung des Kontaktzugriffs können Sie den Zugriff auf Entitäten beschränken, die auf den Kontakten basieren, die den verkauften Produkten und Installationsbasen zugewiesen sind. Sie können keine doppelten Account-Zugriffsdatensätze mit demselben Account erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Accountzugriff verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzformular „Accountzugriff“

Feld	Beschreibung
Account	Accounts mit Einschränkungen für den Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen, die auf den zugehörigen Kontakten und der Zugriffsebene basieren.
Kontaktzugriff einschränken	Zugriff, der auf Entitäten basierend auf zugeordneten Kontakten beschränkt ist. Wenn der Wert des Felds **False**ist, können die Kontakte, die dem Account zugeordnet sind, die verkauften Produkte und Installationsbasen lesen, die dem Account zugeordnet sind. Wenn der Wert des Felds **True**lautet, erhalten die Kontakte, die den Accounts zugeordnet sind, keinen Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen, es sei denn, sie werden dem Datensatz als Kontakt oder zugehörige Partei hinzugefügt. Die folgenden Kontakte erhalten Zugriff auf die verkauften Produkte und Installationsbasen: ○ Kontakte, die dem verkauften Produkt und den Installationsbasis-Datensätzen zugeordnet sind. ○ Kontakte, die als zugehörige Parteien mit der Verantwortlichkeit Autorisierter Vertreter hinzugefügt werden. ○ Kontakte, die zu Accounts gehören, die als zugehörige Parteien mit der Verantwortlichkeit eines autorisierten Accounts hinzugefügt werden.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie zusätzliche Kontakte für das verkaufte Produkt 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.

Proactive Customer Service Operations verwenden

Überwachen Sie die Produkte und Services Ihrer Kunden, um Probleme proaktiv zu identifizieren, die betroffenen Kunden zu informieren und Probleme schnell zu beheben.

Für Proactive Customer Service Operations sind je nach den von Ihnen durchgeführten Aufgaben verschiedene Rollen erforderlich.

Einige Aufgaben gelten nur, wenn Sie die Ereignismanagement-Integration mit CSM Agent Workspace oder der Now Platform-Schnittstelle verwenden. Dies wird oben in jeder Aufgabe vermerkt.

Erforderliche Rollen

Rolle	Aufgaben
evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator **Hinweis:** Diese Rollen gelten nur, wenn Sie die Integration mit Ereignismanagement verwenden.	Erstellen Sie Warnungen und proaktive Fälle aus Warnungen.
sn_customerservice_agent	Schlagen Sie proaktive Fälle als Kandidaten für schwerwiegende Fälle vor, arbeiten Sie an proaktiven Fällen, und schließen Sie sie.
sn_customerservice_manager	Überprüfen und akzeptieren Sie einen proaktiven Fall als schwerwiegenden Fall, und erstellen Sie untergeordnete Fälle. Ordnen Sie Ausfälle Fällen zu, oder erstellen Sie einen Ausfall für einen Fall. Verfolgen Sie Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), um zu verstehen, wie proaktiv das Team bei der Identifizierung und Kommunikation von Problemen war, die sich auf Kunden auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“.
sn_majorissue_mgt.major_issue_manager	Erstellen Sie proaktive Fälle. Überprüfen und akzeptieren Sie proaktive Fälle als schwerwiegenden Fall, und erstellen Sie untergeordnete Fälle. Ordnen Sie Ausfälle Fällen zu, oder erstellen Sie einen Ausfall für einen Fall.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Installationsbasis in Kundenservice-Management Arbeitsbereichen an

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Informationen zu verkauften Produkten in CSM-Arbeitsbereichen 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.

Proaktiven Fall aus einer Warnung erstellen

Erstellen Sie einen Fall für die von einer Warnung betroffene Kundeninstallationsbasis, um Kundenprobleme vorwegzunehmen und proaktiv zu behandeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: evt_mgmt_admin, evt_mgmt_operator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Ereignismanagement-Integration mit CSM Agent Workspace oder der Now Platform-Schnittstelle verwenden.

Ein proaktiver Fall ist ein Fall, der im Namen von Kunden erstellt wird, deren Installationsbasis direkt von einer Warnung betroffen ist. Sie können einen proaktiven Fall manuell oder durch Automatisierung öffnen. Fälle werden dann von Kundenservice-Mitarbeitern bearbeitet. Im Warnungsformular können Sie auch die von der Warnung betroffenen Installationsbasiselemente nachverfolgen.

Wenn die Regel **Proaktiv Fall erstellen** aktiviert ist, wird automatisch ein Fall erstellt, wenn ein Incident aus einer Warnung erstellt wird und das System festgestellt hat, dass externe Kunden-Installationsbasiselemente betroffen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Warnungsregel für automatische Erstellung von proaktiven Fällen aus Warnungen aktivieren.

ITOM Event Management berechnet die Services (CIs), die von einem Alarm betroffen sind, und füllt die Tabelle em_impacted_ci_table mit den betroffenen Services (CIs) und dem Alarm-CI für den gegebenen Alarm.

Die zugehörige Liste „Betroffene Installationsbasis“ im Warnungsformular zeigt die Installationsbasiselemente an, die mit den betroffenen Services (CIs) verknüpft sind.

Die Schaltfläche **Betroffene Installationsbasisobjekte aktualisieren** im Warnungsformular berechnet die betroffenen Services (CIs) neu und aktualisiert die Tabelle em_impacted_ci_table und die betroffenen Installationsbasisobjekte mit den neuesten Änderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnung der Warnungsauswirkung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite** > **Lists** > **Alle Warnungen**.
2. Klicken Sie auf eine Warnung, für die Sie einen Fall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Installationsbasiselemente aktualisieren**, um die von der Warnung betroffenen Installationsbasiselemente zu verfolgen.
   Diese Elemente werden in der zugehörigen Liste Betroffene Installationsbasiselemente im Warnungsformular aufgeführt. Die Liste **Betroffene Installationsbasiselemente** wird nicht automatisch aktualisiert. Aktualisieren Sie daher die Installationsbasiselemente jedes Mal, wenn Sie eine Warnung öffnen.
4. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

   Hinweis:
   Wenn die Option **Fall erstellen** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **...**.

5. Füllen Sie **Kurzbeschreibung** und die anderen Felder nach Bedarf aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein proaktiver Fall wird erstellt, und die Fallnummer wird dem Feld **Fall** im Warnungsformular 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.

Die Fallpriorität wird basierend auf dem Schweregrad der Warnung festgelegt. Kundenservice-Mitarbeiter können dann entsprechend handeln.

Fallpriorität basierend auf dem Schweregrad der Warnung

Warnungsschweregrad	Fallpriorität
Kritisch	Kritisch
Größer	Hoch
Kleiner	Mittel
Warnung	Niedrig
Info	Niedrig

Proaktiven Fall verwalten, der aus einer Warnung erstellt wurde

Arbeiten Sie an einem proaktiven Fall, und lösen Sie den proaktiven Fall wie andere Kundenservicefälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_customerservice_agent
- evt_mgmt_admin und evt_mgmt_operator haben schreibgeschützten Zugriff auf einen aus einer Warnung erstellten Fall und können nach Bedarf Arbeitsnotizen hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Aufgabe gilt nur, wenn Sie die Ereignismanagement-Integration mit CSM Agent Workspace oder der Now Platform-Schnittstelle verwenden.

Prüfen Sie proaktive Fälle, die aus Warnungen mithilfe von Agent Workspace erstellt wurden. Identifizieren Sie Kunden und die entsprechenden Installationsbasiselemente, die von dem Problem betroffen sind, das die Warnung verursacht, sowie die Serviceintegrität für jedes betroffene Installationsbasiselement. Abhängig von der Anzahl der betroffenen Kunden können Sie einen proaktiven Fall als schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich** > **Mitarbeiterbereich-Startseite** > **Lists** > **Fälle**. Akzeptieren Sie alternativ einen proaktiven Fall aus Ihrem Agent Workspace-Posteingang.
2. Klicken Sie auf den Fall, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Sie können die folgenden Aktionen aus dem Fallformular ausführen.

Fallformular

Aktion	Beschreibung
Klicken Sie auf **Integrität der Installationsbasis aktualisieren**.	Aktualisieren Sie den Integritätsstatus der betroffenen Installationsbasiselemente, um den Echtzeit-Servicestatus der Installationsbasiselemente des Accounts 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.

Aktion	Beschreibung
	Hinweis: Um diese UI-Aktion anzuzeigen, muss dem Fall ein Account zugewiesen sein, und mindestens ein Installationsbasiselement muss an den Fall oder den Account angehängt sein.
Klicken Sie auf **Betroffene Installationsbasiselemente**.	Zeigen Sie Accounts und die entsprechenden Installationsbasiselemente an, die von der Warnung betroffen sind. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Weitere**.
Klicken Sie auf **Hinzufügen** oder **Entfernen**.	Fügen Sie ein betroffenes Installationsbasiselement hinzu oder entfernen Sie es.
Klicken Sie auf **Details**.	Zeigen Sie das dem Fall zugeordnete verkaufte Produkt sowie die Warnung an, aus der der Fall erstellt wurde.
Klicken Sie auf **Schwerwiegenden Fall vorschlagen**.	Schlagen Sie einen schwerwiegenden Fall vor, wenn mehrere Kunden betroffen sind. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol „ ••• “).

4. Lösen und schließen Sie proaktive Fälle auf die gleiche Weise wie andere Fälle in Customer Service Management.

Hinweis:
Wenn eine Warnung geschlossen wird, wird ein Fall nicht automatisch geschlossen.

Zugehörige Informationen

Einen Fall als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorschlagen

Kundenservicefall schließen

AWA für CSM

Proaktive Fälle überprüfen und als schwerwiegenden Fall akzeptieren

Überprüfen Sie proaktive Fälle, und akzeptieren Sie sie als schwerwiegende Fälle mithilfe des Prozesses zur Verwaltung schwerwiegender Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_majorissue_mgt.major_issue_manager oder sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Management schwerwiegender Probleme** > **Kandidaten**.
3. **Wahlweise:** Klicken **Informationen zu wichtigem Fall** > **Betroffene Kunden** , um die automatisch generierte Liste der vom Problem betroffenen Kunden 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.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Untergeordnete Fälle erstellen**, um einen untergeordneten Fall für jeden betroffenen Kunden zu erstellen.
5. Akzeptieren Sie den proaktiven Fall als schwerwiegenden Fall, oder lehnen Sie ihn ab.
6. Folgen Sie dem Prozess für die Verwaltung schwerwiegender Fälle, um den proaktiven Fall zu lösen.

Hinweis:
Wenn das Plugin „Proactive Customer Service Operations with Event Management“ aktiviert ist, hat Ihr Systemadministrator möglicherweise Workflows konfiguriert, um die Erstellung von schwerwiegenden Fällen abhängig von der Anzahl der von einem Problem betroffenen Accounts zu automatisieren. Wenn Ihr Systemadministrator Workflows konfiguriert hat, werden schwerwiegende Fälle abhängig von den Einstellungen entweder im Status **Akzeptiert**, **Vorgeschlagen** oder **Erstellt** erstellt. Wenn der Status auf **Akzeptiert** festgelegt ist, werden automatisch untergeordnete Fälle erstellt.

Zugehörige Informationen

Übersicht über die Verwaltung schwerwiegender Probleme

Schwerwiegenden Fall erstellen

Einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Kandidat für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen

Untergeordnete Fälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Serviceintegrität von Installationsbasiselementen in Agent Workspace nachverfolgen

Überwachen Sie den Betriebsstatus von Installationsbasiselementen, die zu einem Account gehören, um Kundenprobleme besser zu korrelieren und schneller Antworten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Status der Serviceintegrität bietet Ihnen Einblick in die Serviceintegrität der Installationsbasiselemente eines Kunden. Der Status der Serviceintegrität basiert auf dem Schweregrad der betroffenen Services, die im Network Operations Center überwacht werden. Aktualisieren Sie den Serviceintegritätsstatus in den Account- und Fallformularen, um auf den Echtzeit-Integritätsstatus von Installationsbasiselementen zuzugreifen.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie den Serviceintegritätsstatus von Installationsbasiselementen in einem Fall oder Kunden-Account anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren Sie zu **Listen**.
3. Klicken Sie auf einen Account oder Fall.
4. Um den Integritätsstatus von Installationsbasiselementen sowohl im Account- als auch im Fallformular zu aktualisieren, klicken Sie auf **Integrität der Installationsbasis aktualisieren**.
5. Um den Integritätsstatus eines Installationsbasiselements im Account-Formular anzuzeigen, klicken Sie auf die zugehörige Liste **Basiselemente installieren**.
6. Um den Integritätsstatus eines betroffenen Installationsbasiselements im Fallformular anzuzeigen, klicken Sie auf die zugehörige Liste **Betroffene Installationsbasiselemente**.

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

Serviceintegritätsstatus für Installationsbasis

Ausfälle einem schwerwiegenden Fall zuordnen

Ordnen Sie einen Ausfall einem schwerwiegenden Fall zu, um Kunden über Probleme zu informieren, die sich auf ihre Installationsbasiselemente auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für Services (CIs) von Installationsbasiselementen, die sich auf den Fall beziehen, bereits Ausfälle vorhanden sind, wird oben auf dem Bildschirm eine Meldung angezeigt. Überprüfen Sie die Ausfälle, und fügen Sie sie dem Fall hinzu, um die Informationen für Kunden verfügbar zu machen und sie bei allen Problemen, die sich auf ihre Installationsbasiselemente auswirken könnten, auf dem neuesten Stand zu halten.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren zu **Management schwerwiegender Probleme** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den schwerwiegenden Fall, dem Sie Ausfälle hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie in der verknüpften Liste **Ausfälle** auf **Bearbeiten**.
   Ein Filter zeigt die Ausfälle an. Es werden nur die Ausfälle angezeigt, die sich auf mindestens einen der Services (CIs) für die Installationsbasiselemente im Fall beziehen. In diesem Fall ist ein CI normalerweise ein Service, der vom Kunden verwendet wird.
5. Fügen Sie die Ausfälle hinzu, die Sie dem Fall zuordnen möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   - Der Ausfall wird dem Fall zugeordnet, und die Arbeitsnotizen werden entsprechend aktualisiert.
   - Kundenservice-Mitarbeiter können die Ausfälle für einen Fall in der zugehörigen Liste „Ausfälle“ anzeigen.

Ausfälle für einen schwerwiegenden Fall erstellen

Erstellen Sie einen Ausfall für einen schwerwiegenden Fall, um Kunden über Probleme zu informieren, die sich auf ihre Installationsbasiselemente auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_majorissue_mgt.major_issue_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn keine Ausfälle vorhanden sind, können Sie auch Ausfälle direkt aus einem schwerwiegenden Fall erstellen, um betroffene Kunden zu informieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Navigieren Sie zu **Major Issue Management**.
3. Erstellen Sie einen schwerwiegenden Fall, oder klicken Sie auf einen vorhandenen schwerwiegenden Fall ohne zugehörige 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.

4. Klicken Sie auf **Nichtverfügbarkeit erstellen**.

> **Hinweis:**
> Sie können nur einen Ausfall aus einem Fall erstellen, wenn ihm noch keine Ausfälle zugeordnet sind und mindestens ein betroffenes Installationsbasiselement mit dem Fall verknüpft ist. Sie können keinen Ausfall für einen untergeordneten Fall erstellen.

5. Füllen Sie die Felder im Formular „Ausfall“ nach Bedarf aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Alle Services (CIs), die den Installationsbasiselementen im Fall zugeordnet sind, sind dem Ausfall als **Betroffene CIs**zugeordnet.

Ausfälle für Installationsbasiselemente nachverfolgen

Zeigen Sie Ausfälle an, die einem Fall zugeordnet sind, um Kunden über Probleme zu informieren, die sich auf ihre Installationsbasis auswirken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ausfälle können mit proaktiven Fällen und vom Kunden gemeldeten Fällen nachverfolgt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie auf **Listen**.
3. Klicken Sie auf einen proaktiven Fall.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Ausfälle“, um alle Ausfallinformationen anzuzeigen, die sich auf den Fall beziehen.

> **Hinweis:**
> Wenn die zugehörige Liste „Ausfälle“ nicht angezeigt wird, klicken Sie auf **Weitere**.

Walk-Up Experience verwenden

Verwenden Sie die Funktion Walk-Up Experience, um an einem Walk-Up-Standort einzuchecken, Termine über das Kundenserviceportal zu buchen und Warteschlangen zu überwachen.

Benutzer mit Rollen wie sn_walkup.walkup_login, sn_csm_walkup.walkup_technician, sn_csm_walkup.walkup_manager und Walk-up-Benutzer können die Funktion Walk-Up Experience verwenden.

Checken Sie an einem Walk-up-Standort ein

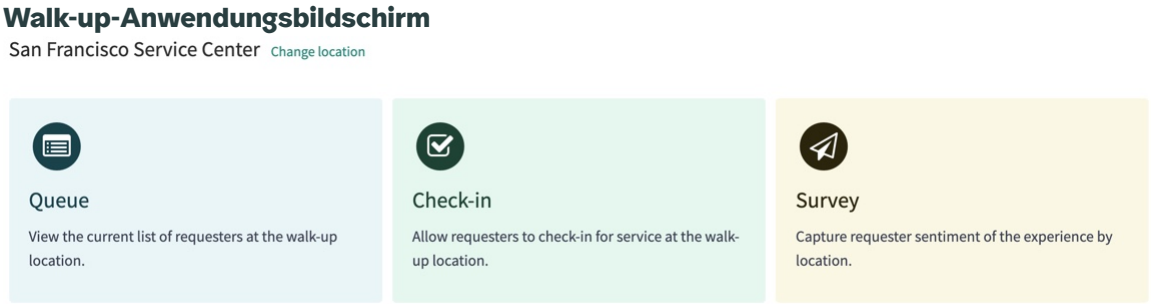
Als Store-Vertreter können Sie Kunden das Einchecken bei der Ankunft an Ihrem Servicestandort ermöglichen. Der Benutzer wird der Warteschlange der anfordernden Person hinzugefügt, nachdem er einige Details und einen Grund für den Besuch eingegeben hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_login

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Gerät am Speicherort führt die Walk-up-Anwendung aus. Der Begrüßungsbildschirm der Anwendung enthält Auswahlmöglichkeiten zum Einchecken für einen Service, zum Anzeigen der Liste der anfordernden Personen, die sich derzeit in der Warteschlange befinden, und zum Ausfüllen einer Umfrage. Sowohl Gastbenutzer als auch registrierte Benutzer können auf dem Willkommensbildschirm auf die Auswahlmöglichkeiten zugreifen.



Prozedur

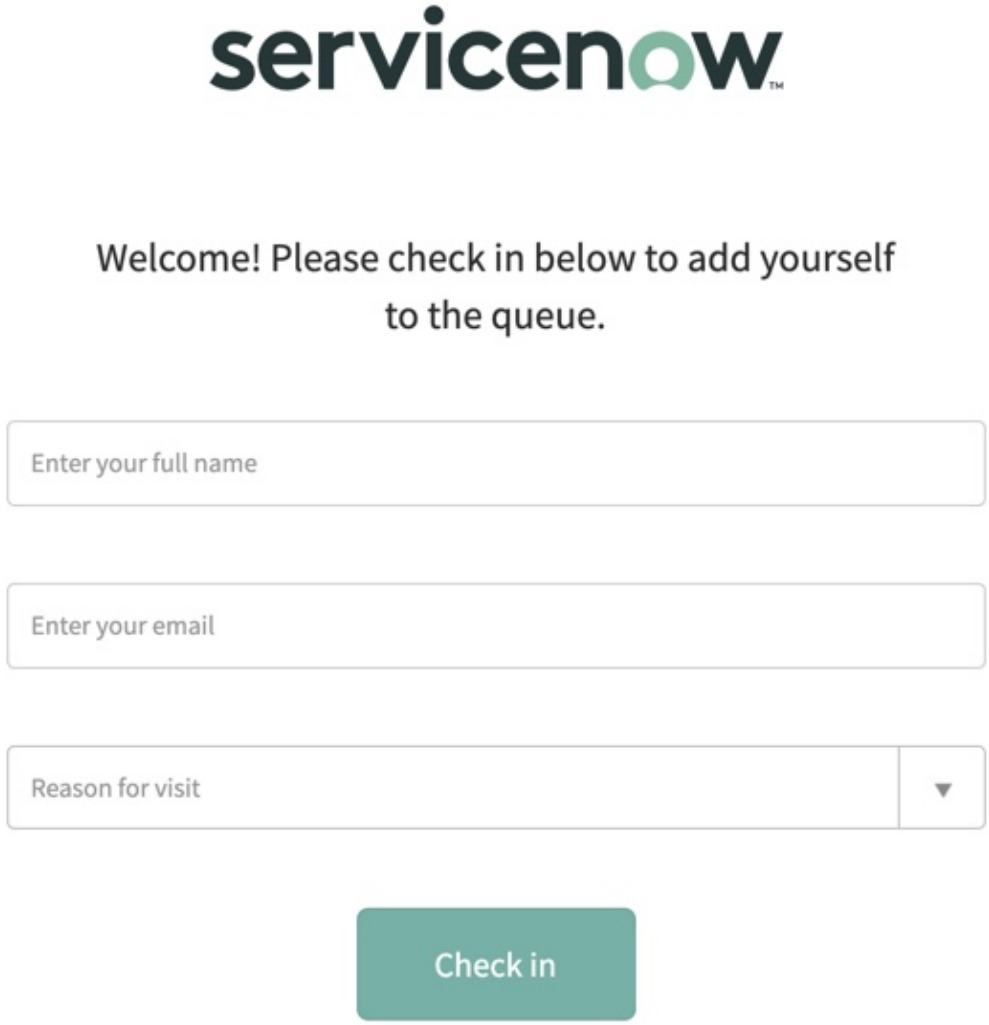
1. Wählen Sie im Walk-up-Anwendungsbildschirm **Check-in** aus.
2. Fügen Sie im Check-in-Bildschirm Details hinzu.

   Wenn das System bereits einen Kontakt oder Verbraucher mit denselben Details hat, wird die Interaktion diesem bestimmten Kontakt oder Verbraucher im System zugeordnet.

Automatische Übersetzung

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

Check-in-Bildschirm



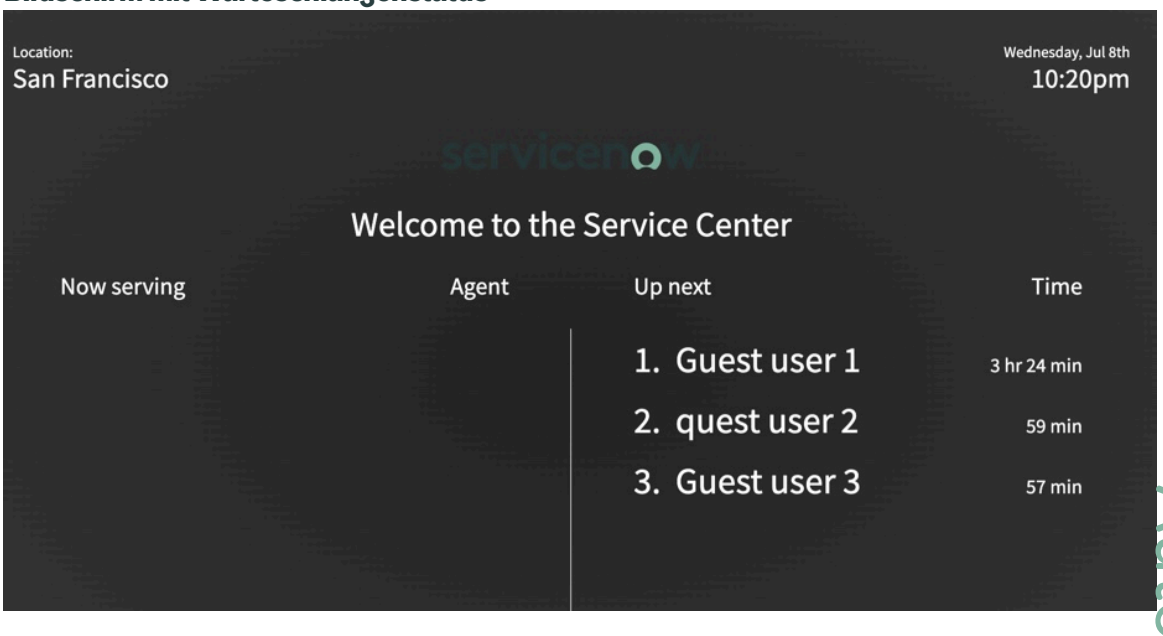
Automatische Übersetzung

3. Nach dem Check-in können Sie den **Warteschlangenstatus** anzeigen, indem Sie im Walk-up-Anwendungsbildschirm Warteschlange auswählen.

   Mit dem Widget „ **Warteschlange** “ können Sie die Liste der anfordernden Personen am Walk-up-Standort anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Warteschlangen 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.

Bildschirm mit Warteschlangenstatus



Mit dem Widget **Umfrage** können Sie bei der anfordernden Person Feedback zur Experience am Standort anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenzufriedenheit-Umfragen mit CSM Walk-Up Experience.

Im Customer Service Management-Portal Termine planen oder einer Warteschlange beitreten

Kunden müssen für den Service Zeit an einem physischen Standort investieren. Die Möglichkeit, Termine zu einem bestimmten Zeitpunkt zu buchen, hilft bei der Planung von Besuchen am Servicestandort. Ein Zeitfenster wird basierend auf der Terminbuchung vorab zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_walkup.walkup_login

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenportal an.
2. Navigieren Sie im Portal-Header zu **Support**>**Persönlicher Check-in**.
   Die Anwendung sucht nach dem nächstgelegenen Servicecenter.
3. Klicken Sie auf **Change-Standort**, und wählen Sie den gewünschten Standort aus der Dropdown-Liste aus, wenn Sie den Standardstandort ändern möchten.

   Der Standardstandort ist das nächstgelegene Servicecenter basierend auf Ihren Standortinformationen, sobald der Browser auf Ihren Standort zugreifen darf. Sie können den Standort manuell auswählen, wenn Sie nicht zulassen möchten, dass der Browser Ihren Standort erkennt.
4. Rufen Sie die Registerkarte **Einen Termin planen** auf, um einen Termin zu buchen.
5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Grund für Ihren Besuch aus.
   Zugehörige Inhalte, die bei Ihrem Problem hilfreich sein können, werden unten auf dem Bildschirm aufgelistet.
6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen Grund für Ihren Besuch 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 das Kalendersymbol ( ), und wählen Sie Datum und Uhrzeit des Termins aus.
8. Klicken Sie auf **Termin planen**.

   Sie erhalten die folgenden Benachrichtigungen per E-Mail, wenn Sie die folgenden Aktionen ausführen:

   - Terminbestätigung, -erinnerung und -stornierung
   - Umfrage-E-Mail

   Hinweis:
   Sie können zum Portal zurückkehren, um den Termin neu zu planen oder zu stornieren, solange das Termindatum nicht verstrichen ist.

Walk-up-Termin als Gastbenutzer planen

Planen Sie Walk-up-Termine als Gastbenutzer entweder über das Customer oder Consumer Service Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Customer oder Consumer Service Portal, indem Sie an Ihre Instanz-URL das Suffix `/csm` oder `/csp` anhängen.
2. Klicken Sie auf **Walk-up-Check-in**.
3. Klicken Sie auf **Zulassen**, um Ihren aktuellen Standort zu verwenden, oder wählen Sie den gewünschten Standort aus der Dropdown-Liste **Standort auswählen** aus.
   Der Bildschirm „Willkommen beim Walk-up-Check-In“ wird angezeigt.

   Hinweis:
   Benutzer mit Anmeldeinformationen können sich auch über den Walk-up-Check-in-Link für Gäste anmelden, um einen Termin zu buchen.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bin kein Roboter**, und verifizieren Sie, dass Sie kein Roboter sind.
5. Füllen Sie die Felder aus.

Terminfelder für Gastbenutzer

Feld	Beschreibung
Geben Sie Ihren Namen ein.	Ihr Vor- und Nachname
E-Mail-Adresse eingeben	Ihre E-Mail-Adresse.
Telefonnummer eingeben (optional)	Ihre Telefonnummer. **Hinweis:** Dieses Feld akzeptiert keine alphabetischen Zeichen.
Was ist der Grund für den Besuch?	Der Grund für Ihren Besuch.
Wann soll der Besuch stattfinden?	Das Datum, an dem der Besuch stattfinden soll. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, wählen 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
	Datum und Uhrzeit für den Termin aus, und klicken Sie auf **Auswählen**.

Der Name, die Beschreibung, die Öffnungszeiten und der Link **Route berechnen** für den Standardstandort werden rechts angezeigt.

Hinweis:
Wenn Sie einen Standort ausgewählt haben, wird stattdessen der Link **Auf Karte anzeigen** angezeigt.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie den Standort manuell.
   a. Klicken Sie auf **Change-Standort**.
   b. Wählen Sie einen Standort aus der Dropdown-Liste aus.
7. Klicken Sie auf **Termin planen**.
   Sie erhalten eine Verifizierungs-E-Mail.

Hinweis:
Sie können auch auf dem Bildschirm „Willkommen beim Walk-up-Check-in“ auf **Termin absagen** klicken. Bestätigen Sie die Stornierung im angezeigten Dialogfeld, und stornieren Sie den Termin.

8. Klicken Sie auf **Überprüfen**, oder klicken Sie auf den Link, um Ihren Termin mithilfe der erhaltenen E-Mail zu bestätigen.
   Der Termin wird bestätigt, und die Details werden auf dem Bestätigungsbildschirm angezeigt. Wenn Sie Ihren Termin überprüfen möchten, dieser Bildschirm aber nicht mehr angezeigt wird, können Sie auf den Link in der Bestätigungs-E-Mail klicken, um ihn erneut anzuzeigen.

Walk-up-Termin als Gastbenutzer ändern oder stornieren

Ändern oder stornieren Sie geplante Walk-up-Termine.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail zur Terminbestätigung, die Sie erhalten haben.
2. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Ihren Termin zu ändern oder zu stornieren.
   Im Browser wird die Registerkarte zur Überprüfung des einmaligen Passcodes geöffnet, und eine E-Mail mit einem einmaligen Passcode (OTP) und einem Link zur Überprüfung Ihres Termins wird gesendet.
3. Geben Sie das OTP auf der Registerkarte „Überprüfung“ ein, und klicken Sie auf **Fortsetzen**, oder klicken Sie in der E-Mail auf **Verify your Appointment (Termin überprüfen)**.
   Die OTP-Option ist nützlich, wenn Sie mit mehreren Geräten E-Mails abrufen und Termine buchen. Beispielsweise können Sie die E-Mail mit dem OTP auf Ihrem Mobiltelefon anzeigen und den OTP eingeben, wenn Sie einen Termin auf Ihrem Desktop buchen.

Hinweis:
Der Link läuft nach einer bestimmten Zeit ab.

   Der Bildschirm mit Details zu Ihrem Termin wird geöffnet.
4. Stornieren Sie den Termin, oder ändern Sie ihn.

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

- Zum Stornieren des Termins klicken Sie auf **Termin absagen**. Sie erhalten eine E-Mail mit der Bestätigung, dass Ihr Termin storniert wurde.
- Zum Ändern des Termins ändern Sie die Details, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Walk-Up Experience-Warteschlangen überwachen

Sobald Sie an einem Standort eingecheckt haben, werden Sie über die Wartezeit und Ihre Position in der Warteschlange informiert. Sie können die zu bearbeitenden Probleme und die Warteschlange anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Customers

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenserviceportal an.
2. Wählen Sie Ihren Standort aus.
3. Klicken Sie auf das Widget **Warteschlange**.
4. Sie können die folgenden Informationen anzeigen:
   - Warteschlange aller Personen, die auf Service warten
   - Namen der Personen, die in der Warteschlange vor Ihnen sind
   - Status der Personen, die derzeit bearbeitet werden und in der Warteschlange warten
   - Service Desk-Mitarbeiter, die den Kunden helfen

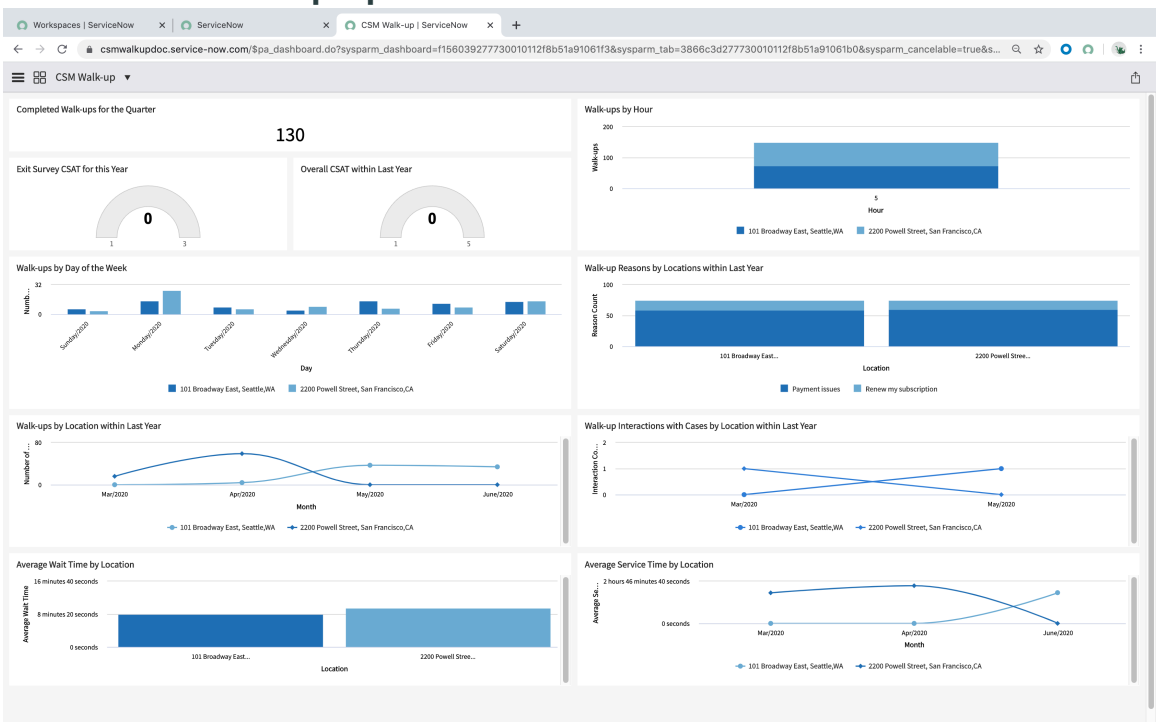
CSM Walk-up Experience-Dashboard

Als Servicemanager können Sie wichtige Metrikberichte für Walk-Up-Interaktionen anzeigen, die bei der Überwachung der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern und Servicestandorten hilfreich sind.

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu **CSM Walk-up Experience** > **Dashboard** navigieren. Um detaillierte Informationen anzuzeigen, bewegen Sie den Mauszeiger über eine beliebige Berichtsgrafik. Sie können Grafiken als PNG- oder JPEG-Dateien speichern und sie an E-Mails anhängen oder in Berichtspräsentationen aufnehmen. Alle Diagramme können für die neuesten Daten aktualisiert werden. Der folgende Bildschirm ist ein Beispiel für die Darstellung des Dashboards.

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



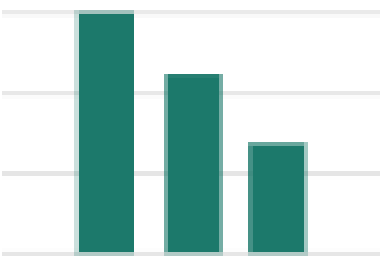
Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Administrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	admin
Walk-up Experience-Administrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	sn_csm_walkup.walkup_admin
Walk-Up Experience-Manager: Kann die Anzahl der Walk-ups, Walk-Up-Interaktionen mit Fällen, die durchschnittliche Service- und Wartezeit usw. nachverfolgen.	sn_csm_walkup.walkup_manager

Datenvisualisierungen

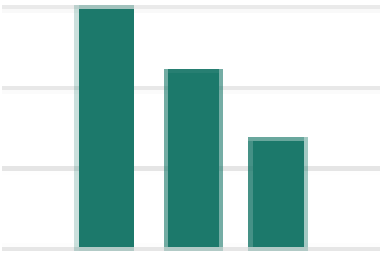
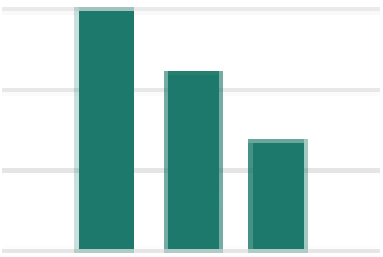
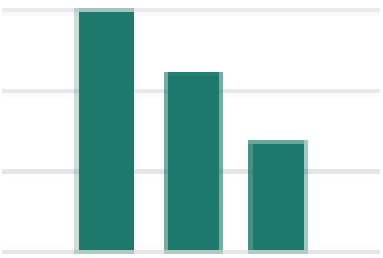
Titel	Typ	Beschreibung
Abgeschlossene Walk-ups für das Quartal		Gesamtzahl der Datensätze, die während des Geschäftsquartals erstellt wurden. Das Volumen wird als einzelne Punktzahl angezeigt.

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.

Titel	Typ	Beschreibung
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 Fällen nach Standort innerhalb des letzten Jahres		Gesamtzahl der Walk-Up-Fälle 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.

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

Walk-Up Experience-Manager und -Techniker können alle Aspekte einer Walk-Up-Standortwarteschlange und den Interaktionsbedarf effizient verwalten. Techniker können zugewiesene Walk-up-Standorte und Interaktionen zur Walk-Up-Erfüllung anzeigen.

Walk-Up Experience bietet Technikern integrierte Erfüllerressourcen zum Organisieren und Verwalten einer Walk-up-Warteschlange.

Als Techniker können Sie auf Mitarbeiterbereich zugreifen, um eine Walk-up-Interaktion zu verwalten. Mit Mitarbeiterbereich können Sie:

- 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 Ihren Posteingang verschieben

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

- An parallelen oder mehreren Interaktionen gleichzeitig arbeiten
- Interaktionen zu Fällen heraufstufen
- 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
- Fälle für Interaktionen erstellen
- Manuell eine für eine anfordernde Person spezifische Interaktion auswählen
- Agent Assist verwenden, um die Erfüllung zu beschleunigen

Mit Mitarbeiterbereich können Sie normalerweise als Techniker Interaktionen nach dem Prinzip „Wer zuerst kommt, mahlt zuerst“ ausführen, da die Interaktionen in den Posteingang der einzelnen Mitarbeiter verschoben werden. Die Interaktionen werden gemäß den konfigurierten Zuweisungsregeln der Funktion Erweiterte Arbeitszuweisung an den Posteingang des Walk-Up-Mitarbeiters verteilt.

Techniker können Fälle direkt in Mitarbeiterbereich öffnen, wenn ein Problem nicht am Walk-Up-Standort gelöst wird.

Im Anwendungsnavigator stellt Walk-Up Experience zudem das Modul **Techniker** bereit, in dem Service Desk-Mitarbeiter, die eine Walk-up-Warteschlange unterstützen, 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
- Übertragen Sie Walk-up-Interaktionen bei Bedarf an andere Techniker oder Warteschlangenstandorte.

Die folgenden Anwendungen sind im Plattformmodul **Techniker** der Navigationsleiste von CSM Walk-Up Experience enthalten und werden auch in Mitarbeiterbereich unter Walk-up angezeigt:

Technikeranwendungen für CSM-Walk-up Experience

UI-Ansicht und -Anwendung	Beschreibung
Plattform: **Mein Walk-up-Posteingang** Mitarbeiterbereich: **Posteingang**	Zeigen Sie Ihnen zugewiesene Walk-up-Interaktionen in Ihrem persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich an. Erweiterte Arbeitszuweisung überträgt Interaktionen gemäß den konfigurierten Zuweisungsregeln in Ihren Posteingang.
Plattform: **Meine Walk-up-Standorte**	Zeigen Sie Walk-up-Warteschlangenstandorte, denen sie als Support-Mitarbeiter zugewiesen sind, anhand der physischen Adresse 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.

Technikeranwendungen für CSM-Walk-up Experience (Fortsetzung)

UI-Ansicht und -Anwendung	Beschreibung
Mitarbeiterbereich: **Walk-up-Standorte**	
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Meine zugewiesenen Walk-ups**	Zeigen Sie Walk-up-Interaktionen an, die Ihnen zur Lösung oder Erfüllung zugewiesen sind. Diese Interaktionen haben den Status **In Bearbeitung**. Sie können Ihre zugewiesenen Interaktionen auch in Ihrem persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich einsehen.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Offen – Nicht zugewiesen**	Zeigen Sie alle offenen und nicht zugewiesenen Walk-up-Interaktionen für Ihre Warteschlangenstandorte an. Diese Interaktionen haben entweder den Status **Neu**, **In der Warteschlange** oder **In Bearbeitung**.
Plattform und Mitarbeiterbereich: **Geschlossene Walk-ups**	Zeigen Sie alle geschlossenen Walk-up-Interaktionen an. Geschlossene Interaktionen haben entweder den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen verworfen**.
Plattform: **Geplante Termine** Mitarbeiterbereich: **Termine**	Zeigen Sie alle anstehenden Termine an, die für Ihre Walk-up-Warteschlange geplant sind.

Zugewiesenen Walk-Up Experience-Standort anzeigen

Walk-Up Experience-Techniker können eine Liste der Walk-Up-Warteschlangen anzeigen, denen sie zugewiesen sind. Standortwarteschlangen enthalten alle Informationen, die ein Techniker benötigt, um die Warteschlange effizient zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Methoden, mit denen Techniker die Walk-up-Standortwarteschlangen anzeigen können, denen sie als Support-Mitarbeiter zugewiesen sind. In erster Linie greifen Techniker auf Mitarbeiterbereich zu, um alle Informationen einschließlich Standorte im Zusammenhang mit CSM Walk-Up Experience abzurufen. Techniker können jedoch auch im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste auf CSM Walk-Up Experience zugreifen, um zugewiesene Warteschlangenstandorte anzuzeigen.

Prozedur

1. Um Walk-up-Standorte 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 auf **Liste**.

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

3. Klicken Sie unter **Walk-up** auf **Walk-up-Standorte**.
   Daraufhin werden Walk-up Standorte aufgelistet, denen Sie als Support-Mitarbeiter zugewiesen sind.
4. Klicken Sie auf den Namen einer Warteschlange, um Details zum Standort anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine, Gründe für Besuche und mehr.
5. Um Walk-up-Standorte alternativ über den Anwendungsnavigator anzuzeigen, navigieren Sie zu **CSM Walk-Up Experience** > **Techniker** > **Meine Walk-up-Standorte**.
6. Klicken Sie auf den Namen einer Warteschlange, um Details zum Standort anzuzeigen, z. B. Interaktionen, Termine, Gründe für Besuche und mehr.
   Wenn Interaktionen von einem vorherigen Tag übrig geblieben sind oder sich am Ende des Tages immer noch in der Warteschlange befinden und keine zugeordneten Gäste in der Warteschlange vorhanden sind, können Sie auf **Alle abbrechen** klicken, 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_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Methoden, mit denen Techniker den Walk-up-Posteingang anzeigen können. Techniker greifen primär auf Mitarbeiterbereich zu, um alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience abzurufen, einschließlich des Posteingangs. Techniker können jedoch auch im Anwendungsnavigator oder in der linken Navigationsleiste auf CSM Walk-Up Experience zugreifen, um den Posteingang in Mitarbeiterbereich 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. Techniker können **Verfügbar**, **Abwesend** und **Offline** als Posteingangsstatus festlegen.
3. Um den Walk-up-Posteingang alternativ über den Anwendungsnavigator anzuzeigen, navigieren Sie zu **CSM 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.

Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten

Techniker, die dafür zuständig sind, CSM Walk-Up Experience-Standorte zu unterstützen, können Interaktionen anzeigen und verwalten, die automatisch in den Mitarbeiterbereich-Posteingang verschoben wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

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

Walk-Up Experience-Interaktionen können basierend auf Mitarbeiterzeitplänen und Zuweisungsregelkonfigurationen in der Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung“ automatisch in einen persönlichen Posteingang in Mitarbeiterbereich verschoben werden. Techniker erfüllen Interaktionen nach dem Windhundprinzip, wenn sie im Posteingang angezeigt werden.

Anweisungen zum manuellen Zuweisen und Verwalten von Interaktionen mit dem CSM Walk-Up Experience-Modul „Techniker“ im Anwendungsnavigator finden Sie unter Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten.

Techniker 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 aller Ihrer zugehörigen Walk-up-Interaktionen und -Termine, Ihrer Fälle, Kundenaccounts und Kontakte, Incidents, Anforderungen und mehr 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.
Offen – Nicht zugewiesen	Alle offenen, aber nicht zugewiesenen Interaktionen, die Ihrem spezifischen Walk-up-Warteschlangenstandort zugeordnet sind. Wenn sich ein Gast 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mit dem Support eines Gasts 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.
   Sie können Interaktionen in Ihrem Posteingang anzeigen, die automatisch an Sie gesendet werden.
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 einen zugeordneten Fall erstellen, wird neben der Registerkarte **Details** der ursprünglichen Interaktion eine Registerkarte **Neuer Fall** geöffnet. Füllen Sie das Formular für den neuen Fall aus. Klicken Sie auf **Speichern**, um den neuen Fall zu speichern.

   Wenn die Lösung oder Erfüllung einer Interaktion ungewöhnlich viel Zeit erfordert, können Sie die Interaktion in den Wartestatus versetzen. 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.

   a. Um eine Interaktion anzuhalten, klicken Sie auf **In den Wartestatus versetzen**.

   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. Wenn Sie ein Problem nicht lösen können, klicken Sie in der Interaktionskopfzeile auf die Schaltfläche **Fall erstellen**.

      Wenn Sie einen zugeordneten Fall erstellen, wird neben der Registerkarte **Details** der ursprünglichen Interaktion eine Registerkarte **Neuer Fall** geöffnet. Füllen Sie das Formular für den neuen Fall aus. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, um den neuen Fall zu speichern.

4. Wenn Sie mit der Lösung der Interaktion fertig sind, klicken Sie in der Interaktionskopfzeile auf **Schließen**.
   Das Schließen einer Interaktion wirkt sich auf Ihre Kapazität aus, da eine neue Interaktion in Ihren Posteingang verschoben wird.

Walk-Up Experience-Interaktionen manuell verwalten

Techniker, die Walk-Up-Standorte unterstützen, können Warteschlangenanforderungen mit mehreren interaktionsbezogenen CSM Walk-Up Experience-Modulen manuell verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwalten Sie Interaktionen mit dem CSM Walk-Up Experience-Modul „Techniker“ im Anwendungsnavigator manuell. Anweisungen zum Verwalten automatisch zugewiesener Interaktionen aus dem Mitarbeiterbereich-Posteingang finden Sie unter Automatisch zugewiesene Walk-Up Experience-Interaktionen verwalten.

Walk-up-Warteschlangen unterstützen Gäste in der Reihenfolge, in der sie sich in die Warteschlange einreihen – wer zuerst kommt, wird zuerst bedient. Für den Support der Warteschlange zuständige Techniker können entscheiden, wer die erste Interaktion bearbeiten soll. Wenn neue Gäste in die Warteschlange eintreten und Interaktionen

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

übermitteln, teilen sich die Techniker die Arbeitslast und weisen sich selbst Interaktionen in der Warteschlange zu.

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. 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 ein Gast 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 eines Gasts in einer Walk-up-Warteschlange zu beginnen, navigieren Sie zu > **CSM Walk-Up Experience** > > **Techniker** > **Geöffnet – Nicht zugewiesen**.
   Die Liste der Interaktionen wird geöffnet.
2. Suchen Sie den Gastnamen in der Spalte **Geöffnet für** in der Liste der Interaktionen.
3. Klicken Sie auf die Interaktions**nummer**, die dem Gast zugeordnet ist.
4. Geben Sie Ihren Namen in das Feld **Zugewiesen an** im Formular ein, ändern Sie den **Status** in **In Bearbeitung**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   a. Um eine Interaktion zu schließen, wenn der Gast die Warteschlange verlassen hat, klicken Sie in der Kopfzeile 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 zu lösen, navigieren Sie zu **Walk-up Experience** > **Techniker** > **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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. 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. Wenn Sie das Problem nicht lösen oder die Anfrage nicht erfüllen können, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Fall erstellen**, um einen Fall zu erstellen.

Wenn Sie einen Fall erstellen, werden die verbundenen zugehörigen Listen im Formular ausgefüllt. Zugehörige Listen enthalten die folgenden Details:

- Fälle für Interaktion: mit der Interaktion verknüpfte Fälle
- Fälle desselben Anrufers: Fälle, die für einen Walk-Up-Gast erstellt wurden

Wenn Sie die Lösung der Interaktion abgeschlossen haben, ändern Sie den **Status** der Interaktion in **Geschlossen – vollständig**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Interaktion zu aktualisieren. Alternativ können Sie auf **Schließen** klicken, um die Interaktion abzuschließen.

8. Wenn Sie die Lösung der Interaktion abgeschlossen haben, ändern Sie den **Status** der Interaktion in **Geschlossen – vollständig**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Interaktion zu aktualisieren. Sie können auch auf **Schließen** klicken, um die Interaktion abzuschließen.

Walk-Up Experience-Termine in Mitarbeiterbereich anzeigen und verwalten

Die Anzeige bevorstehender geplanter CSM Walk-Up Experience-Termine ermöglicht Technikern eine Schätzung des zukünftigen Bedarfs und der Arbeitsauslastung im Zusammenhang mit 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_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Techniker und Manager verwenden primär Mitarbeiterbereich für alle Informationen im Zusammenhang mit Walk-Up Experience, darunter zum Anzeigen und Verwaltung geplanter Termine.

Hinweis:
Sie können geplante Termine auch über CSM 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.

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 zu öffnen und Details anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol  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 „Weitere UI-Aktionen“ Symbol „ ••• im Interaktionsheader und Auswahl von **Löschen**.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**, um alle Änderungen zu speichern, die Sie an der Termininteraktion vorgenommen haben.

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. 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_csm_walkup.walkup_technician

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Techniker 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** > **CSM Walk-Up Experience** > **Techniker** > **Geplante Termine**.
   Alle für die kommenden 14 Tage geplanten Walk-Up-Termine werden angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine Terminnummer, um Details wie den Namen des Anfragestellers, die Interaktionsnummer und -beschreibung sowie die Terminzeit 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.

a. Wenn Sie eine Vorschau der zugehörigen Interaktionsdetails anzeigen möchten, klicken Sie auf das Vorschaudatensatzsymbol Datensatzsymbol 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 der Anfragesteller nicht für den Termin angezeigt wird, können Sie den Termin löschen, indem Sie auf **Löschen** klicken.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um alle Änderungen zu speichern, die Sie am Interaktionsformular vorgenommen haben.

Autoresponder für Abwendung von Fällen verwenden

Sie können Fälle abwenden, indem Sie automatisch relevante Inhalte über die Autoresponder-Funktion senden, nachdem ein Kundenkontakt oder Verbraucher einen Fall erstellt hat.

Immer wenn ein Fall erstellt wird, sendet die Funktion Autoresponder eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer Liste relevanter Wissensartikel. Die E-Mail-Benachrichtigungen werden an den Übermittler des Falls und die dem Fall zugeordneten Benutzer gesendet.

Standardmäßig sendet die Funktion die E-Mail-Benachrichtigung für Kundenservicefälle, die von Benutzern mit der Rolle snc_external per E-Mail gemeldet werden. Ihr Administrator kann die Funktion auch für Kundenservicefälle konfigurieren, die über andere Kommunikationskanäle gemeldet werden, z. B. Internet, Telefon, Chat, Social, Community, Alarm und Virtual Agent.

Die Wissensartikel in einer E-Mail-Benachrichtigung von Autoresponder werden basierend auf Kontextsuchergebnissen der Kurzbeschreibung des Falls einbezogen. Standardmäßig sind keine Artikel enthalten, die ein Fallübermittler in den letzten 30 Tagen angezeigt hat. Ihr Administrator kann die Dauer des zuletzt angezeigten Inhalts mithilfe eines geskripteten Erweiterungspunkts konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Kontextsuchergebnisse in Autoresponder-Benachrichtigungen einbeziehen.

Als Fallübermittler oder Beobachtungslistenbenutzer können Sie festlegen, ob Sie Autoresponder -Benachrichtigungen erhalten, indem Sie die Benachrichtigungseinstellungen festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder-Benachrichtigungseinstellungen festlegen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Kundenservice-Management“ (com.snc.csm_ml), und aktivieren Sie die Eigenschaft **Autoresponder-Empfehlungen aktivieren** (`sn_customerservice.case.autoresponder.enable`). Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder-Benachrichtigungen 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.

Fall aus einem in einer Autoresponder-Benachrichtigung empfohlenen Wissensartikel schließen

Zeigen Sie Wissensartikel an, die in der von der Funktion Autoresponder gesendeten E-Mail-Benachrichtigung für einen Kundenservicefall enthalten sind, und schließen Sie den Fall aus einem hilfreichen Wissensartikel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle snc_external oder Beobachtungslistenbenutzer, die dem Kundenservicefall zugeordnet sind

Melden Sie sich bei Ihrem Portal an, in dem der Fall enthalten ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sendet die Funktion Autoresponder Wissensartikel als hilfreichen Inhalt zur Lösung eines per E-Mail übermittelten Kundenservicefalls.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Link zum Wissensartikel in der E-Mail-Benachrichtigung von Autoresponder.
2. Lesen Sie den Wissensartikel, um zu sehen, ob damit ein Fall gelöst wird.
3. Wenn der Wissensartikel eine Lösung bietet, klicken Sie im Abschnitt „Zugehöriger Fall“ des Artikels auf **Fall schließen**.
4. Klicken Sie im angezeigten Nachrichtenfenster auf **Fall schließen**.

Ergebnisse

Eine Informationsnachricht über den Fall, der geschlossen wird, wird eingeblendet. Wenn ein Fall über einen Link zu einem Wissensartikel geschlossen wurde, auf den über eine E-Mail-Benachrichtigung von Autoresponder zugegriffen wurde, wird in diesem Artikel die Schaltfläche **Fall anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die Details des geschlossenen Falls anzuzeigen.

Autoresponder-Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Legen Sie Benachrichtigungseinstellungen für den Empfang von Autoresponder-Empfehlungen für Kundenservicefälle fest, die Sie eingereicht haben oder für die Sie sich auf der Beobachtungsliste befinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Rolle snc_external oder Beobachtungslistenbenutzer, die dem Kundenservicefall zugeordnet sind

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die Funktion Autoresponder konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Autoresponder-Benachrichtigungen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrer Portalseite.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen oder Ihr Foto und dann auf **Profil**.
3. Scrollen Sie auf der Seite „Benutzerprofil“ nach unten bis zum Abschnitt „Aktionen“, und klicken Sie auf **Benachrichtigungseinstellungen**.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie im Fenster „Benachrichtigungseinstellungen” das Kontrollkästchen **Case auto-responder recommendations (Autoresponder-Empfehlungen für Fälle)**, um Autoresponder-Benachrichtigungen an Sie ein- oder auszuschalten.

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

Outgesourcten Kundenservice verwenden

Outgesourcte Service Provider (OSPs) sind Organisationen, die von einem Unternehmen beauftragt werden, Kundenservice für externe Kunden zu erbringen. Die OSPs verwalten Fälle für Kunden, die ihrer Organisation zugeordnet sind.

Je nach Aufgaben, die Sie ausführen, sind verschiedene Rollen erforderlich.

Erforderliche Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_csm_ocs.ext_manager (externer OSP-Manager)	Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern von Service Providern, denen sie angehören, zusammen mit Verwaltung von Fallzuweisungen.
sn_csm_ocs.ext_agent (externer OSP-Mitarbeiter)	Service Desk-Mitarbeiter können die Fälle erfüllen, die zu der Service Provider-Organisation gehören, der sie angehören.
sn_csm_ocs.manager (interner OSP-Manager)	Verwaltet und überwacht alle Aktivitäten von OSPs. Der Manager kann auch auf die OSP-Dashboards zugreifen und als interner Ansprechpartner für das Unternehmen fungieren.

Hinweis:
OSP-Mitarbeiter und -Manager können ihre festgelegten Aufgaben über UI16-Schnittstellen ausführen, da Arbeitsbereiche derzeit nicht unterstützt werden.

Zugehörige Informationen

Outgesourcten Kundenservice einrichten

Outgesourcter Kundenservice

Dashboard „Outgesourcter Kundenservice“

Aufgaben von Managern von outgesourcten Service Providern

Als OSP-Manager können Sie verschiedene Aufgaben ausführen, z. B. das Onboarding von OSP-Mitarbeitern, die Anzeige nicht zugewiesener Fälle und die Zuweisung von Fällen an von Ihnen verwaltete Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter. Die Manager können ihre festgelegten Aufgaben jedoch über UI16-Schnittstellen ausführen, da Arbeitsbereiche derzeit nicht unterstützt werden.

Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern eines outgesourcten Service Providers

Ein OSP-Manager kann OSP-Mitarbeiter eingliedern, um Fälle zu verwalten und zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular für das Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern oder Managern von outgesourcten Service Providern 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. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Sobald das Onboarding abgeschlossen ist, wird eine Password Reset-E-Mail an die E-Mail-Adresse des Service Desk-Mitarbeiters gesendet.

Einem Service Desk-Mitarbeiter einen Fall zuweisen

Als externer Manager eines outgesourcten Kundenservices können Sie einem Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Gruppe einen Fall zuweisen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die ausgelagerten externen Kundenservice-Manager [sn_csm_ocs.ext_manager] können ihre festgelegten Aufgaben über UI16-Schnittstellen ausführen, da Arbeitsbereiche derzeit nicht unterstützt werden.

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Nicht zugewiesen**.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Geben Sie im Feld **Zugewiesen an** den Namen des Service Desk-Mitarbeiters ein, und wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus der angezeigten Liste aus.

   Sie können auch auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ) klicken und den Service Desk-Mitarbeiter auswählen.

   Hinweis:
   Das Feld **Zuweisungsgruppe** ist bereits mit dem Gruppennamen gefüllt. Bei der Suche wird die Liste der Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die dieser Gruppe angehören.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter von outgesourcten Service Providern

OSP-Mitarbeiter können verschiedene Aufgaben ausführen, z. B. Fälle verwalten, Termine planen usw. Service Desk-Mitarbeiter können ihre festgelegten Aufgaben jedoch über UI16-Schnittstellen ausführen, da Arbeitsbereiche derzeit nicht unterstützt werden.

Arbeitsauftrag erstellen

Ein OSP-Mitarbeiter kann einen Arbeitsauftrag erstellen, damit er einem Außendienstmitarbeiter zugewiesen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent, und das Plugin Customer Service Management with Field Service Management muss installiert sein.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu **Meine Fälle**, und öffnen Sie einen Fall.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Arbeitsaufträge**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
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.

5. Zeigen Sie den Arbeitsauftragsstatus an, um den Kunden über den Status zu informieren.

Hinweis:
Sie können erst dann einen neuen Arbeitsauftrag erstellen, wenn der vorherige geschlossen oder gelöscht wurde.

Fall eskalieren

Ein OSP-Mitarbeiter kann einen Fall eskalieren, wenn er aus irgendeinem Grund nicht gelöst oder erfüllt werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Fall eskalieren**.
3. Füllen Sie die Felder im Eskalationsformular aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Account- oder Verbraucher-Assets anzeigen

Ein OSP-Service Desk-Mitarbeiter kann die Assets eines Accounts oder Verbrauchers anzeigen, was bei der Erstellung oder Erfüllung eines Falls hilfreich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, und klicken Sie auf das Vorschausymbol neben dem Feld **Account** oder **Verbraucher**.
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Assets**.
   Die Liste der Assets, die zum Account oder Verbraucher gehören, wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf ein Asset, um die schreibgeschützten Felder anzuzeigen.

Account-Verträge anzeigen

Als OSP-Mitarbeiter können Sie Verträge von Accounts oder Verbrauchern anzeigen, um einen Fall zu erstellen oder zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager/sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie das Fallformular.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Vorschau** neben dem Feld **Account** oder **Verbraucher**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Verträge**.
4. Zeigen Sie die Liste der Assets an, die zu einem Account oder Verbraucher gehören, und erfüllen Sie einen Fall.

Kunden- oder Verbraucherdaten anzeigen

Als OSP-Mitarbeiter müssen Sie die Kunden- oder Verbraucherdaten anzeigen, um Fälle zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, und klicken Sie auf das Vorschau-Symbol neben dem Feld **Account** oder **Kontakt**.
3. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
   Zur Bearbeitung und Erfüllung von Fällen werden die folgenden zugehörigen Listen angezeigt:
   - **Kontakte**
   - **Adressen**
   - **Fälle**
   - **Assets**
   - **Verträge**
   - **Berechtigungen**
   - **Account-Beziehungen**
   - **Verkaufte Produkte** und
   - **Installationsbasis**

Fallaufgabe erstellen

Ein OSP-Mitarbeiter erstellt eine Fallaufgabe, nachdem ein Fall zugewiesen wurde. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie den Fall bearbeiten und Arbeitsnotizen und zusätzliche Kommentare hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle** und öffnen Sie einen Fall.

   Hinweis:
   Oben im Fallformular wird die Zeitleiste des Falls angezeigt.

2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Aufgaben**.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Aufgabe zu erstellen.
   Mit der Schaltfläche **Bearbeiten** können Sie einem Fall aus der Liste **Sammlung** vorhandene Fallaufgaben hinzufügen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular des neuen Datensatzes entsprechend 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. Klicken Sie auf **Absenden**.

> **Hinweis:**
> Sie können die Fallaufgabe auch schließen.

Fall zuweisen

Weisen Sie einen Fall sich selbst oder einem anderen Service Desk-Mitarbeiter eines outgesourcten Service Providers (OSP) innerhalb der Organisation zu, um mit der Arbeit an dem Fall zu beginnen oder den Fall zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf einen Fall aus der verfügbaren Liste, und öffnen Sie ihn.
3. Klicken Sie auf **Mir zuweisen**.

> **Hinweis:**
> Wenn der Fall bereits zugewiesen ist, ist die Schaltfläche **Mir** zuweisen nicht verfügbar.

Termin erstellen

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einen Termin mit der anfordernden Person eines Falls vereinbaren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Meine Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Termine**.
4. Füllen Sie die Felder im Terminformular aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**. Daraufhin wird der Termin in der zugehörigen Liste **Termine** im Status **Bereit** angezeigt.
6. Bearbeiten Sie den Termin, und klicken Sie auf **Aktivität senden**, um den Termin an die angegebene E-Mail-Adresse zu senden.

> **Hinweis:**
> Über den zugehörigen Link **Termin absagen** können Sie den Termin stornieren.

Fall übertragen

Ein OSP-Mitarbeiter oder -Manager, der einen Fall nicht lösen kann, überträgt den Fall manuell an einen internen Service Desk-Mitarbeiter eines Unternehmens.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Fall übertragen, indem Sie den Übertragungsgrund auswählen, Übertragungsnotizen hinzufügen und den Fall manuell übertragen. Der Fall wird basierend auf den Standardeinstellungen der bei dem Setup eines OSP festgelegten Zuweisungsgruppe übertragen. Andernfalls wird der Fall basierend auf zuvor eingerichteten AWA-Regeln oder Zuweisungsregeln übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, den Sie übertragen möchten.
3. Klicken Sie auf **Fall übertragen**.
4. Wählen Sie den Grund für die Übertragung des Falls aus der Dropdown-Liste **Grund**.
5. Geben Sie in das Feld **Notizen** zusätzliche Informationen zum Fall ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Fall wird erfolgreich an den internen Manager des Unternehmens übertragen. Wenn Sie zu **Alle** Fälle zurückkehren und den Fall anzeigen, können Sie die Übertragungsinformationen unter der zugehörigen Liste **Ausgelagerte Fallübertragungsanforderung** anzeigen.

Fälle anzeigen

Als OSP-Manager oder -Mitarbeiter müssen Sie in der Lage sein, alle Anwendungsmodule mit der Liste der Fälle für Kunden, Verbraucher und Produkte anzuzeigen, die von Ihrer Organisation bearbeitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle**.
   Sie müssen in der Lage sein, Fälle der Kategorien **Meine Fälle**, **Alle**, **Offen** und **Nicht zugewiesen** anzuzeigen. Benutzer, die nicht autorisiert sind oder nicht zu einem bestimmten OSP gehören, sehen keinen Fall.

   Hinweis:
   Als OSP-Manager können Sie Fälle anzeigen, die den von Ihnen verwalteten Gruppen zugeordnet sind.

2. Klicken Sie auf **Alle**, öffnen Sie einen Fall, und weisen Sie den Fall sich selbst zu.
   Das Feld **Zugewiesen an** ist bereits mit Ihrem Namen ausgefüllt.

Fallbezogene E-Mails anzeigen und antworten

Als OSP-Mitarbeiter können Sie die Liste der E-Mails zu einem Fall anzeigen, der Ihnen zugewiesen ist. Sie können auf einen Fall antworten, indem Sie eine neue E-Mail erstellen und an die Stakeholder senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, auf den Sie antworten 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 **E-Mails**.
   Falls vorhanden, wird die Liste der zu einem früheren Zeitpunkt gesendeten E-Mails angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Neue E-Mail**, um eine neue E- Mail zu erstellen.
   Die Empfängerfelder sind bereits ausgefüllt. Sie können bei Bedarf zusätzliche Empfänger hinzufügen.
5. Geben Sie den Text im Fenster „E-Mail verfassen“ ein.
6. Klicken Sie auf das Anhangsymbol ( ), wenn Sie der E-Mail einen Anhang hinzufügen möchten.
7. Klicken Sie auf **Senden**.

Wissenslücken aus einem Fall melden

Ein OSP-Mitarbeiter kann eine Wissenslücke für einen Fall melden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Wissen zu dem Fall ist in der zugehörigen Liste **Wissenslücken** verfügbar.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Wissenslücke melden**.
5. Geben Sie die Beschreibung ein.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Wissenslücke wird erstellt, und Sie können sie unter der zugehörigen Liste **Wissenslücken** anzeigen.

Schwerwiegenden Fall vorschlagen

Als OSP-Mitarbeiter können Sie vom Ihnen zugewiesenen vorhandenen Kundenservicefall aus einen schwerwiegenden Fall vorschlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fälle in diesen Status können als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden:

- Neu
- Offen
- Auf Info warten

Fälle, die gelöst, geschlossen oder abgebrochen wurden, können nicht als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen werden.

Wenn ein Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wird, können Mitarbeiter den Grund oder die Begründung für den Fall im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ angeben. Informationen in den Feldern **Arbeitsnotizen** und **Geschäftsauswirkung** werden dem Fallformular 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** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Fallformular.
4. Klicken Sie auf **Schwerwiegenden Fall vorschlagen**.
5. Geben Sie im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für den Vorschlag ein.
   Sie können auch die geschäftlichen **Auswirkungen** des ausgewählten Falls im Feld Geschäftsauswirkung eingeben.
6. Geben Sie im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für den Vorschlag ein.
7. **Wahlweise:** Geben Sie die Geschäftsauswirkung des ausgewählten Falls in das Feld **Geschäftsauswirkung** ein.
   Diese Informationen werden zum Fallformular im Feld **Arbeitsnotizen** und im Feld **Geschäftsauswirkung** im Abschnitt „Informationen zum wichtigen Fall“ hinzugefügt.
8. Klicken Sie auf **Vorschlagen**.
   Ein Eintrag wird zu den **Arbeitsnotizen** im Fallformular hinzugefügt, dass der Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wurde. Die im Popup-Fenster „Schwerwiegenden Fall vorschlagen“ eingegebenen Informationen werden auch dem Fallformular hinzugefügt.

Einen Fall schließen

Benutzer mit der Rolle „OSP-Mitarbeiter“ können eine Lösung für einen Fall vorschlagen und die zugewiesenen Fälle schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Meine Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall.
3. Klicken Sie im Fallformular auf die Registerkarte **Abschlussinformationen**.
4. Wählen Sie den **Lösungscode** aus der Dropdown-Liste aus.
5. Geben Sie die Ursache für die Lösung und gegebenenfalls Hinweise in die Felder **Ursache** und **Lösungsnotizen** ein.
6. Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen **Details zu Kommentaren hinzufügen**.
7. Klicken Sie auf **Fall schließen**.
   Der Fallstatus wechselt in den Status **Geschlossen** .

Kontextsuche

Benutzer mit der Rolle „OSP-Service Desk-Mitarbeiter“ können nach zugehörigen Informationen suchen, um einen Fall zu erfüllen. Die zurückgegebenen Suchergebnisse sind die Liste der Entitäten, für die der Service Desk-Mitarbeiter gemäß Data Governance die Berechtigung besitzt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_agent

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, um die zugehörigen Suchergebnisse gemäß der Fallbeschreibung anzuzeigen.

Liste der Berechtigungen anzeigen

Als OSP-Manager oder -Mitarbeiter müssen Sie Berechtigungen für einen Account oder Verbraucher anzeigen, um Fälle zu erstellen oder zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ocs.ext_manager oder sn_csm_ocs.ext_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Outgesourcter Kundenservice** > **Fälle** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, und klicken Sie auf das Vorschau-Symbol neben dem Feld **Account**.
   Die Account-Seite des Kunden wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Berechtigungen**.
4. Öffnen Sie eine Berechtigung, und zeigen Sie die Asset-Details an, um einen Fall zu erfüllen.

Chat Zoom Connector verwenden

Initiieren Sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Chat mithilfe der Anwendung Chat Zoom Connector.

Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie aus einem Chat ein Zoom-Meeting initiieren, um Kundenprobleme durch Live-Interaktionen zu verstehen und schneller zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Meetings aus Chats initiieren.

Standardmäßig wird für jeden Interaktionsdatensatz für ein Zoom-Meeting auch eine Notify-Telefonkonferenznummer generiert. Als Kundenservice-Mitarbeiter können Sie oder der Mitarbeiter-Manager über den Aktivitätenstrom des Interaktionsdatensatzes auf die Aufnahme-URL des Zoom-Meetings zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsdatensätze in Agent Workspace .

Als Kundenservice-Mitarbeiter-Manager können Sie über den Zoom-Interaktionsdatensatz auf die Details von Zoom-Meetings zugreifen, die in einem Kunden-Chat initiiert wurden. Die Meeting-Aufzeichnungen sind in dem Interaktionsdatensatz verfügbar, der für Zoom erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Details für Zoom-Meetings anzeigen, die aus Chats initiiert wurden.

Hinweis:
Die Details der Telefonkonferenz eines Zoom-Meetings werden in der Tabelle „Notify-Telefonkonferenzen“ [notify_conference_call] gespeichert.

Als Benutzer mit der Rolle „notify_admin“ oder „notify_view“ können Sie auf die Details einer Zoom -Besprechung zugreifen, indem Sie zu navigieren **Benachrichtigen** > **Aufzeichnungen**, und wählen Sie die entsprechende Konferenzschaltungsnummer aus. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Telefonkonferenzen .

Benutzerrollen „Chat Zoom Connector“

Die Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Chat Zoom Connector-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.

Für Chat Zoom Connector erforderliche Rollen

Rollen	Aufgaben
agent_workspace_user	Initiieren Sie ein Zoom-Meeting aus einem Chat, um die Kundenproblem zu verstehen und Probleme schneller durch Live-Interaktionen zu lösen.
sn_customerservice_manager	Zeigen Sie Details für Zoom-Meetings an, die aus einem Kunden-Chat initiiert wurden, indem Sie den Zoom-Interaktionsdatensatz verwenden. Die Meeting-Aufzeichnungen sind in dem Interaktionsdatensatz verfügbar, der für Zoom-Meetings erstellt wurde.
notify_admin, notify_view	Zeigen Sie Details für Zoom-Meetings an, die mit Notify aus einem Kunden-Chat initiiert wurden.

Aktivierungsinformationen

Konfigurieren Sie die Chat Zoom Connector-Anwendung zum Initiieren von Zoom-Meetings aus Kunden-Chats. Weitere Informationen finden Sie unter Chat Zoom Connector konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Chat Zoom Connector

Zoom-Meetings aus Chats initiieren

Lösen Sie Probleme schneller, indem Sie ein Zoom-Meeting direkt aus einem Kunden-Chat mithilfe der Anwendung Chat Zoom Connector initiieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ein Administrator die Anwendung Chat Zoom Connector installiert und eingerichtet hat. Weitere Informationen finden Sie unter Chat Zoom Connector konfigurieren.

Erforderliche Rolle: agent_workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Zoom-Meeting verwenden, um eine Bildschirmfreigabe oder Videokonferenz abzuhalten. Sie können das Meeting auch aufzeichnen und die Aufzeichnungen speichern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Agent Workspace**.
2. Nehmen Sie einen Chat aus Ihrem Posteingang als Kundenservice-Mitarbeiter an, und antworten Sie darauf.
3. **Wahlweise:** Stellen Sie Fragen, um mehr über das Problem zu erfahren.
4. Um eine Zoom -Sitzung mit einem Kunden zu starten, klicken Sie auf das Symbol für Schnellaktionen (für Schnellaktionen) und wählen dann **/zoom**aus.

   Tipp:
   Sie können auch `/zoom` in das Textfeld des Chats eingeben.

5. Klicken Sie auf das Symbol „Senden“ ( ).
   Im Chat-Fenster für den Kundenservice-Mitarbeiter und den Kunden werden die Nachricht, dass das Zoom-Meeting gestartet wurde, und eine Nachricht mit der Meeting-URL veröffentlicht. Wenn die Sitzung über die Registerkarte „Privater Chat“ initiiert wurde, wird die URL der Sitzung nicht für den Kunden freigegeben.
6. Klicken Sie auf die URL, um das Zoom-Meeting zu hosten, und fordern Sie den Kunden auf, auch auf die URL zu 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.

Als Host des Meetings können Sie Teilnehmer zulassen, indem Sie die Meeting-URL für sie freigeben. Die Anzahl der Teilnehmer, die Sie zulassen können, hängt von Ihren Zoom-Kontoeinstellungen ab.

Das Meeting-Thema wird auf die Nummer des zugeordneten Chat-Interaktionsdatensatzes festgelegt. Die Meeting-Beschreibung wird auf die Kurzbeschreibung des zugehörigen Chat-Interaktionsdatensatzes festgelegt. Wenn die Kurzbeschreibung des zugehörigen Chat-Interaktionsdatensatzes leer ist, wird anstelle der Meeting-Beschreibung ein Gedankenstrich (-) angezeigt.

7. **Wahlweise:** Nehmen Sie das Meeting auf.
   Weitere Informationen finden Sie im Zoom-Hilfecenter .

Ergebnisse

Für das Meeting wird ein Interaktionsdatensatz vom Typ **Zoom** generiert, der die Details des Notify-Konferenzanrufs für diese Zoom-Sitzung erfasst. Notify-Administratoren oder Kundenservice-Mitarbeiter-Manager können über den Interaktionsdatensatz auf die Details der Telefonkonferenz zugreifen, die dem Zoom-Meeting zugeordnet ist.

Hinweis:
Die Telefonkonferenznummer ist ein Wert, der automatisch im Feld **Kanalmetadaten-Datensatz** auf dem Interaktionsformular generiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Details für Zoom-Meetings anzeigen, die aus Chats initiiert wurden.

Die Aufnahme-URL des Zoom-Meetings wird dem Aktivitätenstrom des Interaktionsdatensatzes hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsdatensätze in Agent Workspace .

Details für Zoom-Meetings anzeigen, die aus Chats initiiert wurden

Zeigen Sie Details für ein Zoom-Meeting an, das aus einem Chat initiiert wurden, indem Sie den zugehörigen Interaktionsdatensatz verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe bietet einem Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_manager Schritte für den Zugriff auf Details zu einem Zoom-Meeting aus einem Interaktionsdatensatz. Informationen dazu, wie Benutzer mit anderen Notify-Rollen Zoom-Meeting-Details anzeigen, finden Sie unter Chat Zoom Connector verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Interaktion** > **Alle**.
2. Klicken Sie in der Liste „Interaktionen“ in der Spalte **Zahl** auf den Link zu einem Interaktionsdatensatz vom Typ „Zoom“.

Ergebnisse

Die Aufnahme-URL des Zoom-Meetings, sofern verfügbar, wird als Arbeitsnotiz hinzugefügt und im Aktivitätenstrom des Interaktionsformulars angezeigt.

Auf dem Interaktionsformular können Sie die Details für ein Zoom-Meeting anzeigen.

Hinweis:
Ihr Administrator hat den Interaktionsdatensatz möglicherweise so konfiguriert, dass er verschiedene anwendungsspezifische Feldwerte anzeigt.

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

Interaktionsformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Interaktionsdatensatzes.
Typ	Typ der Kanalkommunikation. Für ein Zoom-Meeting wird das Feld automatisch auf **Zoom** festgelegt.
Status	Verschiedene Status, durch die die Interaktion für eine Lösung fortgeführt wird.
Geöffnet für	Kundenkontakt oder Verbraucher, für den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Dieses Feld wird automatisch auf den Feldwert **Geöffnet für** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde.
Zugewiesen an	Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Interaktionsdatensatz zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Feldwert **Zugewiesen an** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde.
Übergeordnet	Nummer des Chat-Interaktionsdatensatzes, aus dem dieses Zoom-Meeting initiiert wurde. Dieses Feld wird automatisch auf die Nummer des Chat-Interaktionsdatensatzes festgelegt. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .
Kanalmetadaten-Datensatz	Nummer der Notify-Telefonkonferenz. Dieses Feld wird automatisch auf eine Telefonkonferenznummer festgelegt, die diesem Meeting zugeordnet und in der Tabelle „Notify-Telefonkonferenzen“ [notify_conference_call] gespeichert ist. **Hinweis:** Um weitere Details wie die Besprechungs-URL und Teilnehmerdetails anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol für die Datensatzvorschau (für Datensatzvorschau) für dieses Feld. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout 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.

Interaktionsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kanalmetadatentabelle	Tabelle, die eine Liste von mit Notify gestarteten Telefonkonferenzen enthält. Dieses Feld wird automatisch auf **Notify-Telefonkonferenzen [notify_conference_call]** festgelegt. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .
Verbraucher	Das Verbraucherkonto wird automatisch auf den Feldwert **Verbraucher** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .
Kontakt	Der Kundenkontakt wird automatisch auf den Feldwert **Kontakt** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .
Account	Das Benutzerkonto wird automatisch auf den Feldwert **Account** aus dem Chat-Interaktionsdatensatz festgelegt, über den das Zoom-Meeting initiiert wurde. Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, um dieses Feld hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Interaktion. **Hinweis:** Das Feld „Kurzbeschreibung“ ist für ein Zoom-Meeting leer.

Zugehörige Informationen

Zoom-Meetings aus Chats initiieren

Microsoft Outlook mit CSM verwenden

Integrieren Sie Customer Service Management mit Microsoft Outlook, um Aufgaben wie das Verwalten von Kontakten und Fällen innerhalb von Microsoft Outlook auszuführen.

Microsoft Outlook-Kundenkontaktdetails in ServiceNow-Instanz anzeigen

Nachdem Sie Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) mit Microsoft Outlook integriert haben, können Sie Kundendetails in einem Outlook-Add-in-Bereich anzeigen, um die Kommunikation zu erleichtern.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager, sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur

1. Öffnen Sie in Microsoft Outlook eine E-Mail-Nachricht, die Sie vom Kontakt erhalten haben.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Microsoft Outlook-Startseite“ auf **In ServiceNow anzeigen**.
   Das Outlook-Add-in-Fenster zeigt die Kontaktdetails an.

   Hinweis:
   Wenn die Kontaktdetails nicht verfügbar sind, wird die Meldung Es wurde kein Kontakt gefunden angezeigt.

3. **Wahlweise:** Wenn Sie andere Kontaktaufgaben ausführen möchten, greifen Sie auf die Kontaktinformationen auf der CSM-Portalseite zu, indem Sie auf das Popout-Symbol ( ) klicken.

Kontakt in Microsoft Outlook erstellen

Als Account Manager können Sie einen neuen Kontakt erstellen, wenn Sie eine E-Mail von einem Kunden erhalten, dessen Details sich nicht in der Microsoft Outlook-Kontaktliste befinden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur

1. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht, die Sie vom Kontakt erhalten haben.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Microsoft Outlook-Startseite“ auf **In ServiceNow anzeigen**.
   Die Kontaktdetails sind nicht verfügbar, und im Outlook-Add-in-Fenster wird die Meldung Es wurde kein Kontakt gefunden angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), und wählen Sie **Kontakt erstellen**.
4. Füllen Sie die Kontaktdetails im Fallformular aus, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Wenn Sie andere Kontaktaufgaben ausführen möchten, greifen Sie auf das CSM-Portal zu, indem Sie auf das Popout-Symbol ( ) klicken.

Vorhandene Fälle in Microsoft Outlook anzeigen oder ändern

Als Account Manager können Sie die fünf letzten Fälle im Zusammenhang mit einem Microsoft Outlook-Kontakt anzeigen, um kontaktspezifische Probleme nachzuvollziehen, Fallinformationen zu ändern und mit dem Kontakt effizienter zu kommunizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können vorhandene Fälle einerseits in Microsoft Outlook anzeigen und bearbeiten, können aber auch auf das CSM-Portal zugreifen, um offene Fälle zu bearbeiten, indem Sie auf das Popout-Symbol ( ) 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.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht, die Sie vom Kontakt erhalten haben.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Microsoft Outlook-Startseite“ auf **In ServiceNow anzeigen**.
3. Klicken Sie im Outlook-Add-in-Bereich auf **Fälle**.
   Das Add-in-Fenster listet die fünf zuletzt mit dem Kontakt verbundenen Fälle auf, die nicht geschlossen sind. Sie können weitere Fälle laden.
4. Klicken Sie auf einen Fall, um die Falldetails zu öffnen.
5. Geben Sie Ihre Nachricht ein.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie unterstützende Informationen haben, z. B. eine Nachricht, die Sie an einen Fall anhängen möchten, klicken Sie auf das Anhangsymbol ( ), und wählen Sie die Datei aus.
7. Klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnisse

Die neu hinzugefügte Nachricht ist im Aktivitätenstrom verfügbar.

Neuen Fall über eine E-Mail-Nachricht in Microsoft Outlook erstellen

Wenn ein Kunde, dessen Kontaktdaten verfügbar sind, eine E-Mail mit einem Problem schickt, können Sie ganz einfach einen Kundenservicefall erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.contact_manager und sn_customerservice.proxy_contact

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail-Nachricht, die Sie von einem Kunden erhalten haben.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Microsoft Outlook-Startseite“ auf **In ServiceNow anzeigen**.
   Der Outlook-Add-in-Bereich wird im rechten Bereich geöffnet.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Mehr“ ( ).
4. Wählen Sie im Menü **Fall erstellen** aus.
5. Füllen Sie die Falldetails im Fallformular aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Customer Data Models for B2B2C verwenden

Mit dem B2B2C-Modell können Unternehmen aus verschiedenen Branchen Kundenbeziehungen auf mehreren Ebenen einfach konfigurieren und Geschäftskunden unterstützen, die wiederum ihre Endverbraucher unterstützen.

Erforderliche Rolle: Für „Customer Data Models for B2B2C“ sind basierend auf den von Ihnen durchgeführten Aufgaben verschiedene Rollen erforderlich.

Erforderliche Rollen

Rolle	Aufgaben
sn_customerservice_agent (Kundenservice-Mitarbeiter)	Aus Plattform- oder CSM-Arbeitsbereichen einen Fall für einen Account-Verbraucher erstellen, 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.

Erforderliche Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Aufgaben
	Probleme nachzuverfolgen. Siehe Fälle für einen Account-Verbraucher erstellen.
awa_agent und sn_customerservice_agent	Eine Chat-Anforderung in CSM-Arbeitsbereichen akzeptieren und einen Fall aus der Chat-Interaktion erstellen.
sn_customerservice_manager (Kundenservice-Manager)	Verbraucher einem Konto zuordnen, um die Endverbraucher zu identifizieren, die Produkte oder Services verwenden. Installationsbasiselemente bzw. verkaufte Produkte Account-Verbrauchern zuordnen, um die Probleme der Endverbraucher nachzuverfolgen.
sn_acct_consumer.consumer (Account-Verbraucher)	Verkaufte Produkte bzw. Installationsbasiselemente anzeigen, um die für Ihr Konto bereitgestellten Instanzen und die an Ihr Konto verkauften Produkte oder Services nachzuverfolgen. Im CSM-Portal einen Fall für Probleme mit Installationsbasiselementen oder verkauften Produkten erstellen. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn ein Fall erstellt, kommentiert, gelöst oder geschlossen wird. Siehe Im CSM-Portal einen Fall erstellen.
sn_customerservice.customer (Kontokontakt)	Verkaufte Produkte bzw. Installationsbasiselemente anzeigen, um die Probleme von Endverbrauchern nachzuverfolgen. Siehe Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen und Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen. Einen Fall für einen Account-Verbraucher erstellen, um die Probleme von Verbrauchern nachzuverfolgen. Siehe Fälle für einen Account-Verbraucher erstellen.

Automatische Übersetzung

Verbrauchern einem Konto zuordnen

Geben Sie Kundenservice-Managern die Möglichkeit herauszufinden, welche Endverbraucher die Produkte bzw. Services verwenden, und Kundeninformationen nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts**.
2. Wählen Sie einen Account aus.

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

3. Klicken Sie die zugehörige Liste **Verbraucher** an.
4. Klicken Sie auf **Neu**, um einen vorhandenen oder neuen Verbraucher hinzuzufügen.

Optionen und Schritte

Option	Prozedur
Vorhandenen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste einen Verbraucher aus.
Neuen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Klicken Sie auf **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder des Formulars „Verbraucher“ aus. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der ausgewählte Verbraucher wird dem Konto zugeordnet.

Verkaufte Produkte mit Account-Verbrauchern verknüpfen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Managern die Nachverfolgung verkaufter Produkte oder Services, indem Sie verkaufte Produkte oder Services Account-Verbrauchern zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Verkaufte Produkte**.
2. Wählen Sie ein Produkt aus, dem noch kein Verbraucher zugeordnet ist.
3. Fügen Sie entweder einen vorhandenen Verbraucher oder einen neuen hinzu.

Optionen und Schritte

Option	Prozedur
Vorhandenen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste einen Verbraucher 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.

Option	Prozedur
Neuen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Klicken Sie auf **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder des Formulars „Verbraucher“ aus. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Das Produkt wird dem Verbraucher zugeordnet.

Installationsbasiselemente mit Account-Verbrauchern verknüpfen

Ermöglichen Sie Kundenservice-Managern die Nachverfolgung der bereitgestellten Instanzen, indem Sie Installationsbasiselemente Account-Verbrauchern zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselemente**.
2. Wählen Sie ein Element aus, dem noch kein Verbraucher zugeordnet ist.
3. Fügen Sie entweder einen vorhandenen Verbraucher oder einen neuen hinzu.

Aktionen und Schritte

Aktion	Prozedur
Vorhandenen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Wählen Sie in der Liste einen Verbraucher aus.
Neuen Verbraucher hinzufügen	**a.** Klicken Sie im Feld **Verbraucher** auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ). **b.** Klicken Sie auf **Neu**. **c.** Füllen Sie die Felder des Formulars „Verbraucher“ aus. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die 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.

Informationen zur Installationsbasis als Account-Verbraucher anzeigen

Verfolgen Sie nach, welche Instanzen für Ihren Account bereitgestellt wurden und welche Produkte bzw. Services auf ihnen ausgeführt werden, indem Sie eine Liste der Installationsbasiselemente anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_consumer.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie im Customer Service Portal die Liste der Installationsbasis-Informationen an.

Hinweis:
Die Widgets **Berechtigungen** und **Verträge** sind für Account-Verbraucher nicht sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Installationsbasis**.
   Das System zeigt eine Liste der Installationsbasiselemente an, die zu Ihrem Account gehören.
3. Wählen Sie eine Installationsbasis aus, um die dazugehörigen Detailinformationen anzuzeigen.

Hinweis:
Die Standardansicht ist die Formularansicht. Wenn Sie zur Listenansicht wechseln, werden die Felder **Account** und **Verbraucher** nicht angezeigt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Listen „Installationsbasiselemente“ und „Verkaufte Produkte“ konfigurieren.

Informationen zu verkauften Produkten als Account-Verbraucher anzeigen

Verfolgen Sie die Produkte bzw. Services nach, die an Ihren Account verkauft wurden, indem Sie die Liste der verkauften Produkte im Customer Service Portal anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_acct_consumer.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie eine Liste der verkauften Produkte an, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an Ihren Account verkauft wurden.

Hinweis:
Die Widgets **Berechtigungen** und **Verträge** sind für Account-Verbraucher nicht sichtbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Produkte**.
   Das System zeigt eine Liste der Produkte an, die zu Ihrem Account gehören.
3. Wählen Sie ein Produkt aus, um die dazugehörigen Detailinformationen anzuzeigen.

Hinweis:
Die Standardansicht ist die Formularansicht. Wenn Sie zur Listenansicht wechseln, werden die Felder **Account** und **Verbraucher** nicht angezeigt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Listen „Installationsbasiselemente“ und „Verkaufte Produkte“ 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.

Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Sie können das Plugin „UI Components for Customer Portals“ (sn_ciwf_ui_cmpnt) aktivieren, um die Widgets des konfigurierbaren Portals zu aktivieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert 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>.

Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals

Erstellen Sie eine Seite, der Sie Widgets des konfigurierbaren Portals hinzufügen können.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Erforderliche Rolle: ap_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite Serviceportal Designer die **Option Neue Seite hinzufügen**aus.
4. Geben Sie den Text für den Seitentitel ein.
5. Geben Sie eine ID für die Seite ein, die keine Leerzeichen oder Sonderzeichen außer einem Unterstrich enthält.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

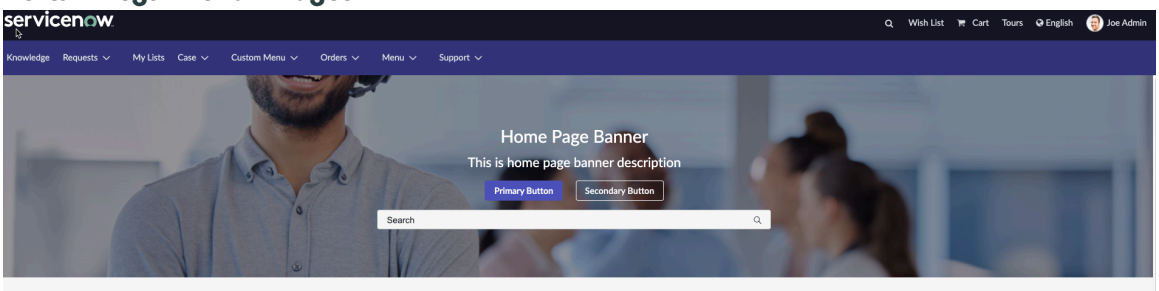
Die Seite wird im Serviceportal Designer erstellt.

© 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.

Portal-Mega-Menü-Widget

Das Portal-Mega-Menü-Widget zeigt ein hierarchisches Menü im Header der Portal-Homepage an, um die Navigation zu verschiedenen Seiten zu ermöglichen. Sie können auch einen Einkaufswagen, eine Wunschliste, eine geführte Tour und eine geskriptete Liste wie Benachrichtigung, Genehmigung und Umfrage im Header Ihres Portals anzeigen.

Portal-Mega-Menü-Widget



Weitere Informationen zum Konfigurieren des Portal-Mega-Menü-Widgets finden Sie unter Konfigurieren Sie die Kategorie eines Portal-Mega-Menü-Widgets.

Konfigurieren Sie die Kategorie eines Portal-Mega-Menü-Widgets

Konfigurieren Sie ein Portal-Mega-Menü-Widget, um eine Menükategorie zu definieren und ihr Seiten zuzuordnen, damit Sie auf der Portalseite einfach zu verschiedenen Seiten navigieren können.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Geben Sie auf der Seite „Service Portals“ in der Spalte **Titel**Customer Service ein.
3. Wählen Sie **Customer Service aus**.
4. Wählen Sie im Formular „Customer Service“ im Feld **Hauptmenü** das Symbol „Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen“ (Symbol „ ⓘ“) aus.
   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
5. Wählen Sie im Formular „Instanz mit Menü“ die Option **Datensatz öffnen**aus.
6. Wenn das Portal-Mega-Menü im Formular „CSP-Header-Menü“ nicht im Feld **Widget angezeigt** wird, suchen Sie es und wählen Sie es aus.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie auf der Seite „CSP-Kopfzeilenmenü“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Kategorie aus, die Sie aktualisieren möchten.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menu Item form .
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

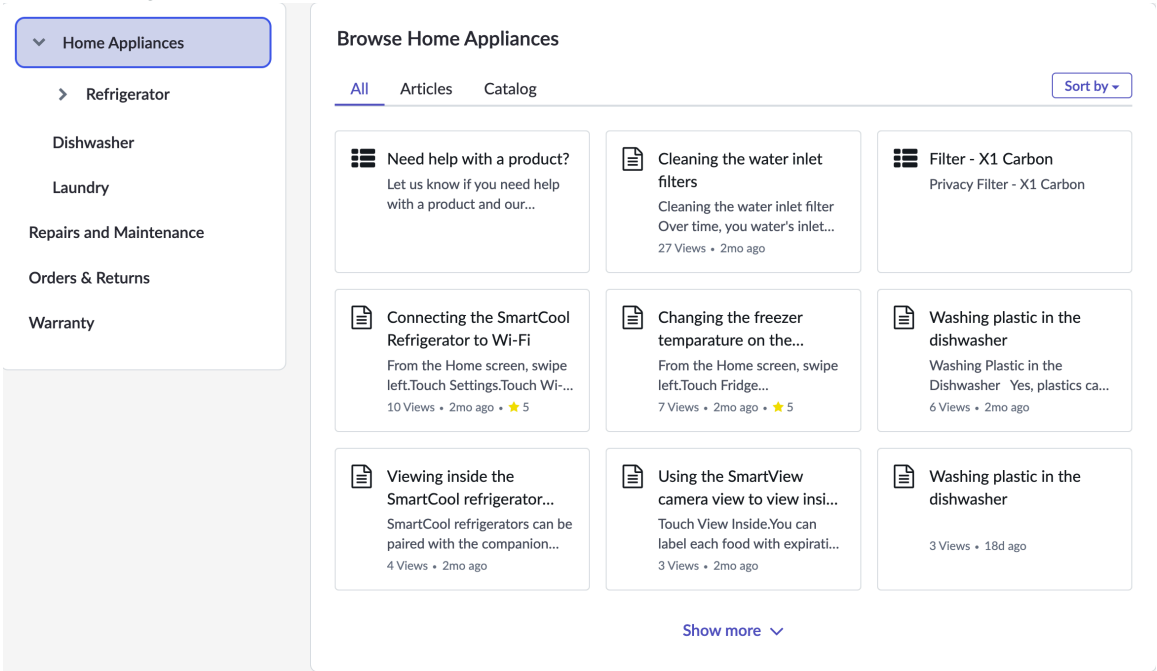
Automatische Übersetzung

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

Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“.

Das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ zeigt hierarchische Taxonomiethemen an, mit denen Ihre Benutzer über den Navigationsbereich des Widgets zu Wissensartikeln und Katalogelementen navigieren können.

Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“.



Weitere Informationen zum Konfigurieren des Widgets „Portal Taxonomie durchsuchen“ mithilfe der Instanzoptionen finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ Ihrem Portal hinzu, und ändern Sie sein Verhalten. Das Widget zeigt Taxonomiethemen zusammen mit den zugehörigen Artikeln und Katalogelementen an.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Sie müssen das folgende Setup haben, um dieses Widget hinzufügen, anpassen und verwenden zu können:

- Die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals
- Eine Taxonomie zum Zuordnen Ihrer Inhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Create taxonomy .
- Mindestens eine Taxonomie, die Ihrem Portal zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Ihrem Portal eine Taxonomie 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.

- Mindestens ein Thema, das der Taxonomie zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Create and associate topics .
- Themen, die Wissenskategorien und Katalogkategorien zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Associate content categories to topics und Associate content from catalog categories to a topic .

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portal Taxonomie durchsuchenein.
7. Ziehen Sie das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ auf das Containerlayout.
8. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ ein Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ aus.
9. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
10. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“.

Fügen Sie Ihrem Portal eine Taxonomie hinzu

Erstellen Sie eine Taxonomie, um Wissensartikel und Katalogelemente unter Themen zu organisieren, die für Ihren Benutzer relevant sind. Ordnen Sie Ihrem Portal eine Taxonomie zu, um die relevanten Themen in den Widgets anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Suchen Sie auf der Service Portal-Seite in der Spalte **Titel** nach Kundensupport.
   Sie können beliebige Portale und eine Taxonomie auswählen.
3. Wählen Sie auf der Seite „Kundensupport“ in der zugehörigen Liste die Registerkarte **Taxonomie** aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Taxonomie die Option **Bearbeiten**aus.
5. Verschieben Sie eine beliebige Taxonomie aus der Sammlung in die Taxonomieliste.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

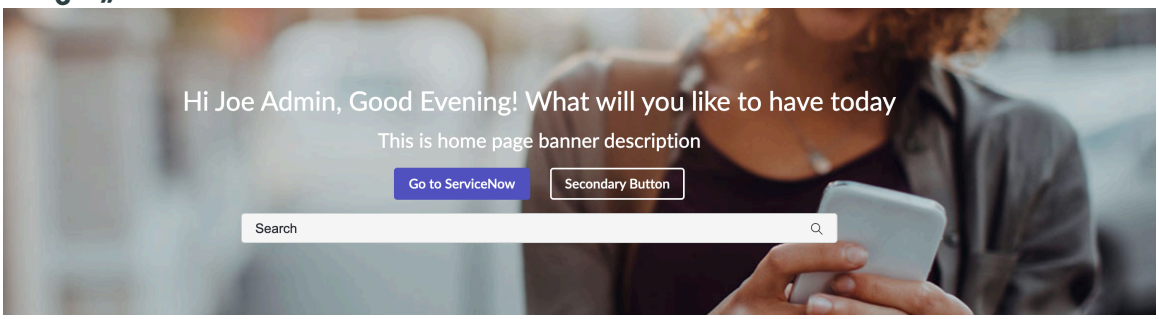
Widget „Portalbanner“.

Sie können das Portalbanner-Widget verwenden, um Ankündigungen, neue Produkt- oder Funktions-Highlights und wichtige Informationen auf der Portalseite 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.

Widget „Portalbanner“.



Informationen zum Konfigurieren von Instanzoptionen für das Portalbanner-Widget finden Sie unter Fügen Sie das Portalbanner-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portalbanner-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portalbanner-Widget hinzu, und ändern Sie dessen Darstellung und Verhalten. Sie können das Portalbanner-Widget verwenden, um Ankündigungen, neue Produkt- oder Funktions-Highlights und wichtige Informationen auf der Portalseite anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

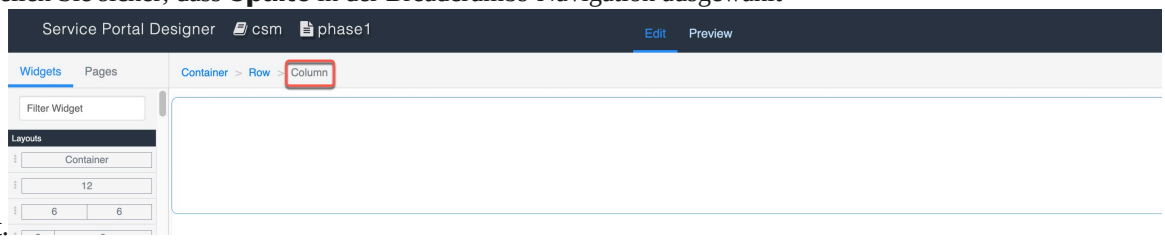
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Wählen Sie im Container das Bleistiftsymbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im Feld **Breite** die Option **Fließend**aus.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
10. Wählen Sie in der Spalte das Symbol „) 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:
Stellen Sie sicher, dass **Spalte** in der Breadcrumbs-Navigation ausgewählt ist.



11. Wählen Sie das Symbol „ Page im Banner in Serviceportal) Designer.
12. Fügen Sie im Seitenfenster im Feld Seitenspezifisches **CSS** den folgenden CSS-Code ein.

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

    Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
13. Wählen Sie **Speichern**.
14. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portal-Bannerein.
15. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
16. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget „Portalbanner“ aus.
17. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
18. Fügen Sie im **Instanzformular** im Feld **Präsentation** den folgenden JSON-Code in das Feld Platzhaltertext für Suche ein.

```
{
   "title": "enter the title",
   "size": "enter the size of search bar",
   "color": "enter color"
}
```

    Weitere Informationen zu den einzelnen Parametern finden Sie unter Skriptparameter für die Suchoption im Portalbanner-Widget.
19. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für Portalbanner-Widget“..
20. Wählen Sie **Speichern**.

Stellen Sie Schaltflächen für Links zu Webseiten bereit, die im Portalbanner-Widget angezeigt werden sollen

Geben Sie einen Link zu einer Webseite an, die Sie anzeigen möchten, indem Sie primäre oder sekundäre Schaltflächen im Portalbanner-Widget definieren. Das Widget zeigt standardmäßig diese Schaltflächen 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.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Geben Sie auf der Seite „Erweiterungspunkte“ in der Spalte API-Name `*banner`ein.
3. Wählen **Sie sn_ciwf_ui_cmpnt.BannerButtonsConditionScript** in der Spalte **API-Name** aus.
   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
4. Wählen Sie auf der Seite „BannerButtonsConditionScript“ im Abschnitt Zugehörige Links die Option **Implementierung erstellen**aus.
   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
5. Definieren Sie auf der Seite BannerButtonsConditionScript im Feld **Skript** die primären und sekundären Schaltflächen, indem Sie den folgenden CSS-Code einfügen und ihn dann anpassen.

```
var BannerButtonsConditionScript = Class.create();
BannerButtonsConditionScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },

 showPrimaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

 showSecondaryButton: function() {
  // add your condition here
  return true;
 },

   type: 'BannerButtonsConditionScript'
};
```

6. Kopieren Sie den Namen des Bedingungsskripts aus dem Feld **Name**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Navigieren Sie zu Ihrer Portal-Homepage.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget „Portalbanner“ aus.
10. Drücken Sie Strg+Rechtsklick.
11. Wählen Sie **Instanzoptionen aus**.
12. Fügen Sie im Abschnitt **Verhalten** den Namen ein, den Sie in das Feld **Schaltflächenbedingungsskript** kopiert haben.
13. Wählen Sie das Bedingungsskript aus der Liste aus.
14. 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.

Fügen Sie dem Portalbanner-Widget ein Widget hinzu

Fügen Sie dem Portalbanner-Widget ein Widget für zusätzliche Funktionen hinzu, und konfigurieren Sie es. Sie können beispielsweise das Widget Portal-Quick-Links hinzufügen, damit Benutzer über das Portalbanner-Widget auf Wissensartikel, externe URLs, Katalogelemente oder benutzerdefinierte Seiten zugreifen können.

Vorbereitungen
Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrer Portal-Homepage.
2. Drücken Sie im Widget, das Sie hinzufügen möchten, Strg+Rechtsklick.
3. Wählen Sie im Kontextmenü **Instanz im Seiteneditor aus**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Bearbeiten das Widget Portal-Quick-Links aus dem Flussdiagramm aus.
   Das Widget Portal-Quick-Links wurde als Beispiel betrachtet.
5. Wählen Sie die **Instanz 2 aus**.
6. Kopieren Sie den JSON-Code aus dem Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format**.
7. Drücken Sie auf [Ihrer Portal-Homepage Strg+Rechtsklick auf das Portal-Banner-Widget.
8. Wählen Sie **Instanzoptionen aus**.
9. Fügen Sie im Abschnitt **Verhalten** den JSON-Code in das Feld **Widget-Optionsschema** ein.
10. Ändern Sie im Feld **Widget-Optionsschema** den JSON-Code, um die Konfiguration des hinzugefügten Widgets zu aktualisieren.
    Weitere Informationen zu den einzelnen JSON-Parametern des Widget „Portal-Quick-Links“ finden Sie unter JSON-Parameter des Portal-Banner-Widgets.
11. Wählen Sie **Speichern**.

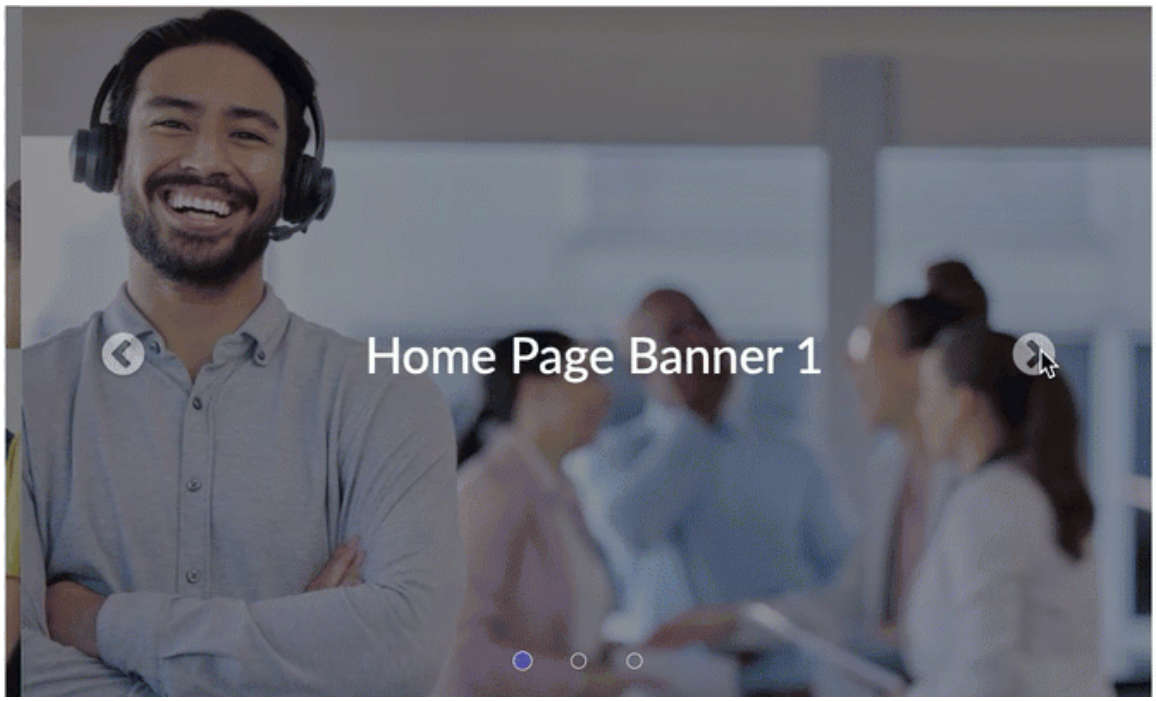
Portal-Banner-Karussell-Widget

Ein Karussell in Ihrem Homepage-Banner kann mehrere Ankündigungen anzeigen und kurze Informationen zu Funktionen und Produkten hervorheben.

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

Portal-Banner-Karussell-Widget

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Karussell-Widget auf einer Portal-Homepage.



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portalbanner-Karussell-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie das Portalbanner-Karussell-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie dem Portal ein Portalbanner-Karussell-Widget hinzu, und ändern Sie seine Darstellung und sein Verhalten.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

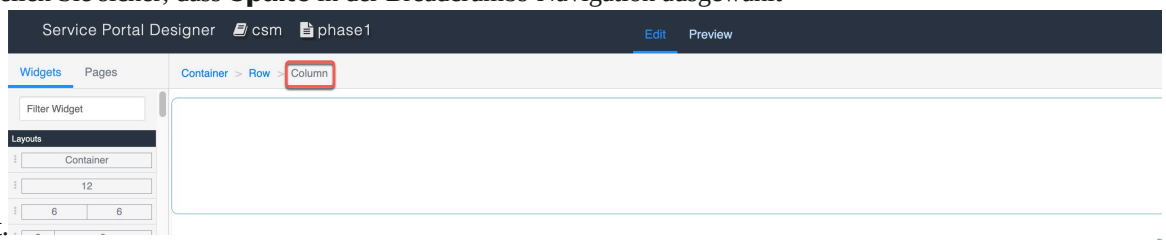
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Wählen Sie im Container das Bleistiftsymbol ( ) aus.
7. Wählen Sie im Feld **Breite** die Option **Fließend**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 **Speichern**.
9. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
10. Wählen Sie in der Spalte das Symbol „) im Designer-Banner Serviceportal.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass **Spalte** in der Breadcrumbs-Navigation ausgewählt



ist.

11. Fügen Sie im Seitenfenster im Feld Seitenspezifisches **CSS** den folgenden CSS-Code ein:

```
.col-md-12{
    padding-left: 0;
    padding-right: 0;
}
.padding-top {
    padding-top: 0;
}
```

Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.

12. Wählen Sie **Speichern**.
13. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portalbanner-Karussellein.
14. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
15. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portal-Banner-Karussell aus.
16. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
17. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für das Portal-Banner-Karussell-Widget“..
18. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Folie für das Portalbanner-Karussell-Widget

Erstellen Sie eine Folie, um Bilder in das Portal-Banner-Karussell-Widget aufzunehmen, durch das ein Benutzer scrollen kann.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Filternavigator sp_carousel_slide.listein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Seite „Karussell-Folien“ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Karussell-Folien“ aus.

Formular „Karussell-Folien“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Karussell-Folie.
HREF / URL	Die URL, die eine interne Webseite oder eine Portalseite auf derselben Registerkarte und eine externe Seite oder ein Portal auf einer neuen Registerkarte öffnet. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen von Links zu einer Seite in einem Portal finden Sie unter Page navigation in Service Portal by URL .
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Konfigurationsdatensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch auf Global festgelegt.
Hintergrund	Bild, das als Hintergrund der Folien im Karussell angezeigt werden soll. Die empfohlene Größe beträgt 1022 x 300 Pixel

5. Wählen Sie **Absenden**.

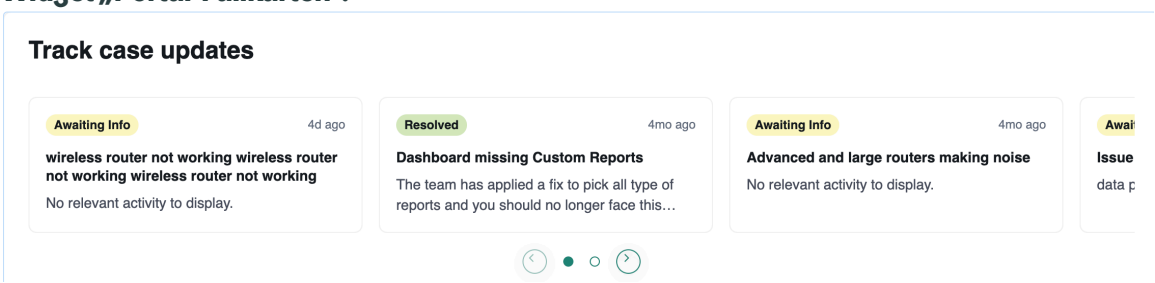
Ergebnisse
Die Folie wird erstellt und auf der Seite „Karussell-Folien“ (sp_carousel_slide) angezeigt.

Widget „Portal-Fallkarten“.

Das Widget „Portal-Fallkarten“ zeigt Karten für von Ihnen definierte Fälle an. Standardmäßig werden Fälle angezeigt, die auf Informationen warten oder gelöst wurden. Sie können verschiedene Kriterien definieren.

Die folgende Abbildung zeigt die Standardkartenansicht mit Fällen, die sich derzeit im Status „Warten auf Info“ und „Gelöst“ befinden.

Widget „Portal-Fallkarten“.



Weitere Informationen zum Konfigurieren der Instanzoptionen für das Widget „Portal-Fallkarten“ finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portal-Fallkarten“ hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget „Portal-Fallkarten“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Widget „Portal-Fallkarten“ hinzu, und ändern Sie dessen Daten, Darstellung und Verhalten. Sie können das Widget „Portal-Fallkarten“ verwenden, um Status, Priorität und andere relevante Details zu Ihren Fällen 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.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portal-Fallkartenein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portal-Fallkarten aus.
10. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
11. Wenn Sie benutzerdefinierte Hintergrund- und Textfarben verwenden möchten, um den Status der im Widget angezeigten Fälle anzugeben, geben Sie den JSON-Code im folgenden Format in das Feld **Statushervorhebungsfarbe** ein, und ändern Sie ihn in die gewünschten Farben.

    Die Standardtextfarbe für alle Fallstatus ist #181A1F (Schwarz). Wenn Sie einen Status erstellen, lautet die Standardhervorhebungsfarbe #CBE9FC (hellblau) und die Textfarbe #181A1F (schwarz). Weitere Informationen zu den Standardfarbwerten finden Sie unter Standardmäßige Hervorhebungsfarbe für verschiedene Fallstatus.

```
[
 {
  "value": "1",
  "background_colour": "#CBE9FC",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "10",
  "background_colour": "#D1D2EE",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "18",
  "background_colour": "#FBF7BF",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "6",
  "background_colour": "#D2EABC",
```

Automatische Übersetzung

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

```
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "3",
  "background_colour": "#C2C4CA",
  "text_colour": "#181A1F"
 },
 {
  "value": "7",
  "background_colour": "#FFCCD2",
  "text_colour": "#181A1F"
 }
]
```

Für<value> , geben Sie einen ganzzahligen Wert für den Fallstatus ein, für den Sie die Farben ändern möchten. Weitere Informationen zum Ermitteln dieses Werts finden Sie unter Zeigen Sie die ganzzahligen Werte aller Fallstatus an.

12. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Portal-Fallkarten-Widget-Instanzoptionen“..
13. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigen Sie die ganzzahligen Werte aller Fallstatus an

Zeigen Sie die ganzzahligen Werte aller Status an, die Fällen zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Auswahllisten**.
2. Geben Sie auf der Seite Auswahl in der Spalte **Tabelle***sn_customerservice_case ein.
3. Geben Sie in der Spalte Element den Statusein.

Ergebnisse
In der Spalte Wert auf der Seite Auswahlmöglichkeiten werden die ganzzahligen Werte aller Status angezeigt, die sich auf einen Fall beziehen.

Widget „Portal-Quick-Links“.

Das Widget Portal-Quick-Links zeigt eine Vielzahl von Links zu internen und externen Ressourcen im Portal an, um einen schnellen Zugriff zu ermöglichen.

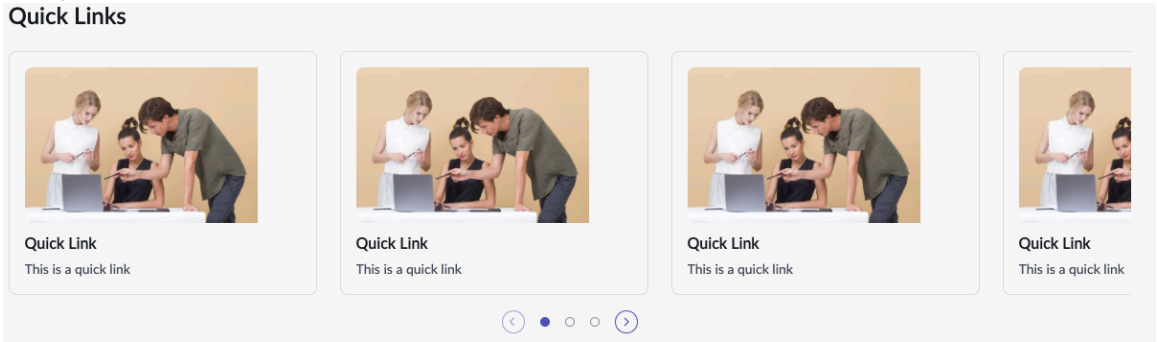
Mit den Quick-Links im Portal-Widget können Ihre Benutzer schnell auf Inhalte im Portal zugreifen. Diese Quick-Links können sich auf verschiedene Arten von Informationen beziehen: Wissensartikel, externe URLs, Katalogelemente oder benutzerdefinierte Seiten.

Die folgenden Arten von Portal-Quick-Links-Widgets zeigen Quick-Links an, die sich auf eine einzelne Art von Informationen beziehen: Wissensartikel oder Katalogelemente:

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

- Portal-Wissens-Quick-Links-Widget: Zeigt Quick-Links im Widget an, das mit relevanten Wissensartikeln verknüpft ist. Weitere Informationen finden Sie unter Widget „Quick-Links“ für Wissensportal.
- Widget „Quick-Links für Portalkatalog“: Zeigt Quick-Links im Widget an, das den relevanten Katalogelementen zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Widget „Quick-Links“ für Portalkatalog.

Widget „Portal-Quick-Links“.



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Widget Portal-Quick-Links hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget Portal-Quick-Links hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie dem Portal ein Portal-Quick-Links-Widget hinzu, und ändern Sie seine Darstellung und sein Verhalten. Sie können das Widget Portal-Quick-Links verwenden, um Wissensartikel, externe URLs, Katalogelemente oder benutzerdefinierte Seiten in Ihrem Portal anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

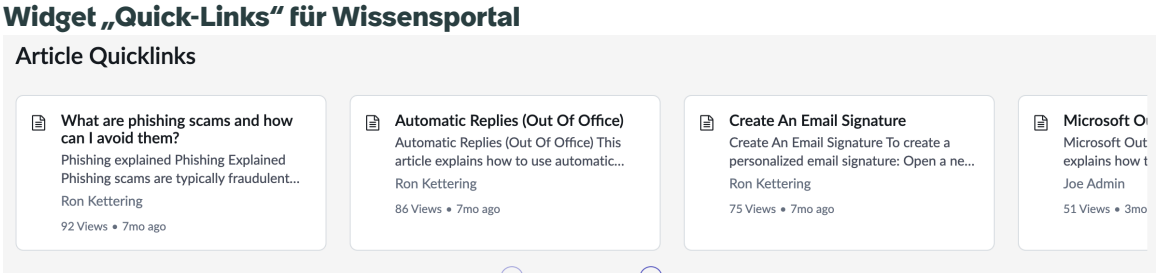
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer aus**.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portal-Quick-Linksein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portal-Quick-Links 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.

10. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Widget-Instanzoptionen für Portal-Quick-Links.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Widget „Quick-Links“ für Wissensportal

Das Widget „Quick-Links für Portalwissen“ zeigt eine Liste der relevanten Wissensartikel für den schnellen Zugriff im Portal an. Auf der Karte werden Artikeldetails wie Titel, Vorschau, Autor, Anzahl der Aufrufe, Bewertung und Aktualisierungsdatum im Widget angezeigt.



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Widget Quick-Links für Wissensportal hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget Quick-Links für Wissensportal hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie dem Portal ein Portal-Wissens-Quick-Links-Widget hinzu, und ändern Sie seine Daten, Darstellung und Verhalten.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**`Portal-Quick-Links für Wissen` 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.

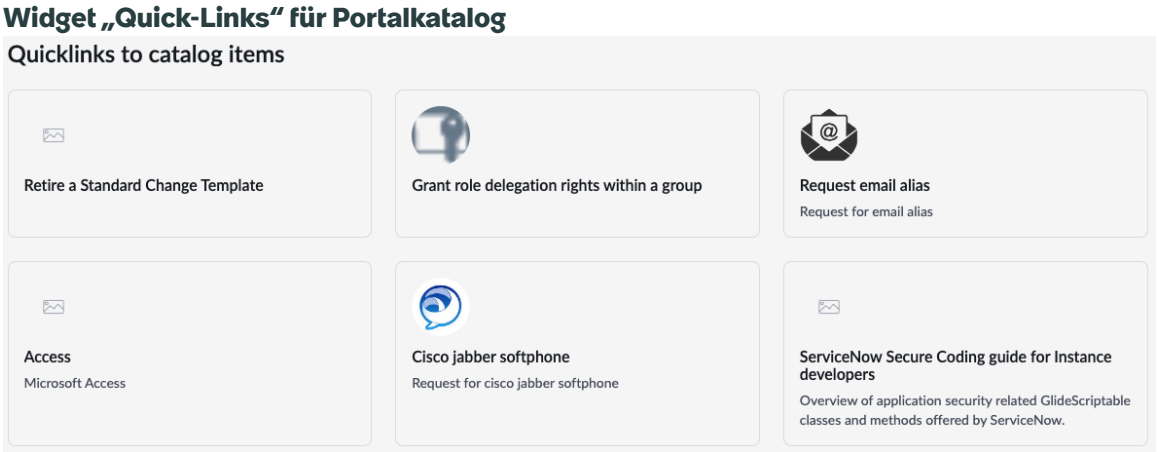
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Quick-Links für Wissensportal aus.
10. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Quick-Links für Portalwissen“ – Instanzoptionen für das Widget.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Das Widget „Quick-Links für Wissensportal“ wird im Widget gemäß den konfigurierten Instanzoptionen angezeigt.

Widget „Quick-Links“ für Portalkatalog

Das Widget „Quick-Links für Portalkatalog“ zeigt Katalogelemente nach Filterkriterien an, sodass Sie ein Bild, ein Symbol, einen Namen und eine Beschreibung auf der Karte einfügen können.



Weitere Informationen zum Konfigurieren der Instanzoptionen für Portalkatalog-Quick-Links finden Sie unter Fügen Sie das Widget Portalkatalog-Quick-Links hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget Portalkatalog-Quick-Links hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portalkatalog-Quick-Links-Widget hinzu, und ändern Sie dessen Daten, Darstellung und Verhalten. Sie können das Widget „Quick-Links für Portalkatalog“ verwenden, um häufig aufgerufene Katalogelemente in Ihrem Portal anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_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

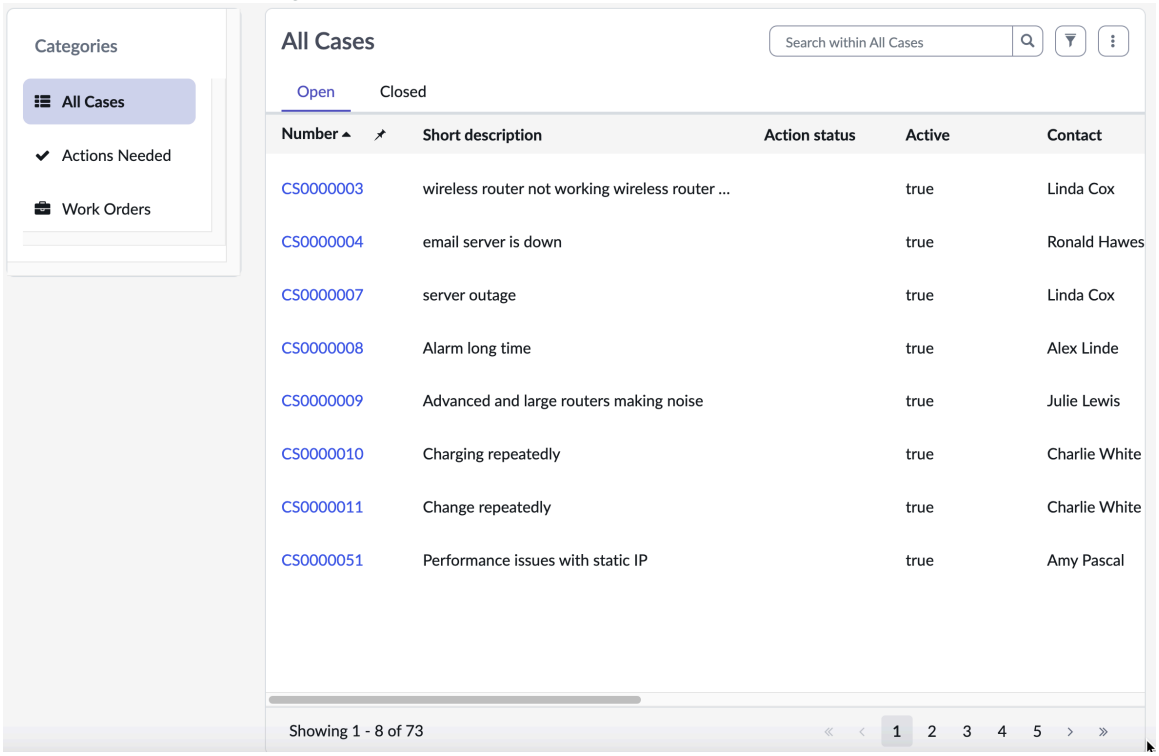
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget Portalkatalog** - Quick-Linksein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Quick-Links für Portalkatalog aus.
10. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für Widget-Instanzoptionen für Portalkatalog-Quick-Links.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Widget „Portaldatenliste“.

Das Widget „Portaldatenliste“ zeigt Daten im Zusammenhang mit Fällen aus ausgewählten Falltabellen entweder in einem Listen- oder Kartenformat an.

Die Listenansicht zeigt eine spaltenweise Liste von Fällen und deren Informationen an. Sie können die erste Spalte anheften.

Listenansicht des Widgets „Portaldatenliste“.

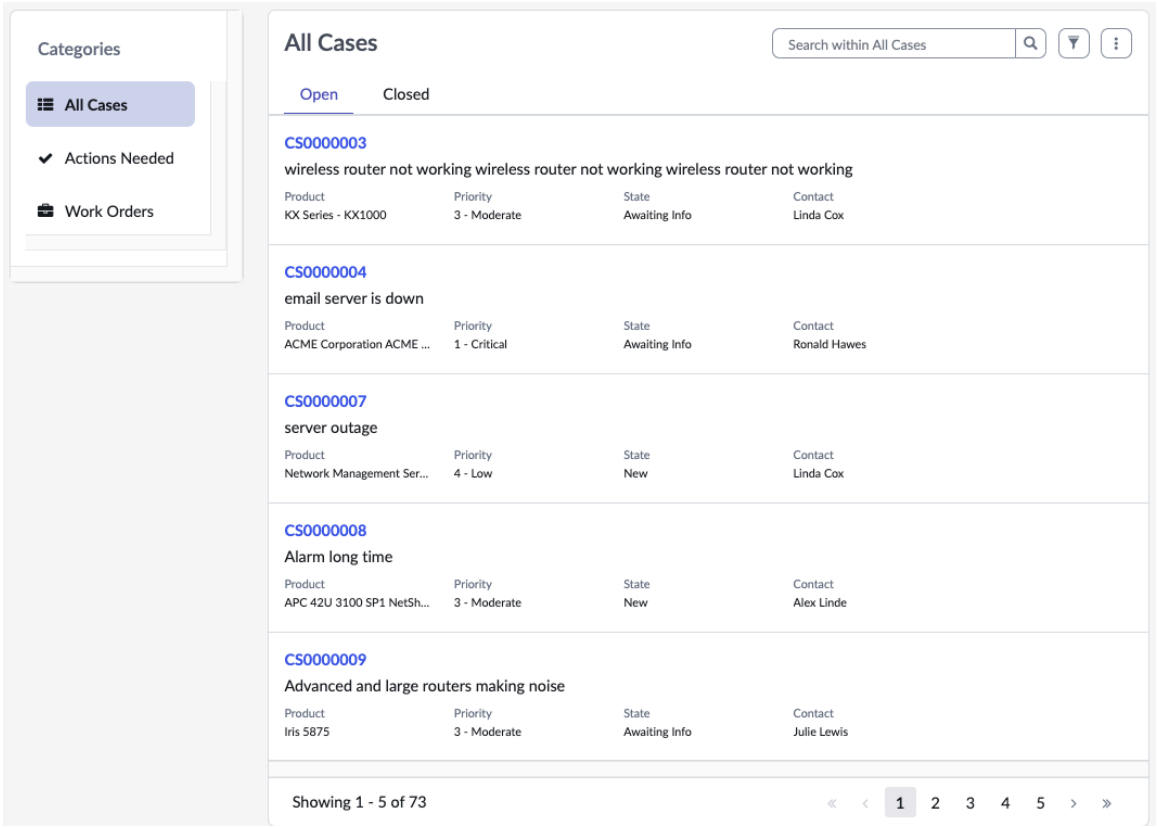


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kartenansicht werden Fallinformationen in gestapelten Karten angezeigt.

Widget-Kartenansicht „Portaldatenliste“.



Jede Zeile im Widget stellt einen Datensatz dar. Sie können die angezeigten Informationen durchsuchen, anzeigen, sortieren und mit ihnen interagieren.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Instanzoptionen für das Widget „Portaldatenliste“ finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und ändern Sie seine Daten, seine Darstellung und sein Verhalten. Sie können das Widget „Portaldatenliste“ verwenden, um verschiedene fallbezogene Daten in einem Karten- oder Listenformat in Ihrem Portal anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** 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. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget Portaldatenliste**ein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget „Portaldatenliste“ aus.
10. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
11. Fügen Sie auf der Seite mit den **Instanzoptionen** im Feld Daten den folgenden JSON-Code ein, und passen Sie ihn an, um die Listen zu konfigurieren.

```
[
 {
  "label": "All Cases",
  "table": "sn_customerservice_case",
  "list_view": "Case",
  "card_view_primary_column": "number",
  "card_view_secondary_column": "short_description",
  "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
  "glyph": "th-list",
  "record_view_page": "csm_ticket",
  "pre_defined_filters": [
   {
    "filter_name": "Open",
    "filter_query": "active=true"
   },
   {
    "filter_name": "Closed",
    "filter_query": "active=false"
   }
  ],
  "run_time_filters": [
   {
    "column": "priority",
    "selection_type": "single_select",
    "values": [
     {
      "label": "1-Critical",
      "value": 1
     },
     {
      "label": "2-High",
      "value": 2
     },
     {
      "label": "3-Moderate",
      "value": 3
     },
     {
      "label": "4-Low",
```

Automatische Übersetzung

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

```
        "value": 4
       }
      ]
     },
     {
      "column": "state",
      "selection_type": "multi_select"
     },
     {
      "column": "contact",
      "selection_type": "multi_select"
     },
     {
      "column": "sys_updated_on",
      "selection_type": "single_select",
      "ranges": [
       {
        "label": "Last month",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.endOfLastMonth()"
       },
       {
        "label": "Last 3 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast3Months()"
       },
       {
        "label": "Last 6 months",
        "query": "sys_updated_on>javascript:gs.beginningOfLast6Months()"
       }
      ]
     }
    ]
   },
   {
    "label": "Actions Needed",
    "table": "sn_customerservice_case",
    "list_view": "Case",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "product|priority|state|contact",
    "query": "stateIN6,18",
    "glyph": "check",
    "record_view_page": "csm_ticket"
   },
   {
    "label": "Work Orders",
    "table": "wm_order",
    "card_view_primary_column": "number",
    "card_view_secondary_column": "short_description",
    "card_view_additional_columns": "priority|state",
    "glyph": "briefcase"
   }
]
```


Weitere Informationen finden Sie unter JSON-Parameter für das Datenlisten-Widget des Portals.

Jede Kategorie im Widget zeigt eine Liste der gefilterten Datensätze aus einer ausgewählten Tabelle an. Die Standardtabelle ist die Falltabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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]. In einer Kategorie können Sie die Datensätze mit dem Parameter `pre_defined_filters` weiter filtern und in Registerkarten anzeigen. Sie können die im Filtersymbol angezeigten Filteroptionen auch mit dem Parameter `run_time_filters` konfigurieren.

12. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für Widget „Portaldatenliste““.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Blenden Sie Kategorien im Datenlisten-Widget aus oder ein

Erstellen Sie ein Bedingungsskript, um eine Kategorie im Widget „Portaldatenliste“ auszublenden oder anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Geskriptete Erweiterungspunkte**.
2. Geben Sie auf der Seite „Erweiterungspunkte“ im Suchfeld der **Spalte „API-Name**“ *datalist ein.
3. Wählen **Sie sn_ciwf_ui_cmpnt.DatalistCategoryConditionScript** in der Spalte **API-Name** aus. Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
4. Wählen Sie auf der Seite DatalistCategoryConditionScript unter Zugehörige Links die Option **Implementierung erstellen**aus.
5. Fügen Sie im Feld **Skript** den folgenden CSS-Code ein:

```
showCategory: function(category_id) {

    /*

    if(category_id=="cases_category"){

       return true;
    }

    */

    return true;

  }
```

6. Kopieren Sie den Namen eines Bedingungsskripts aus dem Feld **Name**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Navigieren Sie zu Ihrer Portal-Homepage.
9. Drücken Sie im Widget „Datenliste“ Strg+Rechtsklick.
10. Wählen Sie **Instanzoptionen 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.

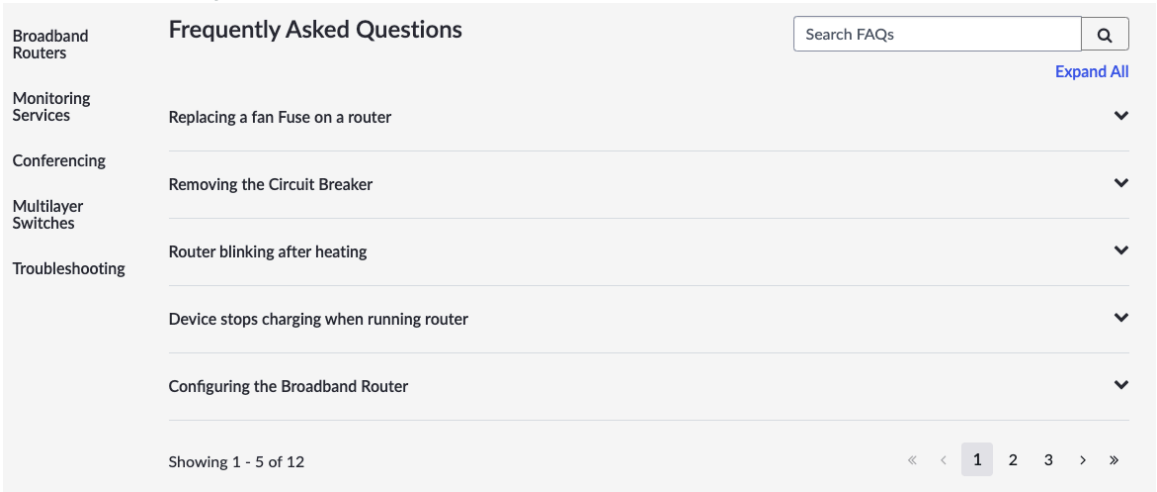
11. Fügen Sie im Abschnitt Verhalten den Namen ein, den Sie in das **Bedingungsskriptfeld Kategorien** kopiert haben.
12. Wählen Sie das Bedingungsskript aus der Liste aus.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Portal-FAQ-Widget

Das Widget „Portal-FAQ“ zeigt eine Liste mit häufig gestellten Fragen (FAQ) aus der ausgewählten Wissenstabelle im Widget im Portal an. Es ermöglicht Ihren Benutzern, Antworten auf ihre Fragen zu finden, ohne sich an den Kundensupport wenden oder durch mehrere Wissensartikelseiten navigieren zu müssen. Sie können die FAQs mithilfe von Optionen in der Hauptnavigation filtern.

Die folgende Abbildung zeigt fünf häufig gestellte Fragen (FAQs) als Standardansicht.

Portal-FAQ-Widget



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Portal-FAQ-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portal-FAQ-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal das Widget „Portal-FAQ“ hinzu, und ändern Sie dessen Daten, Darstellung und Verhalten. Sie können das Portal-FAQ-Widget verwenden, um eine Liste mit häufig gestellten Fragen (FAQ) aus einer Wissenstabelle im Portal anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** 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. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portal-FAQein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portal-FAQ aus.
10. Klicken Sie auf das Stiftsymbol ( ).
11. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für Portal-FAQ-Widgets“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

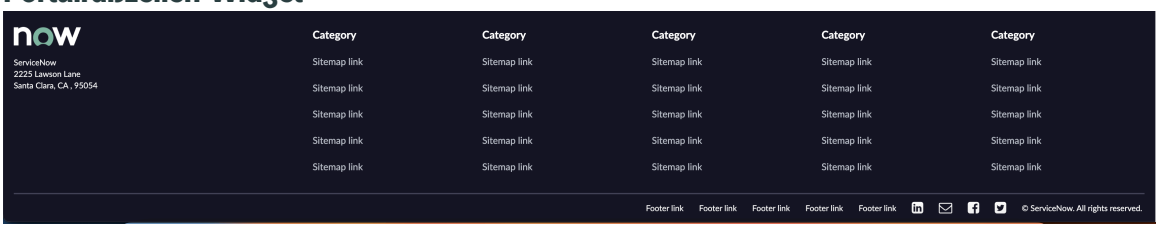
Portalfußzeilen-Widget

Das Widget „Portalfußzeile“ zeigt Kontaktinformationen, Social Media-Links und andere allgemeine Links am unteren Rand der Portalseite an.

Fügen Sie das Widget „Portalfußzeile“ in Ihre Portalseite ein, um Informationen zu Ihrem Unternehmen anzuzeigen. Folgende Elemente können angezeigt werden:

- Organisationslogo in der oberen linken Ecke der Fußzeile
- Organisationsadresse unter dem Logo
- Sitemap-Links unter verschiedenen Kategorien in der Mitte der Fußzeile
- Fußzeilenlinks unten rechts in der Fußzeile
- Social Media rechts unten in der Fußzeile
- Copyright-Text rechts unten in der Fußzeile

Portalfußzeilen-Widget



Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Portalfußzeilen-Widget.

Konfigurieren Sie das Portalfußzeilen-Widget

Konfigurieren Sie das Widget „Portalfußzeile“, um die Adresse, E-Mail-Adresse und mehr Ihres Unternehmens auf der Portalseite anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Erforderliche Rolle: sp_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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Geben Sie auf der Seite Serviceportal in der Spalte **Titel***Kundensupportein.
3. Wählen Sie **Kundensupport aus**.
4. Fügen Sie im Formular „Kundensupport“ im Feld **Schnellstartkonfiguration** den folgenden JSON-Code ein, und passen Sie ihn an.

```
[
 footer": {
      "org_info": [
        "<line #1>",
        "<line #2>",
        "<line #3>"
      ],
      "copyright": "<copyright text>",
      "logo_img_name": "<image name from db_image table>",
      "sitemap_links_menu_sys_id": "c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984",
      "footer_links_menu_sys_id": "57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928",
      "social_links_menu_sys_id": "b95c7867773121107b89a0e89e5a996b"
    },
```

   Weitere Informationen zu den Parametern finden Sie unter JSON-Parameter des Portalfußzeilen-Widgets.
5. Wählen Sie ein Design für Ihr Portal aus.
   Beachten Sie, dass das vordefinierte La Jolla-Design, das als Beispiel verwendet wird, standardmäßig aktiv ist.
   a. Wählen Sie im Feld Thema das Symbol „ “) aus.
   b. Suchen Sie auf der Seite „Designs“ in der Spalte „ **Name** “ nach dem Design „ La Jolla “ und wählen Sie es aus.
   Das La Jolla-Design ist als Portaldesign festgelegt.
6. Wählen Sie Portalfußzeile als Fußzeile für Ihr Portaldesign aus.
   a. Klicken Sie im Feld **Thema** auf das Symbol „Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen“ (Symbol „ “).
   b. Wählen Sie im Formular „Thema“ die Option **Datensatz öffnen**aus.
   c. Wählen Sie im Formular „La Jolla“ im Feld „ **Fußzeile** “ das Symbol „ “) aus.
   d. Im Header | Suchen Sie im Fenster „Fußzeilen“ in der Spalte **Name** nach Portalfußzeileund wählen Sie sie aus.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Links, die im Widget „Portalfußzeile“ angezeigt werden sollen:

- Informationen zum Hinzufügen von Seiten oder Abschnitten Ihrer Website zu einer Sitemap finden Sie unter Konfigurieren Sie Sitemap-Links für das Portalfußzeilen-Widget
- Informationen zum Hinzufügen der Social Media-Konten Ihrer Organisation finden Sie unter Konfigurieren Sie Social Media-Links im Portalfußzeilen-Widget
- Informationen zum Einfügen eines Links zu einer Website auf einer Portalseite finden Sie unter Fügen Sie im Portalfußzeilen-Widget zugehörige Links 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.

Konfigurieren Sie Sitemap-Links für das Portalfußzeilen-Widget

Zeigen Sie Links zu verschiedenen wichtigen Seiten oder Abschnitten Ihrer Website in einer Sitemap an. Sitemaps helfen Benutzern, den Inhalt der Website zu erkunden.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Das Widget „Portalfußzeile“ muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Portalfußzeilen-Widget

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**.
2. Geben Sie auf der Seite „Instanzen mit Menü“ in der Spalte **Titel**Portalfußzeile Sitemap-Linksein.
3. Wählen Sie den Eintrag in der Spalte **Aktualisiert** aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „Links zu Portalfußzeilen-Sitemap“ unter Zugehörige Links die Kategorie aus, die Sie konfigurieren möchten.
5. Wählen Sie auf der Seite „Kategorie“ in den zugehörigen Links einen Sitemap-Link aus der **Spalte** Bezeichnung aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menu Item form .

   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Sitemap-Links sind konfiguriert und aktiviert.

Konfigurieren Sie Social Media-Links im Portalfußzeilen-Widget

Konfigurieren Sie im Footer der Portalseite Links zu den Social Media-Konten Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Das Widget „Portalfußzeile“ muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unterKonfigurieren Sie das Portalfußzeilen-Widget

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**.
2. Geben Sie auf der Seite „Instanzen mit Menü“ in der Spalte **Titel**Portalfußzeile Social Media-Linksein.
3. Wählen Sie den Eintrag in der Spalte **Aktualisiert** 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. Wählen Sie auf der Seite „Soziale Links für **Portalfußzeile** “ unter Zugehörige Links einen beliebigen sozialen Link aus der Spalte Bezeichnung aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menu Item form .

   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
6. Wiederholen Sie diese Schritte für alle Social Media-Accounts, für die Sie einen Link in der Portalfußzeile wünschen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Fügen Sie im Portalfußzeilen-Widget zugehörige Links hinzu

Konfigurieren Sie den Fußzeilenlink so, dass er einen Link zu einer Website enthält, auf die Ihre Benutzer über Ihre Portalseite zugreifen können sollen.

Vorbereitungen
Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“..

Das Widget „Portalfußzeile“ muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Portalfußzeilen-Widget

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Menüs**.
2. Geben Sie auf der Seite „Instanzen mit Menü“ in der Spalte **Titel**Portalfußzeilen-Linksein.
3. Wählen Sie den in der Spalte **Aktualisiert** angezeigten Eintrag aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „ **Portalfußzeilen** -Links“ in den zugehörigen Links eine beliebige Kategorie aus der Spalte Bezeichnung aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars „Menüelement“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menu Item form .

   Hinweis:
   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier** aus, um den Datensatz bearbeiten zu können.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Link ist in der Portalfußzeile enthalten und öffnet beim Zugriff eine Webseite.

Portalobjekt-Widget

Das Widget „Portal Object“ (Portalobjekt) zeigt wichtige Informationen eines Datensatzes aus den Tabellen an, die in Ihrer ServiceNow® -Instanz verfügbar sind. Darüber hinaus können Ihre Benutzer zugehörige Aktionen für den ausgewählten Datensatz ausführen.

Mit dem Widget Portalobjekt können Sie Informationen aus einer angegebenen Tabelle als Karten in Ihrem Portal anzeigen. Sie können eine beliebige Tabelle aus der 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.

ServiceNow® auswählen. Das Widget zeigt Informationen basierend auf der sys_id des Datensatzes an. Außerdem wird eine Liste der Aktionen angezeigt, die Ihr Benutzer für den ausgewählten Datensatz ausführen kann.

Das Portalobjekt-Widget unterstützt derzeit sowohl Desktop- als auch mobile Versionen.

Portalobjekt-Widget



Weitere Informationen zum Konfigurieren des Portalobjekt-Widgets finden Sie unter Fügen Sie das Portalobjekt-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Portalobjekt-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portalobjekt-Widget hinzu, und ändern Sie dessen Daten und Verhalten. Sie können das Widget Portalobjekt verwenden, um wichtige Informationen und Aktionen im Zusammenhang mit Datensätzen aus einer definierten Tabelle auf Ihrer Portal-Homepage anzuzeigen.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Widget Portalobjekt zeigt die Informationen basierend auf der in den Widget-Instanzoptionen eingegebenen sy_id an. Wenn in den Instanzoptionen keine sys_id angegeben ist, verwendet das Widget den in der URL angegebenen sys_id-Parameter.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portalobjektein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget „Portalobjekt“ aus.

Automatische Übersetzung

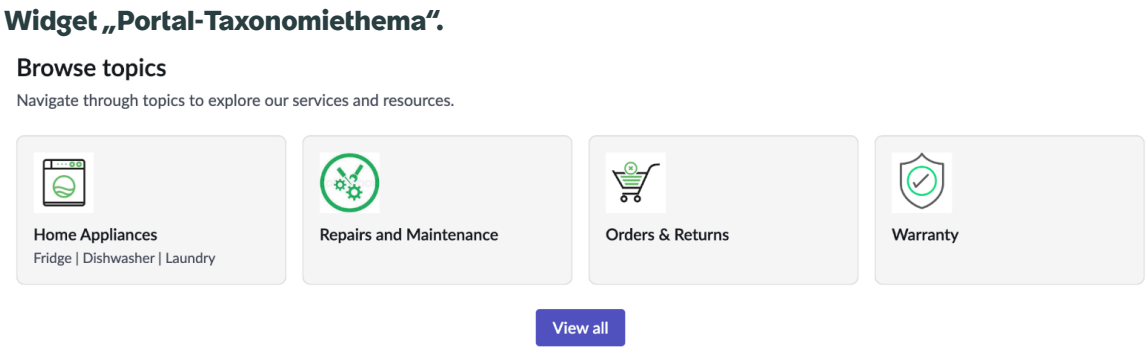
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

10. Aktivieren Sie die Bearbeitung des Widgets, indem Sie das Stiftsymbol ( ) auswählen.
11. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für Portalobjekt-Widget“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Widget „Portal-Taxonomiethema“.

Das Widget Portaltaxonomiethema zeigt Themen als Karten auf Ihrer Portalseite an. Sie ermöglicht Ihren Benutzern den Zugriff auf Wissensartikel und Katalogelemente, die sich auf ein Thema beziehen, das in Ihrem Portal in einem Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ angezeigt wird.

Zeigen Sie Ihren Benutzern themenbezogene Informationen über Karten an, die auf Ihrer Portalseite angezeigt werden und über das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ definiert sind. Wenn ein Thema auf einer Karte ausgewählt wird, wird der Benutzer automatisch zu einer Portalseite weitergeleitet, die beim Konfigurieren eines Widgets zum Durchsuchen von Portaltaxonomie definiert wird. Dieses Widget zeigt Wissensartikel und Katalogelemente an, die sich auf das ausgewählte Thema beziehen. Sie können bis zu acht Themen als Karten anzeigen.



Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Widget Portaltaxonomiethema hinzu, und konfigurieren Sie es.

Fügen Sie das Widget Portaltaxonomiethema hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem Portal ein Portaltaxonomie-Widget hinzu, um Themen anzuzeigen, zu denen Ihre Benutzer weitere Informationen erhalten und deren Darstellung und Verhalten ändern können. Sobald eine Themenkarte ausgewählt ist, werden Benutzer zu relevanten Wissensartikeln und Katalogelementen weitergeleitet, die über das Widget „Taxonomie durchsuchen“ des Portals konfiguriert wurden.

Vorbereitungen

Das Plugin „UI Components for Customer Portals“ muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unterAktivieren Sie das Plugin „UI Components for Customer Portals“.

Wenn Sie die Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, noch nicht erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine Seite für die Widgets des konfigurierbaren Portals.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_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 Sie zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Suchen Sie auf der Seite „Service Portal Designer“ nach der Seite, der Sie das Widget hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets** aus.
5. Ziehen Sie im Abschnitt „Layouts“ das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie auf die Plus-Schaltfläche ( ) klicken.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget**Portaltaxonomiethemaein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget Portaltaxonomiethema aus.
10. Aktivieren Sie die Bearbeitung des Widgets, indem Sie das Stiftsymbol ( ) auswählen.
11. Füllen Sie die Felder des Formulars „Instanz“ aus.
    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Instanzoptionen für Portaltaxonomiethema“.
12. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie ein Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ für die Verwendung mit dem Widget „Portal Taxonomiethema“.

Konfigurieren Sie ein Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ für die Verwendung mit dem Widget „Portal Taxonomiethema“.

Ermöglichen Sie Benutzern den Zugriff auf Wissensartikel und Katalogelemente im Portaltaxonomie-Widget, indem Sie im Widget „Portal-Taxonomiethema“ ein Thema auf der Karte auswählen.

Vorbereitungen

Sie müssen das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ hinzufügen und konfigurieren, bevor Sie im Widget „Portal-Taxonomiethema“ auf das taxonomische Thema zugreifen können. Andernfalls wird im Widget Portaltaxonomiethema eine leere Seite angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es.

Sie müssen das Widget Portaltaxonomiethema in Ihrem Portal hinzufügen und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Widget Portaltaxonomiethema hinzu, und konfigurieren Sie es.

Erforderliche Rolle: admin oder sp_admin

Prozedur

1. Kopieren Sie auf Ihrer Portal-Homepage in der URL der Website die Seiten-ID.

```
https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>
```

2. Drücken Sie auf Ihrer Portal-Homepage Strg+Rechtsklick auf das Widget „Portal-Taxonomiethema“.
3. Wählen Sie **Instanzoptionen 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 im Fenster „Instanzoptionen“ im Abschnitt „Verhalten“ die Seiten-ID in das Feld **Taxonomieseite durchsuchen** ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Durch die Auswahl von Themen wird der Benutzer zu einem Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ weitergeleitet, in dem zugehörige Wissensartikel und Katalogelemente angezeigt werden.

Customer Service Portal verwenden

Suchen Sie nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem, oder fordern Sie Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter an.

Ihre Interaktion mit dem Customer Service Management Service Portal beginnt normalerweise auf der Homepage. Organisationen passen ihre Zielseiten normalerweise an und angemeldete Benutzer sehen häufig andere Informationen als Benutzer, die nicht angemeldet sind.

Hinweis:
Wenn für Ihre Installationsbasis aktive Ausfälle vorliegen, werden sie auf der Homepage angezeigt.

Auf der Homepage des Customer Service Portals können Sie auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie verwenden:

Homepage des Customer Service Portals für angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Knowledge	Wenn Sie im Header oder auf der Hauptseite auf **Wissen** klicken, gelangen Sie zur Wissen-Homepage. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Anforderungen	Zeigt alle Ihre Anfragen an. Sie können auch Artikel und Services aus dem Katalog anfordern.
Meine Listen	Listet alle Ihre Fälle auf.
Fall	Bietet Zugriff auf alle Fälle und Schnellverknüpfungen, um einen Produkt- oder Auftragsfall zu erstellen.
Support	Navigieren Sie zu Terminen, Kontakten, Arbeitsaufträgen, Installationsbasen und anderen Schnellverknüpfungen. Die Listenansicht der Installationsbasiselemente enthält Details zu Kunden wie Account und Kontakt.
Benachrichtigung	Zeigt Benachrichtigungen an, die für gelöste Fälle, Fälle, die auf Informationen, Veröffentlichungen und Genehmigungen warten, gesendet wurden.
Touren	Sehen Sie sich eine Tour an, um eine zusätzliche Anleitung dazu zu erhalten, wie die Anwendung Kundenservice-Management funktioniert. Ihr Administrator bestimmt, ob Touren auf Seiten angezeigt werden.
Live-Chat	Klicken Sie auf **Live-Chat**, um mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter zu chatten.

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

Homepage des Customer Service Portals für angemeldete Benutzer (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Rückrufanforderung	Fordern Sie einen Rückruf an, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen von Service Desk-Mitarbeitern lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suche	Ermöglicht Ihnen die Suche. Geben Sie entweder ein Stichwort ein, um die Vorauseingabe-Suche zu verwenden, oder geben Sie ein oder mehrere Wörter ein, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Fragen Sie die Community	Bietet Zugriff auf die Community-Homepage, auf der Sie Fragen stellen und schnell Antworten erhalten, sich mit Personen verbinden können, die ähnliche Kenntnisse haben, und sich an Foren beteiligen und an Diskussionen teilnehmen können.
Hilfe erhalten	Klicken Sie auf **Hilfe bekommen**, um eine Anforderung zu stellen oder ein Problem zu melden, indem Sie einen Fall öffnen.
Etwas anfordern	Fordern Sie Artikel und Services aus dem Katalog an.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Hilfreichste Artikel	Zeigen Sie die nützlichsten Wissensartikel basierend auf der Nutzungsanzahl der Artikel an.
Die folgenden Komponenten sind verfügbar, wenn Sie die Anwendung Communities installiert haben:	
Letzte gelöste Diskussion	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich gelösten Diskussionen an.
Aktueller Community-Blog	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich veröffentlichten Community-Blogs an.
Wichtige Community-Inhalte	Zeigen Sie eine Liste der vorgestellten Community-Inhalte an.

Hinweis:
Sie können die Metadaten für jeden Eintrag in den Widgets anzeigen, z. B. die Anzahl der Ansichten, die Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem der Artikel oder das Funktion veröffentlicht wurde, und die Bewertung für den Artikel.

Kontakte aus dem Kundenportal verwalten

Erstellen und aktualisieren Sie Kundenkontakte, weisen Sie Rollen zu Kontakten zu und aktivieren oder deaktivieren Sie Kontaktanmeldungen über das Kundenportal.

Einen Kundenkontakt erstellen

Verwenden Sie das Katalogelement **Kontakt erstellen**, um einen Kontakt über das Kundenportal zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswählen des Katalogelements **Kontakt erstellen** können Sie die Details für einen Kontakt hinzufügen und den Kontaktdatensatz erstellen. Nach dem Speichern des Datensatzes können Sie abhängig von Ihrer Rolle die folgenden Aktionen ausführen.

- Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin können die Benutzer-ID des Kontakts aktualisieren und Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren.
- Benutzer mit Administratorrolle können ein Passwort für den Kontakt festlegen und es erforderlich machen, dass der Kontakt sein Passwort zurücksetzt.

Hinweis:
Diese Aktionen sind verfügbar, während Sie den Kontaktdatensatz erstellen.

Prozedur

1. Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** im Portal-Header.
2. Klicken Sie in der Liste „Kategorien“ auf **Services** und dann auf das Katalogelement **Kontakt erstellen**, um das Formular „Kontakt erstellen“ anzuzeigen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kontakt erstellen“ aus.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.
Nachname	Nachname des Kunden.
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt den Kontakt und aktualisiert das Formular „Kontakt“.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Informationen in den folgenden Feldern.

Zusätzliche Kontaktfelder

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss das folgende Format aufweisen: `firstname.lastname`

6. **Wahlweise:** Mit der Administratorrolle können Sie Passwortinformationen für den Kontakt 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.

Kontaktpasswortinformationen

Feld	Beschreibung
Passwort	Setzen Sie ein Passwort für den Kontakt zurück.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Erfordert, dass Kontakte ihr Passwort zurücksetzen, wenn sie sich beim Portal anmelden.

7. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.

Kontaktinformationen für einen Benutzer aktualisieren

Aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für einen Benutzer aus dem Kundenportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken **Support** > **Kontakte** im Portal-Header.
2. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
3. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Formular „Kontakt“ vor.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.
Nachname	Nachname des Kunden.
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Zeitzone	Die Zeitzone für den Standort dieses Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss dem Format *`firstname.lastname`* folgen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anmeldung für einen Kontakt aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Anmeldung für einen Kontakt über das Kundenportal.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken **Support** > **Kontakte** im Portal-Header.
2. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
3. Klicken Sie in der Liste „Aktionen“ auf einen der folgenden Links.

Zuweisen einer Benutzerrolle zu einem Kontakt

Weisen Sie einem Kontakt aus dem Kundenportal eine oder mehrere Benutzerrollen zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie das Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“, um die Rollen für einen Kontakt zu verwalten. Kontakte müssen mindestens eine zugewiesene Benutzerrolle haben. Wenn die Spalte **Ausgewählt** im Popup-Fenster keine Rollen enthält, können Sie den Datensatz nicht aktualisieren.

Hinweis:
Die im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ verfügbaren Rollen werden mit der Eigenschaft **sn_customerservice.contact_role_assignment** konfiguriert.

Prozedur

1. Klicken **Support** > **Kontakte** im Portal-Header.
2. Wählen Sie einen Kontakt aus der Kontaktliste aus.
3. Klicken Sie in der Liste „Aktionen“ auf den Link **Rollen bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ eine Rolle in der Spalte **Verfügbar** aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
5. Klicken Sie im Popup-Fenster „Rolle bearbeiten“ auf **Aktualisieren**.

   Hinweis:
   Wenn die Spalte **Ausgewählt** keine Rollen enthält, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und die Spalte wird zurückgesetzt, um die ursprünglich zugewiesenen Rollen anzuzeigen.

6. Klicken Sie im Formular „Kontakt“ auf **Speichern**.

Kunden-Registrierungsanforderungen verwalten

Benutzer mit der Rolle „Kundenadministrator“ können Registrierungsanforderungen genehmigen oder ablehnen, die Kunden vom Customer Service Portal übermitteln.

Registrierungsanforderungen mit gültigen Registrierungscodes genehmigen

Genehmigen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Benutzer, der vom Customer Service Portal mit einem gültigen Registrierungscode übermittelt 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
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Kundenportal.
2. Klicken Sie auf **Genehmigungen**.
   In der Liste „Genehmigungen“ werden Registrierungsanforderungen mit diesen Status angezeigt: **Angefordert** und **Nicht mehr erforderlich**.
3. Klicken Sie auf eine Anforderung in der Liste Genehmigungen mit dem Status **Angefordert**.
4. Fügen Sie bei Bedarf **Kommentare** zu dieser Anforderung hinzu.
5. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Ein Benutzer-Account wird erstellt und eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort an die E-Mail-Adresse des Kontakts gesendet. Dem Benutzer werden auch diese Rollen zugewiesen: sn_esm_user und snc_external.

Registrierungsanforderungen mit ungültigen Registrierungscodes genehmigen

Genehmigen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Benutzer, der vom Customer Service Portal mit einem ungültigen Registrierungscode übermittelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Ausstehende Kontaktregistrierungen**.
2. Wählen Sie eine Registrierungsanforderung mit dem Status **Ausstehend** aus.
3. Wählen Sie einen **Account** für die anfordernde Person aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Registrierungsanforderung wird an den Kundenadministrator des zugewiesenen Accounts gesendet.

Registrierungsanforderung zurückweisen

Lehnen Sie eine Registrierungsanforderung von einem Benutzer ab, der vom Customer Service Portal übermittelt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Kundenportal.
2. Klicken Sie auf **Meine Genehmigungen**.
3. Klicken Sie auf eine Anforderung in der Liste Genehmigungen mit dem Status **Angefordert**.
4. Klicken Sie auf **Ablehnen**.
   Eine E-Mail bezüglich der Ablehnung wird an die E-Mail-Adresse der anfordernden Person gesendet.

Kontakte zu Assets aus dem Kundenportal zuweisen

Benutzer mit der Rolle „Kundenadministrator“ können einem Asset aus dem Kundenportal einen Kontakt 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kundenportal an.
2. Klicken **Support** > **Assets** aus dem Header-Menü des Portals.
3. Klicken Sie auf das gewünschte Asset.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** auf **Neu**.
   Dadurch wird ein neues Asset-Kontaktformular angezeigt. Das Feld **Asset** zeigt das ausgewählte Asset an und ist schreibgeschützt.
5. Wählen Sie einen **Kontakt** aus.
   Die für die Auswahl verfügbaren Kontakte sind die Kontakte aus dem Account des Assets.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Kontakt wird der zugehörigen Liste **Asset-Kontakte** hinzugefügt.

Informationen mithilfe des Kundenportals suchen

Verwenden Sie die Suchfunktion im Kundenportal, um Informationen zu einer Frage oder einem Problem zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Portal verfügt über eine Suchfunktion, mit der Sie nach Informationen über mehrere Repositorys suchen können. Geben Sie einen Suchbegriff in das **Suchfeld** ein, und klicken Sie dann auf **Suchen**, um eine Liste zugehöriger Artikel anzuzeigen.

Prozedur

1. Geben Sie einen Suchbegriff in das **Suchfeld** ein.
2. Klicken Sie auf **Suche**.
   Eine Liste der Artikel, die sich auf den Suchbegriff beziehen, wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf einen Link, um einen Artikel anzuzeigen.

Wissensdatenbank durchsuchen

Verwenden Sie das Kundenportal, um in der Knowledge Base zu suchen oder eine Liste der beliebten Knowledge Base-Artikel anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Customer Service Portal enthält einen Link zur Knowledge Base, mit dem Sie nach Informationen suchen, Artikel lesen und bewerten und Feedback abgeben können. Unter diesem Link zeigt das Portal eine Liste der beliebten Knowledge Base-Artikel an. Wenn die benötigten Informationen nicht in dieser Liste enthalten sind, können Sie in der Knowledge Base nach den gewünschten Informationen 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken Sie auf **Wissen**.
   Auf der Wissen-Seite wird für jedes von diesem Kunden erworbene Produkt eine separate Kategorie angezeigt. Sie zeigt auch Listen von Artikeln nach folgenden Kategorien an:
   - Besondere Inhalte
   - Am nützlichsten
   - Am häufigsten angezeigt
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Produkt, um spezifischere Informationen anzuzeigen.	Zeigt eine Liste der Kategorien auf der linken Seite und Artikel auf der rechten Seite an. Klicken Sie auf eine Kategorie, um noch weitere Drilldowns durchführen.
Klicken Sie auf einen Link aus einer der Listen.	Zeigt den Artikel an.
Geben Sie ein Thema in das Suchfeld ein, und drücken Sie die Eingabetaste.	Zeigt eine Liste zugehöriger Artikel an. Klicken Sie auf einen Link, um den gewünschten Artikel anzuzeigen.

Kundenservice-Community durchsuchen

Verwenden Sie das Customer Service Portal, um die Community-Website zu durchsuchen oder eine Liste der letzten Diskussionsthemen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken Sie auf **Fragen Sie die Community**.
   Dadurch wird die Seite „Frage stellen“ angezeigt.
3. Geben Sie eine Frage in das Feld **Titel** ein.
4. Wählen Sie eine Knowledge Base im Feld **Knowledge Base** aus.
5. Wählen Sie bei Bedarf eine Kategorie im Feld **Kategorie** aus.
6. Fügen Sie bei Bedarf ein oder mehrere Tags zu Ihrer Frage im Feld **Tags** hinzu.
7. Klicken Sie die Option **Eine Frage stellen** an.
   Die Frage wird auf der Suchergebnisseite unter der Kategorie **Fragen** angezeigt.

Fälle mit Knowledge Base- und Community-Inhalten abwenden

Ermöglichen Sie Kunden, in der Knowledge Base und Community nach Informationen zu suchen und Lösungen für ihre Probleme zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_customer oder sn_customerservice_consumer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Service Portal-Fallformular zeigt kontextbezogene Suchergebnisse basierend auf dem im Feld Betreff eingegebenen Text an. Diese Suchergebnisse bieten Kunden gezielte Lösungen. Kunden können nach Informationen suchen, die sich auf einen Fall beziehen, wenn sie einen Fall öffnen. Wenn die Suche zu einem zugehörigen Inhalt führt, kann der Kunde eine Vorschau des Inhalts anzeigen.

Hinweis:
Standardmäßig enthalten Suchergebnisse Wissensartikel, gelöste Community-Fragen und Blogs sowie angeheftete Artikel.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Management Service Portal und dann **Alle** > **Support** > **Neue Fälle**.
2. Klicken Sie auf **Produktfall** oder **Auftragsfall**.
3. Beginnen Sie mit der Eingabe im Feld **Betreff**.

   Wenn Suchergebnisse übereinstimmen, werden sie im Widget **Zugehörigen Suchergebnisse** angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn die eingebettete Suche aktiviert wurde, werden die Ergebnisse im Fallformular in einem **Wissensergebnisse**-Abschnitt angezeigt und sind schreibgeschützt.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf einen der Inhaltslinks im Widget **Zugehörige Suchergebnisse**, um den Inhalt direkt einzugeben.
   - Klicken Sie auf einen der Inhaltslinks im eingebetteten Abschnitt **Wissensergebnisse**, um den Inhalt inline als schreibgeschützt zu öffnen.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Dies war hilfreich**, um den Inhalt als hilfreich für die Lösung des zugehörigen Falls zu markieren.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Asset-Informationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Assets für den Account des aktuellen Benutzers an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Klicken **Support** > **Assets** im Portal-Header.
   Dadurch wird eine Liste der Assets angezeigt, die zum Account des aktuellen Benutzers gehören, einschließlich des Namens und der Seriennummer des Assets und der Produktmodell-Kategorie und des Accounts, zu dem es gehört.
2. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen, um weitere Informationen anzuzeigen.

Option	Bezeichnung
Anzeigename	Zeigt die Asset-Informationen 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.

Option	Bezeichnung
Account	Zeigt die Account-Informationen an.
Modellkategorie	Zeigt die Produktmodellinformationen für dieses Asset an.

3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zurück“, um zur Liste der Assets zurückzukehren.

Kundenkontaktinformationen anzeigen oder aktualisieren

Zeigen Sie Ihre Kontaktinformationen im Kundenportal an oder aktualisieren Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen, um Ihre Kontaktinformationen anzuzeigen.
2. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an den Feldern im Formular „Kontakt“ vor.

Formular „Kontakt“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kunden.
Nachname	Nachname des Kunden.
Titel	Position des Kunden.
Sprache	Bevorzugte Sprache des Kunden.
Zeitzone	Die Zeitzone für den Standort dieses Kunden.
Account	Account des Kunden.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Kunden
Telefon (geschäftlich)	Geschäftstelefonnummer des Kunden.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Kunden.
Benachrichtigung	Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für diesen Kunden.
Anwender-ID	Ein eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID muss dem Format `firstname.lastname` folgen.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kunden-Benachrichtigungseinstellungen

Kunden können Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen.

E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen werden festgelegt, um die E-Mail-Benachrichtigungen zu steuern, die an den Kunden gesendet werden, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine der folgenden Fallaktivitäten ausführt:

Automatische Übersetzung

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

- Einen Fall für einen Kunden öffnen
- Anmerkungen zum Fall eines Kunden eingeben
- Eine Lösung für den Fall eines Kunden anbieten
- Den Fall eines Kunden schließen

Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen

Kunden können Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen festlegen, die gesendet werden, wenn Kundenservice-Mitarbeiter unterschiedliche Aktionen für Fälle durchführen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie mindestens eine E-Mail für den Fall erhalten haben, um die E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen festzulegen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen oder Ihr Foto, um Ihre Benutzerprofilinformationen anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungseinstellungen**, um das Formular „Benachrichtigungseinstellungen“ anzuzeigen.

   Hinweis:
   Der Link **Benachrichtigungseinstellungen** ist nur verfügbar, nachdem die erste E-Mail für den Fall eingegangen ist.

4. Aktivieren oder deaktivieren Sie die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre primäre E-Mail-Adresse. Die Benachrichtigungen sind basierend auf den Aktionen verfügbar, die von Kundenservice-Mitarbeitern am Fall durchgeführt wurden.
   - Fall für Kunden geschlossen
   - Fall für Kunden kommentiert
   - Fall für Kunden eskaliert
   - Fall einer neuen Gruppe zugewiesen
   - Fall für Kunden geöffnet
   - Fall für Kunden gelöst

Passwort direkt im Customer Service Portal ändern

Ändern Sie Ihr Passwort direkt im Customer Service Portal. Benutzer mit den erforderlichen Rollen können ihre Passwörter über das Customer Service Portal ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den erforderlichen Rollen können ihre Passwörter über das Customer Service Portal 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.

Prozedur

1. Rufen Sie die Seite „Kundenservice-Portal“ auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
   Beispiel: https://beispiel.de/csm.
2. Klicken Sie im Portalheader auf Ihren Benutzernamen.
3. Klicken Sie auf **Profil**, um die Benutzerprofilinformationen anzuzeigen.
4. Klicken Sie unter **Sicherheit** auf **Passwort ändern**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Passwort ändern“

Feld	Beschreibung
Aktuelles Passwort	Das aktuelle Passwort. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Neues Passwort	Das neue Passwort, das die folgenden Anforderungen erfüllen muss: ○ Mindestens acht Zeichen lang ○ Mindestens einen Großbuchstabe und einen Kleinbuchstabe enthalten ○ Mindestens eine Zahl enthalten
Passwort bestätigen	Das neue Passwort.

6. Klicken Sie auf **Ändern**.

Selbstregistrierung für Kundenkontakt

Mit der Selbstregistrierungsfunktion können neue Kundenkontakte Registrierungsanforderungen über das Kundenportal übermitteln.

Ein Kundenkontakt kann eine Registrierungsanforderung mit einem gültigen Registrierungscode senden. Die Anforderung wird dann an den Kundenadministrator dieses Accounts zur Genehmigung gesendet. Wenn ein Account mehrere Kundenadministratoren hat, erhalten alle die Registrierungsanforderung, es ist jedoch nur eine Genehmigung erforderlich. Nachdem die Anforderung übermittelt wurde, durchläuft sie einen Genehmigungsprozess und wird entweder akzeptiert oder abgelehnt. Wenn sie akzeptiert wird, wird ein neuer Account erstellt, und der Kundenkontakt erhält eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort. Bei der ersten Anmeldung beim Portal wird der Kundenkontakt aufgefordert, das temporäre Passwort zu ändern. Wenn dies abgelehnt wird, erhält der Kundenkontakt eine E-Mail-Benachrichtigung.

Hinweis:
Wenn eine Anforderung mit einem falschen Registrierungscode übermittelt wird, wird die Benachrichtigung Ungültiger Registrierungscodeangezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Administrator erstellt einen eindeutigen Registrierungscode für jeden Account und speichert ihn im Feld **Registrierungscode** im Account-Formular. Nachdem der Code erstellt wurde, können Kundenadministratoren den Code nach Bedarf an Kunden verteilen.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Der standardmäßige Self-Service-Passwortzurücksetzung-Prozess

Selbstregistrierungsanforderung einreichen

Senden Sie eine Registrierungsanforderung aus dem Customer Service Portal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anmeldeseite des Kundenportals.
2. Fordern Sie eine Anmeldung an, indem Sie im Portal-Header auf **Registrieren** klicken.
3. Geben Sie Ihren **Vornamen**, **Nachnamen**, Ihre **Geschäftliche E-Mail** und den **Registrierungscode** ein.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen, um der Datenschutzrichtlinie und den Community-Bedingungen zuzustimmen.
   Klicken Sie auf die Links, um weitere Informationen zu diesen Richtlinien aufzurufen.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Sicherheitscode, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und klicken Sie auf **Überprüfen**.
   Die Anwendung Customer Service verwendet den Google Re-CAPTCHA-Service.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie werden zur Portal-Anmeldeseite zurückgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen gültigen Registrierungscode eingegeben haben, sehen Sie diese Meldung: „Ihre Anforderung wurde gesendet und wird überprüft. Sie erhalten eine E-Mail, sobald Ihre Anforderung verarbeitet wird.“

Wenn der Code falsch war, wird eine Meldung bezüglich eines falschen Registrierungscodes angezeigt.

Zurücksetzen des Passworts anfordern

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen, können Sie über den Anmeldebildschirm des Kundenportals ein neues Passwort anfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anmeldeseite des Kundenportals.
2. Klicken Sie auf den Link **Ihr Passwort hier zurücksetzen**.
3. Geben Sie Ihren **Benutzernamen** und Ihre **E-Mail-Adresse** ein.
4. Klicken Sie auf **Passwort zurücksetzen**.
5. Erstellen Sie ein neues Passwort, bevor Sie fortfahren.
6. Geben Sie das neue Passwort in das Feld **Passwort** ein.
7. Geben Sie das neue Passwort erneut in das Feld **Passwort validieren** ein.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zum ersten Mal beim Customer Service Portal anmelden

Nachdem eine Registrierungsanforderung genehmigt wurde, erhält der Kundenkontakt eine E-Mail mit einer Benutzer-ID und einem temporären Passwort. Bei der ersten Anmeldung wird der Kontakt aufgefordert, das Passwort zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Anmeldeseite des Customer Service Portals.
2. Geben Sie Ihre Benutzer-ID unter **Benutzername** ein.
3. Geben Sie Ihr temporäres Passwort in das Feld **Passwort** ein.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.
   Sie werden aufgefordert, Ihr Passwort zu ändern.
5. Geben Sie Ihr temporäres Passwort in das Feld **Aktuelles Passwort** ein.
6. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Neues Passwort** ein.
7. Geben Sie Ihr neues Passwort erneut in das Feld **Neues Passwort bestätigen** ein.
8. 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.

Produktinformationen aus dem Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Produkte an, um die Produkte oder Services nachzuverfolgen, die an Ihren Account verkauft wurden, und verwalten Sie Ihre Services mithilfe des Servicekatalogs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Liste der Produkte oder Services, die an Ihren Account verkauft wurden, anzeigen. Sie können auch alle für das Produkt erstellten Fälle und alle aktiven Verträge und Berechtigungen für das Produkt anzeigen.

Hinweis:
Wenn das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ installiert ist, können Kontakte auf die Liste der verkauften Produkte zugreifen, die zu Account-Verbrauchern gehören.

Eine Berechtigung ist aktiv, wenn:

- Das Enddatum nicht in der Vergangenheit liegt oder sie kein Enddatum hat.
- Der Vertrag, mit dem sie verknüpft ist, ebenfalls aktiv ist.

Ein Vertrag ist aktiv, wenn:

- Sein Status auf „Aktiv“ festgelegt ist.
- Er mit einem Produkt mit aktiver Berechtigung verknüpft ist.

Sie können das Widget **Aktive Berechtigungen** ändern, um eigene Filter für aktive Berechtigungen zu definieren.

Wenn in Ihrer Instanz Produktkatalogelemente eingerichtet wurden, können Sie das Widget **Servicekataloge** verwenden, um kontextbezogene Servicekataloge basierend auf den abonnierten Services anzuzeigen. Erweitern Sie Ihre Services mithilfe von Servicekatalogen, und fordern Sie zusätzliche Elemente für die Services an, die Sie abonniert haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Kundenservice-Homepage.
2. Klicken **Support** > **Produkte** im Header-Menü.
   Das System zeigt eine Liste der Produkte oder Services an, die an Ihren Account verkauft wurden.
3. Klicken Sie auf ein Produkt, um die Details und alle Fälle anzuzeigen, die in den letzten 30 Tagen für das Produkt erstellt wurden.
4. Zeigen Sie alle aktiven Verträge und Berechtigungen für das verkaufte Produkt an.
5. **Wahlweise:** Sie können einen Fall auch direkt aus den Produktdetails erstellen.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Katalogelemente an, die verkauften Produkten zugeordnet sind, und fordern Sie bei Bedarf zusätzliche Services an.

Produktfall im Customer Service Portal erstellen

Erstellen Sie über das Customer Service Portal einen Fall zu einer Frage oder einem Problem mit einem Produkt.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin, sn_acct_consumer.consumer

Prozedur

1. Rufen Sie das Kundenservice-Portal auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formular-Header, und wählen Sie **Fall** > **Produktfall erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
In Abhängigkeit von Ihrer Rolle werden möglicherweise die Felder **Account** und **Kontakt** nicht angezeigt.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Der Account, für den der Fall erstellt wird.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers für diesen Fall. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das Plugin „Customer Data Models für B2B2C“ installiert ist. Sobald „Account“ ausgewählt ist, werden nur die zum Account gehörenden Verbraucher angezeigt.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des Assets, das diesem Fall zugeordnet ist.
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die zugehörigen Produktinformationen im Asset-Datensatz verfügbar sind. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet sein.
Priorität	Die verfügbaren zugewiesenen Prioritäten sind: ○ 1 - Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 - Mittel ○ 4 - Niedrig (Standard)
Betreff	Eine kurze Beschreibung der Kundenfrage, der Angelegenheit oder des Problems. **Hinweis:** Wenn Sie mit der Eingabe des Betreffs beginnen, sucht die Anwendung nach relevanten Inhalten in den für das Portal konfigurierten Knowledge Bases. Die Ergebnisse werden in der Liste **Zugehöriger Inhalt** angezeigt.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Kundenfrage oder 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.

Hinweis:
Derzeit ist die Option „ **Als Entwurf speichern** “ nicht für Kundenservice-Management -Portale optimiert und standardmäßig inaktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Fall wird erstellt, einer Fallnummer zugewiesen und der Fall-Liste des Erstellers hinzugefügt. Um diese Liste anzuzeigen, wählen Sie im Customer Service Portal-Header die Registerkarte **Meine Listen** aus und wählen im linken Bereich **Alle Fälle** aus.

Mit einem Kundenservice-Mitarbeiter über das Customer Service Portal chatten

Chatten Sie mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter im Customer Service Portal, um Probleme schnell zu beheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Prozedur

1. Klicken Sie im Customer Service Portal auf das Chat-Symbol ( ), um eine Konversation zu starten. Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet.
2. **Wahlweise:** Um mit einer Person anstelle eines Virtual Agent zu sprechen, klicken Sie auf das und dann **Support kontaktieren**.
3. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, klicken Sie auf **Konversation beenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter einen neuen Fall erstellt oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpft, können Sie diese Fälle im Customer Portal anzeigen, indem Sie auf **Meine Fälle** klicken und die Fallliste anzeigen.

Hilfe mit Virtual Agent-Konversationen abrufen

Vorgefertigte Kundenservice Virtual Agent Chatbot-Konversationen helfen Ihren Kunden, allgemeine Selfservice-Aufgaben zu erledigen, z. B. das Abrufen von Hilfe für ein Produkt oder das Überprüfen des Status eines Falls. Verwenden Sie vordefinierte NLU mit Ihren Chatbot-Themen für Virtual Agent, um es dem Chatbot zu ermöglichen, den Zweck der Benutzereingabe zu bewerten und die beste Antwort basierend auf dem Kontext der Konversation bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Wenn Sie ein anonymer Benutzer sind, der nicht bei der Anwendung angemeldet ist, können Sie Hilfe erhalten, indem Sie Schlüsselwörter für ein Problem eingeben und sich für die Übertragung an einen Servicemitarbeiter entscheiden.

Ein Benutzer mit der Rolle proxy_contact kann auch den Fallstatus für einen Kunden 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die während des Gesprächs ausgetauschten Informationen wie Benutzereingaben und Chatbot-Antworten ermöglichen es dem Chatbot, eine Anforderung zu erfüllen oder einem Benutzer bei der Erledigung einer Aufgabe zu helfen. Wenn der Benutzer eine Frage oder ein Problem mit einem vorhandenen Produkt oder Auftrag hat, durchsucht der Virtual Agent das Stichwort und zeigt relevante Wissensartikel an, die helfen können, das Problem zu beheben. Wenn keine relevanten Artikel vorhanden sind, wird ein Fall erstellt. ServiceNow NLU ermöglicht die Erkennung der Chatbot-Themen basierend auf den im Chat eingegebenen Schlüsselwörtern oder der Benutzerabsicht und ordnet eine Entität der Benutzereingabe zu. Außerdem wird die Entität für das Thema verfügbar, wenn eine Übereinstimmung vorliegt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Management-Portal.
2. Klicken Sie auf **Chat**.
   Sie können auf **Alles anzeigen** klicken, um alle verfügbaren Themen anzuzeigen, oder Stichwörter eingeben, um die Ergebnisse auf relevante Themen einzugrenzen.
3. Wenn Sie ein angemeldeter Benutzer sind, geben Sie Stichwörter ein, um Hilfe zu einem Fall, einem Problem oder einer Bestellung zu erhalten.
   - Wenn NLU aktiviert ist, führt es Sie durch das richtige Thema basierend auf der Äußerung.
   - Wenn NLU nicht aktiviert ist, werden Themen basierend auf der Übereinstimmung für die eingegebenen Schlüsselwörter angezeigt. Sie können aus allen verfügbaren Themen eine Auswahl treffen.

   Hinweis:
   Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, um festzustellen, ob die Themen NLU-fähig sind.
4. Verwenden
5. Klicken Sie auf **Fertig**, um die Chat-Konversation zu schließen.

Zugehörige Informationen

Customer Service Virtual Agent-Konversationen

Wiederverwendung von Code mit Themenblöcken maximieren

Fälle aus dem Customer Service Portal anzeigen oder ändern

Zeigen Sie die Informationen in einem ausgewählten Kundenservicefall an, oder ändern Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abhängig von der Rolle des aktuellen Benutzers wird in der Fall-Liste 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.

- Vom aktuellen Benutzer erstellte Fälle (sn_customerservice.customer)
- Fälle im Zusammenhang mit dem Account des aktuellen Benutzers (sn_customerservice.customer_admin)
- Fälle im Zusammenhang mit dem Account des aktuellen Benutzers sowie Partner-Accounts (sn_customerservice.partner, sn_customerservice.partner_admin)

Prozedur

1. Klicken **Fall** > **Alle Fälle** im Portal-Header.
   Fälle werden in der Liste beginnend mit den zuletzt aktualisierten angezeigt.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Fallnummer, um das Fallformular zu öffnen.
3. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am Feld **Zusätzliche Anmerkungen** vor.
   Alle anderen Felder im Formular sind schreibgeschützt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Veröffentlichungen im Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie die Details einer Veröffentlichung im Customer Service Portal an, und laden Sie alle Anhänge herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Link **Veröffentlichungen** im Customer Service Portal zeigt eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen an, die nach Veröffentlichungsnummer sortiert ist.

Hinweis:
Nachdem eine Veröffentlichung ihr Ablaufdatum erreicht hat, wird sie automatisch aus der Veröffentlichungsliste entfernt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Veröffentlichungen** im Portal-Header.
   Dadurch wird eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen angezeigt. Die für jede Veröffentlichung angezeigten Informationen umfassen den Titel, das Veröffentlichungsdatum, das Ablaufdatum und eine kurze Beschreibung.
3. Bei Bedarf können Sie die Veröffentlichungsliste durchsuchen, indem Sie den Suchbegriff in das Suchfeld oben in der Liste eingeben.
4. Klicken Sie auf einen Veröffentlichungsnamen, um ihn zu öffnen.
5. Wenn die Veröffentlichung Anhänge enthält, wählen Sie die herunterzuladenden Anhänge aus dem Popup-Fenster aus.
6. Schließen Sie das Popup-Fenster.
7. Klicken Sie auf den Zurück-Pfeil oben in der Veröffentlichung, um zur Liste der Veröffentlichungen zurückzukehren.

Umfrage zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice ausfüllen

Nachdem Sie eine vorgeschlagene Lösung für einen Fall angenommen haben, füllen Sie eine Kundenservice-Zufriedenheitsumfrage 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung für einen Fall akzeptiert, indem er im Fallformular auf **Lösung akzeptieren** klickt, wird eine Zufriedenheitsumfrage im Portal angezeigt. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Umfrage abzuschließen oder zu überspringen. Beide Optionen führen den Kunden zur Liste der Fälle im Self-Service-Portal zurück.

So schließen Sie die Umfrage ab:

Prozedur

1. Beantworten Sie alle Fragen der Umfrage.
2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Artikel oder Service über das Customer Service Portal anfordern

Durchsuchen Sie den Katalog und erstellen Sie eine Anforderung über die Kunden- oder Verbraucherservice-Portale.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.proxy_contact

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kunden und Verbraucher können Anfragen über Kunden- und Verbraucherservice-Portale abgeben. Kundenadministratoren, Partner und Fallmanager können auch Anfragen erstellen.

Hinweis:
Das Erstellen einer Anforderung über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale erfordert die Aktivierung des Plugins „Customer Service mit Request Management“ (com.sn_cs_sm_request). Außerdem muss der Systemadministrator externen Kunden Zugriff auf Anforderungsdatensätze gewähren.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um eine Anforderung zu erstellen:
   - Klicken Sie auf der Portal-Zielseite auf den Link **Etwas anfordern**.
   - Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** im Portalmenü-Header.
2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie den gewünschten Artikel oder Service aus. Sie können auch die Kategorienfilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern.
3. Geben Sie alle erforderlichen Informationen in Bezug auf die Anforderung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System verarbeitet die Anforderung, erstellt die Anforderung und alle anderen zugehörigen Datensätze und zeigt die Details im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf der Fallansichtsseite an.

Datensätze im Zusammenhang mit einem Fall über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale anzeigen

Zeigen Sie über die Kunden- oder Verbraucherservice-Portale Datensätze im Zusammenhang mit einem Fall an, z. B. Anforderungen, Changes oder 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
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_case_manager, sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Fall einen oder mehrere zugehörige Datensätze enthält, wird das Widget „Zugehörige Datensätze“ auf der Fallansichtsseite angezeigt, die diese Datensätze aufführt.

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal oder Consumer Service Portal.
2. Klicken Sie in Portal-Header auf **Meine Listen**, und wählen Sie dann einen Fall aus.
   Sie können den Filter **Meine Listen** verwenden, um die Liste der Datensätze einzugrenzen, bevor Sie einen Fall auswählen.
3. Klicken Sie im Widget „Zugehörige Datensätze“ auf einen Datensatz, um seine Details anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Erweitern Sie für Anforderungsdatensätze das Feld **Phase**, um weitere Details zum Anforderungsprozess anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf das **X** in der oberen Ecke, um das Detailfenster zu schließen.

Fall aus dem Customer Service Portal schließen

Kunden und Verbraucher können Fälle über die Kunden- und Verbraucherservice-Portale schließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Funktion ist für das Customer Service Portal (B2B) für Produkt- und Bestellfälle und für das Consumer Service Portal (B2C) verfügbar.
Die Schaltfläche **Fall schließen** ist für Fälle im Status **Gelöst** oder **Geschlossen** nicht verfügbar.

Prozedur
1. Klicken Sie im Portal-Header auf **Fälle**, um die Fall-Liste zu öffnen.
2. Öffnen Sie den gewünschten Fall.
3. Klicken Sie im Abschnitt Aktionen auf **Fall schließen**.
4. Klicken Sie im Bestätigungs-Popup-Fenster auf **Fall schließen**.
   Wenn ein Fall über das Portal geschlossen wird:
   - Der Fallstatus im Abschnitt Falldetails wird auf **Geschlossen**aktualisiert.

     Hinweis:
     Sie können keine Kommentare hinzufügen, nachdem der Fall geschlossen wurde. Sie können nur die vorherigen Kommentare im Aktivitätenstrom anzeigen.

   - Die zusätzlichen Anmerkungen und Lösungsnotizen des Falls werden auf **Vom Kunden geschlossen** aktualisiert.
   - Der Fall-Lösungscode wird auf **Vom Kunden gelöst** 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.

- Eine Nachricht oben im Portal bestätigt, dass der Fall geschlossen wurde.
- Das System zeigt eine Kundenzufriedenheitsumfrage an.

5. Füllen Sie die Umfrage zur Kundenzufriedenheit aus.
   Sie können die Umfrage auch überspringen. Mit beiden Optionen kehren Sie zur Fallliste im Portal zurück.

Installationsbasis-Informationen über das Customer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie eine Liste der Installationsbasis an, um die für Ihren Account bereitgestellten Instanzen nachzuverfolgen und welche Produkte oder Services auf ihnen ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.customer_admin, sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können alle Fälle und den Servicestatus der letzten 30 Tage sowie alle aktiven, vergangenen und geplanten Ausfälle anzeigen. Sie können auch alle aktiven Berechtigungen für die Installationsbasis anzeigen. Eine Berechtigung ist aktiv, wenn ihr Enddatum nicht in der Vergangenheit liegt oder sie kein Enddatum hat. Wenn sie mit einem Vertrag verknüpft ist, muss auch der Vertrag aktiv sein.

Hinweis:
Wenn das Plugin „Customer Data Models for B2B2C“ installiert ist, können Kontakte auf die Liste der Installationsbasiselemente zugreifen, die zu Account-Verbrauchern gehören.

Hinweis:
Sie können das Widget **Aktive Berechtigungen** ändern, um eigene Filter für aktive Berechtigungen zu definieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Klicken **Support** > **Installationsbasis** im Header-Menü.
   Das System zeigt eine Liste der Installationsbasiselemente an, die zu Ihrem Account gehören.
3. Klicken Sie auf eine Installationsbasis, um die Details anzuzeigen, einschließlich der Fälle, die in den letzten 30 Tagen zur Installationsbasis erstellt wurden, aktive Berechtigungen sowie Servicestatus und Ausfallverlauf.
4. **Wahlweise:** Sie können einen Fall auch direkt aus den Installationsbasis-Details erstellen.

Fall für Installationsbasis von der Kundenservice-Homepage erstellen

Erstellen Sie auf der Kundenservice-Homepage einen Fall zu einer Frage oder einem Problem zu Ihrer Installationsbasis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.partner, sn_customerservice.customer_admin oder sn_customerservice.partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Instanzen für Ihren Account und die darauf ausgeführten Produkte und Services bereitgestellt 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 Sie zur Kundenservice-Homepage.
2. Klicken Sie auf **Fall für Installationsbasis erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular wie erforderlich aus.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Produkt	Das verkaufte Produkt, zu dem Sie eine Frage oder mit dem Sie ein Problem haben.
Installationsbasis	Das Installationsbasiselement, zu dem Sie eine Frage haben oder mit dem Sie Probleme haben.
Priorität	Zugewiesene Priorität: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig (Standard)
Betreff	Eine kurze Beschreibung der Frage oder des Problems.
Beschreibung	Eine detailliertere Beschreibung der Kundenfrage oder des Problems.

Hinweis:
Derzeit ist die Option „ **Als Entwurf speichern** “ nicht für Kundenservice-Management -Portale optimiert und standardmäßig inaktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Fall wird erstellt, einer Fallnummer zugewiesen und der Fall-Liste des Benutzers hinzugefügt. Klicken Sie oben im Customer Portal auf **Meine Fälle**, um die Liste der Fälle anzuzeigen.

Anforderungen, Change-Anforderungen oder Registrierungsanforderungen genehmigen

Benutzer mit der Rolle snc_external können Anforderungen und Change-Anforderungen aus dem Customer Service Portal anzeigen und genehmigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: snc_external

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für eine Anforderung oder eine Change-Anforderungen kann die Genehmigung von einem anderen Mitarbeiter innerhalb derselben Organisation erforderlich sein.

Prozedur

1. Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Benachrichtigung** > **Alle Benachrichtigungen anzeigen**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Freigaben“ der Benachrichtigungsseite auf einen Datensatz.
   Das System zeigt eine schreibgeschützte Ansicht des Datensatz-Genehmigungsformulars an. Bei Anforderungen, die ein oder mehrere Elemente enthalten, werden diese Elemente in einer reduzierbaren Liste am unteren Rand des Anforderungsformulars 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.

3. **Wahlweise:** Klicken Sie unten im Anforderungsformular auf ein angefordertes Element, um die Details in einem Popup-Fenster anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Das System nimmt die folgenden Updates vor:
   - Der Datensatzstatus wird auf **Genehmigt** festgelegt.
   - Der Datensatzstatus wird nach der Datensatznummer im Widget „Zugehörige Datensätze“ im Fallformular angezeigt.
   - Der Datensatzstatus wird dem Fallformular hinzugefügt.
     - Wenn der Datensatz vom Kundenadministrator genehmigt wurde oder der Kunde die Anforderung selbst genehmigt, wird die Statusänderung dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzugefügt.
     - Für andere Genehmiger wird die Statusänderung dem Feld **Arbeitsnotizen** hinzugefügt.
   - Der Genehmigungsdatensatz wird in der Genehmigungstabelle aktualisiert.

Status einer Anforderung, Change-Anforderung oder Registrierungsanforderung anzeigen

Benutzer mit der Rolle snc_external können den Status von Anforderungen und Change-Anforderungen über das Customer Service Portal anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: snc_external

Prozedur

1. Klicken Sie im Header des Customer Service Portal auf **Meine Listen**.
2. Klicken Sie im Filter „Meine Listen“ auf **Meine Fälle**.
3. Klicken Sie in der Liste „Fälle“ auf einen Fall.
4. Zeigen Sie den Datensatzstatus nach der Datensatznummer im Widget „Zugehörige Datensätze“ an.

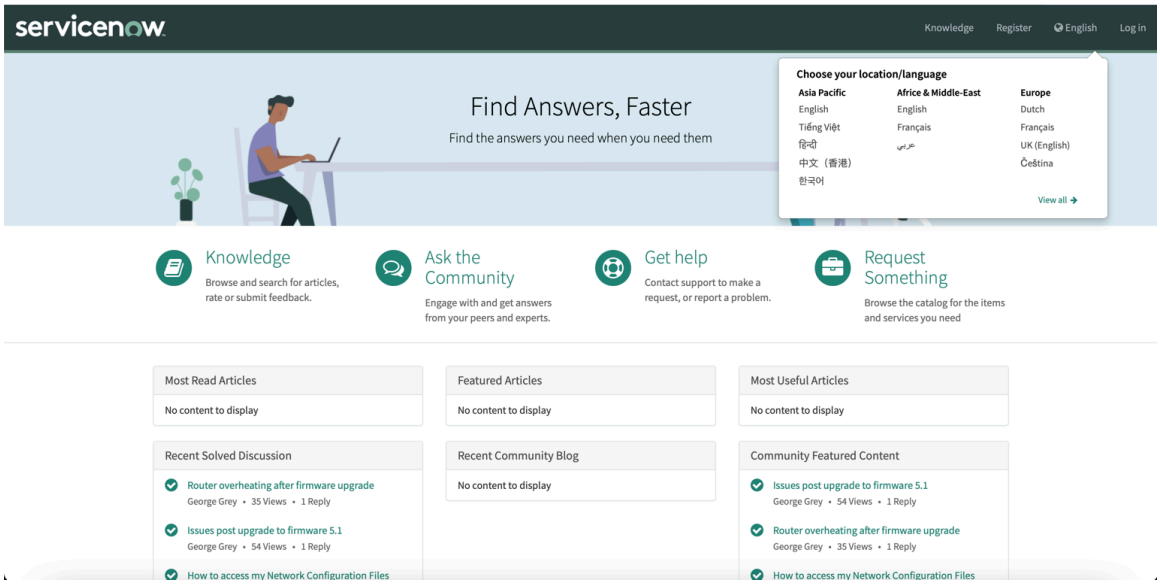
Sprachauswahl für Gastbenutzer aktivieren

Mit dem Sprachauswahl-Widget können Gastbenutzer und nicht authentifizierte Benutzer Inhalte in ihrer bevorzugten Sprache auswählen, anzeigen und aktualisieren.

Wenn ein Benutzer eine bevorzugte Sprache auswählt, wird der Portalinhalt in der ausgewählten Sprache neu geladen. Das Widget ist standardmäßig im Wissensportal, im Customer Service Management Portal und im Consumer Service Portal aktiviert. Benutzer können ihre Sprachen Regionen zuordnen, um alle verfügbaren Sprachen in Form eines Popups auf demselben Bildschirm 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.

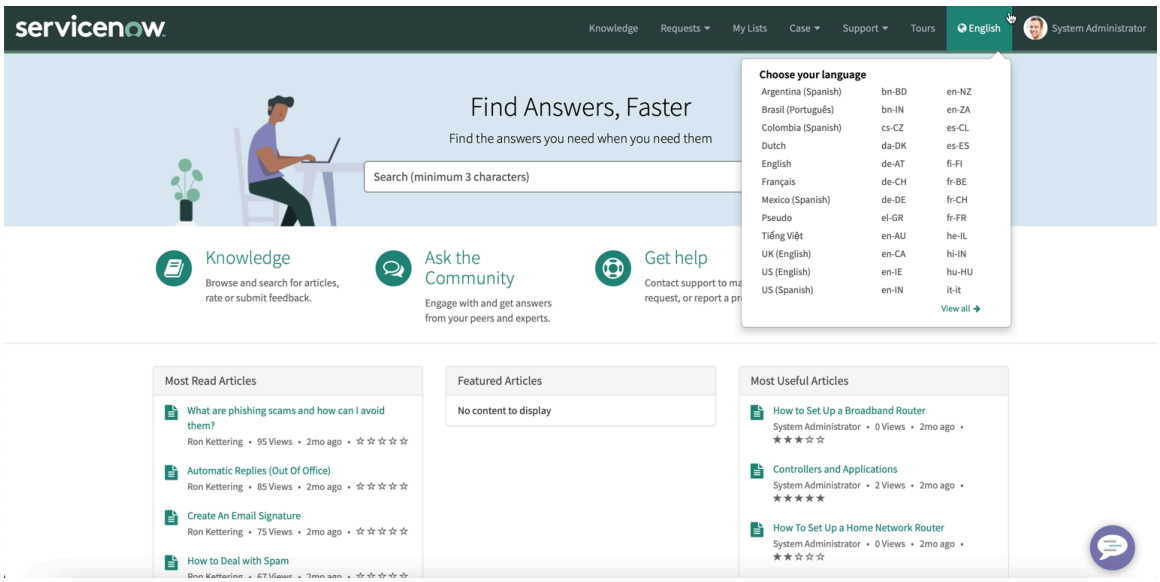
Sprachauswahl-Widget



Wenn Sprachen nicht gruppiert sind, können Benutzer alle verfügbaren Sprachen im Vollbildmodus anzeigen.

Hinweis:
Der Vollbildmodus ist in der mobilen Ansicht immer verfügbar.

Sprachauswahl-Experience ohne Regionsgruppierung



Zugehörige Informationen

- Aktivieren Sie das Sprachauswahl-Widget
- Serviceportal -Eigenschaften
- Create regions for language selection in portals

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

Verwenden Sie das Business Location Service Portal (BLSP), das mit der Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)-Anwendung verfügbar ist, als zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung der internen und externen Geschäftsstandorte.

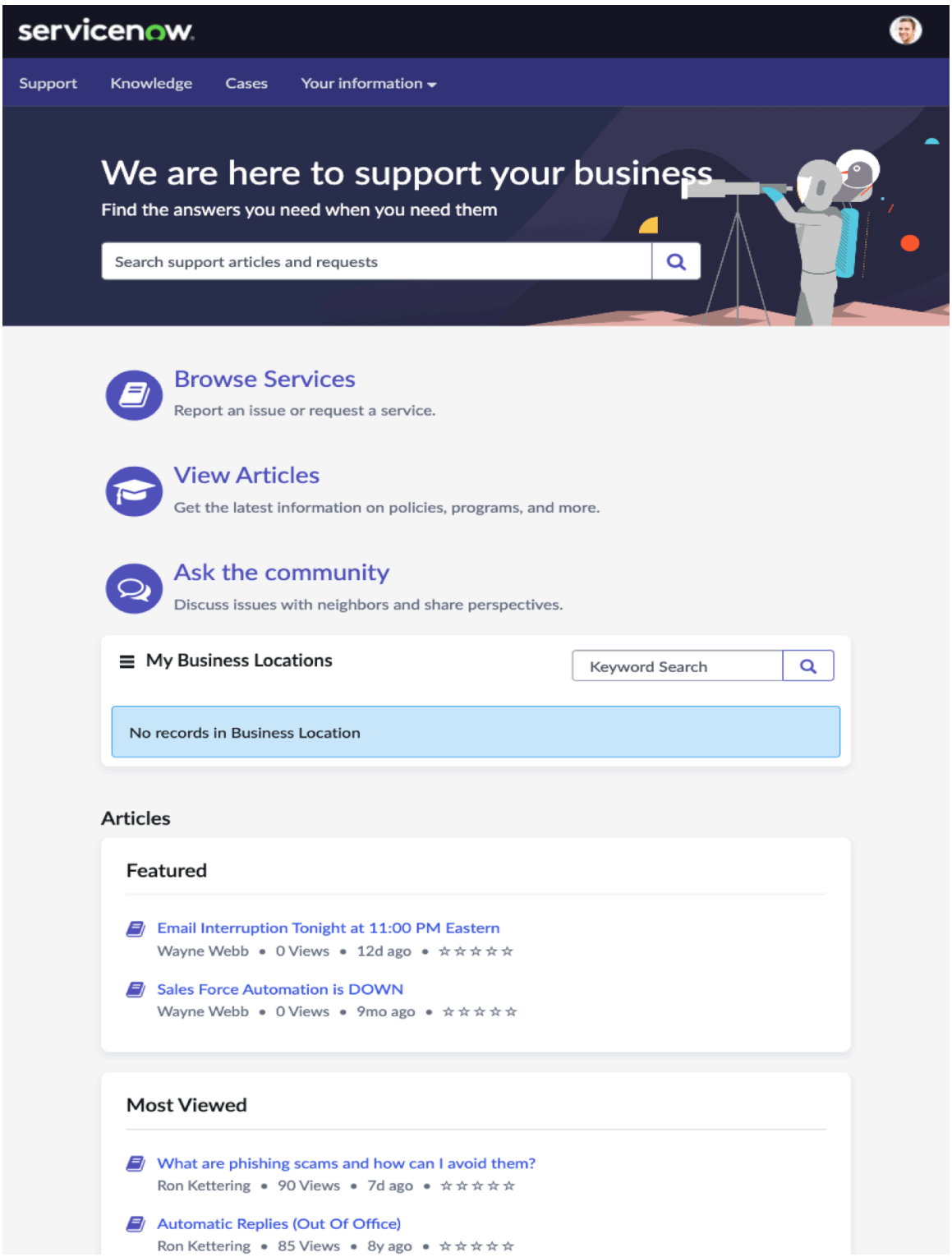
Als Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager“, „sn_customerservice.svc_location_manager_contributor“ oder „admin“ können Sie die Seite Business Location Service Portal für Folgendes verwenden:

- 360-Grad-Ansicht eines Geschäftsstandorts erhalten.
- Mitarbeiter hinzufügen und verwalten.
- Fälle für Geschäftsstandorte, verkaufte Produkte oder Installationsbasiselemente übermitteln, die in einer Serviceorganisation bereitgestellt werden.
- Auf Knowledge Base-Artikel zugreifen und mit der Community interagieren.

Automatische Übersetzung

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



Automatische Übersetzung

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

Business Location Service Portal

UI-Komponente	Beschreibung
Support	Klicken Sie auf **Support**, um einen Kundenfall zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Location Service Portal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Knowledge	Wenn Sie im Header auf **Wissen** klicken, gelangen Sie zur Seite „kb_home“. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Fälle	Zeigen Sie eine Liste der Fälle an.
Ihre Informationen	Navigieren Sie zu Geschäftsstandorten, verkauften Produkten und Installationsbasiselementen.
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suchen	Ermöglicht das Durchsuchen von Support-Artikeln und -Anforderungen. Geben Sie einen Suchbegriff ein, und klicken Sie auf **Suchen**, um die Suchergebnisse anzuzeigen.
Services durchsuchen	Klicken Sie auf **Services durchsuchen**, um ein Problem zu melden oder einen Service anzufordern. Verwenden Sie den Service, um ein Mitglied an einem externen Geschäftsstandort zu registrieren.
Artikel anzeigen	Erkunden Sie die Knowledge Base, um Informationen zu erhalten.
Community fragen	Bietet Zugriff auf die Community-Homepage. In der Community können Sie Fragen stellen und schnell Antworten erhalten, sich mit Personen Verbindung setzen, die ähnliche Kenntnisse haben, sich an Foren beteiligen und an Diskussionen teilnehmen.
Meine Geschäftsstandorte	Sie erhalten eine 360°-Ansicht des Geschäftsstandorts. Verwenden Sie die Funktion für Folgendes: • Ein Mitglied zu einem externen Geschäftsstandort hinzufügen. • Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts melden. • Fälle für verkaufte Produkte melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden. • Fälle für Installationsbasiselemente melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.

Abhängig von der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration können Sie die folgenden Aufgaben über das Business Location Service Portal 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.

- Mitarbeiter registrieren und einem Geschäftsstandort zuweisen
- Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts melden
- Fälle für verkaufte Produkte melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden
- Fälle für Installationsbasiselemente melden, die an einem Geschäftsstandort bereitgestellt wurden
- Auf Knowledge Base-Artikel und häufig gestellte Fragen zugreifen

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort im Business Location Service Portal hinzufügen

Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Mitarbeiter zu einem Geschäftsstandort im Business Location Service Portal hinzufügen

Fügen Sie Benutzer als Mitarbeiter zu einem externen Geschäftsstandort hinzu, um Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice_manager, sn_customerservice.svc_location_manager, sn_customerservice.svc_location_manager_contributor und sn_bus_loc.location_relationship_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können interne und externe Mitglieder zu einem Geschäftsstandort hinzufügen. Sie können einem externen Geschäftsstandort sowohl interne Benutzer mit der Rolle „snc_internal“ als auch externe Benutzer mit der Rolle „snc_external“ als Mitarbeiter hinzufügen.

- Administratoren und Kundenservice-Manager können jedem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
- Standortmanager können Mitarbeiter zu den Geschäftsstandorten hinzufügen, auf die sie Zugriff haben.

Hinweis:
Als Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager“ können Sie sowohl interne als auch externe Mitarbeiter erstellen. Als Benutzer mit der Rolle „sn_customerservice.svc_location_manager_contributor“ können Sie jedoch nur externe Mitarbeiter erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite** > **Unterstützung für Geschäftsstandorte** > **Services**.
2. Klicken Sie auf **Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren**, um den Datensatz „Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren“ zu öffnen.
   Sie können mit dem Datensatz neue Standortmitarbeiter registrieren oder vorhandene Mitarbeiter zwischen den vom Standortmanager verwalteten Standorten verschieben und den Mitarbeitern entsprechend Verantwortlichkeiten zuweisen.
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 „Mitglied an externem Geschäftsstandort registrieren“

Feld	Beschreibung
Externer Geschäftsstandort	Der externe Geschäftsstandort. Dieses Feld wird automatisch generiert.
Mitarbeiter registrieren	Feld zum Registrieren neuer Mitarbeiter an dem Standort oder zum Verschieben vorhandener Mitarbeiter aus der externen Geschäftsstandorthierarchie von einem Standort an einen anderen. ○ **Neuer Mitarbeiter**: Erstellen Sie in der Tabelle „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“ (sn_csm_service_organization_extern einen Benutzer mit der Rolle snc_external. ○ **Vorhandenes Personal**: Liste der Mitarbeiter, die bereits in der Hierarchie der Serviceorganisation arbeiten.
Vorname	Vorname des Teammitglieds.
Nachname	Nachname des Teammitglieds.
Anwender-ID	Anwender-ID des Teammitglieds.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Teammitglieds.
Mitglied	Feld zur Auswahl eines externen Mitarbeiters aus der Liste des Datensatzes mit den externen Mitarbeitern der Serviceorganisation. **Hinweis:** Das Feld **Mitglied** wird nur angezeigt, wenn im Feld **Personal registrieren** die Option **Vorhandenes Personal** ausgewählt ist.
Mitgliedstyp	Feld zum Zuweisen der Zuständigkeit für den ausgewählten Geschäftsstandort. ○ **Keine**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. ○ **Listed Member** (Aufgeführtes Mitglied): Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Zusammen mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Zuständigkeitsdatensatz mit dem Typ „Listed Member“ (Aufgeführtes Mitglied) erstellt. Die Zuständigkeit ist leer. ○ **Beitragender am Standort**: Erstellt einen Mitgliedsdatensatz. Zusammen mit dem Mitgliedsdatensatz wird ein Verantwortlichkeitsdatensatz mit dem Typ „Beitragender am Standort“ und der Zuständigkeit „Beitragender am Standort“ 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Zuweisung von Verantwortlichkeiten gilt sowohl für vorhandene als auch für neue Mitarbeiter.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Für den ausgewählten externen Geschäftsstandort wird ein neuer Datensatz für einen externen Mitarbeiter erstellt. Der Administrator muss den Mitarbeitern Verantwortlichkeiten zuweisen. Wenn Sie jedoch **Keine** als Mitgliedstyp ausgewählt haben, dürfen Sie keinen Verantwortlichkeitsdatensatz erstellen.

Ergebnisse

Sobald ein Mitarbeiter einem Geschäftsstandort hinzugefügt wurde, kann über die Registerkarte „Geschäftsstandortdetails“ auf die folgenden **Details** zugegriffen werden:

- Angeforderte Fälle
- Mitglieder
- Verfügbare Services
- Accounts
- Verbraucher
- Haushalte
- Untergeordnete Geschäftsstandorte

Zugehörige Informationen

Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Unterstützung durch Service Desk-Mitarbeiter für Mitarbeiter Ihres Geschäftsstandorts

Kundenservice-Mitarbeiter erhalten Chatanforderungen von Mitarbeitern Ihres Geschäftsstandorts im CSM Mitarbeiterbereich. Diese Service Desk-Mitarbeiter können Ihren Mitarbeitern helfen, Probleme zu lösen und ihre Fälle effizienter zu verwalten, wenn Ihre Mitarbeiter zuerst eine Umfrage vor dem Chat ausfüllen.

Die Kundenservice-Mitarbeiter haben Einblick in die laufenden Anforderungen und Fallstatus. Die Service Desk-Mitarbeiter können die Probleme der Mitarbeiter eines Geschäftsstandorts effizient bearbeiten.

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine eingehende **Chatanforderung akzeptiert hat, wird das Feld Anfordernde Serviceorganisation** im Interaktionsformular, das dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird, automatisch mit dem Geschäftsstandort ausgefüllt, den ein Mitarbeiter während der Umfrage vor dem Chat ausgewählt hat. Weitere Informationen zu den Umfragen vor dem Chat finden Sie unter Define pre-chat survey configurations .

Hinweis:
Die Felder **Nummer**, **Typ**,**Status**und **Zugewiesen** an im Interaktionsformular sind standardmäßig ausgefüllt. Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort 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.

Die zugehörigen Listen „Offene Fälle“ und „Letzte Interaktionen“ im Interaktionsformular zeigen eine Liste der aktiven Fälle und Interaktionen für die anfordernde Serviceorganisation an.

Eine Lösung wird auch durch die Interaktion mit dem Benutzer bereitgestellt. Für weitere Unterstützung kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellen oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpfen. Das Feld **Anfordernde Serviceorganisation** wird standardmäßig ausgefüllt, wenn ein Fall aus einer Interaktion erstellt wird.

Zugehörige Informationen

Chatten Sie mit Virtual Agent über das Business Location Service Portal

Im Business Location Service Portal Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen

Als Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Sie für Ihre Geschäftsstandorte Fälle erstellen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_customerservice.svc_location_agent, sn_customerservice.svc_location_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter mit der Rolle „Standortmitarbeiter“ können Folgendes tun:

- Informationen für die Kunden an ihrem Standort anzeigen.
- Fälle für einen Account, Verbraucher, Geschäftsstandort oder für sich selbst erstellen.
- Mitarbeiter an externem Geschäftsstandort registrieren.
- Am eigenen Standort erstellte Fälle nachverfolgen und aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Startseite** > **Geschäftsstandort-Support** > **Support** > **Kundenfall erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kundenfall erstellen“

Feld	Beschreibung
Für wen erstellen Sie diesen Fall?	Der Datensatzersteller, der zum Erstellen eines Falls für den beitragenden Anwender verwendet wird. Wenn der beitragende Anwender eine Option auswählt, werden je nachdem, welche Rollen dem angemeldeten Anwender zugewiesen wurden, zusätzliche Felder im Zusammenhang mit diesem Kundentyp angezeigt. ○ **Account**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Account-Beitragender“. ○ **Verbraucher**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Verbraucher – Beitragender“.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Geschäftsstandort**: Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Beitragender der Serviceorganisation“. ○ **Myself** (Ich): Der angemeldete Benutzer mit der Rolle „Selbstbeitragender“.
Geschäftsstandort wird angefordert	Der Name der Serviceorganisation, die Unterstützung anfordert.
Support vom Geschäftsstandort wird angefordert	Der Name der Serviceorganisation, von der der **anfordernde Geschäftsstandort** Unterstützung anfordert.
Account	Name des Kontos.
Kontakt	Der Kontakt für den Account.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur aktiv, wenn das B2B2C-Plugin installiert ist.
Haushalt	Der Haushalt, zu dem der Verbraucher gehört.
Produkt	Das dem Fall zugeordnete verkaufte Produkt.
Installationsbasis	Das dem Fall zugeordnete Installationsbasiselement.
Priorität	Zugewiesene Priorität: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig (Standard)
Kanal	Die Methode, mit der der Kunde den Kontakt initiiert und den Fall geöffnet hat. ○ Web (Standard) ○ Telefon ○ E-Mail ○ Chat ○ Social Media ○ Community ○ Warnung ○ Virtual Agent ○ Persönlich
Betreff	Die Betreffzeile, in der der Fall 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.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kundenfrage, der Angelegenheit oder des Problems.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ebenso können Sie Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts, für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte verkaufte Produkte oder für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte installierte Basiselemente melden.

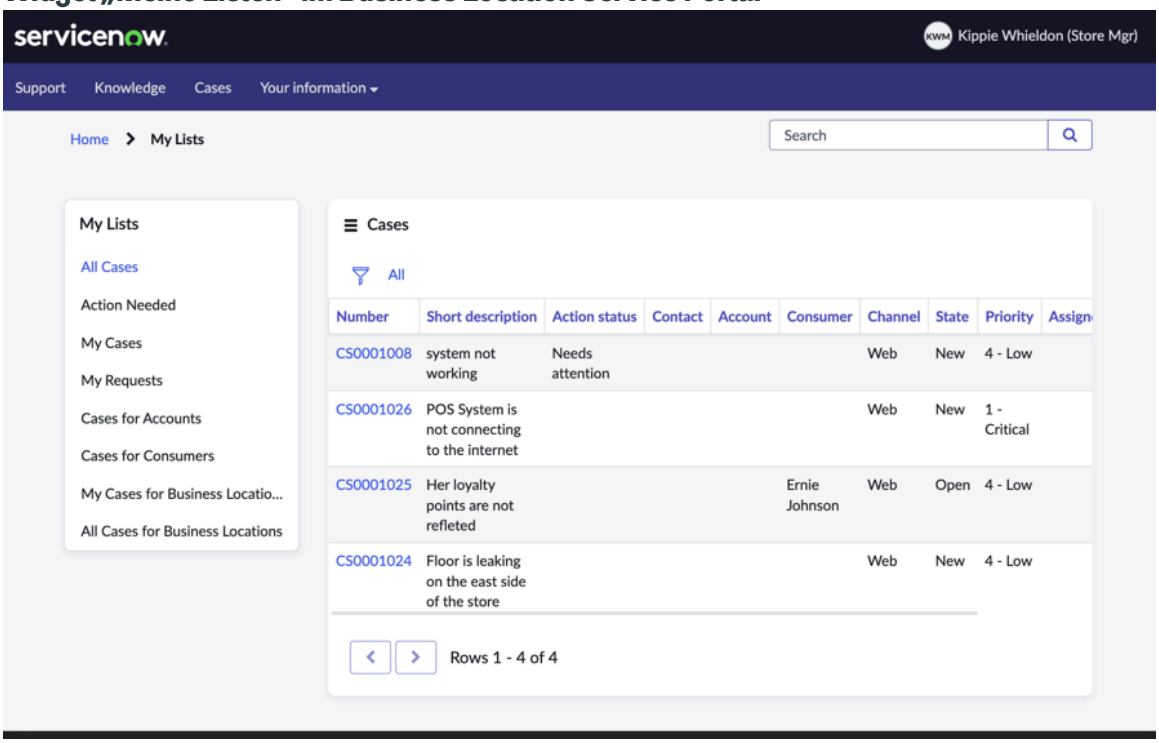
Zugehörige Informationen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Fälle im Business Location Service Portal nachverfolgen

Sie können Fälle im Namen eines Geschäftsstandorts, für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte verkaufte Produkte oder für an einem Geschäftsstandort bereitgestellte installierte Basiselemente nachverfolgen.

Widget „Meine Listen“ im Business Location Service Portal



Je nachdem, welche Rollen dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind, zeigt das Widget die folgenden Filter an.

Filter im Widget „Meine Listen“

Meine Listenfilter	Beschreibung
Alle Fälle	Die Liste aller Fälle.
Aktion erforderlich	Zeigt Fälle im Status **Gelöst** an, die auf eine Kundenantwort warten.
Meine Fälle	Fälle für mich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Widget „Meine Listen“ (Fortsetzung)

Meine Listenfilter	Beschreibung
Meine Anfragen	Fälle, die als Anforderung erstellt werden.
Fälle für Accounts	Vom Account-Beitragenden erstellte Fälle.
Fälle für Verbraucher	Vom „Verbraucher – Beitragender“ erstellte Fälle.
Meine Fälle für Geschäftsstandorte	Fälle, die der beitragende Anwender im Namen seiner Geschäftsstandorte erstellt hat.
Alle Fälle für Geschäftsstandorte	Alle Fälle, die im Namen der Geschäftsstandorte der beitragenden Anwender erstellt wurden, und zwar unabhängig davon, wer den Fall erstellt hat.

Verwenden von Business Location 360

Ermöglichen Sie Kundenservice-Mitarbeitern eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Geschäftsstandortprobleme, damit sie die erforderlichen kontextbezogenen Daten erhalten, um die gemeldeten Probleme in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) effektiv zu lösen.

Übersicht

Mithilfe des Datenmodell-Frameworks Servicemodell-Grundlagen können Ihre Standortmitarbeiter Unterstützung für ihre Vorgänge entweder vom zentralen Supportteam oder von Peer-Geschäftsstandorten anfordern. Um diese Fälle effektiv bearbeiten zu können, benötigen Kundenservice-Mitarbeiter eine vollständige 360-Grad-Ansicht des Geschäftsstandorts.

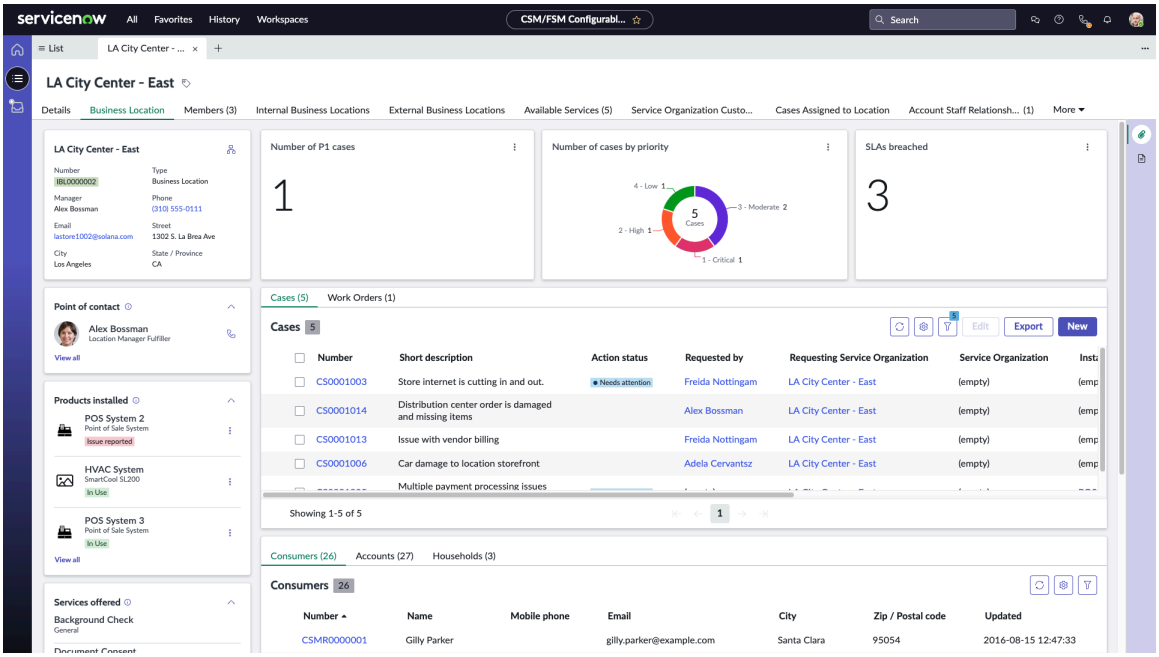
Mit der Vorlage „Geschäftsstandort 360“ erhalten Service Desk-Mitarbeiter eine umfassende Ansicht, die die wichtigen kontextbezogenen Informationen enthält, die sie zur Lösung gemeldeter Probleme benötigen. Ihr Administrator kann die Vorlage „Geschäftsstandort 360“ anpassen, um Datenquellen hinzuzufügen, zusätzliche Informationen anzuzeigen oder Entitäten wie Geschäfte, Regierungsbehörden, Gesundheitsorganisationen, Autohändler oder Abteilungen darzustellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Vorlage „Business Location 360“ finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Seitenvorlagen.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Funktionen von Business Location 360 mithilfe des Plugins „Business Location“ (com.snc.business_location) aktivieren.

Dieses Beispiel zeigt die Seite „Geschäftsstandort 360“ mit der 360-Grad-Ansicht verschiedener Widgets wie installierte Produkte, Ansprechpartner, angebotene Services und mehr. Mit diesen Komponenten erhalten Kundenservice-Mitarbeiter eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Geschäftsstandortprobleme, um die gemeldeten Probleme effektiv 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.

Seite „Geschäftsstandort 360“.



Vorteile der Verwendung von Business Location 360

Durch die Verwendung von Business Location 360 erhalten die Mitarbeiter Ihres Standorts die folgenden Vorteile:

- Kontextbezogene Informationen zu einem Problem. Ihre Kundenservice-Mitarbeiter können die kontextbezogenen Informationen zu einem Problem anzeigen und dann von einem Ort aus Fälle zu einem Geschäftsstandort erstellen.
- Transparenz in Bezug auf Probleme und Trends. Ihre Kundenservicemanager können speicherspezifische Probleme und allgemeine Trends visuell identifizieren.
- Möglichkeit zum Konfigurieren von Aktionen und Seiten. Ihre Administratoren können zusätzliche Aktionen und Seiten basierend auf der Vorlage „Geschäftsstandort 360“ konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf Business Location 360 zu

Greifen Sie als Kundenservicemanager auf Business Location 360 zu

Komponenten von Business Location 360

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf Business Location 360 zu

Greifen Sie in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) als Kundenservice-Mitarbeiter auf die Seite „Geschäftsstandort 360“ zu. Sie erhalten eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Geschäftsstandortprobleme an einem zentralen Ort.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) können Sie die Geschäftsstandortdetails verwenden, um Falllösungen bereitzustellen oder Fälle für einen Geschäftsstandort zu 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Option aus **Fälle** > **Alle**.
3. Wählen Sie in der Liste „Fälle“ einen Falldatensatz mit einem Geschäftsstandort aus.
4. Greifen Sie auf die Seite „Geschäftsstandort 360“ zu, indem Sie die Registerkarte **Geschäftsstandort** auswählen.

Zugehörige Informationen

Greifen Sie als Kundenservicemanager auf Business Location 360 zu

Komponenten von Business Location 360

Greifen Sie als Kundenservicemanager auf Business Location 360 zu

Greifen Sie als Kundenservicemanager auf die Seite „Geschäftsstandort 360“ in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) zu. Sie erhalten eine umfassende 360-Grad-Ansicht der Geschäftsstandortprobleme an einem zentralen Ort.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, svc_location_consumer_agent, sn_customerservice.svc_location_agent und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Kundenservicemanager (sn_customerservice_manager) können Sie die Probleme anzeigen, die an Ihren einzelnen Geschäftsstandorten und über Hierarchien hinweg gemeldet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereichslisten die **Option** aus **Serviceorganisationen** > **Interne/externe Geschäftsstandorte**.
3. Wählen Sie in der Liste „Interne/externe Geschäftsstandorte“ einen Datensatz aus.
4. Greifen Sie auf die Seite „Geschäftsstandort 360“ zu, indem Sie die Registerkarte **Geschäftsstandort** auswählen.

Zugehörige Informationen

Greifen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter auf Business Location 360 zu

Komponenten von Business Location 360

Komponenten von Business Location 360

Kundenservice-Mitarbeiter können gemeldete Geschäftsstandortprobleme lösen, indem sie verschiedene Komponenten auf der Seite „Geschäftsstandort 360“ in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) verwenden.

Komponenten auf der Seite „Geschäftsstandort 360“.

Die folgende Liste von Komponenten befindet sich auf der Seite „Geschäftsstandort 360“:

- Informationen zum Standort
- Ansprechpartner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkte
- Angebotene Services
- Alle Mitarbeiter
- Leistungskennzahlen (KPIs)
  - Anzahl der P1-Fälle
  - Anzahl der Fälle nach Priorität
  - Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) verletzt
- Registerkarte „Aufgabe“.
  - **Fälle**
  - **Arbeitsaufträge**
- Registerkarte „Kunde“.
  - **Kunden**
  - **Accounts**
  - **Haushalte**

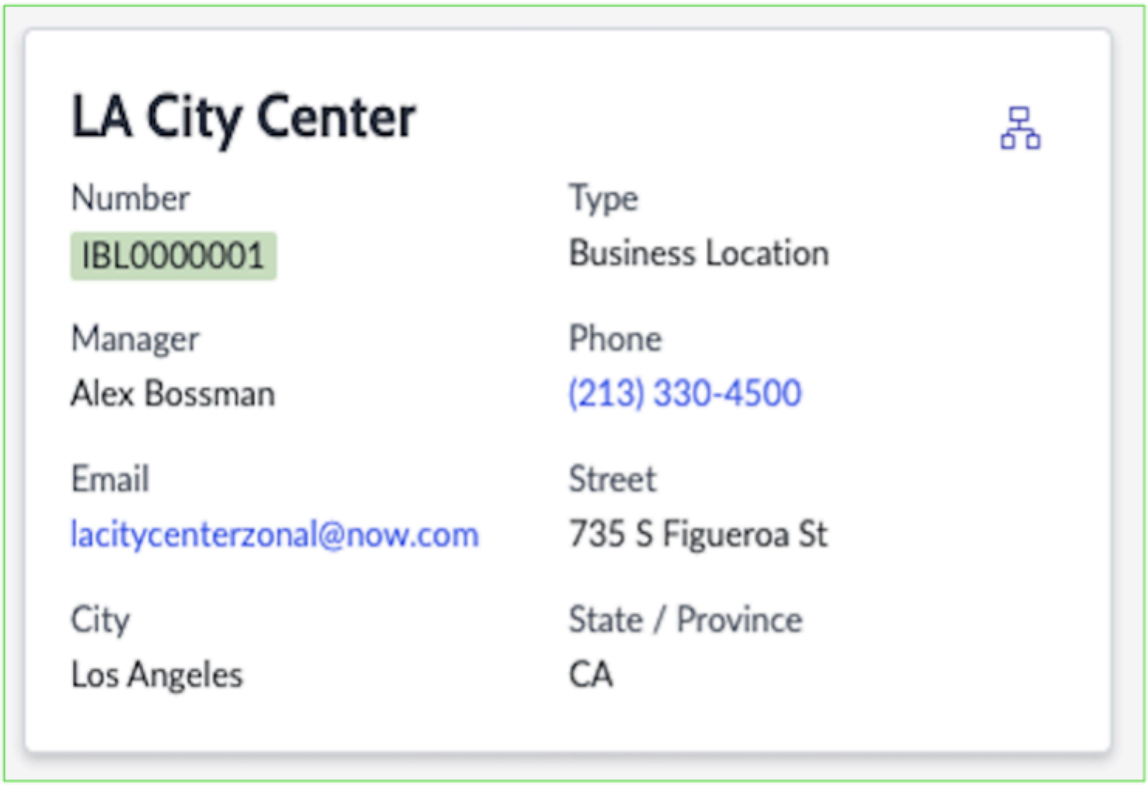
Hinweis:
Sie können diese Komponenten mithilfe der Vorlage „Geschäftsstandort 360“ an Ihre Anforderungen anpassen. Mit der Vorlage „Geschäftsstandort 360“ erhalten Service Desk-Mitarbeiter eine umfassende Ansicht, die die wichtigen kontextbezogenen Informationen enthält, die sie zur Lösung gemeldeter Probleme benötigen. Ihr Administrator kann die Vorlage „Geschäftsstandort 360“ anpassen, um die Datenquellen hinzuzufügen, die zusätzlichen Informationen anzuzeigen oder die Entitäten wie Geschäfte, Regierungsbehörden, Gesundheitsorganisationen, Autohändler oder Abteilungen darzustellen.

Informationen zum Standort

Die Standortinformationskomponente zeigt die Standortinformationsdetails für den Datensatz an. Das folgende Beispiel zeigt eine Standortinformationskomponente, die den Namen und Typ des Standorts, die Adresse, die E-Mail-Adresse, die Telefonnummer und den Namen des Managers anzeigt.

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

Standortinformationskomponente



Die Links E- **Mail** und **Telefon** sind anklickbar. Wenn Sie diese Links auswählen, werden die Informationen in die Zwischenablage kopiert.

Hinweis:
Wenn Ihr Administrator Computer Telephony Integration (CTI) nicht aktiviert hat, werden Ihre Kontaktnummern in die Zwischenablage kopiert, anstatt die Nummern direkt anzurufen. Weitere Informationen zur Integration von Computer Telephony Integration (CTI) finden Sie unter Computer Telephony Integration .

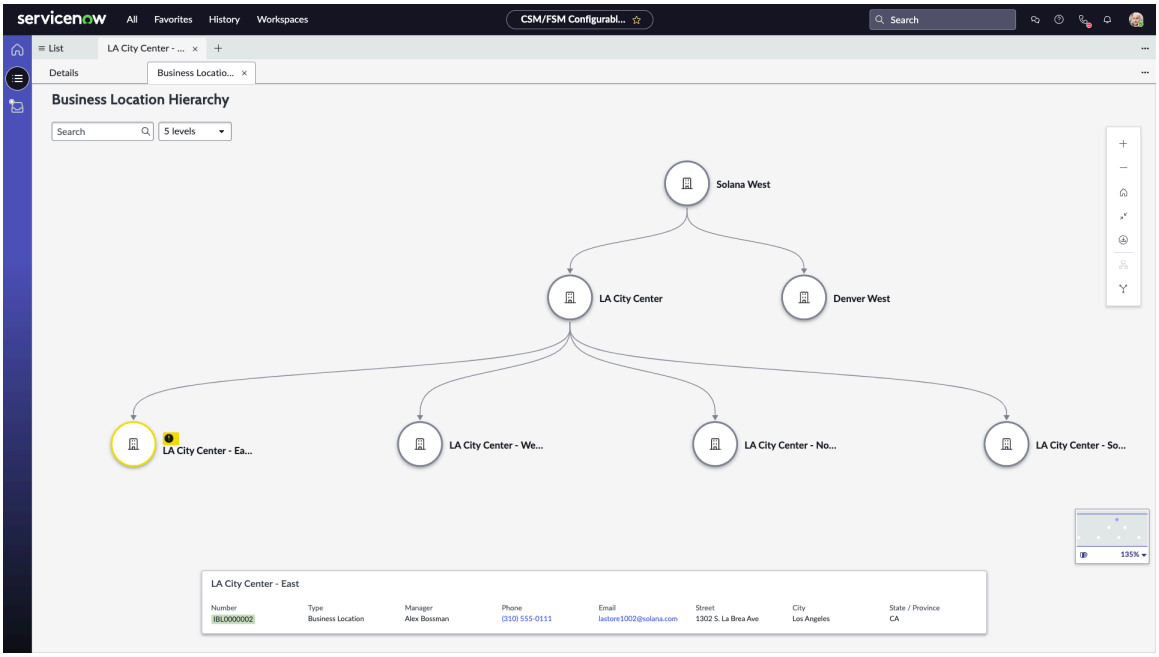
Navigieren Sie über den Link für Standortinformationen zur Ansichtsseite der Geschäftsstandorthierarchie, indem Sie auf das Symbol „ .

Das folgende Beispiel zeigt die Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen eines Geschäftsstandorts mit mehreren 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.

Seite „Geschäftsstandorthierarchie“.



Sie können diese Seite verwenden, um die Hierarchiestruktur mit über- und untergeordneten Elementen zu visualisieren, nach Geschäftsstandorten zu suchen und verschiedene kontextbezogene Aktionen für die Knoten auszuführen. Sie können auch die folgenden kontextbezogenen Aktionen für den Knoten ausführen:

- Legen Sie den Knoten als Stamm- oder übergeordneten Knoten fest.
- Zeigen Sie die Standortdetails an.
- Erstellen Sie einen Fall aus dem Knoten.

Sie können die Standortdetails des von Ihnen ausgewählten Knotens abrufen. Wenn sich auf einem Knoten ein schwarzer Punkt befindet, weist dies außerdem auf ein Geschäftsstandortproblem hin.

Hinweis:
Auf der Seite „Geschäftsstandorthierarchie“ werden maximal 250 Knoten angezeigt. Sie können die Suchfunktion verwenden, um den gesuchten Knoten zu finden.

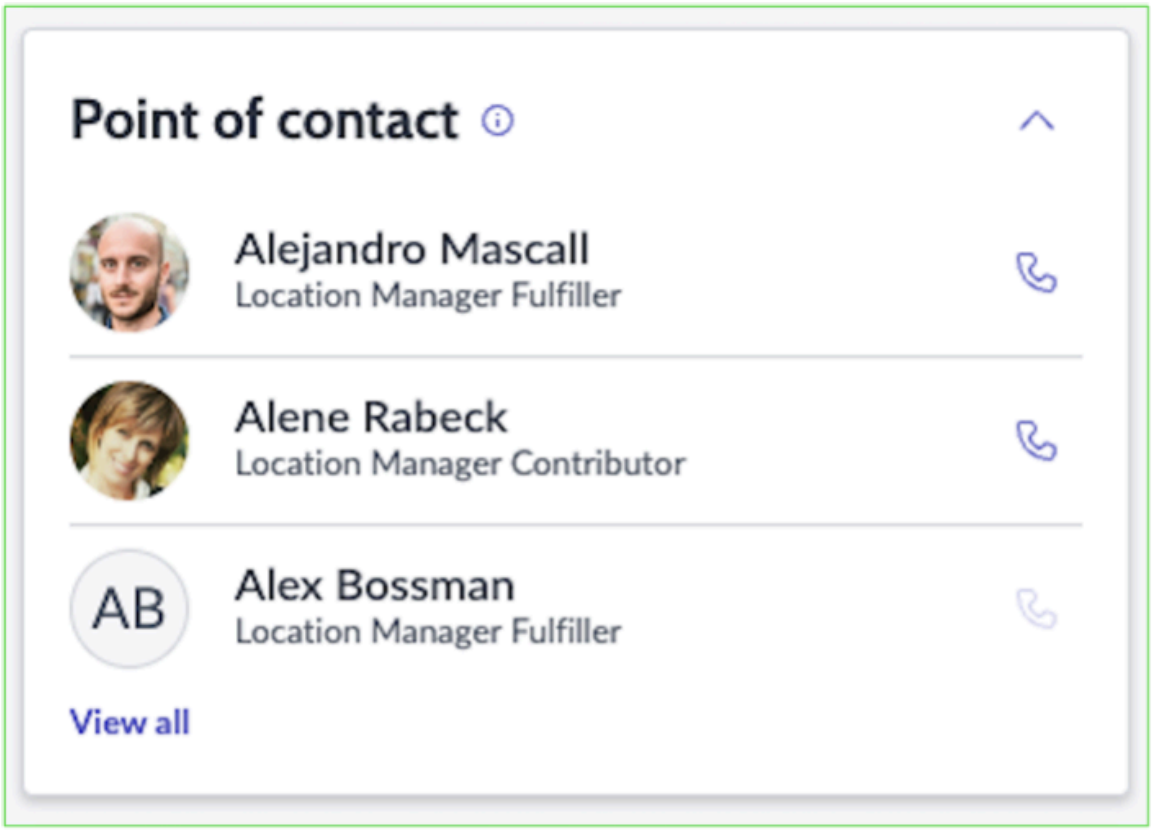
Ansprechpartner

Die Kontaktpunktkomponente zeigt die primären Kontaktpunkte an, die an einem Geschäftsstandort verfügbar sind. Das folgende Beispiel zeigt, dass die Kontaktpunktkomponente die verschiedenen Kontaktpunkte an einem Geschäftsstandort anzeigen kann.

Automatische Übersetzung

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

Kontaktpunktkomponente



Wenn Sie **Alle anzeigen auswählen,** gelangen Sie zur Mitgliederseite des Geschäftsstandorts, auf der Sie die Details aller Kontaktpunkte an einem Geschäftsstandort abrufen können.

Hinweis:
Standardmäßig werden nur drei Benutzer angezeigt.

Installierte Produkte

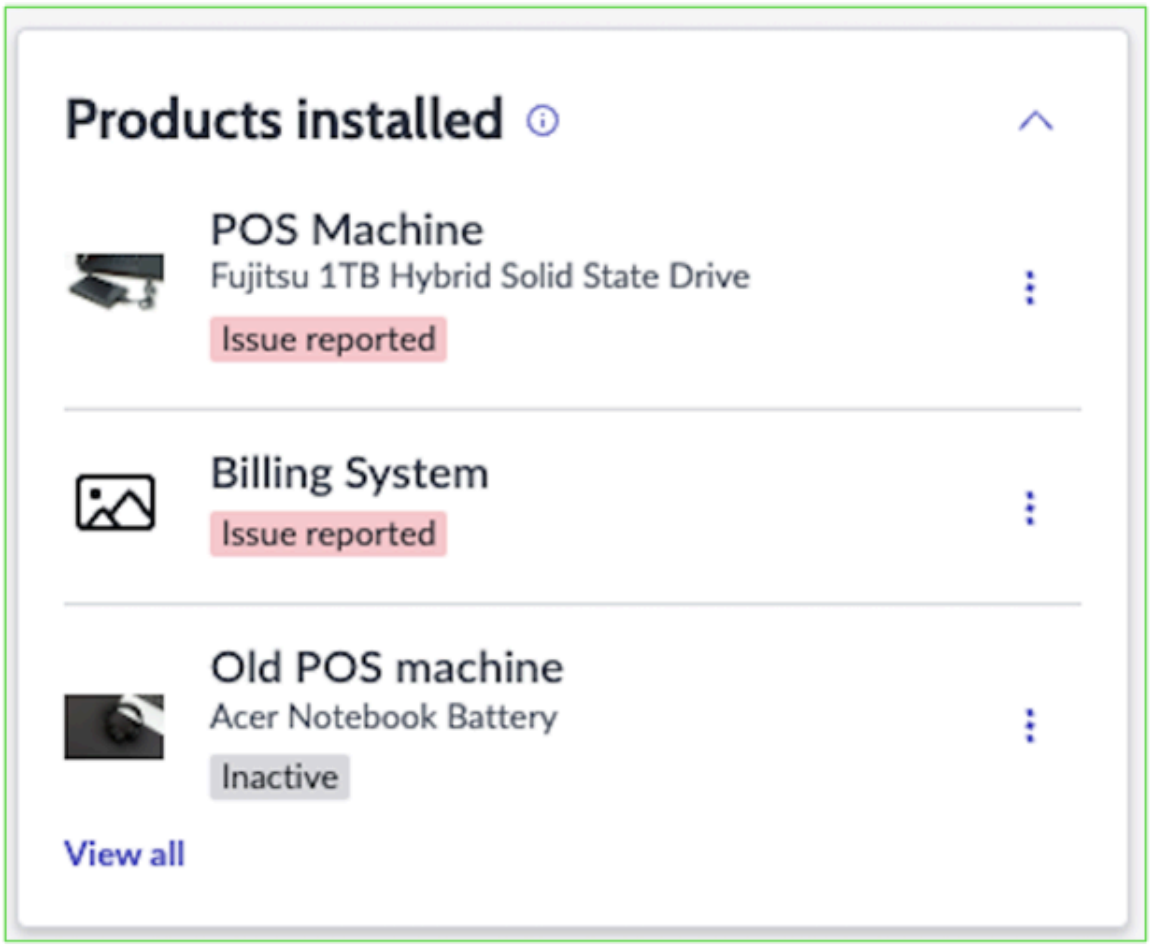
Die Komponente „Installierte Produkte“ zeigt die Informationen zu den Installationsbasiselementen an einem Geschäftsstandort an. Sie können beispielsweise den Namen der Installationsbasis, den Namen des Produktmodells und den Status für diese Komponente anzeigen. Das folgende Beispiel zeigt die Komponente „Installierte Produkte“, die Informationen zu den aufgelisteten Installationsbasen an einem Geschäftsstandort bereitstellt.

Hinweis:
Sie können erst auf diese Komponente zugreifen, nachdem Ihr Administrator das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) aktiviert 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.

Komponente „Installierte Produkte“.



Wenn für die aufgelisteten Produkte **Problem gemeldet** im hervorgehobenen Text angezeigt wird, bedeutet dies, dass für dieses Installationsbasiselement ein aktiver Fall gemeldet wurde. Die Produkte innerhalb dieser Komponente werden in der folgenden Reihenfolge sortiert:

- Installationsbasiselemente mit einem kürzlich gemeldeten Fall.
- Kürzlich bereitgestellte Installationsbasiselemente.

Sie können die Produktdetails anzeigen oder einen Fall erstellen, indem Sie das Überlaufsymbol ⋮.

Wenn Sie **Alle anzeigen auswählen**, gelangen Sie zur Seite **Installierte Produkte,** auf der Sie Details zu allen an einem Geschäftsstandort installierten Produkten abrufen können.

Hinweis:
Standardmäßig werden nur drei Produkte angezeigt.

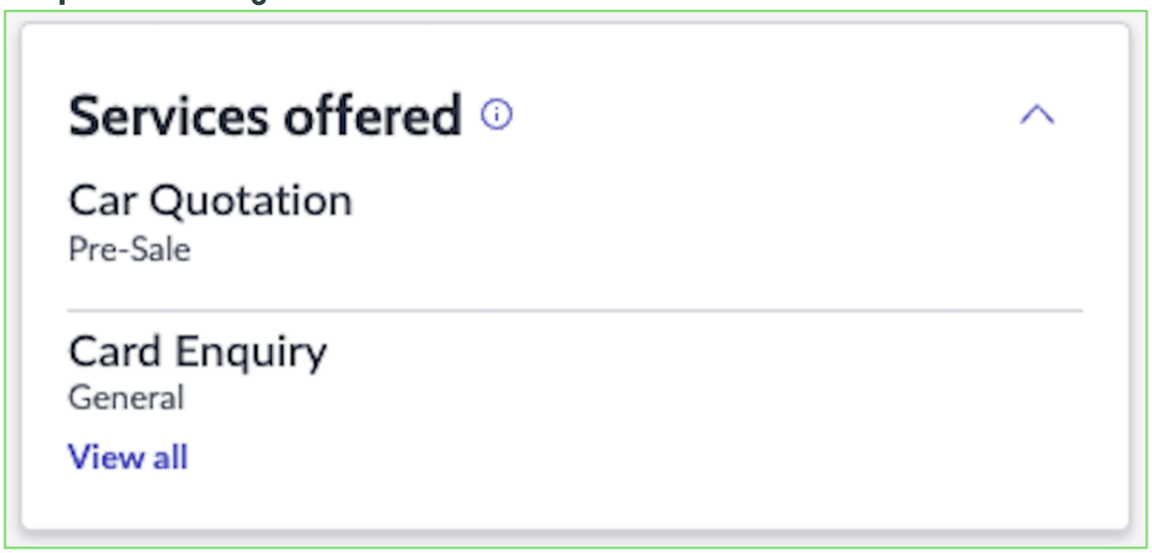
Angebotene Services

Die Komponente „Angeboten Services“ zeigt die Liste der Services an, die an einem Geschäftsstandort angeboten werden. Das folgende Beispiel zeigt die Komponente „Angeboten Services“, die Informationen zur Liste aller Servicenamen und Typen bereitstellt, die an einem Geschäftsstandort 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.

Komponente der angebotenen Services

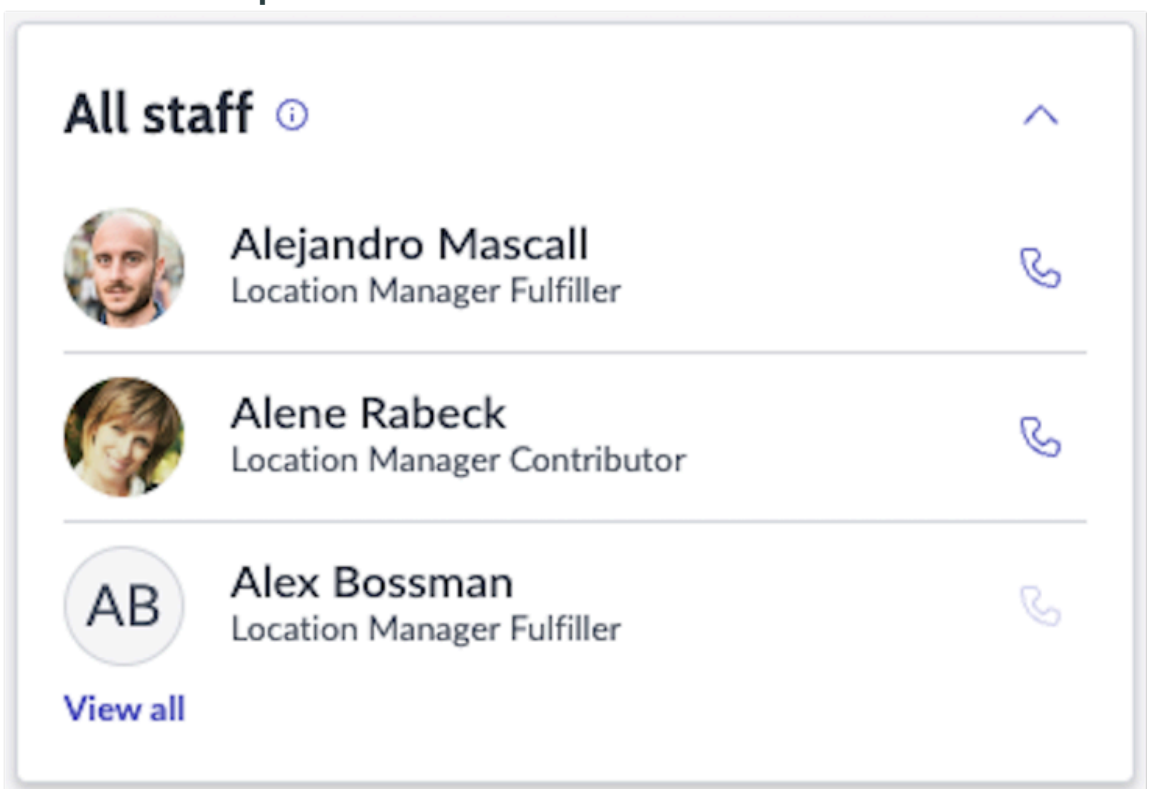


Hinweis:
Standardmäßig werden nur drei Services angezeigt, und diese Services werden in aufsteigender Reihenfolge sortiert.

Alle Mitarbeiter

Die Komponente „Alle Mitarbeiter“ zeigt die Liste der Mitarbeiter an, die an einem Geschäftsstandort arbeiten, und umfasst sowohl interne als auch externe Mitarbeiter. Das folgende Beispiel zeigt die Komponente Alle Mitarbeiter.

Alle Mitarbeiterkomponenten



Wenn Sie Alle anzeigen **auswählen**, gelangen Sie zur Seite **Alle Mitarbeiter**, auf der Sie die Details aller Mitarbeiter abrufen können, die an einem Geschäftsstandort 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.

Hinweis:
Standardmäßig werden nur drei Mitarbeiter angezeigt, und diese Services werden in aufsteigender Reihenfolge des Benutzernamens sortiert.

KPIs

Die KPI-Komponenten sind leistungsanalytische Indikatoren, die mehrere Arten von Informationen anzeigen, die sich auf einen Fall beziehen, z. B. die folgenden KPIs, die im Basissystem enthalten sind:

- Anzahl der P1-Fälle
- Anzahl der Fälle nach Priorität
- Verletzte SLAs

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste der verschiedenen KPIs. Die Liste enthält die Anzahl der P1-Fälle, die Anzahl der Fälle nach Priorität und die SLAs, die verletzt wurden.

KPIs-Komponente



Diese KPIs werden gefiltert, um die aktuellen geschäftsstandortbezogenen Details anzuzeigen. Ihr Administrator kann diese KPIs mithilfe von UI Builder an die Anforderungen Ihres Standorts anpassen.

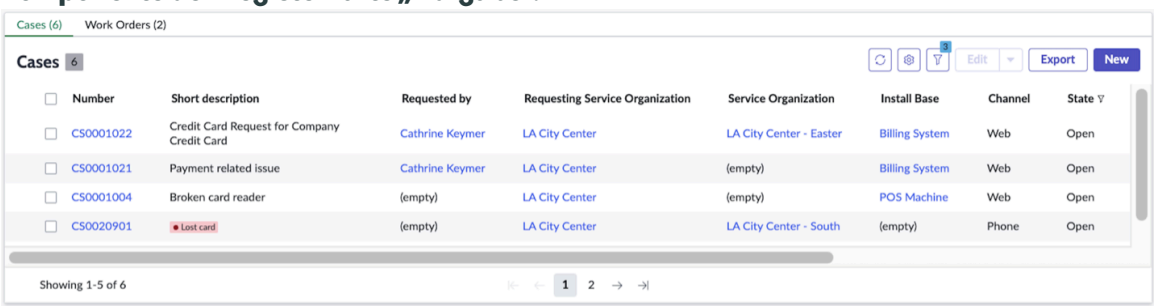
Registerkarte „Aufgabe“.

Die Komponente „Aufgabenregisterkarte“ zeigt die folgenden Registerkarten für Fälle und Arbeitsaufträge an, auf denen Sie die Fälle und Arbeitsaufträge sehen können, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind:

- Registerkarte „**Fälle** “. Zeigt die aktiven Fälle an, die eine anfordernde Serviceorganisation als aktuelle Geschäftsstandortreihenfolge haben, nach dem Datum, an dem der Fall zuletzt aktualisiert wurde. Die Felder „Account“, „Verbraucher“ und „Haushalt“ sind leer.
- Registerkarte**„Arbeitsaufträge“**. Zeigt die Arbeitsaufträge an, die die Serviceorganisation als aktuellen Geschäftsstandort haben. Bei dieser Art von Arbeitsauftrag ist das Feld „Haushalt“ leer, und das Feld „Status“ ist nicht ausgefüllt. Das Statusfeld ist mit Fehlern abgeschlossen, oder das Statusfeld ist geschlossen.

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste der Fälle, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

Komponente der Registerkarte „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.

Hinweis:
Pro Seite werden maximal fünf Datensätze angezeigt.

Registerkarte „Kunde“.

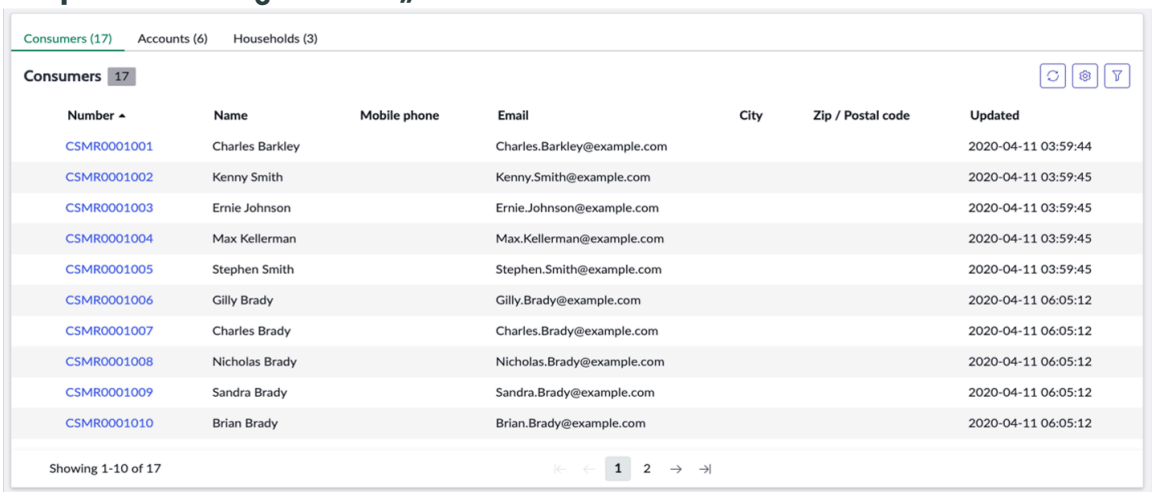
Die Komponente „Kunde“ zeigt die Liste der Verbraucher, Accounts und Haushalte an, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind:

- Registerkarte „**Verbraucher** “. Zeigt alle Verbraucher oder eine gefilterte Liste von Verbrauchern an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten Verbrauchern, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.
- Registerkarte „**Accounts** “. Zeigt alle Accounts oder eine gefilterte Liste von Accounts an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten Accounts, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.
- Registerkarte „**Haushalte** “ Zeigt alle Haushalte oder eine gefilterte Liste von Haushalten an. Diese Informationen basieren auf den unterstützten Haushalten, die dem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

Hinweis:
Sie können erst auf diese Komponente zugreifen, nachdem das Plugin „Customer Service Household“ (com.snc.household) aktiviert wurde.

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste der Verbraucher, die einem Geschäftsstandort zugeordnet sind.

Komponente der Registerkarte „Kunde“.



Hinweis:
Pro Seite werden maximal 10 Datensätze angezeigt.

Zugehörige Informationen

Verwenden von Business Location 360

Consumer Service Portal verwenden

Das Consumer Service Portal ist eine Weboberfläche, die Ihr Unternehmen nutzen kann, um Verbraucher zu informieren und zu unterstützen.

Das Consumer Service Portal basiert auf der Anwendung ServiceNow Service Portal. Verbraucher können das Portal verwenden, um nach Informationen zu suchen, ihre

Automatische Übersetzung

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

Fragen von anderen registrierten Mitgliedern beantworten zu lassen oder Hilfe von einem Kundenservice-Mitarbeiter anzufordern.

Vom Consumer Service Portal aus können Verbraucher:

- Nach Informationen suchen, durch Wissensartikel blättern und Kontakt mit der Community aufnehmen.
- Eine Chat-Sitzung mit einem Kundenservice-Mitarbeiter starten.
- Sich registrieren, eine Anmeldung erstellen und ein Benutzerprofil erstellen.

Nach der Registrierung und Anmeldung beim Consumer Service Portal können Verbraucher:

- Benutzerprofilinformationen bearbeiten und Passwörter ändern.
- Neue Produkte registrieren und eine Liste der aktuell registrierten Produkte anzeigen.
- Sich mit einer Frage oder einem Problem an einen Verbraucherservice-Mitarbeiter wenden.
- Fälle erstellen und eine Liste der aktuellen Fälle anzeigen.
- Vorgeschlagene Fall-Lösungen akzeptieren oder ablehnen.

Ihre Aktivität im Consumer Service Portal beginnt normalerweise auf der Homepage des Consumer Service Portals. Wenn Sie als Benutzer angemeldet sind, sehen Sie andere Informationen als nicht angemeldete Benutzer. Ihr Unternehmen kann die Homepage anpassen.

Homepage von Consumer Service Portal für angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Wissen	**Wissen** im Header und auf der Hauptseite führt Sie zur Seite kb_home. Auf der Wissen-Homepage können Sie die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Anforderungen	Zeigt alle Ihre Anfragen an, und Sie können auch den Katalog für Artikel und Services anfordern.
Meine Listen	Listet alle Ihre Fälle auf.
Hilfemenü abrufen	Klicken Sie auf **Hilfe anfordern**, um einen Produkt- oder Bestellfall zu öffnen.
Support-Menü	Navigieren Sie zu Fällen, Bestellungen, Meine Produkte und anderen Schnell-Links.
Touren	Sehen Sie sich eine Tour an, um eine zusätzliche Anleitung dazu zu erhalten, wie die Anwendung Kundenservice-Management funktioniert. Touren werden angezeigt, wenn der Administrator sie auf bestimmten Seiten erstellt.
Chat	Klicken Sie auf **Chat**, um mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter zu chatten.
Rückrufanforderung	Fordern Sie einen Rückruf an, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen von Service Desk-Mitarbeitern lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suche	Geben Sie einen Suchbegriff ein, und klicken Sie auf **Suchen**, um die Suchergebnisse anzuzeigen.
Fragen Sie die Community	Klicken Sie auf **Fragen Sie die Community**, um auf die Community-Homepage 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.

Homepage von Consumer Service Portal für angemeldete Benutzer (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Hilfe erhalten	Klicken Sie auf **Hilfe bekommen**, um eine Anforderung zu stellen oder ein Problem zu melden, indem Sie einen Fall öffnen.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Hilfreichste Artikel	Zeigen Sie die nützlichsten Artikel basierend auf der Nutzungsanzahl der Artikel an.
Die folgenden Komponenten sind verfügbar, wenn Sie Communities installiert haben.	
Letzte gelöste Diskussion	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich gelösten Diskussionen an.
Aktueller Community-Blog	Zeigen Sie eine Liste der kürzlich veröffentlichten Community-Blogs an.
Wichtige Community-Inhalte	Zeigen Sie eine Liste der vorgestellten Community-Inhalte an.

Hinweis:
Metadaten für jeden Eintrag in den Widgets, z. B. die Anzahl der Ansichten, die Anzahl der Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem der Artikel oder die Funktion veröffentlicht wurde, und die Bewertung für den Artikel werden angezeigt.

Consumer Service Portal anpassen

Um dieses Portal anzupassen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Portale** und klicken Sie auf **Customer Service**. Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle finden Sie im Service Portal .

Zugehörige Informationen

Berechnung der Portalnutzung

Chatvorbereitung in Consumer Service Portal

Als Benutzer im Kundenserviceportal können Sie ein Gespräch mit dem Support initiieren, indem Sie die Vorab-Chatumfrage beantworten. Die Fragen der Umfrage variieren je nach Sitzungstyp, z. B. angemeldet oder anonym.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Portalseite auf das Symbol **Chat-Fenster öffnen**, oder verwenden Sie Facebook Messenger, wenn Sie Facebook-Benutzer sind.
2. Beantworten Sie die Fragen, mit deren Hilfe der Kontext für einen Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung Ihres Problems festgelegt wird.
   Sie werden an eine Service Desk-Mitarbeiter-Warteschlange weitergeleitet.

Zugehörige Informationen

Vorab-Chatumfragen

Automatische Übersetzung

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

Mit der Portalnutzung können Sie nachverfolgen, wie Ihre Kunden und Mitarbeiter das Portal nutzen. Das Dashboard „Kundenportalnutzung“ bietet Informationen zu den Portalbesuchen, was zu einer Sitzungsanzahl führt.

Um das Dashboard „Kundenportalnutzung“ anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Portalnutzung**.

Hinweis:
Sie können die Nutzung der Bot-Sitzung ignorieren, die als Teil dieses Dashboards erfasst wird.

Eine Benutzersitzung ist ein Aktivitätszeitraum im Customer oder Consumer Service Portal nach einem der folgenden Sitzungstypen:

- Gastsitzung: Sitzung, in der der Benutzer nicht angemeldet ist
- Bot-Sitzung: Separate Anzahl der aufgrund von Bots und Crawlern generierten Sitzungen
- Externe Sitzung: Sitzung, in der der Benutzer ein externer Benutzer ist, in der Regel ein angemeldeter Kunde oder Verbraucher

Die aggregierte Sitzungsanzahl basiert auf den folgenden Berechnungen:



Eine Benutzersitzung wird nach einem bestimmten Zeitraum der Inaktivität beendet.

Der Benutzerzugriff auf die Self-Service-Portale wird wie folgt verfolgt: pro Sitzung, pro Tag und pro Portal. Wenn sich derselbe Benutzer von mehreren Browsern oder Geräten aus anmeldet, wird jede Anmeldung als separater Besuch gezählt. Jeder erste Aufruf einer Portalseite startet eine Sitzung und die Nutzungsmetriken werden für das 24-Stunden-Fenster berechnet.

Die standardmäßige Sitzungszeitüberschreitung beträgt 30 Minuten. Diese Einstellung kann mithilfe einer Systemeigenschaft angepasst werden. Weitere Informationen zum Ändern der Zeitüberschreitungseinstellung für Sitzungen finden Sie unter Benutzersitzungen verwalten .

Berechnungsbeispiele für Site-Besuche

Ein Benutzer meldet sich an, meldet sich ab und meldet sich erneut an.

Beispiel für die Berechnung des Site-Besuchs für einen Benutzer, der sich anmeldet, abmeldet und sich dann erneut anmeldet

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzer meldet sich ab	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.

Beispiel für die Berechnung des Site-Besuchs für einen Benutzer, der sich anmeldet, abmeldet und sich dann erneut anmeldet (Fortsetzung)

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
4	Benutzer meldet sich sofort nach dem Abmelden an	Ja

Ein Benutzer meldet sich an und setzt die Sitzung nach Mitternacht fort:

Beispiel für eine Berechnung des Site-Besuchs für einen Benutzer, der sich anmeldet und die Sitzung nach Mitternacht fortsetzt

Schritt	Benutzeraktivität	Verrechenbarer Zähler wird erhöht
1	Benutzer besucht das Portal als anonymer oder Gastbenutzer	Ja
2	Benutzeranmeldung	Nein
3	Benutzersitzung geht nach Mitternacht weiter	**Ja**
4	Benutzer meldet sich ab	Nein

Für das Consumer Service Portal registrieren

Registrieren Sie sich für das Consumer Service Portal, um Zugriff zu erhalten und ein Verbraucherprofil zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Rufen Sie die Seite „Consumer Service Portal“ auf, indem Sie auf Ihre Instanz-URL zugreifen und das Suffix /csp hinzufügen.
   Beispiel: https://example.com/csp.
2. Klicken Sie im Portalheader auf **Registrieren**.
3. Füllen Sie die Felder im Registrierungsformular aus.
   Ihre E-Mail-Adresse muss eindeutig sein. Wenn Sie eine Adresse eingeben, die sich bereits im System befindet, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Versuchen Sie es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sicherheitscode**, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab und klicken Sie auf **Überprüfen**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um der Datenschutzrichtlinie und den allgemeinen Bedingungen der Community zuzustimmen.
6. Wählen Sie **Anmelden** aus.
   Eine Überprüfungs-E-Mail wird an die eingegebene E-Mail-Adresse gesendet.
7. Klicken Sie auf den Link in der E-Mail, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen.

Ergebnisse

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

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

Verwenden Sie den Namen und das Passwort, das Sie während des Registrierungsprozesses erstellt haben, um sich beim Consumer Service Portal anzumelden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Consumer Service Portal.
2. Klicken Sie **im Portal-Header auf Anmelden**.
3. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster Anmelden aus.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.
   Sie sind beim Consumer Service Portal angemeldet und Ihr Name und Ihr Profilbild werden im Portal-Header angezeigt.

Ihr Passwort über das Consumer Service Portal ändern

Ändern Sie Ihr Passwort über das Verbraucherportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen, um die Benutzerprofilinformationen anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf **Passwort ändern**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Passwort ändern“ entsprechend aus.

Formularfelder „Passwort ändern“

Feld	Beschreibung
Aktuelles Passwort	Das aktuelle Passwort. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Neues Passwort	Das neue Passwort. Dieses Passwort muss: ○ Mindestens acht Zeichen lang sein ○ Mindestens einen Großbuchstabe und einen Kleinbuchstabe enthalten ○ Mindestens eine Zahl enthalten
Passwort bestätigen	Geben Sie das neue Passwort erneut ein.

4. Klicken Sie auf **Ändern**.

Ein Verbraucherprofil anzeigen oder bearbeiten

Registrierte Benutzer mit der Verbraucherrolle können ihre Verbraucherprofile anzeigen, die Informationen nach Bedarf bearbeiten und Passwörter 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf Ihren Benutzernamen und dann auf **Profil**.
3. Um Ihrem Profil ein Bild hinzuzufügen, klicken Sie auf **Bild hochladen**, und wählen Sie das gewünschte Bild aus.
4. So aktualisieren Sie die persönlichen Informationen in Ihrem Profil, einschließlich Name, Kontaktinformationen und Adresse:
   a. Klicken Sie auf das gewünschte Feld.
   b. Geben Sie die neuen Informationen in das Popup-Fenster ein.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Um Ihr Passwort zu ändern, klicken Sie auf **Passwort ändern**.
   Der Link **Passwort ändern** wird im Verbraucherprofil angezeigt, wenn das Plugin „Self Service-Password Reset“ (com.snc.password_reset) aktiviert ist.
6. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster „Passwort ändern“ aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Registrieren Sie ein Produkt im Consumer Service Portal.

Benutzer mit der Rolle Verbraucher können ihre Produkte über das Consumer Service Portal registrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support**, und klicken Sie dann auf **Produkt registrieren**.
3. Geben Sie einen Suchbegriff in das Suchfeld ein, und drücken Sie die Eingabetaste, um eine Liste der Produkte anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf die **Auswählen**-Schaltfläche auf der Karte für das gewünschte Produkt.
5. Geben Sie die **Seriennummer** und das **Kaufdatum** für das ausgewählte Produkt ein.
6. Klicken Sie auf **registrieren**.
   Nachdem das Produkt erfolgreich registriert wurde, wird es in der Liste „Meine Produkte“ angezeigt, die die für den aktuellen Benutzer registrierten Produkte enthält.

Eine Liste der Produkte aus dem Consumer Service Portal anzeigen

Benutzer mit der Rolle „Verbraucher“ können eine Liste ihrer registrierten Produkte über das Consumer Service Portal anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

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

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Meine Produkte** im Portal-Header.
   Dadurch wird eine Liste der Produkte angezeigt, die für den aktuellen Benutzer registriert sind.
3. Klicken Sie bei Bedarf auf ein Produkt, um weitere Informationen zum Produkt anzuzeigen.

Greifen Sie über das Consumer Service Portal auf Ihre Liste der Installationsbasiselemente zu

Greifen Sie über das Consumer Service Portal auf Ihre Liste der Installationsbasiselemente zu, um detaillierte Informationen zu einem Installationsbasiselement zu erhalten. Mit dieser Liste können Sie beispielsweise sehen, wie viele Elemente für Sie registriert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.consumer_contributor und sn_customerservice.relationship_contributor

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Navigieren zu **Support** > **Installationsbasis**.
   Im Header des Consumer Service Portal können Sie auf eine Liste der Installationsbasiselemente zugreifen, die für Sie registriert sind.

   Im Listenlayout für ein Installationsbasiselement sind die Details im Zusammenhang mit Verbrauchern in den Feldern **Haushalt** und **Verbraucher** sichtbar. Nur Verbraucher mit den entsprechenden Rollen können die Installationsbasisoption im Support-Menü sehen.
3. Öffnen Sie in der Liste einen Installationsbasis-Datensatz, um alle Details und Fälle für dieses Installationsbasiselement anzuzeigen.

Fall über das Consumer Service Portal erstellen

Benutzer mit der Verbraucher-Rolle können Fälle über das Consumer Service Portal erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Wählen Sie im Portal-Header **Hilfe** erhalten aus.
3. Wählen Sie zwischen **Produkthilfe anfordern** und **Bestellhilfe anfordern**.
4. Geben Sie einen Kunden ein oder suchen Sie ihn.
5. Geben Sie je nachdem, was Sie oben ausgewählt haben, ein Produkt oder eine Bestellung ein.
6. Geben Sie eine kurze Beschreibung in das Feld **Betreff** ein.

Hinweis:
Wenn Sie mit der Eingabe des Betreffs beginnen, sucht die Anwendung nach dem relevanten Inhalt in den für das Portal konfigurierten Knowledge Bases und zeigt ihn in der Liste **Zugehöriger Inhalt** 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.

7. Fügen Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung hinzu, und fügen Sie einen beliebigen Anhang hinzu.

   Hinweis:
   Derzeit ist die Option „ **Als Entwurf speichern** “ nicht für Kundenservice-Management optimiert und standardmäßig inaktiv.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der neue Fall wird erstellt und der Liste der Fälle hinzugefügt. Um den Fall anzuzeigen, klicken Sie auf den Link in der Fallerstellungsnachricht, oder klicken Sie im Portal-Header auf **Fälle**, und klicken Sie dann auf die Fallnummer.

Fall über das Consumer Service Portal anzeigen

Benutzer mit der Verbraucher-Rolle können eine Liste von Fällen über das Consumer Service Portal anzeigen und einzelne Fälle auswählen, um weitere Details anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

- Eine Konversation, die die Interaktion zwischen dem Verbraucher und dem Kundenservice-Mitarbeiter anzeigt.
- Die Aktion, die seitens des Verbrauchers ergriffen werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Die Falldetails, einschließlich der Fallnummer und des aktuellen Status.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Fälle** im Portal-Header, um eine Liste der Fälle anzuzeigen, die sich auf den aktuellen Benutzer beziehen.
3. Klicken Sie auf die Fallnummer, um weitere Informationen zum Fall anzuzeigen.
4. Geben Sie bei Bedarf eine Nachricht an den Kundenservice-Mitarbeiter ein, und klicken Sie auf **Senden**. Ihre Nachricht wird Teil der Fallkonversation. Alle Antworten des Kundenservice-Mitarbeiters werden auch in die Konversation aufgenommen.

Falllösung über das Consumer Service Portal annehmen oder ablehnen

Benutzer mit der Verbraucher-Rolle können die vorgeschlagene Lösung für einen Fall aus dem Consumer Service Portal akzeptieren oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall eines Verbrauchers vorschlägt, werden Schaltflächen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung im Formularabschnitt angezeigt, der die Verbraucheraktionen anzeigt.

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

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Consumer Service Portal an.
2. Klicken **Support** > **Fälle** im Portal-Header, um eine Liste der Fälle anzuzeigen, die sich auf den aktuellen Benutzer beziehen.
3. Klicken Sie auf eine Fallnummer, um weitere Informationen zum Fall anzuzeigen.
4. Klicken Sie in der Dropdown-Liste „Aktionen“ auf eine der folgenden Schaltflächen:

Option	Bezeichnung
Lösung akzeptieren	Akzeptiert die vom Kundenservice-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung und ändert den Fallstatus in **Geschlossen**.
Lösung ablehnen	Lehnt die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung nach Eingabe des Grunds für die Ablehnung der Lösung ab. Der Fallstatus wechselt zu **Offen**.

Mit einem Kundenservice-Mitarbeiter über das Consumer Service Portal chatten

Chatten Sie mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter im Consumer Service Portal, um Probleme schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Klicken Sie im Consumer Service Portal auf das Chat-Symbol ( ), um eine Konversation zu starten.
2. Füllen Sie die Informationen aus, und klicken Sie auf **Senden**.
   Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet.
3. **Wahlweise:** Um mit einer Person anstelle eines Virtual Agent zu sprechen, klicken Sie auf das und dann **Support kontaktieren**.
4. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, klicken Sie auf **Konversation beenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn der Kundenservice-Mitarbeiter einen neuen Fall erstellt oder die Diskussion mit einem vorhandenen Fall verknüpft, können Sie diese Fälle im Consumer Service Portal anzeigen, indem Sie auf **Fälle** klicken und die Fallliste anzeigen.

Anonym mit einem Kundenservice-Mitarbeiter über das Consumer Service Portal chatten

Benutzer, die nicht angemeldet sind, können anonym mit einem Kundenservice-Mitarbeiter im Consumer Service Portal chatten, um Probleme schneller zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

1. Klicken Sie im Consumer Service Portal auf das Chat-Symbol ( ), um eine Konversation zu starten.
2. Füllen Sie die Informationen aus, und klicken Sie auf **Senden**.
   Ein Virtual Agent oder ein Kundenservice-Mitarbeiter antwortet.
3. **Wahlweise:** Um mit einer Person anstelle eines Virtual Agent zu sprechen, klicken Sie auf das und dann **Support kontaktieren**.
4. Wenn Sie mit dem Chat fertig sind, klicken Sie auf **Konversation beenden**.

Eine Veröffentlichung im Consumer Service Portal anzeigen

Zeigen Sie die Details einer Veröffentlichung im Consumer Service Portal an, und laden Sie alle Anhänge herunter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörigen Listen namens **Support** > **Veröffentlichungen** Der Link im Consumer Service Portal zeigt eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen an. Sie können die Veröffentlichungen in dieser Liste nach Kategorie filtern, und Sie können die Liste weiter filtern, um alle Veröffentlichungen oder nur diejenigen anzuzeigen, die ungelesen sind. Sie können die Liste nach Veröffentlichungsdatum oder Ablaufdatum sortieren. Sie können auch nach einem bestimmten Begriff suchen.

Nachdem eine Veröffentlichung ihr **Ablaufdatum**erreicht hat, wird sie automatisch aus der Liste „Veröffentlichungen“ entfernt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Consumer Service Portal.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Veröffentlichungen**.
   Dadurch wird eine Liste der aktuellen Veröffentlichungen angezeigt. Die für jede Veröffentlichung angezeigten Informationen umfassen den Titel, das Veröffentlichungsdatum, das Ablaufdatum und eine kurze Beschreibung.
3. Filtern oder sortieren Sie bei Bedarf die Veröffentlichungsliste.
   - Wählen Sie in der oberen linken Ecke eine Kategorie aus, oder wählen Sie **Alle Kategorien** aus.
   - Wählen Sie entweder **Alle Veröffentlichungen** oder **Ungelesene Veröffentlichungen** in der oberen rechten Ecke aus.
   - Wählen Sie entweder **Veröffentlichungsdatum** oder **Ablaufdatum** im Feld „Sortieren nach“ aus.
4. Suchen Sie bei Bedarf die Liste Veröffentlichungen, indem Sie den Suchbegriff in das Feld **Veröffentlichungen suchen** eingeben.
5. Klicken Sie auf einen Veröffentlichungsnamen, um ihn zu öffnen.
6. Wenn die Veröffentlichung Anhänge enthält, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Anhänge**.
7. Wählen Sie die zu ladenden Anhänge aus dem Popup-Fenster 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. Schließen Sie das Popup-Fenster.
9. Klicken Sie auf den Zurück-Pfeil oben in der Veröffentlichung, um zur Liste der Veröffentlichungen zurückzukehren.

Terminbuchung per Chat-Konversation verwenden

Kunden können mit einem Virtual Agent eine Terminbuchungskonversation in einem Chat in Ihrem Supportportal initiieren, und Service Desk-Mitarbeiter können mit Autopilot während einer Unterhaltung Virtual Agent-Themen anzeigen.

Terminbuchung per Chat-Konversation für Kunden

Kunden können mit einem Virtual Agent die folgenden Aufgaben durchführen:

- In CSM einen neuen Termin buchen
- In CSM einen Termin ändern
- In CSM einen Termin absagen

Terminbuchung per Chat-Konversation für Service Desk-Mitarbeiter

Service Desk-Mitarbeiter können mit Autopilot während einer Mitarbeiterchat-Unterhaltung Virtual Agent-Themen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot .

Mit Terminbuchung per Chat-Konversation einen Termin planen

Planen Sie als Kunde oder Verbraucher einen Termin über das Chatfenster Virtual Agent im Service Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Kunde, Verbraucher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur einen Termin pro Standort planen. Nur angemeldete Benutzer können Termine planen.

Prozedur

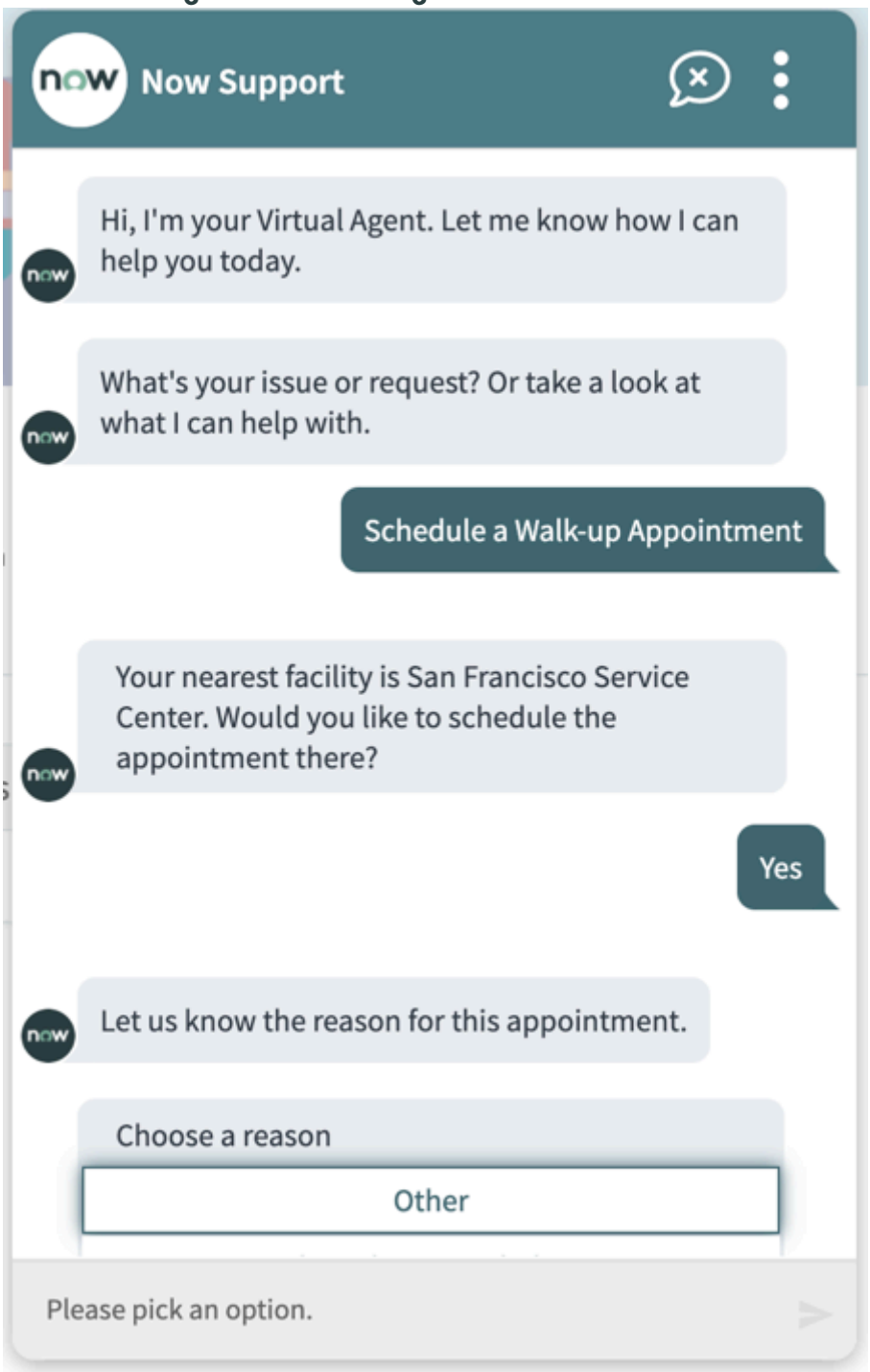
1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und einen Virtual Agent -Chat zu beginnen.
3. Geben Sie Termin planen 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.

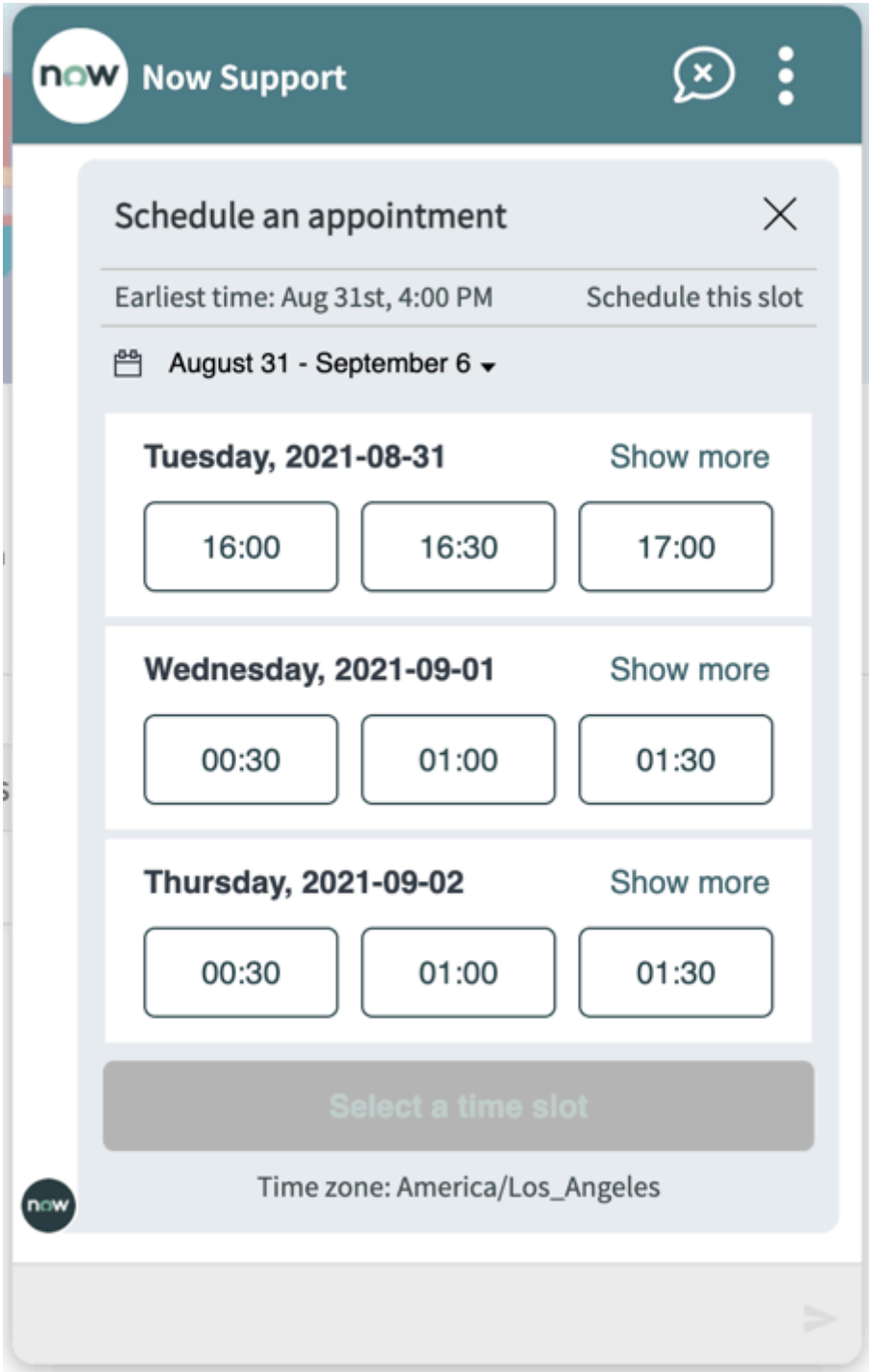
Mit der Planung eines Termins beginnen



© 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.

4. Wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus.

Auswahl eines Datums aus dem Kalender

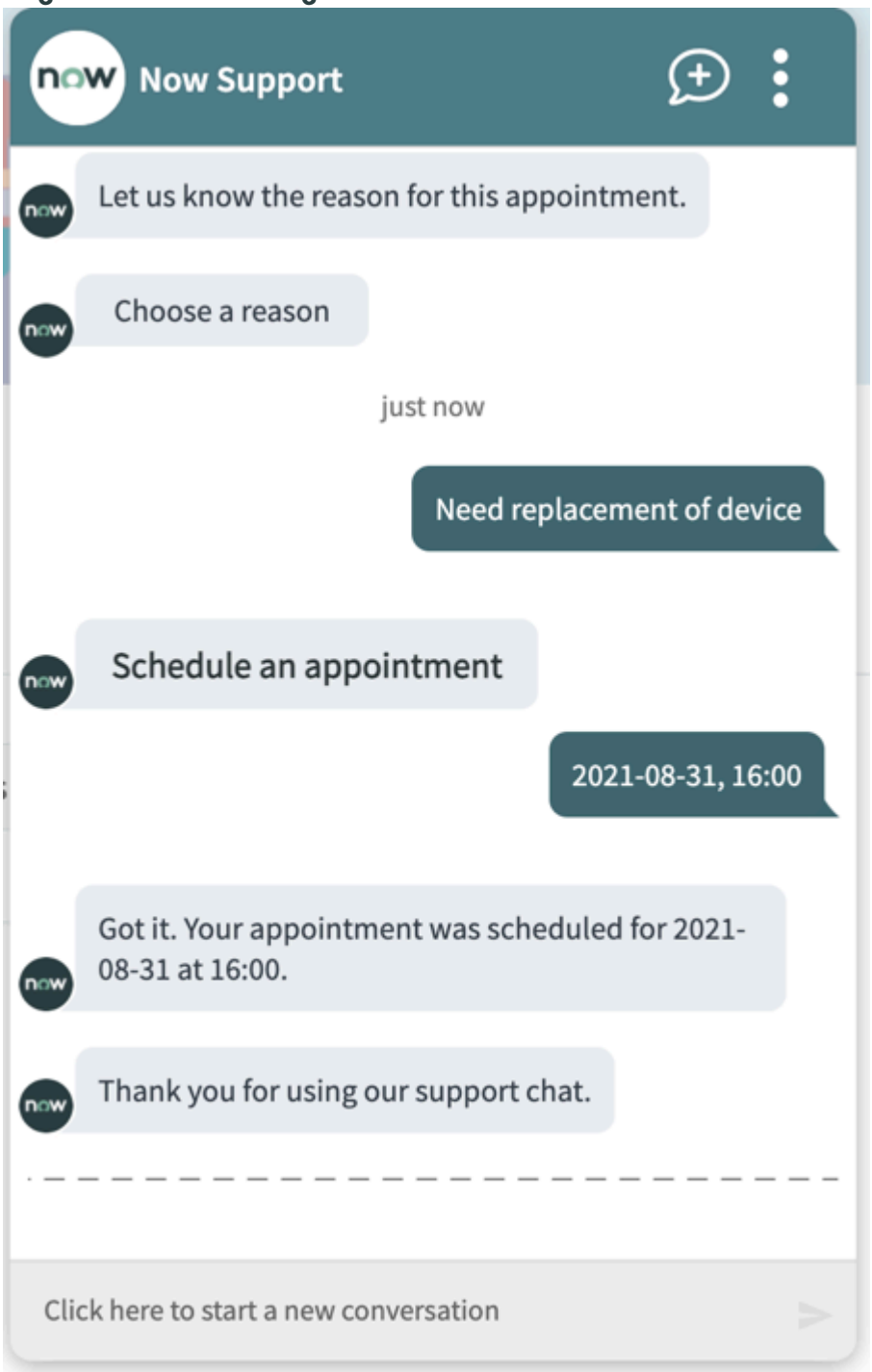


Ergebnisse

Der Termin ist geplant, und der Chat 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.

Abgeschlossene Planung eines Termins



Zugehörige Informationen

Termine neu planen

Einen Termin absagen

Mit Terminbuchung per Chat-Konversation einen Termin verlegen

Als Kunde oder Verbraucher können Sie einen Termin über das Chatfenster Virtual Agent im Service Portal neu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kunde, Verbraucher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 nur einen Termin pro Standort planen. Nur angemeldete Benutzer können Termine planen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example

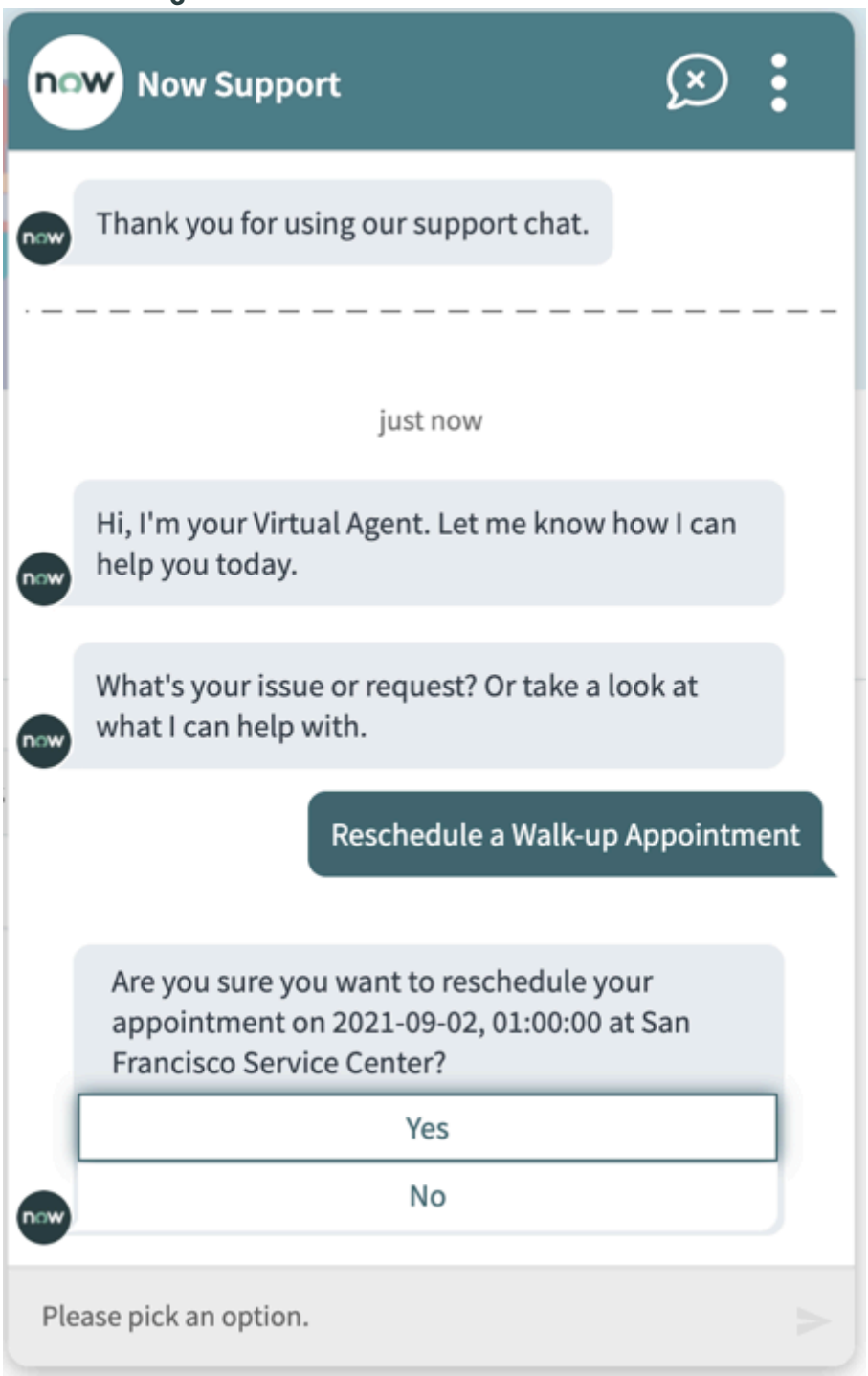
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol (), um das Chat-Fenster zu öffnen und einen Virtual Agent -Chat zu beginnen.
3. Geben Sie im Chatfenster Termin neu planenein.
4. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben 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.

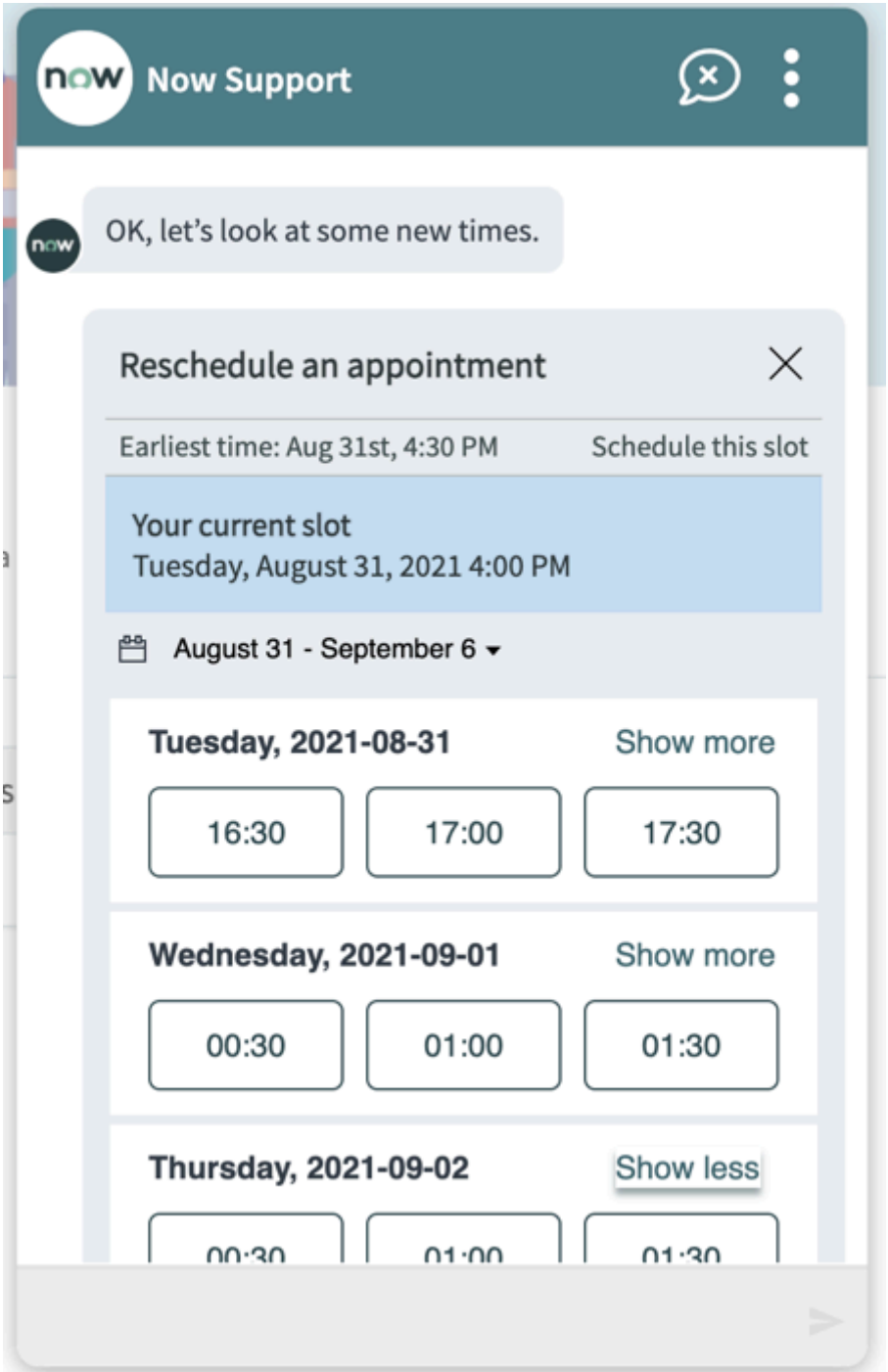
Termine verlegen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kalender ein Datum für den neuen Termin aus.

Auswahl eines Datums im Kalender



Ergebnisse

Der Termin wurde verlegt.

Zugehörige Informationen

Einen Termin planen

Einen Termin absagen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Terminbuchung per Chat-Konversation einen Termin absagen

Als Kunde oder Verbraucher können Sie einen Termin über das Chatfenster Virtual Agent im Service Portal stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kunde, Verbraucher

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example

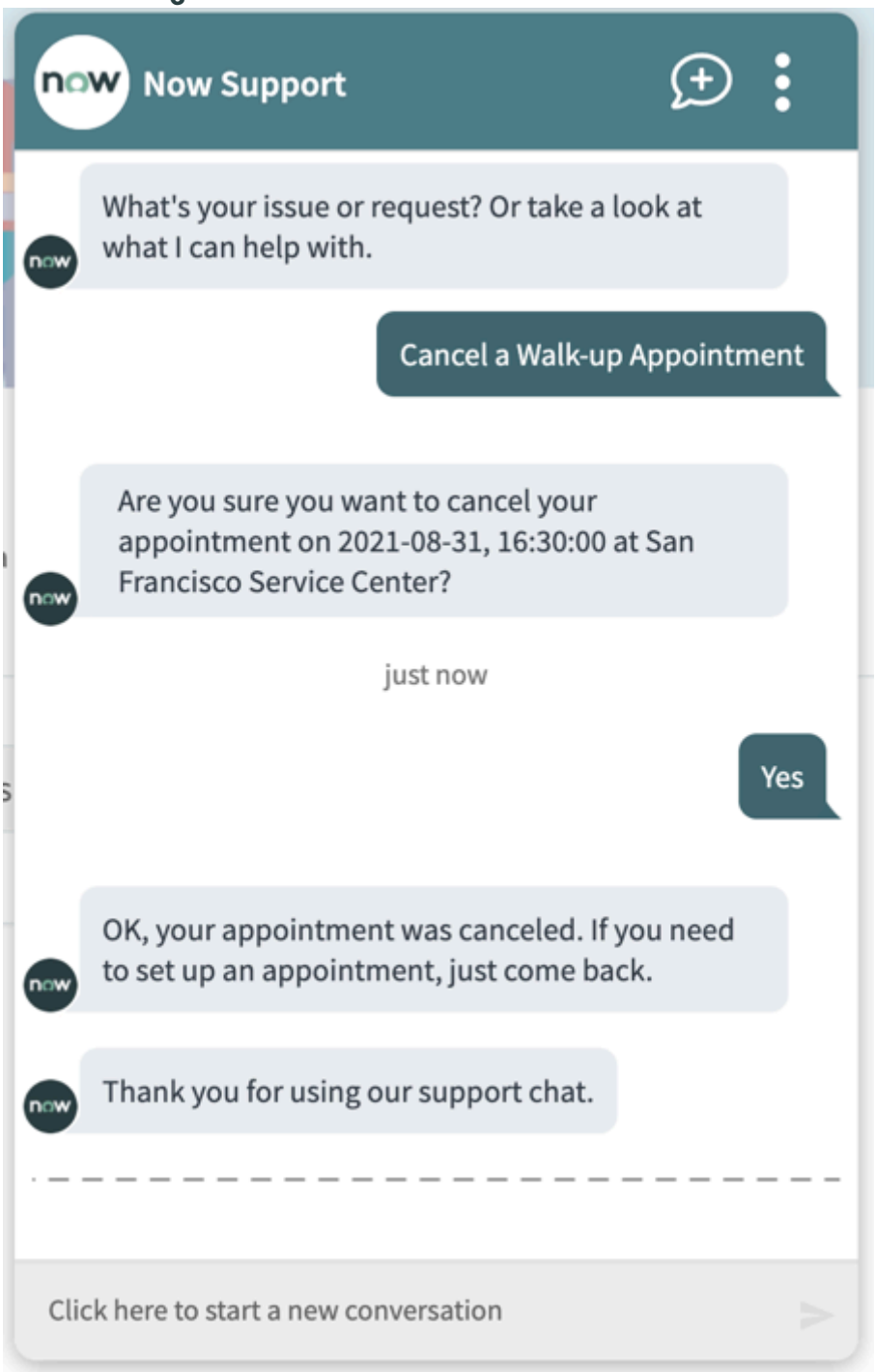
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Klicken Sie auf das Chat-Symbol ( ).
3. Geben Sie im Chatfenster Termin absagenein.
   Der Virtual Agent zeigt die verfügbaren Termine 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.

Termine absagen



4. Bestätigen Sie die Absage.

Ergebnisse

Der Termin wird storniert.

Zugehörige Informationen

Einen Termin planen

Termine neu planen

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

Arbeiten mit Omnichannel Callback für Kundenservice-Management

Die App ServiceNow® Omnichannel Callback für Kundenservice-Management aktiviert eine Rückrufoption für Kunden, wenn die Wartezeit auf einen Servicemitarbeiter lang ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Omni-Channel Callback .

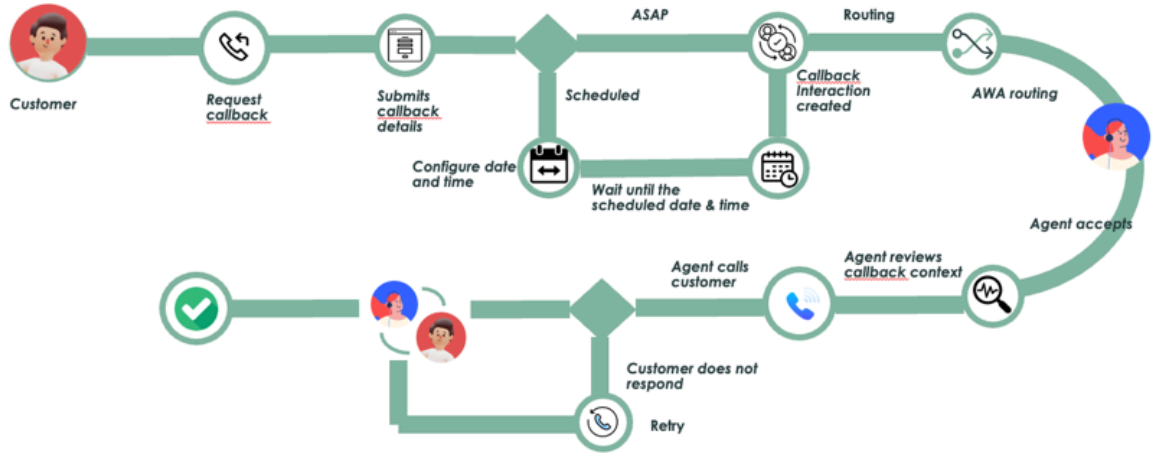
Rückruf-Flow

Der Rückruf-Workflow wird wie folgt ausgeführt:

1. Kunden haben die Möglichkeit, einen Rückruf anzufordern, wenn die geschätzte Wartezeit bis zum Erreichen eines Service Desk-Mitarbeiters zu lang ist oder wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
2. Der Kunde gibt Rückrufdetails wie Name, Kontaktdaten und den Grund für den Rückruf ein.
3. Kunden fordern einen Rückruf so bald wie möglich oder zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit an.
4. Eine Rückrufinteraktion wird sofort für eine sofortige Rückrufanforderung oder eine Minute vor der ausgewählten Zeit für eine geplante Rückrufanforderung erstellt.
5. Die Anwendung ServiceNow® Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) bestimmt die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und erstellt ein Rückruf-Arbeitselement für einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter. AWA fügt die Rückrufaufgabe der Rückrufwarteschlange hinzu. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält dann eine Rückrufbenachrichtigung im Posteingang des Arbeitsbereichs.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Rückrufkontext überprüfen, z. B. Knowledge Base-Artikelansichten, Suchen und Virtual Agent -Konversation, bevor er den Kunden anruft.
7. Der Service Desk-Mitarbeiter ruft den Kunden an.
   - Wenn der Kunde den Anruf annimmt, wird die Interaktion nach Beendigung des Anrufs als abgeschlossen markiert.
   - Wenn der Kunde den Anruf nicht annimmt, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Rückruf später wiederholen.
8. Der Service Desk-Mitarbeiter kann manuell über den Arbeitsbereich entscheiden, ob die Interaktion geschlossen oder der Rückruf erneut in die Warteschlange gestellt 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.

Rückruf-Flow-Diagramm



Rückrufanforderungen

Anforderung eines sofortigen Rückrufs

Kunden können sofort einen Rückruf anfordern. Den Kunden wird die durchschnittliche Zeit angezeigt, die der Service Desk-Mitarbeiter für einen Rückruf benötigt. Diese Anforderung verhindert, dass sie in der Warteschlange warten müssen, um eine Verbindung mit einem Service Desk-Mitarbeiter herzustellen.

Planen einer Rückrufanforderung

Kunden können einen Rückruf anfordern, indem sie das bevorzugte Datum und die Uhrzeit auswählen. Der Kunde erhält eine Bestätigung der geplanten Rückrufanforderung per E-Mail.

Eine Rückrufanforderung wird neu geplant

Kunden können die Rückrufanforderung neu planen, indem sie aus einer Liste der bevorstehenden Datums- und Uhrzeitangaben für Rückrufanforderungen auswählen.

Abbrechen einer Rückrufanforderung

Kunden können geplante Rückrufe über den Selfservice-Kanal stornieren, über den sie den Rückruf angefordert haben.

Rückrufkanäle

Kunden können während eines Chats in Virtual Agent oder Engagement Messengeroder über das Portal Kundenservice] einen Rückruf anfordern. Sie können entweder einen Telefonrückruf oder einen Videorückruf auf Zoomanfordern. Videorückrufe müssen geplant werden, aber Telefonrückrufe können sofort angefordert oder geplant werden.

Mit Rückrufanforderungen von einem Service Desk-Mitarbeiter arbeiten

Kunden können einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter anfordern, wenn die Wartezeit bis zum Erreichen eines Service Desk-Mitarbeiters zu lang ist oder Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Rückrufanforderungen von Kunden

Kunden können einen Rückruf entweder so bald wie möglich oder zu einem bevorzugten Datum und einer bevorzugten Uhrzeit über einen der folgenden Kanäle 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.

- Virtual Agent
- Kundenservice-Portal
- Engagement Messenger

Kunden können einen sofortigen Rückruf über einen Sprachkanal wie Telefon anfordern oder einen Videorückruf über Zoomplanen.

Rückrufanforderungen für Service Desk-Mitarbeiter

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen ausführen:

- Überprüfen Sie den Kontext der Interaktion, z. B. Knowledge Base-Artikelansichten, Suchverlauf und die Virtual Agent -Konversation, bevor Sie den Kunden anrufen, um sich mit dem Kontext vertraut zu machen.
- Verwenden Sie die **Click-to-Call-** Schaltfläche, um einen Sprachanruf an einen Kunden zu tätigen, entweder so bald wie möglich oder zu einem geplanten Datum und einer geplanten Uhrzeit.
- Verwenden Sie die Besprechungs-URL Zoom, um an einem geplanten Datum und zu einer geplanten Uhrzeit einen Videoanruf mit einem Kunden zu tätigen.
- Wiederholen Sie den Rückruf, wenn der Kunde den Anruf nicht annimmt.
- Leiten Sie die Rückrufanforderung an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter um.

Rückrufanforderungen mit bearbeiten Virtual Agent

Als Kunde können Sie über eine Virtual Agent -Konversation einen Rückruf von einem Kundenservice-Mitarbeiter anfordern. Sie können einen sofortigen Sprachrückruf anfordern oder einen Sprach- oder Videorückruf planen, den Sie neu planen oder stornieren können.

Fordern Sie einen Rückruf aus einem Virtual Agent -Chat an

Fordern Sie einen sofortigen Sprachrückruf an, oder planen Sie einen Sprach- oder Videorückruf aus einem Virtual Agent -Chat im ServiceNow -Portal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen sofortigen Rückruf nur für einen Sprachkanal anfordern. Verwenden Sie die Option **Für später** planen, um einen Videoanruf anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und einen Virtual Agent -Chat zu beginnen.
3. Wählen **Sie Alles anzeigen aus**.
4. Wählen Sie **Rückruf anfordern aus**.
5. Geben Sie Ihre Telefonnummer und einen Grund für die Anforderung des Rückrufs 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.

6. Wählen Sie aus, ob Sie einen sofortigen Sprachrückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten oder einen Sprach- oder Videorückruf für später planen möchten.

Ergebnisse

- Eine Rückrufanforderung wird erstellt.
- Der Chat zeigt die Details der Rückrufzeit an, entweder die geschätzte Zeit, bis der Service Desk-Mitarbeiter zurückruft, oder das geplante Datum und die Uhrzeit, die für den Telefon- oder Videoanruf festgelegt wurden.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Planen Sie einen Rückruf aus einem Virtual Agent -Chat neu

Planen Sie einen Rückruf aus einem Virtual Agent -Chat im ServiceNow]-Portal neu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur angemeldete Benutzer können Rückrufe neu planen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und einen Virtual Agent -Chat zu beginnen.
3. Wählen **Sie Alles anzeigen aus**.
4. Wählen **Sie Rückruf neu planen aus**.
5. Planen Sie die bevorstehende Rückrufanforderung oder eine andere Anforderung neu.
   - Um die anstehende Rückrufanforderung neu zu planen, wählen Sie **Ja**.
   - Um eine andere Anforderung neu zu planen, wählen Sie sie aus der Liste der Anforderungen aus.
6. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus, und klicken Sie auf **Zeitplan**.
   Das Datums- und Zeitfenster gibt die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an.

Ergebnisse
Die Anforderung wurde neu geplant.

Im Chat wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Brechen Sie einen Rückruf aus einem Virtual Agent -Chat ab

Brechen Sie einen Rückruf aus einem Virtual Agent -Chat im ServiceNow -Portal ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um das Chat-Fenster zu öffnen und einen Virtual Agent -Chat zu beginnen.
3. Wählen **Sie Alles anzeigen aus**.
4. Wählen Sie **Rückruf abbrechen aus**.
5. Brechen Sie die bevorstehende Rückrufanforderung oder eine andere Anforderung ab.
   - Um die bevorstehende Rückrufanforderung abzubrechen, wählen Sie **Ja**.
   - Um eine andere Anforderung abzubrechen, wählen Sie sie aus der Liste der Anforderungen aus.
6. Bestätigen Sie den Abbruch in der Bestätigungsnachricht.

Ergebnisse

- Die Rückrufanforderung wurde abgebrochen.
- Der Chat zeigt die Details der stornierten Rückrufanforderung.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Rückrufanforderungen über das Kundenservice Portal bearbeiten

Als Kunde können Sie über das Kundenservice -Portal einen Rückruf von einem Kundenservice-Mitarbeiter anfordern. Sie können einen sofortigen Rückruf anfordern oder einen Sprach- oder Videorückruf planen, den Sie neu planen oder stornieren können.

Fordern Sie einen Rückruf über das Customer Service oder Consumer Service Portal an

Fordern Sie über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal einen sofortigen Sprachrückruf an, oder planen Sie einen Sprach- oder Videorückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen sofortigen Rückruf nur für einen Sprachkanal anfordern. Verwenden Sie die Option **Call me später** (Später anrufen), um einen Videoanruf anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.

2. Wählen Sie im Portal-Header **Meine Listen** und dann **Meine Fälle**aus.
3. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Unterstützung benötigen.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Aktionen** die **Option Rückruf anfordern**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. Geben Sie im Popup-Fenster „Rückruf anfordern“ Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, den Problemtyp und eine Beschreibung ein.
6. Wählen Sie aus, ob Sie einen sofortigen Sprachrückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten oder einen Sprach- oder Videorückruf für später planen möchten.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Eine Rückrufanforderung wird erstellt.
- Die Details der Rückrufanforderung sind auf der Registerkarte Rückruf verfügbar.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Planen Sie einen Rückruf mit dem Customer Service oder Consumer Service Portal neu

Planen Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter über das Customer oder Consumer Service Portal neu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Rückrufanforderung neu planen, um einen Telefon- oder Videoanruf von einem Service Desk-Mitarbeiter zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.
2. Wählen Sie im Portal-Header **Meine Listen** und dann **Meine Fälle**aus.
3. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Unterstützung benötigen.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Rückrufe die **Rückrufanforderung** aus, die Sie neu planen möchten.
5. Wählen **Sie Umplanen aus**.
6. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus.
   Das Datums- und Zeitfenster gibt die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Rückrufanforderung wurde neu geplant.
- Im Popup-Fenster werden die Details des neu geplanten Rückrufs angezeigt.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Stornieren Sie einen Rückruf über den Kundenservice oder das Verbraucherserviceportal

Stornieren Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter über das Customer oder Consumer Service Portal.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer, sn_customerservice.consumer

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage des Kundenservice Portals oder Consumer Service Portals, indem Sie das Suffix /csm oder /csp an Ihre Instanz-URL anhängen.

   Example
   Zum Beispiel: https://ihreportalurl.com/csm.
2. Wählen Sie im Portal-Header **Meine Listen** und dann **Meine Fälle**aus.
3. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Unterstützung benötigen.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Rückrufe die **Rückrufanforderung** aus, die Sie abbrechen möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Bestätigen Sie den Abbruch in der Bestätigungsnachricht.

Ergebnisse

- Die Rückrufanforderung wird abgebrochen.
- Die Details der stornierten **Rückrufanforderung** sind auf der Registerkarte Rückrufe verfügbar.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Rückrufanforderungen mit bearbeiten Engagement Messenger

Als Kunde können Sie über Engagement Messengereinen Rückruf von einem Kundenservice-Mitarbeiter anfordern. Sie können einen sofortigen Rückruf anfordern oder einen Sprach- oder Videorückruf planen, den Sie neu planen oder stornieren können.

Fordern Sie mit einen Rückruf an Engagement Messenger

Fordern Sie mit Engagement Messengereinen sofortigen Sprachrückruf an, oder planen Sie einen Sprach- oder Videorückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen sofortigen Rückruf nur über einen Sprachkanal anfordern. Verwenden Sie die Option **Call me später** (Später anrufen), um einen Videoanruf anzufordern.

Prozedur

1. Wählen Sie in Engagement Messengerdie Karte **Rückruf anfordern** aus.
2. Wählen Sie auf der Seite „Rückrufanforderungen“ die Option **Rückruf**anfordern aus.
3. Geben Sie Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, Ihren Problemtyp und eine Beschreibung ein.
4. Wählen Sie aus, ob Sie einen sofortigen Sprachrückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter erhalten oder einen Sprach- oder Videorückruf für später planen möchten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnisse

- Eine Rückrufanforderung wird erstellt.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Planen Sie einen Rückruf mit neu Engagement Messenger

Planen Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter mit Engagement Messengerneu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie in Engagement Messengerdie Karte **Rückruf anfordern** aus.
2. Wählen Sie auf der Seite „Rückrufanforderungen“ die Rückrufanforderung aus, die Sie neu planen möchten.
3. Wählen **Sie Umplanen aus**.
4. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus dem Kalender aus.
   Das Datums- und Zeitfenster gibt die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters an.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Rückrufanforderung wurde neu geplant.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Brechen Sie einen Rückruf mit ab Engagement Messenger

Stornieren Sie einen Rückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter mit Engagement Messenger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wählen Sie in Engagement Messengerdie Karte **Rückruf anfordern** aus.
2. Wählen Sie auf der Seite „Rückrufanforderungen“ die Rückrufanforderung aus, die Sie abbrechen möchten.
3. Wählen Sie **Abbrechen** .
4. Bestätigen Sie den Abbruch in der Bestätigungsnachricht.

Ergebnisse

- Eine Rückrufanforderung wurde abgebrochen.
- Eine Bestätigungs-E-Mail wird gesendet.

Gehen Sie auf eine Rückrufanforderung eines Kunden ein

Als Kundenservice-Mitarbeiter rufen Sie einen Kunden entweder sofort oder zu dem vom Kunden gewünschten Zeitpunkt zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abhängig von der Art der Anforderung können Sie den Kunden per Telefon oder über Zoomanrufen.

Wenn der Rückruf über das Kundenservice - oder Kundenservice -Portal angefordert wird, können Sie das Problem des Kunden untersuchen, indem Sie den Chat, zugehörige Fälle, Knowledge Base-Suchen und den Verlauf durchgehen, um sich mit dem Kontext vertraut zu machen, bevor Sie den Anruf tätigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Ihren Arbeitsbereich.
2. Wenn eine Interaktionsanforderung eingeht, akzeptieren Sie sie aus Ihrem Posteingang.
   Die Interaktionskarte zeigt die folgenden Informationen:
   - Die Art des Rückrufs und die Interaktionsnummer
   - Der Name des Kunden
   - Die Art des Problems
3. Rufen Sie den Kunden über den angeforderten Kanal zurück.
   Wenn der Kunde den Anruf nicht annimmt:
   - Wiederholen Sie den Rückruf später, indem Sie auf Rückruf **erneut versuchen**klicken.

     Die Anzahl der Wiederholungsversuche wird aktualisiert.
   - Weisen Sie die **Rückrufaufgabe** bei Bedarf einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu, indem Sie im Menü „ **Weitere Aktionen** “ die Option Rückruf in die Warteschlange auswählen.
4. Beenden Sie den Anruf.
   - Der Status der Interaktion ändert sich in **„Abschließen – vollständig“**.
   - Wenn Sie die Rolle notify_view haben, können Sie die **Teilnehmer** der Videobesprechung auf der Registerkarte Videoteilnehmer anzeigen.
   - Die Besprechungsaufzeichnung und das Transkript werden an die Interaktion angehängt. Die eingefügten Transkripte werden nicht stimmungsanalysiert.
5. Wenn das Problem gelöst wurde, schließen Sie die **Rückrufaufgabe**, indem Sie Rückruf schließen auswählen.

Mobile Experience für Kundenservice-Management

Verwalten Sie Kundenservicefälle von einem Mobilgerät mit der mobilen Anwendung Kundenservice-Management. Bleiben Sie verbunden und greifen Sie in Echtzeit auf Informationen zu, um Aufgaben schnell abzuschließen.

Kundenservice-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager können mithilfe der Mobile-Anwendung Kundenservice-Management schnell die Falldetails durchsehen und dann die Fallaufgaben abschließen. Mitarbeiter und Kundenservice-Manager können jederzeit und überall Routineaktionen durchführen und Genehmigungen erteilen.

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile), um die verfügbaren Funktionen zu verwenden. Zur Verwendung der Funktion „Change-Anforderung“ ist das Plugin „Customer Service with Service Management“ (com.sn_cs_sm) erforderlich.

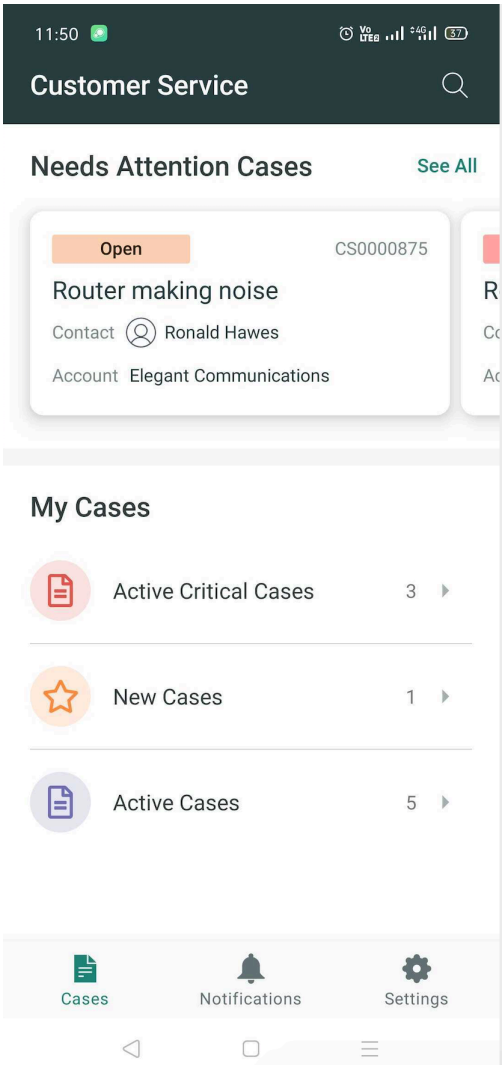
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Mobile-Anwendung Kundenservice-Management unterstützt Produktfälle.

Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Applet-Startprogramm der mobilen Customer Service-Anwendung für Kundenservice-Mitarbeiter



Mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) haben Sie folgende Möglichkeiten:

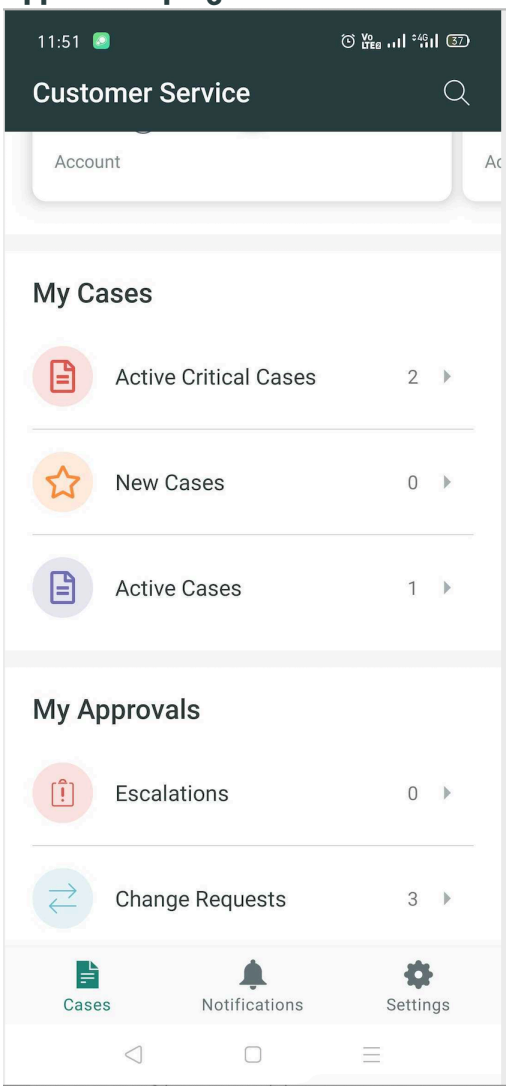
- Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Fallauslastung, einschließlich neuer Fälle, kritischer Fälle und derer, die Aufmerksamkeit erfordern.
- Akzeptieren Sie Fälle und weisen Sie sie neu zu.
- Fügen Sie den Fällen Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.
- Überprüfen Sie Falldetails, Aktivitätenströme und zugehörige Informationen wie SLAs, Fallaufgaben und untergeordnete Fälle.
- Bearbeiten Sie Fallinformationen, z. B. die Priorität.
- Schlagen Sie schwerwiegende Fälle vor.
- Erhalten Sie Push-Benachrichtigungen für zugewiesene oder aktualisierte Fälle.
- Mithilfe von Stichwörtern nach Fällen 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.

Mit der Systemadministrator-Rolle können Sie die mobile Kundenservice-Management-Anwendung auf folgende Arten konfigurieren:

- Konfigurieren Sie Seiten, um die gewünschten Daten anzuzeigen.
- Konfigurieren Sie die Funktionen, die mit Swipe-Aktionen und Top-Menü-Aktionen verknüpft sind.
- Konfigurieren und erstellen Sie Push-Benachrichtigungen.

Applet-Startprogramm der Mobile-Anwendung Customer Service für Manager



Mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) können Sie:

- Mithilfe von Stichwörtern nach Fällen suchen
- Change-Anforderungen überprüfen und genehmigen
- Eskalationen genehmigen

Das Plugin „Customer Service Mobile“ aktivieren

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

Automatische Übersetzung

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

Um die mobile Kundenservice-Management-Anwendung zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile). Dieses Plugin aktiviert die folgenden Plugins:

- Plugin „Mobile Agent Native Client“ (com.glide.sg.agent_native_client)
- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Customer Service Case Action Status (com.sn.csm_action_status)

Um Support für schwerwiegende Fälle bereitzustellen, können Sie das optionale Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt) aktivieren.

Sobald die Mobile-Anwendung Kundenservice-Management aktiviert und konfiguriert ist, können Kundenservice-Mitarbeiter die Mobile App „ServiceNow Agent“ auf ihre Mobilgeräte herunterladen und auf ServiceNow-Instanzen zugreifen.

Hinweis:
Sie können das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) über das Guided Setup Kundenservice-Management aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Zugehörige Informationen

Erste Schritte mit ServiceNow Agent

Übersicht die Mobile-Anwendung Customer Service

Kundenservice-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager können das Applet-Startprogramm und Applets in der Mobile-Anwendung Customer Service verwenden, um Benachrichtigungen anzuzeigen und Kundenservicefälle zu 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-Anwendung Kundenservice-Management.

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:

- **Fälle**: Zeigt die Haupt-Fallseite an. Verwenden Sie dieses Applet-Startprogramm, um auf die Fallverwaltung-Funktionalität zuzugreifen.
- **Benachrichtigungen**: Zeigen Sie eine Liste der Benachrichtigungen an, die an den Kundenservice-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.
- **Einstellungen**: Verwalten Sie Einstellungen für die mobile App.

Applets und Karten

Wählen Sie ein Applet aus dem Applet-Startprogrammbildschirm aus. Jedes Applet enthält einen oder mehrere Bildschirme, die zum Anzeigen von Datensätzen verwendet werden, 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.

der Applet-Funktion entsprechen. Das Applet „Aktive Fälle“ zeigt beispielsweise eine Liste aller aktiven Falldatensätze an.

Die Fälle in der Liste werden als Karten angezeigt, wobei der Fallstatus oben auf der Karte angezeigt wird. So verwenden Sie die Karten:

- Wischen Sie eine Karte nach links oder rechts, um die verfügbaren Aktionen anzuzeigen, und tippen Sie dann auf die gewünschte Aktion.
- Tippen Sie auf eine Karte, um gegebenenfalls Datensatzdetails wie Aktivität, zugehörige Liste und Eskalationen anzuzeigen.
- In der Detailansicht:
  - Tippen Sie auf das obere Menü, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen, und tippen Sie dann auf die gewünschte Aktion.
  - Wählen Sie die Zurück-Schaltfläche, um zur Liste zurückzukehren.

Applets bieten eine Filteroption, wenn in der Liste mehr als ein Fall vorhanden ist. Wenn Sie auf das Applet tippen, wird eine Liste der Filter angezeigt, mit denen Sie die Liste der Fälle eingrenzen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Applets

Kundenservice-Mitarbeiter haben Zugriff auf die folgenden Applets.

Mitarbeiter-Applets für „Meine Fälle“.

Applets	Beschreibung
Meine Fälle	
Fälle mit Handlungsbedarf	Fälle, die darauf warten, dass der Kundenservice-Mitarbeiter Maßnahmen ergreift. Enthält Fälle in den Status Offen, Auf Info warten und Gelöst.
Aktive Fälle	Fälle, die dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind. Enthält Fälle in den Status „Offen“, „Auf Info warten“ und „Gelöst“.
Neue Fälle	Fälle im Status „Neu“.
Aktive kritische Fälle	Fälle der Priorität 1 im Status „Offen“, „Auf Info warten“ und „Gelöst“.

Hinweis:
Fälle in diesen Listen werden nach dem Datum der letzten Aktualisierung in absteigender Reihenfolge sortiert, wobei der zuletzt aktualisierte Fall zuerst angezeigt wird.

Layout der Kundenservice-Karte

In einer Listenansicht zeigen Fallkarten die folgenden Informationen an:

- Fallstatus
- Fallnummer
- Kurzbeschreibung
- Kontakt
- Account

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Listenansicht für schwerwiegende Fälle zeigen Fallkarten die folgenden Informationen an:

- Fallstatus „Schwerwiegend“
- Fallnummer
- Kurzbeschreibung
- Account

Zugehörige Listen Fallformular

Kundenservice-Mitarbeiter können auf die folgenden zugehörigen Listen des Fallformulars zugreifen.

Zugehörige Listen und ihre Beschreibungen für das Fallformular

Zugehörige Liste	Beschreibung
SLAs	Zeigt eine Liste von SLAs für einen Fall an. Zeigen Sie die folgenden Informationen für SLAs an, die in dieser Liste enthalten sind: • Aufgabe • SLA-Stufe • SLA-Definition • Tatsächlich verstrichener Prozentsatz • Tatsächlich verstrichene Zeit **Hinweis:** Die Detailansicht ist nicht in der zugehörigen SLA-Liste verfügbar.
Aufgaben	Zeigt eine Liste von Fallaufgaben an. Zeigen Sie die folgenden Informationen für Fallaufgaben an, die in dieser Liste enthalten sind: • Status • Zahl • Betreff • Zugewiesen an • Priorität **Hinweis:** Die Detailansicht ist nicht in der zugehörigen Liste der Aufgaben verfügbar.
Untergeordnete Fälle	Zeigt eine Liste von untergeordneten Fällen für einen Fall an. Zeigen Sie die folgenden Informationen für untergeordnete Fälle an, die in dieser Liste enthalten 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 Listen und ihre Beschreibungen für das Fallformular (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	• Fallnummer • Status • Kurzbeschreibung • Account • Kontakt Klicken Sie auf einen untergeordneten Fall, um zusätzliche Details zum Fallformular anzuzeigen.

Notifications

Kundenservice-Mitarbeiter können Benachrichtigungen in der Mobile-Anwendung Customer Service erhalten, wenn Fälle zugewiesen sind, kommentiert werden oder Aufmerksamkeit erfordern. In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Benachrichtigungen aufgeführt:

Benachrichtigungen in der mobilen Anwendung Customer Service

Benachrichtigung	Beschreibung
Fallzuweisung	Wenn ein Fall einem Kundenservice-Mitarbeiter von einer anderen Person zugewiesen wird, wird eine Benachrichtigung an den im Feld **zugewiesen an** ausgewählten Kundenservice-Mitarbeiter gesendet. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, den Status, die Priorität und die Kurzbeschreibung.
Fallkommentare	Wenn Informationen zu einem Fall in den Feldern **Zusätzliche Kommentare** oder **Arbeitsnotizen** von einem anderen Benutzer als dem zugewiesenen Kundenservice-Mitarbeiter hinzugefügt werden, wird eine Benachrichtigung an den im Feld **zugewiesen an** ausgewählten Benutzer gesendet. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, die Priorität und die Kurzbeschreibung.
Die Kennzeichnung „Handlungsbedarf“ ist aktiviert.	Wenn die Kennzeichnung **Handlungsbedarf** im Fallformular aktiviert ist, wird eine Benachrichtigung an den Kundenservice-Mitarbeiter im Feld **zugewiesen an** gesendet. Die Benachrichtigung enthält die Fallnummer, den Status, die Priorität und die Kurzbeschreibung.
Falleskalation	Sobald eine Eskalation ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen sie.
Change-Anforderungen	Sobald eine Change-Anforderung ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen 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.

Zugehörige Informationen

Applet-Startprogramm

Navigationsleiste

Mobile-Push-Benachrichtigungen

Erste Schritte mit der Mobile-Anwendung Customer Service

Auf die Mobile-Anwendung Customer Service greifen Sie über die Mobile App „ServiceNow Agent“ zu. Melden Sie sich dann bei einer Instanz als Kundenservice-Mitarbeiter oder -Manager an, und arbeiten Sie an Ihren Kundenservicefällen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Abhängig von Ihrem Gerät gehen Sie zum Apple App Store oder zum Google Play Store, und suchen Sie nach der Mobile App „ServiceNow Agent“.
2. Melden Sie sich bei einer Instanz an .
3. Tippen Sie auf **Customer Service**, um die Anwendung zu öffnen und das Applet-Startprogramm anzuzeigen.
4. Verwalten Sie Ihre Kundenservicefälle abhängig von Ihrer Rolle.
   Weitere Informationen zu den Aufgaben von Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern finden Sie unter Verwenden Sie eine Mobile-Anwendung, um Aufgaben von Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern auszuführen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

Verwenden Sie eine Mobile-Anwendung, um Aufgaben von Kundenservice-Mitarbeitern und -Managern auszuführen

Kundenservice-Mitarbeiter verwalten Fälle, und Echtzeitbenachrichtigungen helfen ihnen dabei, sofort reagieren zu können. Kundenservicemanager können Eskalationen genehmigen und Aufgaben zu schwerwiegenden Problemen mit einem Wisch ausführen.

Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) und Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) können Routineaktionen und Genehmigungen jederzeit und überall effektiv ausführen.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Fall akzeptieren	Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Akzeptieren**.	Akzeptieren Sie einen Fall, der Ihnen zugewiesen 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.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	• Streichen Sie nach rechts, und tippen Sie auf **Kommentare hinzufügen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Kommentare hinzufügen**.	Fügen Sie den Feldern **Arbeitsnotizen** oder **Zusätzliche Kommentare** des Falls Informationen hinzu.
Einen Fall einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter zuweisen	• Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Zuweisen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Zuweisen**.	Diese Aktion ist für nicht zugewiesene Fälle verfügbar. Wählen Sie diese Option, um die Felder **Zuweisungsgruppe** und **zugewiesen an** anzuzeigen und die Zuweisungen vorzunehmen.
Einen Fall sich selbst zuweisen	• Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Mir zuweisen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Mir zuweisen**.	Weisen Sie sich einen nicht zugewiesenen Fall zu.
Einen Fall schließen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Fall schließen**.	Wählen Sie diese Option, um die Felder **Lösungscode** und **Auflösungshinweise** anzuzeigen, die Pflichtfelder zum Abschließen dieser Aktion sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Lösungscode dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzuzufügen.
Fall bearbeiten	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Fall bearbeiten**.	Sie können die folgenden Felder im Fallformular bearbeiten: • Kurzbeschreibung • Account • Kontakt • Handlungsbedarf • Priorität • Produkt • Asset • Zuweisungsgruppe: Durch Auswahl 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.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
		Zuweisungsgruppe wird der Wert im Feld **zugewiesen an** gelöscht. • Zugewiesen an: Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, gehört die Liste der verfügbaren Benutzer zu dieser Gruppe.
Fall öffnen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Fall öffnen**.	Öffnen Sie einen Fall, und ändern Sie den Status von **Auf Info warten** oder **Gelöst** in **Offen**.
Einen Fall als schwerwiegenden Fall vorschlagen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Schwerwiegenden Fall vorschlagen**.	Schlagen Sie einen Fall als Kandidat für einen schwerwiegenden Fall vor. **Hinweis:** Diese Aktion ist verfügbar, wenn das Plugin „Major Issue Management“ aktiviert ist.
Lösung für einen Fall vorschlagen	Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Lösung vorschlagen**.	Wählen Sie diese Option, um die Felder **Lösungscode** und **Auflösungshinweise** anzuzeigen, die Pflichtfelder zum Abschließen dieser Aktion sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Lösungscode dem Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzuzufügen.
Einen Fall einem anderen Kundenservice-Mitarbeiter neu zuweisen	Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Neu zuweisen**.	Verfügbar für zugewiesene Fälle. Wählen Sie diese Option, um die Felder **Zuweisungsgruppe** und **zugewiesen an** anzuzeigen und die Zuweisungen zu ändern.
Weitere Informationen anfordern	• Streichen Sie nach links, und tippen Sie auf **Info anfordern**. • Tippen Sie auf das obere Menü, und wählen Sie **Info anfordern**.	Fügen Sie die Anforderung dem Feld **Zusätzliche Kommentare** 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.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Anhand von Stichwörtern nach einem Fall suchen (Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager)	Geben Sie das Stichwort in die Suchleiste ein.	Es werden alle Fälle aufgelistet, die nicht den Status „Geschlossen“ aufweisen,. Im oberen Menü können Sie Informationen anfordern, einen Fall eskalieren, eine Lösung vorschlagen usw.
Fall eskalieren (Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice.escalation_requester)	Tippen Sie auf das obere Menü, wählen Sie **Fall eskalieren** aus, und geben Sie die erforderlichen Informationen ein.	Geben Sie die folgenden Informationen ein, und klicken Sie auf **Absenden**. • **Quelle anfordern** • **Grund** • **Eskalation Schweregrad** • **Eskalations-Vorlage** • **Eskalation Begründung**
Eskalation anzeigen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Eskalationen**.	Sie können Details der Eskalation anzeigen, z. B. Begründung der Eskalation und Name der anfordernden Person.
Change-Anforderung anzeigen (Rolle: sn_customerservice_agent und sn_change_read)	Klicken Sie im Fallformular auf das Feld **Change-Anforderung**.	Die Formularansicht der Change-Anforderung zeigt Details zu Zeitplan, Planung, Konflikten und Change-Aktivität an.

Manager-Aufgaben

Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Eskalationen genehmigen (Rolle: approver_user) **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter mit der Rolle „approver_user“ können auch Eskalationen und Change-Anforderungen genehmigen.	• Navigieren Sie zu **Meine Genehmigungen** > **Eskalationen**. • Tippen Sie auf das obere Menü, oder wischen Sie nach links. • Klicken Sie auf **Ablehnen** oder **Genehmigen**.	• Ausstehende Genehmigungen werden dem Alter der Anforderung nach angezeigt (die älteste zuerst). • Klicken Sie auf die Registerkarte **Genehmigt**, um die genehmigte Eskalation 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.

Manager-Aufgaben (Fortsetzung)

Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
		Hinweis: Sobald eine Eskalation ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen sie.
Change-Anforderung überprüfen und genehmigen (Rolle: approver_user) **Hinweis:** Kundenservice-Mitarbeiter mit der Rolle „approver_user“ können auch Eskalationen und Change-Anforderungen genehmigen.	• Navigieren Sie im Fallformular zu **Meine Genehmigungen**>**Change-Anforderungen**. • Betätigen Sie im Formular „Change-Anforderungen“ zum **Genehmigen** oder **Ablehnen** der Change-Anforderung im Status „Bewerten“ auf die entsprechende Schaltfläche.	Eine Change-Anforderung erfordert, dass Teammitglieder oder ein Manager die Change-Anforderung bewerten. Sie bewerten die Anforderung und genehmigen sie oder lehnen sie ab. **Hinweis:** Sobald eine Change-Anforderung ausgelöst wird, werden Benutzer benachrichtigt, die der Gruppe angehören, die Genehmigungsberechtigungen hat. Die Genehmiger überprüfen und genehmigen sie.

Zeiterfassung für Kundenservice-Management

Zeichnen Sie die Zeit auf, die an Fällen und Fallaufgaben gearbeitet wurde. Einträge für gearbeitete Zeit generieren automatisch Zeitkarten und Zeitpläne zur Genehmigung durch Manager.

Kundenservice-Mitarbeiter (Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_agent) können Zeit für fallbezogene Aktivitäten aufzeichnen, Zeitkarten und Stundennachweise erstellen und zur Genehmigung übermitteln. Manager können Stundennachweise genehmigen, Kostensätze für verschiedene Arten von Aktivitäten definieren und in Kostenlinien konvertieren.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert die Funktionalität der Anwendung Time Card Management auf Kundenservice-Management. Kundenservice-Mitarbeiter können direkt über das Fall- oder Fallaufgabenformular aufzeichnen, wie viel Zeit sie an Fällen und Aufgaben gearbeitet haben und wie viel sie mit anderen Aktivitäten verbracht haben, z. B. Besprechungen oder Schulungen (im Formular „Arbeitszeit“). Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten jede Aufgabe und die ausgewählten Arbeitskategorien. Zeitkarten werden automatisch in wöchentliche Stundennachweise einbezogen.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert auch die Funktionalität der Anwendung Cost Management auf Kundenservice-Management. Kundenservice-Manager können Arbeitsratenkarten erstellen, die unterschiedliche Kostensätze für verschiedene Aktivitäten

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

definieren. Stundennachweise verwenden Arbeitskostenkarten, um Kosten zu bestimmen und Kostenlinien zu generieren.

Kundenservice-Mitarbeiter können die in Stundennachweisen erfassten Stunden ändern. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt und eine Zeitkarte verarbeitet wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter immer noch dahin zurückkehren und die Arbeitszeit ändern. Der Stundennachweis weist dann wieder den Status **Ausstehend** auf, und neue Zeitkarten werden erstellt. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter weitere Zeiterfassungsdatensätze zu einem genehmigten Stundennachweis für dieselbe Woche hinzufügt, wird ein neuer Stundennachweisdatensatz für die aktuelle Woche erstellt.

Manager können Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise für Kundenservice-Mitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen anzeigen sowie Stundennachweise genehmigen und ablehnen. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde, werden im System die Zeitkarten verarbeitet und die Bewertungskarten basierend auf der Zeitkartenkategorie verwendet, um Kostenlinien zu erstellen.

Zeiterfassungs-Plugin

Die Zeiterfassungsfunktion erfordert das Plugin Kundenservice-Management (com.sn_customerservice) und das Plugin „Time Recording for Customer Service“ (com.snc.wm_time_recording).

Benutzerrollen

Die Zeiterfassungsfunktion fügt die folgenden Rollen hinzu.

Benutzerrollen für Zeiterfassung

Rolle	Beschreibung
Zeitkartenbenutzer [timecard_user]	Zeichnen Sie die Zeit auf, die an Fällen und Aufgaben gearbeitet wurde. Zeigen Sie Einträge für gearbeitete Zeit auf Zeitkarten an, bearbeiten oder löschen Sie sie, und übermitteln Sie Zeitnachweise zur Genehmigung. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_agent) erben die Rolle timecard_user. Diese Rolle schränkt den Zugriff auf die Zeitpläne, Zeitkarten und Arbeitszeitdatensätze ein, die der Kundenservice-Mitarbeiter erstellt hat.
Zeitkartenadministrator [timecard_admin]	Überprüfen, genehmigen und lehnen Sie Zeitpläne für Kundenservice-Mitarbeiter ab. Benutzer mit der Rolle „Kundenservice-Manager“ (sn_customerservice_manager) erben die Rollen timecard_admin, timecard_approver und timecard_manager. Diese Rolle schränkt den Zugriff auf die Zeitpläne, Zeitkarten und Arbeitszeitdatensätze ein, die von den Kundenservice-Mitarbeitern 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.

Benutzerrollen für Zeiterfassung (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	zugewiesenen Gruppen eines Managers erstellt wurden.

Systemeigenschaften

Die Zeiterfassungsfunktion fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Systemeigenschaften der Zeiterfassung

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.time_card.time_worked	Aktiviert die Zeiterfassungsfunktion für Kundenservice-Management. Die Standardeinstellung ist **false**. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wurde im Formular „Stundennachweisrichtlinie“ durch das Feld **Zeitkarte automatisch mit Zeiteinträgen ausfüllen** ersetzt. Wenn dieses Feld aktiviert ist, wird die Zeitkarte des Benutzers automatisch mit den Informationen aus seinen Arbeitszeiteinträgen ausgefüllt.
com.snc.time_card.default_rate	Der standardmäßige Stundensatz, der bei der Verarbeitung von Zeitkarten verwendet wird, wenn keine Rate von einer Arbeitsratenkarte verfügbar ist.

Stundennachweisrichtlinie

Die Zeiterfassungsfunktion verwendet die **standardmäßige Stundennachweis-Richtlinie**.

Für Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_agent erstellt oder ändert das Erstellen von Datensätzen für die gearbeitete Zeit automatisch Zeitkarten, unabhängig von der Einstellung für die Systemeigenschaft **com.snc.time_card.time_worked**. Diese Funktionalität wird durch die Stundennachweisrichtlinie gesteuert. Der Systemadministrator kann die automatische Erstellung von Zeitkarten für einen bestimmten Benutzer mit der Rolle sn_customerservice_agent deaktivieren, indem er eine separate Stundennachweisrichtlinie für diesen Benutzer erstellt.

Arbeitsratenkarten

Die Zeiterfassungsfunktion bietet eine Arbeitsratenkarte: **CSM-Kostenkarte (Standard)**.

Bei Bedarf können Systemadministratoren zusätzliche Arbeitsratenkarten erstellen. Navigieren zu **Kosten** > **Kosten** > **Arbeitskostenkarten** und klicken Sie auf **Neu**, um eine Arbeitskostenkarte zu erstellen.

Für Fälle oder Aktivitäten gearbeitete Zeit aufzeichnen

Kundenservice-Mitarbeiter können die für einen Fall oder eine Fallaufgabe sowie für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit aufzeichnen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kundenservice-Mitarbeiter können die an einem Fall oder einer Fallaufgabe gearbeitete Zeit aufzeichnen. Die Arbeitszeit kann unabhängig vom Fall- oder Aufgabenstatus aufgezeichnet werden. Service Desk-Mitarbeiter können die Arbeitszeit auch über das Stundennachweismodul aufzeichnen, indem sie zu navigieren **Zeitnachweise** > **Zeiterfassung** > **Meine Arbeitszeit.**

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Datensatz für gearbeitete Zeit erstellt, werden automatisch eine Zeitkarte und ein Stundennachweis für die Woche erstellt, basierend auf dem Arbeitsdatum. Die Zeitkarte wird für die Aufgabe und den Kategorietyp erstellt. Die Gesamtstunden, die auf jeder Zeitkarte aufgezeichnet werden, werden auf dem aktuellen Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Stundennachweis** aufgezeichnet.

Prozedur
1. So erfassen Sie die Arbeitszeit in einem Fallformular oder Fallaufgabenformular:

Option	Bezeichnung
Plattform-Schnittstelle	Navigieren Sie zu einem Fall oder einer Aufgabe, und klicken Sie auf **Erfassungszeit**.
Mitarbeiterbereich	Navigieren Sie zu einem Fall oder einer Aufgabe, klicken Sie auf das Symbol für weitere UI-Aktionen (Symbol für ***) und dann auf **Zeit erfassen**.

   Diese Aktion öffnet ein Arbeitszeitformular, in dem die Felder **Aufgabe** und **Benutzer** bereits ausgefüllt sind.

2. So erfassen Sie die Arbeitszeit über das Stundennachweis-Modul:

   a. Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Zeiterfassung** > **Meine Arbeitszeit** und klicken Sie auf **Neu**. Diese Aktion öffnet ein Arbeitszeitformular, in dem das Feld **Benutzer** bereits ausgefüllt ist.

   b. Wählen Sie eine Aufgabennummer im Feld **Aufgabe** aus.

3. Wählen Sie das **Arbeitsdatum** aus.
4. Wählen Sie eine **Kategorie** für die aufgezeichnete Zeit aus.
5. Füllen Sie **Gearbeitete Zeit** aus.
6. Geben Sie zusätzliche Informationen im Feld **Kommentare** ein.
7. Klicken Sie auf eine der folgenden Aktionen.

Option	Bezeichnung
Plattform-Schnittstelle	Klicken Sie auf **Absenden**.
Agent Workspace	Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Arbeitszeitformular wird gespeichert und den folgenden Listen 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.

- Der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** im Fall- oder Fallaufgaben-Formular.
- Der zugehörigen Liste **Zeitkarten** im aktuellen Stundennachweis-Formular.
- Der Arbeitszeit-Liste im Modul „Stundennachweise“.

Wenn dies der erste Arbeitszeiteintrag für die ausgewählte Kategorie ist, wird eine Zeitkarte für diese Kategorie erstellt. Wenn für die Kategorie bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird der Zeiterfassungsdatensatz dieser Karte hinzugefügt.

Für Fälle oder Aktivitäten gearbeitete Zeit überprüfen

Kundenservice-Mitarbeiter können die Zeit, die sie an Fällen und Fallaufgaben gearbeitet haben, überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** im Formular „Fall“ und „Fallaufgabe“ zeigt die Datensätze für gearbeitete Zeit an, die für den Fall oder die Aufgabe erstellt wurden. Aus dieser zugehörigen Liste können Kundenservice-Mitarbeiter ihre aufgezeichnete Zeit überprüfen, neue Arbeitszeitdatensätze hinzufügen und auch Datensätze löschen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder der Fallaufgabe.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Arbeitszeit**.
3. Um einen Datensatz für gearbeitete Zeit anzuzeigen, klicken Sie auf die **Kommentare** für diesen Datensatz.

Einträge für gearbeitete Zeit für Fälle oder Aktivitäten ändern oder löschen

Kundenservice-Mitarbeiter können vorhandene Zeiterfassungsdatensätze ändern und löschen sowie neue Einträge erstellen, nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenservice-Mitarbeiter können Zeiterfassungseinträge für genehmigte Stundennachweise ändern und löschen. Alle Änderungen an diesen Einträgen aktualisieren vorhandene Zeitkarten, erstellen bei Bedarf neue Zeitkarten und generieren einen aktualisierten Stundennachweis.

Hinweis:
Bearbeiten Sie Zeitkarten nicht manuell. Bearbeiten Sie die ursprünglichen Zeiterfassungseinträge. Dadurch werden aktualisierte Zeitkarten und Stundennachweise generiert.

Prozedur

1. So ändern oder löschen Sie einen Zeiterfassungsdatensatz:
   - Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder der Fallaufgabe, klicken Sie auf die zugehörige Liste **Arbeitszeit**, und klicken Sie auf den gewünschten Eintrag.
   - Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Meine Arbeitszeit** und klicken Sie auf den gewünschten Eintrag.

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

2. Um den Eintrag zu ändern, ändern Sie gewünschten Felder, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Um einen Eintrag zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.

Zeitkarten überprüfen

Kundenservice-Mitarbeiter können Zeitkarten überprüfen, die aus Datensätzen für gearbeitete Zeit erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** im Formular „Fall“ und „Fallaufgabe“ zeigt die Datensätze für gearbeitete Zeit an, die für den Fall oder die Aufgabe erstellt wurden. In dieser Liste werden auch die Zeitkarten angezeigt, die aus den Datensätzen für Zeit gearbeitete Zeit erstellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum gewünschten Fall oder der Fallaufgabe.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Arbeitszeit**.
3. Um eine Zeitkarte anzuzeigen, klicken Sie auf die **Zeitkarte** für diesen Datensatz.
   Die Zeitkarte bietet eine Aufgliederung der Zeit, die für diesen Fall oder die Fallaufgabe nach Tagen aufgewendet wurde.

Stundennachweis für Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen und einreichen

Kundenservice-Mitarbeiter können Zeitpläne überprüfen und an Manager zur Genehmigung übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Gesamtanzahl an Stunden, die für jede Kategorie gearbeitet wurden, werden in der Zeitkarte und im Stundennachweis aufgezeichnet. Im Stundennachweis können Sie die Gesamtanzahl an Stunden nach Tag und nach Kategorie anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktueller Zeitnachweis**.
2. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die dem Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
3. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.
   Der Stundennachweis wird zur Genehmigung an den Manager übermittelt. Der Status des Stundennachweises wird von **Ausstehend** zu **Abgesendet** geändert. Daraufhin ist das Formular schreibgeschützt. Der Status der zugeordneten Zeitkarten ändert sich auch in **Gesendet**.

Zeitpläne für Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen und genehmigen

Manager können Zeitkarten und Stundennachweise für Kundenservice-Mitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Stundennachweis genehmigt wird, werden die Zeitkarten verarbeitet und verwendet, um Kostenlinien zu erstellen, die auf die definierten Arbeitsratenkarten verweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Vorgesetzter** > **Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend**.
2. Wählen Sie einen Stundennachweis aus.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die diesem Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
4. Klicken Sie auf eine der verfügbaren Aktionen.

Option	Bezeichnung
Genehmigen	Der Status des Stundennachweises und die zugehörigen Zeitkarten wird in **Verarbeitet** geändert. Daraufhin sind die Nachweise und Zeitkarten schreibgeschützt.
Ablehnen	Der Status des Stundennachweises und der zugehörigen Zeitkarten wird zu **Abgelehnt** geändert. Der Kundenservice-Mitarbeiter kann den Stundennachweis ändern und zur Genehmigung erneut übermitteln.

Von Zeitkarten erstellte Kostenlinien überprüfen

Überprüfen Sie die Kostenlinien, die von den von Kundenservice-Mitarbeitern übermittelten Zeitkarten und Stundenplänen erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_mgmt_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kosten** > **Kosten** > **Kostenlinien**.
2. Wählen Sie die gewünschte Ausgabe aus der Liste „Kostenlinien“ aus, und zeigen Sie die Details an.

Mitarbeiterkalender verwalten

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können den Mitarbeiterkalender nutzen, um Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Events wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.

Der Mitarbeiterkalender bietet ein Tool zum Verwalten verschiedener Arbeitspläne oder Schichten sowie zum Zuweisen von Mitarbeitern und Technikern zu Schichten für bestimmte Zeiträume. Der Kalender bietet die Flexibilität, Arbeitszeitpläne, die festgelegt oder variiert werden, und Schichten aufzunehmen, die nach Woche, Monat oder anderen Mustern rotieren. Der Mitarbeiterkalender-Administrator erstellt die Kalenderkonfiguration, einschließlich einer Zeitplan-Konfiguration für jeden Kalenderbenutzer und der Arten von Aufgaben, die im Kalender angezeigt werden sollen.

Die im Mitarbeiterkalender gespeicherten Zeitplaninformationen werden von anderen ServiceNow-Anwendungen und -Funktionen verwendet, z. B. der Zuweisungs-Workbench,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Central Dispatch und der automatischen Zuweisung. Die Zuweisungs-Workbench verwendet die Mitarbeiterverfügbarkeit, basierend auf anstehenden Arbeitszeitplänen und persönlichen freien Tagen, bei der Bewertung vordefinierter Kriterien und der Empfehlung von Mitarbeitern für die Fallzuweisung. Die automatische Zuweisung in Service Management-Kernanwendungen, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management, bewertet die Arbeitszeitpläne des Mitarbeiters, bevor Aufgaben zugewiesen werden.

Der Mitarbeiterkalender-Administrator hat Zugriff auf das Einsatzplanung-Menü im Anwendungsnavigator. Dieses Menü enthält die folgenden Module:

- **Event-Konfiguration**: Erstellen Sie eine Konfiguration für jeden Typ von Event oder Aufgabe, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
- **Arbeitszeitplan**: Erstellen Sie einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Kalenderbenutzer.
- **Persönliche Agent-Events**: Erstellen Sie persönliche Zeitpläne für jeden Mitarbeiter, und fügen Sie diesen Zeitplänen Events hinzu.
- **Zeitplan**: Erstellen oder ändern Sie Zeitpläne. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

Kalender anzeigen

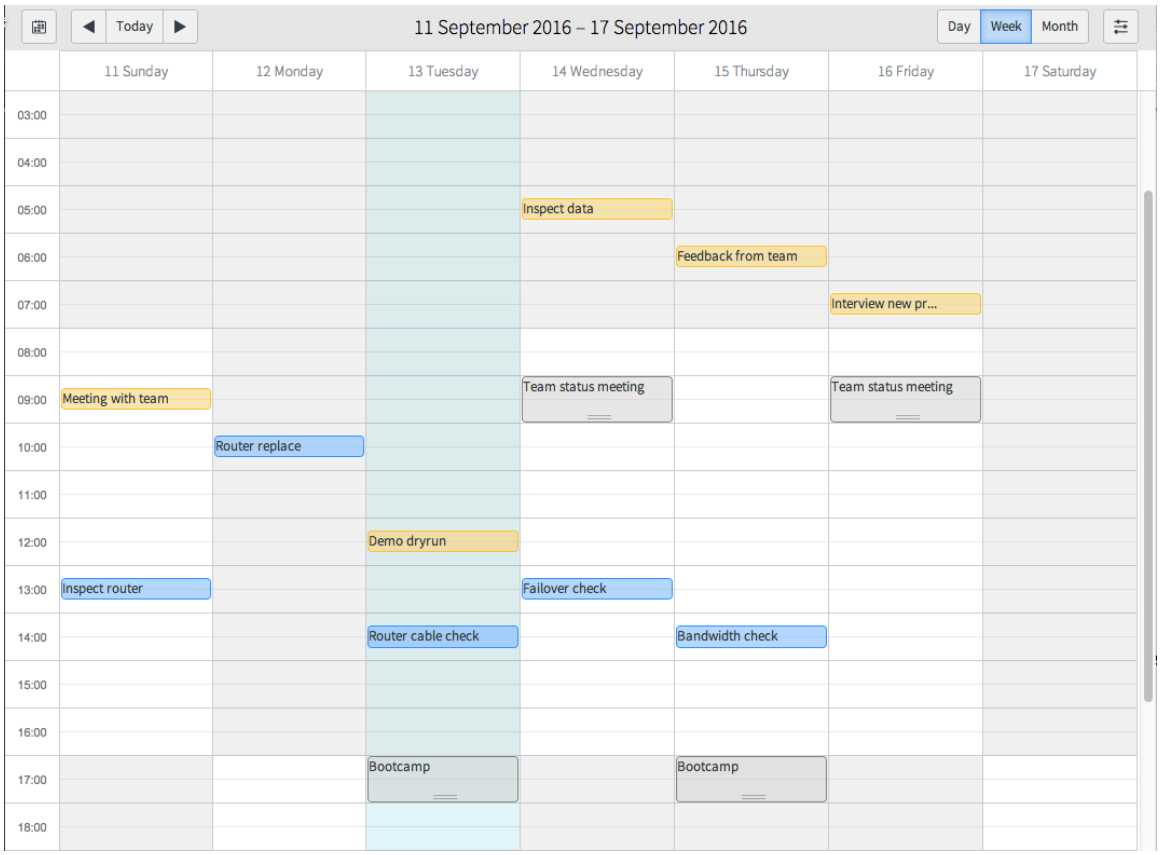
Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker mit der Rolle agent_schedule_user können auf folgende Arten auf ihre persönlichen Kalender zugreifen:

- **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
- **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**

Hinweis:
Der Mitarbeiterkalender wird in der mobilen App und im mobilen Web 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.

Mitarbeiterkalender



Der Kalender kann einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen. Mit den Schaltflächen im Kalender-Header können Sie Ansichten wechseln sowie zeitlich rückwärts oder vorwärts gehen. Die geplanten Arbeitsstunden eines Mitarbeiters werden grau hervorgehoben, und der aktuelle Tag wird blau hervorgehoben. Der Mitarbeiterkalender zeigt die dem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeiten oder Aufgaben sowie persönliche Events an. Jede Art von Event wird im Kalender mit einer anderen Farbe angezeigt.

Mitarbeiter können ihren Kalendern Events hinzufügen, indem sie auf ein bestimmtes Zeitfenster doppelklicken und die Details im Popup-Fenster für neue Events oder durch Klicken und Ziehen eingeben. Mitarbeiter können Events auch durch Drag-and-Drop verschieben. Klicken Sie auf ein Event, um ein Popup mit Event-Details anzuzeigen, und doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.

Plugins

Das Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.agent_schedule) wird als Teil der Plugins Kundenservice-Management und „Field Service Management“ aktiviert.

Tabellen

Das Plugin „Agent Schedule“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit dem Plugin „Agent Schedule“ installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Mitarbeiterarbeitsplan	Speichert einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Mitarbeiter, einschließlich des Datumsbereichs für den Zeitplan und des Zeitplantyps.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Plugin „Agent Schedule“ installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[agent_work_schedule]	
Persönlicher Mitarbeiterzeitplan [agent_events]	Speichert persönliche Kalender-Events für jeden Mitarbeiter, z. B. Schulung, persönliche Freizeit oder Meetings.
Event-Konfiguration [agent_schedule_task_config]	Speichert eine Konfiguration für jede Art von Aufgabe, die im Mitarbeiterkalender angezeigt wird, z. B. Fallaufgaben oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Benutzerkonfiguration des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_user_pref]	Speichert die Personalisierungsdaten des Mitarbeiters für den Kalender. Eine Benutzerkonfiguration wird automatisch erstellt, wenn ein Benutzer mit der Rolle agent_schedule_user auf seinen persönlichen Kalender zugreift.
Beziehung des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Speichert die Beziehungen zwischen Mitarbeiterkonfigurationen und Event-Konfigurationen. Beziehungseinträge werden automatisch basierend auf dem Lesezugriff eines Benutzers auf die in den Event-Konfigurationen ausgewählten Aufgabentabellen erstellt.
Thema für Mitarbeiterzeitplandefinition [agent_schedule_definition_theme]	Speichert die Farben, die zum Anzeigen verschiedener Arten von Aufgaben im Mitarbeiterkalender verwendet werden.

Benutzerrollen

Die folgenden Benutzerrollen sind im Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.agent_schedule) enthalten.

Im Plugin „Mitarbeiterzeitplan“ enthaltene Rollen

Rolle	Beschreibung
Einsatzplanung-Administrator [agent_schedule_admin]	Richtet die Mitarbeiterkalender-Konfiguration ein. Enthält Rollen: • agent_schedule_user • schedule_admin
Benutzer der Einsatzplanung [agent_schedule_user]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern den Zugriff auf und die Aktualisierung ihrer persönlichen Kalender.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne erstellen und verwenden

Mitarbeiterkalender 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.

Mitarbeiterkalender konfigurieren

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

Zu diesen Aufgaben gehören:

- Erstellen einer oder mehrerer Zeitplan-Konfigurationen für jeden Kalenderbenutzer.
- Erstellen einer Event-Konfiguration für jeden Typ von Event, der im Kalender angezeigt werden soll.
- Erstellen eines Arbeitszeitplans, der einem Mitarbeiter zugewiesen werden soll.

Bei Bedarf können Mitarbeiterkalender-Administratoren persönliche Events für einen Kalenderbenutzer erstellen, obwohl die Benutzer selbst normalerweise diese Aufgaben ausführen.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender verwalten

Mitarbeiterkalender verwenden

Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

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

Vorbereitungen

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

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

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

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

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Prozedur

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

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

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

Formular „Event-Konfiguration“

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

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

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

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

Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für einen Kundenservice-Mitarbeiter oder einen Außendiensttechniker erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Arbeitszeitplan enthält einen Datumsbereich und einen Zeitplantyp, z. B. Tagesschicht oder Abendschicht. Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker können mehrere Arbeitszeitpläne haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Arbeitsplan**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“ nach Bedarf aus.

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

Feld	Beschreibung
Von Datum	Der erste Tag des Arbeitszeitplans.
Bis Datum	Der letzte Tag des Arbeitszeitplans.
Anwender	Der ausgewählte Mitarbeiter oder Techniker.
Arbeitsplan	Der ausgewählte Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“.
Typ	Die Art der Arbeit, die der Mitarbeiter oder Techniker während dieses Zeitplans ausführt: ○ Primärarbeit ○ Sonstige Ein Mitarbeiter kann nur einen primären Zeitplan für einen bestimmten Datumsbereich haben. Primäre Zeitpläne können sich nicht überschneiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter und Techniker fügen normalerweise persönliche Events zu ihren eigenen Kalendern hinzu.

Prozedur

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

Formular „Zeitplaneintrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft

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

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

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

Feld	Beschreibung
	○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitplan für Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können einen Zeitplan für die Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erstellen eines Zeitplans für den Agent-Kalender verwendet die Zeitplanfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne.

Zeitpläne werden mit zwei Arten von Datensätzen konfiguriert.

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Typ von Zeitplan an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden in der Tabelle „Zeitplan“ [cmn_schedule] gespeichert.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Zeitplan**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Zeitplan-Formular aus.

Felder und Beschreibungen im Formular „Zeitplan“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Zeitplan ein.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone für den Zeitplan aus. Wenn Sie **Fließend** auswählen, ist die Zeitzone immer relativ zu dem, was auf das Element zugreift.
Übergeordnet	Wählen Sie einen übergeordneten Zeitplan aus, um den neuen Zeitplan einzuschränken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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	Geben Sie eine Bezeichnung ein, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden: ○ **ausgeschlossen:** Schließt Zeiträume von der SLA-Zählung aus. ○ **Wartung:** Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. ○ **Sperrzeit:** Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	[Optional] Beschreiben Sie den Zeitplan.

Hinweis:
Das Zeitplanformular zeigt eine Warnmeldung an, wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Nachricht, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis:
Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Um den Wert für das Feld **Typ** anzuzeigen oder zu ändern, zeigen Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars an, und fügen Sie ggf. die Spalte **Typ** hinzu. Sie können auf die Zelle für den Wert in der Spalte **Typ** doppelklicken und über die Listenansicht Änderungen vornehmen.

5. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mitarbeiterkalender verwenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Mitarbeiterkalender“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen und den Kalender so konfigurieren, dass verschiedene Arten von Events angezeigt oder ausgeblendet werden.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Mitarbeiterkalender verwalten

Event zum Mitarbeiterkalender hinzufügen

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**
2. Doppelklicken Sie auf ein Zeitfenster, oder klicken und ziehen Sie ein Zeitfenster im Kalender, um das Formular für ein neues Event zu öffnen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neues Event“ nach Bedarf aus.

Felder und Beschreibungen im Formular „Neues Event“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Frei ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie **Ausgelastet** aus, um den Zeitblock von den Berechnungen der Mitarbeiterverfügbarkeit für die automatische Zuweisung und die Fall-Zuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wenn	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Zeitzone	[Schreibgeschützt] Wenn ein Mitarbeiter eine bestimmte Zeitzone in seinem Benutzerprofil ausgewählt hat, wird diese Zeitzone hier angezeigt und als Zeitzone für dieses Event verwendet. Nachfolgende Änderungen am Feld **Zeitzone** im Benutzerprofil ändern die Zeitzonen-Bezeichnung für dieses Event nicht.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus: ○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Event wird im Mitarbeiterkalender und auch in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** im Formular „Persönlicher Mitarbeiterzeitplan“ angezeigt.

Event im Mitarbeiterkalender verschieben

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können Events in ihrem persönlichen Kalender verschieben.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Event zu verschieben.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Event, und ziehen Sie es an einen neuen Tag oder eine neue Uhrzeit	Die Felder **Wann** und **Bis** im Event-Datensatz werden mit den neuen Informationen aktualisiert.
Doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.	Ändern Sie die Datums- und Uhrzeitinformationen in den Feldern **Wann** und **Bis**, und klicken Sie auf **Absenden**. Das Event wird im Kalender an der neuen Position angezeigt.

Event-Arten im Mitarbeiterkalender anzeigen oder ausblenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihren Kalender personalisieren und verschiedene Arten von Events anzeigen oder ausblenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Service Desk-Mitarbeiter** > **Mein Zeitplan**
2. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol im Kalender-Header, um das Zeitplan-Konfigurationsmenü anzuzeigen.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Schalter für die verschiedenen Arten von Events.
   Eine Option ist aktiviert, wenn der Schalter nach rechts verschoben ist und mit einem grünen Hintergrund angezeigt wird.
4. Klicken Sie erneut auf das Konfigurationssymbol, um das Zeitplan-Konfigurationsmenü auszublenden.
   Der Kalender zeigt die aktivierten Aufgabentypen an.

Installationsbasis-Arbeitspläne

Sie können einen Installationsbasis-Arbeitsplan in der Anwendung Kundenservice-Management erstellen, um die Details abzurufen, die sich auf ein Installationsbasiselement beziehen. Arbeitspläne helfen Ihnen beim Erstellen, Verwalten und Anzeigen der grundlegenden Details eines Installationsbasiselements. Sie können auch die regelmäßige und rechtzeitige Wartung des Installationsbasiselements planen.

Übersicht

Ein Arbeitsplan enthält die Informationen, die Sie zur regelmäßigen Wartung benötigen, die Sie für ein Installationsbasiselement durchführen müssen. Sie können einen Arbeitsplan

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Produktmodell erstellen. Alle Installationsbasiselemente, die diesem Produktmodell zugeordnet sind, erben denselben Arbeitsplan.

Sie weisen Ihren Kunden- und Verbraucherservice-Mitarbeitern die Rolle „sn_fsm_planned_wm.planned_work_read“ zu, damit sie Lesezugriff auf alle geplanten Arbeitsmanagementtabellen haben.

Sie können einen Arbeitsplan auch in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMerstellen. Informationen zum Erstellen eines Arbeitsplans im Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie im konfigurierbaren Arbeitsbereich von Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) einen Arbeitsplan.

Zugehörige Listen für Arbeitspläne

Sie können die Wartungsvorgänge wie Geräteinspektion und Leistung für ein Installationsbasiselement über den Abschnitt „Zugehörige Listen“ des Formulars „Installationsbasis“ ausführen oder anzeigen. In der folgenden Tabelle sind die Beschreibungen der zugehörigen Listen für die Arbeitspläne aufgeführt.

Zugehörige Liste „Arbeitspläne“.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Arbeitspläne	Verwalten Sie die Wartungsanforderungen eines Installationsbasiselements. Sie enthalten Informationen darüber, wie oft die Wartung durchgeführt werden muss, welche Wartungsaktivitäten für die Installationsbasis gelten und in welcher Reihenfolge sie ausgeführt werden müssen. Informationen zum Erstellen eines Arbeitsplans finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsplan mit Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).
Geplante Arbeitszeitpläne	Bewerten Sie das Timing und die Regelmäßigkeit der Implementierung eines Zeitplans für einen Arbeitsplan. Geplante Arbeitspläne haben Auslöser wie Dauer, Zähler, Bedingung und Skript, um zu bestimmen und sicherzustellen, dass die Meilensteine des Arbeitsplans erreicht werden. Informationen zum Erstellen eines geplanten Arbeitszeitplans finden Sie unter Configure a work schedule.
Vorlagen für geplanten Arbeitszeitplan	Beschreiben Sie die geplanten Wartungsaktivitäten, die für ein Installationsbasiselement ausgeführt werden müssen, und die Reihenfolge, in der sie ausgeführt werden müssen. Informationen zum Erstellen einer Vorlage für einen geplanten Arbeitszeitplan finden Sie unter Associate a work order template to a work schedule.
Arbeitsaufträge	Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Außendienstmitarbeiter, um geplante Wartungsaktivitäten für das Installationsbasiselement auszuführen. Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags finden Sie unter Arbeitsauftrag erstellen.

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

Zugehörige Liste „Arbeitspläne“. (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Wählen Sie die zugehörige Liste im Formular „Installationsbasis“ aus, um einen Arbeitsauftrag für ein Installationsbasiselement zu erstellen. Wählen Sie im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ die zugehörige Liste Arbeitsauftrag aus, um einen Arbeitsauftrag für einen Arbeitsplan zu erstellen.
Arbeitsauftragsaufgaben	Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben sind nur dann verknüpft und werden erstellt, wenn ein Arbeitsauftrag für das Installationsbasiselement vorhanden ist. Füllen Sie das Feld **Übergeordnet** im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ mit dem Namen des Arbeitsauftrags aus. Informationen zum Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter Create a work order task.

Erstellen Sie einen Arbeitsplan mit Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)

Erstellen Sie einen Arbeitsplan, damit Sie Außendienstmitarbeiter planen und delegieren können, um die geplanten Wartungsvorgänge für ein Installationsbasiselement in der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) (CSM) und im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselement**.
2. Öffnen Sie ein Installationsbasiselement.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste „Arbeitspläne“, und wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsplan“ in der Anwendung Customer Service

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsplans.
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Arbeit ausgeführt werden soll: ○ **Modellbasiert: Basieren** Sie den Arbeitsplan auf einem angegebenen Modell eines Configuration Item (CI). ○ **Allgemein:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einer Tabelle und einem Filter. ○ Installationsbasis**:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf den angegebenen Modellen der Installationsbasiselemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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: ○ Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für solche, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist. ○ Der Plantyp „Installationsbasis“ ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Customer Service Install Base Management“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Modell	Ein oder mehrere Produktkatalogelemente, die Sie auswählen können, um die Konfigurationselemente (CIs) oder die Installationsbasis zu identifizieren, die gewartet werden muss. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige **Tabelle** im Feld Tabelle angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, wird im Feld **TabelleComputer [cmdb_ci_computer] angezeigt**. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie entweder **Modellbasiert** oder **Installationsbasistyp** ausgewählt haben. Für den Installationsbasistyp wird im Feld **Tabelle** automatisch eine entsprechende Tabelle ausgefüllt, die auf dem ausgewählten Modell basiert.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Formular, und wählen **Sie Speichern**aus.

Ergebnisse
Ein Entwurf des Arbeitsplans wird erstellt. Als Nächstes können Sie einen geplanten Arbeitsplan erstellen, um den Arbeitsplan für einen Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren und bereit zu machen. Informationen zum Konfigurieren eines geplanten Arbeitszeitplans finden Sie unter Configure a work schedule .

Arbeitsauftrag erstellen

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Ihre regelmäßigen Wartungs- und Serviceanforderungen für ein Installationsbasiselement zu verwalten. Sie können diese Aufgabe mit der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent und sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Arbeitsauftrag ist eine Anforderung für externe Arbeit. Sie können einen Arbeitsauftrag für einen neuen oder einen vorhandenen Arbeitsplan erstellen, damit Sie Außendienstmitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen können. Benutzer mit den Rollen sn_customerservice_agent und sn_customerservice.consumer_agent können die Arbeitsaufträge erstellen und die Informationen bereitstellen, die für die Erfüllung der Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind. Wenn sich der Umfang eines vorhandenen Arbeitsauftrags während der Phase der geplanten Wartung ändert, können Sie einen Arbeitsauftrag für einen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Produkte** > **Installationsbasiselement**.
2. Wählen Sie einen Installationsbasiselement-Datensatz aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Arbeitsaufträge** und dann **Neu**aus.
4. Geben Sie im Formular „Arbeitsauftrag“ die Kurzbeschreibung 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.

Hinweis:
Das **Feld** Installationsbasiselement wird automatisch ausgefüllt, da der Arbeitsauftrag direkt über das Installationsbasis-Formular erstellt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ein Arbeitsauftrag für das Installationsbasiselement wird erstellt und in der zugehörigen Liste Arbeitsauftrag im Installationsbasisformular angezeigt.

Alle Arbeitsaufträge, die einem untergeordneten Installationsbasiselement zugeordnet sind, werden auch im Abschnitt „Arbeitsaufträge“ des übergeordneten Installationsbasisformulars angezeigt.

Arbeiten mit Kundenverträge und Berechtigungen

Erfahren Sie, wie Kunden, Verbraucher, Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren die Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen verwenden, um Berechtigungen und Serviceverträge für die Arbeit an den Services zu generieren, wenn eine Bestellung aufgegeben und ein verkauftes Produkt generiert wird.

Serviceverträge, Vertragseinzelposten und Berechtigungen können auf folgende Arten erstellt werden:

- Manuell: Sie können einen Servicevertrag, Vertragseinzelposten und Berechtigungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich manuell erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Servicevertrag erstellen, Erstellen Sie eine Servicevertragsposition und Erstellen Sie eine Berechtigung.
- Über Workflows: Sie können einen Kundenverträge und Berechtigungen erstellen, indem Sie den Workflow Vertriebs- und Auftragsmanagement verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Verträge und Berechtigungs-Workflows.

  Hinweis:
  Wenn eine Vertragseinzelposition oder -berechtigung über den Workflow Vertriebs- und Auftragsmanagement erstellt wird, werden die Account-/Verbraucher-/Haushaltsdetails aus dem verkauften Produkt kopiert und der Status des verkauften Produkts wird übernommen. Wenn sich der Status der Vertragsposition ändert, wird derselbe Status mit dem übergeordneten verkauften Produkt synchronisiert.

- Über API-Integrationen:
  - Service Contract API
  - Entitlement API

Einen Servicevertrag erstellen

Generieren Sie einen Servicevertrag, der als Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Organisation fungiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Vertrag enthält die Verbraucher- oder Account-Details, die abgedeckten Produkte und den Zeitraum foder die Aktivierung 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.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Servicevertrag in der Plattform-Schnittstelle oder in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Service c“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Servicevertrag“..
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Servicevertrag wird in einem der folgenden Status erstellt:
   - Status „Entwurf“, wenn das Startdatum des Vertrags nach dem aktuellen Datum liegt.
   - Aktiver Status, wenn das Startdatum des Vertrags das aktuelle Datum oder ein vergangenes Datumist.

Erstellen Sie eine Servicevertragsposition

Erstellen Sie Servicevertragspositionen, um Informationen im Zusammenhang mit einem Service oder Vertragsangebot zu speichern, das erworben hat oder besitzt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Servicevertragsposition in der Plattform-Schnittstelle oder im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie den Servicevertrag aus , zu dem Sie die Vertragsposition hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Servicevertragspositionen “ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Service contract line“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Servicevertragsposition“..
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Servicevertragsposition wird erstellt und der Status wird basierend auf dem Start- und Enddatum des zugehörigen Servicevertrags zugewiesen.

Hinweis:
Die Daten des Vertrags können später geändert werden.

Erstellen Sie eine Berechtigung

Erstellen Sie Berechtigungen aus Servicevertragspositionen. Berechtigungen können auch aus verkauften Produkten im Workflow Vertriebs- und Auftragsmanagement generiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Start- und Enddatum der Berechtigung kann so geändert werden, dass sie immer im Datumsbereich des Servicevertrags und der Vertragspositionen liegen.

Wenn eine Berechtigung mit Merkmalen in den Status Aktiv verschoben wird, werden Nutzungsdatensätze erstellt. Sie werden in die zugehörige Liste „Berechtigungsnutzungen“

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

eingetragen. Weitere Informationen zum Aktualisieren der Nutzungsdatensätze finden Sie unter Zeichnen Sie die Nutzung für die Berechtigung auf.

Eine Berechtigung kann auch über die zugehörige Liste „Serviceberechtigungen“ auf den Seiten „Accounts“, „Verbraucher“, „Haushalte“, „Verkaufte Produkte“ und „Installationsbasiselemente“ erstellt werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Berechtigung in der Plattform-Schnittstelle auf der Seite „Serviceverträge“ oder „Berechtigungen“.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars „Berechtigung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Berechtigung“..
3. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Berechtigung wird erstellt und der Status wird basierend auf dem Start- und Enddatum der zugehörigen Servicevertragsposition zugewiesen.

Fügen Sie ein abgedecktes verkauftes Produkt oder Installationsbasiselement hinzu

Fügen Sie die abgedeckten verkauften Produkte oder Installationsbasiselemente zu Serviceverträgen, Vertragspositionen, oder Berechtigungen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein abgedecktes verkauftes Produkt oder Installationsbasiselement bezieht sich auf das Produkt oder den Artikel, das für einen Kunden erworben wurde. Er bezieht sich auf einen Account und kann mehrere Verträge haben. Eine Entität Kundenverträge und Berechtigungen kann auch mehrere verkaufte Produkte oder Installationsbasiselemente aufweisen.

Durch die Zuordnung verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente zu einer Entität Kundenverträge und Berechtigungen können Sie die Produkte oder Installationsbasiselemente nachverfolgen, die für einen Kunden unter dieser Entität bereitgestellt werden.

Ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement kann einer Entität Kundenverträge und Berechtigungen im Status Entwurf, Aktiv, oder Angehalten hinzugefügt werden.

- Manuell
- Über Workflows: Siehe Hinzufügen eines verkauften Produkts aus Order Management. Wird später hinzugefügt.
- Über API-Integrationen: Informationen zum Hinzufügen eines verkauften Produkts finden Sie in der API-Dokumentation. Wird später hinzugefügt.

Hinweis:
Wenn eine Entität gelöscht wird, wird auch das zugehörige verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Plattform-Schnittstelle oder zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

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

2. Fügen Sie das verkaufte Produkt hinzu oder installieren Sie das Basiselement, das zu Serviceverträgen, Vertragspositionen, oder Berechtigungen gehört.

Hinweis:

- Sie können der Entität Kundenverträge und Berechtigungen entweder ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzufügen.
- Der Status der Entität darf nicht „Abgelaufen“ oder „Abgebrochen“ sein.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Verkauftes Produkt abgedeckt“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Verkauftes Produkt abgedeckt“..

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ordnen Sie ein Merkmal einer Vertragsposition zu

Verwenden Sie Merkmale, um die Abdeckungsdetails für Vertragspositionen zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Merkmal wird generiert, wenn eine Vertragsposition erstellt wird. Durch die Zuordnung von Merkmalen werden Ihre Kunden auf die Services aufmerksam, auf die sie Anspruch haben. Eine Vertragsposition kann mehrere Merkmale haben.

Prozedur

1. Ordnen Sie ein Merkmal einer Vertragsposition in der Plattform-Schnittstelle oder im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu.

2. Wählen Sie den Servicevertrag mit der erforderlichen Vertragsposition aus.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Servicevertragspositionen“ die Vertragspositionmit aus, der Sie das Merkmal zuhinzufügen möchten.

4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Merkmale der Vertragsposition“ die Option **Neu**aus.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Merkmal“

Feld	Beschreibung
Servicevertragsposition	Der Name der zugeordneten Vertragsposition.
Typ	Es gibt nur einen Merkmalstyp, , d. h., Abdeckung. Sie definiert die Abdeckung, auf die Sie Anspruch haben. Zum Beispiel wird jedes Mal, wenn Sie einen Reparaturservice in Anspruch nehmen, ein Rabatt von 20 % gewährt.
Merkmal	Der Abdeckungsparameter für den bereitgestellten Service. Zum Beispiel die Anzahl der Prüfungen.
Merkmalsoption	Der vordefinierte Satz von Abdeckungswerten für das Merkmal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 das Feld **„Merkmalsoption“** einen eindeutigen Wert hat, wird das Feld **„Wert“** ungültig.
Wert	Der für das Merkmal angegebene Wert.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren** im Formular „Servicevertragsposition“ aus, um die Änderungen in der Vertragsposition zu speichern.
8. Klicken Sie im Formular „Servicevertrag“ auf **Aktualisieren**, um den Servicevertrag zu speichern.

Ordnen Sie ein Merkmal einer Berechtigung zu

Verwenden Sie Merkmale, um die Abdeckungsdetails für die Berechtigungen zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Plattform-Schnittstelle oder zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Ordnen Sie ein Merkmal einer Berechtigung zu.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Merkmale“ die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Merkmal“

Feld	Beschreibung
Berechtigung	Der Name der zugeordneten Berechtigung.
Typ	Merkmalstypen: ○ **Abdeckung**: Definiert die Abdeckung, auf die Sie Anspruch haben. Die Nutzung wird nicht berechnet. ○ **Abdeckung und Nutzung**: Definiert, wie oft der Service verwendet werden kann, und verfolgt die Nutzung. Beispiel: Sie erhalten 3 kostenlose Reparaturen. Nach der ersten Reparatur bleibt die Abdeckung bei 3 und die Nutzung wird 1.
Merkmal	Der Abdeckungsparameter für den bereitgestellten Service. Zum Beispiel die Anzahl der Prüfungen.
Merkmalsoption	Der vordefinierte Satz von Abdeckungswerten für das Merkmal. **Hinweis:** Wenn das Feld **„Merkmalsoption“** einen eindeutigen Wert hat, wird das Feld **„Wert“** ungültig.

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

Feld	Beschreibung
Wert	Der für das Merkmal angegebene Wert.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie im Formular „Berechtigung“ die Option **Aktualisieren** aus, um die Änderungen an der Berechtigung zu speichern.

Zeichnen Sie die Nutzung für die Berechtigung auf

Erfassen Sie die Nutzungen aus den gesamten Merkmalseinheiten, die einer Berechtigung zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent und sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine Berechtigung in den Status Aktiv verschoben wird, werden Nutzungsdatensätze erstellt. Sie können die Nutzungsdatensätze auf Grundlage der verwendeten Einheiten aktualisieren, wenn der Kunde die Services nutzt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Plattform-Schnittstelle oder zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Erfassen Sie die Nutzung für eine Berechtigung.
3. Füllen Sie im Formular „Berechtigungsnutzung“ das Feld **Verwendete Einheiten** aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf der Seite „Berechtigung“ auf **Aktualisieren**, um die Berechtigung zu speichern. Wenn Sie das Menü Serviceverträge zum Aufzeichnen der Nutzung verwendet haben, wählen Sie **Aktualisieren**, um die Vertragsposition und dann den Servicevertrag zu speichern.

Berichterstellung und Analytics für Kundenservice-Management

Customer Service Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit verwertbaren Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse und zur Quantifizierung des durch den Selfservice erzielten Mehrwerts.

Customer Service Platform Analytics-Lösungen

Customer Service Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit verwertbaren Datenvisualisierungen zur Verbesserung Ihrer Geschäftsprozesse.

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.

Um auf verfügbare Dashboards zuzugreifen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Dashboards** und wählen Sie **Alle**.

Zwei Platform Analytics-Lösungen sind für Customer Serviceverfügbar:

- Customer Service (com.snc.pa.customer_service)
- Customer Service Management – Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced)

Hinweis:
Customer Service Performance Analytics-Lösungen sind eine optionale Funktion, die für die Anwendung Customer Service Management verfügbar ist. Um sie zu verwenden, muss Ihre Lizenz auch Performance Analytics enthalten. Sobald Sie über eine Lizenz verfügen, aktivieren Sie Performance Analytics Premium für Customer Service und die Customer Service Performance Analytics-Lösungen in den Instanzen, in denen Sie die erweiterte Funktionalität nutzen möchten. Weitere Informationen zur Lizenzierung von Performance Analyticsfinden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Customer Service-Lösung

Die Customer Service-Lösung fügt die folgenden Funktionen hinzu.

Hinweis:
Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) wird mit dieser Lösung automatisch aktiviert.

Spotlight-Gruppen: Fall-Spotlight.

Dashboards:

- Kundenservice-Mitarbeiter
- Kunden-Service Manager
- Kundenservice – Führungskraft

Customer Service Management – erweiterte Lösung

Die Lösung Customer Service Management - Advanced fügt die folgenden Funktionen hinzu.

Hinweis:
Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight) wird mit dieser Lösung automatisch aktiviert.

Spotlight-Gruppen: Fall-Spotlight.

Dashboards:

- Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert
- Customer Service-Manager – erweitert
- Customer Service-Führungskraft – erweitert

Diese Dashboards enthalten alle Informationen, die in den Dashboards für die Kundenservice-Basislösung angezeigt werden, aber auch zusätzliche Indikatoren für die folgenden Funktionen. Aktivieren Sie alle Plugins unten, um die zusätzlichen Indikatoren 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.

- Verwaltung schwerwiegender Probleme
- Aktionsstatus des Kundenservicefalls
- Kundenservice mit Anforderungsmanagement
- Kundenservice mit Servicemanagement
- Mitarbeiterchat
- Erweiterte Arbeitszuweisung für CSM
- Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Indikatoren für Major Issue Management finden Sie unter Major Issue Management Analytics.

Von der Lösung Customer Service Management – Advanced werden dem Analytics Hub auch zusätzliche Service Management-Indikatoren hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Customer Service Management integration with Service Management Analytics.

Performance Analytics für Customer Service Management aktivieren

Um Performance Analytics für Customer Service Management zu aktivieren, kann ein Benutzer mit der Administratorrolle zu navigieren **Performance Analytics** > **Geführtes Setup**. Klicken Sie auf **Erste Schritte** und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Customer Service. Das Setup mit Anleitung führt Sie durch den gesamten Einrichtungs- und Konfigurationsprozess.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Rangfolge von Datensätzen mit Spotlight festlegen

Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard

Das Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter“ bietet schnellen Zugriff auf Ihre Fälle basierend auf Kriterien, mit denen Sie Ihre Arbeit priorisieren können. Das Dashboard zeigt auch Zusammenfassungsdaten zu Metriken für Ihre Organisation an.

Um das Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Dashboards**. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle**, und wählen Sie **Customer Service Management** aus dem Menügruppe aus. Klicken Sie auf die Kachel **Kundenservice-Agent** oder **Kundenservice-Agent – erweitert**.

Die Lösung „Customer Service Management – Advanced Performance Analytics“ fügt das Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ hinzu. Das erweiterte Dashboard enthält zwei zusätzliche Indikatoren: das Überschreiten des Chatziels und das Überschreiten des Fallziels.

Endbenutzer und Rollen

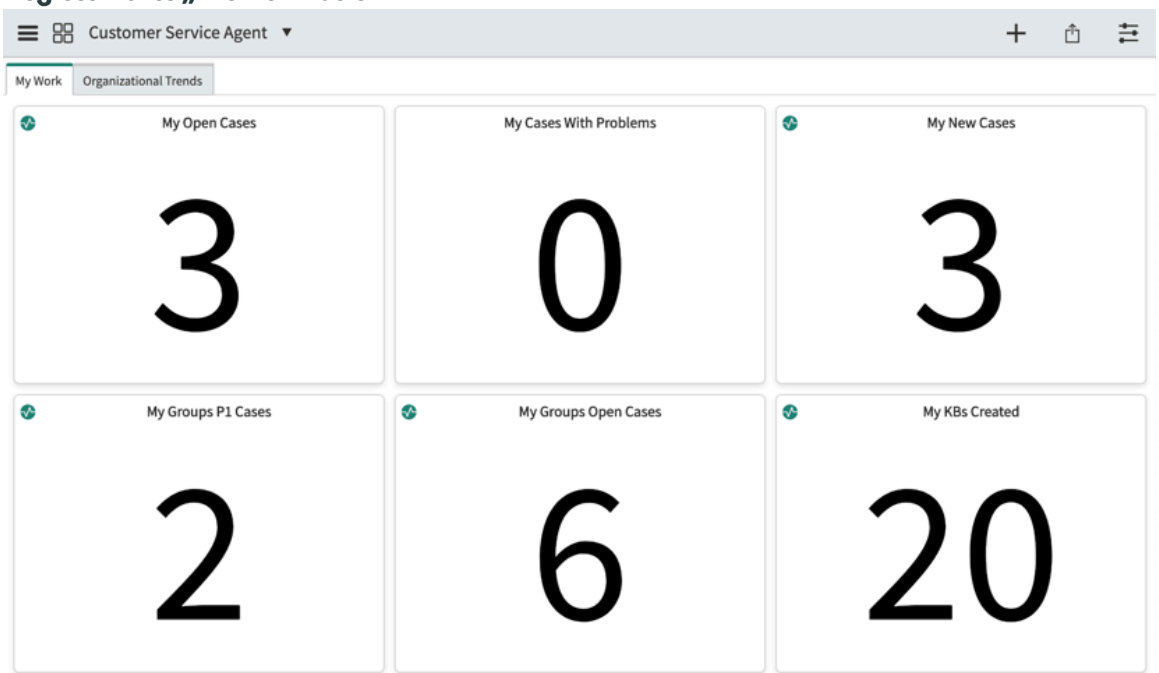
Das Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard enthält die folgenden Endbenutzer und Rollen.

© 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.

Endbenutzer und Rollen im Dashboard „Service Desk-Mitarbeiter“

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Mitarbeiter: Zeigen Sie Ihre zugewiesenen Fälle an und priorisieren Sie sie. Zeigen Sie Falltrends für alle Kundenservice-Mitarbeiter an.	sn_customerservice_agent
Kundenservice-Manager: Zeigen Sie Ihre zugewiesenen Fälle an und priorisieren Sie sie. Zeigen Sie Falltrends für alle Kundenservice-Mitarbeiter an.	sn_customerservice_manager
Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	pa_admin
Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.	pa_viewer

Registerkarte „Meine Arbeit“



Berichte

Das Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard enthält die folgenden Berichte.

Dashboard-Berichte für Service Desk-Mitarbeiter

Titel	Beschreibung
Meine offenen Fälle	Mir zugewiesene Fälle, die nicht aufgelöst, geschlossen oder abgebrochen wurden.
Meine Fälle mit Problemen	Mir zugewiesene Fälle, die Teil eines übergeordneten Falls sind, der einem Systemadministrator zugewiesen ist.

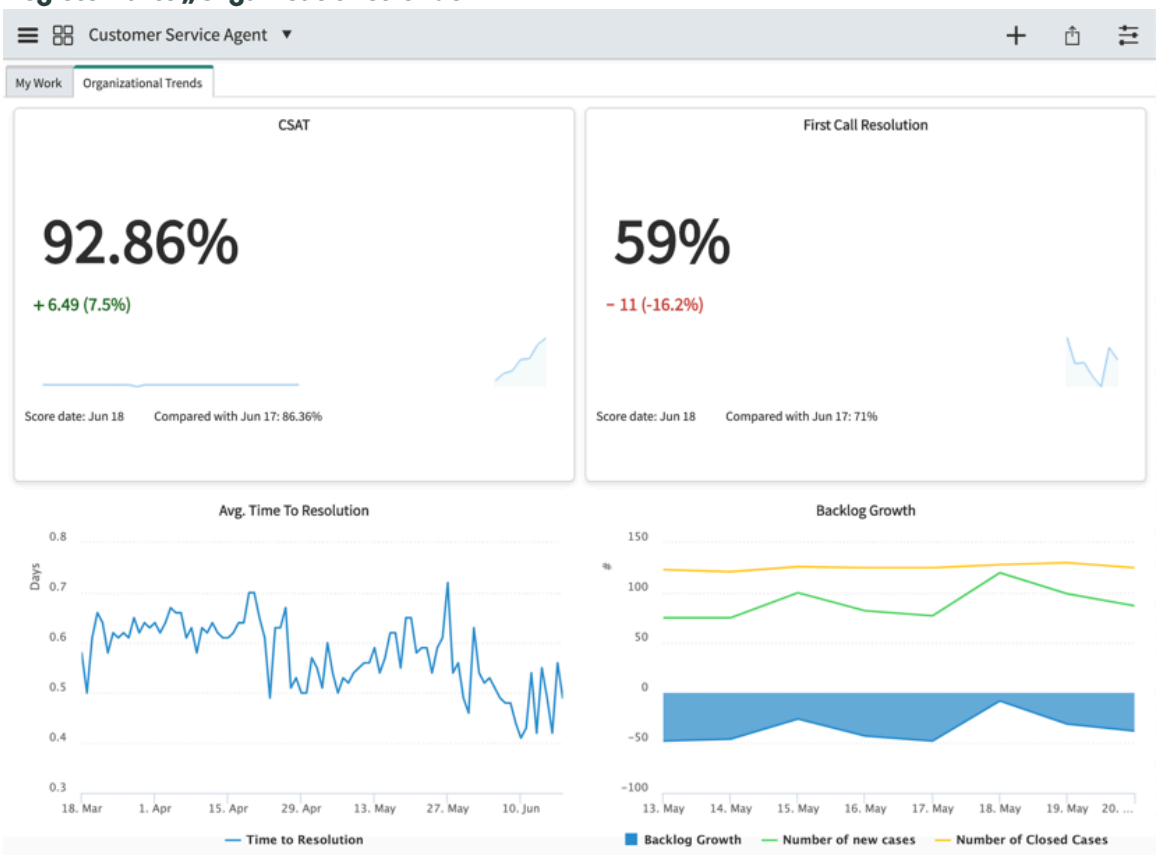
Automatische Übersetzung

© 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.

Dashboard-Berichte für Service Desk-Mitarbeiter (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
Meine neuen Fälle	Fälle, auf die ich noch nicht geantwortet habe.
P1-Fälle meiner Gruppe	P1-Fälle, die einem Mitglied meiner Gruppe zugewiesen sind.
Offene Fälle meiner Gruppe	Fälle, die einem Mitglied meiner Gruppe zugewiesen wurden, die nicht aufgelöst, geschlossen oder abgebrochen wurden.
Meine erstellten KBs	Liste aller von mir erstellten KB-Artikel.

Registerkarte „Organisationstrends“



Indikatoren

Das Kundenservice-Mitarbeiter-Dashboard enthält die folgenden Indikatoren.

Dashboard-Indikatoren für Service Desk-Mitarbeiter

Indikator	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz 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.

Dashboard-Indikatoren für Service Desk-Mitarbeiter (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Chat-Ziel überschritten	Prozentsatz aller Chat-Arbeitsaufgaben, die die Zielwartezeit überschritten haben. Weitere Informationen zum Chat-Servicekanal finden Sie unter Advanced Work Assignment-Servicekanäle **Hinweis:** Dieser Indikator kann nur im Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ angezeigt werden.
Fallziel überschritten	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben im Fall, die die Zielwartezeit überschritten haben. Weitere Informationen zum Fall-Servicekanal finden Sie unter Advanced Work Assignment-Servicekanäle **Hinweis:** Dieser Indikator kann nur im Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ angezeigt werden.
Durchschnitt Lösungszeit	Durchschnittliche Zeit, zu der ein Fall als geschlossen oder gelöst markiert wird. **Hinweis:** Im Dashboard „Kundenservice-Mitarbeiter – erweitert“ wird dieser Indikator als „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ bezeichnet.
Backlog-Wachstum	Anzahl der Fälle im Rückstand für alle Kundenservice-Mitarbeiter im Laufe der Zeit.

Dashboard Kundenservice-Manager

Das Kundenservice-Manager-Dashboard zeigt Diagramme und Zusammenfassungsdaten zu Metriken wie Rückstand, Lösungsraten, SLA, Kundenzufriedenheit und Pro-Mitarbeiter-KPIs an.

Um das Kundenservice-Manager-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Dashboards**. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle**, und wählen Sie **Customer Service Management** aus dem Menügruppe aus. Klicken Sie auf die Kachel **Kundenservice-Manager** oder **Kundenservice-Manager – erweitert**.

Die Lösung Kundenservice-Management – Advanced Performance Analytics fügt das Dashboard „Customer Service-Manager – erweitert“ hinzu. Das erweiterte Dashboard enthält die zusätzliche Registerkarte „Arbeitszuweisungsanalytik“.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzerrollen und -ziele

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Manager: Zeigen Sie Fall-Metriken wie Rückstand, Lösungsraten, SLA, Kundenzufriedenheit und Pro-Mitarbeiter-KPIs an, um die aktuelle Leistung des Kundenservice in Ihrer Organisation zu verstehen.	sn_customerservice_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.

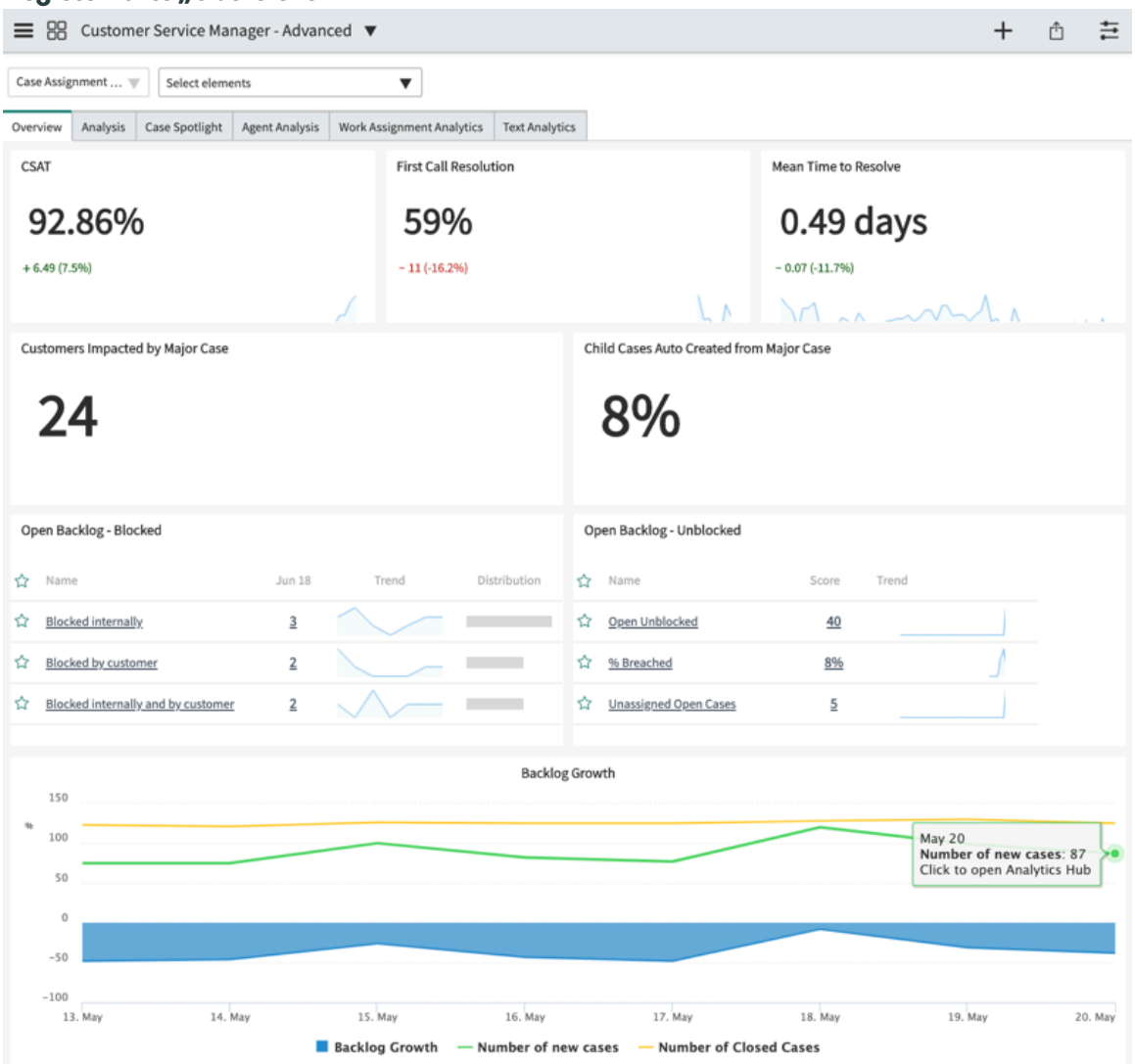
Endbenutzerrollen und -ziele (Fortsetzung)

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	pa_admin
Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.	pa_viewer

Dashboard-Aufgliederung

Das Kundenservice-Manager-Dashboard verwendet die Aufgliederung der Fall-Zuweisungsgruppe. Wählen Sie eine oder mehrere Gruppen aus, um Daten nur für diese Gruppen anzuzeigen. Standardmäßig werden Daten aus allen Gruppen auf dem Dashboard angezeigt.

Registerkarte „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.

Übersicht Indikatoren

Kundenservice-Manager – Erweiterte Indikatoren

Indikator	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	Durchschnittliche Zeit, zu der ein Fall als geschlossen oder gelöst markiert wird. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Von schwerwiegenden Fällen betroffene Kunden	Anzahl der von schwerwiegenden Fällen betroffenen Kunden
Untergeordnete Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt wurden	Prozentsatz der untergeordneten Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt werden.
Offener Rückstand – gesperrt	Anzahl der Fälle, die blockiert sind und nicht aufgelöst wurden.
Offener Rückstand – entsperrt	Anzahl der Fälle, die nicht blockiert sind und nicht aufgelöst wurden.
Backlog-Wachstum	Anzahl der Fälle im Rückstand für alle Kundenservice-Mitarbeiter im Laufe der Zeit.

Kundenservice-Manager-Indikatoren

Indikator	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Offene Fälle mit verletzten SLAs	Prozentsatz der Fälle, die nach der vom Service Level Agreement (SLA) erforderlichen Zeit offen geblieben sind.
Nicht zugewiesene offene Fälle	Anzahl offener Fälle, die keinem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Durchschnitt Lösungszeit	Durchschnittliche Zeit, zu der ein Fall als geschlossen oder gelöst markiert wird. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.

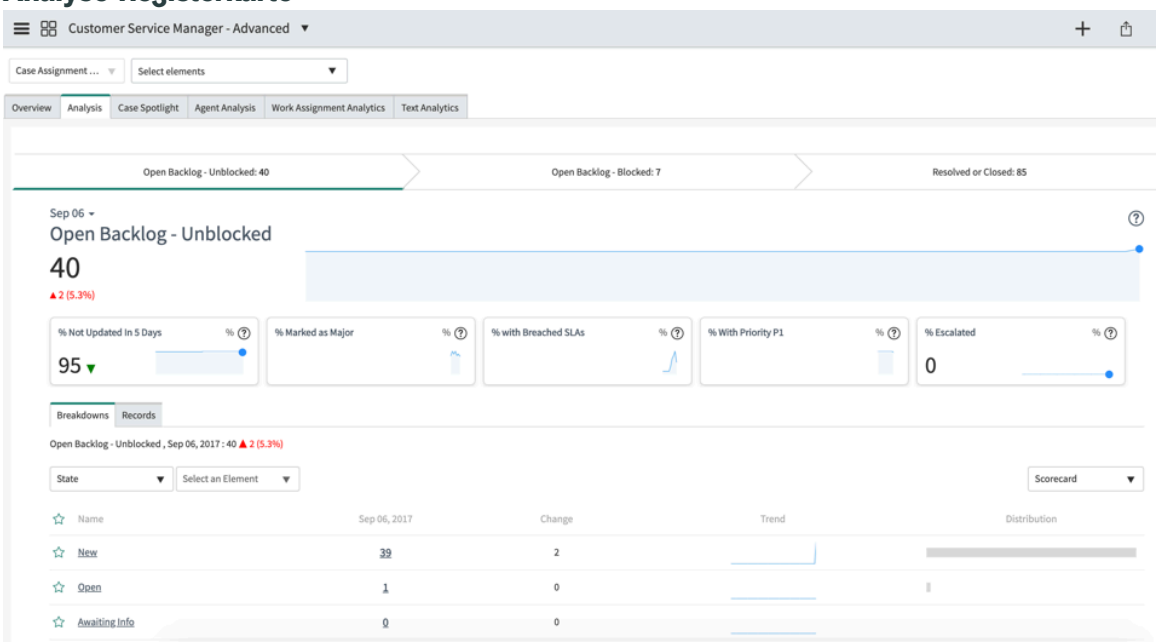
Automatische Übersetzung

© 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.

Kundenservice-Manager-Indikatoren (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Backlog-Wachstum	Anzahl der Fälle im Rückstand für alle Kundenservice-Mitarbeiter im Laufe der Zeit.
Backlog von offenen Fällen	Diagramm der kumulativen offenen Fälle und des Fallalters im Laufe der Zeit.
Offenes Backlog	Anzahl der Fälle, die nicht gelöst wurden.

Analyse-Registerkarte



Trenddiagramm des Fallrückstände im Zeitverlauf. Klicken und bewegen Sie den Cursor, um Daten für ein beliebiges Datum anzuzeigen. Indikatoren zeigen Daten für das ausgewählte Datum an.

Analyseindikatoren

Kundenservice-Manager-Analyseindikatoren

Status	Indikator	Beschreibung
Offener Rückstand – entsperrt	% in 5 Tagen nicht aktualisiert	Prozentsatz offener Fälle, die Kundenservice-Mitarbeiter in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert haben.
	% als schwerwiegend markiert	Prozentsatz offener Fälle, die schwerwiegend sind.
	% mit verletzten SLAs	Prozentsatz offener Fälle, die nach der für das SLA erforderlichen Zeit offen geblieben sind.
	% mit Priorität P1	Prozentsatz offener Fälle, die eine kritische Priorität haben.
	% eskaliert	Prozentsatz offener Fälle, die eskaliert 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.

Kundenservice-Manager-Analyseindikatoren (Fortsetzung)

Status	Indikator	Beschreibung
	% mit Problem	Prozentsatz offener Fälle, die mit einem Problem verbunden sind.
	% Agent-Neuzuweisung	Prozentsatz offener Fälle, in denen sich das Feld „zugewiesen an“ mindestens einmal geändert hat.
	% der schwerwiegenden Kandidaten	Prozentsatz offener Fälle, die als Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall vorgeschlagen wurden.
	% mindestens einmal neu geöffnet	Prozentsatz offener Fälle, in denen der Status zuvor „Gelöst“ war.
	% mit Anforderung	Prozentsatz offener Fälle, die mit einer Anforderung verbunden sind.
Gelöst oder geschlossen	% mit Problem	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einem Problem verbunden sind.
	% verursacht durch Change	Prozentsatz der geschlossenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden.
	Am selben Tag geschlossen	Anzahl der Fälle, die am selben Tag geschlossen wurden, an dem sie erstellt wurden.
	% mindestens einmal neu geöffnet	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mindestens einmal auf den Status „Offen“ zurückgesetzt wurden.
	% der gelösten schwerwiegenden Fälle	Prozentsatz geschlossener Fälle, die schwerwiegende Fälle sind.
	% neu zugewiesen	Prozentsatz geschlossener Fälle, die neu zugewiesen wurden.
	% mit verletzten SLAs	Prozentsatz geschlossener Fälle, die nach der für das SLA erforderlichen Zeit offen blieben.
	% mit Change	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einem Problem verbunden sind.
	% mit Incident	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einem Incident verbunden sind.
	% mit Anforderung	Prozentsatz geschlossener Fälle, die mit einer Anforderung verbunden sind.

Analyseaufgliederungen

Wählen Sie eine Aufgliederung aus, um Fälle anzuzeigen, die nach dieser Aufgliederung gruppiert sind.

Fälle im Status „Offener Rückstand – nicht blockiert“ können nach den folgenden Aufgliederungen gruppiert werden.

- Fall-Zuweisungsgruppe
- Fall zugewiesen an
- Account
- Produkt

Automatische Übersetzung

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

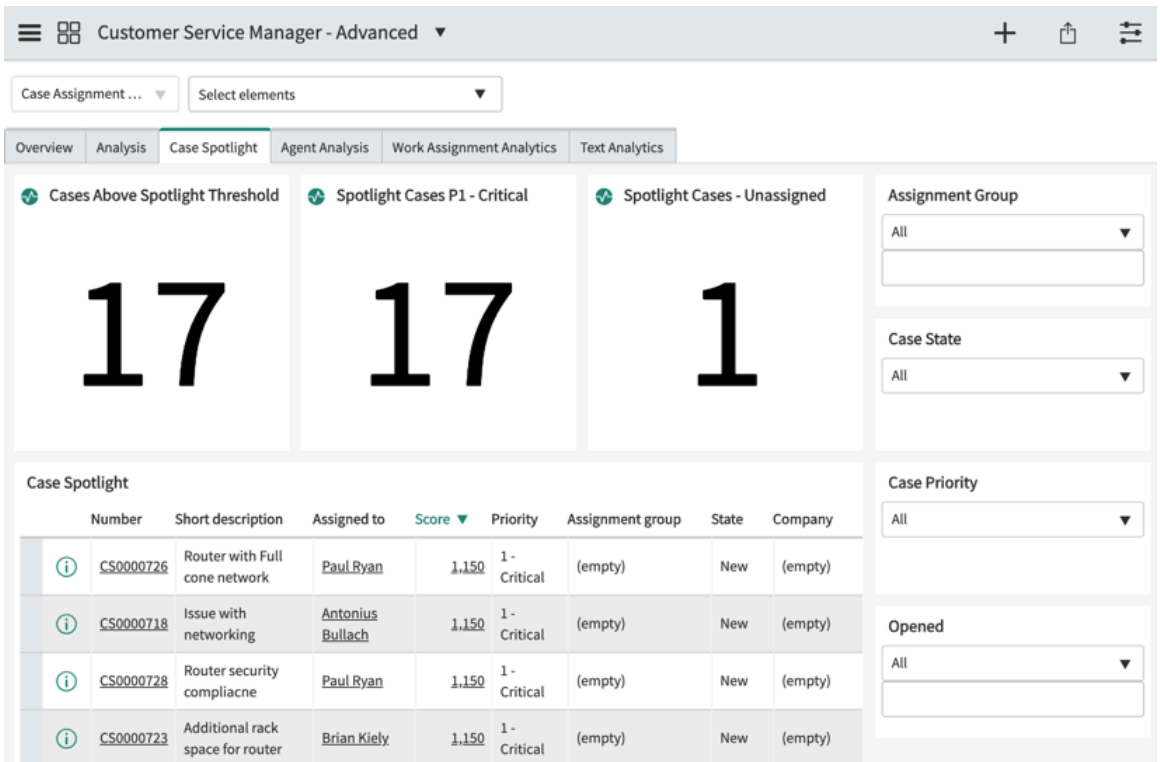
Fälle im Status „Offener Rückstand – blockiert“ können nach den folgenden Aufgliederungen gruppiert werden.

- Aktionsstatus „Blockiert“
- Fall-Zuweisungsgruppe

Fälle im Status „Gelöst“ oder „Geschlossen“ können nach den folgenden Aufgliederungen gruppiert werden.

- Fall-Zuweisungsgruppe
- Fall zugewiesen an
- Account
- Produkt
- Alter
- Priorität
- Kategorie
- Kontakt

Registerkarte „Fall-Spotlight“



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

Fall-Spotlight-Aufgliederungen

Wählen Sie Werte für die Aufgliederungen aus, um die im Dashboard angezeigten Daten zu filtern.

- Zuweisungsgruppe
- Fallstatus
- Fallpriorität
- Geöffnet

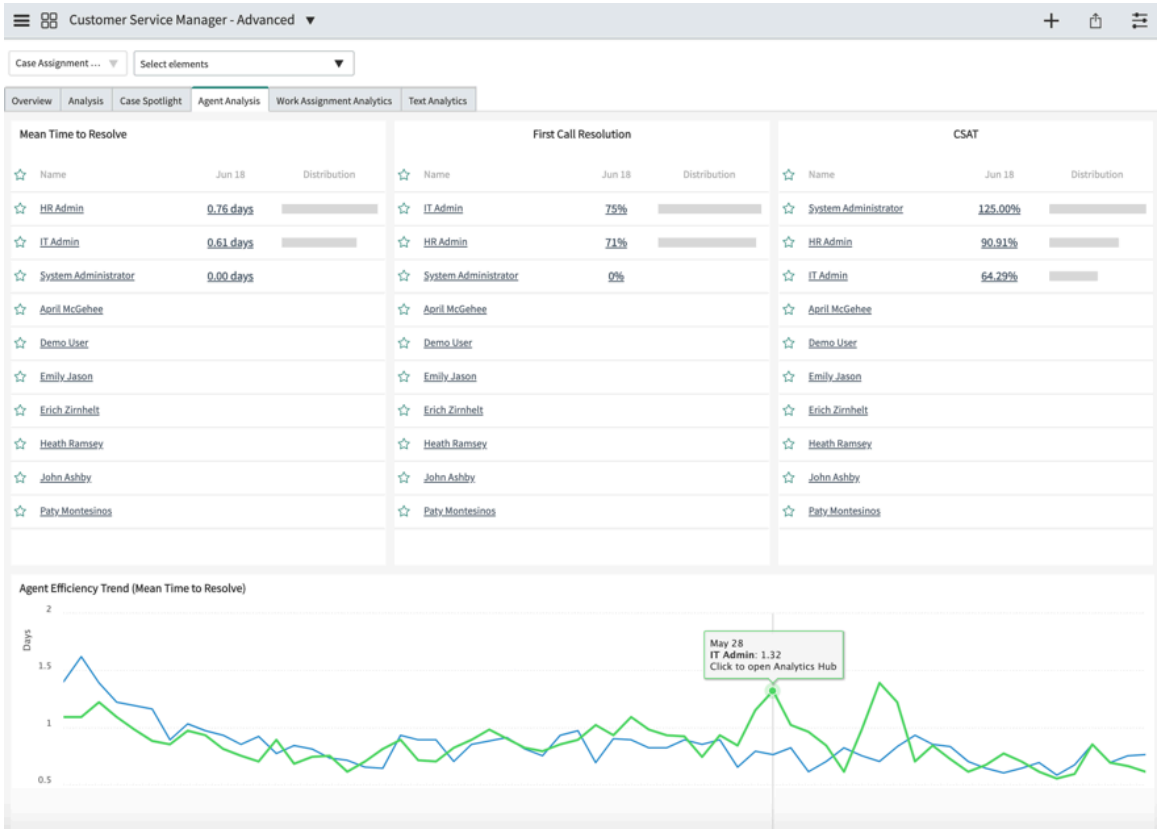
Fall-Spotlight-Berichte

Customer Service Manager Fall-Spotlight-Berichte

Titel	Beschreibung
Fälle über Spotlight-Schwellenwert	Anzahl der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight überschreiten. Jeder Fall, bei dem der **Status** „Neu“, „Offen“ oder „Auf Info warten“ lautet, wird basierend auf der Priorität und dem Datum der letzten Aktualisierung bewertet. Die Punktzahl wird mit dem Schwellenwert verglichen, um Fälle mit hoher Priorität im Spotlight zu platzieren. **Hinweis:** Sie können den Schwellenwert und die Kriterien der Fall-Spotlight-Spotlight-Gruppe bearbeiten, um verschiedene Arten von Fällen basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation im Spotlight zu platzieren.
Spotlight-Fälle P1 - kritisch	Anzahl der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight überschreiten und Priorität 1 haben.
Spotlight-Fälle – nicht zugewiesen	Anzahl der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight überschreiten und keinem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Fall-Spotlight	Liste der Fälle, die den Schwellenwert für den Fall-Spotlight 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.

Registerkarte „Agent-Analyse“



Indikatoren für Kundenservice-Mitarbeiter-Analyse

Kundenservice-Manager-Service Desk-Mitarbeiter-Analyseindikatoren

Indikator	Beschreibung
Durchschnitt Lösungszeit	Durchschnittliche Zeit, für die ein Fall für jeden Kundenservice-Mitarbeiter als geschlossen oder gelöst markiert wird. Geordnet vom schnellsten zum langsamsten. **Hinweis:** Im Dashboard „Kundenservice-Manager – Advanced“ wird dieser Indikator als „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ bezeichnet.
Lösung beim ersten Anruf	Prozentsatz der Fälle für jeden Kundenservice-Mitarbeiter, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Geordnet vom höchsten zum niedrigsten Rang.
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit für jeden Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf Umfrageergebnissen. Geordnet vom höchsten zum niedrigsten Rang. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Agent-Effizienztrend (durchschnittliche Zeit bis zur Lösung)	Durchschnittliche Zeit, für die ein Fall im Laufe der Zeit für jeden angezeigten Kundenservice-Mitarbeiter als geschlossen oder gelöst markiert wurde.

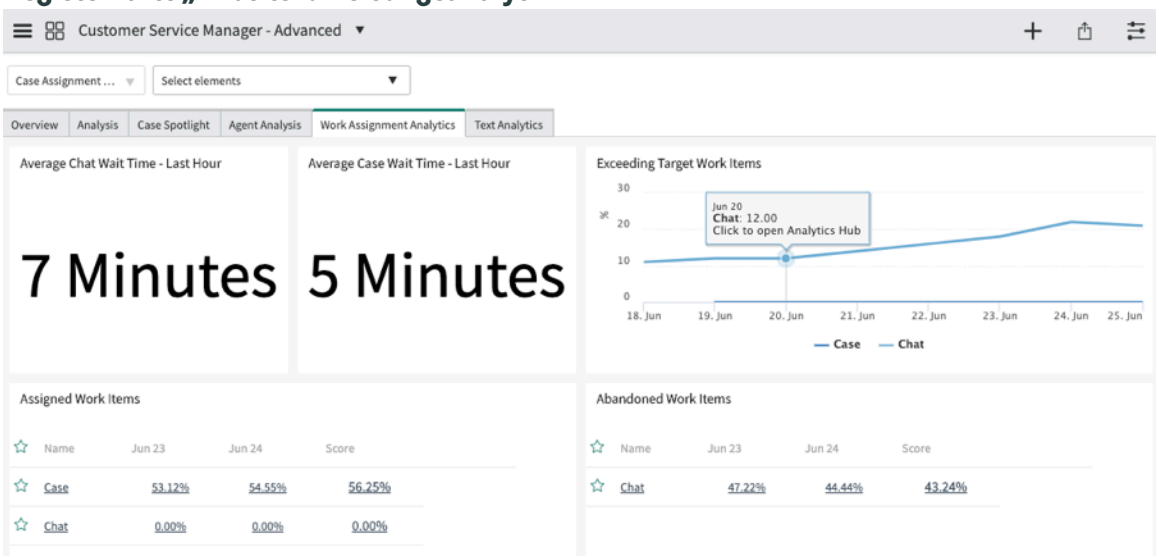
Automatische Übersetzung

© 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.

Kundenservice-Manager-Service Desk-Mitarbeiter-Analyseindikatoren (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Geschlossene Fälle nach Agent und Account.	Anzahl der Fälle, die von jedem Kundenservice-Mitarbeiter für jedes Account geschlossen wurden.

Registerkarte „Arbeitszuweisungsanalytik“



Hinweis:
Die Registerkarte „Arbeitszuweisungsanalytik“ kann nur im Dashboard „Kundenservice-Manager – erweitert“ angezeigt werden. Customer Service [com.sn_customerservice] und Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa] müssen auf Ihrer Instanz aktiviert sein.

Berichte zu Arbeitszuweisungsanalysen

Kundenservice-Manager-Arbeitszuweisungs-Analyseberichte

Bericht	Beschreibung
Durchschnittliche Chat-Wartezeit – letzte Stunde	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Kundenservice-Mitarbeiter-Antwort für Chat-Arbeitsaufgaben gewartet haben.
Durchschnittliche Fall-Wartezeit – letzte Stunde	Durchschnittliche Zeit, die Kunden in der letzten Stunde auf eine Kundenservice-Mitarbeiter-Antwort für Fall-Arbeitsaufgaben gewartet haben.

Indikatoren für Arbeitszuweisungsanalytik

Kundenservice-Manager – Indikatoren für Arbeitszuweisungsanalysen

Indikator	Beschreibung
Arbeitselemente, die das Ziel überschreiten	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben, die die Zielwartezeit überschritten haben.
Zugewiesene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben, die Kundenservice-Mitarbeitern zugewiesen sind.

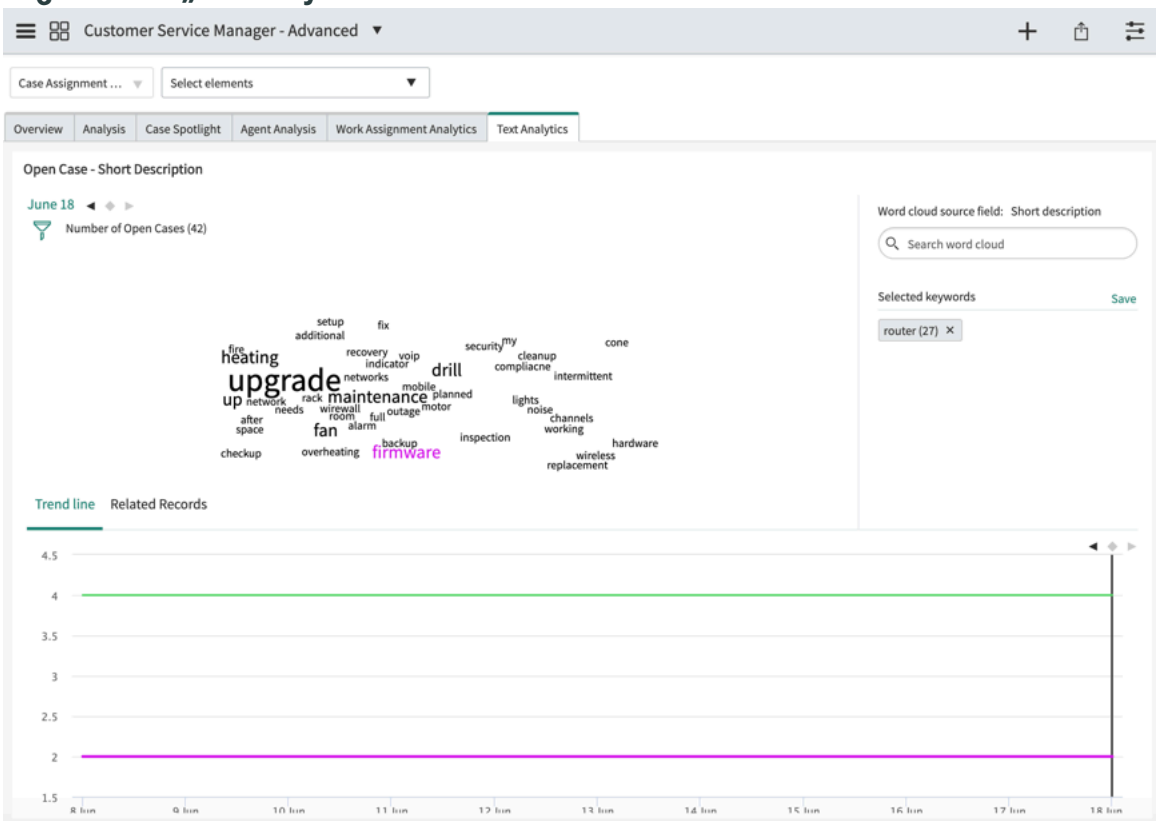
Automatische Übersetzung

© 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.

Kundenservice-Manager – Indikatoren für Arbeitszuweisungsanalysen (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Verworfene Arbeitselemente	Prozentsatz aller Arbeitsaufgaben, die Kundenservice-Mitarbeiter aufgegeben haben.

Registerkarte „Textanalysen“



Hinweis:
Die Registerkarte „Textanalysen“ ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Performance Analytics Premium for Customer Service“ [com.snc.pa.premium.cs] installiert ist.

Textanalysen zeigt eine Wortwolke der am häufigsten verwendeten Wörter und Ausdrücke in den Kurzbeschreibungen offener Fälle an und bietet Einblicke in neu auftretende Probleme, die von Benutzern gemeldet werden.

- Führen Sie einen Drilldown für ein Wort durch, um andere Wörter anzuzeigen, die mit Fällen verknüpft sind, die dieses Stichwort enthalten.
- Suchen Sie in der Wortwolke nach bestimmten Begriffen.

Trendlinie: Zeigt die Häufigkeit der Top-Schlüsselwörter im Zeitverlauf an. Klicken und bewegen Sie den Cursor, um Daten für ein beliebiges Datum anzuzeigen.**Zugehörige Datensätze**: Liste der Fälle, die die Stichwörter enthalten, die Sie aus der Wortwolke ausgewählt haben.

Dashboard „Kundenservice – Führungskraft“

Das Dashboard „Kundenservice – Führungskraft“ bietet eine Übersicht über den Betrieb und die Trends der Kundenservice-Funktion für Ihre 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.

Um das Customer Service – Führungskraft-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Dashboards**. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle**, und wählen Sie **Customer Service Management** aus dem Menügruppe aus. Klicken Sie auf die Kachel **Kundenservice – Führungskraft** oder **Customer Service-Führungskraft – erweitert**.

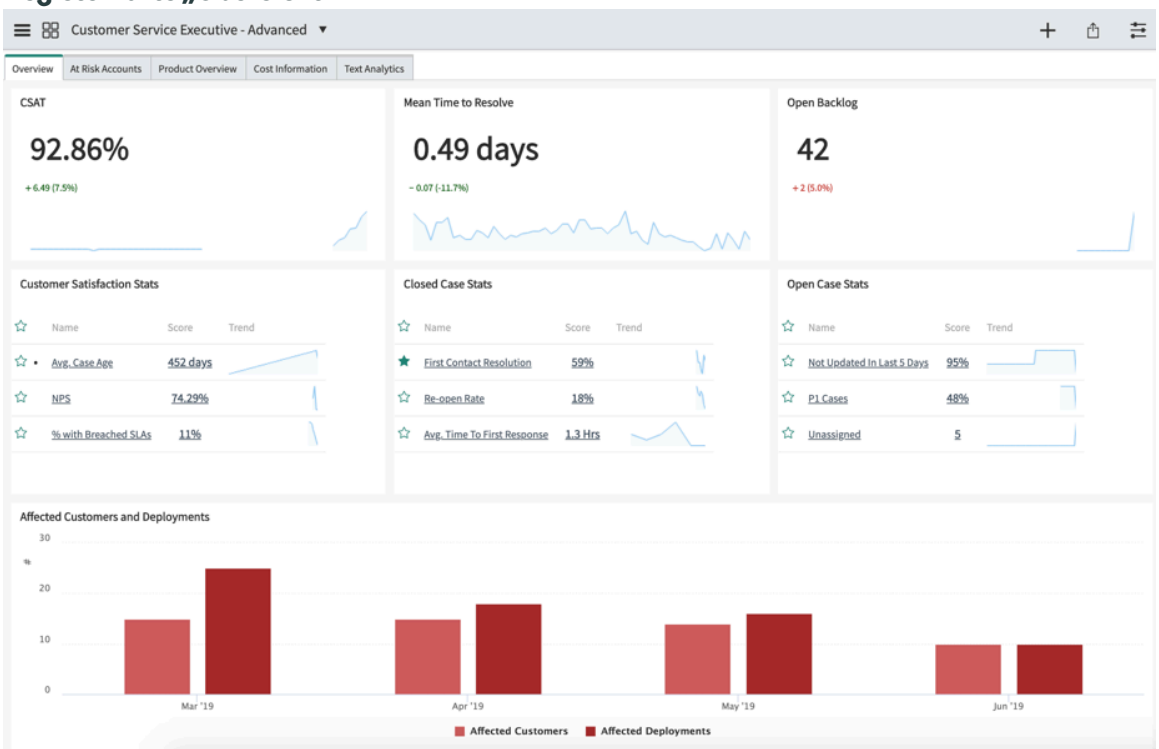
Die Lösung „Customer Service Management – Advanced Performance Analytics“ fügt das Dashboard „Customer Service-Führungskraft – erweitert“ hinzu. Das erweiterte Dashboard enthält den zusätzlichen Indikator „Betroffene Kunden“ und „Bereitstellungen“.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzerrollen und -ziele

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice – Führungskraft: Sehen Sie sich eine Übersicht über Kundenservicefälle in Ihrer Organisation an, um Bereiche zu sehen, in denen es gut läuft, und Bereiche, die Aufmerksamkeit erfordern.	sn_customerservice_manager
Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	pa_admin
Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.	pa_viewer

Registerkarte „Übersicht“



Automatische Übersetzung

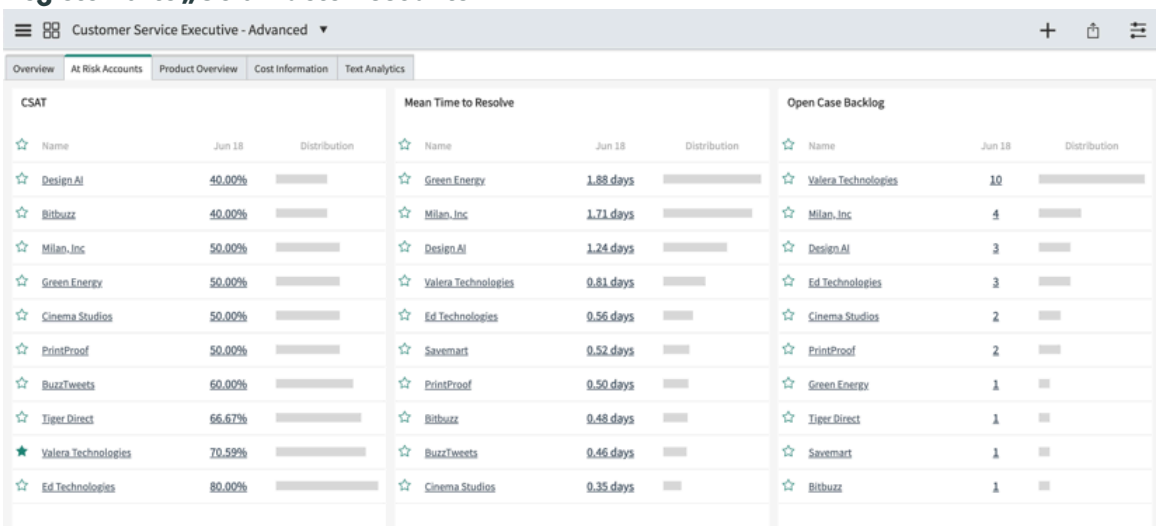
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Übersicht Indikatoren

Customer Service-Dashboard für Führungskräfte – Erweiterte Indikatoren

Indikator	Beschreibung
CSAT	Durchschnittliche Kundenzufriedenheit basierend auf Umfrageergebnissen. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice.
Durchschnitt Lösungszeit	Durchschnittliche Zeit, zu der ein Fall als geschlossen oder gelöst markiert wird. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. **Hinweis:** Im Dashboard „Customer Service-Führungskraft – erweitert“ wird dieser Indikator als „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ bezeichnet.
Offenes Backlog	Anzahl der Fälle, die nicht gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
Kundenzufriedenheitsstatistiken	Zusammenfassungsstatistiken für Kundenzufriedenheit.
Statistiken Geschlossener Fall	Zusammenfassungsstatistiken für geschlossene Fälle.
Statistiken Offener Fall	Zusammenfassungsstatistiken für offene Fälle.
Betroffene Kunden und Bereitstellungen	Anzahl der betroffenen Kunden und Bereitstellungen. **Hinweis:** Dieser Indikator ist nur im Dashboard „Customer Service-Führungskraft – erweitert“ sichtbar.

Registerkarte „Gefährdete Accounts“



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

Kundenservice – Führungskraft-Dashboard – Indikatoren für gefährdete Accounts

Indikator	Beschreibung
CSAT	Accounts mit der niedrigsten Kundenzufriedenheit.
Durchschnitt Lösungszeit	Accounts mit der schlechtesten durchschnittlichen Fall-Lösungszeit. **Hinweis:** Im Dashboard „Customer Service-Führungskraft – erweitert“ wird dieser Indikator als „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ bezeichnet.
Backlog von offenen Fällen	Accounts mit der höchsten Anzahl nicht gelöster Fälle.

Registerkarte „Produktübersicht“

Indikatoren für Produktübersicht

Customer Service-Dashboard für Führungskräfte – Indikatoren der Produktübersicht

Indikator	Beschreibung
CSAT	Produkte mit der niedrigsten Kundenzufriedenheit.
Durchschnitt Lösungszeit	Produkte mit der schlechtesten durchschnittlichen Fall-Lösungszeit. **Hinweis:** Im Dashboard „Customer Service-Führungskraft – erweitert“ wird dieser Indikator als „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ bezeichnet.
Backlog von offenen Fällen	Produkte mit der höchsten Anzahl nicht gelöster Fälle.

Registerkarte „Kosteninformationen“

Hinweis:
Die Registerkarte „Kosteninformationen“ ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Financial Management für Customer Service“ [com.snc.pa.fm.csm] installiert ist.

Indikatoren für Kosteninformationen

Customer Service-Dashboard für Führungskräfte – Indikatoren für Kosteninformationen

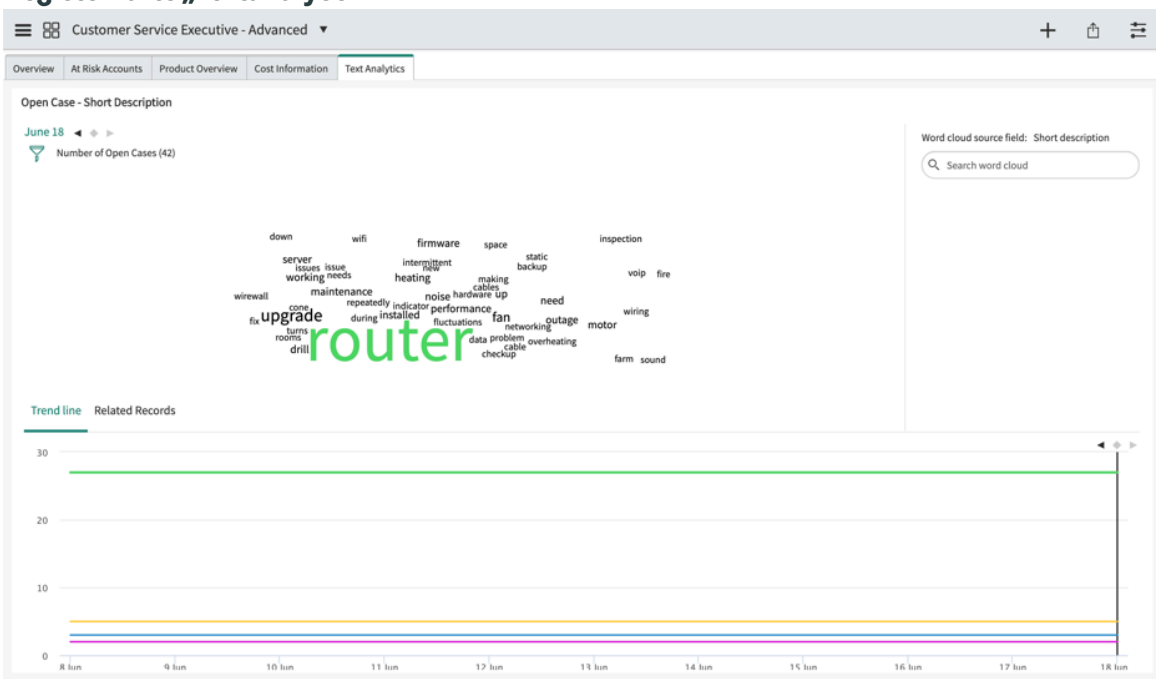
Indikator	Beschreibung
Gesamtkosten	Gesamtkosten für alle Fälle.
Kosten pro Fall – Nach Kanal	Kosten pro Fall nach Kanal gruppiert.
Kosten pro Fall – Nach Produkt	Kosten pro Fall nach Produkt gruppiert.

© 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.

Customer Service-Dashboard für Führungskräfte – Indikatoren für Kosteninformationen (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Kosten pro Fall – nach Account	Kosten pro Fall nach Account gruppiert.

Registerkarte „Textanalysen“



Hinweis:
Die Registerkarte „Textanalysen“ ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Performance Analytics Premium for Customer Service“ [com.snc.pa.premium.cs] installiert ist.

Textanalysen zeigt eine Wortwolke der am häufigsten verwendeten Wörter und Ausdrücke in den Kurzbeschreibungen offener Fälle an und bietet Einblicke in neu auftretende Probleme, die von Benutzern gemeldet werden.

- Führen Sie einen Drilldown für ein Wort durch, um andere Wörter anzuzeigen, die mit Fällen verknüpft sind, die dieses Stichwort enthalten.
- Suchen Sie in der Wortwolke nach bestimmten Begriffen.

Trendlinie: Zeigt die Häufigkeit der Top-Schlüsselwörter im Zeitverlauf an. Klicken und bewegen Sie den Cursor, um Daten für ein beliebiges Datum anzuzeigen.**Zugehörige Datensätze**: Liste der Fälle, die die Stichwörter enthalten, die Sie aus der Wortwolke ausgewählt haben.

Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“

Das Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“ hilft Kundenservice-Managern, Leistungskennzahlen (KPIs) nachzuverfolgen, um zu verstehen, wie proaktiv sie bei der Identifizierung und Kommunikation von Problemen waren, die sich auf Kunden auswirken. Das Dashboard ermöglicht Kundenservice-Managern auch, die Geschäftsauswirkungen von Ausfällen im Laufe der Zeit zu bewerten.

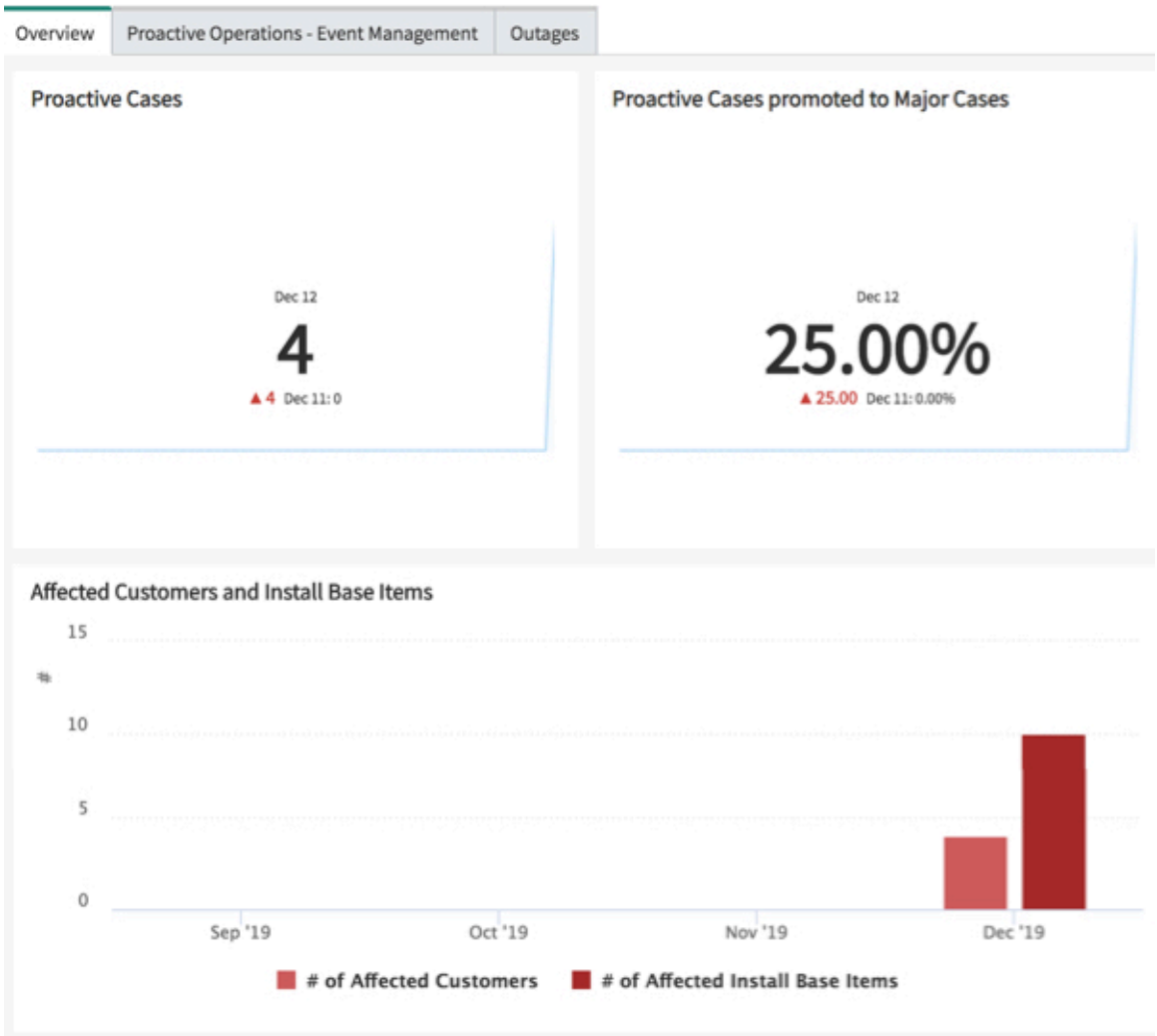
Automatische Übersetzung

© 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.

Hinweis:

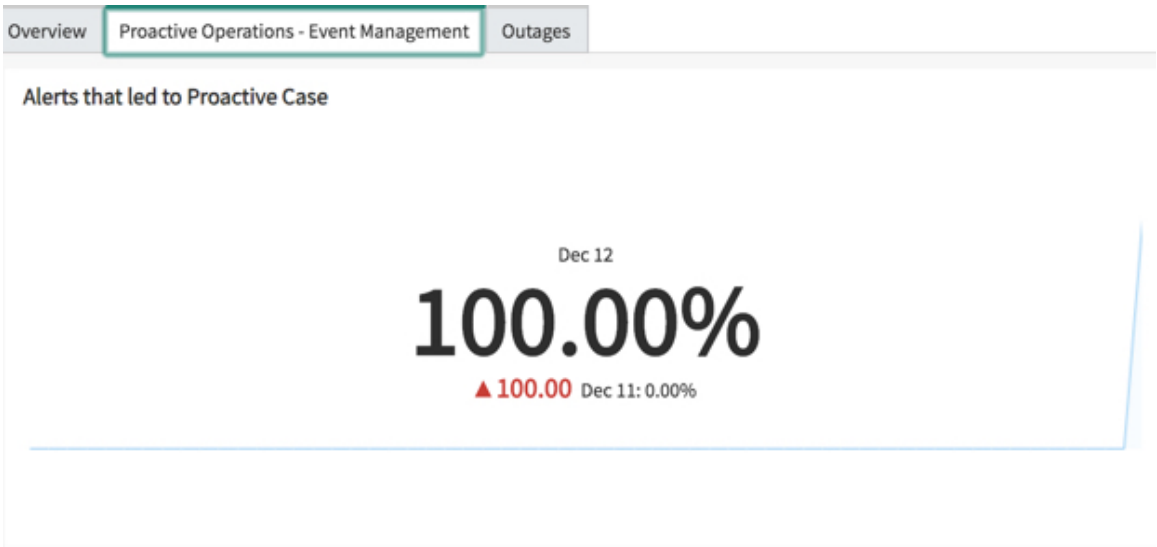
- Upgrade-Kunden können das Dashboard „Proactive Customer Service Operations“ anzeigen, sollten aber das neue Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“ verwenden.
- Neue Kunden in den Orlando- und späteren Releases können nur das Dashboard „Proactive Customer Service – Erweitert“ anzeigen.

Registerkarte „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.

Registerkarte „Proaktiver Betrieb – Event Management“

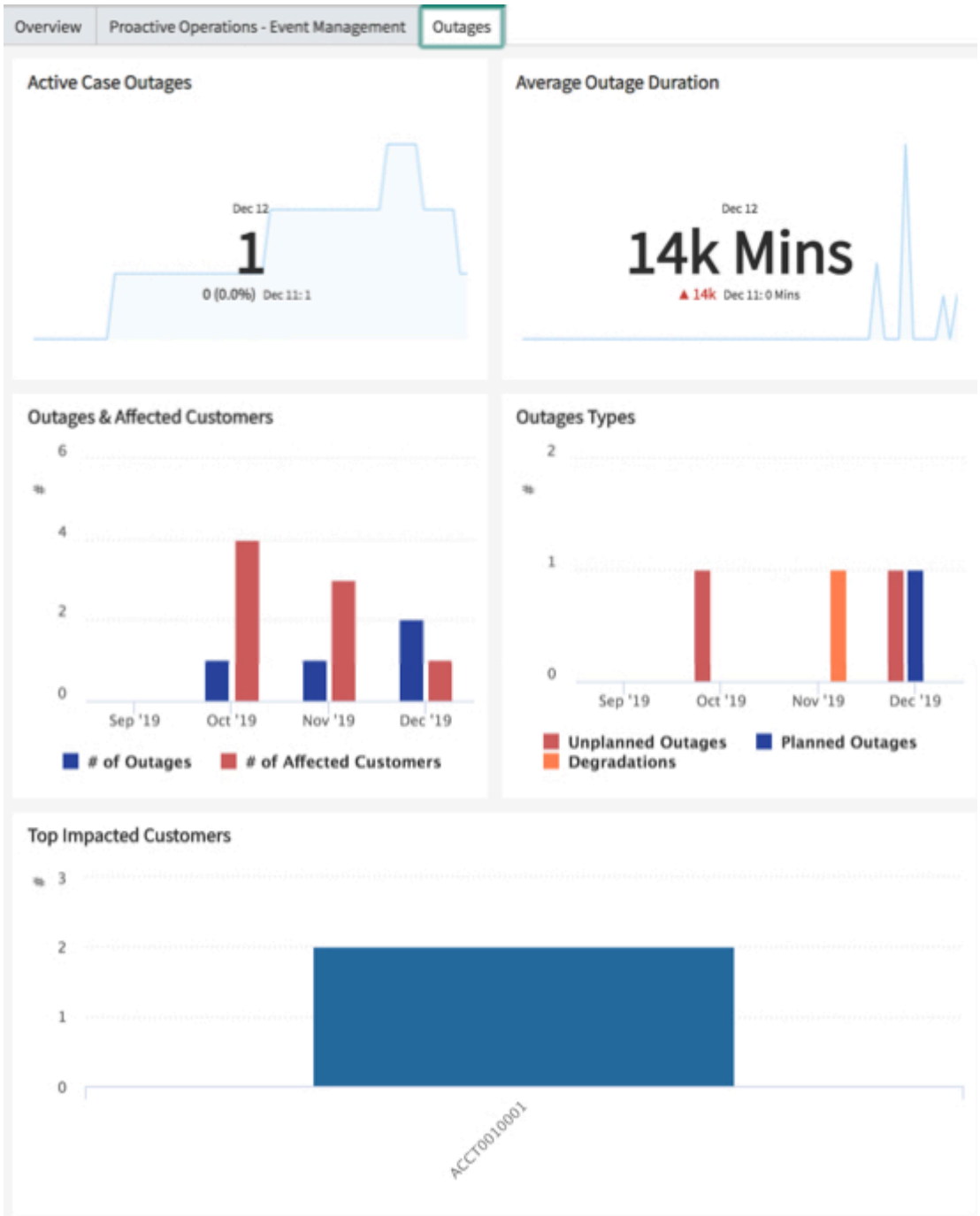


Hinweis:
Die Registerkarte „Proaktiver Betrieb - Event Management“ ist nur sichtbar, wenn das Plugin „Proactive Customer Service Operations“ (com.snc.proactive_cs_itom) aktiviert ist.

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.

Registerkarte „Ausfälle“



Automatische Übersetzung

Endbenutzer und Rollen

Erweiterter Dashboard-Zugriff nach Benutzerrolle

Endbenutzer	Erforderliche Rolle	Vorteile
Kunden-Service Manager	sn_customerservice_manager	Kann das Dashboard anzeigen.
Content-Administrator	pa_admin	Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.
Inhaltsersteller	pa_viewer	Kann das Dashboard 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.

Indikatoren

Das Dashboard „Proaktiver Service – Erweitert“ bietet die folgenden wichtigen Leistungsindikatoren:

Proaktive Fälle

Anzahl der aktiven Fälle mit kritischen und bestätigten Warnungen.

Proaktive Fälle, die zu einem schwerwiegenden Fall hochgestuft wurden

Prozentsatz der proaktiven Fälle, die zu einem schwerwiegenden Fall befördert wurden.

Betroffene Kunden und Installationsbasiselemente

Anzahl der pro Monat betroffenen Kunden.

Warnungen, die zu proaktiven Fällen geführt haben

Prozentsatz der kritischen oder bestätigten Warnungen, die die Fallerstellung ausgelöst haben.

Aktive Fallausfälle

Anzahl der aktiven Fallausfälle pro Tag.

Durchschnittliche Ausfalldauer

Durchschnittliche Ausfalldauer pro Tag.

Ausfälle und betroffene Kunden

Anzahl der Ausfälle und der betroffenen Kunden pro Monat.

Ausfalltypen

Anzahl der Ausfälle für jeden Ausfalltyp pro Monat.

Am häufigsten betroffene Kunden

Kunden, die am stärksten von Ausfällen betroffen sind.

Aufgliederungen

Die folgenden Aufgliederungen gelten für die Indikatoren im Dashboard:

- Anzahl von betroffenen Kunden
- Anzahl von betroffenen Installationsbasiselementen
- Anzahl der Ausfälle
- Geplante Ausfälle
- Ungeplante Ausfälle
- Verschlechterungen

Kundenservice-Management-Integration mit Service Management Analytics

Die Lösung „Customer Service Management – Advanced Performance Analytics“ enthält Indikatoren für Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze, die mit Kundenservicefällen verknüpft sind.

Die Lösung „Customer Service Management – Advanced Performance Analytics“ fügt zusätzliche Indikatoren hinzu. Einige dieser Indikatoren werden automatisch im Dashboard „Kundenservice-Manager“ auf der Registerkarte „Analyse“ angezeigt. Alle Indikatoren können im Analytics Hub angezeigt oder manuell zu einem Dashboard 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.

Hinweis:
Um die Indikatoren anzuzeigen, müssen Sie das Plugin „Customer Service mit Service Management“ (com.sn_cs_sm) und das Plugin „Customer Service mit Request Management“ (com.sn_cs_sm_request) aktivieren.

Incident-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Incident
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Incident

Problem-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Problem
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Problem

Change-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Change
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Change

Anforderungs-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle mit Anforderung
- Anzahl der geschlossenen Fälle mit Anforderung

Verursacht durch Change-Indikatoren:

- Anzahl der offenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden
- Anzahl der geschlossenen Fälle, die durch einen Change verursacht wurden

Um die Indikatoren in Analytics Hubanzuzeigen, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Analytics Hub** und suchen Sie nach einem der oben genannten Indikatoren.

Um einem Dashboard einen Indikator hinzuzufügen, kann ein Benutzer mit der Rolle pa_admin zum gewünschten Dashboard navigieren und dann oben rechts im Dashboard auf das Symbol **Widgets hinzufügen** klicken. Wählen Sie **Performance Analytics** aus dem Dropdown-Menü aus, und klicken Sie dann auf **Einblicke** in der folgenden Liste. Suchen Sie mit der Suchleiste nach dem Indikator. Klicken Sie auf den Indikator, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.

Servicemanager-Dashboard

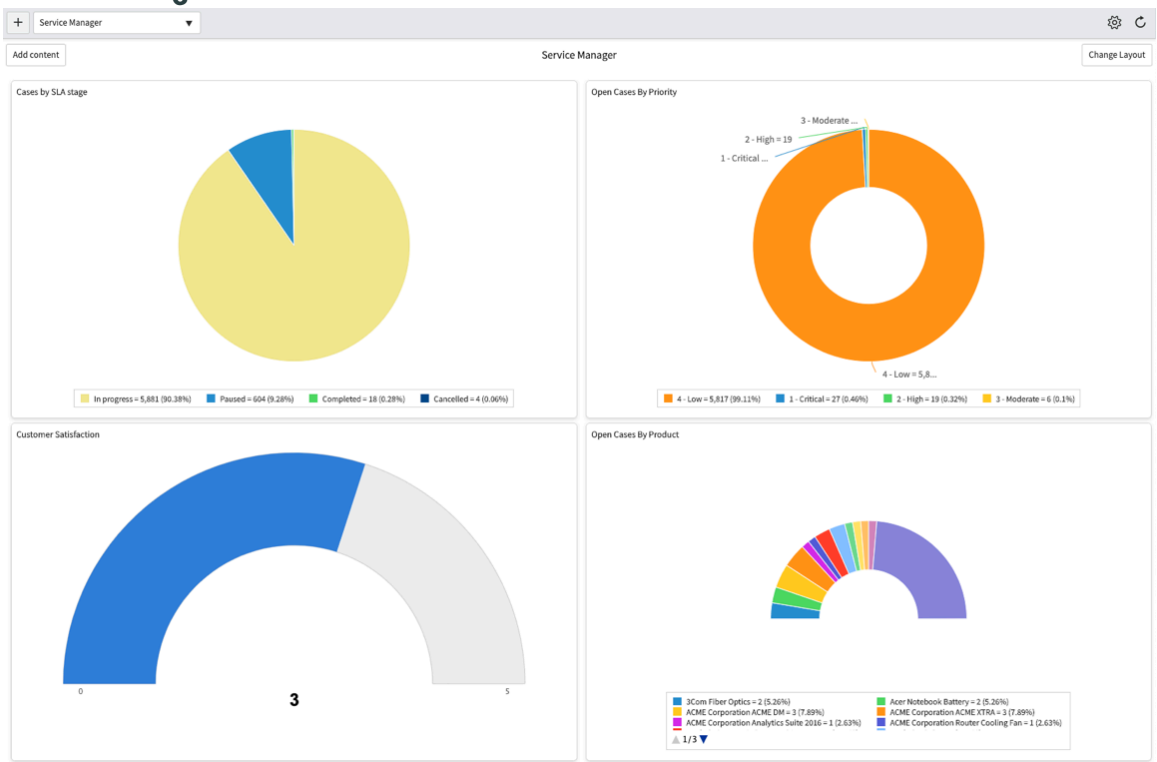
Mit dem Servicemanager-Dashboard können Sie Kundenservicefall-Daten nachverfolgen und analysieren.

Um das Service Manager-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Übersicht**.

Im Servicemanager-Dashboard werden vier fallbezogene Berichte angezeigt, die mit der Anwendung „Berichte“ erstellt wurden. Sie können Detailinformationen für diese Berichte anzeigen, um weitere Einzelheiten zu den zugehörigen Fällen zu erfahren.

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

Servicemanager-Dashboard



Endbenutzer und Rollen

Dashboard-Zugriff nach Rolle

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Manager: Verfolgen Sie den Status von Fällen und die Kundenzufriedenheit nach.	sn_customerservice_manager
Kundenservice-Mitarbeiter: Verfolgen Sie den Status von Fällen und die Kundenzufriedenheit.	sn_customerservice_agent
Kundenservice-Administrator: Kann das Dashboard bearbeiten.	sn_customerservice_admin

Berichte

Dashboard-Berichtstypen

Titel	Typ	Beschreibung
Fälle nach SLA-Stufe	Kreisdiagramm 	Zeigt die Anzahl der Fälle nach SLA-Stufe an.
Offene Fälle nach Priorität	Bereich 	Zeigt die Anzahl offener Fälle nach Priorität 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.

Dashboard-Berichtstypen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		• Klicken Sie auf eine Priorität, um die Fallliste anzuzeigen. • Klicken Sie auf einen Fall aus der Liste, um Details anzuzeigen.
Kundenzufriedenheit	Anzeige 	Zeigt die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage an, die ein Kunde nach dem Schließen eines Falls durchführen soll.
Offene Fälle nach Produkt	Halbring 	Zeigt die Anzahl der offenen Fälle für jedes Produkt an.

Analytik zu Verwaltung schwerwiegender Probleme

Enthält Indikatoren für die Kundenservice-Dashboards für schwerwiegende Fälle und untergeordnete Fälle.

Aktionsindikatoren sind in den Kundenservice-Dashboards verfügbar, wenn das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Advanced“ (com.snc.pa.customer_service_advanced) aktiviert ist.

Hinweis:
Aktivieren Sie das Plugin „Major Issue Management“ (com.sn_majorissue_mgt), um die zugehörigen Indikatoren anzuzeigen. Ohne dieses Plugin werden die Indikatoren möglicherweise nicht korrekt angezeigt.

Indikatoren:

- Anzahl offener schwerwiegender Fälle (nach Tag, Woche, Monat)
- Prozentsatz der gelösten schwerwiegenden Fälle (nach Tag, Woche, Monat)
- Anzahl der Fälle, die einem schwerwiegenden Fall untergeordnet sind
- Prozentsatz der Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall (nach Tag, Woche, Monat)
- Prozentsatz der untergeordneten Fälle, die automatisch aus einem schwerwiegenden Fall erstellt wurden
- Anzahl der von schwerwiegenden Problemen betroffenen Kunden

Platform Analytics-Lösungen für Selfservice-Analysen für Customer Service

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorverpackte Performance Analytics- und Reporting-Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform-Produkten. Diese Platform Analytics-Lösung quantifiziert den Wert von Selfservice mithilfe des Dashboards „Selfservice-Analysen“ für Customer Service.

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung 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.

- Now Platform Administrator (admin): Installiert und aktiviert Platform Analytics-Lösung und nimmt alle erforderlichen Änderungen an Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.
- Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager): Verwendet das Dashboard „Selfservice-Analyse“, um Fallmetriken anzuzeigen und die aktuelle Leistung der Selfservice-Funktion in Ihrer Organisation zu verstehen.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösung für Selfservice-Analysen für Customer Service konfigurieren

Platform Analytics-Lösungen

Selfserviceanalytik

Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service

Messen und verfolgen Sie die Effektivität von Selfservice-Inhalten anhand von Benutzeraktivitäten in einem Selfserviceportal, um die Inhalte zu erweitern und etwaige Selfservice-Lücken zu schließen.

Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service

Um dieses Dashboard zu bearbeiten, müssen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf **Self-Serviceanalytik für Customer Service**festlegen.

Hinweis:

- Auf der Registerkarte „Wissen“ können Sie Wissenslücken für nicht erfolgreiche Suchvorgänge melden. Weitere Informationen finden Sie unter Wissenslücken basierend auf nicht erfolgreichen Suchvorgängen melden.
- Die Registerkarte „Communities“ ist verfügbar, wenn das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) aktiviert ist.
- Die Registerkarte „Virtual Agent“ ist verfügbar, wenn das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) aktiviert ist.

Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Manager: Kann Fallmetriken wie im Rückstand befindliche Fälle, Lösungsraten, SLA, Kundenzufriedenheit und KPIs anzeigen, um die aktuelle Leistung der Selfservice-Funktion in Ihrer Organisation nachzuvollziehen.	sn_customerservice_manager
Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	pa_admin
Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.	pa_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.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
	Hinweis: Zum Anzeigen eines Dashboards benötigen Sie die Rolle pa_viewer nicht, wenn der Benutzer mit der Rolle pa_admin oder der Besitzer des Dashboards das Dashboard für Sie oder eine Ihrer Gruppen freigibt.

Anwendungsfall

Beispiel 1

Ein Benutzer hat ein Problem mit einem gekauften Produkt. Zur Lösung des Problems meldet sich der Benutzer beim Portal an, sucht nach Inhalten und zeigt sie an. Der Benutzer findet jedoch keine Inhalte hilfreich und erstellt einen Fall.

Beispiel 2

Ein Benutzer hat ein Problem mit einem gekauften Produkt. Um das Problem zu lösen, meldet sich der Benutzer beim Portal an, sucht und liest die Inhalte, markiert die Inhalte als hilfreich und fährt mit anderen Aktivitäten fort, ohne einen Fall anzulegen.

In beiden Beispielen waren Selfservice-Inhalte verfügbar. In Beispiel 1 hat der Benutzer den Inhalt jedoch nicht als hilfreich empfunden, weswegen die Fallerstellung nicht vermieden werden konnte. Das Dashboard „Selfservice-Analysen für Customer Service“ ermöglicht die Erfassung von nicht vermiedenen, vermiedenen oder potenziell vermiedenen Instanzen mit Details wie: was der Benutzer mit den Suchbegriffen gesucht hat, welche Inhalte aufgerufen wurden, welche Aufgabe erstellt wurde usw.

Indikatoren

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.

Wenn ein Administrator das Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ (com.snc.pa.self_service_analytics_csm) aktiviert, wird auch „Self-Service Analytics PA“ (com.snc.pa.self_service_analytics) aktiviert. Beide Plugins enthalten Indikatoren für das Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service.

Das Plugin „Self-Service Analytics for Customer Service“ enthält die folgenden Indikatoren:

Katalog: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Kataloganforderungen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster entweder gefunden (keine Abwendung) oder nicht gefunden (bestätigt oder potenzielle Abwendung) wird.

Communities: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Community-Inhaltstypen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster entweder gefunden (keine Abwendung) oder nicht gefunden (bestätigt oder potenzielle Abwendung) wird.

Wissen: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Wissensartikeln, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster entweder gefunden (keine Abwendung) oder nicht gefunden (bestätigt oder potenzielle Abwendung) 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.

Anzahl der gelösten Fälle

Monatliche Anzahl von Lösungen, die von Kundenservice-Mitarbeitern gelöst wurden.

> **Hinweis:**
> Das Widget **Auflösungen nach Kanal** auf der Registerkarte „Übersicht“ des Dashboards „Selfservice-Analysen“ für Customer Service zeigt diesen Indikator als **Unterstützt** an.

Anzahl der Abwendungen

Monatliche Anzahl von Abwendungen für alle Selfservice-Kanäle (Wissen, Communities, Katalog, Virtual Agent).

Self-Service: Bestätigte Abwendungen

Monatliche Anzahl von Abwendungen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster nicht gefunden wurde, abhängig vom Aktivitätstyp (hilfreiche Wissensartikel, hilfreicher Community-Inhalt, Kataloganforderungen). Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Self-Service: Kosten gespart

Monatliche Berechnung der Kosteneinsparungen für eine Abwendung. Die Punktzahl wird gemäß der Formel `([[Selfservice: Bestätigte Abwendungen]] + [[Selfservice: Potenzielle Abwendungen]]) * 20` berechnet.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig sind die pro Abwendung gesparten Kosten auf 20 USD festgelegt. Sie können jedoch die Formel ändern und andere Kosten festlegen. Um die Formel zu bearbeiten, navigieren Sie zu **Performance Analytics** > **Formelindikatoren**, suchen Sie nach dem Indikator **Self-Service: Kosten gespart**, und bearbeiten Sie den numerischen Wert im Feld **Formel**. Weitere Informationen finden Sie unter Formelindikatoren erstellen .

Selfservice: Potenzielle Abwendungen

Monatliche Anzahl von Abwendungen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster nicht gefunden wurde, abhängig vom Aktivitätstyp (Aufrufe von Wissensartikeln, Aufrufe von Community-Inhalten, Virtual Agent-Konversationen). Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

VA: Abwendungen

Monatliche Anzahl von Virtual Agent-Konversationen, nach denen die primäre Aktivität (Fallerstellung) in einem Aktivitätsfenster nicht gefunden wird (potenzielle Abwendung).

Das Plugin „Self-Service Analytics PA“ enthält die folgenden Indikatoren:

Katalog: Prozentsatz der Anforderungen

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Katalognutzung im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel `[[Anzahl der Kataloganforderungen]] / ([[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] + [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100` berechnet.

Katalog: Erfolgsquote

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg des Katalogs als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel `[[Anzahl der Kataloganforderungen]] / [[Katalog: Aufrufe in diesem Monat]] * 100` berechnet.

Katalog: Aufrufe diesen 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.

Monatliche Anzahl der Aufrufe eines Katalogelements. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Communities: Hilfreiches Feedback

Monatliche Anzahl hilfreicher Community-Inhaltstypen.

Communities: Prozentsatz der angezeigten Community

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Nutzung von Community-Inhaltstypen im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] / ([[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100 berechnet.

Communities: Aufrufe diesen Monat

Monatliche Anzahl der Aufrufe von Community-Inhaltstypen. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Diesen Monat angezeigte Wissensartikel

Monatliche Anzahl der Aufrufe von Wissensartikeln. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Wissen: Hilfreiches Feedback

Monatliche Anzahl von Wissensartikeln, die als hilfreich markiert oder mit 4 oder 5 bewertet wurden.

Wissen: Prozent der angezeigten Artikel

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Nutzung von Wissensartikeln im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] / ([[In diesem Monat aufgerufene Artikel]] + [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100 berechnet.

Anzahl der Kataloganforderungen

Monatliche Anzahl von Kataloganforderungen.

Prozentsatz hilfreicher Community-Inhalte

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg von Communities als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Communities: Hilfreiches Feedback]] / [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] * 100 berechnet.

Prozent der hilfreichen Wissensartikel

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg von Wissen als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Wissen: Hilfreiches Feedback]] / [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] * 100 berechnet.

Self-Service: Interaktionen

Monatliche Berechnung der Gesamtanzahl der Aufrufe aus allen Selfservice-Kanälen. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] / [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Katalog: Aufrufe in diesem Monat]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]] berechnet.

Self-Service: Erfolgsquote

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg der Selfservice-Kanäle anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[Selfservice: Erfolgreiche Interaktionen]] / [[Selfservice: Interaktionen]] * 100 berechnet.

Self-Service: Erfolgreiche Interaktionen

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

Monatliche Anzahl hilfreicher Inhalte aus allen Selfservice-Kanälen. Die Punktzahl wird anhand der Formel [[Wissen: Hilfreiches Feedback]] + [[Communities: Hilfreiches Feedback]] + [[Anzahl der Kataloganforderungen]] + [[VA: Erfolgreiche Konversationen]] berechnet.

VA: Konversationen diesen Monat

Monatliche Anzahl von Virtual Agent-Konversationen. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

VA: Prozentsatz von Konversationen

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes der Nutzung von Virtual Agent-Konversationen im Vergleich zur Nutzung anderer Selfservice-Kanäle. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[VA: Konversationen in diesem Monat]] / ([[Wissen: In diesem Monat aufgerufene Artikel]] / [[Communities: Aufrufe in diesem Monat]] + [[Katalog: Aufrufe in diesem Monat]] + [[VA: Konversationen in diesem Monat]]) * 100 berechnet.

VA: Erfolgsquote

Monatliche Berechnung des Prozentsatzes, der den Erfolg von Virtual Agent als Selfservice-Kanal anzeigt. Die Punktzahl wird gemäß der Formel [[VA: Erfolgreiche Konversationen]] / [[VA: Konversationen in diesem Monat]] * 100 berechnet.

VA: Erfolgreiche Konversationen

Monatliche Anzahl von Virtual Agent-Konversationen, die nicht an Servicemitarbeiter weitergeleitet wurden. Ein höherer Wert bedeutet eine bessere Leistung.

Aufgliederungen

Mithilfe von Aufgliederungen können Sie Indikatorpunktzahlen nach einem qualitativen Attribut gruppieren oder filtern.

Dieses Dashboard enthält die folgenden Aufgliederungen:

Kanal

Ermöglicht Ihnen die Anzeige von Indikatorpunktzahlen über einen Selfservice-Kanal wie Wissen, Communities, Katalog oder Virtual Agents.

Communities-Inhaltstyp

Ermöglicht Ihnen die Anzeige von Indikatorpunktzahlen nach einem Community-Inhaltstyp wie Antwort, Blog, Kommentar, Dokument, Event, Frage oder Video.

Knowledge Base

Ermöglicht Ihnen, Indikatorpunktzahlen nach Knowledge Base anzuzeigen.

Wissenskategorie

Ermöglicht Ihnen, Indikatorpunktzahlen nach Wissensartikelkategorie anzuzeigen.

Typ der Abweisung

Ermöglicht die Anzeige von Indikatorpunktzahlen nach Abwendungsart: keine Abwendung, bestätigte Abwendung bzw. potenzielle Abwendung.

Datenvisualisierung

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht erfolgreiche Suchanfragen	Balken	Eine monatliche Sammlung von Suchanfragen nach Wissensartikeln

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

Zugehörige Informationen

Selfserviceanalytik

Wissenslücken basierend auf nicht erfolgreichen Suchvorgängen melden

Melden Sie eine Wissenslücke ausgehend vom Bericht „Nicht erfolgreiche Suchanfragen“ im Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Bericht „Unsuccessful Searches (Nicht erfolgreiche Suchanfragen)“ im Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service enthält eine Sammlung von Suchanfragen nach Wissensartikeln, die keine Ergebnisse bzw. Ergebnisse ohne Klicks geliefert haben. Für nicht erfolgreichen Suchanfragen dieser Art können Sie eine Wissenslücke melden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Dashboards**.
2. Klicken Sie auf **Self-Serviceanalytik**.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Wissen“ im Bericht „Nicht erfolgreiche Suchanfragen“ auf einen Balken.
4. Klicken Sie auf **Wissenslücke melden**.
5. Beschreiben Sie die Wissenslücke im Feld **Beschreibung**.
   Standardmäßig werden im Feld **Beschreibung** häufig vorkommende Wörter in der zugehörigen Sammlung angezeigt. Zum Beheben der Wissenslücke können Sie auch benutzerdefinierte Anweisungen eingeben.
   Bei der Eingabe von Anweisungen können Sie eine Zusammenfassung Ihrer Analyse beifügen, um Wissensautoren die erforderlichen Informationen zum Verfassen eines Artikels aus der Feedbackaufgabe zu geben.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Wenn eine Sammlung als Wissenslücke gemeldet wird, wird in der Anwendung Wissensmanagement eine Feedbackaufgabe vom Typ „Nicht erfolgreiche Suchanfrage“ erstellt. Wenn Zuweisungsregeln festgelegt sind, wird die Feedbackaufgabe einer Besitzgruppe oder einem Autor zugewiesen.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Selfservice-Analysen“ für Customer Service

Kundenservice-Management – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Anwendung Customer Service Management.

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

Referenzinformationen	Links zu Themen
Kundenservice Listen und Formulare	• Customer Service-Liste „Fälle“ • Kundenservice-Formulare • Formular „Chat-Setup-Konfiguration“
Mit den Anwendungen Kundenservice-Management installierte Komponenten	• Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten • Mit zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten • Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten
Engagement Messenger Themen	• Mit Engagement Messenger installierte Komponenten • Engagement Messenger-Referenz • In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter • Engagement Messenger Übersetzungstabellen
Portalthemen	• JSON-Parameter für das Datenlisten-Widget des Portals • Standardmäßige Hervorhebungsfarbe für verschiedene Fallstatus
CSM-Abfrageregeln	Das System verwendet Abfrageregeln, um die Datensätze in CSM-bezogenen Tabellen zu filtern, auf die Benutzer mit CSM-Rollen zugreifen können.

Customer Service-Liste „Fälle“

In der Liste „Fälle“ wird eine Liste der Kundenservicefälle für den aktuellen Benutzer angezeigt.

Benutzer mit den Rollen sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_manager können die Liste der Fälle in der Anwendung Kundenservice-Management anzeigen. Die Standardansicht der Liste der Fälle enthält die folgenden Spalten:

- **Nummer**
- **Kurzbeschreibung**
- **Kontakt**
- **Account**
- **Kanal**
- **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.

- **Priorität**
- **Zugewiesen an**
- **Aktualisiert**
- **Fallbericht** (fügen Sie bei Bedarf eine Spalte hinzu, um auf diese Tabelle zuzugreifen)

Externe Kunden können eine Liste von Fällen über das Kundenportal anzeigen. Für externe Benutzer mit den Rollen sn_customerservice.customer oder sn_customerservice.customer_admin zeigt die Liste Fälle eine Teilmenge der Fallinformationen an, einschließlich:

- **Nummer**
- **Kurzbeschreibung**
- **Produkt**
- **Priorität**
- **Status**
- **Aktualisiert**

Für externe Benutzer mit den Rollen sn_customerservice.partner oder sn_customerservice.partner_admin wird auch die Spalte **Account** angezeigt.

Fälle, die in der Fallliste nach Benutzerrolle angezeigt werden

Die in der Fallliste enthaltenen Fälle werden anhand der Benutzerrolle bestimmt.

Intern und Extern für die Fallliste

Benutzerrolle	Fälle, die in der Fall-Liste enthalten sind
Interne Rollen	
sn_customerservice.customer_admin	Alle Fälle
sn_customerservice_manager	Alle Fälle
sn_customerservice_agent	Alle Fälle
Externe Rollen	
sn_customerservice.customer_admin	• Für den Account des Kundenadministrators erstellte Fälle • Fälle, die von Kontakten erstellt wurden, die eine Kontaktbeziehung zum Account des Kundenadministrators haben **Hinweis:** Eine Kontaktbeziehung ermöglicht einem Kontakt mit der Rolle „Kunde“ oder „Kundenadministrator“ die Verwaltung des Accounts, für den die Kontaktbeziehung eingerichtet 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.

Intern und Extern für die Fallliste (Fortsetzung)

Benutzerrolle	Fälle, die in der Fall-Liste enthalten sind
sn_customerservice.customer	• Vom Kunden erstellte Fälle • Von einem Kundenservice-Mitarbeiter für den Kunden erstellte Fälle

sn_customerservice.partner_admin	• Vom Partner erstellte Fälle:
	  ○ Für den eigenen Account
	  ○ Für einen Kunden-Account
	• Für den Account des Partneradministrators erstellte Fälle

sn_customerservice.partner	• Vom Partner erstellte Fälle • Von einem Kundenservice-Mitarbeiter für den Partner erstellte Fälle • Fälle, die für denselben Account erstellt wurden • Von einem Partner-Account erstellte Fälle

Engagement Messenger-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Engagement Messenger.

Begrüßungsfunktion konfigurieren

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Begrüßungsfunktion in Engagement Messenger vertraut, um die Feldwerte zu konfigurieren.

Konfigurationsformular für Begrüßungsfunktion

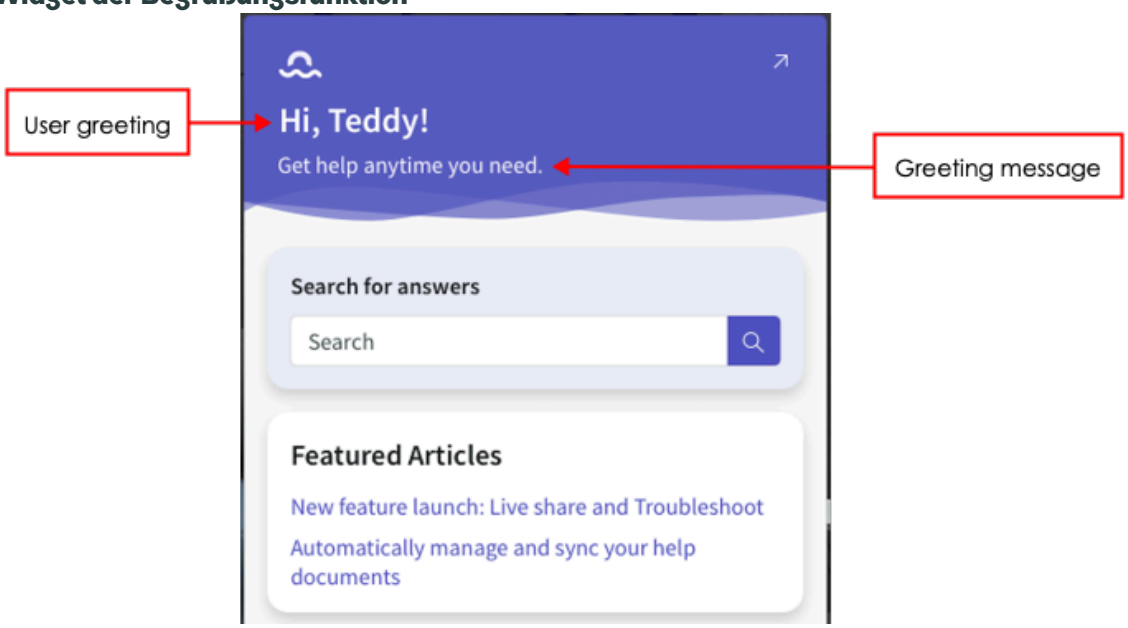
Feld	Beschreibung
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Begrüßung nicht authentifizierter Benutzer	Text, der im Header der Messenger-Homepage angezeigt wird, um einen Gastbenutzer zu begrüßen. Beispiel: Hallo!
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.

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

Feld	Beschreibung
Begrüßung authentifizierter Benutzer	Text, der im Header der Messenger-Homepage angezeigt wird, um einen Benutzer zu begrüßen, der sich bei der Website anmeldet. Dieses Feld wird automatisch auf **Hallo <Benutzer>!** festgelegt, wobei <Benutzer> dem Namen des angemeldeten Benutzers entspricht. Darüber hinaus können Sie noch die folgenden Variablen mit <Benutzer> verwenden: • <title> gibt die Anrede wie Herr, Frau und Dr. gemäß den Angaben in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] an. • <part_of_day> gibt die Begrüßung basierend auf der Tageszeit für die Region des Benutzers an. Beispiele: „Guten Morgen“, „Guten Tag“ und „Guten Abend“.
Begrüßungsnachricht	Tagline für die Benutzerbegrüßung im Header der Messenger-Homepage [[URL|Anzeigetext]] gibt das Format zum Definieren der URL und des Anzeigetexts an. Beispiel: [[https://www.example.com|Example]]

Widget der Begrüßungsfunktion



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

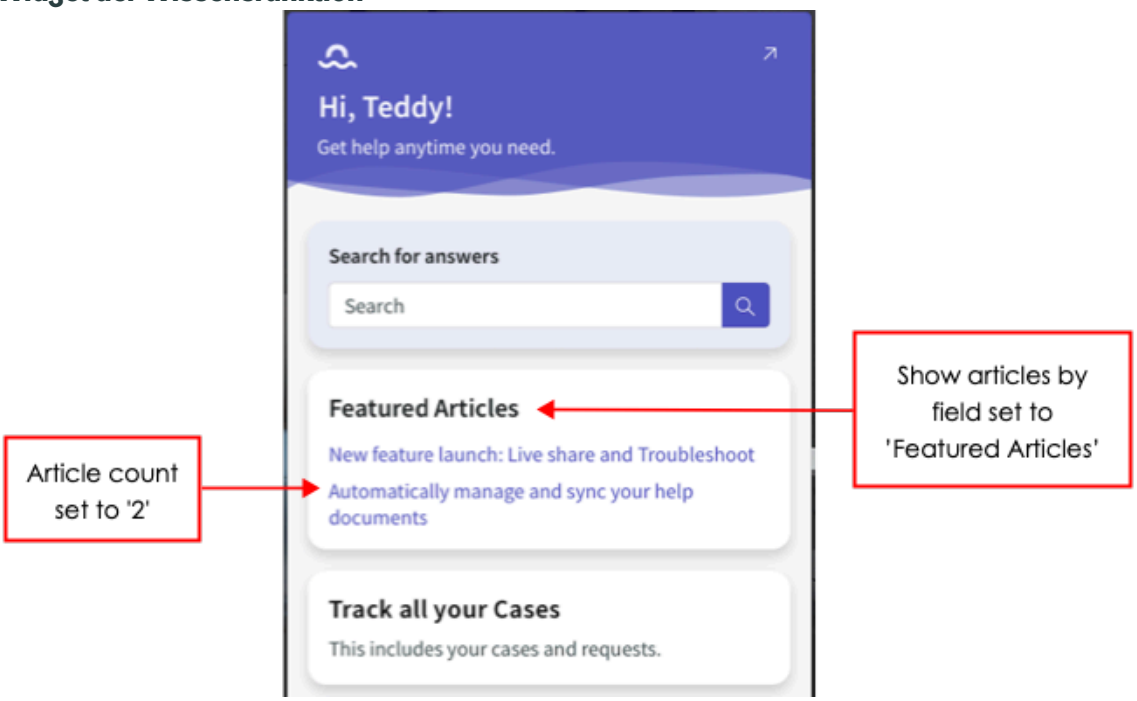
Machen Sie sich mit der Konfiguration und den zugehörigen Listen der Wissensfunktion in Engagement Messenger vertraut, um die Feldwerte zu konfigurieren.

Konfigurationsformular für die Wissensfunktion

Feld	Beschreibung
Artikel anzeigen nach	Artikelkategorie, die auf der Homepage des Messengers angezeigt wird. Sie können eine der folgenden Kategorien auswählen: • Empfohlene Artikel: Artikel, die auf den Stichwörtern basieren, die den Artikeln zugeordnet sind. Weitere Informationen zum Anzeigen von Artikeln im Abschnitt „Besondere Inhalte“ finden Sie unter Einen Wissensartikel zu besonderen Inhalten hinzufügen . • Am häufigsten gelesene Artikel: Artikel, die im Vergleich zu anderen Artikeln in der Knowledge Base am häufigsten angezeigt wurden. Die im Messenger angezeigten Artikel stammen aus den von Ihnen im Feld **Knowledge Bases** hinzugefügten Knowledge Bases.
Artikelanzahl	Anzahl der Artikel, die auf der Messenger-Homepage angezeigt werden. Die Artikel werden basierend auf der von Ihnen im Feld **Show articles by (Artikel anzeigen nach)** ausgewählten Option angezeigt.
Knowledge Bases	Liste der Knowledge Bases, die Ihrem Messenger-Modul zugewiesen sind. Verwenden Sie die Option „Bearbeiten“ ( ), und suchen Sie nach der Knowledge Base, die Sie Ihrem Messenger-Modul hinzufügen möchten.
Kopieren von Permalinks aktivieren	Option, durch die es Ihren Kunden ermöglicht wird, den Permalink von Wissensartikeln zu kopiere

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

Widget der Wissensfunktion



Beachten Sie beim Konfigurieren der Wissensfunktion auf Ihrem Engagement Messenger-Modul die folgenden Punkte:

- Um Knowledge Bases zu Ihrem Messenger-Modul hinzuzufügen, stellen Sie sicher, dass die Rolle knowledge_admin dem Benutzer mit der Rolle Engagement Messenger admin [sn_csm_ec.ec_admin] manuell zugewiesen wurde.
- Wenn die Knowledge Base, die Sie dem Engagement Messenger hinzugefügt haben, keine Artikel aufweist, wird in der Homepage der Messenger-UI kein Widget für Wissensartikel angezeigt. Dies gilt auch dann, wenn Sie einen Wert für die Felder **Show articles by (Artikel anzeigen nach)** und **Artikelanzahl** auswählen.

Beachten Sie bei der Live-Vorschau der Wissensfunktion die folgenden Punkte. Die tatsächliche Funktionalität der Funktion wird jedoch nicht beeinträchtigt, wenn Engagement Messenger auf Ihrer Website bereitgestellt wird.

- Die Liste der Artikel, die in der Live-Vorschau des Messengers angezeigt wird, hängt vom Anwendungszugriff ab, über den der knowledge_admin auf die Artikel verfügt.

  Wenn der knowledge_admin keinen Zugriff auf Artikel hat, enthält die Vorschau keine Inhalte. In diesem Fall wird nur ein Titel wie **Empfohlene Artikel** oder **Am häufigsten gelesene Artikel** angezeigt.

- Durch Ändern des Werts im Feld **Show articles by (Artikel anzeigen nach)** wird nur der Titel, nicht aber der Inhalt in der Messenger-Vorschau aktualisiert.

Konfiguration der Suchfunktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Suchfunktion in Engagement Messenger vertraut, um die Feldwerte zu konfigurieren.

Automatische Übersetzung

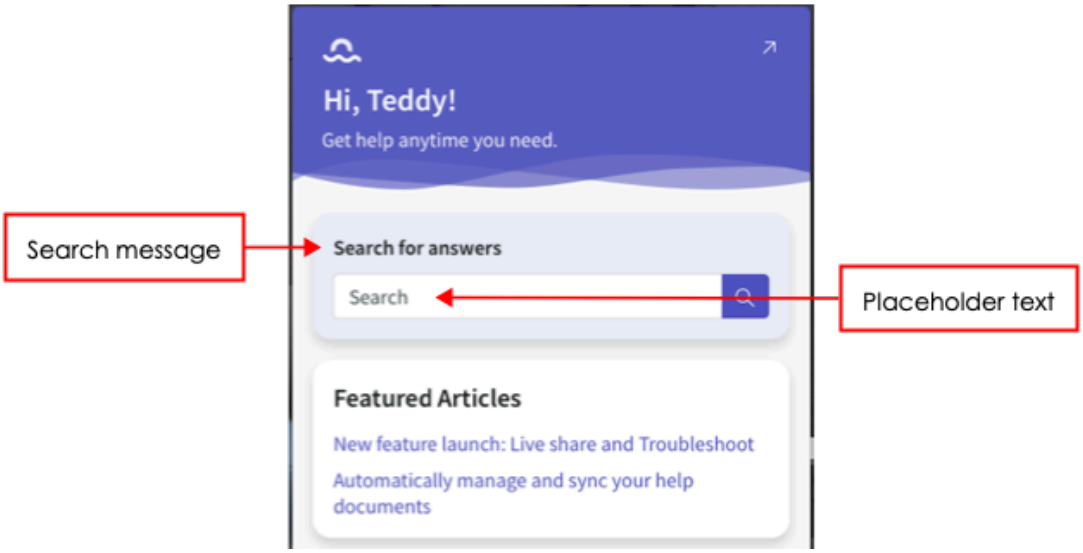
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Konfigurationsformular der Suchfunktion

Feld	Beschreibung
Suchfunktionsbezeichnung	Text, der für das Suchfunktions-Widget im Messenger verwendet wird.
Platzhaltertext	Platzhaltertext, der im Suchfeld angezeigt wird.
Enabled for unauthenticated users (Für nicht authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet. **Hinweis:** • Sie müssen auch die Widgets „EC KI Homepagesuche“, „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ für den öffentlichen Zugriff konfigurieren, um die KI-Suche für nicht authentifizierte Benutzer zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter AI Search in Engagement Messenger für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren. • Ab Release Vancouver wurde der Chat-Client standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer aktiviert. Um den Chat-Client für nicht authentifizierte Benutzer zu aktivieren, die auf Virtual Agent chat und Service Desk-Mitarbeiter chat zugreifen können, müssen Sie die Seiten *$sn-va-web-client-app* und *sn_va_web_client_app_embed* für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private .
Enabled for authenticated users (Für authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet
Anwendung durchsuchen	Anwendung, die zum Durchführen der Suchfunktionalität in Engagement Messenger verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch auf **Engagement Messenger AI Search Config** festgelegt. Um die neue Suchanwendung zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Engagement Messenger** > **Module** > **Administration** > **Anwendungen 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.

Widget der Suchfunktion



Zusätzlich zur Konfiguration dieser Felder für Engagement Messenger müssen Sie AI Search in Ihrer ServiceNow-Instanz konfigurieren und anschließend die Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ aktivieren, damit nicht authentifizierte Benutzer die KI-Suchfunktion von Engagement Messenger aus verwenden können.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Widgets „Typeahead-Suche“ und „AI Search Assist“ für Engagement Messengerfinden Sie unter KI-Suche im Kunden- und Verbraucherserviceportal für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren.

Weitere Informationen zur Konfiguration von KI-Suche finden Sie unter AI Search konfigurieren .

Weitere Informationen zur Verfügbarkeit von KI-Suche in Ihrer Instanz können Sie dem Artikel AI Search Availability (Verfügbarkeit von AI Search) [KB0867751] entnehmen.

Hinweis:

- Im Firefox-Browser werden KI-Suche Ergebnisse nicht auf der Homepage von Engagement Messenger angezeigt.
- Wenn KI-Suche nicht aktiviert ist:
  - Die Suchfunktion ist für Benutzer nicht verfügbar, wenn das Messenger-Modul in oder nach Version 5.6 erstellt wird.
  - Die Zing-Suche wird für Messenger-Module verwendet, die vor Version 5.6 erstellt wurden.

Konfiguration der Funktion zur Fallverwaltung

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Fallfunktion in Engagement Messenger vertraut, um die Feldwerte zu konfigurieren.

Konfigurationsformular der Fallfunktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Funktions-Widget im Messenger.

Automatische Übersetzung

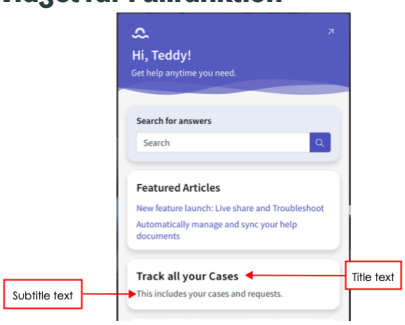
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Konfigurationsformular der Fallfunktion (Fortsetzung)

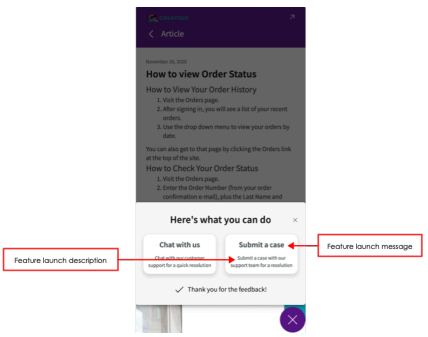
Feld	Beschreibung
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.
Funktionsbezeichnung	Text für das Widget zum Starten des Fallformulars im Messenger. Beispiel: Wenn ein Benutzer für einen Wissensartikel das Feedback angibt, dass der Artikel nicht hilfreich war, zeigt der Messenger ein Widget an, um einen Fall zu erstellen. Durch Klicken auf dieses Widget wird ein Fallformular gestartet, das der Benutzer ausfüllen und übermitteln kann.
Funktionsbeschreibung	Beschreibung des Widgets zum Starten des Fallformulars im Messenger.

Hinweis:
Die Fallfunktion ist für Gastbenutzer nicht verfügbar.

Widget für Fallfunktion



Widget zum Starten der Fallfunktion



Konfiguration der Katalogfunktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Katalogfunktion in Engagement Messenger vertraut, um die Feldwerte zu konfigurieren.

Konfigurationsformular der Katalogfunktion

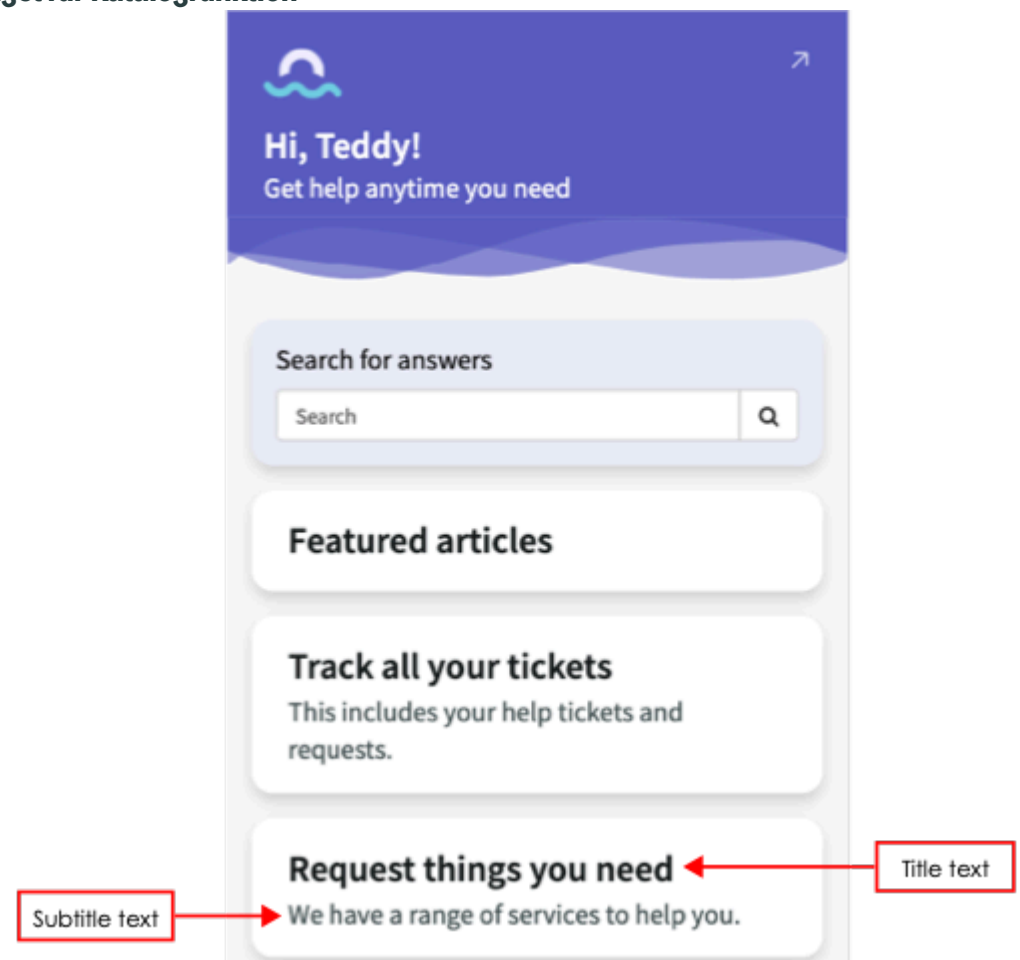
Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Funktions-Widget im Messenger.
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.
Kataloge	Liste der Kataloge, die Ihrem Messenger zugeordnet sind.

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

Konfigurationsformular der Katalogfunktion (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie die Option Bearbeiten ( ), und suchen Sie nach einem Katalog, den Sie Ihrem Messenger hinzufügen möchten.

Widget für Katalogfunktion



Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Engagement Messenger von v1.0.0 auf eine neuere Version aktualisieren, wird die Katalogfunktion für alle vorhandenen Messenger-Module deaktiviert. In den AI Search-Ergebnissen auf der Homepage von Engagement Messenger werden den Benutzern weiterhin Kataloge angezeigt. Weitere Informationen können Sie dem Artikel Known Problems in Engagement Messenger (Bekannte Probleme in Engagement Messenger) [KB0952509] entnehmen.

Konfiguration der Außendienstfunktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Außendienstfunktion im Modul Engagement Messenger vertraut, um die Werte zu konfigurieren.

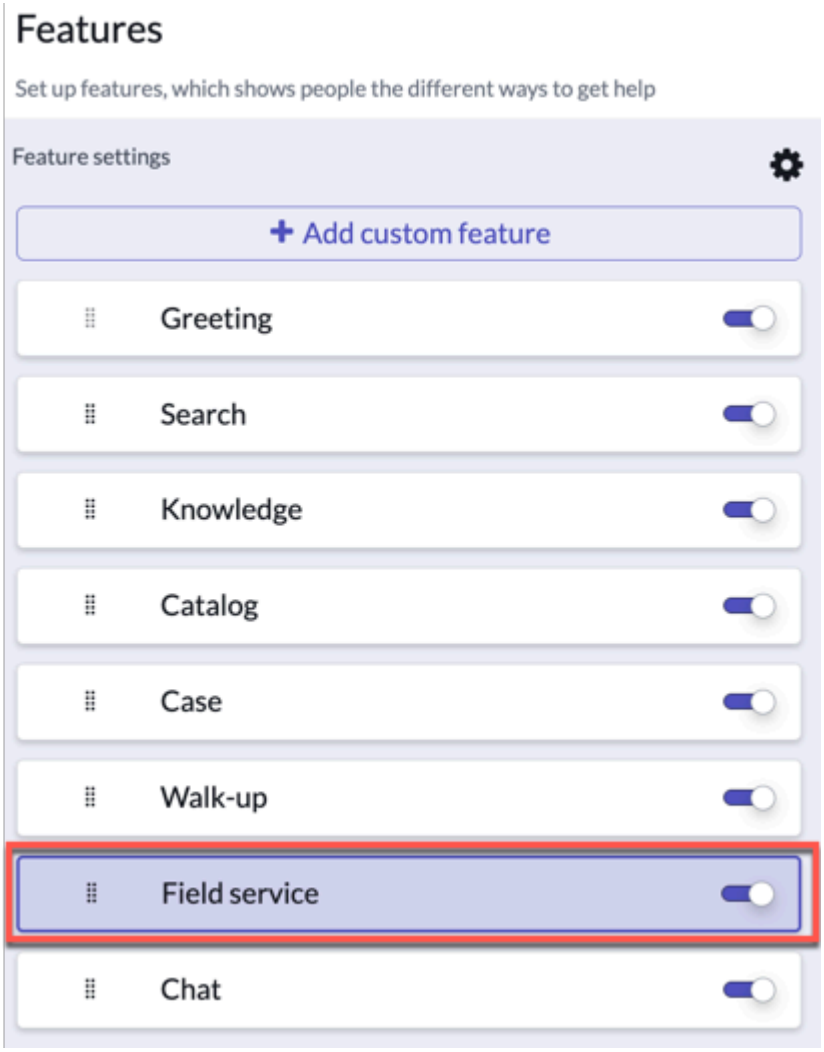
Um die Außendienstfunktion zu aktivieren, müssen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Plugin „Field Service Management – Kunden-Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) aktivieren.

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.

Sobald das Plugin aktiv ist, navigieren Sie in Ihrem Engagement Messenger-Modul in der Konfiguration mit Anleitung zum Abschnitt „Funktionen“ und aktivieren die Außendienstfunktion.

Außendienstfunktionen



Konfigurationsfelder der Außendienstfunktion

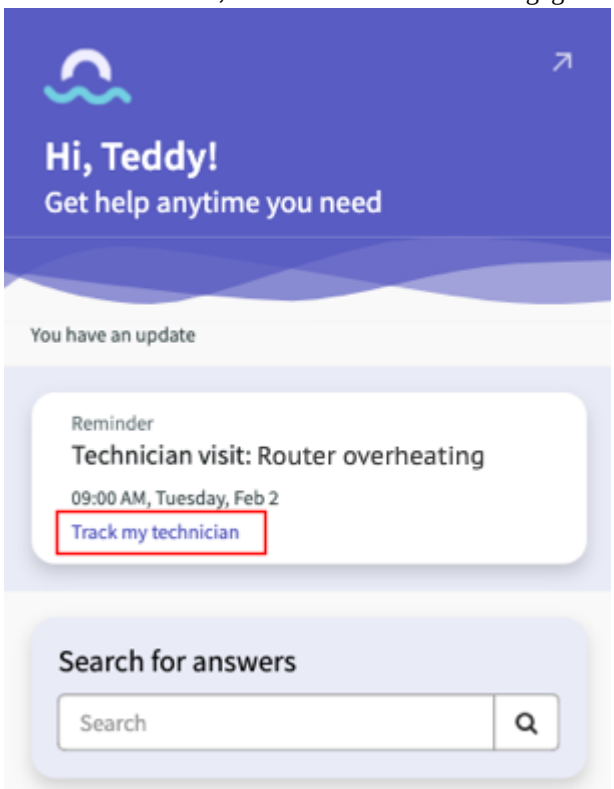
Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Funktions-Widget im Messenger.
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.

Automatische Übersetzung

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

Aktivierung der Technikernachverfolgung über Engagement Messenger

Wenn ein Techniker eingeteilt wurde, um die Außendienstanfrage eines Kunden zu lösen, kann dieser ihn von Engagement Messenger aus nachverfolgen.



Um diese Funktionalität zu aktivieren, müssen die folgenden Kriterien erfüllt sein:

- Das Plugin „Field Service Management – Customer Experience“ (com.snc.fsm_customer_experience) muss aktiviert werden.
- In der Tabelle „sys_user“ muss das Feld **Geografischer Standort nachverfolgt** für all Ihre Außendienstmitarbeiter, die für Arbeitsaufträge von Kunden eingeteilt werden, aktiviert sein.

  Weitere Informationen finden Sie unter Standortverfolgung .

Konfiguration der Walk-up-Funktion

Machen Sie sich mit der Konfiguration der Walk-up-Funktion im Modul Engagement Messenger vertraut, um die Feldwerte zu konfigurieren.

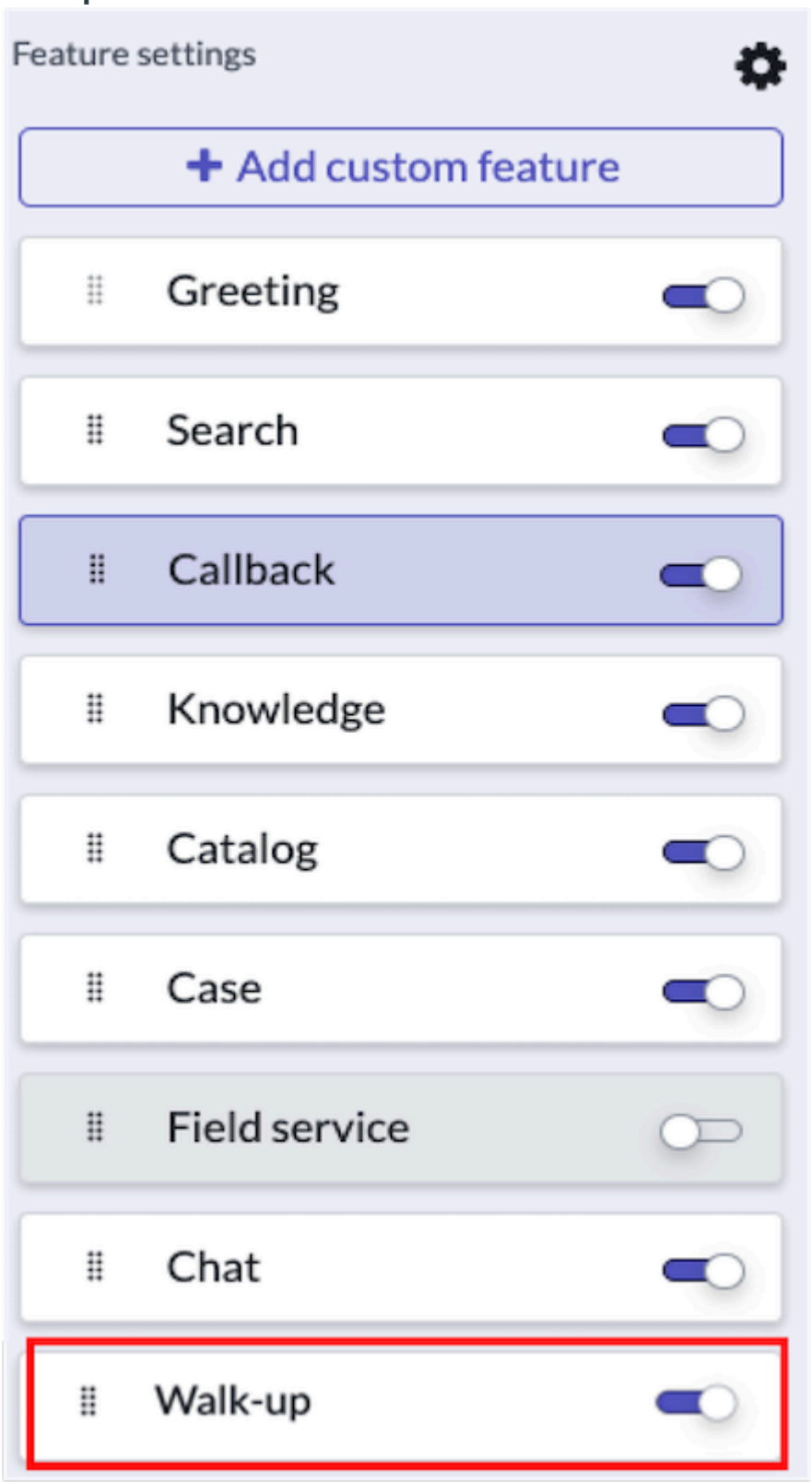
Zur Aktivierung der Walk-up-Funktion für Ihre Kunden müssen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz die folgenden Plugins aktivieren:

- Walk-up for CSM (com.snc.walkup_for_csm) für authentifizierte Benutzer
- Plugin „Guest Walk-up Experience for Customer Service“ (sn_guest_walkup_cs) für nicht authentifizierte Benutzer

Sobald das Plugin aktiv ist, navigieren Sie in Ihrem Engagement Messenger-Modul in der Konfiguration mit Anleitung zum Abschnitt „Funktionen“ und aktivieren die Außendienstfunktion.

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



Felder zur Konfiguration der Walk-up-Funktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Funktions-Widget im Messenger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zur Konfiguration der Walk-up-Funktion (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Untertiteltext	Beschreibung für dieses Funktions-Widget im Messenger.
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zum Aktivieren der Walk-up-Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zum Aktivieren der Walk-up-Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.

Klicken Sie auf **Configure walk-up here** (Walk-up hier konfigurieren), um Detailinformationen Ihrer Kundensupportcenter zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Walk-Up Experience-Standorte konfigurieren.

Felder des Formulars „Konfiguration der Chat-Funktion“.

Beschreibung der Felder des Formulars „Konfiguration der Chat-Funktion“.

Konfigurationsformular der Chat-Funktion

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel für das Chat-Funktions-Widget auf der Messenger-Homepage. Der Standardtitel lautet Mit einem Service Desk-Mitarbeiter chatten.
Referenz-Chatthema	Das Thema, das den kontextbezogenen Chat für einen Fall oder Arbeitsauftrag aktiviert. Dieses Feld wird automatisch auf **EC Contextual help (EC-Kontexthilfe)** gesetzt.
Nachricht, wenn der Chat offline ist	Die Nachricht, die in einem Messenger angezeigt wird, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter offline ist und Virtual Agent nicht eingerichtet ist. Die Standardnachricht lautet: Unser Kundensupport ist offline.
Enabled for unauthenticated users (Für nicht authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zum Aktivieren der Live- und Virtual Agent -Chat-Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Chat-Funktion (Fortsetzung)

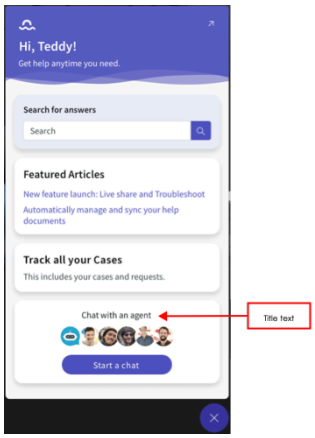
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ab Release Vancouver wurde der Chat-Client standardmäßig nur für authentifizierte Benutzer aktiviert. Um den Chat-Client für nicht authentifizierte Benutzer zu aktivieren, die auf Virtual Agent chat und Service Desk-Mitarbeiter chat zugreifen können, müssen Sie die Seiten *$sn-va-web-client-app* und *sn_va_web_client_app_embed* für den öffentlichen Zugriff aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Make UI pages public or private.
Enabled for authenticated users (Für authentifizierte Benutzer aktiviert)	Option zum Aktivieren der Live- und Virtual Agent -Chat-Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.
Meldungen zum Funktionsstart	
Funktionsbezeichnung	Titel einer Chatkarte, wenn sie über eine Chatfunktion initiiert wird.
Funktionsbeschreibung	Beschreibung eines Chat-Startprogramms in einer Funktionsstartnachricht.
Globale Chat-Einstellungen	
Standardmodus für Chats ändern	Bestimmt den Standardmodus für Chats, entweder synchron (Chat) oder asynchron (Messaging). Informationen zum Festlegen des Standard-Chatmodus finden Sie unter Ändern Sie den Standard-Chatmodus für die Chat-Funktion.
Erweiterte Chatoptionen konfigurieren	Bestimmt die Chatoptionen für die Verwaltung verschiedener Konversationsfunktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Chat-Setup-Konfiguration“.
E-Mail-Benachrichtigungen für ungelesene Nachrichten	Legt die E-Mail-Einstellungen für das Senden von E-Mail-Zusammenfassungen für ungelesene Nachrichten fest. Weitere Informationen zum Aktivieren von E-Mail-Benachrichtigungen für eine bestimmte Dauer finden 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.

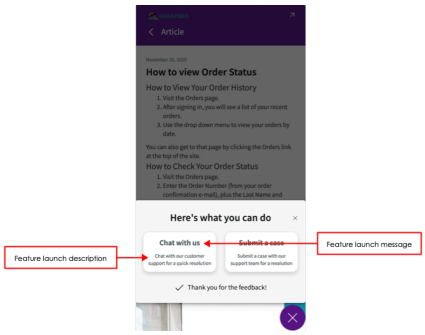
Konfigurationsformular der Chat-Funktion (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	unterKonfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für ungelesene Chatnachrichten. **Hinweis:** Die grüne Farbe neben **Status** zeigt an, dass die E-Mail-Benachrichtigung aktiviert ist.

Widget für den Chat mit einem Service Desk-Mitarbeiter



Widget zum Starten der Chatfunktion



Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“

Beschreibung der Formularfelder für die Konfiguration der Rückruffunktion.

- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Omnichannel Callback für Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)finden Sie unterOmnichannel Callback für Kundenservice-Management konfigurieren.
- Weitere Informationen zum Verwalten eines Rückrufs von einem Service Desk-Mitarbeiter mit Engagement Messengerfinden Sie unter Rückrufanforderungen mit bearbeiten Engagement Messenger.

Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“

Feld	Beschreibung
Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll.	Anzeigetyp für die Funktionskarte auf der Messenger-Homepage. 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.

Formular „Konfiguration der Rückruffunktion“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ein Bild auf einer Karte verwenden**: Zeigt eine Funktionskarte als anklickbares Bild an. • **Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden**: Zeigt einen Titel- und Untertiteltext als Anzeigefunktionskarte an
Bild	Ein Bild, das als Funktionskarte auf der Homepage des Messengers angezeigt wird und in das ein Portal- oder Kataloglink eingebettet ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt** werden soll die **Option Ein Bild auf einer Karte verwenden** ausgewählt ist.
Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden	• **Titeltext**: Titel für das Funktions-Widget im Messenger. • **Untertiteltext**: Beschreibung für das Funktions-Widget im Messenger. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt** werden soll die **Option Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden** ausgewählt ist.
Seitentyp	Die Portalseite, die im Messenger geöffnet wird, wenn der Benutzer auf die Funktionskarte klickt. Standardmäßig ist `em_show_callback` auf eine Portalseite festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungen für die Einbettung von Portalseiten in Engagement Messenger.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zum Aktivieren der Rückruffunktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet.

Konfiguration der Funktion der konfigurierbaren Karten

Mit der Funktion „Konfigurierbare Karten“ können Sie die Funktionen in Engagement Messenger hinzufügen und anpassen, die standardmäßig nicht 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.

Zeigen Sie eine Portalseite oder ein Katalogelement-Konfigurationsformular an

Feld	Beschreibung
Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt werden soll.	Anzeigetyp für die Funktionskarte auf der Messenger-Homepage. Verfügbare Optionen: • **Ein Bild auf einer Karte verwenden**: Zeigt eine Funktionskarte als anklickbares Bild an. • **Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden**: Zeigt einen Titel- und Untertiteltext als Anzeigefunktionskarte an
Bild	Ein Bild, das als Funktionskarte auf der Homepage des Messengers angezeigt wird und in das ein Portal- oder Kataloglink eingebettet ist. Die Anforderungen für die Verwendung von Bildern sind: • Die unterstützten Formate sind JPG, PNG, BMP und GIF. • Die Abmessungen betragen mindestens 120 x 370 Pixel und maximal 250 x 370 Pixel. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt** werden soll die **Option Ein Bild auf einer Karte verwenden** ausgewählt ist.
Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden	• **Titeltext**: Titel für das Funktions-Widget im Messenger. • **Untertiteltext**: Beschreibung für das Funktions-Widget im Messenger. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Wählen Sie aus, wie die Karte angezeigt** werden soll die **Option Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden** ausgewählt ist.
Seitentyp	Der Typ der Seite, die geöffnet wird, wenn auf die Funktionskarte geklickt wird. • **Katalogelement**: Das Katalogelement, das im Messenger geöffnet wird, wenn der Benutzer auf die Funktionskarte klickt. • **Portalseite**: Die Portalseite, die im Messenger geöffnet wird, wenn der

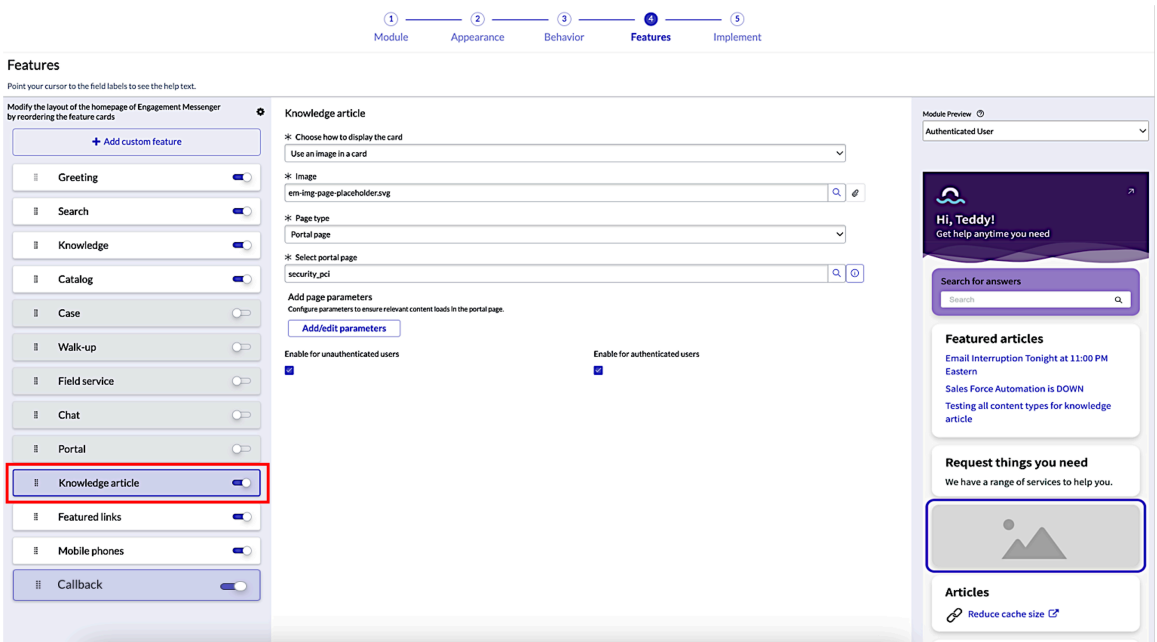
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Zeigen Sie eine Portalseite oder ein Katalogelement-Konfigurationsformular an (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Benutzer auf die Funktionskarte klickt. Sie können zusätzliche Parameter konfigurieren, um bestimmte Inhalte von der Portalseite zu laden. Weitere Informationen zum Einbetten von Portalseiten in Engagement Messenger finden Sie unter Anforderungen für das Einbetten von Portalseiten in Engagement Messenger.
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet

Hinweis:
Engagement Messenger berücksichtigt die für die Portalseite oder das Katalogelement definierten Zugriffsberechtigungen. Wenn die Benutzer keinen Zugriff haben, wird die Funktionskarte nicht im Messenger angezeigt.

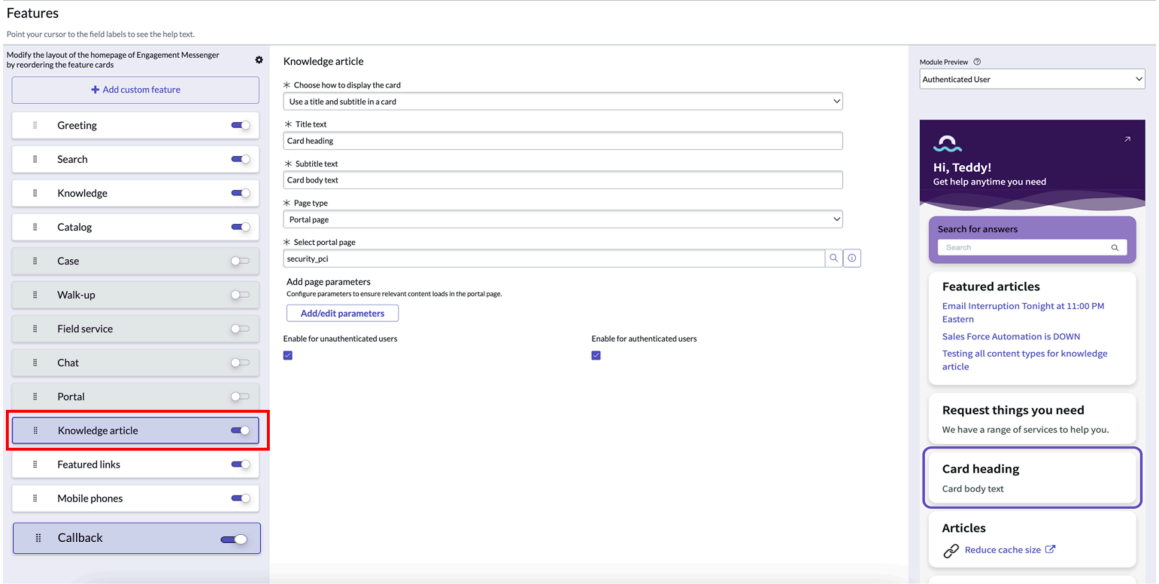
Ein Bild auf einer Karte verwenden



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.

Einen Titel und Untertitel auf einer Karte verwenden



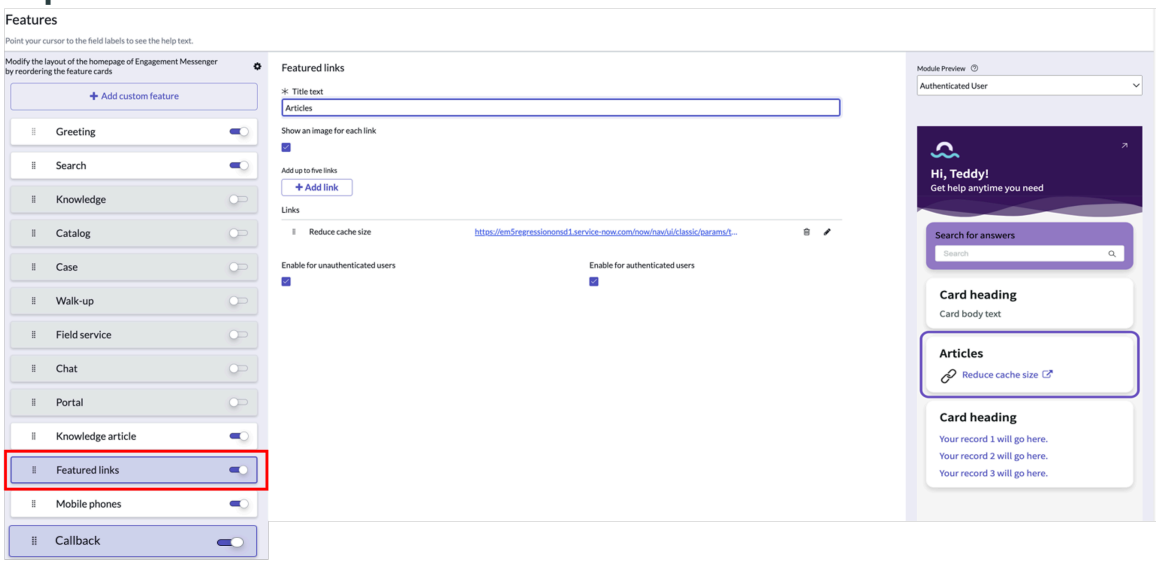
Zeigen Sie Links zum Konfigurationsformular zugehöriger Websites an

Feld	Beschreibung
Titeltext	Titel der Funktionskarte im Messenger.
Bild für jeden Link anzeigen	Option zum Anzeigen eines Bilds zusammen mit einem Link auf der Messenger-Homepage.
Bis zu fünf Links hinzufügen	Zeigt Links zu externen Websites auf der Messenger-Homepage an. **Hinweis:** Sie können maximal fünf Links hinzufügen.
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet

Automatische Übersetzung

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

Empfohlene Links



Datensätze aus beliebigen Tabellenformularfeldern anzeigen

Feld	Beschreibung
Wählen Sie eine Möglichkeit zum Anzeigen von Datensätzen aus.	Bestimmt die Darstellung von Datensätzen im Messenger. • **Jeden Datensatz als Link anzeigen**: Zeigt auf der Messenger-Homepage einen Titel und die Liste der Datensätze aus der ausgewählten Tabelle an. Auf dem Messenger-Startbildschirm werden bis zu fünf Datensätze angezeigt. • **Jeden Datensatz als Karte anzeigen**: Zeigt eine Funktionskarte an, über die Benutzer auf Daten aus der ausgewählten Tabelle zugreifen können.
Für nicht authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Gastbenutzer, die die Website besuchen, die den Messenger hostet.
Für authentifizierte Benutzer aktivieren	Option zur Aktivierung dieser Funktion für Benutzer, die sich bei der Website anmelden, die den Messenger hostet
Homepage	
Titeltext	Titel der im Messenger angezeigten Funktionskarte
Untertiteltext	Beschreibung für die im Messenger angezeigte Funktionskarte
Anzeige von Datensätzen	
Tabelle auswählen	Bestimmt die Tabelle, aus der die Karte Datensätze anzeigt, entweder in Ihrer

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

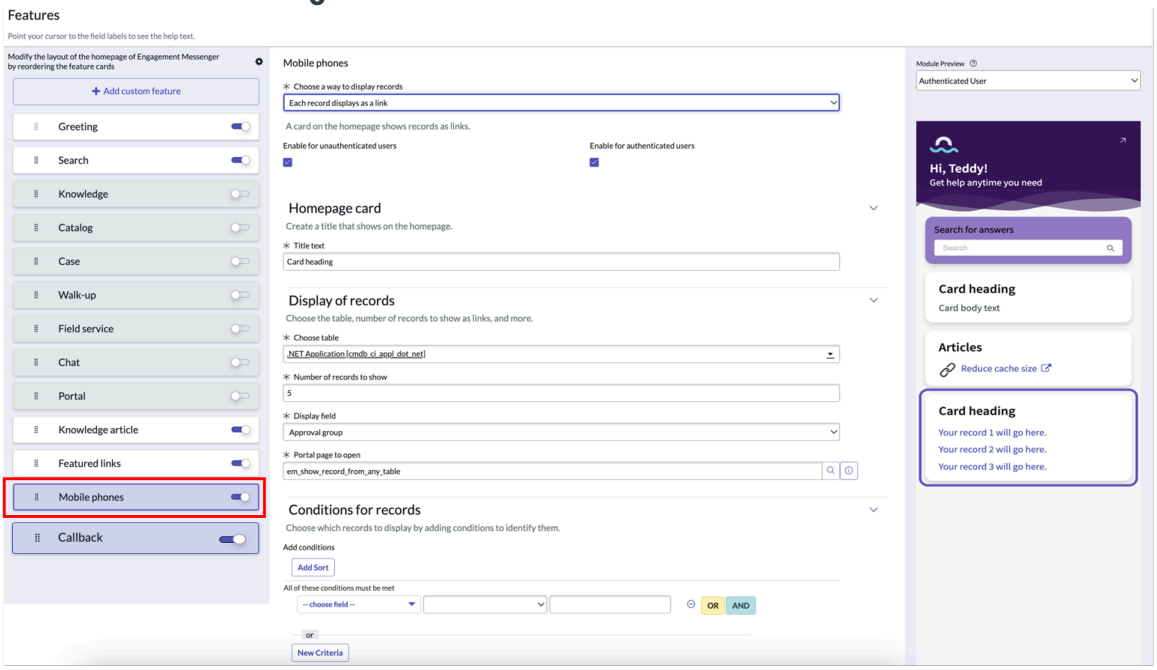
Datensätze aus beliebigen Tabellenformularfeldern anzeigen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	ServiceNow -Instanz oder aus einer Remote-Drittparteiquelle.
Anzahl der anzuzeigenden Datensätze	Die Gesamtzahl der Datensätze, die als Links auf der Messenger-Homepage angezeigt werden sollen. Der maximale Wert beträgt fünf. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn im Feld **Wählen Sie eine Möglichkeit zur Anzeige von Datensätzen** aus die Option **Jeder Datensatz wird als Link** angezeigt ausgewählt wird.
Seitentitel	Titel der Messenger-Seite, die angezeigt wird, wenn auf eine benutzerdefinierte Funktionskarte geklickt wird. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur anwendbar, wenn im Feld **Wählen Sie eine Möglichkeit zur Anzeige von Datensätzen** aus die Option **Jeder Datensatz wird als Karte** angezeigt ausgewählt wird.
Feld anzeigen	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie als primäres Anzeigefeld verwenden möchten.
Detailfeld	Die Felder, die auf der Karte angezeigt werden sollen und die Ihre Daten darstellen. Sie können bis zu vier Detailfelder auswählen. **Hinweis:** Gilt nur, wenn **Jeder Datensatz als Karte** angezeigt im Feld **Wählen Sie eine Möglichkeit zur Anzeige von Datensätzen** aus ausgewählt ist.
Zu öffnende Portalseite	Die Portalseite, die angezeigt werden soll, wenn der Benutzer einen Link oder eine Karte auswählt.
Bedingung für Datensätze	Bedingung, die die Datensätze einschränkt, die in einer Liste im Messenger angezeigt werden.

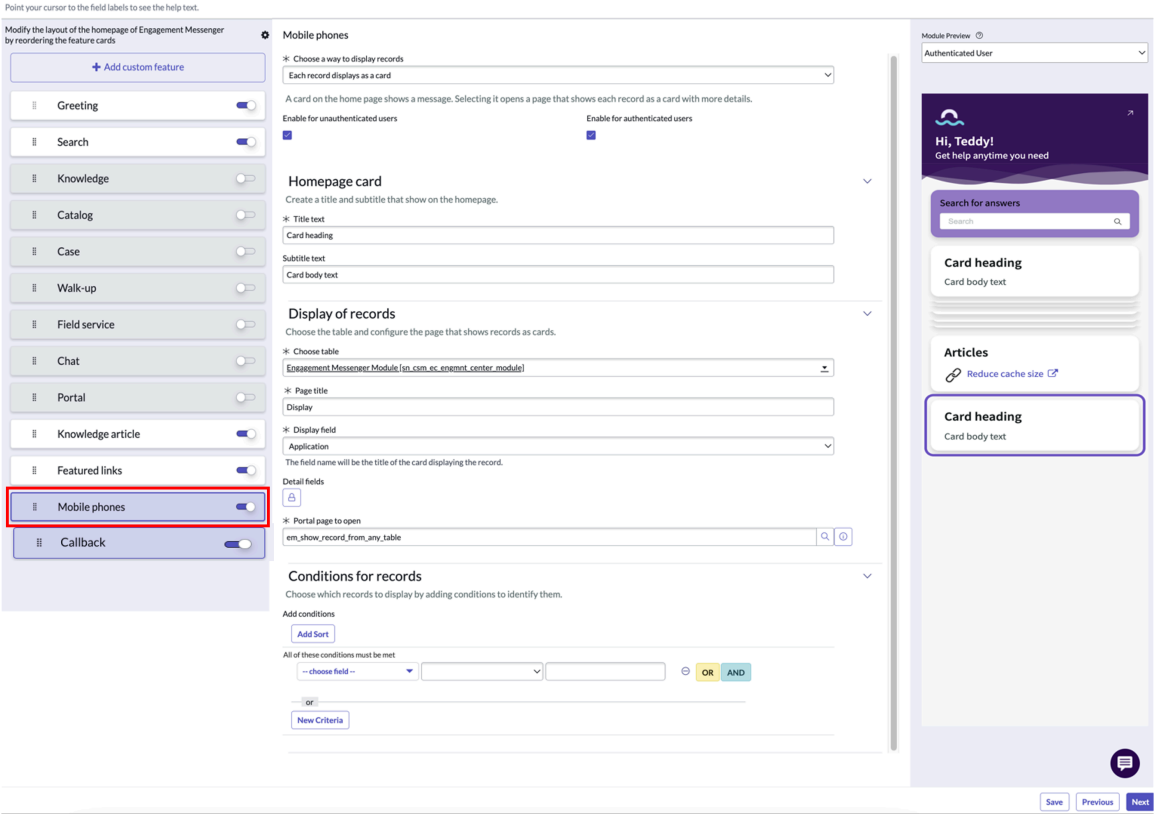
Hinweis:
Engagement Messenger berücksichtigt Zugriffskontrollregeln (Access Control Rules, ACLs), die für alle Tabellen in Ihrer ServiceNow -Instanz definiert sind. Wenn Benutzer keinen Zugriff haben, wird die Funktionskarte nicht im Messenger angezeigt.

© 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.

Datensatz als Link anzeigen



Datensatz als Karte anzeigen



Formular „Chat-Setup-Konfiguration“

Beschreibung der Felder des Chat-Setup-Konfigurationsformulars.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der Chat-Setup-Konfiguration Service Desk-Mitarbeiter. Der Standardname lautet Chat-Setup.
Livechat aktiviert	Option zum Aktivieren eines Live-Chats.
Transkript-Download zulassen	Option, mit der Benutzer ein Transkript der Konversation herunterladen können.
Namen und Avatare von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen	Option zum Anzeigen von Namen und Avataren von Service Desk-Mitarbeitern im Mitarbeiterchat -Client, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat betritt, überträgt oder verlässt.
Benachrichtigungen für alle Benutzer aktivieren	Option zum Aktivieren der Zustellung von Benachrichtigungen.
Flüsterfunktion	Option zum Aktivieren von Flüsterfunktion, die es Service Desk-Mitarbeitern ermöglicht, Vorgesetzten Nachrichten zu senden, ohne dass die anfordernde Person davon erfährt. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Whisper .
Emoji aktiviert	Option zum Aktivieren der Fähigkeit zum Einbeziehen von Emojis in Mitarbeiterchat. Weitere Informationen finden Sie unter Emojis in Agent Chat verwenden .
Meldung „Kein Service Desk-Mitarbeiter verfügbar“	Nachricht, die angezeigt wird, wenn ein Servicemitarbeiter nicht verfügbar ist. Die Standardnachricht lautet . Derzeit sind keine Service Desk-Mitarbeiter verfügbar. Versuchen Sie es später erneut.
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Konfigurationsdatensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch auf Global festgelegt.
Livechat-Wartestatus	Zeigt die Wartezeit für den Support von Service Desk-Mitarbeiter im Chat-Menü an, wenn **Wartezeit** ausgewählt wurde.

Konfigurierbare Portal-Widget-Bibliothek

Die Widget-Bibliothek des konfigurierbaren Portals ist eine Sammlung vordefinierter und wiederverwendbarer Widgets, mit denen Sie die Portal-Homepage konfigurieren können.

Konfigurierbare Portal-Widgets

Widget	Beschreibung
Portal-Mega-Menü-Widget	Das Menü im Header der Portal-Homepage, um zu verschiedenen Seiten zu navigieren. Zeigt Themen in einem Menüformat an, das hierarchisch organisiert ist.
Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“.	Zeigen Sie Taxonomiethemen zusammen mit den zugehörigen Artikeln und Katalogelementen an.
Widget „Portalbanner“.	Banner, um Ankündigungen, neue Produkt- oder Funktions-Highlights und wichtige Informationen oben auf der Seite 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.

Konfigurierbare Portal-Widgets (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
Portal-Banner-Karussell-Widget	Zeigt mehrere Banner in einem Karussell an, um Informationen zu mehreren Ankündigungen, Funktionen und Produkten anzuzeigen.
Widget „Portal-Quick-Links“.	Zeigen Sie verschiedene Arten von Links für den schnellen Zugriff an, einschließlich Links zu einem Wissensartikel, einem Katalogelement, einer benutzerdefinierten Seite oder einer externen URL. Sie können auch verschiedene Layouts für Quick-Links-Karten auswählen.
Widget „Quick-Links“ für Wissensportal	Zeigen Sie eine Liste der Artikel an, um schnell darauf zugreifen zu können. Artikel können basierend auf vorgestellten Artikeln, am häufigsten angezeigten Artikeln und weiteren Kriterien ausgewählt oder manuell ausgewählt werden.
Widget „Quick-Links“ für Portalkatalog	Zeigt Katalogelemente für wichtige Anforderungselemente basierend auf den Kriterien an.
Widget „Portal-Fallkarten“.	Zeigt Falldatensätze gemäß den Filterkriterien an. Sie können Falldetails wie Status, Aktualisierung, Datum usw. in einem Kartenformat anzeigen.
Widget „Portaldatenliste“.	Zeigt eine Liste von Fällen, Terminen, Arbeitsaufträgen oder anderen Datensätzen aus einer beliebigen Tabelle ServiceNow im Listen- oder Kartenformat an.
Portal-FAQ-Widget	Zeigt eine Liste der häufig gestellten Artikel aus einer ausgewählten Wissenstabelle an, die basierend auf der Wissensartikelkategorie oder dem zugehörigen Produkt kategorisiert sind.
Portalfußzeilen-Widget	Zeigen Sie wichtige Informationen am unteren Rand jeder Seite an. Die Informationen umfassen Unternehmensinformationen und Logo, Website-Links, externe Links und Social Media-Links.
Portalobjekt-Widget	Zeigen Sie die wichtigsten Informationen eines Datensatzes aus den in der Tabelle ServiceNow® verfügbaren Tabellen an. Ihre Benutzer können auch zugehörige Aktionen für den ausgewählten Datensatz ausführen.
Widget „Portal-Taxonomiethema“.	Zeigt Themen als Karten auf Ihrer Portalseite an, sodass Ihre Benutzer auf Wissensartikel und Katalogelemente zugreifen können, die sich auf ein Thema beziehen, das in Ihrem Portal in einem Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ angezeigt wird.

Konfigurierbare Instanzoptionen für Portal-Widgets

Referenzthemen enthalten Informationen zu den Instanzoptionen für alle Widgets des konfigurierbaren Portals.

Formular „Instanzoptionen für das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“

Mit Instanzoptionen können Sie das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ im Portal konfigurieren.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Datensätze pro Ansicht	Die Anzahl der Katalogelemente und Wissensartikel, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 10.

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

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Glyphe für Artikelkarten	Die Glyphe, die auf den Karten angezeigt werden soll und aus einem Satz vordefinierter Glyphen ausgewählt wird.
Autor anzeigen	Option zum Anzeigen des Namens des Autors.
Ansichtsanzahl anzeigen	Option zum Anzeigen der Gesamtzahl der Aufrufe eines Artikels.
Zuletzt aktualisiert anzeigen	Option zum Anzeigen des Datums der letzten an einem Artikel vorgenommenen Änderungen.
Bewertung anzeigen	Option zum Anzeigen der für einen Artikel erhaltenen Bewertung. Die Darstellung der Sternebewertung wird durch die Systemeigenschaft (`glide.knowman.show_star_rating`) festgelegt.
Artikelansichtsseite	Die Artikelseite, die geöffnet wird, wenn auf die Artikelkarte zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Wissensartikelansicht“ (kb_article_view) festgelegt.
Anzeigestil der Katalogkarte	Der Anzeigestil einer Katalogkarte im Widget. Verfügbare Auswahlmöglichkeiten: • Symbol: Ein Bild, das neben einem Katalogelement angezeigt wird. Jedes Katalogelement kann ein eigenes Bild haben. Dieses Bild wird durch den Katalogelementeintrag in der Tabelle „Katalogelement“ [sc_catalog_item] definiert. • Glyphe: Glyphe, die neben allen Katalogelementen angezeigt wird. Der Standardanzeigestil ist Symbol. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird der Anzeigestil auf Symbol festgelegt.
Glyphe für Katalogelemente	Zeigt ein Fenster an, in dem Sie ein Symbol für ein Katalogelement auswählen können. **Hinweis:** Der Wert in diesem Feld wird nur verwendet, wenn Glyphe im Feld Anzeigestil der **Katalogkarte** ausgewählt ist.
Katalogelementseite	Die Katalogelementseite, die geöffnet wird, wenn auf das Katalogelement zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] festgelegt.
Anzeigesymbol für Themen	Option zum Anzeigen eines Symbols für die Taxonomiethemen.

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

Portal-Widget „Taxonomie durchsuchen“.

Fügen Sie das Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Formular „Instanzoptionen für Portalbanner-Widget“.

Mit Instanzoptionen können Sie das Portalbanner-Widget auf einer Portalseite konfigurieren.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Überschrift	Erforderlicher Titel eines Portalbanner-Widgets zur Begrüßung eines Benutzers, der sich bei der Website anmeldet. Der Standardtext ist Homepage- Banner. Das Überschriftenfeld unterstützt Platzhaltervariablen wie<user> , <title>, und<part_of_day> . Sie können beispielsweise einen Bannertitel wie anzeigen Hallo Herr Luddy! Guten Morgen. • <user>: Der Name des angemeldeten Benutzers. • <title>: Die Anrede des angemeldeten Benutzers. Die zugehörigen Listen namens <title> Variablendetails werden aus der Benutzertabelle [sys_user] abgerufen. • <part_of_day>: Zeigt die Begrüßung basierend auf der Tageszeitung der Region des Benutzers an. Beispiele: „Guten Morgen“, „Guten Tag“ und „Guten Abend“.
Beschreibung	Erforderlicher Untertitel, der unter der Überschrift angezeigt wird. Die Standardbeschreibung ist Dies ist eine Homepage-Beschreibung.
Hintergrundbild	Bild, das als Hintergrund für das Banner angezeigt werden soll. **Hinweis:** Sie können Images aus der Tabelle „Images“ [db_image] auswählen oder ein neues Image hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Storing images in the database .
Textfarbe der Überschrift Hex-Code	Farbe des Überschriftentextes im Hexadezimalcode-Format. Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).
Beschreibung Textfarbe Hex-Code	Farbe der Beschreibungstextfarbe im Hexadezimalcodeformat. Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).
Ausrichtung	Ausrichtung des Banner-Inhalts innerhalb des Widgets. Verfügbare Optionen: • Links • Mitte Die Standardausrichtung ist Mitte.

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

Präsentationsfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Ausrichtung auf Links festgelegt.
Suchleiste anzeigen	Option zum Anzeigen der Suchleiste im Portalbanner-Widget zum Durchsuchen von Inhalten. **Hinweis:** Sie können die KI-Suche für ein Banner-Widget aktivieren, um schnell Ergebnisse zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Enable and configure AI Search in Service Portal.
Primäre Schaltfläche anzeigen	Option zum Anzeigen der primären Schaltfläche im Portalbanner-Widget.
Primäre Schaltflächenbezeichnung	Bezeichnung der primären Schaltfläche.

URL der primären Schaltfläche	Die URL, die eine interne Webseite oder eine Portalseite auf derselben Registerkarte und eine externe Seite oder ein Portal auf einer neuen Registerkarte öffnet. Die zwei Arten von primären URLs sind:
	• Absolute URL: Die vollständige URL einschließlich des Protokolls (http oder https). Beispiel:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• Relative URL: Eine URL, die nur den Pfad nach der Domäne enthält. Beispiel:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Sekundäre Schaltfläche anzeigen	Option zum Anzeigen einer sekundären Schaltfläche im Banner-Widget.
Bezeichnung der sekundären Schaltfläche	Bezeichnung einer sekundären Schaltfläche.

URL der sekundären Schaltfläche	Die URL, die eine interne Webseite oder eine Portalseite auf derselben Registerkarte und eine externe Seite oder ein Portal auf einer neuen Registerkarte öffnet. Die zwei Arten von sekundären URLs sind:
	• Absolute URL: Die vollständige URL einschließlich des Protokolls (http oder https). Beispiel:
	`https://example.servicenow.com/scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`
	• Relative URL: Eine URL, die nur den Pfad nach der Domäne enthält. Beispiel:
	`scripts/sn_csm_ec.js?v=3.1`

Platzhaltertext für Suche	Platzhaltertext für die Suchoption.

Automatische Übersetzung

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

Präsentationsfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Der Standardtext lautet Artikel durchsuchen und Elemente anfordern.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Schaltflächen Bedingungsskript	Skript zum Anzeigen oder Ausblenden der primären oder sekundären Schaltfläche. Sie können den geskripteten Erweiterungspunkt verwenden, um das Bedingungsskript zu implementieren. Standardmäßig zeigt das neue Skript beide Schaltflächen an und enthält keine Bedingung. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie Schaltflächen für Links zu Webseiten bereit, die im Portalbanner-Widget angezeigt werden sollen.
Widget-Platzhalter	Option zum Einbetten eines zusätzlichen Widgets in das Portalbanner-Widget. Sie können nur Widgets aus der Tabelle „Widgets“ [sp_widget] einbeziehen.
Widget-Optionsschema	Definiert die Parameter des Widgets, das Sie hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Portalbanner-Widget ein Widget hinzu.

Zugehörige Informationen

Widget „Portalbanner“.

Fügen Sie das Portalbanner-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Stellen Sie Schaltflächen für Links zu Webseiten bereit, die im Portalbanner-Widget angezeigt werden sollen

Fügen Sie dem Portalbanner-Widget ein Widget hinzu

Formular „Instanzoptionen für das Portal-Banner-Karussell-Widget“.

Mit Instanzoptionen können Sie das Widget „Portalbanner-Karussell“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Folien	Die Bilder, die im Widget angezeigt werden sollen, die aus einem Satz vordefinierter oder von Ihnen erstellter Folien ausgewählt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Folie für das Portalbanner-Karussell-Widget.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Titelfarbe	Farbe des Titels für alle Karussell-Folien im Hex-Code-Format.

Automatische Übersetzung

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

Präsentationsfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).
Ausrichtung	Die Ausrichtung des Inhalts innerhalb des Widgets für alle Karussell-Folien. Verfügbare Optionen: • Links • Mitte Die Standardausrichtung ist Links. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Ausrichtung auf Links festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal-Banner-Karussell-Widget

Fügen Sie das Portalbanner-Karussell-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Erstellen Sie eine Folie für das Portalbanner-Karussell-Widget

Formular „Portal-Fallkarten-Widget-Instanzoptionen“.

Mit Instanzoptionen können Sie das Widget „Portal-Fallkarten“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Falltabelle	Tabelle, aus der die Datensätze ausgewählt werden, die im Widget als Fallkarten angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Fälle“ [sn_customerservice_case] festgelegt, und die erweiterte Tabelle ist Beschwerdefall [sn_complaint_case].
Abfrage	Abfrage zum Filtern der Falldatensätze. Die Standardabfrage zeigt Fälle an, die auf Informationen warten oder gelöst wurden. **Hinweis:** Wenn keine Abfrage angegeben ist, werden alle Falldatensätze im Widget angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Generate an encoded query string through a filter.
Sortieren nach	Feld in der Tabelle „Fälle“ [sn_customerservice_case], das das Feld bestimmt, nach dem Fälle sortiert werden, wenn sie im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist Zuletzt 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.

Datenfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Fälle im Widget angezeigt werden. Verfügbare Optionen: • z bis a • A bis Z Die Standardsortierreihenfolge ist z bis a. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Reihenfolge auf z bis a festgelegt.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portal-Fallkarten-Widgets. Der Standardtext ist Fall-Updates nachverfolgen.
Beschreibung	Untertitel, der unter der Überschrift angezeigt wird.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Max. Fälle, die angezeigt werden sollen	Anzahl der Fälle, die standardmäßig im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist 10.
Kartentitel	Erforderlicher Titel des Widgets „Fallkarten“.
Statushervorhebungsfarbe	Farbe des Hintergrunds und des Texts für die verschiedenen Status eines Falls im Hexadezimalcode-Format.
Kartenanzeigestil	Anzeigestil für eine Fallkarte im Widget. Verfügbare Optionen: • Fallfelder anzeigen • Letzte Aktivität anzeigen • Nur Titel Der Standardanzeigestil ist Letzte Aktivität anzeigen **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird der Anzeigestil auf Letzte Aktivität anzeigen festgelegt.
Wählen Sie Fallfelder aus	Zeigen Sie Fallfelder für eine Fallkarte im Widget an, die aus einem Satz vordefinierter Felder in der Tabelle „Fälle“ [sn_customerservice_case] ausgewählt werden. Sie können maximal drei Felder 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.

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Fallfelderanzeigen**unter Kartenanzeigestil ausgewählt ist.
Fallansichtsseite	Die Portalseite, die die Details eines Falldatensatzes anzeigt, wenn auf die Fallkarte zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Fall (csm_ticket)“ festgelegt.
Seite „Alle anzeigen“	Option zum Anzeigen aller Fälle, wenn im Widget auf **Alle** anzeigen zugegriffen wird. Die Option **Alle** anzeigen im Widget „Portal-Fallkarten“ wird unter den folgenden Bedingungen angezeigt: • Die Anzahl der Fälle, die aus der im Feld **„Abfrage“** angegebenen Abfrage resultieren, ist größer als der definierte Wert im Feld **Max. Fälle, die angezeigt** werden sollen • Eine Seite wurde aus einem Satz vordefinierter Seiten ausgewählt
Blenden Sie das Widget „Leerer Fall“ aus	Option zum Ausblenden des Widgets, wenn keine Datensätze zum Anzeigen verfügbar sind. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, zeigt ein leeres Widget den Text an, der in der Option **Text** für leeren Status definiert ist.
Leerer Statustext	Der im Widget angezeigte Text, wenn Widget **„Leeren Fall ausblenden“** nicht ausgewählt ist und das Widget keine anzuzeigenden Datensätze enthält. Der Standardtext ist derzeit keine Updates.

Zugehörige Informationen

Widget „Portal-Fallkarten“.

Fügen Sie das Widget „Portal-Fallkarten“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Zeigen Sie die ganzzahligen Werte aller Fallstatus an

Formular für Widget-Instanzoptionen für Portal-Quick-Links

Mit den Instanzoptionen können Sie das Widget Portal-Quick-Links auf einer Portalseite konfigurieren.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portal-Quick-Links-Widgets. Der Standardtext ist Quick-Links.
Karussell anzeigen	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht.
Quick-Links	Tabelle, aus der die Katalogelemente, Wissensartikel oder URLs als Quick-Links im Widget 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.

Präsentationsfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Standardmäßig ist dieses Feld auf die Quick-Links-Tabelle [sn_ex_sp_quick_link] festgelegt. Sie können auch einen Quick-Link erstellen und ihn der Tabelle „Quick-Links“ [sn_ex_sp_quick_link] hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a quick link . Sie können Titel, Kurzbeschreibung, Hintergrundbild und Symbolfelder auf der Karte im Widget anzeigen. Im Folgenden finden Sie die Felder der Tabelle • Inhaltstyp: Verfügbare Optionen: Artikel, Katalogelement, externer Link und Seite • Inhalt: Wählen Sie den Inhalt aus • Quicklink-Name • Titel: Wird als Titel der Quick-Link-Karte angezeigt • Kurzbeschreibung: Wird als Beschreibung der Quick-Link-Karte angezeigt • Hintergrundbild: Wird als Quick-Link-Karte in Miniaturansicht angezeigt, wenn der Kartenanzeigestil Miniaturansicht ist • Symbol: Wird als Symbol auf der Quick-Link-Karte angezeigt, wenn der Kartenanzeigestil Symbol oben oder links lautet

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Kartenanzeigestil	Zeigen Sie den Stil einer Kartenkachel im Widget an. Verfügbare Optionen: • Miniaturansicht • Symbol oben • Symbol auf der linken Seite • Einfacher Text • Nur Kachel Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht. **Hinweis:** Wenn Sie Keine auswählen, wird der Stil derzeit auf Miniaturansicht festgelegt.

Zugehörige Informationen

Widget „Portal-Quick-Links“.

Fügen Sie das Widget Portal-Quick-Links hinzu, und konfigurieren Sie es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Quick-Links für Portalwissen“ – Instanzoptionen für das Widget

Mit den Instanzoptionen können Sie das Widget „Quick-Links für Wissensportal“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Wissenstabelle	Tabelle, aus der die Datensätze ausgewählt werden, die im Widget als Karte angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Wissenstabelle [kb_knowledge] festgelegt.
Artikel anzeigen	Zeigt Wissensartikel aus der zugehörigen Knowledge Base an. Verfügbare Optionen: • Manuell auswählen: Zeigt Wissensartikel an, die im Feld **Artikel** manuell auswählen ausgewählt wurden. • Dynamische Abfrage: Zeigt Wissensartikel an, die die Bedingung einer Abfrage in der Wissenstabelle [kb_knowledge] erfüllen, die im Feld **Dynamische Abfrage** definiert ist. Wenn keine Abfrage angegeben ist, werden alle Wissensartikel im Widget angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unterGenerate an encoded query string through a filter • Kriterienbasiert: Zeigt Wissensartikel basierend auf den Kriterien Am häufigsten angezeigt, Am nützlichsten und Empfohlen an. Die Kriterien werden durch das Feld **Ansicht** in der Wissenstabelle [kb_knowledge] bestimmt. Die Standardauswahl basiert auf Kriterien. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Auswahl auf Kriterienbasiert festgelegt.
Artikel manuell auswählen	Die Knowledge Base-Artikel, die im Widget angezeigt werden sollen und manuell aus einem Satz vordefinierter Artikel ausgewählt werden, die dem Portal unter Verwendung der Knowledge Base-ID des Artikels zugeordnet sind. Dieses Feld wird nur angewendet, wenn **Manuell auswählen** unter **Artikel anzeigen**ausgewählt ist.
Dynamische Abfrage	Abfrage zum Filtern der Datensätze, die im Widget angezeigt werden sollen
Kriterienbasiert	Zeigt Artikel im Widget basierend auf den ausgewählten Kriterien an. Verfügbare Optionen: • Am häufigsten angezeigt • Am nützlichsten • 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.

Datenfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angewendet, wenn **Kriterienbasiert** unter **Artikel anzeigen**ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, werden die Kriterien auf Am häufigsten angezeigt festgelegt.
Sortieren nach	Bestimmt das Feld in der Wissenstabelle [kb_knowledge], nach dem Quick-Links sortiert und im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist Ansichtsanzahl. Dieses Feld wird nur angewendet, wenn unter **Artikel anzeigen** die **Option Manuell auswählen** oder **Dynamische Abfrage**ausgewählt ist.
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge, in der Wissensartikel im Widget angezeigt werden. Standardmäßig ist die Reihenfolge z bis a Verfügbare Optionen: • z bis a • A bis Z Dieses Feld wird nur angewendet, wenn unter **Artikel anzeigen** die **Option Manuell auswählen** oder **Dynamische Abfrage**ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Reihenfolge auf z bis a festgelegt.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Widget „Quick-Links“ für Wissen im Portal. Der Standardtext ist Artikel-Quicklinks.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Karussell anzeigen	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht.
Max. Quicklinks für die Anzeige	Anzahl der Quick-Links für Wissensartikel, die standardmäßig im Widget angezeigt werden. **Hinweis:** Der Standardwert ist 10.
Glyphe	Glyphe, die auf allen Karten angezeigt werden soll, die aus einem Satz vordefinierter Glyphen ausgewählt 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.

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Autor anzeigen	Option zum Anzeigen des Namens des Autors.
Ansichtsanzahl anzeigen	Option zum Anzeigen der Gesamtzahl der Aufrufe eines Artikels.
Zuletzt aktualisiert anzeigen	Option zum Anzeigen des Datums der letzten an einem Artikel vorgenommenen Änderungen.
Bewertung anzeigen	Option zum Anzeigen der für einen Artikel erhaltenen Bewertung. Die Darstellung der Sternebewertung wird durch die Systemeigenschaft (`glide.knowman.show_star_rating`) festgelegt.
Artikelansichtsseite	Die Artikelseite, die geöffnet wird, wenn auf die Artikelkarte zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Wissensartikelansicht“ (kb_article_view) festgelegt.

Zugehörige Informationen

Widget „Quick-Links“ für Wissensportal

Fügen Sie das Widget Quick-Links für Wissensportal hinzu, und konfigurieren Sie es

Formular für Widget-Instanzoptionen für Portalkatalog-Quick-Links

Mit den Instanzoptionen können Sie das Widget Portalkatalog-Quick-Links auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Katalogelementtabelle	Tabelle, aus der die Datensätze ausgewählt werden, die im Widget als Karte angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Element“ [sc_cat_item)] festgelegt.
Katalogelemente anzeigen	Zeigt Katalogelemente entsprechend der Auswahl an. Verfügbare Optionen: • Manuell auswählen • Dynamische Abfrage Die Standardauswahl ist Dynamische Abfrage. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Auswahl auf Dynamische Abfrage festgelegt.
Wählen Sie Katalogelemente manuell aus	Die Katalogelemente, die im Widget angezeigt werden sollen, die manuell aus einem Satz vordefinierter Katalogelemente ausgewählt wurden, die dem Portal zugeordnet sind.

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

Datenfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angewendet, wenn **Manuell auswählen** unter **Artikel anzeigen**ausgewählt ist.
Dynamische Abfrage	Abfrage zum Filtern von Katalogdatensätzen, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Tabelle „Servicekatalogelemente“ [sc_cat_item] festgelegt. Dieses Feld gilt nur, wenn **Dynamische Abfrage** unter **Artikel anzeigen**ausgewählt ist.
Sortieren nach	Feld in der Tabelle „Servicekatalogelemente“ [sc_cat_item], das das Feld bestimmt, nach dem Datensätze sortiert und im Widget angezeigt werden. Dieses Feld wird nur angewendet, wenn unter **Artikel anzeigen** die **Option Manuell auswählen** oder **Dynamische Abfrage**ausgewählt ist.
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Katalogelemente in einem Widget angezeigt werden. Die Standardsortierreihenfolge ist Z bis A.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Quick-Links-Widgets im Portalkatalog. Der Standardtext ist Artikel-Quicklinks zu Katalogelementen.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Karussell anzeigen	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht.
Max. Quicklinks für die Anzeige	Anzahl der Katalogelemente, die standardmäßig im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist 10.
Kartenanzeigestil	Der Anzeigestil einer Karte im Widget. Verfügbare Optionen: • Miniaturansicht • Symbol oben • Symbol auf der linken Seite • Einfacher Text • Nur Titel Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht.

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

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie Keine auswählen, wird der Anzeigestil derzeit auf Miniaturansicht festgelegt.
Seite „Katalogelement“.	Die Katalogelementseite, die geöffnet wird, wenn auf das Katalogelement zugegriffen wird. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Service Catalog-Elemente“ [sc_cat_item] festgelegt.

Zugehörige Informationen

Widget „Quick-Links“ für Portalkatalog

Fügen Sie das Widget Portalkatalog-Quick-Links hinzu, und konfigurieren Sie es

Formular „Instanzoptionen für Widget „Portaldatenliste““

Mit den Instanzoptionen können Sie das Widget „Portaldatenliste“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Daten	Definiert die Konfiguration verschiedener Kategorien in der Navigation innerhalb des Widgets.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Kategorienüberschrift	Erforderlicher Titel für alle Kategorien. Der Standardtext ist Kategorien.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Layout	Layouttyp der Falldatensätze und deren Details, die im Widget angezeigt werden. Verfügbare Optionen: • Listenansicht (für Desktop-Computer und Mobilgeräte) • Kartenansicht (für Desktop-Computer und Mobilgeräte) • Listenansicht (für Desktop) und Kartenansicht (für Mobilgeräte) **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird das Layout auf Listenansicht (für Desktop-Computer) und Kartenansicht (für Mobilgeräte) 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.

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Die Standardlayouts sind: • Desktop: Listenansicht (für Desktop) und Kartenansicht (für Mobilgeräte) • Mobil: Kartenansicht (für Desktop-Computer und Mobilgeräte)
Anzahl der Datensätze pro Seite (Desktop)	Die Anzahl der Fälle, die standardmäßig im Widget auf dem Desktop angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 20. Der maximale Wert beträgt 1000.
Anzahl der Datensätze pro Seite (mobil)	Die Anzahl der Fälle, die standardmäßig im Widget auf einem Mobilgerät angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist 8.
Suche anzeigen	Option zum Anzeigen eines Suchfelds im Widget.
Exportaktionen anzeigen	Option zum Aktivieren des Exports von Datensätzen im PDF-, Excel- und CSV-Format.
Kategorienbedingungsskript	Skript zum Anzeigen oder Ausblenden der Datenlistenkategorie im Widget. Weitere Informationen finden Sie unter Blenden Sie Kategorien im Datenlisten-Widget aus oder ein. Das Standardskript ist `DataListCategoryConditionScript`.

Zugehörige Informationen

Widget „Portaldatenliste“.

Fügen Sie das Widget „Portaldatenliste“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Blenden Sie Kategorien im Datenlisten-Widget aus oder ein

Formular „Instanzoptionen für Portal-FAQ-Widgets“.

Mit den Instanzoptionen können Sie das Widget „Portal-FAQ“ auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der die Datensätze ausgewählt werden, die im Widget als häufig gestellte Fragen (FAQs) angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Wissenstabelle [kb_knowledge] festgelegt.
Fragefeld	Das Feld der im Feld Tabelle festgelegten **Tabelle**, das die Fragen enthält. Datensätze mit einem leeren Fragefeld werden nicht im Widget angezeigt.
Antwortfeld	Das Feld der im Feld Tabelle festgelegten **Tabelle**, die die Antwort enthält. Datensätze mit einem leeren Antwortfeld werden nicht im Widget angezeigt.
Abfrage	Abfrage zum Filtern von FAQs. Wenn dieses Feld leer ist, zeigt das Widget alle FAQs 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.

Datenfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Sie können Felder aus der bereitgestellten Tabelle nur in die codierte Filterabfrage einbeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Generate an encoded query string through a filter
Sortieren nach	Feld in der Wissenstabelle [kb_knowledge], das das Feld bestimmt, nach dem FAQs sortiert und im Widget angezeigt werden. Standardmäßig ist das Feld auf Anzahl anzeigen festgelegt.
Sortierreihenfolge	Die Reihenfolge der FAQs auf der Suchergebnisseite im Widget. Verfügbare Optionen: • z bis a • A bis Z Die Standardreihenfolge ist z bis a. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Reihenfolge auf z bis a festgelegt.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel eines Portal-FAQ-Widgets. Der Standardtext ist Häufig gestellte Fragen.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Suche anzeigen	Option zum Anzeigen eines Suchfelds im Widget.
Platzhaltertext der Suchleiste	Platzhaltertext für die Suchfeldbezeichnung. Der Standardtext lautet FAQs durchsuchen.
FAQ-Ansichtsseite	Die Artikelseite, die geöffnet wird, wenn der Benutzer die Option **Mehr lesen** auswählt. Standardmäßig ist dieses Feld auf kb_article_view festgelegt.
FAQ pro Seite	Die Anzahl der FAQs, die standardmäßig im Widget angezeigt werden sollen. Der Standardwert ist auf 5 festgelegt.
Optionen durchsuchen	Die Filteroptionen, die im Widget angezeigt werden und vom Benutzer ausgewählt werden können. Verfügbare Optionen: • Wissenskategorie • Zugehörige Produkte

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

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Die Standardoption ist Wissenskategorie. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Filteroption auf Wissenskategorie festgelegt.
Zeigen Sie Mehr lesen an	Zeigt den gesamten Inhalt eines Artikels an, wenn über das Widget auf die zugehörigen FAQ zugegriffen wird. Verfügbare Optionen: • Immer: **Zeigen Sie die Option Mehr lesen** anzeigen in einem Widget sowohl für vollständige als auch für unvollständige Vorschauinhalte an • Überschreitet Vorschau: **Zeigen Sie die Option Mehr lesen** anzeigen nur an, wenn der Artikelinhalt das Vorschaulimit für das Widget überschreitet Die Standardoption ist Vorschau überschreiten. **Hinweis:** Wenn Sie derzeit Keine auswählen, wird die Filteroption auf Wissenskategorie festgelegt.

Zugehörige Informationen

Portal-FAQ-Widget

Fügen Sie das Portal-FAQ-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Formular „Instanzoptionen für Portalobjekt-Widget“

Mit Instanzoptionen können Sie das Portalobjekt-Widget auf einer Portalseite konfigurieren.

Datenfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, aus der die Felder des ausgewählten Datensatzes als Karten im Widget angezeigt werden. Die Standardtabelle ist die Asset-Tabelle [alm_asset].
Datensatz	Der Systembezeichner (sys_id) des Datensatzes aus der angegebenen Tabelle. Die Standard-sys_id ist 00a96c0d3790200044e0bfc8bcbe5dc3.

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

Datenfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
	Hinweis: Hinweis: • Wenn dieses Feld leer ist, zeigt das Widget Informationen basierend auf dem sys_id-Parameter an, der in der Portal-Webseiten-URL angegeben ist. `https://<instance-url>/<portal-id>?id=<page-id>&sys_id=<record-id>` • Wenn die sys_id sowohl in der Portal-Webseiten-URL als auch im **Datensatzfeld** angegeben ist, zeigt das Widget Informationen basierend auf dem**Datensatzfeldwert** an. • Die sys_id eines Datensatzes muss der im Feld Tabelle angegebenen **Tabelle** entnommen werden.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Kartentitel	Felder des ausgewählten Datensatzes aus der angegebenen Tabelle, die als Kartentitel im Widget angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Sie können bis zu drei Felder aus der definierten Tabelle auswählen. Sie werden kombiniert, um einen Titel für jeden im Widget angezeigten Datensatz zu bilden. Wenn Sie beispielsweise die Felder „Asset-Tag“, „Modellkategorie“ und „Anzeigename“ eines Datensatzes aus der angegebenen Tabelle kombinieren, lautet der Kartentitel „P1000479 Computer Apple MacBook Pro 15“.
Feld für Bild	Der Name des Felds des ausgewählten Datensatzes, das ein Bild enthält, das als Bild auf der Karte angezeigt werden soll.
Bildstil	Der Anzeigestil für ein Bild im Widget. Verfügbare Auswahlmöglichkeiten: • Miniaturansicht • Avatar Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht.
Felder der Zusammenfassungsansicht (Desktop)	Felder aus der angegebenen Tabelle, deren Name und Wert als Feldwertpaare auf der Karte in der Desktop-Ansicht angezeigt werden.
Felder der Zusammenfassungsansicht (mobil)	Felder aus der angegebenen Tabelle, deren Name und Wert als Feldwertpaare auf der Karte in der mobilen Ansicht angezeigt werden.
Detailansicht	Feldwertpaare und Abschnitte aus der angegebenen Tabelle, die angezeigt werden sollen, wenn die Option **Alle** anzeigen auf der Karte 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.

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Aktionen	Die Aktionen, die auf der Karte angezeigt werden sollen und aus einer Reihe vordefinierter Aktionen ausgewählt werden. Das Titelfeld aus der angegebenen Tabelle wird als Anzeigename der Aktionen verwendet. **Hinweis:** • Wenn Sie mehrere Aktionen auswählen, zeigt die Schaltflächenbezeichnung **Aktionen**an. • Wenn eine Aktion ausgewählt ist, wird auf der Schaltfläche „Aktionen“ der Name dieser Aktion angezeigt. • Wenn keine Aktion ausgewählt ist, wird die Schaltfläche „Aktionen“ nicht auf der Karte angezeigt.
Aktivieren Sie Servicedefinitionen	Option zum Anzeigen von Aktionselementen, die sich auf einen Datensatz beziehen.

Formular „Instanzoptionen für Portaltaxonomiethema“

Mit Instanzoptionen können Sie das Widget Portaltaxonomiethema auf einer Portalseite konfigurieren.

Präsentationsfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Erforderlicher Titel für das Widget „Portal-Taxonomiethema“. Der Standardtext lautet Themen durchsuchen.
Beschreibung	Erforderlicher Untertitel, der unter dem Titel angezeigt wird. Der Standardtext lautet Navigieren Sie durch Themen, um unsere Services und Ressourcen zu erkunden.

Verhaltensfelder im Instanzformular

Instanzoption	Beschreibung
Maximale Anzahl von Themenkarten, die angezeigt werden sollen	Anzahl der Themenkarten, die standardmäßig im Widget angezeigt werden. Der Standardwert ist 8.
Anzeigesymbol für Themen	Option zum Anzeigen eines Symbols für die Taxonomiethemen. Standardmäßig zeigt die Karte ein Symbol für Themenkarten an.
Zeigen Sie die Themenbeschreibung an	Option zum Anzeigen der Beschreibung für das Thema.
Schaltflächen-Bezeichnung	Name für die Schaltfläche **Alle** anzeigen. Der Standardtext ist View all(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.

Verhaltensfelder im Instanzformular (Fortsetzung)

Instanzoption	Beschreibung
Taxonomieseite durchsuchen	Die Seiten-ID einer Portalseite, die geöffnet wird, wenn im Widget „Portal – Taxonomie durchsuchen“ auf eine Themenkarte zugegriffen wird.

Skriptparameter für die Suchoption im Portalbanner-Widget

Beschreibung der JSON-Parameter für die Suchoption im Portalbanner-Widget.

JSON-Parameter und -Beschreibung

Parameter	Beschreibung
Titel	Text, der im Suchfeld angezeigt werden soll, bevor ein Benutzer mit der Eingabe beginnt.
Größe	Bestimmt die Schriftgröße und -höhe des Widgets. Die zulässigen Werte sind xs, sm, md und lg.
Farbe	Farbe der Suchschaltfläche im Hexadezimalcode. Der Standardwert ist #FFFFFF (weiß).

JSON-Parameter des Portal-Banner-Widgets

JSON-Parameter definieren Aspekte des Portal-Quick-Links-Widget im Portal-Banner-Widget.

Hinweis:
Bei diesen Informationen wird davon ausgegangen, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

JSON-Parameter

Parameter	Beschreibung
widget_title	Erforderlicher Titel des Widgets. Der Standardtext ist Quick-Links. Die verfügbaren Konfigurationen sind: • value: Der Zeichenfolgenwert des Parameters `displayValue`. • displayValue: Name des Felds widget_title, das im Präsentationsabschnitt angezeigt werden soll. Der Standardtext ist Titel.
„card_display_style“	Der Stil einer Kartenkachel für Quick-Links im Portalbanner-Widget. Verfügbare Optionen: • Miniaturansicht • Symbol oben • Symbol auf der linken Seite • Nur Titel und Beschreibung • Nur Titel Der Standardanzeigestil ist Miniaturansicht.

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

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie Keine auswählen, wird der Stil derzeit auf Miniaturansicht festgelegt.
show_carousel	Option zum Wechseln zwischen Karussellansicht und Rasteransicht. Die verfügbaren Konfigurationen sind: • value: Der Zeichenfolgenwert des Parameters `displayValue`. • displayValue: Name des Felds show_carousel, das im Präsentationsabschnitt angezeigt werden soll. Der Standardtext ist Karussell anzeigen.
quick_links	Name des Felds im Präsentationsabschnitt. Der Standardtext ist Quick-Links. value: Der Referenzwert aus einer Tabelle, aus der die Katalogelemente, Wissensartikel oder URLs als Quick-Links im Widget angezeigt werden. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Quick-Links-Tabelle [sn_ex_sp_quick_link] festgelegt.

JSON-Parameter für das Datenlisten-Widget des Portals

JSON-Parameter definieren Aspekte des Portaldaten-Listen-Widgets auf der Portalseite.

Hinweis:
Bei diesen Informationen wird davon ausgegangen, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

JSON-Parameter

Parameter	Beschreibung
categories	Jede Kategorie zeigt eine Reihe von Datensätzen aus der Tabelle „Kundenfall-Ansichtsfall“ [sn_customerservice_case] an, die die Filterkriterien erfüllen. Für jede Kategorie können Sie aus den vordefinierten Filterregisterkarten pre_defined_filters und run_time_filters auswählen, die Spalten für die Listenansicht festlegen und die Felder festlegen, die in der Kartenansicht angezeigt werden sollen.
ID	Ein eindeutiger Bezeichner, mit dem das Kategorienbedingungsskript bestimmen kann, ob Kategorien im Widget angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.
label	Name der Kategorie, die im Navigationsbereich angezeigt wird. Wenn keine Bezeichnung eingegeben wird, wird die Kategorie nicht angezeigt.
Tabelle	Die Tabelle, aus der die Datensätze im Widget angezeigt werden, wenn eine Kategorie 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.

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	Standardmäßig ist dieses Feld auf die Falltabelle [sn_customerservice_case] festgelegt.
list_view	Der Name der Ansicht, die die Liste der Spalten oder Felder definiert, die im Widget angezeigt werden sollen. Weitere Informationen zu diesen Ansichten finden Sie unter Create and delete views . Wenn kein Wert angegeben ist, werden alle Spalten angezeigt.
„card_view_primary_column“.	Ein Feld aus der definierten Tabelle, das in der ersten Spalte einer Karte angezeigt werden soll. Sie können beispielsweise die Fallnummer in der ersten Spalte anzeigen.
„card_view_secondary_column“.	Ein Feld aus der definierten Tabelle, das in der zweiten Spalte einer Karte angezeigt werden soll. Sie können beispielsweise eine Kurzbeschreibung des Falldatensatzes anzeigen. Dieser Parameter ist optional.
„card_view_additional_columns“: „column1|column2|column3|column4“.	Feldpaare aus der definierten Tabelle, die als zusätzliche Spalten einer Karte angezeigt werden sollen. Sie können maximal vier zusätzliche Spalten hinzufügen. Dieser Parameter ist optional.
query::aktiv = wahr	Abfrage zum Filtern der Datensätze, die unter der Kategorie angezeigt werden. Wenn kein Wert angegeben ist, werden alle Datensätze angezeigt.
Glyph::„Glyphe_name“	Die Glyphe, die links von der Kategoriebezeichnung im Navigationsbereich angezeigt werden soll. Der angegebene Glyphname muss aus der Bibliothek „font-awesome“ stammen, auf die unter der folgenden URL zugegriffen werden kann: `https://fontawesome.com/versions/icons` Die derzeit unterstützte Version der Bibliothek „font-awesome“ ist v4.7. Wenn Sie einen Glyphnamen aus einer anderen Version verwenden, wird das Bild nicht richtig angezeigt. **Hinweis:** Wenn sowohl eine Glyphe als auch ein Bild definiert sind, wird das Bild angezeigt. Dieser Parameter ist 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.

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
„image_name“:„file_img“	Ein Bild, das links von der Kategorie angezeigt werden soll. Der Image-Name muss aus der Tabelle „Images“ [db_image] ausgewählt werden. **Hinweis:** Wenn sowohl eine Glyphe als auch ein Bild definiert sind, wird das Bild angezeigt. Dieser Parameter ist optional.
record_view_page	Die Portalseite, auf der die Details aller Datensätze angezeigt werden, auf die im Widget zugegriffen wird. Dieser Parameter ist optional. Standardmäßig ist dieses Feld auf die Seite „Fall (csm_ticket)“ festgelegt.
pre_defined_filters	Dzeigt Fälle an, die sich im Status „Neu“, „Geschlossen“, „Offen“ oder „Warten auf Info“ in einer ausgewählten -Kategorie befinden. Diese Filter werden als Registerkarten im Widget angezeigt. Nur offene und geschlossene Fälle sind standardmäßig im JSON-Code enthalten. Sie können die Namen dieser Filter ändern, indem Sie den Wert von `filter_name` ändern. Dieser Parameter ist optional.
run_time_filter	Zeigt die Spalte und ihre Felder aus der definierten Tabelle als Laufzeitfilter in einer Dropdown-Liste an. Diese Laufzeitfilter filtern die im Widget angezeigten Falldatensätze basierend auf verschiedenen Feldern aus der definierten Tabelle. Sie können beispielsweise Priorität als Spalte und Status, Kontakt oder Aktualisiert als Felder anzeigen. Wenn die Laufzeitfilterwerte nicht in den Parametern „Spalte“ und „selection_type“ angegeben sind, wird das Filtersymbol für die Kategorie nicht angezeigt. Dieser Parameter ist optional.
column	Ein Feld aus der definierten Tabelle, das als Laufzeitfilter im Widget angezeigt werden soll. Sie können beispielsweise Falldatensätze nach Priorität anzeigen, z. B. „Kritisch“, „Hoch“, „Mittel“ oder „Niedrig“.
„selection_type“	Zeigen Sie den Typ der Auswahl an. Verfügbare Optionen: • Einzelauswahl: Einzelauswahl für die Filterspalte • Mehrfachauswahl: Mehrere Auswahlwerte für die Filterspalten
Werte	Definiert die Werte aus der definierten Tabelle für den Spaltenparameter. Die verfügbaren Werte 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.

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	• Bezeichnung: Name eines Werts • Wert: Ganzzahliger Wert eines Felds
ranges	Wird verwendet, um die Datensätze aus der angegebenen Tabelle mithilfe einer Abfrage zu filtern, die in den Parametern „label“ und „query“ definiert ist. Bereiche zum Definieren derSie können beispielsweise Falldatensätze anzeigen, die im letzten Monat, in den letzten 3 Monaten oder in den letzten 6 Monaten aktualisiert wurden. Die Bereichskonfiguration lautet: • Bezeichnung: Name der Filteroption • Abfrage: Abfrage, die einen Satz von Werten definiert, die unter einer Bezeichnung gruppiert sind Dieser Parameter ist optional.

JSON-Parameter des Portalfußzeilen-Widgets

Verwenden Sie die JSON-Parameter, um Aspekte des Portalfußzeilen-Widgets auf der Portalseite zu definieren.

Hinweis:
Bei diesen Informationen wird davon ausgegangen, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

JSON-Parameter

Parameter	Beschreibung
org_info	Der Firmenname und die Adresse, die in der Portalfußzeile angezeigt werden sollen.
Copyright	Copyright-Informationen, die in der Portalfußzeile angezeigt werden sollen. Sie können das Copyright-Symbol, das Jahr des Copyrights und den Namen des Copyright-Inhabers oder der Organisation in der Fußzeile anzeigen.
„logo_img_name“.	Das Bild, das als Logo in der Fußzeile angezeigt werden kann. Auf den Image-Namen sollte über die Tabelle „Images“ [db_image] zugegriffen werden.
sitemap_links_menu_sys_id	Der Systembezeichner (sys_id) der Menüelemente der Portalfußzeilen-Sitemap. Die Standard-sys_id ist c23e78a7773121107b89a0e89e5a9984.
„footer_links_menu_sys_id“.	Der Systembezeichner (sys_id) der Portalfußzeilen-Menüelemente.

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

JSON-Parameter (Fortsetzung)

Parameter	Beschreibung
	Die Standard-sys_id lautet 57bd74a7773121107b89a0e89e5a9928.
„social_links_menu_sys_id“.	Der Systembezeichner (sys_id) der Social-Menüelemente der Portalfußzeile. Die Standard-sys_id ist b95c7867773121107b89a0e89e5a996b.

Standardmäßige Hervorhebungsfarbe für verschiedene Fallstatus

Standardwerte für die Hintergrund- und Textfarbe für alle Fallstatus im Widget „Portal-Fallkarten“.

Standardmäßige Hintergrundfarbe für alle Fallstatus

Statusname	Standardwert	Farbe
Neu	#CBE9FC	Hellblau
Offen	#D1D2EE	Blassviolett
Auf Info warten	#FBF7BF	Blassgelb
Gelöst	#D2EABC	Seladongrün
Geschlossen	#C2C4CA	Grau
Storniert	#FFCCD2	Salbeiblau

Kundenservice-Formulare

Verwenden Sie Formulare, um Kundenservice-Management-Informationen anzuzeigen und zu aktualisieren.

Fallformular

Das Fallformular zeigt detaillierte Informationen zu einem Kundenproblem oder einem Problem an.

Ein Kundenservice-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um Fragen oder Probleme von Kunden zu identifizieren und Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Ein Kundenservice-Mitarbeiter verwendet einen Fall auch, um die gesamte Kommunikation mit Kunden nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Im Fallformular können Kundenservice-Mitarbeiter relevante Informationen zuordnen und speichern, z. B.: Name des Kunden, Telefonnummer und Unternehmen, Accountinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Details zum Servicevertrag und zu Berechtigungen sowie alle verknüpften Service Level Agreements (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.

Es gibt mehrere Schlüsselfunktionen für einen Fall.

- Kommunikation zwischen einem Kundenservice-Mitarbeiter und dem Kunden oder einem Kundenservice-Mitarbeiter und anderen Mitarbeitern innerhalb der Organisation. Die Details der gesamten internen und externen Kommunikation werden im Fallformular aufgezeichnet.
- Alle zusätzlichen Aufgaben, die sich aus einem Fall ergeben, z. B. ein Arbeitsauftrag. Aufgaben werden über eine zugehörige Liste im Fallformular nachverfolgt. Diese Aufgaben können für die Organisation intern sein, oder sie können den Kunden einbeziehen.
- Informationen aus dem Fall, die in die Knowledge Base aufgenommen und zur Behebung anderer Fälle verwendet werden können.

Es gibt zwei unterschiedliche Fallformularansichten: eine detaillierte Ansicht, die Kundenservice-Mitarbeitern und Mitarbeiter-Managern in der Anwendung Kundenservice-Management zur Verfügung steht, sowie eine vereinfachte Ansicht, die externen Kunden über das Kunden- und Verbraucherservice-Portal zur Verfügung steht.

Mitarbeiter-Ansicht

Die Mitarbeiter-Ansicht des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Eine Zeitleiste, die eine visuelle Darstellung von Fallaktivitäten bereitstellt.
- Referenzierte Entitäten für den Fall, einschließlich Account- und Kontaktinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Servicevertrag- und Serviceberechtigungsdetails sowie alle relevanten SLAs. Mit Ausnahme von SLAs sind diese Informationen im System vorhanden und können vom Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager dem Fall zugeordnet werden.
- Die gesamte Kommunikation über den Fall, sowohl extern als auch intern. Diese Informationen werden im Feld **Zusätzliche Kommentare** (externe Kommunikation), im Feld **Arbeitsnotizen** (interne Kommunikation), im Feld **Auflösungsnotizen** gespeichert. Das Feld **Auflösungshinweise** speichert Details zur Fallauflösung und das Feld **Aktivität**, in dem die gesamte Kommunikation in einer chronologischen Liste gespeichert wird.

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können ein Fallformular anzeigen, indem sie zu navigieren **Kundensupport** > **Fälle** und eine der folgenden Menüoptionen auswählen:

- **Meine Fälle**
- **Alle**
- **Offen**
- **Nicht zugewiesen**

Wählen Sie in der Liste „Fall“ eine Fallnummer aus, um das Fallformular anzuzeigen.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht)

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Fallnummer.
Kanal	Die Methode, mit der der Kunde Kontakt initiiert hat und der Fall geöffnet wurde. • Web (Standard) • Telefon

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

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• E-Mail • Chat • Social Media
Ortszeit des Kontakts	Die lokale Zeit des Kontakts, der dem Fall zugewiesen ist. Sie wird automatisch gemäß der im Formular „Kontakt“ festgelegten Zeitzone ausgefüllt. Wenn im Formular „Kontakt“ keine Zeitzone festgelegt ist, wird es gemäß der für den Fall selbst festgelegten **Kontakt-Zeitzone** ausgefüllt. Wenn im Formular „Kontakt“ oder im Fall keine Zeitzone festgelegt ist, bleibt das Feld leer und ist schreibgeschützt. Wenn ein Fall geschlossen oder abgebrochen wird, wird das Feld **Ortszeit des Kontakts** ausgeblendet. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Kontaktzeitzone	Die Kontakt-Zeitzone, wenn der Kunde in einer anderen Zeitzone für den Fall arbeitet. Sie überschreibt die Zeitzone des Formulars „Kontakt“. Wenn keine lokale Kontaktzeit oder Kontakt-Zeitzone festgelegt ist, wird die Instanz-Zeitzone angezeigt. Sobald der Fall erstellt wurde, ist das Feld schreibgeschützt. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Account	Der Name des Unternehmens des Kontakts. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers für diesen Fall.
Serviceorganisation	Der Name des Geschäftsstandorts.
Anfordernde Serviceorganisation	Die Serviceorganisation, für die dieser Fall angefordert wird.
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Wenn Sie ein Asset im Feld **Asset** auswählen und das Asset ein zugehöriges Produkt hat, wird das Feld **Produkt** automatisch aktualisiert. Ein Produkt kann mehreren Assets zugeordnet werden.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des an diesem Fall beteiligten 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.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Installationsbasis	Das Feld Installationsbasis hilft Ihnen nachzuverfolgen, welche Produkte und Services von einem Kunden erworben wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden, zusammen mit der detaillierten Konfiguration für jedes installierte Element.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.
Follow-the-Sun-Prinzip	Ein Kontrollkästchen, das angibt, dass ein Fall für die globale Nachverfolgung übergeben werden soll. Wenn ein Kunde zusätzliche Kommentare zu einem Fall mit **Priorität 1 – kritisch** oder **Priorität 2 – hoch** eingibt oder den Fall eskaliert, wird die Kennzeichnung automatisch ausgewählt. Sie können das Kontrollkästchen auch manuell aktivieren. Der Aktivitätenstrom im Fallformular wird mit allen Änderungen aktualisiert. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Follow-the-Sun-Prinzip** im Formular „Customer Service-Fall“, indem Sie den Wert der Eigenschaft `sn_customerservice.FTS_flag_enabled` auf **true** setzen. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dieses Feld dem Fallformular hinzuzufügen
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Problems.
Geöffnet	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Status	Status der Kundenservicefälle: • Neu • Offen • Auf Info warten • Gelöst • Abgeschlossen • Abgebrochen **Hinweis:** Das Formularlayout konfigurieren, um dem Fallformular dieses Feld hinzuzufügen
Zuweisungsgruppe	Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.

Automatische Übersetzung

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

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Zugewiesen am	Das Datum und die Uhrzeit der Zuweisung des Falls. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn ein Benutzer im Feld **zugewiesen an** hinzugefügt oder geändert wird.
Vertrag	Die Vertragsnummer, die diesem Fall zugeordnet ist.
Berechtigung	Die diesem Fall zugeordnete Berechtigung. Die für die Auswahl im Referenzlistenkanal verfügbaren Berechtigungen entsprechen dem Fallerstellungskanal. Die verfügbaren Berechtigungen werden nach den Einstellungen in den Feldern **Account**, **Vertrag**, **Produkt** und **Asset** gefiltert. Wenn für diesen Fall nur eine Berechtigung verfügbar ist, wird sie automatisch dem Feld **Berechtigung** hinzugefügt.
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Liste „Arbeitsnotizen“ hinzuzufügen. So aktivieren Sie Benachrichtigungen für Benutzer im Feld **Beobachtungsliste Arbeitsnotizen**: **1.** Navigieren Sie zur Tabelle „Benachrichtigungen“ (sys_notification). **2.** Wählen Sie „Fallaktionsstatus“ aus. **3.** Führen Sie auf der Registerkarte **Empfänger** eine der folgenden Aktionen aus: ○ Fügen Sie im Feld **Benutzer** einen Benutzer hinzu. ○ Fügen Sie im Feld **Empfänger, die in Feldern aufgeführt sind** das Feld **Beobachtungsliste Arbeitsnotizen** hinzu. **4.** Wählen Sie **Aktualisieren**.
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und er keinen anderen 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.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	für den Fall zugewiesen ist, wird er auch aus dem Feld **Beitragende Anwender** entfernt.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn dieser Benutzer aus dem Feld **Zugewiesen an** im Formular „Fallaufgabe“ entfernt wird und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt. Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.
Zusätzliche Anmerkungen	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in das Feld **Aktivität** eingefügt, wenn der Benutzer auf die **Schaltfläche** Veröffentlichen klickt.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Arbeitsnotizen-Liste hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung „Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt“ mit den Arbeitshinweisen, wenn sie hinzugefügt werden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Aktivitäten	Zeichnet alle Aktivitäten auf, die diesem Fall zugeordnet sind.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Der Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Geschlossen von	Der Name des Benutzers, der den Fall geschlossen hat.
Lösungscode	Auswahlliste, die die Lösungsstatus für den Fall angibt. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Kunde einen Fall schließt, ist es nicht obligatorisch.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Ein Kontrollkästchen, um zu bestimmen, ob die Auflösungshinweise zu den für Kunden sichtbaren Kommentaren hinzugefügt werden, wenn der Fall gelöst wird. Wenn diese Option ausgewählt wird, werden die Auflösungshinweise dem Feld **Zusätzliche Kommentare** (für Kunden sichtbar) 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.

Customer Service-Fallformular (Mitarbeiter-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Gelöst	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall gelöst wurde.
Abgeschlossen	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geschlossen wurde.

Kundenansicht

Kunden können ein Fallformular anzeigen, indem sie im Kundenportal **Meine Fälle** auswählen und dann eine Fallnummer aus der Fallliste auswählen.

Die Kundenansicht des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

- Einen Formatierer für Prozess-Flows, der den aktuellen Status des Falls angibt.
- Die zugehörigen Entitätsinformationen, einschließlich Account- und Kontaktinformationen, Produkt- und Asset-Informationen und Servicevertragsinformationen.
- Ein **Aktivität**-Feld, das die gesamte Kommunikation für den Fall in einer chronologischen Liste speichert.

Fallzeitleiste

Die Zeitleiste bietet eine visuelle Darstellung von Fallaktivitäten. Die Zeitleiste wird oben im Fallformular angezeigt, wenn sie in der Anwendung Kundenservice-Management von einem Kundenservice-Mitarbeiter oder -Manager angezeigt wird.

Auf der Zeitleiste werden Änderungen des Fallstatus mit blauen Kreisen und Fallaktivitäten mit Markierungen dargestellt. Die in der Zeitleiste enthaltenen Informationen werden auch im Fallformular im Verlauf **Aktivität** angezeigt.

Kundenservice-Fallzeitleiste



Header

Der Header der Zeitleiste zeigt die Zeit an, zu der der Fall begann. Er zeigt auch die Zeit an, zu der der Fall entweder zuletzt aktualisiert oder geschlossen wurde.

Statusänderungen und Fallaktivitäten

Jeder Statuswechsel für einen Fall wird durch einen blauen Kreis auf der Zeitleiste dargestellt. Wenn Sie auf diese Kreise zeigen, erhalten Sie weitere Informationen zur Statusänderung in einer QuickInfo. Wenn Sie beispielsweise auf den ersten blauen Kreis zeigen, der den Status **Neu** darstellt, wird der Name des Benutzers angezeigt, der den Fall erstellt hat, und die ungefähre Zeit, zu der der Fall erstellt wurde.

Aktivitätszeilen oberhalb und unterhalb der Zeitleiste stellen andere Fallaktivitäten dar, einschließlich Kommentaren, Informationsanforderungen, Abschlussnotizen, E-Mails und Telefonanrufen. Von einem Kundenservice-Mitarbeiter durchgeführte Aktivitäten werden über der Zeitleiste angezeigt, und die von einem Kunden ausgeführten Aktivitäten werden darunter angezeigt. Wenn Sie auf diese Aktivitäten auf der Zeitleiste zeigen, werden zusätzliche Informationen 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.

Überlappende Status und Konversationen werden durch dickere Rahmen und dickere Linien dargestellt. Das Zeigen auf überlappende Status und Konversationen führt zu gruppierten Tooltips.

Wenn ein Fall fortgesetzt wird, zeigt das Ende der Zeitleiste die letzte aktualisierte Aktivität oder Statusänderung an. Wenn ein Fall geschlossen wird, erscheint am Ende der Zeitleiste ein blauer Kreis, der den Status **Geschlossen** darstellt.

Zeitmetrik

Mit der Metrik rechts neben der Zeitleiste wird der Zeitraum nachverfolgt, über den ein Fall geöffnet ist. Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde, werden als Beginn der Zeitberechnung verwendet. Wenn ein Fall fortgesetzt wird, wird die aktuelle Zeit zur Endzeitberechnung verwendet. Wenn ein Fall geschlossen wird, wird die Abschlusszeit zur Endzeitberechnung verwendet.

Die Metrik gliedert die Zeit nach der Anzahl der Minuten und Stunden, die ein Fall beim Kundenservice-Mitarbeiter oder Kunden lag. Ein Fall gilt als beim Kundenservice-Mitarbeiter, wenn er sich im Status **Neu**, **Offen** oder **Geschlossen** befindet.

Wenn sich ein Fall im Status **Auf Info warten** oder **Gelöst** befindet, wird er als beim Kunden betrachtet.

Fallzeitleiste mit anderen Anwendungen verwenden

Sie können die Customer Service-Fallzeitleiste mit anderen ServiceNow-Anwendungen verwenden, indem Sie eine Konfiguration für jede Anwendung erstellen und das Feld **ResolutionShaper** dem gewünschten Formular hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) aktiviert wurde.
2. Navigieren Sie zur Seite „Resolution Shaper Configs“ (<Instanz>sys_resolutionshaper_config_list.do), und klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Task Table** aus.
4. Fügen Sie die gewünschten Status im Feld **Anfordere-Status** mithilfe einer durch Kommata getrennten Liste hinzu.
   Beispiel: Neu,Aktiv,Gelöst,Geschlossen.
5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen an den verbleibenden Feldern vor, und klicken Sie auf **Absenden**.
6. Navigieren Sie zum gewünschten Formular.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
8. Wählen Sie im Slushbucket **ResolutionShaper** aus, und verschieben Sie es an die Stelle, an der die Zeitleiste angezeigt werden soll.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

Formatierer für Prozess-Flows für Fälle

Der Formatierer für Prozess-Flows bietet eine grafische Zusammenfassung der Phasen eines Kundenservicefalls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formatierer für Prozess-Flows ist in der Plattform-Schnittstelle verfügbar, wenn Sie die Ansicht „Customer Self Service“ auswählen.

Process Flow Formatter



Der Formatierer für Prozess-Flows wird am oberen Rand des Fallformulars angezeigt. Er hebt den aktuellen Status des Falls hervor und überprüft die Status, die der Fall durchlaufen hat.

Standardmäßig zeigt der Formatierer für Prozess-Flows die folgenden Status an:

- Neu
- Offen
- Gelöst
- Abgeschlossen

Zugehörige Informationen

Process Flow Formatter

Zugehörige Listen Fallformular

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können.

Zugehörige Listen des Kundenservicefall-Formulars

Zugehörige Liste	Beschreibung
SLAs	Die Servicelevel-Agreements, die diesem Fall zugeordnet sind.
Aufgaben	Aufgaben, die vom Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager für diesen Fall erstellt wurden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen oder den Status einer Aufgabe ändern, werden die Informationen im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Wenn Sie eine Fallaufgabe erstellen, generiert das System eine Aufgabennummer mit einem Präfix. Nach dem Upgrade auf die New York-Version: • Neue Fallaufgaben verwenden das CSTASK-Präfix. • Vorhandene Aufgaben verwenden unabhängig vom Status das TASK-Präfix.
Telefon	Das Fall-Telefonprotokoll. Eine Liste der eingehenden oder ausgehenden Telefonanrufe, die diesem Fall zugeordnet sind.
Termine	Termine, die der Kundenservice-Mitarbeiter mit dem Kunden oder anderen im Rahmen der Lösung dieses Falls tätigt. Wenn Sie einen Termin erstellen, wird eine Terminerstellungsnachricht im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Der im Feld **An** im Terminformular ausgewählte Benutzer erhält eine E-Mail mit den Termindetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 des Kundenservicefall-Formulars (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
E-Mails	Das Fall-E-Mail-Protokoll. Eine Liste der E-Mails, die als Teil der Lösung dieses Falls gesendet oder empfangen wurden. Der Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager kann E-Mails aus dem Fall senden, z. B. Aktualisierungen und Anfragen an Kunden oder andere Mitarbeiter. Eine Änderung im Status des Falls löst eine automatische E-Mail aus, die an den Kunden gesendet werden soll. Kundenkontakte können Fälle per E-Mail erstellen und aktualisieren sowie Aktualisierungen von Kundenservice-Mitarbeitern erhalten.
Probleme	Eine Liste mit Problemen im Zusammenhang mit diesem Fall.
Arbeitsaufträge	Eine Liste von Arbeitsaufträgen, die für diesen Fall erstellt wurden.
Social Media-Protokolle	Eine Liste der Kommunikation mit Kunden oder Verbrauchern, die über Social Media-Kanäle stattfindet. Das Formular „Community-Protokolle“ enthält das **Community-Profil** des Benutzers, der die Kommunikation erstellt hat, und die **Social-URL** für die Konversation. Klicken Sie auf die URL, um die Konversation auf einer neuen Registerkarte zu öffnen.
Angehängte Wissensartikel	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Untergeordnete Fälle	Eine Liste der untergeordneten Fälle, die mit diesem Fall verknüpft sind.
Anforderungen	Eine Liste der Anforderungen, die diesem Fall zugeordnet sind.
Blockiert durch	Eine Liste der Blockierungsaufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden.
Zugehörige Parteien	Eine Liste zugehöriger Parteien, die dem Fall hinzugefügt wurden, z. B. Kontakte oder Verbraucher.

Fallstatus

Ein Kundenservicefall kann sich in einem von mehreren Status befinden.

Status der Kundenservicefälle

Begriff	Definition
Neu	Der ursprüngliche Status für einen neuen Fall, der über einen der Kanäle erstellt wurde: Kundenportal, E-Mail, Chat, Telefon oder aus der Anwendung Customer Service. Aktionen, die der Kundenservice-Mitarbeiter ausführen kann: • **Mir zuweisen**: Der Fall ist dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen, und der Status ändert sich zu **Öffnen**. • **Akzeptieren**: Wenn vom Kundenservice-Manager zugewiesen, akzeptiert der Kundenservice-Mitarbeiter den Fall, und der Status ändert sich in **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.

Status der Kundenservicefälle (Fortsetzung)

Begriff	Definition
	• **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall. Aktionen, die der Kunde ausführen kann: • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Offen	Der Fall ist einem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen, und der Mitarbeiter klickt auf **akzeptieren**, oder ein Mitarbeiter öffnet einen Fall und klickt auf **Mir zuweisen**. Beide Aktionen ändern den Status von **Neu** in **Offen**. Aktionen, die der Kundenservice-Mitarbeiter ausführen kann: • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Info anfordern**: Der Kundenservice-Mitarbeiter fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an. Der Status ändert sich zu **Auf Info warten**. • **Lösung vorschlagen**: Der Kundenservice-Mitarbeiter schlägt eine Lösung für den Fall vor. **Hinweis:** Der **Lösungscode** und die **Auflösungshinweise** müssen auf der Registerkarte **Lösungsinformationen** eingegeben werden. Der Status ändert sich zu **Gelöst**. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall.
Auf Info warten	Ein Kundenservice-Mitarbeiter klickt auf **Info anfordern** und ändert den Status von **Offen** zu **Auf Info warten**. Aktionen, die der Kundenservice-Mitarbeiter ausführen kann: • **Offener Fall**: Ändert den Status zurück in **Offen**. • **Aktualisieren**: Aktualisiert den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall. • **Löschen**: Löscht den Fall. Aktionen, die der Kunde ausführen kann: • **Aktualisieren**: Sobald der Kunde den Fall aktualisiert hat, ändert sich der Status in **Offen**. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Gelöst	Ein Kundenservice-Mitarbeiter stellt einen Lösungscode bereit, gibt Auflösungshinweise auf der Registerkarte **Lösungsinformationen** ein und klickt auf **Lösung vorschlagen**, um den Status von **Auf Info warten** zu **Gelöst** 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.

Status der Kundenservicefälle (Fortsetzung)

Begriff	Definition
	Die Felder **Lösungscode** und **Auflösungshinweise** sind obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlägt. Aktionen, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen kann: **Aktualisieren** (aktualisiert den Fall) Aktionen, die der Kunde ausführen kann: • **Lösung akzeptieren**: Der Kunde akzeptiert die vom Kundenservice-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung. Der Status ändert sich in **Geschlossen**, und eine Umfrage wird angezeigt. • **Lösung ablehnen**: Der Kunde lehnt die vom Kundenservice-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung ab, und der Status ändert sich in **Offen**. • **Löschen**: Löscht den Fall. • **Fall schließen**: Schließt den Fall.
Geschlossen	Nach dem Vorschlagen einer Lösung wartet ein Kundenservice-Mitarbeiter darauf, dass der Kunde antwortet. • Wenn der Kunde auf **Lösung akzeptieren** klickt, ändert sich der Status von **Gelöst** in **Geschlossen**. • Wenn der Kunde auf **Lösung ablehnen** klickt, ändert sich der Status von **Gelöst** in **Offen**. Ein Kundenservice-Mitarbeiter, Mitarbeiter-Manager oder ein Kunde kann einen Fall jederzeit schließen, außer wenn er sich im Status **Gelöst** befindet. Wenn er sich im Status **Gelöst** befindet, kann nur ein Kunde die vorgeschlagene Lösung akzeptieren oder ablehnen. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt, müssen Details in den **Auflösungshinweisen** enthalten sein. Dies ist nicht erforderlich, wenn ein Kunde einen Fall schließt. Ein Fall kann nicht aktualisiert werden, nachdem er geschlossen wurde.

Zugehörige Informationen

Status-Flows

Erstellen Sie einen Fall für ein neues Installationsbasiselement

Erstellen Sie mithilfe des Fallformulars in CSM Mitarbeiterbereicheinen Fall für ein neues Installationsbasiselement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent oder sn_customerservice. consumer_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Fälle** > **Meine Fälle**.
3. 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.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, bevor Sie im Formular „Fall erstellen“ ein Installationsbasiselement auswählen.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Fallaufgabe“..

5. Wählen Sie neben dem Feld Installationsbasis das **Suchsymbol** , und wählen Sie dann die Installationsbasen aus dem Popup-Fenster aus.

   Im Popup-Fenster wird nur die Liste der Installationsbasiselemente angezeigt, die sich auf den ausgewählten Account oder Verbraucher beziehen.

6. **Geben Sie** im Feld Kurzbeschreibung eine Beschreibung des Installationsbasiselements ein.

7. Speichern Sie das Formular.
   In der Liste „Meine Fälle“ wird ein neuer Fall mit den Installationsbasiselement-Details angezeigt.

Die Installationsbasisinformationen für vorhandene Fälle werden migriert

Ihre Kundenservice-Mitarbeiter können das Fallformular in CSM Mitarbeiterbereich verwenden, um einem vorhandenen Fall ein Installationsbasiselement hinzuzufügen.

Um vorhandene Fälle mit den Installationsbasisinformationen auszufüllen, können Service Desk-Mitarbeiter das folgende Beispielskript verwenden:

```
var installBaseMigrationUtil = new sn_install_base.InstallBaseMigrationUtils();
installBaseMigrationUtil.populateInstallBaseOnCases();
```

Das Migrationsskript füllt Fälle nur dann mit den Installationsbasisinformationen aus, wenn der Fall dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Informationen zum Zuordnen eines Falls zu einem Installationsbasiselement finden Sie unter Ordnen Sie einem Fall mehrere Installationsbasiselemente zu.

Weisen Sie im Fallformular einen Partnerkontakt zu

Aktivieren Sie Kundenservice-Management Service Desk-Mitarbeiter, um Partnerkontakte für einen Account zuzuweisen, der einem Installationsbasiselement im Fallformular zugeordnet ist. Durch das Hinzufügen von Partnerkontakten können Sie mehreren Partnern Zugriff auf ihre Accounts gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kundenservice-Mitarbeiter

Prozedur

1. Navigieren zu **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** > **Fälle** > **Meine Fälle**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Verwenden Sie im Feld Installationsbasis das **Suchsymbol** , um im Formular „Fall erstellen“ ein Installationsbasiselement hinzuzufügen.
   Die Felder **Account** und **Kontakt** werden automatisch aus dem Installationsbasis-Formular ausgefüllt. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Fallaufgabe“..

4. Verwenden Sie im Feld **Partner** das Suchsymbol, um das nach einem Partner suchen, der dem ausgewählten Account zugeordnet ist.
   Der Partner im Feld **Partner** ist der Partner-Account, der dem Account zugeordnet ist.

5. Geben Sie im Feld **Partnerkontakt** einen berechtigten Partnerkontakt ein, der die folgenden Kriterien erfüllt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Partnerkontakte des Partner-Accounts sind berechtigt, wenn **Accountzugriff einschränken** nicht aktiviert ist.
- Alle Partnerkontakte mit der Rolle „Partneradministrator“ sind berechtigt, wenn **Accountzugriff einschränken** aktiviert ist.
- Partnerkontakte, die über die Liste der zugehörigen Parteien für das Installationsbasiselement als autorisierte Vertreter hinzugefügt werden.
- Partnerkontakte, die über die Liste der zugehörigen Parteien für das Installationsbasiselement als autorisierter Account hinzugefügt werden.

Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Partei zu einem Installationsbasiselement finden Sie unter Fügen Sie einem Installationsbasiselement eine zugehörige Partei hinzu.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Ein Partnerkontakt wird dem Fall zugewiesen.

Formular „Fallaufgabe“.

Das Fallaufgabenformular zeigt Informationen zu Fallaufgaben an, die erstellt und Benutzern zugewiesen werden, um die zur Lösung von Kundenservicefällen erforderliche Arbeit abzuschließen.

Das Fallaufgabenformular enthält die folgenden Felder.

Felder des Fallaufgabenformulars

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Fallnummer.
Übergeordneter Fall	Die Nummer des übergeordneten Falls. Dies kann ein Fall aus der Falltabelle [sn_customerservice_case] oder aus untergeordneten Tabellen der Falltabelle sein.
Übergeordnet	Die Nummer des übergeordneten Datensatzes, wenn die Aufgabe aus einem anderen Datensatztyp als einem Fall erstellt wird. Dieses Feld wird ausgefüllt, wenn eine Fallaufgabe aus einem Nicht-Falldatensatz erstellt wird, z. B. aus einem Incident, Problem, Change oder einer Anforderung. Dieses Feld verweist auf die Aufgabentabelle [Aufgabe]. **Hinweis:** Möglicherweise müssen Sie den **Fallaufgaben** -Datensatz so konfigurieren, dass das übergeordnete Feld angezeigt wird.
Kontakt	Der Kontakt für den übergeordneten Fall. Dieses Feld verweist auf die Kontakttabelle [customer_contact].
Account	Account für den übergeordneten Fall. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Account“ [customer_account].
Verbraucher	Verbraucher für den übergeordneten Fall. Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer].
Betreff	Der Betreff der Fallaufgabe.

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

Felder des Fallaufgabenformulars (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine Beschreibung der Arbeit, die zum Abschließen der Fallaufgabe ausgeführt werden muss.
Service	Wenn ein Service für eine Fallaufgabe ausgewählt wurde, wird der Service in diesem Feld angezeigt. Das Feld **Service** verweist auf die Tabelle „Servicedefinitionen“ (sn_case_type_selection). **Hinweis:** Das Plugin „Customer Service“ (com.sn_customerservice) und das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) sind erforderlich, damit das Feld **Service** in Fallaufgabenlisten und Formularen angezeigt wird.
Priorität	Die zugewiesene Priorität der Fallaufgabe: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 - Mittel • 4 - Niedrig (Standard)
Status	Aktueller Status der Fallaufgabe: • Offen • Geschlossen
Zugewiesen an	Der zugewiesene Benutzer.
Service	Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service].
Servicedefinition	Dieses Feld verweist auf die Tabelle „Servicedefinition“ [sn_case_type_selection]. Servicedefinitionen erstellen Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen.
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen.
Arbeitsnotizen	Informationen zur Fallaufgabe, z. B. Schritte zur Lösung. Interne Benutzer, die der **Liste „** Arbeitsnotizen“ hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, wenn Arbeitsnotizen zu einer Fallaufgabe hinzugefügt werden.
Zusätzliche Kommentare	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in das Feld **Aktivität** eingefügt, wenn der Benutzer Veröffentlichen **auswählt**.
Für Kunden sichtbar	Wenn diese Checkbox aktiviert ist, ist die Fallaufgabe für Endbenutzer im Kunden- oder Verbraucherportal 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.

Formular „Fallbericht“

Das Formular „Fallbericht“ enthält berichtsbezogene Felder, die aus Falldatensätzen abgeleitet sind.

Die Fallberichtstabelle (sn_customerservice_case_report) stellt eine Erweiterung der Kundenservice-Falltabelle (sn_customerservice_case) dar. Diese Tabelle speichert KPIs und Metriken für Falldatensätze und enthält die folgenden berechneten Metriken, die im Kundenservice-Manager-Dashboardangezeigt werden.

- Anzahl Service Desk-Mitarbeiter-Neuzuweisung
- Lösung beim ersten Kontakt
- Zählung wiedereröffnen

Das Customer Service Manager-Dashboard enthält den Indikator **Lösung beim ersten Anruf**, der den Prozentsatz der Fälle anzeigt, die während des ersten Kontakts mit dem Kunden gelöst wurden. Die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum wird unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Der Wert für den Indikator „Lösung beim ersten Anruf“ wird durch die Skripteinbindung `CaseReportUtils` zurückgegeben.

Felder im Kundenservice-Fallberichtformular

Feld	Definition
Nummer	Die automatisch generierte Fallberichtnummer
Lösung beim ersten Kontakt	Erfasst, ob ein Fall während des ersten Kontakts eines Kunden mit einem Service Desk-Mitarbeiter gelöst wurde. Dieses Feld kann einen der folgenden Werte aufweisen: • 0: Keiner (Standardwert) • 1: True • 2: False Weitere Informationen zur Berechnung dieses Felds finden Sie unten unter „Metrik: Lösung beim ersten Anruf“.
Anzahl Agent-Neuzuweisungen	Häufigkeit, mit der ein Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter neu zugewiesen wurde. Der Standardwert ist 0.
Zählung wiedereröffnen	Häufigkeit, mit der ein Fall geschlossen und erneut geöffnet wurde. Der Standardwert ist 0.
Von Vorhersage übersprungen	Wird verwendet, um Fälle zu identifizieren, die von der Predictive Intelligence-Funktion übersprungen werden. Der Standardwert ist „false“ (deaktiviert).
Fall	Der Fall, für den dieser Fallbericht generiert wurde
Kundenzufriedenheitspunktzahl	Der Kunde gibt bei Annahme der Falllösung eine Punktzahl für die Kundenzufriedenheit an.
Zeit bis zur Lösung	Die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung des Falls benötigt hat. Wird als Differenz zwischen dem Zeitpunkt der Lösung und dem Zeitpunkt der Erstellung des Falls 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.

Metrik: Lösung beim ersten Anruf

Die Metrik „Lösung beim ersten Anruf“ gibt an, wie häufig eine Kundenanfrage während des ersten Kontakts mit einem Service Desk-Mitarbeiter gelöst wird. Standardmäßig gibt das Skript für „Lösung beim ersten Anruf“ den Wert „True“ oder „False“ zurück.

„Lösung beim ersten Anruf“ ist „True“ , wenn ein Datensatz exakt eine Aktualisierung aufweist. Beispiel: Wenn der Status eines neuen Falls auf „Geschlossen“ festgelegt und anschließend aktualisiert oder gespeichert wird, besitzt „Lösung beim ersten Anruf“ den Wert „True“.

In folgenden Fällen weist „Lösung beim ersten Anruf“ den Wert „False“ auf:

- Ein Fall wird erneut geöffnet.
- Der Status eines Falls wird auf „Auf Info warten“ aktualisiert.
- Für den Fall ist ein Openframe-Telefondatensatz vorhanden, und das Datum dieses Datensatzes liegt vor dem Datum der Falllösung.
- Für den Fall ist ein E-Mail-Protokoll vorhanden, die E-Mail wurde nicht vom System erstellt, und das E-Mail-Erstellungsdatum liegt vor dem Falllösungsdatum.
- Für den Fall ist ein Arbeitsauftragseintrag vorhanden, und das Datum dieses Datensatzes liegt vor dem Datum der Falllösung.

Formular „Falltyp“

Verwenden Sie das Formular „Falltyp“, um die Einstellungen für einen Falltyp zu verwalten.

Um auf ein Falltypformular zuzugreifen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten** und wählen Sie einen Falltyp aus der Liste aus.

Felder im Formular „Kundenservicefall-Typ“

Feld	Definition
Tabelle	Die Tabelle für den Falltyp, der die Falltabelle (sn_customerservice_case) erweitert.
Kategorie	Eine optionale Kategorien für einen Falltyp. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter im Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ die verfügbaren Falltypen nach Kategorie filtern. Das Plugin „Customer Service Case Types“ (com.snc.csm_case_types) umfasst die folgenden Kategorien: • Einarbeitung • Beschwerde • Reihenfolgen • Allgemein
Untertyp	Eine optionale Unterkategorie für einen Falltyp. Beim Erstellen von Fällen können Kundenservice-Mitarbeiter im Popup-Fenster „Falltyp auswählen“ die verfügbaren Falltypen nach Kategorie und dann nach Untertyp filtern. Das Feld **Untertyp** zeigt Felder aus der ausgewählten **Tabelle**, die den folgenden Typ aufweisen: • Auswahlliste • Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „Kundenservicefall-Typ“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Falltyps

Zugehörige Links

Das Formular „Falltyp“ enthält die folgenden zugehörigen Links:

- **Falltypkonfiguration anzeigen**: Zeigt die aktuelle Konfiguration für diese Falltyptabelle an.
- **Guided Setup für Falltypen starten**: Wechselt zu den Setupaufgaben für Falltypen im Guided Setup für den Kundenservice.
- **Guided Setup für AWA starten**: Wechselt zu den Setupaufgaben für Advanced Work Assignment (AWA) im Guided Setup für den Agent Workspace.
- **Guided Setup für Agent Workspace starten**: Wechselt zu den CSM-Setupaufgaben für Agent Workspace im Guided Setup für CSM.

Zugehörige Listen

Die zugehörigen Listen des Falltypformulars zeigen Elemente an, die für die Falltyptabelle konfiguriert wurden. Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um zusätzliche Konfigurationen zu erstellen.

- Datensatzersteller
- Statusflüsse
- Liste der Bearbeitungsnotizen
- Benachrichtigungsauslöser
- SLAs
- E-Mail-Vorlagen
- Textbausteine
- Berichte

Account-Formular

Die Anwendung Customer Service Management verwendet das Formular „Account“, um Informationen zum Kunden-Account zu speichern.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Kunden-Accounts finden Sie unter Accounts und Kontakte konfigurieren.

Felder im Customer Service-Formular „Account“

Feld	Definition
Name	Der Name des Unternehmens.
Nummer	Die für diesen Kunden automatisch erstellte Account-Nummer
Primärer Kontakt	Der Name des Benutzers, der der Hauptkontakt für das Unternehmen ist
Übergeordneter Account	Der übergeordnete Account für diesen Account. Verwenden Sie dieses Feld zum Erstellen einer Account-Hierarchie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Customer Service-Formular „Account“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Registrierungscode	Ein eindeutiger Code für diesen Account. Der Kundenadministrator kann diesen Code Kunden bereitstellen, wenn Anmeldedaten auf dem Kundenportal angefordert werden. Der Registrierungscode stellt eine Möglichkeit für die Überprüfung des Kunden und des Unternehmens dar, bevor die Anmeldeanforderung gewährt wird. Geben Sie in dieses Feld einen alphanumerischen Code ein, oder klicken Sie auf das Symbol „Code generieren“, um einen eindeutigen Code zu generieren. Weitere Informationen zum Generieren eindeutiger Account-Registrierungscodes finden Sie im Artikel Account Registration code generierung in Customer Service [KB0753505] in der HI Knowledge Base.
Kunde	Kennzeichnet diesen Account als Kunden-Account. **Hinweis:** Wenn Sie ein Kunden-Account erstellen, ist dieses Feld standardmäßig aktiviert.
Partner	Kennzeichnet diesen Account als Partner-Account. Partner können Fälle für Kunden berichten und verwalten. Partner können auch Kunden sein. **Hinweis:** Wenn Sie einen Partner-Account erstellen, ist dieses Feld standardmäßig aktiviert.
Website	Die Webadresse des Unternehmens
Telefon	Die Telefonnummer des Unternehmens
Straße	Die Straßenadresse des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Bundesland/ Kanton	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Unternehmens.
Land	Das Land, in dem das Unternehmen ansässig ist
Notizen	Zusätzliche Informationen zum Unternehmen

Formular „Kontaktbeziehung“

Im Formular „Kontaktbeziehung“ der Anwendung Kundenservice-Management werden Informationen über den Account, den Kontakt und die zugewiesene Verantwortung in einer Kontaktbeziehung gespeichert.

Felder des Formulars „Kontaktbeziehung“

Feld	Definition
Account	Der Account, dem der Kontakt zugewiesen ist. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
Kontakt	Der Kundenkontakt, der ausgewählt wurde, um die Rolle oder Zuständigkeit zu erfüllen.

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

Felder des Formulars „Kontaktbeziehung“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	Die Kontaktliste enthält Kontakte von einem zugehörigen Partner oder Account sowie Kontakte aus der Account-Hierarchie.
Verantwortlichkeit	Die für diesen Kundenkontakt ausgewählte Rolle oder Zuständigkeit. **Hinweis:** Im Rahmen der Erstellung einer Zuständigkeitsdefinition kann der Administrator angeben, ob die Zuständigkeit eindeutig ist. Wenn dies der Fall ist, kann die Zuständigkeit nur einem Kontakt pro Account zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Teams erstellen.

Formular „Asset“

Im Formular „Asset“ der Anwendung Asset Management werden Asset-Informationen gespeichert.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name des Assets, wie in den Datensatzlisten angezeigt. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie ein Asset basierend auf den Feldern „ **Asset-Tag** “ und „ **Modell** “ erstellen.
Modellkategorie	Modellgruppierung des Assets. Basierend auf der von Ihnen ausgewählten Modellkategorie wird das Asset mit einem Konfigurationselement verknüpft.
Modell	Spezifisches Produktmodell des Assets.
Configuration Item	CI wird automatisch erstellt, wenn Sie ein Asset erstellen. Der Name, der in diesem Feld angezeigt wird, basiert auf den Feldwerten **Seriennummer** und **Modell**. Zeigen Sie auf das Referenzsymbol, um die vom Asset-Datensatz geerbten Configuration Item-Details anzuzeigen.
Menge	Anzahl der von diesem Asset dargestellten Elemente. Ein Asset hat immer eine Menge von eins, es sei denn, mindestens einer der folgenden Punkte ist wahr. • Wenn das Asset ein Verbrauchsgut ist, ist die Menge nicht beschränkt, da Verbrauchsgüter in Gruppen nachverfolgt werden. • Wenn das Asset vorab zugeordnet ist, ist die Menge nicht beschränkt, wenn die Werte für **Modellkategorie** und **Modell** definiert sind und **Substatus** auf **Vorab zugeordnet**festgelegt ist.
Allgemein Nicht alle Felder sind für jeden Asset-Typ verfügbar.	
Asset-Tag	Alphanumerische Informationen, die von Ihrer Organisation zur Verfolgung des Assets zugewiesen wurden.
Status	Aktueller Status des Assets, z. B. **Bestellt** oder **In Gebrauch**.

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

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Person, die dieses Element verwendet oder die Hauptverantwortung dafür trägt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn der Asset-Status **In Gebrauch**lautet.
Lager	Name des Lagers. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status des Assets **Auf Lager** oder **Build**lautet.
Gang	Gangdetails des Assets im Lager. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status des Assets **Auf Lager** oder **Build**lautet. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) installiert ist.
Platz	Platzdetails des Assets innerhalb des Gangs. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Status des Assets **Auf Lager** oder **Build**lautet. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Hardware Asset Management Professional“ (com.sn_hamp) installiert ist.
Verwaltet von	Person, die das Asset verwaltet. Der Wert dieses Felds kann sich von der Person im Feld **Eigentum von** unterscheiden.
Eigentum von	Person, die der finanzielle Eigentümer des Assets ist. Dieser Feldwert kann sich von der Person im Feld **Verwaltet von** unterscheiden.
Übergeordnet	Übergeordnetes Asset des Assets. Zum Beispiel kann ein Monitor oder Peripheriegerät eine Workstation als übergeordnetes Asset haben. Ist ein übergeordneter Link definiert, sind die der Zuweisung und dem Status des untergeordneten Assets zugehörigen Felder schreibgeschützt und werden auf Grundlage der Zuweisungs- und Statusfelder des übergeordneten Assets gefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Bundled models .
Klasse	Asset-Gruppe, z. B. Basis, Hardware, Lizenz oder Verbrauchsgut.
Kommentare	Informationen zum Asset, die für andere hilfreich wären.
Seriennummer	Seriennummer dieses Assets.
Substatus	Aktueller Substatus des Assets. Die verfügbaren Substatus-Einstellungen hängen vom ausgewählten Status ab. Der Status **Deaktiviert** enthält beispielsweise die folgenden Optionen für **Substatus**: **Entsorgt**, **Verkauft**, **Gespendet** und **Vendorengutschrift**.
Standort	Aktueller physischer Standort 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
	Hinweis: Sie können den Standort auf einen Ort, ein Stockwerk, ein Gebäude oder einen Campus festlegen. Wenn Sie den Standort auf eine der Optionen mit Ausnahme des Campus festlegen, wird der Abschnitt „Standorthierarchie“ im Asset-Formular angezeigt. Die Standorthierarchie zeigt die hierarchische Beziehung zwischen dem angegebenen Standort und seinen übergeordneten Standorten. Wenn Sie das Feld Standort auf einen Ort festlegen und dann den Systemparameter`sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets`in Ihrer Instanz ServiceNow] auf „**true** “ festlegen, wird im Asset-Formular eine Echtzeit-Standortkarte des Assets angezeigt. Die Standortkarte wird standardmäßig nicht angezeigt. Um die Karte anzuzeigen, wählen Sie in der kontextbezogenen Seitenleiste des Asset-Datensatzes das Symbol „Standortkarte“ ( ). Für ausgeschlossene Assets wird keine Standortkarte angezeigt. Sie können Ihren Asset-Standort auch mithilfe der Asset-Innenbereichskarte in der Asset-Bestandsansicht des Hardware-Asset-Arbeitsbereichs nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Track asset location using indoor maps .
Abteilung	Abteilung, zu der das Asset gehört.
Unternehmen	Unternehmen oder Organisation, zu dem bzw. der dieses Asset gehört.
Zugewiesen	Datum, an dem das Asset einem Benutzer zugewiesen wurde.
Installiert	Datum, an dem das Asset installiert wurde.
Standorthierarchie Der Abschnitt „Standorthierarchie“ ist nur für Hardware-, Verbrauchsgüter-, Bündel- und Paletten-Assets verfügbar. Dieser Abschnitt wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt: • Wenn der Systemparameter `sn_itam_common.sn_enable_indoormap_for_assets`in Ihrer Instanz ServiceNow auf „**true**“ festgelegt ist • Wenn Sie einen anderen Ort als den Campus auswählen	
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der im Feld Standort angegebene Ort befindet. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Ort im Feld Standort auswählen. Es wird basierend auf dem Standort automatisch ausgefüllt.
Gebäude/Struktur	Gebäude, zu dem das Stockwerk 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
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Standort einen Ort oder ein Stockwerk auswählen. Es wird basierend auf dem Standort automatisch ausgefüllt.
Campus	Campus, auf dem sich das Gebäude befindet. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Standort einen Ort, ein Stockwerk oder ein Gebäude auswählen. Es wird basierend auf dem Standort automatisch ausgefüllt.
Financial Der Abschnitt „Finanzen“ ist nur für Hardware-, Softwareberechtigungs- und Facility-Assets verfügbar.	
Anforderungsposition	Angeforderter Artikel, mit dem das Asset verknüpft ist.
Rechnungsnummer	Rechnung, unter der das Asset in Rechnung gestellt wurde.
Kosten	Preis, zu dem das Asset gekauft wurde.
Lieferant	Lieferant, von dem das Asset gekauft wurde. Die Assets, die automatisch aus Bestellungen in Procurement erstellt werden. Der Standardwert des Felds Lieferant ist der in der Bestellung angegebene **Lieferant**.
Geöffnet	Datum, an dem der Datensatz des angeforderten Artikels geöffnet wurde. Das System füllt das Feld automatisch aus, wenn eine Anforderungsposition angegeben wird.
Hauptaccount	Accountnummer des Hauptbuchs, dem das Asset zugeordnet ist.
Kostenstelle	Gruppe mit finanzieller Verantwortung für dieses Asset.
Beschaffungsmethode	Die Art und Weise, wie das Asset erworben wurde. Die Auswahlmöglichkeiten für das Basissystem lauten **Einkauf**, **Leasing**, **Miete** und **Geliehen**. Die Assets, die automatisch aus Bestellungen in Procurement erstellt werden; der Standardwert ist **Einkauf**
Aufwendungstyp	Die Art der Ausgaben. • **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.
Entsorgung	
Entsorgungsauftragsnummer	Eine eindeutige Nummer, die dem Asset-Entsorgungsauftrag zugewiesen ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management aus ServiceNow Storeinstalliert haben.
Entsorgungslieferant	Der zur Ausführung des Asset-Entsorgungsauftrags zugewiesene Lieferant. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management aus ServiceNow Storeinstalliert haben.
Auftrags-ID des Entsorgungslieferanten	Auftragsnummer, die vom Lieferanten zugewiesen wurde, um den Asset-Entsorgungsauftrag auszuführen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management aus ServiceNow Storeinstalliert haben.
Entsorgungsdatum	Das Datum, an dem der Asset-Entsorgungsauftragsprozess abgeschlossen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Hardware Asset Management aus ServiceNow Storeinstalliert haben.
Entsorgungsgrund	Text, der erklärt, warum das Asset ausgesondert wird.
Empfänger	Organisation, die das Asset erhält, wenn es ausgesondert wird.
Wiederverkaufspreis	Wert des Assets bei seiner 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.
Abschreibung Der Abschnitt „Abschreibung“ ist nur für Hardware- und Facility-Assets verfügbar.	
Abschreibung	Die angewendete Abschreibungsmethode. Die Auswahlmöglichkeiten für das Basissystem sind **Abnehmender Ausgleich** und **Gerade Linie**. Der Abschreibungswert wird standardmäßig vom zugehörigen Modell übernommen.
Gültigkeitsdatum Abschreibung	Datum, an dem die angegebene Abschreibungsmethode beginnt.
Schrottwert	Geschätzter Wert eines Assets am Ende seiner Nutzungsdauer. Dieser Wert muss kleiner oder gleich den Kosten des Assets sein.
Berechnungsdatum	Anzahl der seit dem **Gültigkeitsdatum der Abschreibung** verstrichenen Tage.
Buchwert	Wert im Feld „Kosten“ mit angewendeter Abschreibungsmethode.

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

Feld	Beschreibung
Abgeschriebener Betrag	Abgeschriebener Betrag für das Asset.
Verträge Der Abschnitt „Vertrag“ ist nur für Hardware-, Softwareberechtigungs- und Facility-Assets verfügbar.	
Mietvertrag	Name des Leasingvertrags, der für das Asset gilt.
Ablauf der Garantie	Datum, an dem die Garantie des Assets abläuft.
Miet-Ablaufdatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Mietdauer (Monate)	Zeitraum in Monaten, für den der Mietvertrag aktiv ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Monatliche Mietzahlung	Betrag, den Sie monatlich für den Vertrag zahlen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Support-Gruppe	Gruppe, die den Vertrag für das Asset verwaltet.
Gleichartiger Austausch	Ein ähnliches Asset, das Sie an den Vertragslieferanten zurückgeben möchten, anstelle des Assets, das Sie geleast haben. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.
Support durch	Person, die den Vertrag für das Asset verwaltet.
Aktivitäten	
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen werden in den folgenden Fällen aktualisiert: • Aktualisierungen der Felder **Zugewiesen an**, **Verwaltet an**, **Status**, **Substatus** und **Reserviert** des Assets. Die Spalten für diese Felder werden standardmäßig überwacht, und jede Aktualisierung wird in den Arbeitsnotizen aufgezeichnet. • Arbeitsnotizen für Hardware- und Software-Assets werden aktualisiert, wenn das Asset durch eine Bestellung und einen Transferauftrag empfangen wird. Diese Arbeitsnotizen helfen bei der Nachverfolgung des Lebenszyklus des Assets.
Audit	
Audit-Nummer	Audit-Nummer 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
Audit-Typ	Typ des Audits, das für das Asset ausgeführt wurde.
Datum des letzten Audits	Datum, an dem das letzte Audit durchgeführt wurde.
Status des letzten Audits	Status des letzten Audits.
Geprüft von	Person, die das letzte Audit durchgeführt hat.
Mobil Der Abschnitt „Mobile“ ist nur für die Modellkategorie „Mobilgerät“ verfügbar. **Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Hardware Asset Management (sn_hamp) installiert ist.	
Transportunternehmen	Name des Transportunternehmens.
Besitz	Besitz des Assets. Verfügbare Werte: • Mitarbeiter • Unternehmensbezogen
IMEI	Eindeutige Nummer für die Nachverfolgung des Mobilgeräts.
Vorregistrierungs-ID	Benutzer, der das letzte Audit durchgeführt hat.
MAC-Adresse	MAC-Adresse des Mobilgeräts
Registrierungs-ID	Benutzer, der das aktuelle Audit durchführt.
Telefonnummer	Telefonnummer, die dem Mobilgerät zugeordnet ist.
Registrierungsname	Name der Registrierung des Mobilgeräts.
Plattform	Plattform des Mobilgeräts. Verfügbare Optionen: • Android • iOS • Windows • ChromeOS • Sonstige
Registrierungsstatus	Aktueller Registrierungsstatus des Geräts Verfügbare Optionen: • Registriert • Abgemeldet • Abgelaufen • Ausstehende Registrierung • Ausstehende Abmeldung
Gekauft	Datum, an dem das Mobilgerät gekauft wurde.
Registrierungsdatum	Datum der ersten Registrierung.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Berechtigungsdatum für Upgrade	Datum, ab dem das Mobilgerät aktualisiert werden kann.
Zuletzt registriert	Datum der letzten Registrierung.
Servicevertrag	Vertragsnummer, die dem Mobilgerät zugeordnet ist.
Gerät aktiviert	Aktivierungsstatus des Mobilgeräts. Verfügbare Optionen: • Ja: Das Mobilgerät ist aktiviert. • Nein: Das Mobilgerät ist nicht aktiviert.
Zugehörige Links	
Abschreibung berechnen	Wählen Sie diese Option aus, um den Abschreibungsbetrag und den Restwert zu berechnen.
Nur Assets löschen	Wählen Sie diese Option aus, um die Assets und nicht das zugehörige CI zu löschen.
Zugehörige Listen	
Assets	Assets, die sich auf das von Ihnen erstellte Asset beziehen.
Kostenzeilen	Kostenlinie, die dem Asset zugeordnet ist.
RMA	Warenrückgabegenehmigung, die dem Asset zugeordnet ist.

Formular „Geschäftsstandort“

In der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)Servicemodell-Grundlagen verwendet [] das Formular „Interner Geschäftsstandort (IBL)“, um Informationen zu einem internen Geschäftsstandort zu speichern. Diese Informationen umfassen die diesem Standort zugewiesenen Mitarbeiter, Fälle, verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, die für Kunden erstellt wurden.

Felder im Formular „Geschäftsstandort“

Feld	Definition
Nummer	Automatisch generierte Nummer des internen Geschäftsstandorts. Standardmäßig beginnen die Standortnummern mit dem Präfix IBL.
Name	Name des internen Geschäftsstandorts.
Vorgesetzter	Manager des internen Geschäftsstandorts. **Hinweis:** Nur interne Benutzer können als Manager für die internen Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.
Übergeordneter interner Geschäftsstandort	Geschäftsstandort, der einen übergeordneten internen Geschäftsstandort haben kann. Verwenden Sie dieses Feld zum Erstellen einer Hierarchie zwischen übergeordneten und untergeordneten Standorten.
Straße	Straße und Hausnummer des internen Geschäftsstandorts.
Stadt	Stadt, in der sich der interne Geschäftsstandort befindet.

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

Felder im Formular „Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Bundesland/ Kanton	Bundesland oder Region, in der sich der interne Geschäftsstandort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des internen Geschäftsstandorts.
Betreute Kunden	Kunden, die an einem Geschäftsstandort bedient werden. Die bedienten Kunden können mit zwei Optionen definiert werden: • **Alle Kunden**: Ermöglicht Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme für alle Kunden zu erstellen und zu lösen. • **Kriterienbasiert**: Ermöglicht Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme nur für Kunden zu erstellen und zu lösen, die der Serviceorganisation mithilfe von Kriterien zugeordnet sind.
Website	Webadresse für den internen Geschäftsstandort.
E-Mail	E-Mail-ID, die vom internen Geschäftsstandort verwendet wird.
Telefon	Telefonnummer für den internen Geschäftsstandort.

Zugehörige Listen für den Geschäftsstandort

Das Formular „Geschäftsstandort“ beinhaltet die folgenden zugehörigen Listen.

Zugehörige Listen für den Geschäftsstandort

Zugehörige Liste	Beschreibung
Mitglieder	Interne Benutzer (Benutzer mit der Rolle snc_internal), die als Mitarbeiter an diesem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden. • Mitarbeiter können Fälle für Kunden an ihren Geschäftsstandorten erstellen. • Mitarbeiter können auf Kundenfälle und Informationen zugreifen, bei denen das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular ihren Geschäftsstandorten entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
Interne Geschäftsstandorte	Liste der internen Geschäftsstandortdatensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Interne Geschäftsstandorte erstellen.
Kundenkriterien für Serviceorganisation	Liste der Kunden, die von einem internen Geschäftsstandort unterstützt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Kunden einer Serviceorganisation 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.

Zugehörige Listen für den Geschäftsstandort (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Dem Standort zugewiesene Fälle	Fälle, die erstellt und diesem Standort zugewiesen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.
Account-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Accounts an diesem Standort erstellt wurden. Erstellen Sie Account-Mitarbeiter-Beziehungen, indem Sie die Verantwortlichkeit „Account Manager“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Account-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Verbrauchern an diesem Standort erstellt wurden. Erstellen Sie Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen mit der Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Beziehungen zwischen Haushaltspersonal	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Haushalten an diesem Standort erstellt wurden. Erstellen Sie Haushalts-Mitarbeiter-Beziehungen, indem Sie die Verantwortlichkeit „Beziehungsmanager“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Verkaufte Produkte	Verkaufte Produkte, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.
Installationsbasiselemente	Installationsbasiselemente, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Formular „Externer Geschäftsstandort“

In der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM)Servicemodell-Grundlagen verwendet [] das Formular „Externer Geschäftsstandort (EBL), um Informationen zu einem externen Geschäftsstandort zu speichern. Diese Informationen umfassen die diesem Standort zugewiesenen Mitarbeiter, Fälle, verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, die für Kunden erstellt wurden.

Felder im Formular „Externer Geschäftsstandort“

Feld	Definition
Nummer	Die automatisch generierte Nummer des externen Geschäftsstandorts. Standardmäßig beginnen Standortnummern mit dem Präfix „EBL“.
Name	Der Name des externen Geschäftsstandorts.
Manager	Der Manager des externen Geschäftsstandorts. **Hinweis:** Sowohl interne als auch externe Benutzer können als Manager für externe Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.
Übergeordneter Geschäftsstandort	Ein Geschäftsstandort kann einen übergeordneten externen Geschäftsstandort haben. Verwenden Sie dieses Feld zum Erstellen einer Hierarchie zwischen übergeordneten und untergeordneten Standorten.
Straße	Die Postadresse des externen Geschäftsstandorts.
Stadt	Die Stadt, in der sich der externe Geschäftsstandort befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesstaat, Bundesland oder Provinz, in dem/der sich der externe Geschäftsstandort befindet.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des externen Geschäftsstandorts.
Betreute Kunden	Kunden, die an einem Geschäftsstandort bedient werden. Betreute Kunden können mit zwei Optionen definiert werden: • **Alle Kunden**: Ermöglicht Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme für alle Kunden zu erstellen und zu lösen. • **Kriterienbasiert**: Ermöglicht Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme nur für Kunden zu erstellen und zu lösen, die der Serviceorganisation mithilfe von Kriterien zugeordnet sind.
Website	Die Webadresse für den internen Geschäftsstandort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Formular „Externer Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
E-Mail	Die vom internen Geschäftsstandort verwendete E-Mail-ID.
Telefon	Die Telefonnummer für den internen Geschäftsstandort.

Zugehörige Listen für den externen Geschäftsstandort

Das Formular „Externer Geschäftsstandort“ beinhaltet die folgenden zugehörigen Listen.

Zugehörige Listen für das Formular „Externer Geschäftsstandort“.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Mitglieder	Interne und externe Benutzer, die als Mitarbeiter an diesem Geschäftsstandort hinzugefügt wurden. • Mitarbeiter können Fälle für Kunden an ihren Geschäftsstandorten erstellen. • Mitarbeiter können auf Kundenfälle und Informationen zugreifen, bei denen das Feld **Serviceorganisation** im Fallformular ihren Geschäftsstandorten entspricht. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Mitarbeitern zu einem externen Geschäftsstandort finden Sie unter Einem Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen.
Externe Geschäftsstandorte	Liste der externen Geschäftsstandortdatensätze. Weitere Informationen zum Erstellen externer Geschäftsstandorte finden Sie unter Externe Geschäftsstandorte erstellen.
Kundenkriterien für Serviceorganisation	Die Liste der Kunden, die von einem externen Geschäftsstandort unterstützt werden. Weitere Informationen zum Zuordnen von Kundenkriterien zu einem externen Geschäftsstandort finden Sie unter Ordnen Sie Kunden einer Serviceorganisation zu.
Nach Standort angeforderte Fälle	Fälle, die von diesem Standort erstellt und angefordert wurden. Weitere Informationen zum Zuweisen von Fällen zu einem externen Geschäftsstandort finden Sie unterFälle für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.
Account-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Accounts an diesem Standort 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.

Zugehörige Listen für das Formular „Externer Geschäftsstandort“. (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	Account-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Account-Managers erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen einer Account-Mitarbeiter-Beziehung finden Sie unter Account-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Verbrauchern an diesem Standort erstellt wurden. Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen einer Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehung finden Sie unter Verbraucher-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Beziehungen zwischen Haushaltspersonal	Beziehungen, die zwischen Mitarbeitern und Haushalten an diesem Standort erstellt wurden. Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen einer Haushalts-Mitarbeiter-Beziehung finden Sie unter Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen erstellen.
Verkaufte Produkte	Verkaufte Produkte, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten verkaufter Produkte für einen externen Geschäftsstandort finden Sie unter Verkaufte Produkte für einen Geschäftsstandort erstellen und verwalten.
Installationsbasiselemente	Installationsbasiselemente, die für Kunden an diesem Standort erstellt wurden. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Installationsbasiselementen für einen externen Geschäftsstandort finden Sie unter Installationsbasiselemente für einen Geschäftsstandort 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.

Zugehörige Informationen

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Servicemodell-Grundlagen Beziehungen

Formular „Haushalt“

Servicemodell-Grundlagen verwendet das Formular „Haushalt“, um Informationen über den Haushalt eines Verbrauchers zu speichern, einschließlich der Mitglieder des Haushalts. Beziehungen, die für den Haushalt und die Mitglieder erstellt wurden; und Fälle, Berechtigungen und Verträge, die für den Haushalt und die Mitglieder erstellt wurden.

Felder im Formular „Haushalt“

Feld	Definition
Name	Der Name des Haushalts.
Zahl	Die automatisch generierte Nummer des Haushalts. Standardmäßig beginnen Haushaltsnummern mit dem Präfix HOLD.
Haushaltsvorstand	Der für den Haushalt verantwortliche Verbraucher. • Wählen Sie beim Erstellen eines neuen Haushaltsdatensatzes einen Verbraucher aus der Verbrauchertabelle aus. • Wählen Sie beim Aktualisieren eines vorhandenen Haushaltsdatensatzes einen Verbraucher aus den aktuellen Mitgliedern des Haushalts aus.
Straße	Die Postadresse des Haushalts.
Stadt	Die Stadt, in der sich der Haushalt befindet.
Bundesland/ Kanton	Bundesstaat, Bundesland oder Provinz, in dem/der sich der Haushalt befindet.
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Haushalts.
Land	Das Land, in dem sich der Haushalt befindet.
Hinweise	Zusätzliche Informationen zum Haushalt.

Zugehörige Listen für den Haushalt

Das Formular „Haushalt“ enthält die folgenden zugehörigen Listen.

Zugehörige Listen im Formular „Haushalt“.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Aktuelle Mitglieder	Die Verbraucher, die derzeit Mitglieder des Haushalts sind.
Alle Mitglieder	Aktuelle und frühere Mitglieder eines Haushalts. Wenn einem Haushalt Mitglieder hinzugefügt oder daraus entfernt werden, wird der Mitgliederverlauf in dieser zugehörigen Liste 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.

Zugehörige Listen im Formular „Haushalt“. (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Mitgliedsbeziehungen	Beziehungen, die zwischen Mitgliedern dieses Haushalts erstellt wurden. Mitgliederbeziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des autorisierten Vertreters erstellt. Haushaltsmitglieder, die eine Beziehung vom Typ „Autorisierter Vertreter“ mit einem anderen Haushaltsmitglied haben, können im Namen dieses Mitglieds handeln und Fälle für dieses Mitglied verwalten.
Haushaltsteams	Beziehungen, die zwischen internen Benutzern und diesem Haushalt erstellt wurden. Haushalt-Mitarbeiter-Beziehungen werden mit der Verantwortlichkeit des Beziehungsmanagers erstellt. Interne Benutzer, die eine Beziehung vom Typ „Beziehungsmanager“ mit einem Haushalt haben, können alle Fälle für diesen Haushalt verwalten.
Fälle	Fälle, die für diesen Haushalt und die Mitglieder dieses Haushalts erstellt wurden.

Zugehörige Informationen

Haushalte erstellen oder aktualisieren

Formular „Servicedefinition“

In der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) werden im Formular „Servicedefinition“ Informationen zur Konfiguration einer Servicedefinition angezeigt. Dieser Informationsdatensatz speichert die Details zu einem Service, der Kunden bereitgestellt wird.

Formular „Servicedefinition“

Feld	Beschreibung
Nummer (veraltet)	Eindeutige Nummer des Servicedefinitionsdatensatzes. **Hinweis:** Ab Release Washington DC wurde dieses Feld durch das **ID** -Feld ersetzt.
Name	Der Name der Servicedefinition.
ID	ID der Servicedefinition.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Servicedefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Das System füllt das **ID** -Feld automatisch mit dem Namen der Servicedefinition aus und ersetzt die Leerzeichen durch Unterstriche. Die ID kann alphanumerische Zeichen und Unterstriche enthalten und bis zu 40 Zeichen lang sein. **Hinweis:** Der Wert in diesem Feld muss eindeutig sein.
Tabelle	Die Tabelle, für die die Servicedefinition verfügbar ist, entweder die Falltabelle oder eine Tabelle, die die Falltabelle erweitert. Wenn der Service beispielsweise für den Onboarding-Falltyp verfügbar ist, wählen Sie die Tabelle „Onboarding-Fall“ [sn_onboarding_case] aus.
Kundenservicetyp	Die Art des Service: • Vorverkauf • Nach dem Verkauf • Allgemein Ein Servicetyp ermöglicht es dem System, Services basierend auf dem Kontext anzuzeigen.
Playbook-Datensatzgenerator	Der der Servicedefinition zugeordnete Playbook-Datensatzgenerator. Wenn einer Servicedefinition ein Playbook zugeordnet ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter das Playbook auf einer Registerkarte im Falldatensatz verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Playbook einer Servicedefinition zuordnen.
Bild	Das der Servicedefinition zugeordnete Image. Servicedefinitionen werden in der Falltypauswahl oder Fallaufgabentypauswahl in einer Kartenansicht angezeigt. Das Bild wird auf der Karte für eine Servicedefinition zusammen mit dem Namen und der Beschreibung angezeigt.
Reihenfolge	Dieser Wert bestimmt die Reihenfolge, in der die Services in der Falltypauswahl oder anderen Workflows angezeigt werden. Servicedefinitionen mit dem niedrigsten Reihenfolgewert werden zuerst angezeigt. Der Standardwert ist 100. • Servicedefinitionen ohne Wert für die Reihenfolge werden über den geordneten Servicedefinitionen angezeigt. • Wenn eine oder mehrere Servicedefinitionen denselben Wert für die Reihenfolge haben, zeigt das System die Servicedefinitionen in alphabetischer Reihenfolge an.
Aktiv	Aktiviert die Servicedefinition.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Servicedefinition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Die Beschreibung der Servicedefinition. Servicedefinitionen werden in der Falltypauswahl in einer Kartenansicht angezeigt. Die Karte enthält den Namen, die Beschreibung und das Bild für eine Servicedefinition. Kundenservice-Mitarbeiter können nach Services suchen, indem sie Stichwörter eingeben, die im Namen und in der Beschreibung der Servicedefinition enthalten sind.
Standardfeldwerte von Tabellen	Ein oder mehrere Felder und Standardwerte aus der Zieltabelle (die Tabelle, die Sie im Feld **Tabelle** ausgewählt haben). Wenn ein Datensatz für die Zieltabelle für Servicedefinitionen erstellt wird, verwendet das System diese Werte, um die Datensatzfelder automatisch auszufüllen.

Nach dem Erstellen und Speichern einer Servicedefinition sind die folgenden zugehörigen Listen im Formular „Servicedefinition“ verfügbar:

- Produktservicebeziehungen
- Katalogservicebeziehungen
- Beziehungen zwischen Services
- Beziehungen der Servicedefinitionskategorie
- Berichte

CSM-Abfrageregeln

Abfrageregeln werden zum Filtern der Datensätze in CSM-bezogenen Tabellen verwendet, auf die Benutzer mit CSM-Rollen zugreifen können. Diese Filter, die in Geschäftsregeln für Abfragen und Lese-ACLs für CSM-bezogene Tabellen angewendet werden, werden in einer Metadatentabelle gespeichert.

Ab dem London-Release wurden Abfrageregeln und Filter in der Skripteinbindung „CSQueryBRUtilOOBConstants“ definiert. Im Quebec-Release wurden diese Filter in die Tabelle „Abfrageregel“ (sn_query_rule) verschoben.

Diese Änderung gilt für Geschäftsregeln für Abfragen (QBRs) und Lese-ACLs für CSM-bezogene Tabellen. Alle Datentabellen, die QBRs vor Einführung des Quebec-Releases verwendet haben, verfügen jetzt über eine neue QBR, die die neue Logik verwendet. Tabellen mit Lese-ACLs, die Filter aus der Skripteinbindung „CSQueryBRUtilOOBConstants“ verwendet haben, enthalten jetzt eine weitere Lese-ACL, die die Filter aus der Tabelle „Abfrageregel“ verwendet.

Verfügbarkeit

Die CSM-Abfragefilterfunktion ist für zBoot-Instanzen aktiv. Bestehende Kunden müssen sich an den ServiceNow-Kundensupport wenden, um diese Funktion zu aktivieren.

Eigenschaft für Abfrageregeln

Die Eigenschaft *sn_cs_queryrules.use_query_rules* bestimmt, ob die Tabelle „Abfrageregel“ oder die Skripteinbindung „CSQueryBRUtilOOBConstants“ 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.

Diese Eigenschaft ist für zBoot-Instanzen auf „true“ und für aktualisierte Instanzen auf „false“ gesetzt.

- Bei „true“ verwendet die Instanz Regeln und Filter aus der Tabelle „Abfrageregel“, um den Lesezugriff auf die CSM-Tabellen für den angemeldeten Benutzer zu bestimmen.
- Bei „false“ verwendet die Instanz Regeln und Filter aus „CSQueryBRUtilOOBConstants“ und den zugehörigen Erweiterungen, um den Lesezugriff auf die CSM-Tabellen für angemeldete Benutzer zu bestimmen.

Tabelle „Abfrageregel“

Die Tabelle „Abfrageregel“ (sn_query_rule) erweitert die Tabelle „sys_metadata“ und speichert Filter für die folgenden Tabellen:

- Fall (sn_customerservice_case)
- Betroffene Installationsbasen (sn_install_base_m2m_affected_install_base)
- Installationsbasiselemente (sn_install_base_item)
- Installierte Produkte (sn_install_base_m2m_installed_product)
- Verkaufte Produkte (sn_install_base_sold_product)
- Auftragsfall (csm_order_case)
- Verkauftes Produkt abgedeckt (sn_install_base_m2m_contract_sold_product)
- Bestellungen (csm_order)
- Asset (alm_asset)
- Berechtigung (service_entitlement)
- Account (customer_account)
- Arbeitsauftrag (wm_order)
- Kontakt (customer_contact)
- Vertrag (ast_contract)

Mit Kundenservice-Management installierte Komponenten

Mit der Kundenservice-Management-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Kundenservice-Management installierte Tabellen

Mit der Aktivierung der Anwendung Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) werden Ihrer Instanz Tabellen hinzugefügt.

Tabellen, die mit der Aktivierung des Plugins „Customer Service Base Entities“ hinzugefügt werden

Bei Aktivierung des Plugins „Customer Service Base Entities“ werden die folgenden Tabellen hinzugefügt. Dieses Plugin wird automatisch über das Plugin „Customer Service“ aktiviert.

Verschiedene mit installierte Tabellennamen Kundenservice-Management

Tabelle	Beschreibung
Account	Speichert den Kunden-Account und die Partnerdatensätze.

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

Verschiedene mit installierte Tabellennamen Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[customer_account]	
Account-Adresse [account_address_relationship]	Speichert die Zuordnungen zwischen den Standorten (Adressen) und Accounts.
Accountzugriff [sn_csm_account_access]	Speichert die Datensätze, die den Kontaktzugriff auf CSM-Entitäten einschränken.
Accountbeziehung [account_relationship]	Speichert die Datensätze für die Beziehungen, die zwischen den beiden Accounts erstellt wurden.
Adresstyp [cmn_location_type]	Speichert die Adresstypen für die CSM-Entitäten, z. B. Abrechnung oder Versand. Adresstypen werden normalerweise mit Bestellfällen verwendet.
Verbraucher [csm_consumer]	Speichert die Verbraucherdatensätze.
Verbraucherbenutzer [csm_consumer_user]	Speichert die Verbraucherregistrierungsdatensätze, die erstellt werden, wenn die Verbraucher den Selbstregistrierungsprozess über das Consumer Service Portal abschließen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle Benutzer (sys_user).
Kontakt [customer_contact]	Speichert die Kundenkontaktdatensätze.
Vertragskontakt [contract_rel_contact]	Speichert die Beziehungen, die zwischen den Kontakten und Verträgen erstellt werden.
Haushalt [csm_household]	Speichert die Verbraucher-Haushalt-Datensätze.
Berechtigung [service_entitlement]	Speichert die Berechtigungsdatensätze.
Verbraucherprofil [sn_csm_consumer_profile]	Speichert die Verweise auf den Verbraucher und kann erweitert werden, um mehrere Profile innerhalb und zwischen Branchen zu unterstützen, wobei jedes Profil in der erweiterten Tabelle über einen eigenen Satz von Attributen verfügt.
Standort von Verbraucherprofilen [sn_csm_consumer_profile_location]	Speichert die Beziehungen zwischen Verbraucherprofilen und Standorten (Adressen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die mit der Aktivierung des Plugins „Customer Service“ hinzugefügt werden

Bei Aktivierung des Plugins „Customer Service“ werden die folgenden Tabellen hinzugefügt.

Tabellennamen und ihre Beschreibung

Tabelle	Beschreibung
Account-Beziehungszugriff [sn_customerservice_account_relationship_access]	Speichert den Zugriffstyp für die Account-Beziehungen.
Konto-Beziehungstyp [sn_customerservice_account_relationship_type]	Speichert die Beziehungstypen, die für die bidirektionalen Account-Beziehungen erstellt werden.
Konto-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	Speichert die Teammitglieder, die den Account-Teams zugewiesen sind.
Mitarbeitertoken [sn_customerservice_agent_token]	Diese Tabelle wird derzeit nicht verwendet.
Termin [sn_customerservice_appointment]	Speichert die Termine, die für die Kundenservicefälle erstellt wurden.
Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Speichert die Asset-Kontaktbeziehungsdatensätze.
Fall [sn_customerservice_case]	Speichert die Datensätze des Kundenservicefalls.
Fallbericht [sn_customerservice_case_report]	Speichert die Leistungskennzahlen (KPIs) und Metriken für die Falldatensätze.
Kanalkonfigurationen [sn_customerservice_channel_config]	Speichert die Konfigurationsdatensätze des Kundenservice-E-Mail-Kanals.
Kontaktbeziehung [sn_customerservice_contact_relationship]	Speichert die Kontaktbeziehungsdatensätze.
Kundeninteraktion [sn_customerservice_customer_interaction]	Speichert die Interaktionsdatensätze für Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).
Kundenservicefall-Flow [sn_customerservice_sf_case]	Speichert die Kundenservicefall-Status-Flows.
Eskalation [sn_customerservice_escalation]	Speichert die Datensätze, die für eskalierte Fälle und Accounts 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.

Tabellennamen und ihre Beschreibung (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Eskalationschweregrad [sn_customerservice_escalation_severity]	Speichert die Definitionsdatensätze des Eskalationsschweregrads.
Eskalationsvorlage [sn_customerservice_escalation_template]	Speichert die Datensätze der Eskalationsvorlage.
Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Speichert die Selbstregistrierungsanforderungen für das Customer Service Portal.
Zugehörige Partei [sn_customerservice_related_party]	Speichert die Entitäten (z. B. Account, Kontakt oder Verbraucher), die sich auf die Kundenservicefälle beziehen, und die Verantwortlichkeiten, die jeder der Entitäten zugewiesen sind.
Konfiguration der zugehörigen Partei [sn_customerservice_related_party_configuration]	Speichert den Typ der zugehörigen Partei, der eine Standardverantwortlichkeitsdefinition bereitstellt.
Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility_def]	Speichert die Zuständigkeitsdefinitionen, die zur Unterstützung der Kunden-Accounts erstellt werden.
Aufgabe [sn_customerservice_task]	Speichert die Aufgaben, die für die Kundenservicefälle erstellt wurden.
Zugriffskonfiguration für Verantwortlichkeit [sn_customerservice_responsibility_access_config]	Speichert die Metadaten der Verantwortlichkeitszugriffskonfiguration, die die Zugriffsebene und die Entitäten angibt, auf die eine bestimmte Verantwortlichkeit zugreifen kann.

Mit Kundenservice-Management installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung der Anwendung Kundenservice-Management hinzugefügt.

Um die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein. Sie können die Listenergebnisse mithilfe des Felds **Anwendung** einschränken.

Sie können auch zu navigieren **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** , um eine Liste der am häufigsten verwendeten Eigenschaften anzuzeigen, die Sie für Kundenservice-Managementkonfigurieren können.

In der folgenden Tabelle sind die Eigenschaften aufgelistet, die für Kundenservice-Managementverwendet 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 installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management

Eigenschaft	Beschreibung
glide.cs.email.case_queue_address	Adresse der E-Mail-Fall-Warteschlange. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
glide.cs.email.new_case_prefix	Format des Präfix für E-Mail-Betreff für einen neue • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: Fall: • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.email.create_case_for_non_matched_user	Erstellen Sie einen Fall für einen nicht abgeglichene • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
glide.cs.company_name	Ihr Unternehmensname. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
glide.ui.activity.email_roles	Rollen, die die E-Mail im Aktivitätsformatierer anze „Gesendete/Empfangene E-Mails“ einbezogen wird. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: itil, sn_customerservice_a sn_esm_location_agent, sn_esm_agent, sn_csm_ocs.ext_agent, sn_customerservi sn_customerservice.relationship_agent, sn_customerservice.case_contributor_cre • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
glide.ui.sn_customerservice_case_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Fälle. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: assigned_to,asset, produc short_description, Comments, entitlemen *Email*,work_notes • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.FTS_flag_enabled	Aktivieren Sie die Follow-the-Sun-Flag im Kundens

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true | false • Standardwert: false
sn_customerservice.glide.script.block.client.globals	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.shn_asset	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Assets. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen**
sn_customerservice.shn_contact	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Kontakte. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen**
sn_customerservice.shn_product	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Produkte. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen**
sn_customerservice.shn_account	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Accounts. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen**
sn_customerservice.shn_case	Spezielle Bearbeitungsnotizen für Fälle. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen**
sn_customerservice.portal.chat_queue	• **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
csm.captcha.google.enabled	Aktivieren Sie das Google CAPTCHA-Tool im Selb Kundenportal-Selfserviceportal. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.use_asset_contact_relationship	Beschränken Sie Assets, die auf den Kontakten basie zugewiesen sind. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.account_relationship_access_roles	Rollen, die im Referenzqualifizierer für die Tabelle „ Beziehungszugriff“ [sn_customerservice_account_re werden müssen. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.contact_role_assignment	Externe Rollen, die Kontakten aus dem Customer Se werden können. Die in dieser Eigenschaft gespeiche Spalte **Verfügbar** im Popup-Fenster „Rolle bearbei • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: sn_customerservice.partn sn_customerservice.partner,sn_customer sn_customerservice.customer • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.registration_workflow_id	sys_id des Standardregistrierungs-Workflows. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 9b6cf2dac31302003a65 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.consumer_max_products	Maximale Anzahl registrierter Produkte pro Kunde. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.cs_base.last.generated.code.tree.path	Eigenschaft, die vom System erstellt wird, wenn der Datensatz in eine Instanz eingefügt wird. Sie speiche **Code**-Wert für den zuletzt erstellten Kunden-Accou „Account“ (customer_account). Wenn ein neuer Kunden-Account-Datensat verwendet das System diese Eigenschaft, u Account-Codewert für den Account zu bes wird dann mit diesem neuesten zugewieser sodass der nächste Account-Codewert als für das nächste Einfügen des Account-Dat werden kann. Weitere Informationen finden Eigenschaft festlegen . • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.enable_knowledge_kcs	Knowledge Centered Services (KCS) für Customer S • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
skills_management.migration	Liste der Aufgabentabellen, die in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] migriert Administrator das **M2M-Skript Kompetenzen z migrieren ausführt**. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: wm_task, customerservice • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.rest.api.case_sla_async	Aktivieren Sie die asynchrone Verarbeitung von SL mit einer REST-API. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Liste der Tabellen, in denen das Feld „ **Kompetenz** Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] Tabellenname in dieser Eigenschaft aufgeführt ist, w werden nicht erneut migriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.case_fields_to_sync	Kommagetrennte Liste von Feldern, die von übergeo untergeordneten Fällen synchronisiert werden. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: priority,state,comments,w resolve_code • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.parent_child_case_sync	Übergeordnete Fälle mit untergeordneten Fällen syn • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.parent_child_case_sla_async	Verarbeitet SLA während der Erstellung von unterge Fällen und der Synchronisierung asynchron. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
glide.ui.sn_customerservice_escalation_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für die Eskalation. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.kcs.enable_template_on_case_workspace	Ermöglicht die Erstellung von Wissensartikeln mithi Wissensartikelvorlage aus einem Kundenservicefall • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.case.autoresponder.enable	Ermöglicht das Senden von Inhalten als Empfehlung mithilfe der Autoresponder-Funktion.

Automatische Übersetzung

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

Mit installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.case.autoresponder.customportal	Benutzerdefinierte Portal-URL, die den Wissensartik sys_kb_id oder kb_number. Beispiel: https://<instance-name>.service-r id=kb_article_view&sys_kb_id={sys_kb_id • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**
sn_customerservice.contact_relationship.restrict_within_account_hierarchy	Erstellt eine Kontaktbeziehung mit Kontakten außerh Wenn diese Option auf **false** gesetzt ist, kö Kontaktbeziehungen mit jedem Account ers nur Kontakte innerhalb der Account-Hierar • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_bus_loc.int_bus_loc.onboard_location_manager_as_contributor	Weisen Sie internen Geschäftsstandortmanagern die „sn_customerservice.svc_location_manager_contrib die Systemeigenschaft auf **true** festgelegt ist. Bei Fe auf **false** wird internen Geschäftsstandortmanagern „sn_customerservice.svc_location_manager“ zugewi • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
enable_account_address_sharing	Aktivieren Sie die Zuordnung einer vorhandenen Ad Die Zuordnungen sind in der Tabelle „account_addre Das Zurücksetzen der Eigenschaft von „true“ auf „fa Account-Adressdaten ein unvorhergesehenes Verhal • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.create_case.description_enable_html_editor	Aktivieren Sie die Kennzeichnung, um mithilfe des F Formularseite „Fall erstellen“ eine Beschreibung hin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_customerservice.emails.customportal	Basis-URL für benutzerdefinierte Portale. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: keiner • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“
sn_query_rules.number_of_nq_ops_king_search_supports	Definiert die Anzahl der Abfrageregeln, die zum Filt werden müssen. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 10
sn_customerservice.consumer_max_new_cases_daily	Definiert die maximale Anzahl neuer Fälle, die ein V erstellen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio** **Hinweis:** Diese Einschränkung gilt nur für einen externen
sn_customerservice.consumer_max_comments_per_case_daily	Definiert die maximale Anzahl von Kommentaren, d Fall an einem Tag hinzufügen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 25 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio** **Hinweis:** Diese Einschränkung gilt nur für einen externen
sn_customerservice.consumer_max_attachments_per_record	Definiert die maximale Anzahl von Anhängen, die e Datensatz anhängen kann. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5 • **Standort**: **Kundenservice** > **Administratio**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Systemeigenschaften Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Einschränkung gilt nur für einen externen
sn_cs_queryrules.use_query_rules	Regeln oder Filter aus der Tabelle sn_query den Lesezugriff auf Tabellen im Zusammenh Kundenservice-Management für die angem durch Abfragen von Geschäftsregeln und L bestimmen, wenn die Systemeigenschaft au **False**werden Regeln oder Filter aus CSMQu und seinen Erweiterungen verwendet. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: true • **Standort**: **Kundenservice** > **Administration**

Mit Kundenservice-Management installierte Rollen

Die Anwendung Kundenservice-Management verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen bereitzustellen, interne und externe Benutzer zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Benutzern herzustellen.

Primäre Rollen

Kundenservice-Management bietet mehrere primäre Rollen, die die folgenden Geschäftsmodelle unterstützen:

- Business-to-Business (B2B): Mit diesem Geschäftsmodell können Sie Accounts und Kontakte unterstützen. Darüber hinaus können Sie Beziehungen und Account-Teams zur Unterstützung Ihrer Kunden erstellen.
- Business-to-Consumer (B2C): Mit diesem Geschäftsmodell können Sie einzelne Verbraucher unterstützen.

Diese Rollen stellen den Zugriff auf Daten sicher und gewährleisten gleichzeitig die Datensicherheit für verschiedene Arten von Geschäftsbeziehungen.

Primäre CSM-Rollen

Interne Rollen	Externe Rollen
Business-to-Business (B2B) • sn_customerservice_agent • sn_customerservice_manager	**Business-to-Business (B2B)-Kunden** • sn_customerservice.customer • sn_customerservice.customer_admin • sn_customerservice.customer_case_manager
Business-to-Consumer (B2C)	**Business-to-Business (B2B)-Partner**

Automatische Übersetzung

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

Primäre CSM-Rollen (Fortsetzung)

Interne Rollen	Externe Rollen
• sn_customerservice.consumer_agent • sn_customerservice_manager	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.partner_admin
	Business-to-Consumer (B2C) sn_customerservice.consumer

Weitere Informationen zu diesen Rollen finden Sie unten unter CSM-Rollen und Beschreibungen.

Interne und externe Rollen

Kundenservice-Management umfasst sowohl interne als auch externe Benutzerrollen.

- Interne Rollen werden Benutzern in Ihrer Organisation zugewiesen. Diese Rollen sind für Kundenservice-Mitarbeiter und -Manager gedacht, die mithilfe der Anwendung Kundenservice-Management Kunden unterstützen.
- Externe Rollen werden Benutzern außerhalb Ihrer Organisation zugewiesen. Diese Rollen sind für Kunden, Kundenpartner und Verbraucher gedacht, die Selfserviceportale nutzen.

Mit diesen Rollen können Sie internen und externen Benutzern Zugriff auf Ihre Instanz gewähren. Diese Rollenstruktur bietet Ihnen die Flexibilität, unterschiedlichen Benutzern verschiedene Zugriffsebenen bereitzustellen. Als weitere Sicherheitsmaßnahme muss jeder Benutzer mindestens eine Rolle besitzen, damit die Instanz zwischen internen und externen Benutzern unterscheiden kann.

Basisrollen

Die in Kundenservice-Management verfügbaren primären Rollen basieren auf den folgenden Basisrollen:

- sn_esm_agent
- sn_esm_admin
- sn_esm_partner
- sn_esm_partner_admin
- sn_esm_user
- sn_esm_user_admin

Weitere Informationen zu diesen Rollen finden Sie unten unter Mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installierte Rollen.

Weitere Informationen zur primären CSM-Rollenstruktur und den enthaltenen Rollen finden Sie unten unter CSM-Rollen und Beschreibungen.

Explizite Rollen

Möglicherweise ändert sich die Nutzung dieser Rollen aufgrund von Geschäftsbedürfnissen. Darüber hinaus kann die Funktion Explizite Rollen in CSM externen Benutzern sowohl interne als auch externe Rollen zuweisen. Es ist wichtig, dass Sie die Zuweisungen

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

von Benutzerrollen regelmäßig überprüfen, um sicherzustellen, dass sie Ihren Geschäftsbedürfnissen entsprechen.

Weitere Informationen zum Überprüfen und Aktualisieren von Benutzerrollenzuweisungen finden Sie unter:

- KB0829930
- Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren

.

CSM-Rollen und -Beschreibungen

Primäre CSM-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Kunden und Partner bei Fragen und Problemen unterstützt. Dieser Benutzer erstellt Fälle, betrachtet und bearbeitet Fälle und arbeitet mit Kunden und Fachexperten zusammen, um Fälle zu lösen. Ein Kundenservice-Mitarbeiter unterstützt normalerweise eine bestimmte Gruppe von Produkten über einen oder mehrere Kommunikationskanäle hinweg. Ein Servicemitarbeiter kann einer oder mehreren Servicemitarbeitergruppen angehören.	• Wissen • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_requeste • timecard_user • template_editor • sn_esm_agent • sn_shn.editor • domain_expand_scope **Hinweis:** Die Rolle sn_esm_agent enthält die Rolle cmdb_read.
Kundenservice-Manager [sn_customerservice_manager]	Kundenservice-Mitarbeiter mit der zusätzlichen Zuständigkeit, Kundenservice-Mitarbeiter und Gruppen von Kundenservice-Mitarbeitern zu verwalten und Aktionen von Kundenservice-Mitarbeitern rückgängig zu machen.	• sn_customerservice_agent • timecard_manager • timecard_approver • skill_admin • sn_app_cs_social_social_profile_user • sam • approval_admin • sn_customerservice.consumer_agent • Asset • sn_shn.admin • sn_publications.approver • contract_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.

Primäre CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_app_cs_social_log_user • awa_manager • notify_view **Hinweis:** Die Rolle notify_view wird der Rolle sn_customerservice_manager nur hinzugefügt, wenn die Anwendung „Chat Zoom Connector“ installiert ist.
Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]	Ein Service Desk-Mitarbeiter, der Verbraucher bei Fragen und Problemen unterstützt. Dieser Benutzer erstellt Fälle, zeigt sie an, bearbeitet sie und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen. Ein Servicemitarbeiter unterstützt normalerweise eine bestimmte Gruppe von Produkten über einen oder mehrere Kommunikationskanäle. Ein Servicemitarbeiter kann einer oder mehreren Servicemitarbeitergruppen angehören.	• sn_esm_agent • chat_admin • sn_shn.editor • template_editor • Wissen
Kunde [sn_customerservice.customer]	Kundenrolle für die Erforschung von Fragen oder Problemen. Kunden können Fälle erstellen und vorhandene Fälle für sich selbst anzeigen und bearbeiten. Sie können auch eine Liste von Assets anzeigen, die zu ihren Accounts gehören.	• sn_esm_user • snc_external
Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]	Administratorrolle für einen Kunden-Account. Dieser Benutzer hat Zugriff auf Daten innerhalb des Accounts.	• sn_customerservice.customer • sn_esm_user_admin
Kunden-Fallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager]	Kundenrolle zur Verwaltung der Fälle in einem Account und zugehöriger untergeordneter Accounts. Die Rolle Kunden-Fallmanager enthält die Rechte der Kundenrolle und fügt die folgenden Berechtigungen hinzu:	sn_customerservice.customer

Automatische Übersetzung

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

Primäre CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Fall im Namen eines anderen Kontakts im Account erstellen • Liste der Fälle anzeigen, die zum Account gehören • Bearbeiten Sie Fälle, die zu dem Account gehören. **Hinweis:** Die Rolle „Kunden-Fallmanager“ wird nicht automatisch der Systemeigenschaft **sn_customerservice.contact_role_assignment** hinzugefügt. Um diese Rolle für Kunden- und Partneradministratoren verfügbar zu machen, navigieren Sie zu **Kundenservice** > **Administration** > **Eigenschaften** und dieser Eigenschaft hinzufügen.	
Partner [sn_customerservice.partner]	Partner, der Kunden-Accounts bearbeitet. Ein Partner kann Fälle für eigene Accounts oder im Namen von Kunden-Accounts erstellen. Ein Partner kann alle von ihm erstellten Fälle anzeigen und bearbeiten: • Für den eigenen Account • Im Namen von Kunden-Accounts, mit denen er verbunden ist	• sn_customerservice.customer • sn_esm_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.

Primäre CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Wenn Sie eine neue Beziehung zwischen einem Partner und einem Kunden herstellen, hat der Partner oder Partneradministrator keinen Zugriff auf die Fallhistorie, die für den Kunden erstellt wurde. Das liegt daran, dass die Felder **Partner** oder **Partnerkontakt** im Fallformular in der Fallhistorie nicht gefüllt sind.	
Partner-Administrator [sn_customerservice.partner_admin]	Administratorrolle für einen Partner-Account. Der Partneradministrator kann Folgendes tun: • Auf die Daten im Partner-Account zugreifen • Auf die Daten zugreifen, die von Kontakten im Unternehmen im Kunden-Account erstellt wurden • Benutzer für den Partner-Account und für Kunden-Accounts verwalten • Alle von einem Partner erstellten Fälle anzeigen	• sn_customerservice.partner • sn_customerservice.customer_admin • sn_esm_partner_admin
Verbraucher [sn_customerservice.consumer]	Verbraucherrolle zur Untersuchung von Fragen oder Problemen. Verbraucher können Fälle erstellen und bestehende Fälle für erworbene Produkte anzeigen und bearbeiten. Sie können auch eine Liste ihrer Produkte anzeigen.	• sn_esm_user • snc_external

Zusätzliche CSM-Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender bei der Fallbearbeitung [sn_customerservice.case_contributor_editor]	Diese Rolle bietet eingeschränkten Schreibzugriff auf die Felder im Fallformular. Sie bietet eingeschränkten Schreibzugriff auf die Fälle, für die der Benutzer bereits	

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	über Lesezugriff durch eine andere Rolle verfügt. Eingeschränkter Schreibzugriff ist für die folgenden Felder verfügbar: • Arbeitshinweise • Zusätzliche Anmerkungen • Anhänge • Status- oder Phasenänderungen • Beitragende Anwender • Beitragende Gruppen • Beobachtungsliste • Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	
Beitragender mit Fallansicht [sn_customerservice.case_contributor_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Tabellen, die einem Fall zugewiesen sind. Mit dieser Rolle kann ein Benutzer die Informationen in den zugehörigen Listen für einen Fall anzeigen, wenn Folgendes zutrifft: • Der Benutzer wurde im Fallformular dem Feld **Beitragender Anwender** oder dem Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. • Der Benutzer verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf Fälle über eine andere Rolle, z. B. die Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) oder die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent). Mit dieser Rolle kann ein Benutzer auf die folgenden Module in CSM Agent Workspace zugreifen:**Alle**	• sn_shn.user • wm_read

Automatische Übersetzung

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

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Aufgaben, an denen ich teilnehme.	
Fallaufgaben-Mitarbeiter [sn_customerservice.case_task_agent]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben und zugehörige Falldaten. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann an den folgenden Fallaufgaben arbeiten: • Aufgaben, die dem Benutzer oder den Zuweisungsgruppen des Benutzers zugewiesen sind. • Aufgaben, die von dem Benutzer erstellt wurden. Mit dieser Rolle kann der Benutzer: • Zugewiesene Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren • Erstellen Sie Fallaufgaben, und weisen Sie diese Aufgaben anderen Benutzern zu. • Erstellte Fallaufgaben anzeigen und aktualisieren • Arbeitsnotizen, Kommentare und Anhänge zu Fallaufgaben hinzufügen • Status von Fallaufgaben aktualisieren • Zusätzliche Aktionen aus einer Fallaufgabe wie das Senden von E-Mails durchführen. Mit dieser Rolle haben Benutzer schreibgeschützten Zugriff auf Kundeninformationen für den Fall:	• sn_customerservice.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_edito

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Account- und Kontaktdatensätze (für B2B-Fälle) • Verbraucher- und Haushaltsdatensätze (für B2C-Fälle) • Datensätze für Serviceorganisationen (Geschäftsstandortfälle)	
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgabendatensätze. **Hinweis:** In Kombination mit der Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) kann ein Benutzer auf alle Kundenservicefälle und alle Fallaufgaben zugreifen.	
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fälle.	
Kontaktmanager [sn_customerservice.contact_manager]	Benutzer, der Kontakte verwalten kann.	
Kundenprojektmanager [sn_customerservice.projectmanager]	Ein Benutzer, der Projekte für Kunden-Accounts erstellt und verwaltet. • Erstellt neue Projekte. • Richtet Projektaufgaben und Ressourcenpläne ein. • Identifiziert Kundenkontakte, die Zugriff auf Projekte und Projektaufgaben haben. • Weist Aufgaben und Abhängigkeiten zu und verwaltet sie. **Hinweis:** Diese Rolle wird mit dem Plugin „Customer Project Management“ (com.snc.csm_ppm) hinzugefügt.	sn_customerservice.customer_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.

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kundenprojekt-Stakeholder [sn_customerservice.projectstakeholder]	Ein Benutzer, der für Aktivitäten verantwortlich ist, die das Anzeigen von Kundenprojektdetails und Projektaufgaben erfordern. **Hinweis:** Diese Rolle wird mit dem Plugin „Customer Project Management“ (com.snc.csm_ppm) hinzugefügt.	
Daten-Viewer [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Benutzer mit Lesezugriff auf Kundendatenelemente wie: • Installationsbasiselemente • Verträge • Berechtigungen • Accounts, Kontakte und Account-Teammitglieder • Assets • Verbraucher • Verkauftes Produkt	
Deeskalations-Anforderer [sn_customerservice.deescalation_requester]	Benutzer, der einen Fall oder Account deeskalieren kann, wenn die Ursache der Eskalation behoben ist.	sn_customerservice.escalation_requester
Eskalations-Anforderer (sn_customerservice.escalation_requester)	Benutzer, der eine Eskalation für einen Fall oder einen Account anfordern kann.	sn_customerservice.consumer_agent
Proxy-Fall-Ersteller [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Benutzer mit der Rolle „Proxy-Fall-Ersteller“ können Kundenservicefälle direkt aus von Kontakten oder Verbrauchern gestellten Community-Fragen erstellen.	
Proxy-Kontakt [sn_customerservice.proxy_contact]	Rolle, die Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kunden-Accounts und Kontakte ermöglicht. Mitarbeiter können im Namen von Kunden auch Proxy-Fallkontakte sein. Weisen Sie diese Rolle Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zu, die keine Erfüller sind oder keine anderen CSM-spezifischen Rollen 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.

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Benutzer mit dieser Rolle können: • Erstellen Sie Kundenservicefälle mit einem Datensatzersteller. • Fügen Sie den Fällen Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu. • Aktualisieren Sie die Beobachtungsliste eines beliebigen Falls. **Hinweis:** Diese Rolle wird durch das Plugin „CSM Extension for Proxy Contacts“ (com.snc.csm_proxy_contacts) hinzugefügt.	
Workspace-Benutzer [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Fallaufgaben aus den folgenden Modulen in CSM Agent Workspace: • Meine Fallaufgaben • Fallaufgaben der eigenen Gruppe Benutzer können auch: • Agent Assist verwenden, um nach Wissensartikeln zu suchen (wenn die Benutzerkriterien so festgelegt sind, dass sie Zugriff auf Wissen bieten). • E-Mails erstellen (wenn der Benutzer Schreibzugriff auf den Datensatz und die Rolle email_composer hat). • Antwortvorlagen anzeigen (wenn Antwortvorlagen für den Datensatz konfiguriert 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.

Zusätzliche CSM-Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Standardmäßig wird diese Rolle zur Rolle „Fallaufgaben-Mitarbeiter“ (sn_customerservice.case_task_agent) hinzugefügt.	

Mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit dem Plugin „Customer Service Base Entities“ installiert.

Customer Service Basisentitäten Rollen

Rolle	Enthält Rollen
Service Management-Mitarbeiter [sn_esm_agent]	• assignment_workbench • wm_read • cmdb_read • agent_schedule_user • interaction_agent
Service Management-Partner [sn_esm_partner]	sn_esm_user
Service Management-Benutzeradministrator [sn_esm_user_admin]	sn_esm_user
Service Management-Administrator [sn_esm_admin]	Keine
Service Management-Benutzer [sn_esm_user]	• snc_external • sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user
Service Management-Partneradministrator [sn_esm_partner_admin]	• sn_esm_user_admin • sn_esm_admin
Rolle für Rest-APIs im Zusammenhang mit CSM-Webservices [csm_ws_integration]	snc_internal

Zugehörige Informationen

Zuweisungen externer Benutzerrollen korrigieren

Automatische Übersetzung

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

Interne Benutzerdaten

Interne Benutzerdaten umfassen Informationen über die internen Benutzer Ihrer Organisation, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter. Interne Benutzer können auch zu Benutzergruppen gehören.

Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt.

Benutzerrollen bieten Zugriff auf Kundenservicefunktionen, -fähigkeiten und -daten. Die folgenden Benutzerrollen sind in der Anwendung „Customer Service Management“ für interne Benutzer verfügbar:

- Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent]
- Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent]
- Kundenservicemanager [sn_customerservice_manager]

Detailliertere Beschreibungen zu Benutzerrollen finden Sie unter Mit Customer Service Management installierte Rollen.

Business-Stakeholder für Customer Service Management

Business-Stakeholder für Customer Service Management umfasst Plugins und Rollen, die Zugriff auf Business-Stakeholder-Funktionen bieten.

Kunden, die das Customer Service Management-Abonnementprodukt erworben haben, können Business-Stakeholder-Benutzer mit Rechten für die folgenden Aktionen ausstatten:

- Fälle im Namen eines Kunden oder einer Serviceorganisation erstellen
- Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen
- Berichte anzeigen und einen Drillthrough durchführen
- Anforderungen genehmigen

Rollen für Business-Stakeholder-Benutzer

Sie können jedem Benutzer, der ein Business-Stakeholder ist, die folgenden Rollen zuweisen.

Fälle im Namen von Kunden erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
Account-Beitragender [sn_customerservice.account_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jedes Konto erstellen.	sn_customerservice.case_contributor_creator	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Intern und extern
Fall – autorisierter Beitragender [sn_customerservice.case_authorized_contributor]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern, wenn sie einen Benutzer Fall als zugehörige Partei hinzugefügt werden, Folgendes:	• sn_customerservice.case_write_granular • sn_customerservice.case_related_party_write_granular	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Intern

Automatische Übersetzung

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

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
	• Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen • Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen empfangen • Fallaufgaben aktualisieren • Lösungen akzeptieren oder ablehnen • Einen Fall schließen			
Verbraucher – Beitragender [sn_customerservice.consumer_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jeden Verbraucher erstellen.	sn_customerservice.csm_contributor_creator	CSM Contributor User (com.snc.csm_contributor_user)	Intern und extern
Beitragender zu Beziehungen [sn_customerservice.relationship_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für jene Kunden erstellen, zu denen sie über eine etablierte Beziehung verfügen.	sn_customerservice.cs_base_creator	CS Base Extension Entities (com.snc.cs_base_extension)	Intern und extern
Standort-Relationship-Manager [sn_bus_loc.location_relationship_manager]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle für alle externen Geschäftsstandorte anzeigen, für die sie die Verantwortung sn_bus_loc.location_relationship_manager haben.	sn_customerservice.svc_location_manager_contributor	Business Location (com.snc.business_location)	Intern
Beitragender Manager am Standort [sn_customerservice.svc_location_manager_contributor]	Mit dieser Rolle können Benutzer Fälle erstellen, aktualisieren, anzeigen und genehmigen. Sie können auch Mitarbeiter an allen von ihnen verwalteten Geschäftsstandorten	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.svc_location_manager_core • sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_customerservice.account_contributor	Business Location (com.snc.business_location)	Intern und extern

Automatische Übersetzung

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

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
	registrieren und entfernen.			

Fälle als Proxy-Kontakt erstellen

Rolle	Beschreibung	Plugin	Benutzertyp
Proxy-Kontakt [sn_customerservice.proxy_contact]	Diese Rolle ermöglicht Mitarbeitern das Erstellen von Fällen für Kunden-Accounts und Kontakte.	CSM Extension for Proxy Contacts (com.snc.csm_proxy_contacts)	Intern

Weitere Informationen zur Rolle „Proxy-Kontakt“ finden Sie unter Fälle als Proxy-Kontakt erstellen.

Fälle im Namen von Serviceorganisationen erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Benutzertyp
Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor]	Diese Rolle ermöglicht Benutzern das Erstellen von Fällen für ihren Geschäftsstandort.	sn_customerservice.case_business_location_creator	Business Locations (com.snc.business_location)	Intern und extern

Aufträge genehmigen

Rolle	Beschreibung	Plugin	Benutzertyp
Auftragsgenehmiger [sn_csm_om.order_approver]	Benutzer mit dieser Rolle können Kundenbestellungen und Produktkatalogdaten anzeigen und Kundenbestellungen genehmigen. Sie können keine Aufträge erstellen, aktualisieren oder löschen. **Hinweis:** Dies erfordert ein Abonnement für Order Management.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Intern

Automatische Übersetzung

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

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen

Rolle	Beschreibung	Plugin	Benutzertyp
Account-Bestellanzeige [sn_csm_om.account_order_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf Aufträge, Auftragspositionen und Auftragsaufgaben.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Intern
Geschäftsstandort-Anzeige [sn_bus_loc.viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf Geschäftsstandorte. **Hinweis:** Diese Rolle bietet uneingeschränkte Zugriffsrechte, um unabhängig von anderen Zugriffskontrollen alle Geschäftsstandorte anzuzeigen.	Business Location (com.snc.business_location)	Intern
Fall-Viewer [sn_customerservice.case_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fälle.		Intern
Fallaufgaben-Viewer [sn_customerservice.case_task_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Fallaufgaben. **Hinweis:** In Kombination mit der Rolle „Fall-Viewer“ (sn_customerservice.case_viewer) kann ein Benutzer auf alle Kundenservicefälle und alle Fallaufgaben zugreifen.		Intern
Verbraucherauftrag-Anzeige [sn_csm_om.consumer_order_viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf Aufträge, Auftragspositionen und Auftragsaufgaben.	Order Management (com.sn_csm_order_mgmt)	Intern
Kundendaten-Viewer [sn_customerservice.customer_data_viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf Kundendaten, einschließlich Account-, Verbraucher- und		Intern

Automatische Übersetzung

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

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Plugin	Benutzertyp
	Haushaltsdaten, sowie auf die Informationen in den zugehörigen Listen.		
Haushalt-Anzeige [sn_csm_household.viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Haushalte. **Hinweis:** Diese Rolle bietet uneingeschränkten Zugriff, um alle Haushalte unabhängig von der Beziehung und anderen Zugriffskontrollen anzuzeigen.	Kundenservice-Haushalt (com.snc.household)	Intern
Serviceorganisation-Anzeige [sn_service_org.viewer]	Diese Rolle bietet schreibgeschützten Zugriff auf alle Serviceorganisationen. **Hinweis:** Diese Rolle bietet uneingeschränkten Zugriff, um alle Serviceorganisationen unabhängig von anderen Zugriffskontrollen anzuzeigen.	Serviceorganisation (com.snc.service_organization)	Intern

Berichte anzeigen und genaue Einblicke erhalten

Rolle	Beschreibung	Benutzertyp
Performance Analytics-Viewer [pa_viewer]	Diese Rolle kann: • Zeigen Sie Analytics Hub an. • Erstellen Sie Schwellenwerte und Ziele für Indikatoren. • Lesen, aktualisieren und löschen Sie die erstellten Schwellenwerte und Ziele. • Textanalyse-Widgets in Dashboards anzeigen.	Intern

Automatische Übersetzung

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Benutzertyp
Projekt-Stakeholder [sn_customerservice.projectstakeholder]	Diese Rolle kann: • Zeigen Sie alle Projekte an. • Zeigen Sie Projektinformationen an. • Informationen zu Projektaufgaben anzeigen.	sn_customerservice.projectstakeholder	Interner

Zugehörige Informationen

Rolle „Business-Stakeholder“ für PPM

Rolle „Business-Stakeholder“ für APM

Mit Business-Stakeholder installiert

Explizite Rollen in CSM

Sie können internen Benutzern und externen Benutzern Zugriff auf Ihre Instanz gewähren. Möglicherweise möchten Sie jedoch nicht, dass beide Benutzertypen dieselben Zugriffsrechte haben. Um die Sicherheit zu erhöhen, muss jeder Benutzer mindestens eine Rolle besitzen, damit die Instanz zwischen internen und externen Benutzern unterscheiden kann.

Ab Release Paris können Benutzer nicht mehr beide expliziten Rollen (snc_internal und snc_external) haben. Auch durch Gruppen- und Rolleneinschluss dürfen nicht beide Rollen enthalten sein, da dies dazu führen würde, dass jedes Gruppenmitglied oder jeder Benutzer, der einer solchen Gruppe oder Rolle zugeordnet ist, automatisch beide Rollen hätte. Now Platform bricht jeden Vorgang ab, der ein solches Szenario hervorrufen würde.

Externe Benutzer müssen mindestens die Rolle snc_external erhalten. Die Rolle snc_external gibt an, dass es sich gegenüber Ihrer Organisation um einen externen Benutzer handelt. Sie sollten keinen Zugriff auf Ressourcen haben, es sei denn, dies wird ausdrücklich erlaubt durch ACLs für die Rolle snc_external oder zusätzliche Rollen, die die Rolle snc_external erben. Standardmäßig haben Benutzer mit der Rolle snc_external keinen Zugriff auf:

- Scripted REST API-Ressourcen, die nicht als extern markiert sind
- Tabellen ohne die Rolle, die die Rolle snc_external oder public erbt
- Ressourcen, die keine Datensatztypen sind, z. B. Prozessoren und UI-Seiten, ohne Zugriff auf die Rolle „snc_external“ oder eine Rolle, die die Rolle „snc_external“ erbt.
- Now Intelligence-Dashboards.

Markieren Sie die Rolle snc_internal nicht als erweitert. Andernfalls können interne Benutzer nicht auf die Instanz zugreifen.

Empfohlene CSM-Rollen für interne und externe Benutzer

Kunden (externe Benutzer), die die Anwendung Customer Service Management verwenden, sollte entweder die Rolle sn_customerservice.customer oder sn_customerservice.consumer zugewiesen sein. Kundenservice-Mitarbeitern (interne Benutzer) sollte entweder die Rolle

Automatische Übersetzung

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

sn_customerservice_agent oder sn_customerservice_consumer_agent zugewiesen werden. Das System stellt sicher, dass dem gleichen Benutzer nicht die Rolle „Kunde“ (extern) und „Service Desk-Mitarbeiter“ (intern) zugewiesen ist.

Plugin „Explicit Roles“

Das „Customer Service“-Plugin (com.sn_customerservice) aktiviert das „Explicit Roles“-Plugin (com.glide.explicit_roles), das die Rollen „snc_external“ und „snc_internal“ hinzufügt. Wenn das Plugin aktiviert ist:

- Alle Benutzer müssen entweder die Rolle snc_internal (für den Zugriff auf interne Ressourcen) oder die Rolle snc_external (für den Zugriff auf externe Ressourcen) besitzen.
- Allen vorhandenen Benutzern wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen. Durch diese Rolle werden die vorhandenen Zugriffsebenen und das Systemverhalten nicht geändert. Stattdessen stellt sie eine Kategorie bereit, um interne Benutzer von externen Benutzern zu unterscheiden. Alle internen Benutzer behalten dieselbe Zugriffsebene bei wie vor der Aktivierung des Plugins.

  Tipp:
  Um Änderungen an vorhandenen Funktionen für Benutzer zu verhindern, wird durch die Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ die Benutzerrolle snc_internal allen vorhandenen Benutzern in der Instanz zugewiesen. Dies schließt alle externen Benutzer ein, die hinzugefügt wurden, bevor das Plugin „Explicit Roles“ aktiviert wurde. Nachdem das Plugin „Explicit Roles“ aktiviert wurde, gehen Sie für alle externen Benutzer, die vor Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ hinzugefügt wurden, wie folgt vor:

  - Entfernen Sie die Rolle snc_internal.
  - Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.

  Durch die vorstehenden Maßnahmen können Sie sicherstellen, dass externe Benutzer, die vor der Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ hinzugefügt wurden, keinen Zugriff auf interne Ressourcen haben, die nur internen Benutzern zur Verfügung stehen sollten.

- Neu erstellten Benutzern wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen, wenn sie erstmalig versuchen, sich bei der Instanz anzumelden, es sei denn, ihnen wurde explizit die Rolle snc_external zugewiesen. Sie können die Rolle snc_external einem neuen Benutzer hinzufügen, bevor er sich zum ersten Mal bei der Instanz anmeldet, um externe Benutzerrechte bereitzustellen.

  Wichtig:
  Aktivieren Sie dieses Plugin während eines Wartungsfensters oder wenn nur wenige Benutzer angemeldet sind. Benutzern, die derzeit bei der Aktivierung des Plugins angemeldet sind, wird die Rolle snc_internal nicht dynamisch zugewiesen. Stattdessen müssen sich Benutzer abmelden und wieder anmelden, um die Rolle snc_internal zu erhalten. Sobald das Plugin aktiviert ist, können Sie die Rollen snc_internal und snc_external jederzeit hinzufügen oder entfernen, um Benutzerrechte zu ändern.

- Allen vorhandenen ACLs ohne Rollenanforderung wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen. Da sowohl vorhandenen ACLs als auch Rollen die Rolle snc_internal zugewiesen ist, ändern sich die vorhandenen Zugriffsebenen nicht.
- Neu erstellten ACLs ohne Rollenanforderung wird automatisch die Rolle snc_internal zugewiesen. Diese Rollenzuweisung gilt nicht für neu erstellte ACLs mit zugewiesener Rolle.

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

- Für alle vorhandenen Prozessor-Datensätze [sys_processor] oder neu erstellte Prozessor-Datensätze [sys_processor] mit **Typ = Skript** wird die Rolle snc_internal automatisch zum Feld **Rollen** hinzugefügt, wenn das Feld leer ist.
- Um den Zugriff auf UI-Seiten auf interne Benutzer zu beschränken, weist das Plugin automatisch die Rolle snc_internal der * ACL mit dem **Typ ui_page** zu.
- Um den Zugriff auf Prozessoren auf interne Benutzer zu beschränken, weist das Plugin automatisch die Rolle snc_internal der * ACL mit dem **Typ processor** zu.
- Externe Benutzer müssen mindestens die Rolle snc_external erhalten, um auf die Instanz zuzugreifen. Diese Rolle wird automatisch externen Kontakten im Customer Service Portal zugewiesen. Wenn das Customer Service Portal nicht aktiviert ist, muss diese Rolle externen Benutzern manuell gewährt werden. Der Zugriff auf Datensätze wird über ACLs gewährt.

  Hinweis:
  Sie können die Funktion `IsPublic()` in Skripts für das Customer Service Portal verwenden, um die Datenschutzeinstellung für ein einzelnes, vom Client aufrufbares Script Include zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Script Includes.

- Der Zugriff auf die Content Management System -Site ist ebenfalls betroffen. CMS ist mit Sites (content_site), Seiten (content_page) und anderen Ressourcen eingerichtet. Für einige Sites ist möglicherweise die **Anmeldeseite** konfiguriert.
  - Wenn für CMS-Sites die **Anmeldeseite** nicht konfiguriert ist, wird die Rolle public automatisch dem Feld **Leserollen** für Seiten (content_page) hinzugefügt, wenn das Feld leer ist.
  - Wenn die **Anmeldeseite** für CMS-Sites konfiguriert ist, wird die Rolle snc_internal automatisch dem Feld **Leserollen** für Seiten (content_page) hinzugefügt, wenn das Feld leer ist.
- Der Zugriff auf die Service Portal -Site ist ebenfalls betroffen.

  Die Rolle snc_internal wird nicht automatisch zu sp_page-, sp_widget- oder sp_instance-Datensätzen hinzugefügt. Bei Bedarf können Sie neuen Datensätzen die Rolle zuweisen, indem Sie snc_internal im Feld **Rollen** als Standardwert für diese Datensätze zuweisen. Details zu diesem Prozess finden Sie unter Standardfeldwert angeben.

Verschieben Sie keine System-Update Sets zwischen Instanzen, unabhängig davon, ob das Plugin „Explicit Roles“ aktiviert oder deaktiviert ist.

Hinweis:
Dieses Plugin erfordert auch das Plugin Contextual Security Manager.

Eigenschaft „glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist“

Für das Plugin „Explicit Roles“ wird vorausgesetzt, dass alle vorhandenen Benutzer in der Tabelle sys_user zum Zeitpunkt der Installation des Plugins interne Kunden sind. Ein Korrekturskript weist die Rolle snc_internal allen vorhandenen Benutzern und allen ACLs zu, die keine Rolle haben.

Das Korrekturskript schlägt möglicherweise fehl oder wird für einen Benutzer nicht rechtzeitig abgeschlossen, dessen Rolle nicht aktualisiert wurde und der versucht, auf eine Ressource zuzugreifen. Um diese potenzielle Lücke zu schließen, weist Contextual Security Manager (CSM) die Rolle snc_internal automatisch jedem Benutzer zu, der sich anmeldet und keine explizite Rolle hat (intern oder extern).

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

Darüber hinaus verfügt CSM über einen Geschäftsregelprozess, der die Rolle snc_external einer Klassifizierung ihrer Benutzer zuweist. Beim Importieren großer Mengen von externen CSM-Kunden wird der Workflow jedoch auf „false“ gesetzt, sodass Geschäftsregeln nicht ausgeführt werden. Wenn diese Benutzer versuchen, auf eine Ressource zuzugreifen, haben sie keine expliziten Rollen. Contextual Security Manager weist die Rolle snc_internal über einen regelmäßigen Auftrag mit dem Namen „Bericht zu Rufbereitschafts-Lücken-Konflikten“ zu, der alle 7 Tage ausgeführt wird. Wenn das Plugin „Explicit Roles“ aktiv ist, weist dieser Auftrag dem externen CSM-Benutzer die Rolle snc_internal zu, da der Benutzer nicht über die Rollen snc_internal oder snc_external verfügt.

Um zu verhindern, dass die Rolle snc_internal versehentlich externen Benutzern zugewiesen wird, enthält das Plugin „Explicit Roles“ die Eigenschaft `glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist`, mit der Benutzertypen ausgeschlossen werden, sodass sie unter keinen Umständen die Rolle snc_internal erhalten. Wenn in der Tabelle „glide.security.explicit_roles.internal_user_blacklist“ keine Benutzertypen vorhanden sind, weist Contextual Security Manager allen Benutzern standardmäßig die Rolle snc_internal zu. Wenn Klassennamen in der Tabelle „Schwarze Liste“ vorhanden sind und sich der Klassentyp sys_user in der Tabelle „Schwarze Liste“ befindet, weist CSM die Rolle snc_external zu. Andernfalls weist CSM wie gewohnt die Standardrolle snc_internal zu.

Für Release Paris ist diese Eigenschaft für zBoot-Instanzen standardmäßig aktiviert und für Upgrades standardmäßig deaktiviert.

Externen Benutzer Zugriff auf Tabellen gewähren

Sie können externen Benutzern Zugriff auf eine Tabelle gewähren, indem Sie der Tabelle eine Rolle hinzufügen, die die Rolle snc_external erbt. Weitere Informationen finden Sie unter Externen Benutzern Zugriff auf eine Tabelle bereitstellen.

Die hasRoles()-Methode

Die Methode `hasRoles()` ist zwar noch verfügbar, wird aber im Geneva-Release abgeschafft. Verwenden Sie stattdessen die Methode `hasRole(role name)`.

Wenn Sie die Methode `hasRoles()` verwenden, beachten Sie die folgenden Änderungen:

- Diese Methode schließt die snc_internal-Standardrolle automatisch aus, wenn sie nach Rollen sucht. Dies bedeutet, dass die Methode `hasRoles()` immer noch **false** zurückgibt, wenn ein Benutzer nur über die Rolle snc_internal verfügt.
- Wenn der Benutzer die Rolle „snc_external“ hat, gibt die Methode **false** zurück, da die Instanz externe Benutzer als ohne Rolle betrachtet.

Gegenseitiger Ausschluss: snc_external und snc_internal

Die Now Platform verhindert, dass Benutzer gleichzeitig über beide Rollen snc_external und snc_internal verfügen. Die Now Platform wendet diesen gegenseitigen Ausschluss überall im System an und schreibt Fehlermeldungen für jeden Konflikt in die Protokolle.

Hinweis:
ACLs können beide Rollen haben, wenn die ACL-Ressourcen für alle Benutzer zugänglich sein sollen.

Beispiel: Einem Benutzer beide expliziten Rollen hinzufügen (direkte Kollision):

1. Weisen Sie Benutzer Abel Tuter die Rolle snc_internal zu.
2. Weisen Sie Benutzer Abel Tuter die Rolle snc_external 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.

Ergebnis: Das Hinzufügen der Rolle snc_external schlägt fehl, da Abel Tuter die Rolle snc_internal hat.

Beispiel: Einer Gruppe beide expliziten Rollen hinzufügen (direkte Kollision):

1. Stellen Sie sich eine Gruppe namens Testgruppe vor, der derzeit keine expliziten Rollen zugewiesen sind.
2. Fügen Sie Abel Tuter der Testgruppe hinzu.
3. Fügen Sie die Rolle snc_external der Testgruppe hinzu.

Ergebnis: Das Hinzufügen der Rolle snc_external schlägt fehl, da Abel Tuter die Rolle snc_internal hat und nicht beide Rollen haben kann.

Beispiel: Eine explizite Rolle einer Gruppe zuweisen, in der ein Gruppenmitglied die explizite Rolle hat, die einen Konflikt verursacht (indirekte Kollision):

1. Weisen Sie Benutzer Abel Tuter die Rolle snc_internal zu.
2. Stellen Sie sich eine Gruppe namens Testgruppe vor, der derzeit keine expliziten Rollen zugewiesen sind.
3. Fügen Sie Abel Tuter der Testgruppe hinzu.
4. Fügen Sie die Rolle snc_external der Testgruppe hinzu.

Ergebnis: Das Hinzufügen der Rolle snc_external zur Gruppe schlägt fehl, da Abel Tuter die Rolle snc_external durch seine Zugehörigkeit zur Gruppe erben würde. Beide expliziten Rollen würden demselben Benutzer zugewiesen, was nicht zulässig ist.

Weitere Beispiele finden Sie in der folgenden Tabelle:

Rolle	Versuchte Aktion	Ergebnis
Direkte Kollision		
Der Benutzer hat die Rolle snc_internal.	Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Der Benutzer hat die Rolle snc_external.	Fügen Sie die Rolle snc_internal hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Der Benutzer hat keine explizite Rolle.	Fügt die Rolle snc_internal oder snc_external hinzu.	Die Rolle wird hinzugefügt.
Der Benutzer hat beide explizite Rollen (vorhandene Kollision).	Fügen Sie den Benutzer einer Gruppe ohne Rollen hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Rolle, die keinem Benutzer zugeordnet ist, enthält die Rolle snc_internal.	Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Rolle, die keinem Benutzer zugeordnet ist, enthält die Rolle snc_external.	Fügen Sie die Rolle snc_internal hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Der Rolle enthält beide explizite	Fügen Sie die Rolle einem Benutzer, einer Rolle oder einer Gruppe hinzu.	Die Aktion wird 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.

Rolle	Versuchte Aktion	Ergebnis
Rollen (vorhandene Kollision).		
Eine Gruppe ohne Mitglieder hat die Rolle snc_internal.	Fügen Sie die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Gruppe ohne Mitglieder hat die Rolle snc_external.	Fügen Sie die Rolle snc_internal hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Eine Gruppe ohne Mitglieder hat keine Rollen.	Fügt die Rolle snc_internal oder snc_external hinzu.	Die Rolle wird hinzugefügt.
Indirekte Kollision		
Rolleneinschluss mit Kollision	1. Gewähren Sie einem Benutzer mit der Rolle snc_internal die Testrolle. 2. Fügen Sie der Testrolle die Rolle snc_external hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Rolleneinschluss ohne Kollision	1. Gewähren Sie einem Benutzer ohne Rolle die Testrolle. 2. Fügen Sie der Testrolle die Rolle snc_external hinzu.	Die Rolle wird sowohl dem Benutzer als auch der Testrolle hinzugefügt.
Gruppeneinschluss mit Kollision	1. Fügen Sie einen Benutzer mit der Rolle snc_internal der „Testgruppe 2“ (untergeordnete Gruppe von Testgruppe 1) hinzu. 2. Fügen Sie Testgruppe 2 die Rolle snc_external hinzu. 3. Fügen Sie die Rolle snc_external der übergeordneten Gruppe „Testgruppe 1“ (übergeordnete Gruppe von Testgruppe 2) hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Gruppeneinschluss ohne Kollision	1. Fügen Sie einen Benutzer ohne Rolle der Gruppe „Testgruppe 2“ (untergeordnete Gruppe von Testgruppe 1) hinzu. 2. Fügen Sie die Rolle snc_external oder snc_internal der „Testgruppe 1“ (übergeordnete Gruppe der Testgruppe 2) hinzu.	Die Rolle wird der übergeordneten Gruppe, der untergeordneten Gruppe und dem Benutzer hinzugefügt.
Gruppeneinschluss plus Rolleneinschluss mit Kollision	Fügen Sie contains_external der Testgruppe 1, der übergeordneten Gruppe von Testgruppe 2, hinzu.	Testgruppe 1 und Testgruppe 2 erhalten beide contains_external,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Versuchte Aktion	Ergebnis
		aber sie erhalten nicht explizit die Rolle snc_external.
	Fügen Sie die Rolle snc_internal der Testgruppe 2, der untergeordneten Gruppe von Testgruppe 1, hinzu.	Die Aktion wird abgebrochen.
Änderung der übergeordneten Gruppe plus Gruppeneinschluss	1. Entfernen Sie Testgruppe 1 als übergeordnete Gruppe von Testgruppe 2. 2. Fügen Sie der Testgruppe 1 die Rolle snc_internal hinzu. 3. Fügen Sie Testgruppe 2 die Rolle snc_external hinzu. 4. Legen Sie in Testgruppe 2 die Testgruppe 1 als übergeordnete Gruppe fest, und speichern Sie.	Die Aktion wird abgebrochen. Wiederholen Sie diesen Vorgang für bereits geschachtelte Gruppen, erwarten Sie derselbe Ergebnis.

Die Ursache einer abgebrochenen Aktion wird in der Fehlermeldung angezeigt und muss behoben werden, bevor ein erneuter Versuch erfolgreich verlaufen kann.

Für direkte Fälle, z. B. Hinzufügen einer expliziten Rolle zu einem einzelnen Benutzer, überprüfen Sie, welche explizite Rolle der Benutzer haben soll. Wenn der Benutzer über die falsche explizite Rolle verfügt, muss diese zuerst entfernt und dann die richtige explizite Rolle hinzugefügt werden.

Für indirekte Fälle, z. B. Hinzufügen einer expliziten Rolle zu einer Gruppe (sodass einem Gruppenmitglied beide expliziten Rollen zugewiesen werden), überlegen Sie, ob dieser Benutzer in der Gruppe sein soll. Bestimmen Sie auch, ob die explizite Rolle der Gruppe zugewiesen werden soll. Dies schließt auch Fälle ein, in denen die Rolle durch die Gruppenhierarchie und durch Rolleneinschluss geerbt wird.

Beachten Sie, dass die Now Platform nur die erste mögliche Kollision meldet. Wenn nach Aufhebung der Kollision erneute Versuche wieder fehlschlagen, wobei eine andere Ursache vorliegt, sollten Sie die relevanten gegenseitigen Abhängigkeiten von Benutzern/Gruppen/Rollen umfassender analysieren. Dabei sollten Sie gegebenenfalls überdenken, wie Gruppen- und Rolleneinschlüsse aufgebaut sind.

Externen Benutzern Zugriff auf eine Tabelle bereitstellen

Um Benutzern mit nur der Rolle snc_external den Zugriff auf die Listenansicht einer Tabelle zu ermöglichen, müssen Sie eine Reihe von ACLs erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: security_admin

Prozedur

1. Führen Sie eine Erhöhung auf eine privilegierte Rolle durch .
2. Erstellen Sie eine ACL-Regel mit den folgenden Einstellungen:
   - **Typ**: ui_page
   - **Operation**: Lesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**: {table_name}_list
- **Erforderliche Rolle**: snc_external

3. Fügen Sie in der standardmäßigen **Lese**-ACL für die Tabelle **snc_external** in die Liste „Erforderliche Rolle“ hinzu.
   Erstellen Sie die ACL, wenn sie nicht bereits vorhanden ist.
4. Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine andere ACL zu erstellen:
   - **Typ**: ui_page
   - **Operation**: Lesen
   - **Name**: {table_name}
   - **Erforderliche Rolle**: snc_external
5. Verwenden Sie diese Einstellungen, um eine weitere ACL zu erstellen, um dem Benutzer Schreibzugriff für ein Feld in der Tabelle zu gewähren:
   - **Typ**: Datensatz
   - **Operation**: Erstellen
   - **Name**: {table_name} {column_name}
   - **Erforderliche Rolle**: snc_external

   Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Feld, auf das Sie dem Benutzer Schreibzugriff gewähren möchten. Verwenden Sie ein Sternchen * anstelle des Spaltennamens, um Zugriff auf alle Felder gleichzeitig bereitzustellen.

Benutzerdefinierte Benutzerrollen erstellen

Systemadministratoren können benutzerdefinierte Rollen erstellen oder den Zugriff vorhandener Rollen mithilfe von Skripteinbindungen und Erweiterungspunkten/Instanzen ändern.

Die Anwendung Kundenservice-Management verwendet Plattform-ACLs und Abfragegeschäftsregeln, um den Datenzugriff auf Grundlage von Benutzerrollen einzuschränken. Bei Bedarf können Benutzer mit der Systemadministrator-Rolle benutzerdefinierte Rollen erstellen oder den Zugriff vorhandener Rollen mithilfe von Skripteinbindungen und Erweiterungspunkten/-instanzen ändern.

- Skripteinbindungen speichern JavaScript-Funktionen und -Klassen, um die Logik der Rollenzugriffssteuerung zu behandeln.
- Erweiterungspunkte/-instanzen bestimmen Orte, an denen benutzerdefinierte Skripts aufgerufen und dann verarbeitet werden können, um die Basisfunktionalität zu erweitern.

Der Systemadministrator kann die Erweiterungspunkte/-instanzen verwenden, um eine eigene Rollenzugriff-Konstanten-Datei zu erstellen, ähnlich CSQueryBRUtilOOBConstants.

Der Systemadministrator kann eine neue Erweiterungsinstanz für den vorhandenen Erweiterungspunkt erstellen und diese verwenden, um benutzerdefinierte Rollen-Konfigurationskonstanten zu definieren. Die folgenden Elemente sind in der Anwendung Kundenservice-Management enthalten:

- global.CSQeryExtensionPoint: Der bereitgestellte Erweiterungspunkt für die CSM-Rollenkonfiguration
- instance.CSQueryExtensioninstanceOOB: Die bereitgestellte Erweiterungsinstanz für die CSM-Rollenkonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 erstellen Sie eine neue Rolle:

1. Erstellen Sie eine neue Konstantendatei, um die Konfigurationen für die neue Rolle zu speichern, ähnlich CSQueryBRUtilOOBConstants. Beispiel:

```
CSQueryBRUtilOOBConstantstest.ROLE_PERMISSIONS_POOL = {

 'sn_customerservice.customer_new_role':{ 'sn_customerservice_case':{'condition':['my_new_condition']},
} ,
```

2. Erstellen Sie eine neue Erweiterungsinstanz, um die Logik zu speichern, die diese neue Konstantendatei an CSQueryBRUtil zurückgibt.
3. Stellen Sie sicher, dass diese Rolle in der Instanz enthalten ist und die Rolle sn_esm_user enthält.
4. Weisen Sie diese neue Rolle einem Kontakt zu.
5. Erstellen oder ändern Sie die ACLs, und fragen Sie die Geschäftsregeln für diese Rolle nach Bedarf ab.

Weitere Informationen zum Ändern von ACLs und Abfragen von Geschäftsregeln finden Sie unter KB0685767 .

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

Mit Kundenservice-Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von Kundenservice-Management hinzugefügt.

Mit Kundenservice-Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
CSEMailUtil	Wird für E-Mail-Aktionen und Benachrichtigungen im Kundenservicefall verwendet.
CSPortalUtil	Hilfsfunktionen für das Self-Service-Portal des Kunden.
AccountTeamUtil	Util-APIs für das Kundenservice-Management Account-Team-Zuständigkeitsmodul.
AjaxCustomerServiceSearch	Ajax-Klasse, die die Suchergebnisse der Knowledge Base bereitstellt.

Mit Kundenservice-Management installierte Client-Skripts

Client-Skripts werden bei der Aktivierung von Kundenservice-Management hinzugefügt.

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

Mit Customer Service Management installierte Client-Skripts

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Kanal und Status für Kunden schreibgeschützt	Fall [sn_customerservice_case]	Setzt die Felder **Kanal** und **Status** in dem Fallformular auf schreibgeschützt, das der Kunde im Kundenportal anzeigen kann.
Installierte kontextbezogene Sicherheit überprüfen	Kontakt [customer_contact]	Überprüft, ob das Plugin „Contextual Security“ (com.glide.role_management) installiert ist, bevor ein Kundenkontakt erstellt wird.
Kunden-Fallansicht	Fall [sn_customerservice_case]	Blendet bestimmte Elemente im Fallformular für die MSS-Ansicht aus.
Leeres Fallformular bei Account-Änderung	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn ein Benutzer eine Änderung am Wert im Feld **Account** im Fallformular vornimmt, werden die Werte in den folgenden Feldern gelöscht: **Partner**, **Partnerkontakt**, **Asset**, **Berechtigung**, **Vertrag** und **Kontakt**.
Leerer Partnerkontakt bei Partneränderung	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn ein Benutzer eine Änderung am Wert im Feld **Partner** im Fallformular vornimmt, wird auch das Feld **Partnerkontakt** gelöscht.
Aktivitätenstrom ausblenden	Kontakt [customer_contact]	Blendet den Aktivitätenstrom oben im Formular-Header aus.
Anlagensymbol ausblenden	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Blendet das Anlagensymbol oben im Formular-Header aus.
Symbole im Header ausblenden	Fall [sn_customerservice_case]	Blendet das E-Mail-Symbol im Menü „Weitere Optionen“ und im Aktivitätenstrom oben im Formular-Header aus. Blendet auch das Buchsymbol neben dem Feld **Kurzbeschreibung** im Formular aus.
Vorschlag neben Kurzbeschreibung ausblenden	Fall [sn_customerservice_case]	Blendet das Vorschlagsymbol neben dem Feld **Kurzbeschreibung** aus.
Feld schreibgeschützt machen	Account-Beziehungstyp [sn_customerservice_account_relationship_type]	Setzt die Felder **Von** und **An** auf schreibgeschützt, sobald ein Datensatz in der Tabelle „Account-Beziehungstyp“ (sn_customerservice_account_ erstellt wird.
Glide-Liste für neuen Termin öffnen	Termin [sn_customerservice_appointment]	Öffnet die Glide-Liste, um den Benutzer für einen Termin für neue Datensätze auszuwähle
Kontakt Firma ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn im Feld **Kontakt** ein Benutzername ausgewählt ist, wird das Feld **Account** mit de Account-Informationen des Kontakts ausgefül

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Customer Service Management installierte Client-Skripts (Fortsetzung)

Clientskript	Tabelle	Beschreibung
Vertrag ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt das Feld **Vertrag** aus, wenn das Feld **Account** ausgefüllt wird.
Vertrag und Berechtigung ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt die Felder **Vertrag** und **Berechtigung**aus, wenn das Feld **Account** ausgefüllt wird.
Berechtigung ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt das Feld **Berechtigung** aus, wenn das Feld **Account** ausgefüllt wird.
Produkt ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn ein Asset im Feld **Asset** ausgewählt wird, wird das Feld **Produkt** mit dem Produktmodell des Assets ausgefüllt.
Registrierungscode schreibgeschützt	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Legt das Feld **Registrierungscode** auf schreibgeschützt fest.
Account-Lesevorgang beim Laden festlegen	Account-Teammitglieder [sn_customerservice_team_member]	Legt das Feld **Account** für einen neuen Datensatz als schreibgeschützt fest, wenn der Account beim Laden des Formulars nicht leer ist.
Asset als schreibgeschützt festlegen	Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Legen Sie das Feld **Asset** für ein neues Formular als schreibgeschützt fest, wenn der Asset-Wert nicht leer ist.
Partner-Feld anzeigen	Fall [sn_customerservice_case]	Zeigt das Feld **Geöffnet von** im Fallformular an.
Spezielle Bearbeitungsnotizen für Fall	Fall [sn_customerservice_case]	Zeigt alle speziellen Bearbeitungsnotizen mit Anzeigetyp Warnung im Zusammenhang mit dem aktuellen Datensatz an.
Produktberechtigung validieren	Berechtigung [service_entitlement]	Zeigt eine Feld-Warnmeldung für das Feld **Produkt** an, wenn ein Produkt ausgewählt wird, die Felder **Asset**, **Vertrag** und **Account** jedoch leer sind.

Automatische Übersetzung

Mit Kundenservice-Management installierte Business Rules

Geschäftsregeln werden bei der Aktivierung von Kundenservice-Management hinzugefügt.

In der folgenden Tabelle werden die Geschäftsregeln und die zugehörigen Tabellen beschrieben, die mit Kundenservice-Managementhinzugefügt werden.

Mit hinzugefügte Business Rules Kundenservice-Management

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Account-Abfrage nach Kunde	Account	Fragt den Account nach dem Kundenkontakt 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.

Mit hinzugefügte Business Rules Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
	[customer_account]	
Account-Beziehung Anzeigeregel	Account-Beziehung [account_relationship]	Zeigt die korrekten Werte im bidirektionalen Diagramm im Account-Beziehungsformular an.
Kundenrolle zu Kontakten hinzufügen	Kontakt [customer_contact]	Fügt einem Kundenkontakt die Kundenrolle (sn_customerservice.customer) hinzu, wenn der Kontakt keine zugewiesenen Rollen hat oder wenn die Benutzer-ID für den Kontakt festgelegt wurde.
Externe snc-Rolle zu Kontakten hinzufügen	Kontakt [customer_contact]	Fügt jedem Kontakt die snc_external-Benutzerrolle hinzu.
Primären Kontakt zu Asset-Kontakt hinzufügen	Asset [alm_asset]	Wenn einem Asset ein neuer primärer Kontakt zugewiesen wird, wird der primäre Kontakt dem Asset-Kontakt hinzugefügt.
Genehmiger-Abfrage nach Kunde	Genehmigung [sysapproval_approver]	Fragt den Genehmiger für einen Kundenkontakt ab.
Asset-Abfrage nach Kunde	Asset [alm_asset]	Fragt die Assets für einen Kundenkontakt ab.
Geschäftsregel für automatische Bewertung	Fall [sn_customerservice_case]	Löst eine Kundenzufriedenheitsumfrage aus, wenn ein Fall auf **Geschlossen** gesetzt wird.
Fallabfrage nach Kunde	Fall [sn_customerservice_case]	Fragt die Fälle nach einem Kundenkontakt ab.
Fallanzeige-Regel	Fall [sn_customerservice_case]	Eine Anzeige-Geschäftsregel im Fallformular, die beim Anzeigen eines Falls einige Werte an den Browser übergibt.
Warten in Offen ändern	Fall [sn_customerservice_case]	Ändert den Fallstatus von **Auf Info warten** zu **Offen**.
Duplikat prüfen	Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Sucht nach doppelten Datensätzen, bevor ein neuer Asset-Kontakt 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.

Mit hinzugefügte Business Rules Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Duplikat auf Zuständigkeit prüfen	Kontaktbeziehung [sn_customerservice_contact_relationship]	Prüft auf doppelte Verantwortlichkeiten, bevor eine neue Kontaktbeziehung erstellt wird.
Duplikat auf Zuständigkeit prüfen	Asset-Kontakt [sn_customerservice_m2m_asset_contact]	Prüft auf doppelte Verantwortlichkeiten, bevor ein neuer Asset-Kontakt erstellt wird.
Rollen snc_external vorhanden prüfen	Kontakt [customer_contact]	Überprüft, ob das Plugin com.glide.security_schema aktiviert ist.
Kontaktabfrage für Kunden	Kontakt [customer_contact]	Fragt die Kontakte für einen Kunden ab.
Vertragsabfrage für Kunden	Vertrag [ast_contract]	Fragt die Verträge für einen Kunden ab.
Bidirektionale Beziehung erstellen	Account-Beziehung [account_relationship]	Nachdem eine Account-Beziehung erstellt wurde, erstellt diese Geschäftsregel den bidirektionalen Account-Beziehungsdatensatz.
Account-Kontakte und Assets löschen	Account-Beziehung [account_relationship]	Wenn eine Account-Beziehung gelöscht wird, löscht diese Geschäftsregel die entsprechenden Account- und Asset-Kontakte.
Beziehungstyp löschen	Bezeichnung [account_relationship_type]	Überprüft, ob Beziehungsdatensätze einen Beziehungstyp verwenden, bevor dieser Beziehungstyp gelöscht wird.
Zuständigkeitsdefinition löschen	Zuständigkeitsdefinition [sn_customerservice_responsibility_def]	Überprüft, ob Account-Teammitglieder eine Zuständigkeitsdefinition verwenden, bevor diese Zuständigkeitsdefinition gelöscht wird.
Anforderungsnachricht anzeigen	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Nach Einreichung der Registrierungsanforderung wird die Informationsnachricht an den Benutzer angezeigt
Regel anzeigen	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Zeigt die Nachricht an, um Benutzer daran zu erinnern, einen korrekten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 hinzugefügte Business Rules Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
		Registrierungscode einzugeben
Berechtigungsabfrage für Kunden	Berechtigung [service_entitlement]	Fragt die Berechtigungen für einen Kundenkontakt ab.
Fall-Arbeitsnotizen einfügen	Termin [sn_customerservice_appointment]	Aktualisiert die Fall-Arbeitsnotizen mit den Termindetails, wenn ein Termin erstellt wird.
Unternehmen für Fall ausfüllen	Fall [sn_customerservice_case]	Füllt das Feld **Firma** im Fallformular basierend auf dem im Feld **Kontakt** eingegebenen Namen aus.
Erste Antwortzeit festlegen	Fall [sn_customerservice_case]	Wenn ein Fall erstellt oder aktualisiert wird, legt diese Regel die aktuelle Zeit im Feld first_response_time fest. Wird auch verwendet, wenn ein Fall auf **Gelöst** oder **Auf Info warten** festgelegt wird oder wenn Kommentare oder Abschlussnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Das Feld first_response_time wird nicht verwendet.
Account basierend auf reg-Code aktualisieren	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Validiert den Registrierungscode für die Registrierung und weist den dem Registrierungscode zugeordneten Account zu.
Account-Beziehungsbezeichnungen aktualisieren	Account-Beziehungstyp [sn_customerservice_account_relationship_type]	Wenn die Bezeichnungen für einen Account-Beziehungstyp aktualisiert werden, aktualisiert diese Geschäftsregel alle zugehörigen Account-Beziehungsdatensätze.
Fallberechtigung bei Abschluss aktualisieren	Fall [sn_customerservice_case]	Aktualisiert die zugeordnete Berechtigung, wenn der Status eines Falls auf **Geschlossen** gesetzt wird.
Fall-Arbeitsnotizen aktualisieren	Termin [sn_customerservice_appointment]	Fügt dem Fall Arbeitsnotizen hinzu, wenn ein Termin für den Fall aktualisiert wird.

Automatische Übersetzung

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

Mit hinzugefügte Business Rules Kundenservice-Management (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Fall-Arbeitsnotizen aktualisieren	Knowledge [kb_knowledge]	Fügt dem Fall Arbeitsnotizen hinzu, wenn ein mit dem Fall verknüpfter Wissensartikel aktualisiert wird.
Übergeordneten Fall für neue Aufgabe aktualisieren	Aufgabe [sn_customerservice_task]	Aktualisiert den Fall, wenn eine neue Fallaufgabe erstellt wird.
Übergeordneten Fall für Statusänderung aktualisieren	Aufgabe [sn_customerservice_task]	Aktualisiert den Fall, wenn eine neue Fallaufgabe geändert wird.
Beziehungsbezeichnung aktualisieren	Account-Beziehung [account_relationship]	Aktualisiert die Beziehungsbezeichnungen für bidirektionale Account-Beziehungen.
Benutzer-Aufgabenstatus aktualisieren	Fall [sn_customerservice_case]	Berechnet die Arbeitslast für den Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf der Anzahl der dem Mitarbeiter zugewiesenen Fälle. Aktualisiert auch die letzte zugewiesene Zeit. Diese Regel wird von der Übereinstimmungsregel-Engine verwendet.
Registrierung validieren	Registrierungsanforderung [sn_customerservice_registration]	Überprüft, ob die Registrierung basierend auf der E-Mail-Adresse des Benutzers gültig ist. Wenn der Benutzer im System vorhanden ist oder eine Anforderung bereits übermittelt wurde und sich im Status „Ausstehend“ befindet, ist die Registrierungsanforderung nicht zulässig.

Automatische Übersetzung

Mit CSM-Arbeitsbereichen installierte Komponenten

Mit CSM-Arbeitsbereichen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Rollen

Die Benutzerrolle Agent Workspace (agent_workspace_user) wird der Rolle Service Management-Mitarbeiter (sn_esm_agent) hinzugefügt. Die Rolle ist für den Zugriff auf „Mitarbeiterbereich für CSM“ 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.

Formularansichten

Kundenservice-Mitarbeiter können Formulare in der Formularansicht des CSM-Arbeitsbereichs (workspace_csm) anzeigen, falls diese für bestimmte Datensatztypen vorhanden sind. Andernfalls können die Kundenservice-Mitarbeiter Formulare in der Formularansicht des Arbeitsbereichs anzeigen.

Tabellen

In CSM-Arbeitsbereichen werden mehrere Kundenservice-Management-Tabellen mit den Ansichtslayouts „Workspace“ und „CSM Workspace“ bereitgestellt.

Tabellen in der Arbeitsbereichansicht

Die Ansicht „Workspace“ wird für die folgenden Tabellen bereitgestellt:

- Fall (sn_customerservice_case)
- Verbraucher (csm_consumer)
- Account (customer_account)
- Kontakt (customer_contact)
- Account-Beziehung (account_relationship)
- Asset (alm_asset)
- Vertrag (ast_contract)
- Produktmodell (cmdb_model)
- Berechtigung (service_entitlement)
- Aufgabe (sn_customerservice_task)
- Termine (sn_customerservice_appointment)
- Kontaktbeziehung (sn_customerservice_contact_relationship)
- Eskalation (sn_customerservice_escalation)
- Bestellung (csm_order)
- Auftragsfall (csm_order_case)
- Spezielle Bearbeitungsnotizen (sn_shn_notes)
- Bestellposition (csm_order_line_item)
- Asset-Kontakt (sn_customerservice_m2m_asset_contact)
- Account-Teammitglieder (sn_customerservice_team_member)
- Community-Profil-Tabelle (sn_app_cs_social_social_profile)
- Community-Protokoll-Tabelle (sn_app_cs_social_social_log)
- Tabelle „Auf Aufgaben angewendetes Wissen“ (m2m_kb_task)

Tabellen in der CSM-Arbeitsbereich-Ansicht

Die Ansicht „CSM Workspace“ (workspace_csm) wird für die folgenden Tabellen bereitgestellt:

- Interaktion (interaction)
- Standort (cmn_location)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 CSM-Arbeitsbereichsansicht für diese Tabellen ähnelt der jeweiligen Plattform-Standardschnittstellenansicht.

Listen

Die Listenkategorien und gefilterten Listen, die für Kundenservice-Mitarbeiter in CSM-Arbeitsbereichen konfiguriert wurden.

Listen und gefilterte Listen für Kundenservice-Mitarbeiter

Listenkategorie	Gefilterte Listen	Beschreibung
Fälle	Meine Fälle	Dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesene Fälle.
	Meine offenen Elemente	Dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesene offene Fälle.
	Nicht zugewiesen für meine Gruppen	Fälle, die einer beliebigen Gruppe des Kundenservice-Mitarbeiters angehören, die jedoch noch keinem Mitarbeiter zugewiesen wurden.
	Alle	Alle Kundenservicefälle.
Verwaltung schwerwiegender Probleme	Schwerwiegende Fälle	Schwerwiegende Fälle, die akzeptiert wurden.
Kunde	Accounts	Eine Liste von Kunden-Accounts.
	Partner	Eine Liste von Partner-Accounts.
	Kontakte	Eine Liste von Kundenkontakten.
	Verbraucher	Eine Liste der Verbraucher.
Interaktionen	Meine Interaktionen	Interaktionen, die dem Kundenservice-Mitarbeiter zugewiesen sind (der Name des Mitarbeiters wird im Interaktionsdatensatz im Feld **Zugewiesen an** angezeigt).
Knowledge	Meine Knowledge Base-Artikel	Vom Kundenservice-Mitarbeiter verfasste Wissensartikel (der Name des Mitarbeiters wird im Feld **Autor** angezeigt). **Hinweis:** Diese Liste wird im Listenbereich angezeigt, wenn das Knowledge Management Advanced Installer-Plugin (com.snc.knowledge_advanced.installer) aktiviert wird.
Katalogaufgaben	Meinen Gruppen zugewiesen	Katalog-Aufgaben, die den Gruppen des aktuellen Kundenservice-Mitarbeiters zugewiesen sind.

Hinweis:
Zusätzliche gefilterte Listen werden im Listenbereich angezeigt, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter auch die itil-Rolle innehat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zusätzlichen Plugins für Kundenservice-Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit den zusätzlichen Plugins für die Anwendung Kundenservice-Management installiert.

Mit CTI Softphone installierte Komponenten

Mit CTI Softphone werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit CTI Softphone installierte Tabellen

Tabellen werden mit der Aktivierung von CTI Softphone hinzugefügt.

Tabellen für die Aktivierung von CTI Softphone

Tabelle	Beschreibung
Benutzer-CTI-Status	Speichert den Verfügbarkeitsstatus des Mitarbeiters.

Mit CTI Softphone installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit der Aktivierung von CTI Softphone hinzugefügt.

Skripteinbindung	Beschreibung
CTIAjaxUtility	Ajax-Klasse, die Hilfsfunktionen bereitstellt, um Benutzerstatus festzulegen und abzurufen, den Kontext des eingehenden Anrufs abzurufen, einen Anruf zu protokollieren und einen Anruf in die Warteschlange zu versetzen.

Mit CTI Softphone installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit der Aktivierung von CTI Softphone hinzugefügt.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Verfügbaren Benutzer für Incident-Aufgabe weiterleiten	Benutzer-CTI-Status [user_cti_status]	Demo-Geschäftsregel, um einen Anruf basierend auf übereinstimmenden Regeln aus der Warteschlange zu entfernen, wenn ein Mitarbeiter verfügbar wird.

Mit Customer Service CTI Demodaten installierte Komponenten

Mit Customer Service CTI Demodaten werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Customer Service CTI Demodaten installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit der Aktivierung von Customer Service CTI Demodaten hinzugefügt.

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Verfügbaren Benutzer für Fallaufgabe weiterleiten	Benutzer-CTI-Status [user_cti_status]	Wird verwendet, um einen Anruf aus der Warteschlagen zu entfernen, wenn ein Mitarbeiter verfügbar wird.

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

Mit OpenFrame installierte Komponenten

Mit OpenFrame werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit OpenFrame installierte Tabellen

Tabellen werden bei der Aktivierung von OpenFrame hinzugefügt.

Mit OpenFrame installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Telefonprotokoll [sn_openframe_phone_log]	Ein Protokoll der eingehenden und ausgehenden Telefonanrufe. Diese Tabelle kann verwendet werden, um jeden getätigten oder empfangenen Anruf zu protokollieren.
OpenFrame-Konfiguration [sn_openframe_configuration]	Speichert die OpenFrame-Konfiguration. Dies ist die Konfiguration, die verwendet wird, um OpenFrame im TopFrame zu laden.

Mit OpenFrame installierte Rollen

Die OpenFrame-Benutzerrolle wird automatisch hinzugefügt, wenn Sie OpenFrame aktivieren.

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rolle
Benutzer [sn_openframe_user]	Die OpenFrame-Benutzerrolle.	Keine

Mit OpenFrame installierte Skripteinbindungen

Die OpenFrameAjaxUtility-Skripteinbindung wird hinzugefügt, wenn Sie OpenFrame aktivieren.

Skripteinbindungen für OpenFrame

Skripteinbindung	Beschreibung
OpenFrameAjaxUtility	Die OpenFrame AJAX-Utility-Klasse, die Funktionen zum Abrufen der OpenFrame-Konfiguration sowie zum Abrufen und Festlegen der zuletzt geöffneten Frame-Position bietet.

Mit OpenFrame installierte Geschäftsregeln

Einige zugehörige Geschäftsregeln werden hinzugefügt, wenn Sie OpenFrame aktivieren.

OpenFrame-Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter festlegen	Telefonprotokoll [sn_openframe_phone_log]	Legt den Service Desk-Mitarbeiter in der Tabelle „Telefonprotokoll“ [sn_openframe_phone_log] als aktuell angemeldeter Benutzer fest, wenn ein Anruf ohne Agent protokolliert 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.

OpenFrame-Business Rules (Fortsetzung)

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Eine Standardkonfiguration	OpenFrame-Konfiguration [sn_openframe_configuration]	Überprüft, dass nur eine OpenFrame-Standardkonfiguration vorhanden ist. Sie können keine zwei OpenFrame-Konfigurationen haben, wenn die Standard-Option auf „true“ festgelegt ist.
Aufgaben-Arbeitsnotizen aktualisieren	Telefonprotokoll [sn_openframe_phone_log]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen für eine bestimmte Aufgabe, wenn für diese Aufgabe ein Anruf protokolliert wird.

Mit OpenFrame installierte UI-Makros

Zugehörige UI-Makros werden hinzugefügt, wenn Sie das OpenFrame-Plugin aktivieren.

Die beim Aktivieren des OpenFrame-Plugins hinzugefügten UI-Makros werden unter den folgenden Bedingungen unterstützt:

- Die *doctype*-Eigenschaft ist auf „true“ festgelegt, und das Gerät ist kein Tablet oder Mobilgerät.
- Der Webbrowser ist Internet Explorer 10 oder höher.

Als Systemadministrator können Sie die folgenden UI-Makroskripts hinzufügen:

OpenFrame-UI-Makroskripts

Skripteinbindung	Beschreibung
show_phone	• Dieses Makro erfordert die Aktivierung des OpenFrame-Plugins. • Wenn Sie dieses UI-Makro mithilfe des Parameters *ref_contribution* konfigurieren, können Sie ein Telefonsymbol neben dem Referenzfeld sys_user anzeigen, wenn das Telefonfeld im sys_user-Datensatz mit der Kontaktnummer des Benutzers ausgefüllt wurde.
show_phone_customer_service	• Dieses Makro erfordert die Aktivierung der Plugins „Kundenservice-Management“ und „OpenFrame“. • Wenn Sie dieses UI-Makro mithilfe des Parameters *ref_contribution* konfigurieren, können Sie ein Telefonsymbol neben dem customer_account-Referenzfeld **Kontakt** im Fallformular anzeigen, wenn das Telefonfeld im customer_account-Kundendatensatz mit der Kontaktnummer des Benutzers ausgefüllt wurde.

Wenn das Telefonsymbol angezeigt wird, können Sie Anrufe über die Click-to-Call-Fähigkeit im OpenFrame-Fenster tätigen. Weitere Informationen zur Verwendung von OpenFrame finden Sie in der OpenFrame-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.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit speziellen Bearbeitungsnotizen installiert.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Tabellen

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Tabellen.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Liste der Bearbeitungsnotizen [sn_shn_notes]	Speichert die speziellen Bearbeitungsnotizen.
Konfiguration der speziellen Bearbeitung [sn_shn_configuration]	Speichert die Tabellenkonfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Rollen

Einige Benutzerrollen sind im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthalten.

Rollen für spezielle Bearbeitungsnotizen

Rolle	Beschreibung
sn_shn.admin	Kann spezielle Bearbeitungsnotizen lesen, erstellen, aktualisieren und löschen. Diese Rolle enthält die Rolle sn_shn.editor. Die Rolle sn_customerservice_manager enthält die Rolle sn_shn.admin.
sn_shn.editor	Kann spezielle Bearbeitungsnotizen lesen und aktualisieren. Diese Rolle enthält die Rolle sn_shn.user. Die Rolle sn_customerservice_agent enthält die Rolle sn_shn.editor.
sn_shn.user	Kann spezielle Bearbeitungsnotizen lesen.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Eigenschaften

Einige Eigenschaften sind im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthalten.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaften der speziellen Bearbeitungsnotizen

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl angezeigter Notizen im Popupfenster 'Bearbeitungsnotizen' [sn_shn.max_num_alerts]	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 20 • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **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 der speziellen Bearbeitungsnotizen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzeigen [sn_shn.note_preferences]	Jedes Mal, wenn Sie auf einen Datensatz zugreifen, werden spezielle Bearbeitungsnotizen angezeigt. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um spezielle Bearbeitungsnotizen nur einmal pro Sitzung anzuzeigen. • **Typ**: true | false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften**
Breite des Popup-Fensters für Bearbeitungsnotizen in Pixel [sn_shn.popup_width]	Die Breite des Popup-Fensters für spezielle Bearbeitungsnotizen in Pixel. Die Standardbreite ist 500. Wenn Sie weniger als 300 angeben, verwendet das Fenster automatisch die Mindestbreite von 300 Pixel. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 500 • **Standort**: **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Eigenschaften**

Weitere Informationen zu den Eigenschaften der speziellen Bearbeitungsnotizen finden Sie unter Eigenschaften spezieller Bearbeitungsnotizen konfigurieren.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Geschäftsregeln

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Geschäftsregeln.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit dem Plugin „Special Handling Notes“ installierte Business Rules

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Tabellenfeld wird aktualisiert	Liste der Bearbeitungsnotizen [sn_shn_notes]	Füllt das Feld **Tabellen** mit der Tabellenbezeichnung anstelle des gesamten Tabellennamens aus.
SHN-Cache-Tabelleneintrag	Konfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen [sn_shn_configuration]	Speichert die Einträge in der Konfigurationstabelle in einem Cache, um wiederholte Abfragen zu vermeiden.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Clientskripts

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Clientskripts.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Clientskripts 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.

Clientskripts

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Nachricht beim Laden	Konfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen [sn_shn_configuration]	Die Nachricht beim Laden beschreibt, wofür die Konfigurationstabelle für spezielle Bearbeitungsnotizen gilt. Erstellen Sie eine Konfiguration, indem Sie eine Tabelle auswählen, für die spezielle Bearbeitungsnotizen erstellt und angezeigt werden können. Fügen Sie Notizen für zugehörige Entitäten ein, indem Sie die gewünschten Felder auswählen und sie der Konfiguration hinzufügen.

Mit speziellen Bearbeitungsnotizen installierte Skripteinbindungen

Die im Plugin „Special Handling Notes“ (com.sn_shn) enthaltenen Skripteinbindungen.

Das Plugin „Special Handling Notes“ fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindungen für spezielle Bearbeitungsnotizen

Skripteinbindung	Beschreibung
SHNProcessor	Eine Sammlung von APIs für spezielle Bearbeitungsnotizen.
SHNTable	Stellt eine Liste von Tabellen bereit, für die der Benutzer spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen kann.

Mit Targeted Communications installierte Komponenten

Mit der Anwendung Targeted Communications werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Targeted Communications installierte Tabellen

Tabellen werden bei der Aktivierung von Targeted Communications hinzugefügt.

Mit Targeted Communications installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Empfänger (Benutzer) [sn_publications_recipientslist_user_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ „Interne Benutzer“.
Empfänger (Accounts) [sn_publications_recipientslist_account_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ Accounts.
Empfänger (Verbraucher) [sn_publications_recipientslist_consumer_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ Verbraucher.
Veröffentlichungsempfänger [sn_publications_publication_contact_m2m]	Speichert Empfängerlisten vom Typ Kontakte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Targeted Communications installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Workflow-Konfiguration [sn_publications_workflow_config]	Workflow-Konfigurationsseite.
Publication [sn_publications_publication]	Speichert alle Veröffentlichungen.
Empfängerliste [sn_publications_recipients_list]	Speichert die Empfängerlisten.
Serie [sn_publications_recurrence]	Speichert alle Veröffentlichungsserien.

Mit Targeted Communications installierte Rollen

Rollen werden bei der Aktivierung von Targeted Communications hinzugefügt.

Mit Targeted Communications installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator der Veröffentlichungen [sn_publications.admin]	Der Administrator der Veröffentlichungen kann: • Alle Veröffentlichungen lesen • Veröffentlichungen erstellen, aktualisieren und löschen • Serien-Veröffentlichungen erstellen • Empfängerlisten erstellen • Genehmiger zu Workflows hinzufügen oder daraus entfernen	• sn_publications.author • sn_publications.approver • workflow_publisher • image_admin
Autor der Veröffentlichungen [sn_publications.author]	Der Autor der Veröffentlichungen kann:	• sn_publications_recipients_list_user • sn_publications_recipients_user • workflow_publisher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Targeted Communications installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Alle Veröffentlichungen lesen • Veröffentlichungen erstellen, aktualisieren und löschen • Serien-Veröffentlichungen erstellen • Empfängerlisten erstellen	• image_admin • sn_esm_agent
Genehmiger für Veröffentlichungen [sn_publications.approver]	Der Genehmiger für Veröffentlichungen kann Veröffentlichungen genehmigen.	approver_user
Empfängerlisten-Benutzer [sn_publications_recipients_list_user]	Der Benutzer der Empfängerliste kann Empfängerlisten erstellen und anzeigen.	Keine
Empfängerbenutzer [sn_publications_recipients_user]	Der Empfängerbenutzer kann Empfängerlisten anzeigen.	Keine

Mit Targeted Communications installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von Targeted Communications hinzugefügt.

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_publications.max_email	Schränkt die Anzahl der E-Mail-Empfänger ein. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100000 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen installierte Komponenten

Mit der Anwendung Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen werden verschiedene Arten von Komponenten 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.

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden bei der Aktivierung von produktbezogenen Wissensdatenbank-Berechtigungen hinzugefügt.

Geschäftsregeln Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen

Business Rule	Tabelle	Beschreibung
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigung	Knowledge [kb_knowledge]	Implementiert die erforderlichen Zugriffssteuerungen für Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.customer.
KB-Produktberechtigungen	Knowledge Base [kb_knowledge_base]	

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden bei der Aktivierung von produktbezogenen Wissensdatenbank-Berechtigungen hinzugefügt.

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen hinzugefügte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
kb_product_entitlement.knowledge_base.enable	Zugriffssteuerung von Wissensdatenbanken auf Produktberechtigungen aktivieren Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Knowledge Base-Berechtigungen** > **Eigenschaften**
kb_product_entitlement.knowledge_base.allow_empty_products	Zugriff auf Knowledge Bases mit leeren Feld **Zugehörige Produkte** zulassen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Knowledge Bases zugreifen, auch wenn im Knowledge Base-Formular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben 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.

Mit Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen hinzugefügte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Knowledge Base-Berechtigungen** > **Eigenschaften**
kb_product_entitlement.article.enable	Zugriffssteuerung von Wissensartikeln auf Produktberechtigungen aktivieren Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, die sich auf die Produkte beziehen, für die sie Berechtigungen haben. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Knowledge Base-Berechtigungen** > **Eigenschaften**
kb_product_entitlement.article.allow_empty_products	Zugriff auf Wissensartikel mit leerem Feld **Zugehörige Produkte** zulassen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Kunden auf alle Wissensartikel zugreifen, auch wenn im Wissensformular keine Produkte im Feld **Zugehörige Produkte** angegeben wurden. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • **Standort**: **Produktbezogene Knowledge Base-Berechtigungen** > **Eigenschaften**

Mit Self Service-Password Reset installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Self Service-Password Reset installiert.

Mit Self Service-Password Reset installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden bei der Aktivierung von Self Service-Password Reset hinzugefügt.

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

Skripteinbindungen für Selfservice-Passwortzurücksetzung

Skripteinbindung	Beschreibung
PasswordResetAJAX	AJAX-Skript zur Verarbeitung einer Passwort-Zurücksetzung von einer UI-Seite als Gast.
ResetPwdAjaxProcessor	

Mit Engagement Messenger installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Engagement Messenger werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Plugins, Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollen, die bei der Aktivierung der Anwendung Engagement Messenger installiert werden

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Engagement Messenger-Administrator [sn_csm_ec.ec_admin]	Erstellt und bearbeitet Konfigurationen für Embedded Messenger-Module	• sn_csm_ec.ec_read • snc_platform_rest_api_access • virtual_agent_admin • image_admin • sp_admin • ais_admin • catalog_builder_editor
Engagement Messenger – Lesen [sn_csm_ec.ec_read]	Kann vorhandene Konfigurationen für Embedded Messenger-Module anzeigen	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen, die bei der Aktivierung der Anwendung Engagement Messenger hinzugefügt werden

Tabelle	Beschreibung
Instanz der Chat-Funktion [sn_csm_ec_chat_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Chat-Funktion der Messenger-Module
Engagement Messenger-Modul [sn_csm_ec_engmnt_center_module]	Speichert die Liste aller Messenger-Module
Funktion [sn_csm_ec_feature]	Speichert die Funktionsdefinitionen für den Messenger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die bei der Aktivierung der Anwendung Engagement Messenger hinzugefügt werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Jede Funktionsinstanz eines Messenger-Moduls wird anhand der Funktionsdefinition erstellt.
Funktionsinstanz [sn_csm_ec_feature_instance]	Speichert die Details von Funktionsinstanzen des Messenger-Moduls.
Instanz der Begrüßungsfunktion [sn_csm_ec_greeting_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Begrüßungsfunktion der Messenger-Module
Instanz der Wissensfunktion [sn_csm_ec_knowledge_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Wissensfunktion der Messenger-Module
Instanz der Suchfunktion [sn_csm_ec_search_instance]	Speichert Konfigurationsdetails der Suchfunktion der Messenger-Module

Mit Engagement Messenger installierte Eigenschaften

Eigenschaften von Engagement Messenger

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors	Nach der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) müssen Sie die Systemeigenschaft *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* verwenden, um die Konfiguration der Richtlinie „frame-ancestors“ für die Website zu aktivieren, auf der Engagement Messengergehostet werden soll. Legen Sie den Wert der *com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors* -Systemeigenschaft „self“ <Ihre Website-URL> fest. Beispiel: „self“ https://www.example.com • Typ: Zeichenfolge • Wert: self • Speicherort: Systemeigenschaften
glide.authenticate.multisso.enabled	Legen Sie die Systemeigenschaft *glide.authenticate.multisso.enabled* auf „true“ fest, um Mehrfachanbieter-SSO zu aktivieren. • Typ: Wahr | Falsch • Wert: self • Speicherort: Systemeigenschaften

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
Zeitüberschreitung der Anwendersitzung `glide.ui.session_timeout`	Legen Sie den Zeitüberschreitungswert für Benutzersitzungen für die Systemeigenschaft `glide.ui.session_timeout` auf einen Wert fest, der größer oder gleich dem Zeitüberschreitungswert Ihrer Website ist. • Typ: Ganzzahl • Wert: 30 • Speicherort: Systemeigenschaften **Hinweis:** Wenn Sie nur die Gastbenutzer-Experience für Ihr Kundenserviceportal aktivieren möchten, können Sie diese Konfiguration ignorieren.
`sn_customerservice.emails.customportal`	Legen Sie die URL Ihres Drittanbieter-Kundensupportportals so fest, dass die Benachrichtigungs-E-Mails, die Ihre Kunden erhalten, URLs enthalten, die sie genau zu dem Anforderungsdatensatz umleiten, den sie übermittelt haben. Diese Benachrichtigungs-E-Mails werden in Szenarien wie z. B. der Einsendung eines Falls, der Anforderung eines Service bzw. eines Technikers im Außendienst oder einem Walk-up-Termin versendet. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften Wenn Ihr Kundensupport-Portal beispielsweise https://www.example.com/supportist, legen Sie den Eigenschaftswert auf https://www.example.com/supportfest.
`sn_csm_ec.proactive_inactivity_time`	Legen Sie den inaktiven Zeitraum (in Sekunden) fest, um proaktive Hilfe in Engagement Messengerauszulösen.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Wert: 2 • Speicherort: Systemeigenschaften
glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url	Die Eigenschaft enthält eine durch Kommas getrennte Liste der sys_ids des Service Portal-Datensatzes. Für jeden in dieser Eigenschaft angegebenen Portaldatensatz wird der Artikellink mit dem URL-Parameter sysparm_number anstelle von sys_kb_id angezeigt. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Keine • Speicherort: Systemeigenschaften

Installierte Plugins

- Customer Service (com.sn_customerservice)
- Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer)

In Engagement Messenger unterstützte Funktions-Kontextparameter

Mit Funktionen für die kontextbezogene Startfunktionalität können Sie den Standardstartbildschirm in Engagement Messenger festlegen.

Eingebetteter Code und Parameter für einen Funktions-Kontext

Funktion	Eingebetteter Code	Beschreibung der Funktions-Parameter

CHAT	{
	feature: "CHAT",
	params: {
	"topic_id": "<*sys_id*>",
	"language": "<*language_name*>",
	"sysparm_<*param_name*>": "<*param_value*>"
	}
	}
		<sys_id>
		Identifiziert das Virtual Agent-Thema, das in den Chat aufgenommen werden soll.
		<language_name>
		Standardsprache für den Chat. Geben Sie beispielsweise für Französisch frein.
		<param_name>:<param_value>
		Alle zusätzlichen Parameter, die 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.

Eingebetteter Code und Parameter für einen Funktions-Kontext (Fortsetzung)

Funktion	Eingebetteter Code	Beschreibung der Funktions-Parameter
		das Virtual Agent-Thema übergeben werden sollen. Der Name des Parameters muss mit `sysparm` beginnen. Beispiel: `sys_param_product_name`.
WORK_ORDER	`{ feature: "WORK_ORDER", params: { "table": "wm_order", "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Systembezeichner (sys_id) eines Arbeitsauftrags.
CASE	`{ feature: "CASE", params: { "table": "sn_customerservice_case", "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Systembezeichner (sys_id) eines Falls.
NEW_CASE	`{ feature: "NEW_CASE", params: { } }`	Keine
CASE_LIST	`{ feature: "CASE_LIST", params: { } }`	Keine
VIEW_ARTICLE	`{ feature: "VIEW_ARTICLE", params: { "sys_kb_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Systembezeichner (sys_id) eines Wissensartikels.

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

Eingebetteter Code und Parameter für einen Funktions-Kontext (Fortsetzung)

Funktion	Eingebetteter Code	Beschreibung der Funktions-Parameter
SEARCH	`{ feature: "SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Begriff, nach dem in einer Suchergebnisabfrage gesucht wird.
CASE_SEARCH	`{ feature: "CASE_SEARCH", params: { "q": "<search_term>" } }`	**<search_term>** Begriff, nach dem in einer Fallergebnisabfrage gesucht wird.
CATALOG_ITEM	`{ feature: "CATALOG_ITEM", params: { "sys_id": "<sys_id>" } }`	**<sys_id>** Systembezeichner (sys_id) eines Katalogelements.
NEW_APPOINTMENT	`{ feature: "NEW_APPOINTMENT", params: { } }`	Keine
NEW_WORK_ORDER	`{ feature: "NEW_WORK_ORDER", params: { } }`	Keine
HOME	`{ feature: "HOME", params: { } }`	Keine

Zugehörige Informationen

Funktionen in Engagement Messenger mit benutzerdefiniertem Code starten

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

Engagement Messenger Übersetzungstabellen

Mit den Tabellen [sys_translated_text] und [sys_ui_message] kann Engagement Messenger übersetzten Text speichern.

Jedes übersetzte Feld in jeder Zeile hat einen oder mehrere Einträge in dieser Tabelle, einen pro Sprache, für die ServiceNow eine Übersetzung bereitstellt.

Von Engagement Messenger verwendete Übersetzungstabellen

Tabelle	Beschreibung
Übersetzter Text [sys_translated_text]	Speichert Übersetzungen für konfigurierbare Felder wie Benutzerbegrüßung und Suchnachricht. Diese Felder werden in der Modulkonfiguration von Engagement Messenger konfiguriert und haben den Feldtyp translated_text. Die wichtigsten Felder in dieser Tabelle sind: • **Dokument**: Interner Bezeichner des Funktionsinstanzdatensatzes, für den diese Übersetzung gilt. • **Feldname**: Titel- oder Untertitelfeld aus dem Funktionsinstanzdatensatz. • **Sprache**: Sprache, in die der Text übersetzt wird. • **Tabellenname**: Name der Funktionsinstanz. • **Wert**: Übersetzter Text, den der Benutzer sieht. Weitere Informationen zum Übersetzen von Textinhalten in verschiedene Sprachen finden Sie unter Tabelle für übersetzten Text und Textfelder übersetzen.
Nachricht [sys_ui_message]	Speichert Übersetzungen für statische Nachrichten in Engagement Messenger. Weitere Informationen zur Nachrichtentabelle finden Sie unter Nachrichtentabelle.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Virtual Agent -Chatübersetzung finden Sie unter Virtual Agent-Übersetzungstabellen

Kundenverträge und Berechtigungen – Referenz

Referenzthemen enthalten eine Beschreibung der Formularfelder in der Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen.

Lebenszyklusverwaltung

Ein Servicevertrag durchläuft die verschiedenen Status in jeder Phase seines Lebenszyklus.

In jedem Status kann ein Servicevertrag bestimmte Aktionen ausführen, wie in der folgenden Tabelle 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.

Servicevertragslebenszyklus , zugehörige Status und Aktionen , die ausführen kann

Lebenszyklus	Status	Aktion
Ein Servicevertrag wird generiert.	Entwurf	• Das Start- und Enddatum des Servicevertrags kann so geändert werden, dass die Daten der untergeordneten Datensätze innerhalb des Datumsbereichs liegen. • Die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen können hinzugefügt/entfernt/geändert werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt/ Installationsbasiselement kann hinzugefügt/entfernt werden.
Der Servicevertrag wird am Datum der Aktivierung aktiviert.	Aktiv	• Änderungen am Servicevertrag können manuell, über die Integration und über den Vertriebs- und Auftragsmanagement -Workflow erfolgen. • Das Startdatum kann nicht geändert werden. • Das Enddatum kann erweitert werden und muss nach dem aktuellen Datum liegen. • Vertragseinzelposten können hinzugefügt werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt bzw. die abgedeckte Installationsbasis kann geändert werden.
Der Servicevertrag wird am Ablaufdatum deaktiviert.	Abgelaufen	Keine Aktion.
Servicevertrag wurde storniert.	Abbrechened	Keine Aktion.

Die Servicevertrag-Einzelpositionen und -Berechtigungen führen in den jeweiligen Status ähnliche Aktionen aus.

Wenn eine übergeordnete Entität in den Status Abgelaufen verschoben wird, erben die untergeordneten Entitäten denselben Status. Wenn beispielsweise ein Servicevertrag abläuft, laufen auch die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen ab.

Die Statusänderung einer untergeordneten Entität wirkt sich jedoch nicht auf die übergeordnete Entität aus.

Das verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement, auf das in der Vertragsposition oder einer Berechtigung verwiesen wird, muss sich im selben Status befinden wie die Entität, in der es referenziert wird.

Status „Angehalten“.

Wenn ein verkauftes Produkt ausgesetzt wird, werden die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen im Status „Entwurf“ oder „Aktiv“ ebenfalls in den Status „Ausgesetzt“ versetzt.

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

Eine ausgesetzte Servicevertrags-Position oder -Berechtigung wird für jede Aktivität angehalten, mit Ausnahme der folgenden:

- Bearbeiten der Feldwerte.
- Erstellen von Datensätzen in den entsprechenden zugehörigen Listen.

Wenn das verkaufte Produkt fortgesetzt wird, erhält die zugehörige Vertragsposition oder Berechtigung den Status abhängig vom Start- und Enddatum. Zum Beispiel erhält eine fortgesetzte Berechtigung, deren Startdatum in der Vergangenheit und ihr Enddatum in der Zukunft liegt, den Status „Aktiv“.

In Ausnahmefällen wird eine Vertragsposition oder Berechtigung im Status Angehalten, die ihr Enddatum erreicht hat, automatisch in den Status Abgelaufen verschoben.

Datumsvalidierungen

Eine Vertragsposition und eine einem Servicevertrag zugeordnete Berechtigung müssen innerhalb des Start- und Enddatums des Vertrags erstellt werden.

Jede Änderung an den Daten von Vertragspositionen und Berechtigungen muss dem Datumsbereich des übergeordneten Servicevertrags entsprechen.

Formular „Servicevertrag“.

Die Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen verwendet das Formular „Service c“, um Serviceverträge zu erstellen.

Informationen zum Erstellen eines Vertrags finden Sie unter Einen Servicevertrag erstellen.

Formular „Servicevertrag“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Servicevertrags.
Nummer	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Nummer kann nicht bearbeitet werden.
Vertragsreferenz	Die dem Servicevertrag zugewiesene extern zugewiesene Identifikationsnummer.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem Sie im Formular „Accounts“ auf **Neu** klicken. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze 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.

Formular „Servicevertrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Status	Der aktueller Status des Vertrags: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Storniert • Angehalten
Startdatum	Das Aktivierungsdatum des Vertrags.
Enddatum	Das Datum, an dem der Vertrag endet.

Formular „Servicevertragsposition“.

Sie können Vertragspositionen in der Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen erstellen, indem Sie das Formular „Servicevertragsposition“ verwenden.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Vertragsposition finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicevertragsposition.

Formular „Servicevertragsposition“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Servicevertragsposition.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Nummer kann nicht bearbeitet werden.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem Sie im Formular „Accounts“ auf **Neu** klicken. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen.
Status	Aktueller Status der Vertragsposition: • Entwurf • 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.

Formular „Servicevertragsposition“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Abgelaufen • Storniert • Angehalten **Hinweis:** • Der Status der Vertragsposition wird vom übergeordneten Servicevertrag geerbt. • Der Status „Ausgesetzt“ gilt nur, wenn die Vertragsposition über den Workflow Vertriebs- und Auftragsmanagement erstellt wird.
Startdatum	Das Aktivierungsdatum der Vertragsposition.
Enddatum	Das Datum, an dem die Vertragsposition abläuft.
Produkt	Das Produktmodell, das dem Produktangebot für das verkaufte Produkt zugeordnet ist.
Produktangebot	Produktangebot, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Verkauftes Produkt	Der Name des verkauften Produkts , das der Vertragsposition hinzugefügt wird. **Hinweis:** • Wenn die Vertragsposition über den Workflow Vertriebs- und Auftragsmanagement erstellt wird, wird in diesem Feld der Name des verkauften Produkts angezeigt, aus dem die Vertragsposition generiert wird. • Wenn Vertragspositionen über die Integration erstellt werden, wird das Feld ungültig.
Preisgestaltungsmethode	Die Preismethode für das ausgewählte verkaufte Produkt. Es kann einmalig oder wiederkehrendsein. Bei einmaligen Preisen wird eine Gebühr für das Produktangebot berechnet. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Periodizität der Preisgestaltung festlegen.
Nettostückpreis	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots. Der Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Periodizität	Die Häufigkeit der Preismethode. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich erfolgen. Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im Feld **Preismethode** eine wiederkehrende Zahlung ist.

Hinweis:
Wenn eine Vertragsposition manuell erstellt wird, sind die Felder **Preismethode**, **Nettopreis pro Einheit**und **Periodizität** ungültig. Sie sind nur anwendbar, wenn die Vertragsposition durch den Vertriebs- und Auftragsmanagement -Workflow oder durch Integration erstellt wird. In diesem Fall werden diese Felder automatisch mit den Details aus dem zugehörigen verkauften Produkt ausgefüllt.

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

Das Berechtigungsformular kann zum Erstellen von Berechtigungen in Kundenverträge und Berechtigungenverwendet werden.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Berechtigung finden Sie unter Erstellen Sie eine Berechtigung.

Formular „Berechtigung“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Berechtigung.
Produkt	Das der Berechtigung zugeordnete Produkt.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Nummer kann nicht bearbeitet werden.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem Sie im Formular „Accounts“ auf **Neu** klicken. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen.
Servicevertragsposition	Der Name der zugehörigen Servicevertragsposition.
Status	Aktueller Status der Berechtigung: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Storniert • Angehalten **Hinweis:** Der Status der Berechtigung wird von der übergeordneten Vertragsposition geerbt.
Startdatum	Das Aktivierungsdatum der Berechtigung.
Enddatum	Das Datum, an dem die Berechtigung endet.
Verkaufte Berechtigung	Der Name des verkauften Produkts , das der Berechtigung hinzugefügt wird.

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

Formular „Berechtigung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn die Berechtigung manuell erstellt wird, bleibt dieses Feld schreibgeschützt. • Das Feld muss denselben Status haben wie die zugehörige Berechtigung. • Das Feld wird ungültig, wenn Berechtigungen über die Integration erstellt werden.
Produktangebot	Das Produktangebot, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
Preisgestaltungsmethode	Die Preismethode für das ausgewählte Produktangebot. Es kann einmalig oder wiederkehrendsein. Bei einmaligen Preisen wird eine Gebühr für das Produktangebot berechnet. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Periodizität der Preisgestaltung festlegen.
Nettostückpreis	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots.
Periodizität	Die wiederkehrenden Preise, damit Ihre Kunden Zahlungen arrangieren können. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich erfolgen. Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im Feld **Preismethode** eine wiederkehrende Zahlung ist.

Formular „Verkauftes Produkt abgedeckt“.

Die Anwendung Kundenverträge und Berechtigungen verwendet das Formular „Verkauftes Produkt abgedeckt“ zum Hinzufügen von verkauften Produkten oder Installationsbasiselementen , die von abgedeckt werden, zu den Entitäten Kundenverträge und Berechtigungen.

Informationen zum Hinzufügen verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente , die von abgedeckt werden, finden Sie unter Fügen Sie ein abgedecktes verkauftes Produkt oder Installationsbasiselement hinzu.

Formular „Verkauftes Produkt abgedeckt“.

Feld	Beschreibung
Vertrag	Die Referenznummer des zugeordneten Servicevertrags.
Verkauftes Produkt	Die Produkte, die an einen Kunden verkauft 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.

Formular „Verkauftes Produkt abgedeckt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Produkt hinzugefügt wird, wird das Feld **Installationsbasiselemente** automatisch entfernt. • Wenn ein Produkt nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie im Fenster „Verkaufte Produkte“ die Option **Neu** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte erstellen.
Installationsbasiselement	Das zugehörige Installationsbasiselement. **Hinweis:** • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Installationsbasiselement hinzugefügt wird, wird das Feld **Verkauftes Produkt** automatisch entfernt. • Wenn ein Installationsbasiselement nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie im Fenster „Installationsbasiselement “ die Option **Neu** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente erstellen.
Servicevertragsposition	Die zugehörige Servicevertrags-Positionsreferenz.
Berechtigung	Die zugehörige Berechtigungsreferenz.
Hinzugefügt am	Das Datum, an dem das Produkt der Entität hinzugefügt wurde.
Entfernt am	Das Datum, bis zu dem das Produkt für die Entität aktiv ist.

Hinweis:
Der Aktivierungszeitraum für das abgedeckte verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement muss mit dem Aktivierungszeitraum der zugehörigen Entität übereinstimmen.

Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Personaloptimierung für den Kundenservice können Sie die Produktivität Ihres Personals von einer zentralen Anwendung aus verwalten und aufrechterhalten. Diese Anwendung ermöglicht es Ihnen, effizient Arbeit an Ihr Team weiterzuleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams zu verwalten und seine Leistung zu überwachen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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

In diesem kurzen Video erfahren Sie, wie Manager Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden. Workforce Optimization for Customer Service

Die Anwendung ist in konfigurierbaren Arbeitsbereichen verfügbar. Administratoren können den Arbeitsbereich mithilfe der Anwendungsfähigkeiten konfigurieren und anpassen, um die Serviceziele effizient zu erreichen.

Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM) können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Betriebsabläufe und Leistungen Ihrer Teams und Service Desk-Mitarbeiter kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit bewerten
- Den Überblick über laufende Arbeiten behalten und die Teammitglieder in Echtzeit unterstützen, um die Kunden-Experience zu verbessern
- Dafür sorgen, dass Manager nur die Daten und Ansichten der relevanten Teams sehen
- Die Teamleistung überwachen und messen und mithilfe von Bewertungen Feedback abgeben
- Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen und empfehlen
- Möglichkeiten erkennen, die Teams zu coachen und zu schulen

Schlüsselfunktionen

Arbeit mithilfe von Kanälen und Warteschlangen verwalten

Verwalten Sie ausstehende Arbeitselemente von Kunden und den täglichen Arbeitsablauf von Service Desk-Mitarbeitern. Verteilen Sie die Arbeitslast zwischen den Service Desk-Mitarbeitern, um die versprochenen SLAs einzuhalten. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, ihrer Kapazität und ihrer Kompetenzen zu. Überwachen Sie den Zustand der Warteschlangen, überprüfen Sie die Leistungen in Echtzeit, und greifen Sie bei Eskalationen unterstützend ein.

Coaching und Schulung von Mitarbeitern automatisieren

Bewerten Sie die Leistung Ihres Teams, und legen Sie Coaching-Pläne fest, um seine Kompetenzen zu verbessern.

Integrierte Anwendungsdaten

Sorgen Sie für eine effektive Personaloptimierung, indem Sie Zeitpläne, Schichten und Warteschlangen für Ihre Teams verwalten. Sie können Kompetenzen bewerten, die Empfehlung geeigneter Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Kompetenzen automatisieren und Mitarbeitern Mentoring anbieten.

Zeitplanung

Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Sie können Schichtpläne und Zeitpläne erstellen, Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen und die Zeitpläne veröffentlichen. Verwalten Sie Genehmigungen von Teams, tauschen Sie die Schichten von Service Desk-Mitarbeitern aus, und prognostizieren Sie die Personalbesetzung von Service Desk-Mitarbeitern.

Teamleistung

Sie können jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen im Team zu analysieren. Von einem zentralen Ort aus können 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.

Detailinformationen zu den Metriken für eine Gruppe, einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Incident innerhalb dieses Teams anzeigen.

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie Manager Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Planen, coachen und schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit an Kundenfällen.

Personaloptimierung für den Kundenservice erkunden

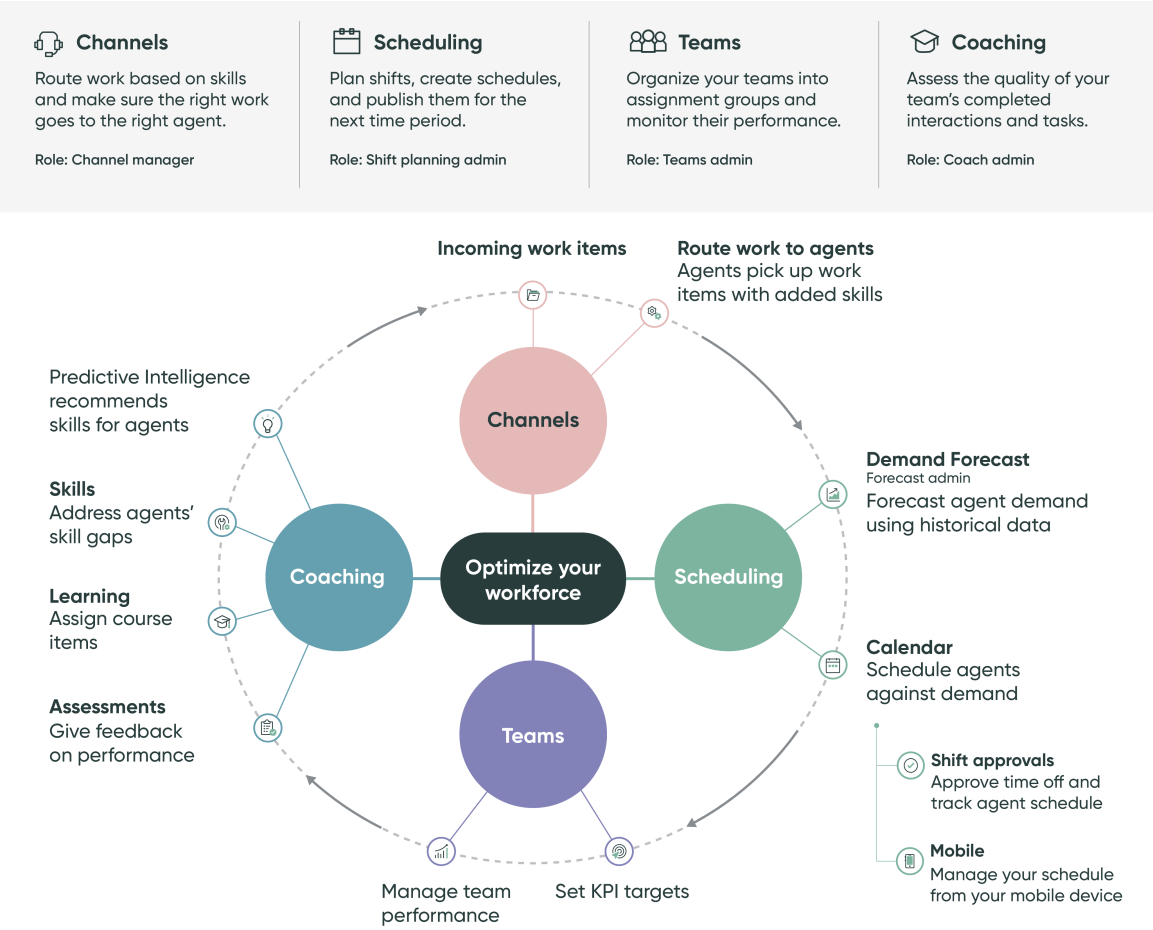
Verwenden Sie Personaloptimierung für den Kundenservice zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Verwalten und überwachen Sie die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit. Bieten Sie Ihren Teammitgliedern rechtzeitig Unterstützung an, um Fälle schneller zu lösen und ihnen bei komplexen Kundenproblemen zu helfen. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie die Arbeitszeiten Ihrer Teams effizient, um mithilfe der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Personalabdeckung zu erzielen.

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

Die folgende Abbildung zeigt den Manager-Workflow zwischen den verschiedenen Modulen in der Personaloptimierung für den Kundenservice



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.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren persönlichen Zeitplan verwalten, auf den Zeitplan Ihrer Peers zugreifen und Auszeiten oder Schichtwechsel anfordern.

In diesem Video erhalten Sie einen Überblick über die Einrichtung der Workforce Optimization for Customer Service. Personaloptimierung für den Kundenservice

Manager Workspace-Zielseite

Die Zielseite gibt Ihnen in Echtzeit einen Überblick über die aktuelle Arbeitsauslastung und die Teamleistung. Zeigen Sie die folgenden Metriken mithilfe von erweiterten Punktzahlkarten, Kombinationskarten und Liniendiagrammen mit mehreren Datensätzen an, z. B.:

- KPIs: Anzahl der Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden, Anzahl der Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden, Anzahl der erneut geöffneten gelösten Fälle, Anzahl der eskalierten offenen Fälle
- Arbeitselemente: Offene Fälle insgesamt, Wartende Arbeitselemente und Hilfe angefordert

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

- Service Desk-Mitarbeiter: Service Desk-Mitarbeiter insgesamt, Auszeitanforderungen, Schichttauschanforderungen
- Offene Fälle: Offene Fälle nach Rückstand (Diagramm der offenen und nicht zugewiesenen Fälle), offene Fälle nach Alter (Diagramm von 10 bis 15 Tagen, 15 bis 30 Tagen, mehr als 30 Tagen)
- Kritische offene Fälle: Sie sehen die Liste der offenen kritischen Fälle, die alle 60 Sekunden aktualisiert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Manager Workspace-Zielseite.

Kanalverwaltung

Überwachen Sie Ihre Teams in Echtzeit, und greifen Sie bei Bedarf in Chatunterhaltungen ein, um zu helfen.

Mit Kanälen können Sie außerdem:

- Die Leistung Ihrer Teams kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit überprüfen
- Ausstehende Arbeitselemente überprüfen und einige Arbeitselemente verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern manuell zuweisen
- Überwachen, welche Arbeiten Ihre Teammitglieder tatsächlich ausführen
- Den Status der Warteschlangen überwachen
- Verfolgen und ändern Sie die Anwesenheit und Kapazitätsauslastung Ihrer Teammitglieder in Echtzeit.

Weitere Informationen finden Sie unter Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Zeitplanung

Sehen Sie im Kalender Ihrer Teams nach, welche Service Desk-Mitarbeiter zum Dienst eingeteilt sind und welche eine Ruhezeit in Anspruch nehmen.

Mit der Zeitplanung können Sie außerdem:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen
- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Ruhezeit- und Schichtwechselanträge genehmigen
- Rufbereitschaftsschichten erstellen sowie primäre und sekundäre Rotationsgruppen zuweisen, um Eskalationsszenarien zu bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Workforce Optimization for Customer Service.

Zeitplaneinhaltung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu erfahren, welche Mitarbeiter ihre Zeitpläne eingehalten haben, und treffen Sie rechtzeitig Entscheidungen, um die Leistung Ihres Teams zu steigern, indem Sie Zielvorgaben für Termintreue festlegen.

Die Funktion zur Zeitplaneinhaltung ermöglicht zudem:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und Eigenschaften zur Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren und optimieren, um sie an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen.
- Zentral auf den Zeitplan all Ihrer Teams zugreifen und Einblicke darin gewinnen, ob Ihr Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält.
- Verlauf der Anwesenheitszeiten Ihrer Teammitglieder analysieren.
- Geplante Daten und tatsächliche Verlaufsdaten für Ihr Team und einzelne Mitarbeiter miteinander vergleichen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Bedarfsprognose

Prognostizieren Sie den Bedarf für Teams, und stellen Sie Prognosen auf Grundlage von historischen Daten bereit.

Mit der Bedarfsprognose können Sie zudem:

- Zeigen Sie die Personalplanung für Service Desk-Mitarbeiter in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen im Teamkalender an.
- Zeitpläne, Aufgaben, Pausen und Besprechungen für Service Desk-Mitarbeiter anpassen und priorisieren, ohne die Serviceziele zu beeinträchtigen.
- Verwenden Sie Verlaufsdaten, und prognostizieren Sie das Kontaktvolumen (Fälle und Interaktionen) in 15-Minuten-Intervallen.

Weitere Informationen finden Sie unter Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice.

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 Teams können Sie außerdem:

- Alle Teams identifizieren, die Sie verwalten und in die Sie Einblick haben
- Die KPIs analysieren, die für Ihr Team besonders wichtig sind
- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen
- Auf die Profile der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzeigen
- Detailinformationen für die Kompetenzen der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter anzeigen bzw. Coaching für sie empfehlen

Weitere Informationen finden Sie unter Teams in Workforce Optimization for Customer Service.

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie mit Coaching die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern geleisteten Arbeit. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, und empfehlen Sie diejenigen, die sie zum Lösen von Problemen benötigen. Erkennen Sie anhand der Empfehlungen Coaching-Möglichkeiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen 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.

Mithilfe von Coaching können Sie auch:

- Die Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Möglichkeiten nutzen, um Bewertungen zu generieren
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Grundlage ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen
- Manager können Mitarbeitern Kurse aus Lern-Management-Systemen (LMS) von Drittanbietern wie Udemy, Pluralsight und Cornerstone OnDemand zuweisen.

Weitere Informationen finden Sie unter Coaching in Workforce Optimization for Customer Service.

Manager Workspace-Zielseite

Die Zielseite von Manager Workspace zeigt Metriken zur laufenden Arbeit und hilft Managern, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Manager Workspace-Zielseite und erfahren Sie, wie Sie sie mit UI Builder entsprechend Ihren geschäftlichen Anforderungen konfigurieren können.

Personaloptimierung für den Kundenservice Manager Workspace-Zielalter

Die Zielseite stellt Ihnen Echtzeitdaten zur aktuellen Arbeitsauslastung und zur Teamleistung zur Verfügung, z. B.:

- KPIs

  Anzahl der bei Erstkontakt gelösten Fälle

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von Service Desk-Mitarbeitern beim ersten Kontakt durch den Kunden gelöst wurden.

  Anzahl von Fällen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die sich seit 30 Tagen im selben Status befinden.

  Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von den Kunden nach ihrer Lösung erneut geöffnet wurden.

  Anzahl eskalierter offener Fälle

  Zeigt die Anzahl der offenen Fälle an, die vom Kunden oder intern eskaliert wurden.

  Jede Punktzahlkarte zeigt auch ein Diagramm an, auf das Sie klicken können, um die Fälle weiter zu analysieren.

- Arbeitselemente

  Offene Fälle insgesamt

  Zeigt die Gesamtzahl der offenen Fälle an. Die Kombinationskarte zeigt auch die Aufgliederung der offenen Fälle nach dem aktuellen Status an: **Neu**, **Offen**und **Auf Info warten**.

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

Wartende Arbeitselemente

Zeigt die Anzahl der Arbeitsaufgaben an, die Service Desk-Mitarbeitern noch nicht zugewiesen wurden.

Hilfe angefordert

Zeigt die Anzahl der Interaktionen an, bei denen Service Desk-Mitarbeiter die Unterstützung des Vorgesetzten benötigen, um die Fälle zu schließen.

- Kundenservice-Mitarbeiter

Service Desk-Mitarbeiter gesamt

Zeigt die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter im Team und die Aufteilung der Service Desk-Mitarbeiter gemäß dem aktuellen Status an: **Verfügbar**, **Offline**, **Pause**und **Abwesend**.

Urlaubsanträge

Zeigt die Anzahl der Urlaubsanträge der Service Desk-Mitarbeiter an, deren Genehmigung durch den Manager aussteht.

Schichttauschanforderungen

Zeigt die Anzahl der Anforderungen von Service Desk-Mitarbeitern an, Schichten zu tauschen, für die die Genehmigung durch den Manager aussteht.

- Offene Fälle

Offener Fall nach Rückstand

Zeigt ein Diagramm der offenen Fälle und nicht zugewiesenen Fälle in den letzten 12 Monaten an.

Offener Fall nach Alter

Zeigt das Diagramm der offenen Fälle an, die in den letzten 10 bis 15 Tagen, 15 bis 30 Tagen und mehr als 30 Tagen erstellt wurden.

Sie können auf die Liniendiagramme klicken, um die Liste der Fälle anzuzeigen.

- Kritische offene Fälle: Zeigt die Liste der offenen kritischen Fälle an, die zuletzt aktualisiert wurden. Klicken Sie auf **Alle** anzeigen, um alle kritischen Fälle anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Manager Workspace-Zielseiten erstellen

Manager Workspace-Zielseite

Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

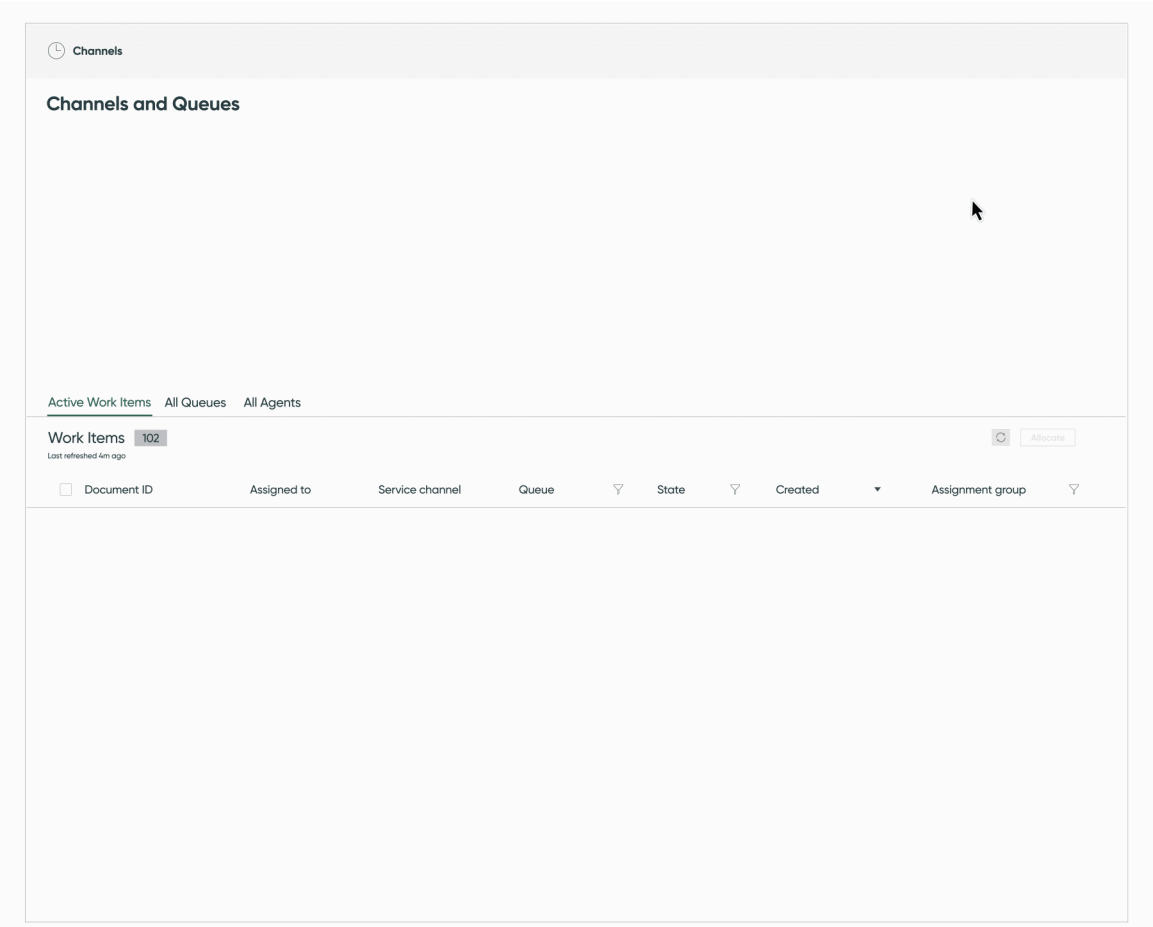
Erfahren Sie, wie Sie mit Kanalverwaltungsfähigkeiten wichtige Metriken kanal- und warteschlangenübergreifend überwachen können.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Überwachen Sie die Integrität Ihrer Kanäle und Warteschlangen in Echtzeit, indem Sie wartende Kunden, verfügbare Service Desk-Mitarbeiter und die Arbeit Ihrer Teammitglieder (bzw. der Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Teams) überprüfen und mit ihnen zusammenarbeiten, um komplexe Probleme 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.

Die folgenden Screenshots aus der Kanalverwaltung geben Ihnen schnell einen Überblick über die Fähigkeiten zur Leistungsüberwachung in Echtzeit und zur Anzeige von Detailinformationen.



Als Benutzer der Kanalverwaltung können Sie:

- Mit Berichten zu Leistungskennzahlen in Servicekanälen und Warteschlangen die Leistung Ihrer Teams in Echtzeit nachverfolgen
- In Echtzeit die Leistung überprüfen, während das Team über Kanäle und Warteschlangen hinweg aktiv an Aufgaben arbeitet
- Detailinformationen für Arbeitselemente anzeigen und per Privatchat oder durch Hinzufügen von Arbeitsnotizen zu einer Aufgabe im richtigen Moment unterstützend eingreifen
- Die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und ihre Arbeitsauslastung anzeigen
- Ausstehende Arbeitselemente in der Warteschlange überwachen und gegebenenfalls eingreifen
- Service Desk-Mitarbeitern manuell Arbeitselemente zuweisen
- Filtern Sie die entsprechenden Kanäle, KPIs, Arbeitselemente, Arbeiten in der Warteschlange und Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Filterfunktion „Zuweisungsgruppe“.
- Verfolgen Sie die Echtzeitleistung des Kundenservice in Messaging-Kanälen von Verbrauchern nach, einschließlich WhatsApp, Facebook, LINE, Amazon Connect und SMS.

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

- Verfolgen und ändern Sie die Anwesenheit von Service Desk-Mitarbeitern in Echtzeit, damit Arbeitselemente effizienter weitergeleitet werden.
- Führen Sie einen Drilldown der kanalspezifischen KPIs durch, um weitere Analysen durchzuführen.

Als Administrator der Kanalverwaltung können Sie:

- Servicekanäle und Warteschlangen erstellen
- Einzelnen Warteschlangen Zuweisungsregeln zuordnen
- KPIs für Servicekanäle und Warteschlangen konfigurieren
- Die Vorgesetztenlisten konfigurieren
- Passen Sie die Kanalverwaltungsseite mit dem UI Builder an Ihre Anforderungen an.

Zugehörige Informationen

Servicekanäle und Warteschlangen einrichten

Arbeiten mit Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

Beispiel: Kanalverwaltung mit Personaloptimierung für den Kundenservice

Informieren Sie sich, wie Sie wichtige Metriken (oder wichtige Prozessindikatoren) kanal- und warteschlangenübergreifend überwachen können. Verwalten Sie die Arbeit Ihrer Teammitglieder (bzw. der Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Teams), und arbeiten Sie mit ihnen zusammen, um komplexe Probleme für Ihre Endkunden zu lösen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Die Beispielmitarbeiterin Amy Jones leitet den Kundenservicebetrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich. Jedes Team besteht aus 8 bis 15 Service Desk-Mitarbeitern. Sie muss sicherstellen, dass eingehende Arbeitsaufgaben über alle Kanäle hinweg effektiv an die jeweils richtigen Gruppen weitergeleitet werden. Dies kann erreicht werden, indem die erweiterte Arbeitszuweisung gemäß den Geschäftsanforderungen eingerichtet wird.

Sobald der Mitarbeiter Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) entsprechend konfiguriert hat, kann er den Kanälen und Warteschlangen Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen und die betriebliche Leistung der Teams in Echtzeit überwachen.

Die Mitarbeiterin in diesem Beispiel kann dann die laufende Arbeit der Teams im Auge behalten, den Service Desk-Mitarbeitern manuell ausstehende Arbeitselemente zuweisen und an Chatunterhaltungen teilnehmen, um Service Desk-Mitarbeiter zu unterstützen.

Hier erhalten Sie einen Überblick, wie Sie Teams überwachen können, indem Sie sich die Echtzeitdaten in Servicekanälen und Warteschlangen ansehen.

Überwachen Sie die Arbeit in Channel Management

Hier erhalten Sie einen Überblick, wie Sie Arbeitselemente manuell zuweisen, laufende Fälle überwachen und an Chatunterhaltungen teilnehmen können.

Weisen Sie Arbeitselemente in Channel Management manuell 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.

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Manager Servicekanäle und Warteschlangen hinzufügen und KPIs konfigurieren können.

Überwachen von Service Desk-Mitarbeitern in Channel Management

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Informieren Sie sich, wie Sie die Schichten Ihrer Service Desk-Mitarbeiter inklusive Pausen planen können, um ihre Zeitpläne in Personaloptimierung für den Kundenservice effektiv zu verwalten. Veröffentlichen Sie Zeitpläne, um die Mitarbeiterzeitpläne im Teamkalender anzuzeigen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Die Zeitplanung macht die Verwaltung von Teamkalendern transparent und ermöglicht die Zusammenarbeit zwischen Managern und Service Desk-Mitarbeitern. Verwenden Sie On-Call Scheduling mit Personaloptimierung für den Kundenservice, um dedizierte Teammitglieder zur Lösung von Problemen bei ihrem Auftreten zuzuweisen.

Manager können die Bedarfsprognosefunktion verwenden, um ihre Personalplanung für Service Desk-Mitarbeiter in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen im Teamkalender anzuzeigen. Manager können die Zeitplaneinhaltung der Service Desk-Mitarbeiter mithilfe von Ein- und Ausstempelereignissen in Echtzeit überwachen.

Die folgende Darstellung bietet eine allgemeine Übersicht über die Zeitplanungsanwendung.

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

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

Swap shifts
Trade shifts with your peers

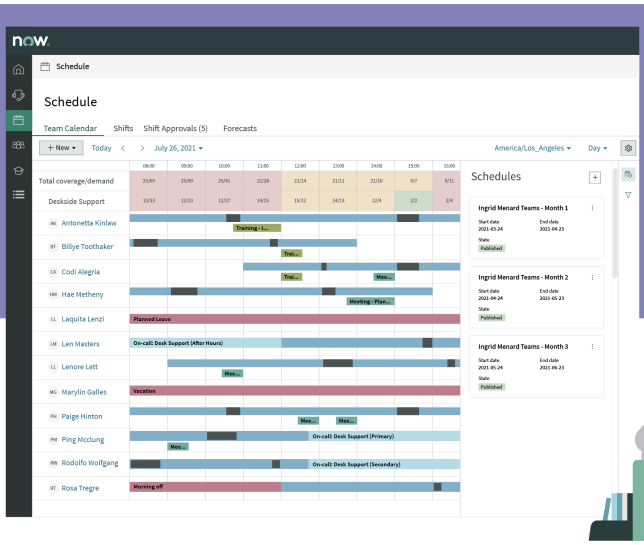


Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent



Die folgende Darstellung bietet einen allgemeinen Überblick über die Aufgaben, die Planer und Mitarbeiter im Kalender ausführen können.

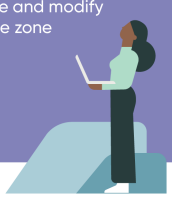


Scheduler

Assess planned coverage and see which agents cover regular and on-call shifts for your groups

Gain visibility into your teams' schedule and modify published schedules in the agents' time zone

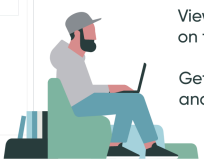
See overall coverage and demand for each group you manage



Agent

View your regular and on-call shifts on the calendar and request time off

Get visibility into the schedule of your peers and swap shifts with them



Als Manager 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.

- Schichten zusammenstellen, um die Personalabdeckung für Kunden für den erforderlichen Zeitraum sicherzustellen
- 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
- Die Zeitpläne ändern, wenn Ihre Teammitglieder Sie über Änderungen ihrer Verfügbarkeit informieren
- Zeitpläne von Teammitgliedern verwalten, die in verschiedenen Zeitzonen arbeiten
- Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern überwachen, indem Sie die Arbeitszeitzusammenfassung und Anwesenheitszeiten anzeigen.
- Mitglieder nach Standort, Kompetenzen und Zuweisungsgruppen filtern.
- Geplante Zeitpläne anpassen und Genehmigungen über die mobile Anwendung verwalten.
- Rufbereitschaftsschichten erstellen sowie primäre und sekundäre Rotationsgruppen zuweisen, um Eskalationsszenarien zu bearbeiten.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie:

- Ihren Zeitplan einsehen und bei Bedarf Auszeiten beantragen
- Schichten mit Peers tauschen
- Ihren Kalender und den Kalender Ihres Teams wochenübergreifend anzeigen, um die Arbeit zu planen
- Synchronisieren Sie Ihren Teamkalender und Ihre Events mit Microsoft Outlook.

Zugehörige Informationen

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Beispiel – Zeitplanung mit Personaloptimierung für den Kundenservice

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.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Eine Managerin für einen großen Kundenservice-Betrieb ist für 12 Teams verantwortlich. Jedes Team besteht aus 8 bis 15 Service Desk-Mitarbeitern. Die Managerin muss jederzeit Einblick in die Zeitpläne ihrer Teams haben. Außerdem muss die Managerin in der Lage sein, Schichten zu erstellen und Schichtwechsel- und Urlaubsanträge des Teams zu genehmigen oder abzulehnen.

Die Managerin kann die Zeitpläne des Teams mithilfe von **Zeitplanung** verwalten. Auch die Teammitglieder können ihre eigenen Zeitpläne effektiv verwalten. Sie können z. B. Schichtwechsel oder Abwesenheiten beantragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Managerin kann Zeitpläne mit den folgenden Schritten von einer zentralen Stelle aus überwachen:

1. Schichtplan erstellen
2. Zeitplan erstellen
3. Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsschichten zuweisen
4. Zeitplan veröffentlichen
5. Anfragen der Teams genehmigen

Service Desk-Mitarbeiter nehmen Dienstplanänderungen vor oder beantragen Urlaub bzw. Ruhezeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan Ihrer Teams nachverfolgen und verwalten.

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie mithilfe von Zeitplänen Schichtpläne erstellen und den Schichten Service Desk-Mitarbeiter zuweisen können.

Personaloptimierung für den Kundenservice Erstellen Sie Schichtpläne

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 den Kundenservice Teamzeitplan überwachen

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsbereich zum Verwalten ihrer Zeitplans verwenden.

Personaloptimierung für den Kundenservice Zeitplan für Mitarbeiter

Weitere Informationen zur Erstellung und Verwaltung von Zeitplänen mit Personaloptimierung für den Kundenservice finden Sie unter Zeitplanung in Workforce Optimization for Customer Service.

Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mithilfe der Zeitplaneinhaltung können Sie überwachen, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten, und die betriebliche Effizienz Ihres Unternehmens verbessern.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Ein- und Ausstempelereignisse werden generiert, wenn Service Desk-Mitarbeiter ihren Verfügbarkeitsstatus ändern. Die Zeit zwischen den Ein- und Ausbuchungsereignissen wird zusammengefasst, um Berichte zur Zeitplaneinhaltung und -konformität zu erstellen.

Mit der Einhaltung können Sie messen, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan einhalten, um die ihnen zugewiesene Arbeit abzuschließen. Die Konformität misst die Gesamtarbeitszeit der Service Desk-Mitarbeiter im Vergleich zum gesamten geplanten Zeitraum, unabhängig von der Einhaltung.

Die Zeitplaneinhaltung unterstützt Ihr Unternehmen bei den folgenden 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.

- Messen, ob der Aufwand für die Bedarfsplanung und Zeitplanung der Teammitglieder optimal genutzt wird.
- Auf Grundlage Ihrer Einblicke in die bisherige Nutzung einen effektiveren Personalbedarf für die Zukunft planen.
- Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter erkennen, wenn Defizite hinsichtlich der Einhaltung auftreten. Weitere Informationen finden Sie unter Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice.

Als Manager können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zentral auf den Zeitplan all Ihrer Teams zugreifen und Einblicke darin gewinnen, ob Ihr Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält.
- Leistung Ihres Teams erhöhen, indem Sie die erwarteten Einhaltungsziele festlegen.
- 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.

Zeitplaneinhaltung für Customer Service in Aktion

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu verstehen, wie Manager und Mitarbeiter die Zeitplaneinhaltung in Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden.

Zeitplaneinhaltung für Customer Service

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Zeitplaneinhaltung und -konformität zu bestimmen:

1. Der Administrator legt die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* als aktiv fest, um die Ein- und Ausstempelzeiten von Kundenservice-Mitarbeitern zu erfassen.
2. Ein Mitarbeiter arbeitet für das Kundenservice-Betriebsteam und ist einem Manager unterstellt. Angenommen, das folgende Szenario entspricht einem typischen Arbeitstag:
   a. Der Mitarbeiter meldet sich bei CSM Agent Workspace 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 dem CSM Agent-Arbeitsbereich 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.

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

Zugehörige Informationen

Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren

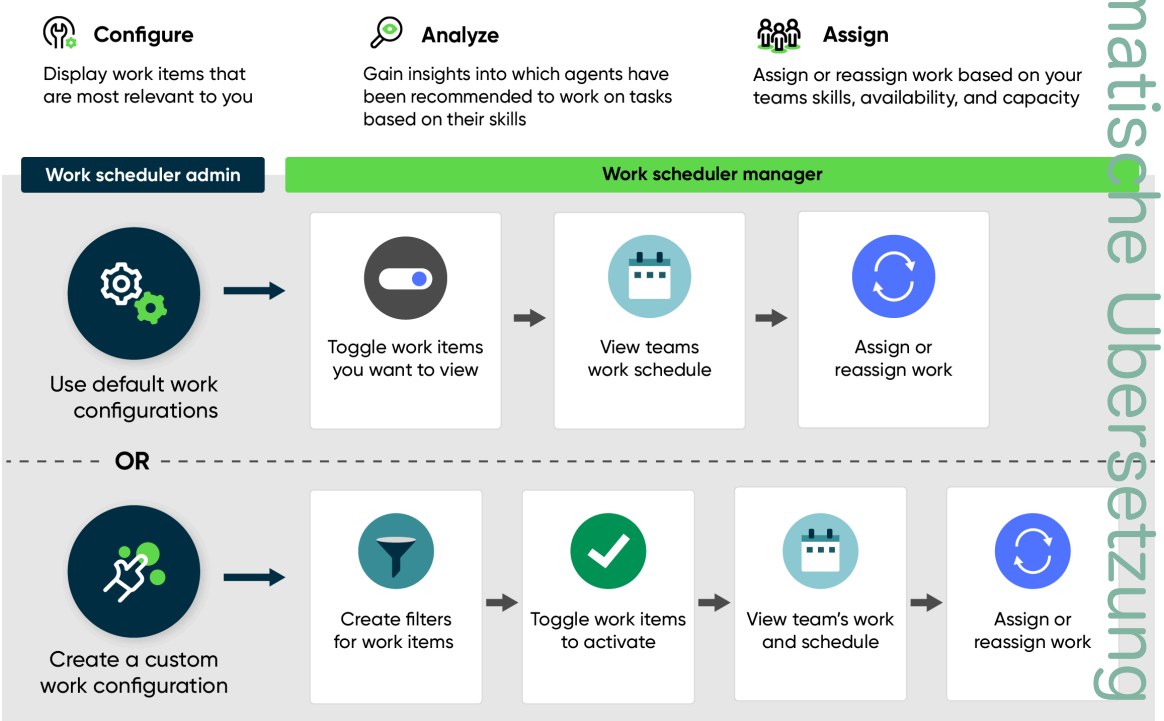
Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwalten Sie die Arbeit Ihrer Teams von einem zentralen Standort aus. Sie erhalten Einblick in die Arbeitsauslastung Ihres gesamten Teams. Im Kalender Ihres Teams können Sie die Komplexität der Aufgabe und die Arbeitskapazität bewerten und Arbeit zuweisen oder neu zuweisen.

Die folgende Abbildung 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 hierzu finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen.
- Arbeitsplanerkarten zu Arbeitskonfigurationen zuordnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Der Arbeitskonfiguration eine Arbeitsplanerkarte zuordnen.

Als Manager 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.

- 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.
- Weisen Sie Arbeitselemente basierend auf den Schichten Ihres Teams und Kompetenzempfehlungen zu oder weisen Sie sie neu zu.
- Arbeitselemente auf Grundlage der Schichten Ihrer Teams zuweisen.
- Fügen Sie Kriterien für Übereinstimmungsregeln hinzu, und ordnen Sie die Teammitglieder in eine Rangfolge ein, und weisen Sie Arbeitselemente basierend auf diesen Regeln zu.

Erste Schritte mit „Arbeitsplaner“ in Personaloptimierung für den Kundenservice

Finden Sie im Modul „Zeitplanung“ ganz einfach Aufgaben, die Sie ausführen müssen.

Arbeitsplaner

Vorteil	Benutzer	Aufgaben, die Sie in „Arbeitsplaner“ erledigen müssen
Aktivieren Sie den Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice.	Administrator	Arbeitsplaner aktivieren
Beziehen Sie sich auf die Komponenten wie Systemeigenschaften, die im Arbeitsplaner verwendet werden.	Alle Arbeitsplaner-Rollen	Machen Sie sich mit den Komponenten vertraut, die im Arbeitsplaner in Personaloptimierung für CSM verwendet werden
Richten Sie den Arbeitsplaner für Arbeitsplaner-Manager ein, um Arbeitselemente basierend auf den Kompetenzen, Verfügbarkeiten und Kapazitäten ihrer Teams zuzuweisen.	Arbeitsplaner-Administrator	Richten Sie den Arbeitsplaner in Personaloptimierung für CSM ein
Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.	Arbeitsplaner-Manager	Verwenden Sie den Arbeitsplaner in Personaloptimierung für CSM

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice

Bedarfsprognose ermöglicht es Managern, ihre Service Desk-Mitarbeiterbesetzungsprognose in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen im Teamkalender anzuzeigen. Mit dieser Funktion können Manager Zeitpläne, Aufgaben, Pausen und Besprechungen für ihre Service Desk-Mitarbeiter anpassen und priorisieren, ohne die Serviceziele zu beeinträchtigen. Erfahren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, wie Sie mit Bedarfsprognose anhand der Verlaufsdaten Ressourcen prognostizieren können.

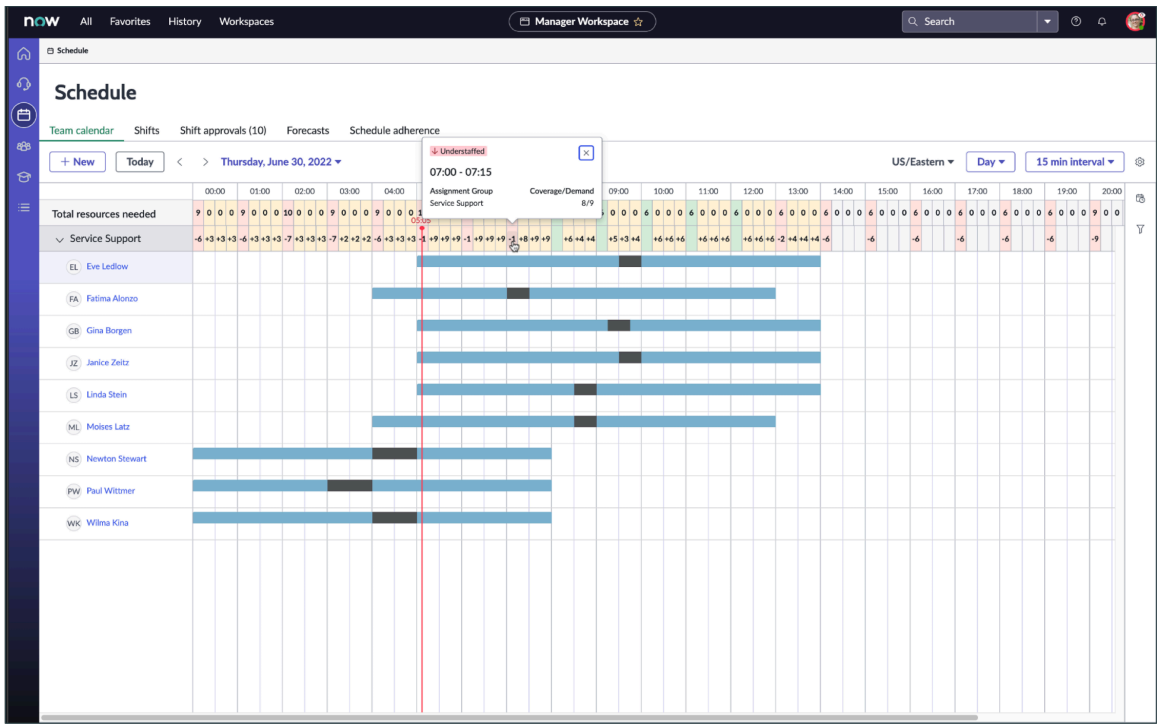
Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Übersicht über die Anwendung Bedarfsprognose. Bedarfsprognose

Die 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle sind farbcodiert, um den Status der Service Desk-Mitarbeiterbesetzung anzuzeigen, z. B. unterbesetzt, überbesetzt und gut besetzt. Unterbesetzte Zeitfenster sind rot, überbesetzte Zeitfenster gelb und gut besetzte Zeitfenster grün farbcodiert. Zeitfenster, die nicht mit Personal besetzt werden müssen, sind grau farbcodiert. Manager müssen für eine ausreichende Personalausstattung in Zeitfenstern mit Unterbesetzung sorgen und die Ressourcen in Zeitfenstern mit Überbesetzung optimieren.

Beispielsweise kann ein Manager der Servicesupport-Gruppe sehen, dass das Zeitfenster zwischen 07:00 und 07:15 Uhr rot farbcodiert und unterbesetzt ist. Der Bedarf liegt bei neun Ressourcen, die Abdeckung beträgt jedoch nur acht Ressourcen. Das Zeitfenster ist um eine Ressource unterbesetzt. In diesem Zeitfenster werden **9** und **-1** angezeigt. Um eine Unterbesetzung in diesem Zeitfenster zu vermeiden, teilt der Manager eine Ressource ein, die sich in einer Pause befindet. Der Manager verschiebt die Pause dieser Ressource von 07:00 Uhr auf 07:30 Uhr. Das Zeitfenster von 07:00 bis 07:15 Uhr ist jetzt gut besetzt und grün farbcodiert.

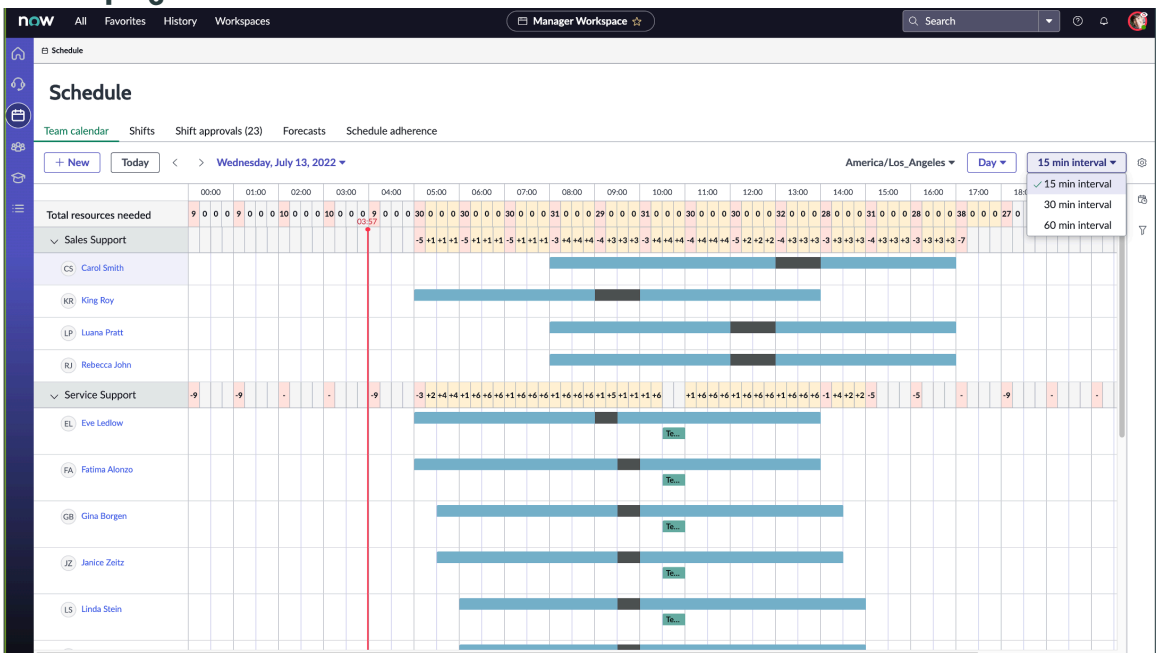
Bedarfsprognose-Ansicht für ein Team



Der Manager aller Teams kann die Personalprognosen für Teams und Einzelpersonen je nach Anforderung in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen anzeigen. Diese Ansicht hilft Managern, ihre Teams angemessen zu besetzen.

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



Die Anwendung Bedarfsprognose verwendet MetricBase, um den Bedarf für Teams zu prognostizieren.

Bei der Erstellung von Bedarfsprognose-Konfigurationen erstellt die Anwendung die folgenden Metriken:

- Staffing forecast (Personalprognose): Die Prognose für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die ein Manager für die Bearbeitung von Fällen und Interaktionen in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen benötigt.
- Volume forecast (Volumenprognose): Die Verlaufsdaten und die Prognose der Kontaktvolumen (Fälle und Interaktionen) in 15-Minuten-Intervallen.

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 - Modellbedarfsszenarien.

Als Manager mit der Rolle „Prognose-Administrator“ können Sie in Manager Workspace Prognoseparameter erstellen. Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern, und zeigen Sie eine Vorschau von Zeitreihendaten an, 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. Überlagern Sie die manuellen Anpassungen mit den visualisierten Prognosedaten, und zeigen Sie die Zeitreihendaten an, um das Prognosemodell zu analysieren. Gehen wir zum Beispiel davon aus, dass Sie ein bestimmtes Muster für die bevorstehende Woche haben, bei dem ein Feiertag in der Mitte der Woche liegt, für den Sie mehr Service Desk-Mitarbeiter benötigen. Da Sie erwarten, dass die Verkäufe steigen, können Sie die Prognose manuell anpassen, indem Sie sie zum Beispiel um 10 % erhöhen und diese Daten analysieren.

Automatische Übersetzung

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

Die Anwendung „Bedarfsprognose“ enthält die folgenden Module:

Module der Anwendung „Bedarfsprognose“

Modulname	Beschreibung
Datensammlungsdefinitionen	Legen Sie Bedingungen fest, die definieren, welche Daten Sie für Fälle, Interaktionen und die von Ihnen gewünschten Tabellen erfassen möchten.
Formelparameter	Fügen Sie die Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden sollen, um die Ressourcen aus der Prognose zu berechnen.
Ressourcenkonvertierungsformeln	Fügen Sie Formeln hinzu, um die Prognose in Ressourcen für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle zu konvertieren.
Gruppen-Prognosekonfiguration	Verknüpfen Sie die konfigurierte Ressourcenkonvertierungsformel mit Gruppen.

Als Nutzer mit der Rolle sn_agent_forecast.admin können Sie prognostizieren, wie viele Service Desk-Mitarbeiter für eine Schicht benötigt werden.

So prognostizieren Sie den Bedarf:

1. Erfassen Sie Daten, indem Sie Datensammlungsdefinitionen festlegen.
2. Legen Sie Werte für Prognoseparameter fest, und generieren Sie Volumenprognosen.
3. Erstellen Sie Formeln, um Volumenprognosen in die Anzahl der benötigten Ressourcen in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen zu konvertieren.
4. Ordnen Sie die Formeln Zuweisungsgruppen zu.
5. Zeigen Sie den prognostizierten Bedarf im Kalender an.

Hinweis:
Informationen zu den Standardkomponenten und -konfigurationen finden Sie im Abschnitt Bedarfsprognose in Mit Personaloptimierung für den Kundenservice installierte Komponenten.

Durch die Festlegung von Datensammlungsdefinitionen Daten sammeln

Mit dem Modul „Datensammlungsdefinitionen“ können Sie festlegen, welche Daten Sie erfassen 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 die Datensätze vom vorherigen Tag für alle 15-Minuten-Intervalle für alle Zuweisungsgruppen ab und speichert sie in MetricBase.

  Sie können auf die Zeitreihen für die erfassten Daten zugreifen, indem Sie den Befehl MetricBase list auf die Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] anwenden. Weitere Informationen zum Zugriff auf MetricBase-Daten finden Sie unter Mit dem Listenbefehl auf MetricBase-Daten zugreifen.

- Verwenden Sie die On-Demand-Aufgabe *`Collect historical data for automated forecast configurations`* zum Sammeln von Verlaufsdaten in 15-Minuten-Intervallen. Diese Aufgabe sammelt 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.

- Mit der geplanten Aufgabe *Forecast resources for future* können Sie die Ressourcen anhand der erfassten Daten prognostizieren und die Daten in MetricBase in der Metrik „Agent-Prognose“ speichern. Den Prognoseeigenschaften können Sie entnehmen, wie häufig Daten erfasst werden, z. B. für wie viele Tage Daten gesammelt werden müssen, um die Prognose zu berechnen, oder für welchen Zeitraum die Daten gespeichert werden sollen.

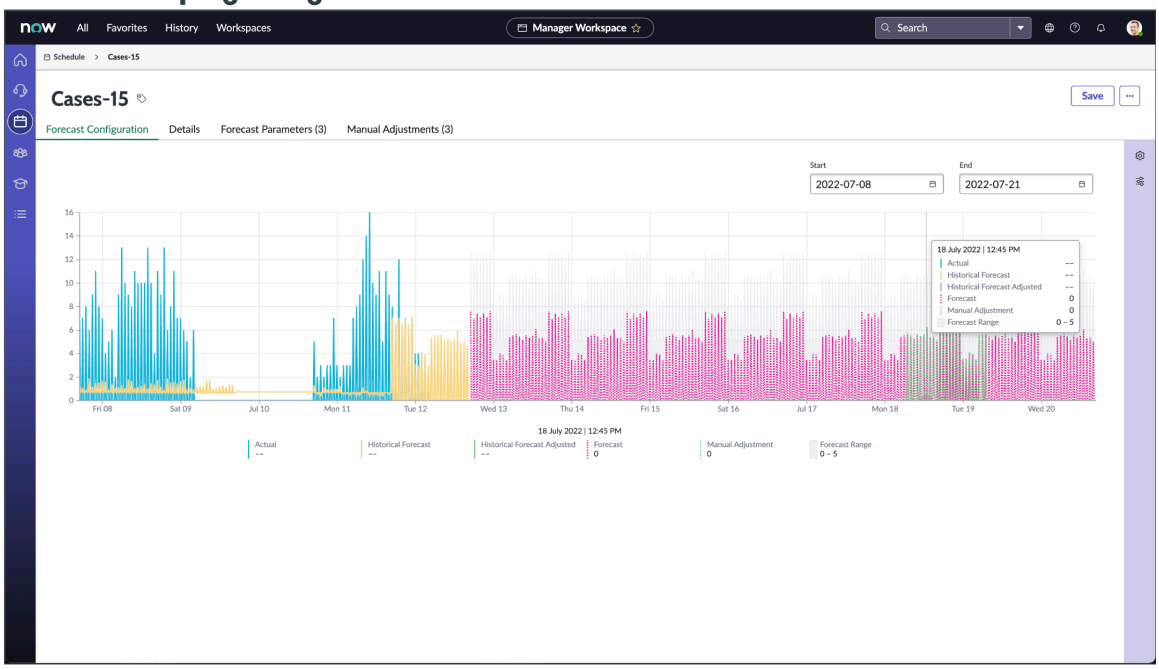
Hinweis:
Die für Datensammlungsdefinitionen erstellten Zeitreihenmetriken verwenden die Aufbewahrungsrichtlinie WFO-Prognosen. Diese Richtlinie speichert die Daten für die letzten drei Jahre in einstündigen Intervallen.

Prognoseparameter erstellen

Manager können Verlaufsdaten mit einer Granularität von 15 Minuten erfassen, um genaue Prognosen zu erstellen. Die generierten Prognosen zeigen die Muster in Fällen und Interaktionsvolumen in 15-Minuten-Intervallen. Standardmäßig verwendet die Anwendung den STL-Algorithmus (Saisonal Trend Loess).

Beispielsweise kann ein Manager die Volumenprognose in 15-Minuten-Intervallen generieren, indem er die entsprechenden Prognoseparameter angibt. Bei den Prognoseparametern handelt es sich um die Zeitraumlänge und die Prognosezeiträume, die für das in den Kontaktvolumen beobachtete Muster am besten geeignet sind.

Eine Volumenprognose generieren



Formelparameter erstellen

Verwenden Sie numerische Werte oder ein Skript, das in der Formel definiert wird, um die Ressourcen aus Prognosen zu berechnen. Einheiten in Formelparametern können in Stunden, Minuten oder absoluten Zahlen angegeben werden. Informationen zu den standardmäßig verfügbaren Parametern finden Sie unter Formelparameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zur Konvertierung von Prognosen in Ressourcen erstellen

Erstellen Sie Formeln, um die Volumenprognose in die Personalprognose für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle zu konvertieren. Unter Ressourcenkonvertierungsformel finden Sie die standardmäßig verfügbaren konfigurierten Formeln für Ressourcenprognosen.

Formeln mit Zuweisungsgruppen verknüpfen

Ordnen Sie der Ressourcenkonvertierungsformel Zuweisungsgruppen zu, um die Anzahl der Fälle und Interaktionen in die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter umzurechnen.

Prognostizierten Bedarf im Kalender anzeigen

Mithilfe der durch die Metrik „Agent-Prognose“ in MetricBase erfassten Daten wird prognostiziert, wie viele Service Desk-Mitarbeiter Sie für die einzelnen 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle an einem Tag im Teamkalender benötigen. In einer Wochenansicht für den Kalender wird der Bedarf an Support-Personal für eine bestimmte Woche angezeigt.

Zugehörige Informationen

Datensammlung konfigurieren, um den Ressourcenbedarf zu prognostizieren

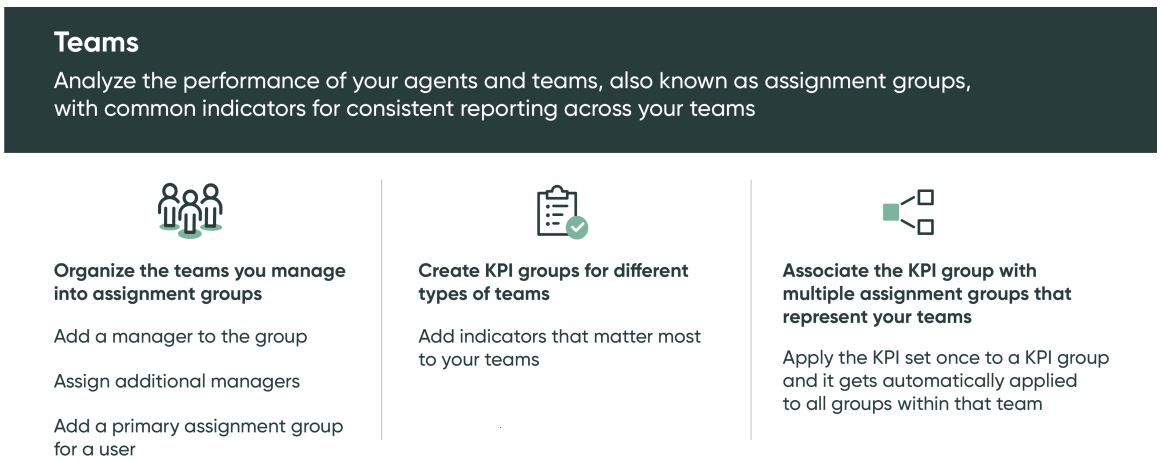
Personalkoordinierung mit der Bedarfsprognose analysieren

Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice

Erfahren Sie, wie Sie jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren können. Sie können 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.

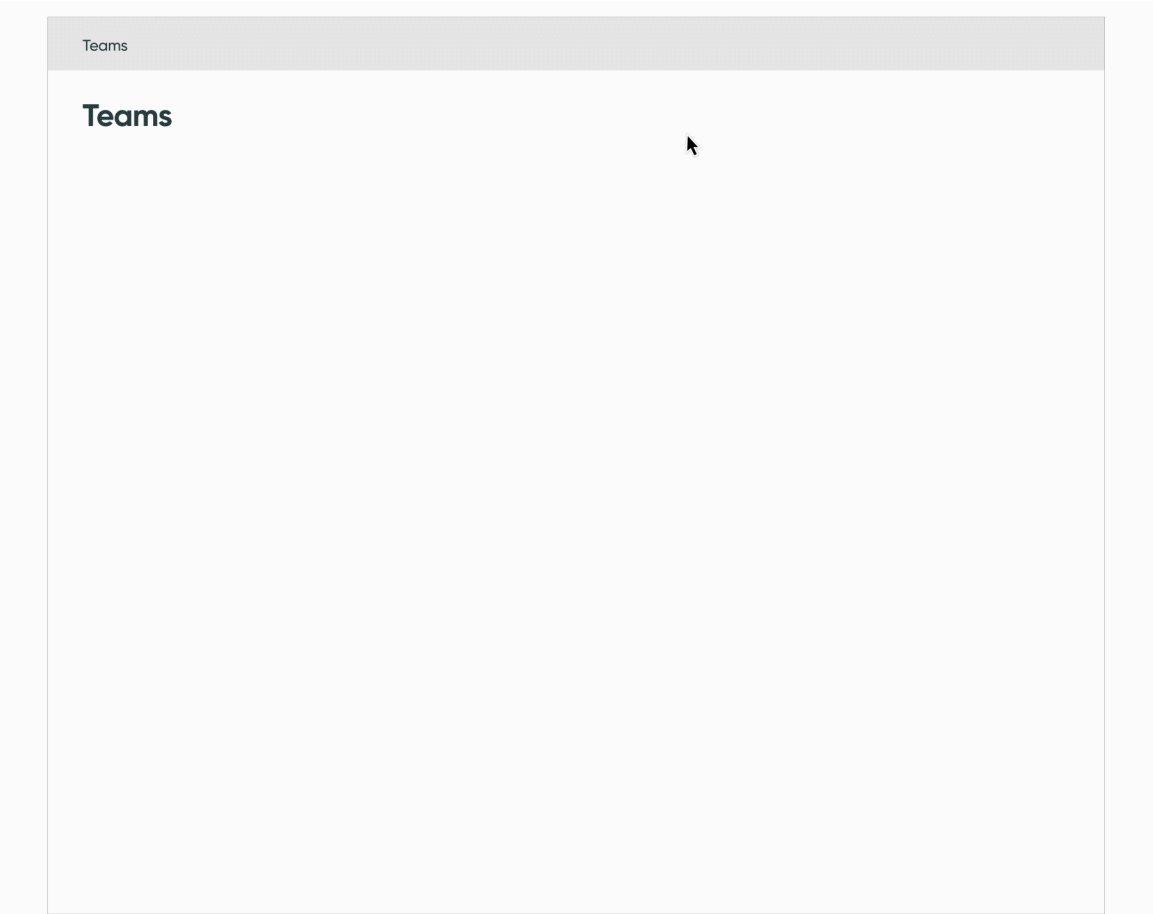
Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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



Zeigen Sie Detailinformationen für Berichte 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.



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** definiert.

- Der KPI-Gruppe KPIs hinzufügen
- Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen

  Hinweis:
  Achten Sie darauf, jeder Zuweisungsgruppe einen Manager hinzuzufügen. 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 Fälle anzeigen

Zugehörige Informationen

Teams Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice

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

Beispiel – Teams mit Personaloptimierung für den Kundenservice

Anhand dieses Beispiels können Sie nachvollziehen, wie Sie Ihre Teams von einer zentralen Stelle aus verwalten können.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Unser Beispielmitarbeiter ist Manager für den Kundenservice-Desk und leitet 15 Teams. Er fungiert außerdem als zusätzlicher Manager für die meisten Teams und hat daher Einblick in die Abläufe, auch wenn ihm die Service Desk-Mitarbeiter nicht direkt unterstellt sind.

Um die Leistung aller Teams effektiv an einer zentralen Stelle zu analysieren, richtet der Manager die Anwendung **Teams** wie folgt ein:

1. Die Teams werden in Gruppen aufgeteilt, die als Zuweisungsgruppen bezeichnet werden. Sie sind entweder dem Manager direkt unterstellt oder der Manager hat Einblick in die Leistung dieser Teams.
2. Es wird eine KPI-Gruppe mit einem Satz von 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.

Manager können Teams mit der folgenden Schritten einrichten und verwenden:

1. KPI-Gruppe erstellen
2. Der Gruppe KPIs hinzufügen
3. Den Zuweisungsgruppen Manager hinzufügen
4. Der KPI-Gruppe Zuweisungsgruppen hinzufügen
5. Im Rahmen der Leistungsanalyse Detailinformationen für eine KPI, einen Service Desk-Mitarbeiter oder einen Incident anzeigen

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie Teamleistungsfunktionen einrichten und wie KPI-Zusammenfassungen berechnet werden.

Personaloptimierung für den Kundenservice Richten Sie Teamleistung ein

Verschaffen Sie sich mit diesem Video einen Überblick darüber, wie Sie die Teamleistung analysieren können.

Personaloptimierung für den Kundenservice Teamleistung analysieren

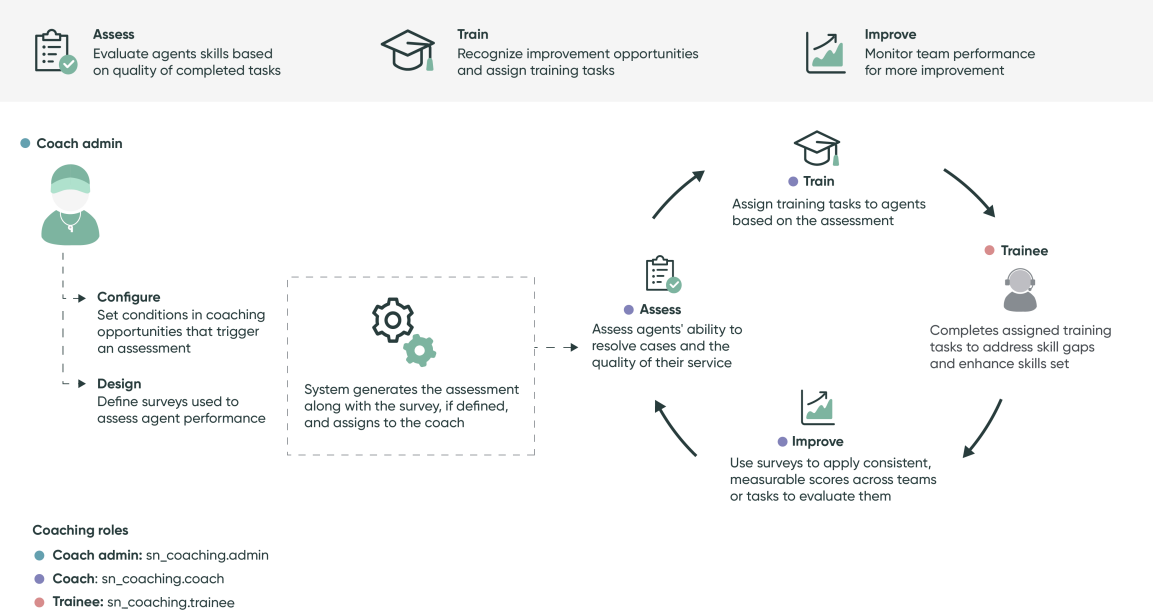
Detaillierte Informationen zum Einrichten und Verwenden von Teams finden Sie unter Teams.

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Erfahren Sie, wie Sie die Qualität der abgeschlossenen Interaktionen und Aufgaben überprüfen und bewerten können. Erweitern Sie die Kompetenzen Ihrer Teams, indem Sie den Mitgliedern auf Grundlage der Bewertungen Schulungen zuweisen und ihrem Profil Kompetenzen hinzufügen, wenn sie geschult 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.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.



Das folgende Beispiel zeigt, wie Personaloptimierung für den Kundenservice mithilfe von Predictive Intelligence Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter empfiehlt:

Szenario für die Empfehlung von Kompetenzen mithilfe von Predictive Intelligence

Schritt	Beschreibung	Beispiel
1.	Predictive Intelligence verknüpft die Fälle, die mithilfe von ähnlichen Kompetenzen abgeschlossen wurden. Dann werden die Aufgaben anhand der Service Desk-Mitarbeiter gruppiert, die sie gelöst haben.	Predictive Intelligence analysiert die Ähnlichkeit zwischen den Aufgaben, die mithilfe der Kompetenz „Firewall“ gelöst wurden.
2.	Wenn Service Desk-Mitarbeiter Fälle lösen, speichert die Anwendung Skill Recommendation Zuordnungen zwischen Kompetenzen und Service Desk-Mitarbeitern.	Service Desk-Mitarbeiter A führt eine Aufgabe aus, für die die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist, doch diese Kompetenz befindet sich noch nicht im Benutzerprofil des Service Desk-Mitarbeiters.
3.	Systemadministratoren legen den Schwellenwert für die Zuordnungen zwischen Kompetenzen und Service Desk-Mitarbeitern fest. Wenn der Schwellenwert erreicht ist, empfiehlt Skill Recommendation dem für den Service Desk-Mitarbeiter zuständigen Manager, die Kompetenz	Der Systemadministrator legt den Schwellenwert auf 10 fest. Das bedeutet, dass Service Desk-Mitarbeiter mindestens 10 Aufgaben abschließen müssen, die eine bestimmte Kompetenz erfordern, bevor die Predictive Intelligence Engine 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.

Szenario für die Empfehlung von Kompetenzen mithilfe von Predictive Intelligence (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung	Beispiel
	dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzuzufügen.	sie diese spezifische Kompetenz empfiehlt. Service Desk-Mitarbeiter A erledigt 10 Aufgaben, bei denen die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist. Agent A ist derzeit nicht die Kompetenz „Firewall“ zugewiesen. Skill Recommendation empfiehlt dem Manager von Service Desk-Mitarbeiter A, diesem die Kompetenz „Firewall“ zuzuweisen.
4.	Der Manager genehmigt die Kompetenz und fügt sie dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzu.	Der Manager von Service Desk-Mitarbeiter A genehmigt die Kompetenz „Firewall“ und fügt diese dem Profil des Mitarbeiters hinzu.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) nutzt die neuen Kompetenzen, die dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt wurden. AWA sucht nach Aufgaben, die diese Kompetenzen erfordern, und weist die Service Desk-Mitarbeiter den Aufgaben zu.	Wenn für eine Aufgabe die Kompetenz „Firewall“ erforderlich ist, wird Service Desk-Mitarbeiter A automatisch für diese Aufgabenzuweisung berücksichtigt.
6.	Im Laufe der Zeit erlernen die Algorithmen für maschinelles Lernen von Predictive Intelligence, welche zum Lösen der Fälle erforderlichen Kompetenzen den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wurden.	

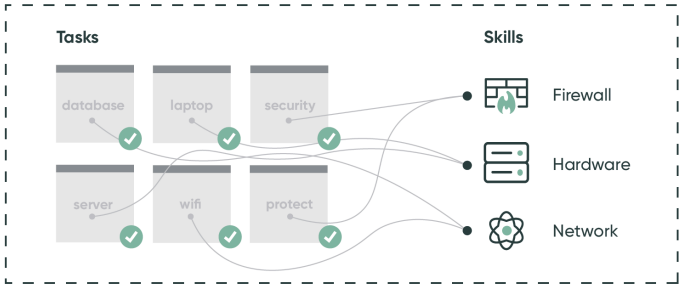
Die Infografik zeigt, wie Sie mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen können.

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.

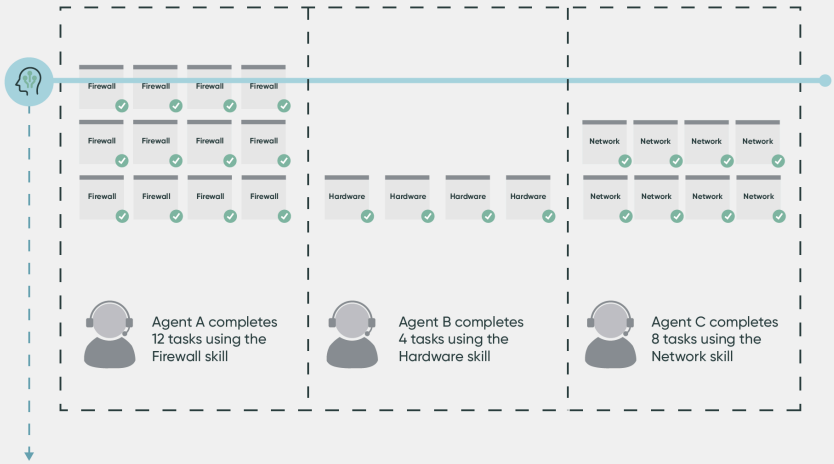
Skill recommendation using Predictive Intelligence

1. Predictive Intelligence (PI) compares cases closed in the last 90 days with skills data for similarity



PI groups the cases based on skills agents used to resolve them

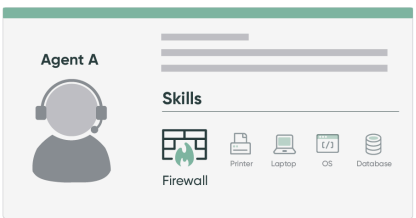
2. Skills Recommendation Application stores the skill and agent associations



Admin sets threshold for this association

3. When the threshold is met, Skill Recommendation Application recommends the skill to the agent's manager

4. Manager approves the recommendation



Skill assigned to the agent

5. Advanced Work Assignment starts routing tasks to agents based on newly assigned skills

6. PI algorithms learn from the repeated task to skill associations that agents use to resolve cases

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Coach können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Leistung Ihres Teams mithilfe von Umfragen bewerten
- Verbesserungspotenzial erkennen und Schulungsaufgaben zuweisen
- Fähigkeit eines Auszubildenden zur Lösung von Fällen bewerten
- Auf Grundlage der Bewertungen Schulungen zuweisen
- Basierend auf einer Empfehlung von Predictive Intelligence dem Profil eines Auszubildenden Kompetenzen hinzufügen

Auszubildende können geschult werden, um Kompetenzlücken zu schließen.

Zugehörige Informationen

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Beispiel – Coaching mit Personaloptimierung für den Kundenservice

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.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Amy Jones leitet beispielsweise den Kundenservicebetrieb eines großen Unternehmens und ist für 12 Teams verantwortlich, die ihr unterstellt sind. Jedes Team besteht aus 8 bis 15 Service Desk-Mitarbeitern. Um die Transparenz zu erhöhen, wird sie auch anderen Teams als Managerin hinzugefügt.

Amy Jones wünscht sich eine zentrale Stelle, an der sie folgende Aktionen ausführen kann:

- Kompetenzen überwachen, die die einzelnen Teams 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

Amy Jones kann alle diese Aktionen folgendermaßen 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 den Kundenservice Coaching – Übersicht

Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wie Sie Kompetenzen manuell oder auf Basis der Empfehlungen von Predictive Intelligence und Skill Recommendation 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.

Personaloptimierung für den Kundenservice Kompetenzempfehlung

Eine ausführliche Anleitung zur Verwendung von Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice finden Sie unter Coaching.

Personaloptimierung für den Kundenservice konfigurieren

Aktivieren Sie Personaloptimierung für den Kundenservice, und konfigurieren Sie die Einstellungen, um Anwendungen für Channel Management, Zeitplanung, Teams und Coaching zu verwenden.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Personaloptimierung für den Kundenservice aktivieren

Personaloptimierung für den Kundenservice Die Lösung ist sehr modular und bietet eine Vielzahl von Funktionen wie Channel Management, Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen in CSM Manager Workspace. Das Plugin „Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace“ (sn_csm_wfo_workspa) aktiviert alle anderen abhängigen Plugins, um Benutzern den Zugriff auf die Anwendungen Channel Management, Zeitplanung, Coaching und Teams in Personaloptimierung für den Kundenservicezu ermöglichen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Das Plugin „Workforce Optimization for CSM Configurable Workspace“ (sn_csm_wfo_workspa) ist mit dem CSM Enterprise-Abonnementpaket verfügbar. Um Zugriff auf alle neuen Funktionen zu erhalten, die mit dem neuen konfigurierbaren Arbeitsbereich verfügbar sind, aktivieren Sie das Plugin „Personaloptimierung“ für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa).

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 Personaloptimierung für den Kundenservice installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „CSM Configurable Workspace“ (sn_csm_wfo_workspa) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, Leistungskennzahlen (KPIs), geplante Aufgaben, Eigenschaften und Tabellen.

Workforce Optimization for Customer Service

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungsbenutzer [sn_wfo.user]	Erteilt der primären Gruppe und zusätzlichen Managern Lesezugriff.	pa_analyst
Personaloptimierungs-Administrator [sn_wfo.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	sn_wfo.user
Workforce Optimization-CSM-Manager [sn_csm_wfo_workspa.manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_mgr_workspace.manager • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Workforce Optimization-CSM-Administrator [sn_csm_wfo_workspa.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Anwendungen	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.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 (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

Filterkonfiguration

Modulname	Modultabellen/Datenbankansicht
Manager Workspace	Speichert Filterkonfigurationen für alle Anwendungen wie z. B. Kanäle, Zeitplan und Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Zeitplan	• Benutzer [sys_user] • Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill] • Zeitplan für Mitarbeiter [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]

Manager Workspace

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_mgr_workspace.user]	Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	workspace_user
Manager Workspace-Manager [sn_mgr_workspace.manager]	Erteilt Lesezugriff für primäre Gruppe, zusätzliche Manager und die Genehmigungsschaltfläche.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace-Administrator [sn_mgr_workspace.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

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

Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Grenzwert für die Anzahl der Benutzer, für die in der Kompetenzmatrix ein Achsentausch gestattet ist. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 50

Berichte

Indikatorname	Beschreibung
Offene Fälle insgesamt	Gesamtzahl der offenen Fälle, die darauf warten, von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet zu werden. Die Gesamtanzahl ist in Fälle vom Typ „ **Neu**“, „ **Offen** “ und **„Auf Info warten“** unterteilt.
Wartende Arbeitselemente	Gesamtanzahl der Fälle und Interaktionen, die sich in der Warteschlange befinden und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden sollen.
Hilfe angefordert	Anzahl der Interaktionen, für die Service Desk-Mitarbeiter Hilfe angefordert haben.
Total Agents (Service Desk-Mitarbeiter gesamt)	Alle von Ihnen verwalteten Service Desk-Mitarbeiter. Die Gesamtanzahl ist in Mitarbeiter mit dem Status **Verfügbar**, **Pause**, **Abwesend** und **Offline** unterteilt.
Urlaubsanträge	Von Service Desk-Mitarbeitern gestellte Anträge auf Freistellung von der Arbeit.
Schichttauschanforderungen	Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern, Schichten mit anderen Service Desk-Mitarbeitern zu tauschen.
Offene Fälle	Diagramme, die Fälle darstellen, die darauf warten, bearbeitet zu werden, aufgeschlüsselt nach offenem Falltyp und Alter.
Wichtige offene Fälle	Anzahl der wichtigen offenen Fälle

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Fälle	Anzahl der Fälle, die bei der ersten Behandlung gelöst wurden.
No. of cases not updated in last 30 days (Anzahl der Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden)	Anzahl der Fälle, die seit 30 Tagen nicht mehr aktualisiert wurden
Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden	Anzahl der Fälle, die erneut geöffnet wurden, da die Probleme nicht angemessen behandelt wurden.
No. of escalated open cases (Anzahl der eskalierten offenen Fälle)	Anzahl der Fälle, die nicht bearbeitet werden und die eskaliert 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.

Regelmäßige Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[CSM Manager Workspace] Tägliche Datensammlung	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[CSM Manager Workspace] Historische Datensammlung	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[CSM Manager Workspace] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datensammlung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Channel Management

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

Interaktive Filter für Berichte

Name des interaktiven Filters	Beschreibung	Referenztabelle
Channel Management Agent Filter (Mitarbeiterfilter für Kanalverwaltung)	Filtert Berichte nach einzelnen Service Desk-Mitarbeitern	[sys_user]
Channel Management Group Filter (Gruppenfilter für Kanalverwaltung)	Filtert Berichte nach Gruppen	[sys_user_group]
Channel Management Queues Filter (Warteschlangenfilter für Channel-Management)	Filtert Berichte nach Warteschlangen	[awa_queue]
Channel Management Service Channel Filter (Servicekanalfilter für Channel-Management)	Filtert Berichte nach Servicekanälen	[awa_service_channel]

Automatische Übersetzung

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

Berichte für Servicekanäle und Warteschlangen

Name des Berichts	Beschreibung
Agents available to take case work items (Zur Annahme von Fallarbeitselementen verfügbare Service Desk-Mitarbeiter)	Anzahl der verfügbaren Mitarbeiter, die Fallarbeitselemente annehmen können
Heute zugewiesene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag zugewiesenen Interaktionsarbeitselemente
Verworfene Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der verworfenen Interaktionsarbeitselemente
Case Work Items Assigned Today (Heute zugewiesene Fallarbeitselemente)	Anzahl der an einem bestimmten Tag zugewiesenen Fallarbeitselemente
Durchschnittliche CSAT-Punktzahl	Durchschnittliche Punktzahl für Kundenzufriedenheit
Case Work Items Resolved Today (Heute gelöste Fallarbeitselemente)	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Fallarbeitselemente
Heute gelöste Interaktionsarbeitselemente	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Interaktionsarbeitselemente
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Interaktionsarbeitselemente	Durchschnittliche Zeit für die Bearbeitung von Interaktionsarbeitselementen
Zur Annahme von Interaktionsarbeitselementen verfügbare Service Desk-Mitarbeiter	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter, die Interaktionsarbeitselemente annehmen können
Case Work Items Closed Today (Heute geschlossene Fallarbeitselemente)	Anzahl der an einem bestimmten Tag geschlossenen Fallarbeitselemente

Berichte für Service Desk-Mitarbeiter

Name des Berichts	Beschreibung
Aktive Chats	Anzahl der laufenden Chat-Konversationen
Heute abgeschlossene Chats	Anzahl der an einem bestimmten Tag abgeschlossenen Chats
Chatablehnungen heute	Anzahl der an einem bestimmten Tag abgelehnten Chats
Aktive Fälle	Anzahl der laufenden Fälle
Heute gelöste Fälle	Anzahl der an einem bestimmten Tag gelösten Fälle

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

Berichte für Amazon Connect (Telefon)

Berichtname	Beschreibung
Aktive Anrufe	Anzahl der laufenden Anrufe zwischen Kunden und Service Desk-Mitarbeitern.
Durchschnittliche Anrufdauer	Durchschnittliche Dauer der Anrufe zwischen Kunden und Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag.
Service Desk-Mitarbeiter verfügbar	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die online sind.
Verworfene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die die Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag nicht annehmen konnten.
Heute bearbeitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von den Service Desk-Mitarbeitern an einem bestimmten Tag angenommen wurden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit in Minuten, die Kunden warten mussten, bevor sie mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprachen.
Kontakte im ACW-Status	Anzahl der Kundenanrufe, bei denen der Service Desk-Mitarbeiter nach Beendigung des Anrufs noch Maßnahmen ergreifen muss.
Alter des ältesten Kontakts	Anruf, bei dem der Kunde am längsten warten musste, bevor er mit einem Service Desk-Mitarbeiter sprach.
Durchschnittliche Zeit im Überfluss (Sekunden)	Durchschnittliche Zeit, bevor der Kunde den Anruf trennt, nachdem er auf die Antwort des Service Desk-Mitarbeiters gewartet hat.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[Channel Management] Reset Temporary Capacity Override (Vorübergehende Kapazitätsüberschreibung zurücksetzen)	Führt die Aufgabe alle zwei Minuten aus, überprüft die ungültige oder abgelaufene überschriebene Kapazität und setzt sie auf die vorherige Kapazität des Kanals zurück.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Wählen Sie diese Option aus, 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	Wählen Sie diese Option aus, um die automatische Aktualisierung von Listen in Channel Management zu deaktivieren.

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Definiert das Intervall der automatischen Aktualisierung für die Kanalverwaltungsliste. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Legen Sie die Häufigkeit für die Aktualisierung von Daten für Kanalverwaltungsindikatoren fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Definiert das Intervall der automatischen Aktualisierung für den Kanalverwaltungs-Übersichtscontainer. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Zeigt den interaktiven Filter der **Zuweisungsgruppe** in Kanälen an. • **Typ**: „true“ oder „false“ • **Standardwert**: true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.interval	Dauer für die überschriebene Kanalkapazität. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 12 Stunden

Hinweis:
Eigenschaften der Kanalverwaltung sind standardmäßig in der Tabelle [sys_properties] nicht sichtbar. Um Eigenschaften der Kanalverwaltung zu verwenden, müssen Sie die erforderliche Eigenschaft der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften hinzufügen .

Zeitplanung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich 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.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender und die Beantragung von Schichttauschen oder Ruhezeiten.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_time_worked_summary	Speichert die Arbeitszeitzusammenfassung eines Mitarbeiters.
sn_shift_planning_agent_time_work	Speichert die Arbeitszeit eines Mitarbeiters, z. B. die Ein- und Ausstempelzeiten. Wenn ein Mitarbeiter sich frühzeitig anmeldet oder verspätet abmeldet, werden die Zeiten für Schichtbeginn und Schichtende anstelle der Ein- und Ausstempelzeiten gespeichert.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Speichert die Ein- und Ausstempelzeiten von Mitarbeitern. Daten werden abgerufen, wenn ein Mitarbeiter sich anmeldet, sich abmeldet oder den Anwesenheitsstatus ändert.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Berechnet und zeigt Informationen zur Zeitplaneinhaltung für Mitarbeiter an. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Die Schwellenwerteinstellungen 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. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, in der ein Mitarbeiter flexibel vor der geplanten Startzeit mit der Arbeit beginnen 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.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Minuten
sn_shift_planning.adherence_threshold	Legen Sie den Prozentsatz für einen Schwellenwert für die Einhaltung fest. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des unteren Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des oberen Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert**: 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Schwellenwert für die Zeit, nach der das System automatisch Ausstempelereignisse generiert, wenn Mitarbeiter vergessen haben, sich auszustempeln. 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. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Minuten

Business Rule

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Agent Time Work Event Trigger (Auslöser für Arbeitszeitereignis für Mitarbeiter)	Mitarbeiteranwesenheit [awa_agent_presence]	Legt die Ein- und Ausstempelereignisse fest, wenn sich der Anwesenheitsstatus

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

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
		eines Kundenservice-Mitarbeiters ändert.

Regelmäßige Aufgaben

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird automatisch täglich um 2:30 Uhr ausgeführt • Führen Sie diese Aufgabe bei Bedarf beim Importieren von Daten aus.
Clock-out event generation (Ausstempelereignis generieren) (für Szenarien, in denen kein Ausstempelereignis ausgelöst wird)	Generiert alle 4 Stunden Ausstempelereignisse, wenn Mitarbeiter sich nicht ausgestempelt haben. **Hinweis:** Angenommen, die Arbeitsschicht eines Mitarbeiters geht von 8:00 bis 17:00 Uhr, und der Wert der Eigenschaft `sn_shift_planning.auto_clockout_threshold` ist auf 60 Minuten festgelegt. Der Mitarbeiter stempelt sich ein, aber nicht wieder aus. Die regelmäßige Aufgabe wartet dann bis 18:00 Uhr (17:00 Uhr + 60 Minuten). Wenn sich der Mitarbeiter bis 18:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System zur Endzeit der Arbeitsschicht des Mitarbeiters ein Ausstempelereignis.
Populate Agent Time Worked Summary (Arbeitszeitzusammenfassung für Kundenservice-Mitarbeiter ausfüllen)	Wird täglich ausgeführt, um Arbeitszeit, Einhaltung und Konformität basierend auf den geplanten und tatsächlichen Arbeitsschichtzeiten von Mitarbeitern für den Vortag zu berechnen. Die Werte werden in der Tabelle [sn_shift_planning_time_worked_summary] gespeichert.
Update Wrapper End Time for Actual Work Events (Wrapper-Endzeit für tatsächliche Arbeitsereignisse aktualisieren)	Wird täglich ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Wrapper-Endzeit für die tatsächliche Arbeitszeit der letzten Ausstempelzeit entspricht.
[Zeitplaneinhaltung] Daily Data Collection (Tägliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Historic Data Collection (Verlaufsdatenerfassung)	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Automatische Übersetzung

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

Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Abwesenheits- und Schichttauschanforderungen festlegen: Administratoren können die Fälligkeitsdatumslogik für die Genehmigungs-Flows für Urlaubsanträge und Schichtwechselanfragen konfigurieren. Das Fälligkeitsdatum der Genehmigung wird als Anzahl der Tage vor dem Startdatum der Anfrage festgelegt. Der Standardwert ist auf zwei Tage festgelegt, d. h. wenn die Genehmigung zwei Tage vor dem Startdatum der Anfrage nicht genehmigt wird, wird sie automatisch abgelehnt. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Flows finden Sie unter Erstellen Sie Ihren ersten Flow in Flow Designer .

Bedarfsprognose

Prognosekonfigurationen

Name	Beschreibung
Cases Assigned (Zugewiesene Fälle)	Sammelt Daten für Fälle
Chat Interactions Created (Erstellte Chatinteraktionen)	Sammelt Daten für Chatinteraktionen

Die Aufbewahrungsrichtlinie der Zeitreihenmetriken für **WFO Forecast (WFO-Prognosen)** ist standardmäßig für alle Prognosekonfigurationen verfügbar. Mit dieser Aufbewahrungsrichtlinie werden Daten standardmäßig in 15-Minuten-Intervallen für die letzten drei Jahre für alle zboot-Kunden gespeichert.

Ressourcenkonvertierungsformel

Name	Formel zum Erstellen dieser Ressourcenprognosekonfiguration
Ressourcen für Vertriebssupport	([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Vertriebssupport]
Ressourcen für Service-Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - Service-Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Service-Support])
Ressourcen für technischen Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - technischer Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - technischer Support])

Formelparameter

Name	Beschreibung
Service-Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service-Support-Mitarbeiter an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Service-Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Service-Support-Mitarbeiters pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,25.

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

Formelparameter (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Technischer Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter des technischen Supports an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 1.
Technischer Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des technischen Supports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Vertriebssupport: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des Vertriebssupports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.

Wenn Sie Prognoseparameter für eine Prognosekonfiguration erstellen, werden anstelle der im Abschnitt mit den Prognoseeigenschaften aufgeführten Standardprognoseparameter die in der Konfiguration festgelegten Werte verwendet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Prognoseparametern finden Sie unter Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern.

Prognose-Eigenschaften

Name	Beschreibung
sn_agent_forecast.forecast_interval	Das kleinste Intervall (in Minuten), in dem Verlaufsdaten erfasst und Prognosen generiert werden. Gültige Werte sind 15 und 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Die Anzahl der historischen Tage, die im Zeitreihendiagramm für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle in Manager Workspace dargestellt werden.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart	Die Anzahl der Verlaufstage, die im Zeitreihendiagramm für das tägliche Intervall in Manager Workspace dargestellt werden.

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	

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

Standardmäßig sind Prognosekonfigurationen für die folgenden Gruppen verfügbar:

- Vertriebssupport
- Service-Support
- Technischer Support

Aufgaben für Bedarfsprognose planen

Name	Beschreibung
Erfassen Sie tägliche Daten für Datenerfassungsdefinitionen für Bedarfsprognosen	Wird täglich um 2 Uhr ausgeführt. Für jede Tabelle, die in der Konfiguration der Datensammlungsdefinition definiert ist, wird die Anzahl der Datensätze vom vorherigen Tag in 15-Minuten-Intervallen für jede Gruppe gezählt und in MetricBase gespeichert. Daten, die in 15-Minuten-Intervallen erfasst werden, werden ebenfalls in täglichen Intervallen zusammengefasst und in MetricBase gespeichert.
Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)	Wird täglich um 3 Uhr ausgeführt. Berechnet anhand der gesammelten Daten die für die Zukunft prognostizierten Ressourcen und speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Mitarbeiter-Prognose“.
Erstellen Sie Fälle und Chats für den vorherigen Tag	Tägliche Aufgabe, die Demofälle und Chats für den vorherigen Tag erstellt.
Löschen Sie Fall-Demodaten	Löscht Fälle, die älter als 90 Tage sind. Standardmäßig nicht aktiviert.
Löschen Sie die Interaktionsdemodaten	Löscht Chats, die älter als 90 Tage sind. Standardmäßig nicht aktiviert.

On-Demand-Jobs für die Bedarfsprognose

Erfassen Sie Verlaufsdaten für Datensammlungsdefinitionen für Bedarfsprognosen	Wird bei Bedarf ausgeführt. Erfasst täglich Verlaufsdaten für 15-Minuten-Intervalle und fasst die Daten in täglichen Intervallen für 1098 Tage (vergangene drei Jahre) zusammen und speichert sie in MetricBase. Sobald die Aufgabe ausgeführt wurde, wird in der Spalte „ **Dauer** der täglichen Verlaufsdaten“ die Anzahl der Tage angezeigt, für die Verlaufsdaten für das tägliche Intervall erfasst

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

On-Demand-Jobs für die Bedarfsprognose (Fortsetzung)

	wurden. Die Spalte **Dauer** zeigt die Anzahl der Tage an, für die Verlaufsdaten für ein 15-Minuten-Intervall erfasst wurden. Beide Spalten sind der Tabelle „Prognosekonfiguration“ [sn_agent_forecast_configuration] zugeordnet.
Generieren Sie Demodaten für die Prognose	Wird bei Bedarf ausgeführt. Sammelt Daten für Datensammlungsdefinitionen für die letzten 90 Tage Führt Prognoseressourcen für zukünftige Aufgaben aus, um Volumenprognosen und Personalpläne für die nächsten 30 Tage zu generieren. Aktiviert Fälle und Chats für Aufgabe vom Vortag erstellen, um Fälle und Chats zu erstellen.

Teams

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

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.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_team_perf.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Fälle	Anzahl der Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P1-Fälle	Anzahl der P1-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P2-Fälle	Anzahl der P2-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P3-Fälle	Anzahl der P3-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
Anzahl bei Erstkontakt gelöster P4-Fälle	Anzahl der P4-Fälle, die beim ersten Kontakt gelöst wurden
MTTR für Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der Fälle
MTTR für P1-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P1-Fälle
MTTR für P2-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P2-Fälle
MTTR für P3-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P3-Fälle
MTTR für P4-Fälle	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P4-Fälle
CSAT für Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für Fälle
CSAT für P1-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P1-Fälle
CSAT für P2-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P2-Fälle
CSAT für P3-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P3-Fälle
CSAT für P4-Fälle	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P4-Fälle
Anzahl geschlossener Fälle	Anzahl der geschlossenen Fälle
Anzahl geschlossener P1-Fälle	Anzahl der geschlossenen P1-Fälle
Anzahl geschlossener P2-Fälle	Anzahl der geschlossenen P2-Fälle
Anzahl geschlossener P3-Fälle	Anzahl der geschlossenen P3-Fälle
Anzahl geschlossener P4-Fälle	Anzahl der geschlossenen P4-Fälle
Durchschnittliche Wartezeit für Chats	Durchschnittliche Wartezeit für Chats
Anzahl bearbeiteter Chats	Anzahl der bearbeiteten Chats
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats	Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats
Anzahl verlassener Chats	Anzahl der verlassenen Chats

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

Performance Analytics-Indikatoren (Fortsetzung)

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der eingehenden Fälle	Anzahl der eingehenden Fälle
Zeitplaneinhaltung	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Zeitplankonformität	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Summierte Dauer der gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter geplanten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der nicht gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern nicht geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der verfügbaren nicht geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter verfügbaren nicht geplanten Zeit.

Coaching

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for CS aktivieren.

Business Rule

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessement_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl 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.

Coaching-Möglichkeiten

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for SLA Breach (Coaching-Möglichkeit für SLA-Verstoß)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit kritischer oder hoher Priorität und einem SLA-Verstoß gearbeitet haben	Aufgaben-SLA [task_sla]
Coaching Opportunity for low CSAT (Coaching-Möglichkeit bei niedriger CSAT)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit einer Kundenzufriedenheitsbewertung von weniger als 4 gearbeitet haben	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Coaching Opportunity for skills award verification (Coaching-Möglichkeit zur Kompetenzverifizierung)	Coaching-Möglichkeit zur Verifizierung von Kompetenzen, die an Service Desk-Mitarbeiter vergeben wurden	Fall [sn_customerservice_case]
Knowledge Management-Prozess: Coaching on quality of knowledge articles (Coaching zur Qualität von Wissensartikeln)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die durch Überprüfung der Bewertung die Qualität eines Wissensartikels verbessern müssen	Fall [sn_customerservice_case]
Coaching Opportunity for high TTR (Coaching-Möglichkeit bei hoher TTR)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an einem Fall gearbeitet haben, der erst nach 3 Tagen oder mehr gelöst wurde	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Interaktion: Coaching Opportunity for Handling Time (Coaching-Möglichkeit für Bearbeitungszeit)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, bei denen die Bearbeitungszeit für eine Interaktion mehr als 10 Minuten gedauert hat	Interaktion [interaction]

Hinweis:
Sie können die Coaching-Möglichkeiten für niedrige CSAT, hohe TTR, SLA-Verstöße und Bearbeitungszeiten an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for CS aktivieren.

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
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.
Case Quality Survey	Umfrage im Zusammenhang mit der Coaching-Möglichkeit „Fallinteraktion“. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter mithilfe dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Fallinteraktion 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.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.learning_default_duration	Anzahl der Tage, um den Wissensartikel zu lesen bzw. die Schulung abzuschließen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen der Auszubildende den Artikel gelesen bzw. die Schulung abgeschlossen 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. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

Coaching mit Learning

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for CS aktivieren.

Rollen

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
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

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

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Lerninhalteersteller [sn_lc.content_creator]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von internen Kursen.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteleser [sn_lc.content_reader]	Gewährt Lesezugriff für Lernkurse.	
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.
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

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Bearbeitbare Felds in Coaching-Bewertungsaktivitäten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** 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 with Learning ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_tasks	Aktivieren Sie diese 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
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen . Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
com.snc.process_flow.reporting.max_size	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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Hinweis: Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for CS aktivieren.

Kompetenzempfehlung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navigieren zu **Kompetenzempfehlung** > **Konfiguration** , um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um mit der Empfehlung von Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendung von überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendung von nicht überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhergesagt muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 20
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen aus ähnlichen Fällen. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit nicht überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Fälle. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

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.

Automatische Übersetzung

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

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Datensätze werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Referenz für Arbeitsplanerkomponenten in Personaloptimierung für den Kundenservice

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.csm_allowed_tables	Definiert die Liste der Tabellen, die ein Arbeitsplaner-Administrator (sn_wfo_work_sched.admin) für Arbeitszuweisungen in Personaloptimierung für den Kundenservice Manager Workspace verwenden kann. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: sn_customerservice_case
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 den Kundenservice Manager Workspace. • **Typ**: true | 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.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
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

Domain Separation in Personaloptimierung für den Kundenservice

Die Domänentrennung wird in Personaloptimierung für den Kundenservice unterstützt. DieMit 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. Domänentrennung in Personaloptimierung für den Kundenservice ist so konfiguriert, dass sie für alle Funktionen der Anwendung gilt. Die Trennung der Daten wird zusammen mit der Trennung von Logik und Prozess konfiguriert.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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 .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Domain Separation in Personaloptimierung für den Kundenservice

Domänentrennung in Personaloptimierung für den Kundenservice erfordert weder ein Setup, noch eine Konfiguration.

Domänentrennung für Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

Die Arbeitselemente wie Fälle, Interaktionen und die zugehörigen Aktionen werden auf Grundlage der ausgewählten Domäne angezeigt. Informationen dazu, wie Arbeitszuweisungen basierend auf der Domäne in Channel Management weitergeleitet werden, finden Sie unter Domänentrennung und erweiterte Arbeitszuweisung

Die domänengetrennten Tabellen für Channel Management sind:

- Servicekanalberichte [m2m_awa_service_channel_report]
- Warteschlangenberichte [m2m_awa_queue_report]

Domänentrennung für die Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Wenn ein 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.

Die domänengetrennten Tabellen für die Zeitplanung sind:

- 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 den Kundenservice

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 den Kundenservice

Domänengetrennte Tabellen für Kompetenzempfehlung

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

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

Domain Separation für Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Informationen zur Funktionsweise der Domänentrennung in Coaching für Personaloptimierung für ITSMfinden Sie unter Domänentrennung und Coaching .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Manager Workspace-Zielseiten erstellen

Erstellen Sie eine Zielseite auf Grundlage Ihrer Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erstellen Sie Berichte und Leistungskennzahlen, die zur Einrichtung der Zielseite erforderlich sind.

Erforderliche Rolle: sn_mgr_workspace.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zielseite zeigt eine Reihe von Berichten an, die in Ihrem Arbeitsbereich als Erstes angezeigt werden. Sie können die Personaloptimierung-Experience erhöhen, indem Sie die Zielseite so anpassen, dass die Metriken und Trends überwacht werden, die für Sie am wichtigsten sind. Mit dem User Interface (UI) Builder können Sie Datenvisualisierungskomponenten hinzuzufügen, um Widgets und Berichte anzuzeigen, die Sie nachverfolgen und überwachen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereiche erstellen.

Mit UI Builder können Sie:

- Die vorhandene CSM-Zielseite klonen.

  Hinweis:
  Der Anwendungsbereich kann auf CSM Workspace, CSM Manager Workspace oder Personaloptimierung festgelegt werden. Die Aktion **Seite klonen** ist nicht im globalen Umfang verfügbar.

- Fügen Sie Container auf der Seite hinzu oder bearbeiten Sie sie.
- Fügen Sie Visualisierungen für jeden Container hinzu oder bearbeiten Sie sie.
- Bearbeiten Sie das Layout einer Seite oder eines Containers.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Zielseiten**.
2. Klicken Sie auf die **CSM-Zielseite**.
3. Klicken Sie auf **Seite klonen**.

   Hinweis:
   Die Aktion **Seite klonen** ist verfügbar, wenn der Anwendungsbereich CSM Workspace 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.

4. Füllen Sie das Formular aus.

   Die Einstellungen in den Feldern **Layout** und **Verfügbare untergeordnete Slots** bestimmen, wie der Inhalt auf der Seite dargestellt wird.

Zielseitenattribute und -layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihrer Zielseite.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page gesetzt und ist schreibgeschützt.
Reihenfolge	Die Reihenfolge für die Zielseite. Wenn Sie mehrere Zielseiten haben, bestimmt die Reihenfolge die Priorität der Zielseiten. Seiten mit einem geringeren Reihenfolgewert haben Vorrang vor Seiten mit einem höheren Reihenfolgewert.
Aktiv	Bestimmt, ob die Zielseite aktiv ist. Aktivieren Sie dies, damit eine Zielseite angezeigt wird.
Optionaler Seitentitel	Ein Titel, der auf der Seite angezeigt werden soll.
Verfügbare untergeordnete Slots	Ein vordefinierter Stil von untergeordneten Slots.
Layout	Das Layout der Spalten auf der Seite.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Ihre Zielseite zu speichern.
6. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Berechtigungen für Benutzer, um auf die Zielseite zuzugreifen.
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **UX-Seitenelementberechtigungen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie die Rolle oder Gruppe aus, für die die Zielseite sichtbar sein soll.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihre Berechtigungen zu speichern.
   Jedes Seitenelement (einschließlich Unterelemente) kann eine Beschränkung für einen bestimmten Satz von Rollen oder Gruppen haben. Wenn für Rollen oder Gruppen keine Elementberechtigungen festgelegt sind, sehen alle Benutzer das Element. Wenn einige Elementberechtigungen festgelegt sind, benötigt ein Benutzer nur eine Rolle oder Gruppenzuweisung, um das Element anzuzeigen.
7. Container konfigurieren:
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **UX-Seitenelemente**.
   b. Klicken Sie auf **Neuer Container**, oder wählen Sie einen vorhandenen Container aus.
   c. Füllen Sie das Formular aus.

Container-Attribute und -Layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihres Containers.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page-container gesetzt und ist schreibgeschützt.
Übergeordnetes Element	Die Zielseite, in der sich Ihr Container befindet.

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

Feld	Beschreibung
Steckplatz	Die Komponentenplatzierung innerhalb der Slot-Konfiguration des übergeordneten Elements.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Seite angezeigt wird.
Rahmen	Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie einen Rahmen um Ihren Container wünschen.
Optionaler Containertitel	Ein Titel, der im Container angezeigt werden soll.
Typ	Wählen Sie eine Art von Styling für Ihre Visualisierung aus.
Verfügbare untergeordnete Slots	Ein vordefinierter Stil von untergeordneten Slots.
Layout	Das Layout der Spalten auf der Seite.

8. Ein Widget konfigurieren:
   a. Klicken Sie auf **Neue Visualisierung**, oder wählen Sie ein vorhandenes Widget aus.
   b. Füllen Sie das Formular aus.

Widget-Attribute und -Layout

Feld	Beschreibung
Name	Der Name Ihres Widgets.
Komponente	Die Komponente ist standardmäßig auf sn-page-widget-visualization gesetzt und ist schreibgeschützt.
Übergeordnetes Element	Der Container, in dem sich Ihr Widget befindet.
Steckplatz	Die Komponentenplatzierung innerhalb der Slot-Konfiguration des übergeordneten Elements.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Komponente angezeigt wird.
Bericht	Wählen Sie den Bericht aus, den Sie darstellen möchten: ○ Einzelne Punktzahl ○ Trend nach ○ Liste **Hinweis:** Wählen und füllen Sie entweder **Bericht** oder **PA-Widget** aus, Sie können jedoch nicht beide anzeigen.
PA-Widget	Wählen Sie das PA-Widget aus, das Sie darstellen möchten: ○ Einzelne Punktzahl ○ Zeitreihen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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: Wählen und füllen Sie entweder **Bericht** oder **PA-Widget** aus, Sie können jedoch nicht beide anzeigen.
Optionale Widget-Bezeichnung	Eine Bezeichnung, die im Widget angezeigt werden soll.
Größenvariante	Wählen Sie die Größe des Widgets aus. Zur Auswahl stehen: ○ Klein ○ Mittel ○ Groß ○ Sehr groß **Hinweis:** Nicht alle Größenvarianten gelten für alle Widgets.
Rahmen	Überprüfen Sie, ob Sie einen Rahmen um Ihr Widget wünschen.
Aktualisierungsintervall	Bestimmt die Anzahl der Minuten, bis ein Widget mit neuen Daten aktualisiert wird. Das Intervall beginnt, wenn ein Benutzer von einer Zielseite weg navigiert, und endet, wenn der Benutzer zur Zielseite zurückkehrt. **Hinweis:** Es gibt keine automatische Aktualisierung, aber ein Benutzer kann jederzeit auf eine Aktualisierungsschaltfläche klicken.
Zusätzliche Details	Zusätzliche Informationen, die zum Widget beachtet werden sollten.
Visualisierungs-SysID [schreibgeschützt]	Designierte ID für das Widget.
Berichtstyp [schreibgeschützt]	Der Typ des Berichts, der dargestellt wird.

9. Klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Absenden**, um die Änderungen am Seitenelement zu speichern.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um Änderungen an der Zielseite zu speichern.

Standardzielseiten festlegen

Sie können eine Standardzielseite festlegen, um die Informationen aufzurufen, die für Ihr Unternehmen am relevantesten 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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_mgr_workspace.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche**.
2. Klicken Sie auf **Manager Workspace**.
3. Ziehen Sie die PA-Indikatoren bzw. Container per Drag-and-Drop in die gewünschte Position.
4. Legen Sie das Aktualisierungsintervall für die Berichte oder Indikatoren fest.
5. 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.

6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die standardmäßige Zielseitenzuweisung, indem Sie zu navigieren **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Zielseiten**
   Achten Sie darauf, dass die Zielseite, die Sie als Standard festlegen möchten, den Mindestwert für **Reihenfolge** hat.

Filter für Manager Workspace konfigurieren

Konfigurieren Sie Filter für Zeitplanungs- und Coaching-Anwendungen, und verfeinern Sie Ihre Suchergebnisse mit dem Standardfilter für die Kanalverwaltung.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie Daten in Zeitplanungs- und Coaching-Anwendungen anhand der konfigurierten Filter an, und analysieren Sie sie. Sie können zur Kanalverwaltung nur die Standardfilter verwenden und keine neuen Filter konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Manager Workspace-Konfiguration** > **Filterkonfigurationen**.
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.

Filterkonfigurationsformular

Name	Beschreibung
Filtername	Eindeutiger Name für die Filterkonfiguration
Tabelle	Tabelle, für die der Filter konfiguriert wurde. **Hinweis:** Sie können für jedes Modul nur nach bestimmten Tabellen oder Datenbankansichten filtern. Unter den Filterkonfigurationstabellen in Manager Workspace finden Sie für jede Anwendung eine Liste der Tabellen und Datenbankansichten, die Sie verwenden können.
Feld	Feld, nach dem gefiltert werden soll
Filter-Abfrage	Abfrage, um die Filteroptionen einzugrenzen
Typ	○ **Auswahl:** Feld für Auswahltyp ○ **Referenz:** Feld für Referenztyp
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Filter in Manager Workspace angezeigt werden
Arbeitsbereichmodul	Personaloptimierung für den Kundenservice-Modul, das die Filterkonfiguration anzeigt
Aktiv	Aktiviert die Filterkonfiguration in Manager Workspace
Macroponent	Durch Metadaten definierte seismische Komponente.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicekanäle und Warteschlangen einrichten

Sie können Servicekanäle, Warteschlangen und Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) einrichten, um Arbeitselemente auf Grundlage der Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisch an diese weiterzuleiten.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Mit Personaloptimierung für den Kundenservice können Sie als Kanaladministrator Warteschlangen für Servicekanäle und Arbeitselemente einrichten, damit Manager in Echtzeit die operativen Metriken für die Arbeit ihrer Teams und die jeweiligen Elemente sehen, an denen ihre Teams arbeiten. Sie können auch als Aktualisierungsintervall für die Metriken und Listen eine Echtzeitaktualisierung konfigurieren, damit Manager immer die neuesten Informationen zu ihren Teams sehen.

Konfigurieren Sie Filter, um die Suche einzugrenzen und zielgerichtete Ergebnisse anzuzeigen. Die Filter werden für diese Sitzung auf allen Kanalverwaltungsseiten beibehalten. Wie Sie eine Liste der interaktiven Standardfilter und der KPI-Berichte für Kanäle, Warteschlangen, Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen anzeigen, die Sie den interaktiven Filtern zuordnen können, erfahren Sie im Abschnitt „Channel Management“ unter Interaktive Filter. Standardmäßig wird der Filter „Zuweisungsgruppe“ auf alle 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.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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 **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**, und lesen Sie 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 **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Warteschlangen** oder wählen Sie den Servicekanal aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Warteschlangen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**, und lesen Sie Arbeitselementwarteschlange 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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Sie müssen zuerst eine neue Zuweisungsregel erstellen, bevor Sie einen Servicekanal erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle erstellen. Verwenden 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.

erweiterte Arbeitszuweisung (AWA), um Arbeitselemente basierend auf deren Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

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 den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf die Warteschlange, für die Sie eine Zuweisungsregel definieren möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsberechtigung** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuweisungsberechtigung“

Feld	Definition
Agent-Zuweisungsregel	Name der Regel, die bestimmt, wie Arbeitselemente zugewiesen werden sollen. Wählen Sie eine Zuweisungsregel aus der Liste aus.
Berechtigt am	Länge der Zeit in Sekunden, bevor AWA die nächste Gruppe der Service Desk-Mitarbeiter für die Zuweisung berücksichtigt
Gruppen	Gruppen, die für die Zuweisung in Frage kommen. ○ Klicken Sie zum Entsperren auf das Schlosssymbol ( ), und wählen Sie die Service Desk-Mitarbeitergruppen im geeigneten Zuweisungspool aus. ○ Klicken Sie auf das Symbol ( ), um es zu sperren.

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 (KPIs) in Servicekanälen für Ihre Teams, um die laufende Arbeit und die Echtzeitleistung der Teams 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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie die Kanalverwaltungsberichte hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für den Kundenservice konfiguriert sind, oder erstellen Sie einen neuen KPI-Bericht, der für Sie besonders wichtig 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
- Detailinformationen für alle Warteschlangen anzeigen und laufende Fälle, Interaktionen und Aufgaben überwachen
- 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 Interaktive Filter .

Die KPIs werden im Abstand von fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Sie können jedoch das Aktualisierungsintervall ändern, indem Sie die *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* Eigenschaft hinzufügen oder auswählen, dass die *sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable* Eigenschaft nicht automatisch aktualisiert werden soll. Außerdem werden die Servicekanalkarten automatisch alle 2 Minuten gemäß der Konfiguration der *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft aktualisiert oder Sie können sie 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 KPIs hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Berichte** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Wenn die Registerkarte **Berichte** nicht angezeigt wird, müssen Sie die zugehörige Liste „Berichte“ hinzufügen .

4. Wählen Sie die Channel Management-Berichte für die standardmäßige Konfiguration mit Personaloptimierung für den Kundenservice aus.

   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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **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 Einzel-Punktzahl-Berichte erstellen .
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der KPI-Bericht wird erstellt.
   d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.
   e. Klicken Sie auf **Gruppenfilter für Channel Management**.
   f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und klicken Sie auf **Neu**.
   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 Interaktive Referenzfeldfilter erstellen .
   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 Ihre geschäftlichen Anforderungen dies nahelegen.

Ergebnisse

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 Warteschlangen konfigurieren

Konfigurieren Sie Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für Warteschlangen, um eingehende Arbeitselemente in einem Servicekanal nach Kategorien geordnet nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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.

Prozedur

1. Um einer Warteschlange KPIs hinzuzufügen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Berichte** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Wenn die Registerkarte **Berichte** nicht angezeigt wird, müssen Sie die zugehörige Liste „Berichte“ hinzufügen .

3. Fügen Sie die Channel Management-Berichte hinzu, die standardmäßig mit Personaloptimierung für den Kundenservice konfiguriert werden.

   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.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

5. **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 Einzel-Punktzahl-Berichte erstellen .

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der KPI-Bericht wird erstellt.

   d. Navigieren zu **Berichte** > **Administration** > **Interaktive Filter**.

   e. Klicken Sie auf **Warteschlangenfilter für Channel Management**.

   f. Wählen Sie die zugehörige Liste „Interaktive Filterreferenzen“ aus, und klicken Sie auf **Neu**.
   Die Seite „Interaktive Filterreferenz – Warteschlangenfilter für Channel Management“ wird angezeigt.

   g. Wählen Sie den Tabellen- und den Feldnamen des KPI-Berichts aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Referenzfeldfilter erstellen .

   h. Klicken Sie auf **Absenden**.

   i. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für jeden KPI-Bericht, der der Warteschlange hinzugefügt werden soll.

Ergebnisse

Die Leistungskennzahlen werden der Warteschlange hinzugefügt und auf der Seite „Kanäle“ in der Registerkarte **Alle Warteschlangen** angezeigt Die KPIs werden standardmäßig im Abstand von fünf Sekunden automatisch aktualisiert. Sie können das Aktualisierungsintervall jedoch ändern, indem Sie die Eigenschaft sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds 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.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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* Eigenschaft hinzufügen.
Außerdem werden die Servicekanalkarten automatisch alle 2 Minuten gemäß der Konfiguration der *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft aktualisiert oder Sie können sie 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 KPIs hinzufügen möchten.
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 den Kundenservice konfiguriert werden.

   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 Einzel-Punktzahl-Berichte 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.

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 Interaktive Referenzfeldfilter erstellen .

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.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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. Beispielsweise können Sie eine Datenbankansicht erstellen, um die Tabelle „Fall“ mit den Tabellen „Interaktion“ und „Metrik“ zu verknüpfen. 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 Datenbankansichten .

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

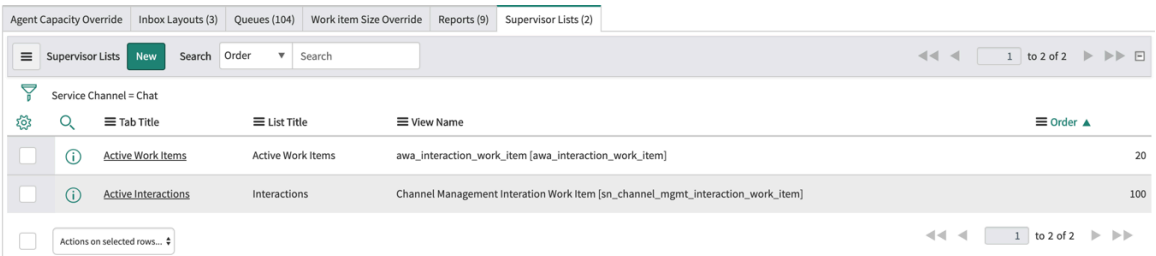
Hinweis:
Sie können für jeden Servicekanal drei Vorgesetztenlisten konfigurieren. In Channel-Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Channel-Management** > **Servicekanäle**.
2. Wählen Sie den Servicekanal aus, dem Sie eine Vorgesetztenliste hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Vorgesetztenliste**.

   Hinweis:
   Sie müssen die zugehörige Liste Berichte hinzufügen, wenn die Registerkarte **Vorgesetztenlisten** nicht angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf



Neu.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorgesetztenlisten“

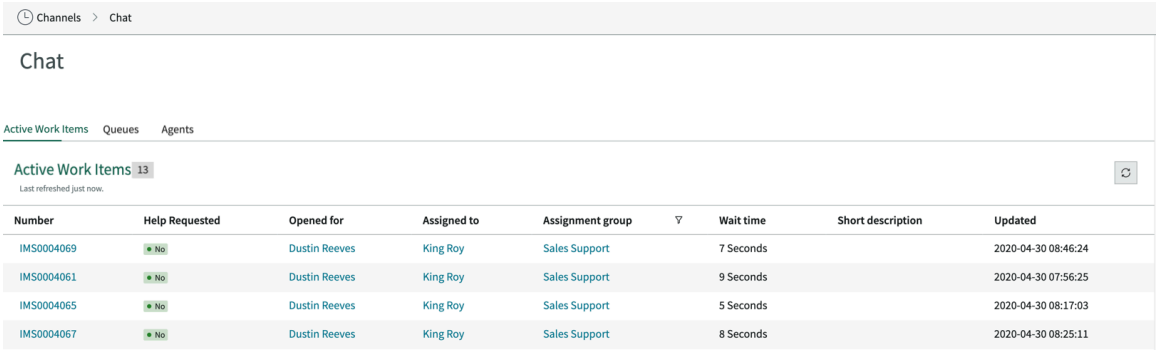
Feld	Beschreibung
Listentitel	Anzeigename für die Liste
Registerkartentitel	Titel für die Registerkarte, die in Manager Workspace angezeigt wird
Servicekanal	Servicekanal, in dem die Liste angezeigt wird
Name der Ansicht	Datenbankansicht für den Servicekanal
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge anzeigt **Hinweis:** In Channel-Management werden die ersten drei Listen mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ergebnisse

Die Vorgesetztenliste wird den Servicekanälen hinzugefügt und in Channel Management angezeigt.



Number	Help Requested	Opened for	Assigned to	Assignment group	Wait time	Short description	Updated
IMS0004069	No	Dustin Reeves	King Roy	Sales Support	7 Seconds		2020-04-30 08:46:24
IMS0004061	No	Dustin Reeves	King Roy	Sales Support	9 Seconds		2020-04-30 07:56:25
IMS0004065	No	Dustin Reeves	King Roy	Sales Support	5 Seconds		2020-04-30 08:17:03
IMS0004067	No	Dustin Reeves	King Roy	Sales Support	8 Seconds		2020-04-30 08:25:11

Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Sortierreihenfolge für die Spalten in den Listen „Alle Mitarbeiter“ und „Alle Warteschlangen“ von Channel Management zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Erweiterungspunkt *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint*, und erstellen Sie eine Implementierung, um den Sortiermechanismus für die Listen „Alle Mitarbeiter“ und „Alle Warteschlangen“ in Channel Management zu konfigurieren. Sie können mehrere Implementierungen erstellen; es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Reihenfolgenummer ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint`.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**, um das Skript für den Erweiterungspunkt „Sortiermechanismus“ zu erstellen.
5. Fügen Sie im Abschnitt `vardata` die Spalten und Sortierrichtungen hinzu bzw. ändern Sie 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.

```
    /*
        This method is used to define the default sort order for Agents list in 'Channel & Queue Management' module in
Manager workspace. Please specify the columns and direction of sort in appropriate format.
        Eg: var data = [{
                column: 'can_take_work',
                direction: 'DESC'
            }, {
                column: 'presence_state',
                direction: 'ASC'
            }, {
                column: 'utilization',
                direction: 'ASC'
            }];
    */
    getDefaultSortOrderForAgentsList: function(){
        var data =[];
        return data;
    },
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Sortiermechanismus wird auf die festgelegten Spalten in den Listen „Alle Warteschlangen“ und „Alle Mitarbeiter“ von Channel Management angewendet.

Example:
Die Spalte „Anwesenheitsstatus“ mit **ASC** als Sortierrichtung im Erweiterungsskript zeigt die Datensätze zum Anwesenheitsstatus in der Liste „Alle Mitarbeiter“ in aufsteigender Reihenfolge an. Weitere Informationen finden Sie unter Leistung der Service Desk-Mitarbeiter nachverfolgen und analysieren.

Konfigurieren Sie Spalten in der Liste „Alle Service Desk-Mitarbeiter“.

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Spalten in der Liste „Alle Service Desk-Mitarbeiter“ für Channel Management zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: admin

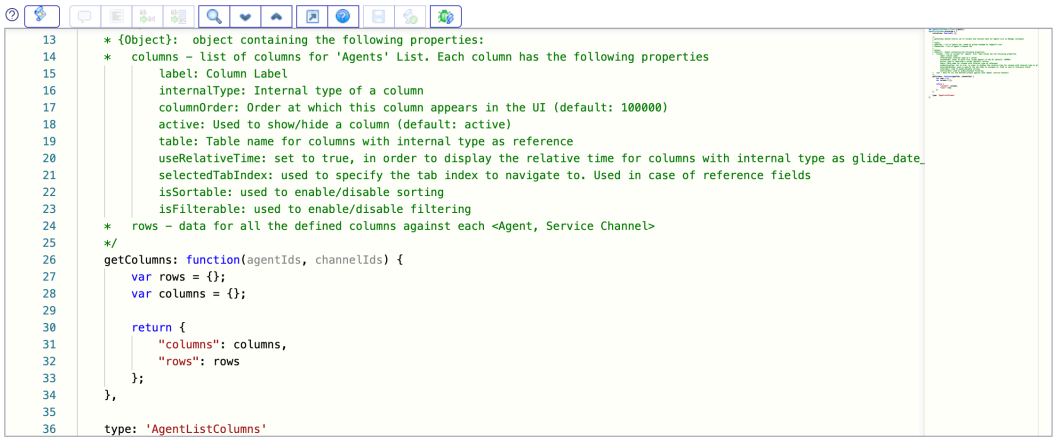
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Erweiterungspunkt *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*, um die aktuelle Implementierung zu ändern und die Spalten für die Liste „Alle Service Desk-Mitarbeiter“ in Channel Management zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach *sn_channel_mgmt.AgentListColumns*.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **AgentListColumnsOOBImpl**, um die Spalten für Alle Agents zu konfigurieren.
5. Fügen Sie die Spalten im Abschnitt `getColumns` hinzu, oder ändern 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.

Example



```
    * {Object}:  object containing the following properties:
    *   columns - list of columns for 'Agents' List. Each column has the following properties
            label: Column Label
            internalType: Internal type of a column
            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
            active: Used to show/hide a column (default: active)
            table: Table name for columns with internal type as reference
            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
            isSortable: used to enable/disable sorting
            isFilterable: used to enable/disable filtering
    *   rows - data for all the defined columns against each <Agent, Service Channel>
    */
    getColumns: function(agentIds, channelIds) {
        var rows = {};
        var columns = {};

        return {
            "columns": columns,
            "rows": rows
        };
    },

    type: 'AgentListColumns'
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Spalten in der Liste Alle Warteschlangen

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Spalten in der Liste „Alle Warteschlangen“ für Channel Management zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Erweiterungspunkt *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*, um die aktuelle Implementierung zu ändern und die Spalten für die Liste „Alle Warteschlangen“ in Channel Management zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach *sn_channel_mgmt.QueueListColumns*.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **QueueListColumnsOOBImpl**, um die Spalten für Alle Agents zu konfigurieren.
5. Fügen Sie die Spalten im Abschnitt `getColumns` hinzu, oder ändern 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.

Example

```
13    * {Object}:  object containing the following properties:
14    *   columns - list of columns for 'Queues' List. Each column has the following properties
15            label: Column Label
16            internalType: Internal type of a column
17            columnOrder: Order at which this column appears in the UI (default: 100000)
18            active: Used to show/hide a column (default: active)
19            table: Table name for columns with internal type as reference
20            useRelativeTime: set to true, in order to display the relative time for columns with internal type as glide_date_
21            selectedTabIndex: used to specify the tab index to navigate to. Used in case of reference fields
22            isSortable: used to enable/disable sorting
23            isFilterable: used to enable/disable filtering
24    *   rows - data for all the defined columns against each queue
25    */
26
27    getColumns: function(queueIds, queueGroups) {
28        var rows = {};
29        var columns = {};
30        return {
31            "columns": columns,
32            "rows": rows
33        };
34    },
35
36    type: 'QueueListColumns'
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Täglichen Bericht planen

Generieren Sie einen täglichen geplanten Bericht, der die Arbeitsleistung des Service Desk-Mitarbeiters zusammenfasst, und versenden Sie ihn per E-Mail.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_channel_mgmt.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die regelmäßige Aufgabe *Send Daily Agents Report* führt das Ereignis *sn_channel_mgmt.agents_report* aus, welches anschließend die Benachrichtigung *Daily Agents Report* auslöst. Als Nächstes führt die Benachrichtigung *Daily Agents Report* ein E-Mail-Skript *daily_agents_reports* aus, um eine E-Mail an alle Manager zu senden. Wenn Sie den vorhandenen Bericht ändern möchten, modifizieren Sie das E-Mail-Skript *daily_agents_reports*.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie und klicken Sie auf **Send Daily Agents Report** (Täglichen Mitarbeiterbericht senden).
   Das Formular für das geplante Skript *Send Daily Agents Report* 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. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktualisieren, oder auf **Jetzt ausführen**, um das geplante Skript sofort 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.

Ergebnisse

Alle Manager und zusätzlichen Manager der Teams erhalten eine zusammenfassende E-Mail-Benachrichtigung zur Leistung ihrer Service Desk-Mitarbeiter.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Verwalten Sie Ereignisse mit dem Teamkalender. Erstellen Sie verschiedene Typen von Ereigniskategorien. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Ereignistypen anzupassen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Ereigniskategorien für Manager Workspace konfigurieren

Fügen Sie eine Ereigniskategorie hinzu. Erstellen oder aktualisieren Sie Feldkonfigurationen für Ereignisse. Sie können auch angeben, ob eine Ereigniskategorie bei der Berechnung der Schichtabdeckung für Service Desk-Mitarbeiter ausgeschlossen werden soll.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Arbeit
- Besprechung
- Schulung
- Ruhezeit
- Pause

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Zeitplanung** > **Ereigniskategorien**.
2. Klicken Sie in der Liste **Ereigniskategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Ereigniskategorie ein.
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 **Ereignisfeldkonfiguration** die folgende Konfiguration, indem Sie die gewünschten Einstellungen vornehmen:

   Hinweis:
   Eigenschaften, die nicht auf einen Ereignistyp angewendet werden, können Sie 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.

```
{
        "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
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [
           {
              "fieldLabel": "Select Shift",
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
              "field": "name",
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
```


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

Ereignistypen erstellen, um sie im Teamkalender anzuzeigen

Erstellen Sie mehrere Events aus derselben Kategorie , und fügen Sie sie dem Teamkalender hinzu.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Zeitplanung** > **Event-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Event-Konfigurationsformularfeld

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. Besprechung, Pause oder Ruhezeit

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Nachdem ein Event-Typ einer Schicht zugewiesen wurde, kann dieser Event-Typ nicht gelöscht werden.

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.

Automatische Übersetzung

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **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)	Zeit, die Sie für einen frühen Check-in 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 Service Desk-Mitarbeiters von 08:00 bis 17:00 Uhr geht und sich der Service Desk-Mitarbeiter um 07:00 Uhr einstempelt, ermöglicht der Schwellenwert Zeit Flexibilität, und der Service Desk-Mitarbeiter wird nicht als nicht eingehaltener Service Desk-Mitarbeiter betrachtet.
Schwellenwert für die Einhaltung in % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz, den Sie als Schwellenwert für die Einhaltung festlegen können. Die Service Desk-Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gelten als nicht eingehaltene Service Desk-Mitarbeiter.
Unterer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des unteren Schwellenwerts, den Sie festlegen können, um Flexibilität in Bezug auf die Einhaltung zu gewähren. Die Service Desk-Mitarbeiter, die den definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwert (80 bis 120) nicht erreichen, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. 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. Die Service Desk-Mitarbeiter, die den definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwert (80 bis 120) nicht erreichen, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. Der Standardwert beträgt 120 %.
Standardmäßige Schwellenwertzeit für die Generierung von	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 08:00 bis 17:00 Uhr geht und 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
Ausstempelereignissen (in Minuten)	Mitarbeiter sich um 17:00 Uhr nicht ausstempelt, wartet das System 60 Minuten als Schwellenwertzeit ab und generiert ein automatisches Ausstempelereignis.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von Erweiterungspunkten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie die Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von skriptgesteuerten Erweiterungspunkten, um sie an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Erweiterungspunkt *sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt*, und erstellen Sie eine Implementierung, um die Formeln zu konfigurieren. Sie können mehrere Implementierungen erstellen. Es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**.
5. Ändern Sie die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität in den Methoden getAdherencePercentage und getConformancePercentage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ScheduleAdherenceExtPtImp = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPtImp.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage = ((plannedTime - timeNotWorked) / (plannedTime + availableNonPlannedTime)) * 100;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage = (totalTimeWorked / plannedTime) * 100;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPtImp'
};
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln in der Implementierung.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Ruhezeit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für den Kundenserviceverwenden 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. Informationen zu Erweiterungspunktimplementierungen finden Sie beispielsweise in den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Erweiterungsskripts zum Erstellen von Events

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`

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

Erweiterungsskripts zum Erstellen von Events (Fortsetzung)

Kategorie	Erweiterungsskript
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Schulung	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Ruhezeit	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Synchronisieren Sie den Teamkalender mit Microsoft Outlook

Manager und Service Desk-Mitarbeiter können ihre Kalender und Ereignisse mit Microsoft Outlooksynchronisieren.

Als Benutzer mit Administratorrolle können Sie diese Funktion aktivieren, indem Sie Microsoft Exchange Online-Spoke installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set up .

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Graph API-Berechtigungen erteilen, um Microsoft Outlook mit dem Teamkalender zu synchronisieren.

Graph API-Berechtigungen

Berechtigung	Typ
Calendars.ReadWrite	Delegiert
Kalender.LesenSchreiben.Freigegeben	Delegiert
Calendars.ReadWrite	Anwendung

Legen Sie nach der Installation von Microsoft Exchange Online-Spoke die Systemeigenschaft [`sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync` in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] auf „ `true` “ fest. Fügen Sie die E-Mail-IDs, die Sie synchronisieren möchten, in der Benutzertabelle [sys_user] hinzu.

Teams Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Als Administrator können Sie sowohl KPIs als auch untergeordnete KPIs konfigurieren. Die untergeordneten KPIs werden angezeigt, wenn Sie für KPIs der obersten Ebene Detailinformationen anzeigen. Zum Beispiel verfügt die KPI „Geschlossene Fälle“ über P1-Fälle und P2-Fälle als untergeordnete KPIs.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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 den Kundenservice** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Teams** aus.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

      Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen. 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.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **KPIs** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

Hinweis:
- Sie können eine KPI-Zuweisungsgruppe nur einem einzigen KPI-Typ zuordnen.
- Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
- Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.

b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Weisen Sie jeder KPI-Zuweisungsgruppe mindestens einen Manager zu, damit dieser Einblick in die Gruppe erhalten und die Leistung des Teams überwachen kann.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_wfo_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Auswahl der Gruppe im Datensatz Benutzer können Sie einen Benutzer mit einer primären Zuweisungsgruppe verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **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
Analysieren Sie die Leistungstrends für Ihre Teams.

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice 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.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Indikator für Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in Personaloptimierung für den Kundenservice konfigurieren

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den gewünschten Indikator auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching 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.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for CS aktivieren.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

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 Coaching-Registerkarte „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.

Formularfeld „Systemeigenschaft“.

Feld	Wert
Name	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Applikation	Coaching
Typ	String
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} wobei <name> der Name des Indikators ist, den Sie auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ anzeigen möchten und <sys id> 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**.
   Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Übersichts-Registerkarte der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice.

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

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Erfassen Sie Kompetenzdaten auf Grundlage der Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Fällen eingesetzt haben. Nutzen Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen für die Lösung ähnlicher offener Fälle zu empfehlen. Sie können auch Muster identifizieren, wie Kompetenzen zur Lösung von Fällen verwendet werden, und nicht überwachtes Lernen nutzen, um Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen zu empfehlen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Richten Sie Kompetenzen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Skills Management.

Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence.

Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_sre.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anwendung Skill Recommendation.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus (zum Beispiel `Recommend similar skills for cases` oder `Recommend skills from similar cases`), um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren.
3. Führen Sie täglich die regelmäßige Aufgabe `Start skill prediction` aus, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Fälle oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe aktivieren, wird sie täglich um 1:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Fälle 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.

   Hinweis:
   Empfohlene Kompetenzen werden angezeigt, sobald die Anzahl der Datensätze in der Tabelle [sn_sre_task_predicted_skill] den in Mit Personaloptimierung für den Kundenservice installierte Komponenten [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] festgelegten Wert überschreitet.

Erweiterungspunkte für Kompetenzvorhersage verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

Beachten Sie, dass der Erweiterungspunkt „Skill Recommendation“ im Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre) enthalten ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Erstellen Sie entweder eine neue Kompetenzempfehlungsimplementierung, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der Implementierungen eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für den Kundenservice konfigurieren

Fügen Sie eine Liste oder Listenkategorien hinzu, um das Listenmenü für „Coaching mit Learning“ in der Coaching-Anwendung in Personaloptimierung für den Kundenservicezu ändern.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for CS aktivieren.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching with Learning**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_ux_list_menu_config.list`ein.
2. Klicken Sie auf den Datensatz der **Learning-Liste**.
3. Klicken Sie unter UX-Listenkategorie auf **Neu**.
4. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Formularfeld der Lernliste

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Listenkategorie ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Listenkategorie 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	Wert
Reihenfolge	Geben Sie einen Wert ein, um die Position der Listenkategorie in der aktuellen Liste festzulegen.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Listenkategorie sichtbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter „UX-Listen“ auf **Neu**, um Listen unter dieser Listenkategorie zu erstellen.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

UX-Listenformularfeld

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Liste ein.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Daten aus, die Sie in der Liste anzeigen möchten.
Konfiguration	Wählen Sie **Lernliste aus**.
Spalten	Wählen Sie die Spalten aus, die Sie für die Tabelle anzeigen möchten.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Coaching with 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:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Workforce Optimization for CS aktivieren.

Erforderliche Rolle: learning_admin

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:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- Cornerstone-Spoke
- Pluralsight-Spoke
- Udemy-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.

Prozedur

1. Erstellen Sie die Integrationsquelle für jedes Ihrer Drittparteisysteme.

   Hinweis:
   Die Integrationen Cornerstone, Pluralsight und Udemy sind standardmäßig verfügbar.

   a. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   e. Klicken Sie in der daraufhin eingeblendeten zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Formularfeld „Integrationsservice“.

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 ist nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein geplanter Abrufservice ausgewählt ist.
Flow	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält.
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration, die so festgelegt ist, dass ein Datensatz übertragen wird, wenn die letzte Veröffentlichung fehlschlägt. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Servicetyp ein Ondemand Push- **Service** ausgewählt ist.

   g. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihren Lernquellen-Accounts von Drittparteien.

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

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 with 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

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. Nach der Konfiguration der Drittanbieter-Integrationsquellen könnenSie den gesamten Drittanbieterinhalt aktualisieren oder neue und aktualisierte Services in Ihrer ServiceNow -Instanz synchronisieren.

- 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.

Bei der Synchronisierung neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der Tabelle beschrieben ausgefüllt.

Lernkurse von Drittparteien

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität

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

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Cornerstone	○ Benutzer ○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz

Nächste Maßnahme

Fügen Sie „Coaching mit Learning“ externe Kurse hinzu

Quellen zur Integration externer Inhalte

Wenn Sie „Coaching mit Learning“ mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren, wird in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen automatisch der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight und Udemy erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz von für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus 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

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

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

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

Feld	Beschreibung
	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. 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. • Pulls Courses (Kurse abrufen): Ruft Lernkurse aus Udemy nach ServiceNow ab. • Pull user activity (Benutzeraktivität abrufen): Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Udemy nach 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.

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice einrichten

Konfigurieren Sie die Daten, die Sie erfassen möchten, ändern Sie Prognoseparameter, und kalibrieren Sie manuelle Anpassungen mit der Bedarfsprognose.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Datensammlung konfigurieren, um den Ressourcenbedarf zu prognostizieren

Legen Sie fest, welche Daten Sie für Fälle, Interaktionen oder von Ihnen gewünschte Tabellen sammeln möchten, um die zur Deckung des Personalbedarfs erforderliche Anzahl an Service Desk-Mitarbeitern zu prognostizieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Das Plugin MetricBase [com.snc.clotho] muss aktiviert sein, um die Bedarfsprognose in Personaloptimierung für den Kundenservice zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase anfordern .

Hinweis:

- Wenn Sie die Prognoseparameter oder die Ressourcenkonvertierungsformel ändern, werden die neuen Werte für Ressourcenprognosen erst im Teamkalender berücksichtigt, nachdem die regelmäßige Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wurde. Ihr Administrator kann die regelmäßige Aufgabe bei Bedarf ausführen, um die Änderungen im Teamkalender anzuzeigen.
- Sobald die Aufgabe „Verlaufsdatenerfassung“ für bestimmte **Datenerfassungsdefinitionen** ausgeführt wurde, wird die Spalte Sind Verlaufsdaten, die in der Tabelle „Prognosekonfigurationen“ [**sn_agent_forecast_configuration**] erfasst werden, auf „ **true**“ festgelegt. Daher wird die Verlaufsdatenerfassung nicht ausgeführt, auch wenn Sie Daten für die Vergangenheit aus dem Back-End hinzufügen. Verlaufsdaten werden für Prognosen in täglichen Intervallen 1098 Tage lang gespeichert. Nach drei Jahren werden Verlaufsdaten bereinigt und können nicht gespeichert werden.

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Kundenservice** > **Bedarfsprognose**.
2. Legen Sie fest, welche Daten Sie sammeln möchten, um die zur Lösung von Fällen erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.
   a. Klicken Sie auf **Datensammlungsdefinitionen**.

      Die Liste der standardmäßig verfügbaren Konfigurationen finden Sie in der Tabelle Prognosekonfiguration unter „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.

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 Fälle zu prognostizieren, wählen Sie **Fälle** 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**.

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 hinzu, die in der Formel definiert werden sollen, um für einen Tag die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter pro Stunde zu berechnen.

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:

- Wenn Sie einen Wert hinzufügen möchten, der für die Formel berechnet werden soll, geben Sie im Feld **Wert** den Wert ein.
- Wenn Sie die Punktzahlkarten-API für Performance Analytics oder eine benutzerdefinierte API verwenden möchten, klicken Sie auf **Erweitert**, und fügen Sie das Skript hinzu.

Die standardmäßig bereitgestellten Prognoseparameter „Durchschnittliche Fallarbeitszeit“ und „Durchschnittliche Chatarbeitszeit“ sind Beispiele dafür, wie Parameter mithilfe von Skripts hinzugefügt werden. Eine Liste der standardmäßig bereitgestellten Parameter finden Sie unter Prognoseparameter bei der Zeitplanung.

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.

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

Feld	Anweisungen
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 „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 Zuweisungsgruppen mit Ressourcenkonvertierungsformeln.
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 demand forecast data collection definitions`* aus. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Aufgaben für Bedarfsprognose planen.

Zugehörige Informationen

Bedarfsprognose verwenden

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 in Intervallen von 15, 30 und 60 Minuten und in täglichen Intervallen anzeigen.

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

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_csm_wfo_workspa.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 erstellen möchten. Das Startdatum ist immer das aktuelle Datum. Das Enddatum wird basierend auf der Zeitraumlänge und den Prognosezeiträumen berechnet. Die Prognosezeiträume werden in Tagen oder Stunden dargestellt. Beispiel: Wenn die Zeitraumlänge 1 Tag und der Prognosezeitraum 30 Tage beträgt, beträgt das Enddatum 30 Tage einschließlich des aktuellen Tages.
Für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle können Manager Prognosen für bis zu 28 Tage generieren. Für das tägliche Intervall können Manager Prognosen für bis zu 365 Tage generieren.

Prognoseergebnisse werden mit den Verlaufsdaten angezeigt, sodass der Benutzer die Muster der Verlaufsdaten mit der Prognose vergleichen kann. Die Verlaufsdaten von 14 Tagen vor dem aktuellen Datum werden mit Prognosen in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen angezeigt. Die Verlaufsdaten von vier Wochen bis zum vorherigen Datum werden mit Prognosen in täglichen Intervallen angezeigt. Sie können Verlaufsdaten anpassen und konfigurieren, die mithilfe der `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_daily_timeseries_chart` Systemeigenschaften`sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart` und angezeigt werden sollen. .

Die veröffentlichte Prognose wird erst im Teamkalender berücksichtigt, nachdem die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **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 **Periodenlänge** die Dauer des Prognosezeitraums 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 **Intervall** 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle oder Tägliches Intervall für den Prognosezeitraum aus.

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 mit dem Algorithmus und den Parametern berechnet, die im Prognoseparameter konfiguriert sind. 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

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.admin und sn_csm_wfo_workspa.manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel 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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager können manuelle Anpassungen an den Prognosen für 15-, 30- und 60-Minuten-Intervalle und das tägliche Intervall vornehmen. Manager können Prognosen mit manuellen Anpassungen in täglichen Intervallen generieren und die Anpassungen für denselben Zeitraum in 15-, 30- und 60-Minuten-Intervallen auf einer detaillierteren Ebene anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie eine manuelle Anpassung vornehmen möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol für manuelle Anpassungen (für manuelle Anpassungen).
6. Nehmen Sie eine manuelle Anpassung vor.
   a. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formularfeld „Manuelle Anpassung“

Feldname	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die manuelle Anpassung.
Startdatum/-zeit	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 Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Fallanzahl um 15 % gegenüber den Prognosedaten. ▪ Zahl: Anzahl des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine um 15 höhere Anzahl von Fällen 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 zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide aus jeweils 2 Service Desk-Mitarbeitern bestehen, wird der Wert 15 vor der manuellen Überlagerung auf jede der beiden Gruppen angewendet, und der Gesamtwert wird als 34 angezeigt. Dies wird wie folgt 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.

Feldname	Beschreibung
	▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34. Wenn Sie zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide ein Volumen (z. B. Fälle/Chats) von 2 haben, wird der Wert 15 vor der manuellen Überlagerung auf jede der beiden Gruppen und den angewendet Gesamtwert wird als 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Fälle/Chats für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Fälle/Chats 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**.
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.

Migrieren Sie zur 15-Minuten-Prognose

Migrieren Sie zur 15-Minuten-Bedarfsprognose, mit der Manager ihre Personalplanung für Service Desk-Mitarbeiter in 15-Minuten-Intervallen im Teamkalender anzeigen 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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab Release Tokyo ist die 15-Minuten-Prognose die standardmäßige Prognosefunktion. Bestandskunden können mit dem folgenden Verfahren von der 60-Minuten-Prognose zur 15-Minuten-Prognose migrieren.

Prozedur

1. Legen Sie den Wert der Systemeigenschaft *sn_agent_forecast.forecast_interval* auf 15fest.
   a. Legen Sie den Anwendungsbereich mithilfe der Anwendungsauswahl auf Agent Forecast fest.
   b. Geben Sie sys_properties.list im Navigationsfilter ein, und öffnen Sie dann die Eigenschaft *sn_agent_forecast.forecast_interval*.
   c. Geben Sie im Feld Wert den **Wert**15ein.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Deaktivieren Sie die vorhandenen Demodatendefinitionen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung** > **Bedarfsprognose** > **Datensammlungsdefinitionen**.
   b. Legen Sie den Wert **Aktiv** der **Demodefinitionen für zugewiesene Fälle** und **Chat-Interaktion erstellt** auf **false fest**.
3. Erstellen Sie neue Datensammlungsdefinitionen, Formelparameter und Gruppenprognosekonfigurationen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Datensammlung konfigurieren, um den Ressourcenbedarf zu prognostizieren.

4. Führen Sie die On-Demand-Aufgabe *Collect historical data* aus, um Verlaufsdaten in 15-Minuten-Intervallen zu erfassen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
   b. Suchen Sie nach *Collect historical data*, und wählen Sie es aus.
   c. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
5. Führen Sie die geplante Aufgabe *Forecast resources for future* für die Personalprognose aus, die im Teamkalender angezeigt werden kann.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
   b. Suchen Sie nach *Forecast resources for future*, und wählen Sie es aus.
   c. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice 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.

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

Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder anpassen

Passen Sie die Komponenten der Arbeitsplanerkarte an, indem Sie z. B. ein zusätzliches Feld hinzufügen oder die Farbe eines Felds oder die Reihenfolge der Felder ändern und entsprechend in der Warteschlange für den Arbeitsplaner anzeigen.

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 **Arbeitsplaner** aus.
5. Wechseln Sie im linken Bereich zum Abschnitt **Inhalt**, und navigieren Sie zu **Text (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 **Text (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 Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen aufgeführten Aufgaben oder Schritte an.

Example:

Zum Konfigurieren dieses Elements auf der Karte „Arbeitsplaner“	Siehe
Felder hinzufügen	Konsultieren Sie Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen und die Schritte in **Erstellen Sie das Seitenskript Transform workItem to cardProps**.

Automatische Übersetzung

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

Zum Konfigurieren dieses Elements auf der Karte „Arbeitsplaner“	Siehe
Avatar hinzufügen	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** > **Arbeitsplaner** > **Arbeitskonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Arbeitskonfiguration.
Tabelle	Tabelle, für die Sie die Arbeitskonfiguration erstellen möchten. Die Falltabelle ist standardmäßig zum Erstellen von Arbeitskonfigurationen verfügbar.
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:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ 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 von Kartenlayouts finden Sie unter Arbeitsplanerkarte mit UI Builder erstellen .
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.
Übereinstimmungsregel	Wählen Sie eine Übereinstimmungsregel 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.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Bedingungen finden Sie unter Bedingungsgenerator .
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsplanerkarte mit Next Experience UI Builder erstellen

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Meine Experiences** die Option **Manager Workspace** aus.
3. Wählen Sie das Seitensymbol aus.
4. Wählen Sie im Menü **Seite** die Option **Arbeitsplaner** aus.
5. Wechseln Sie im linken Bereich zum Abschnitt **Inhalt**, und navigieren Sie zu **Text (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 **Text (Flex)** > **Viewport1**.
8. Wählen Sie im rechten Bereich **+Hinzufügen** aus, und geben Sie einen Namen für die Karte ein.
   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": {},
```


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

```
  "dropdowns": [],
  "content": [],
  "assignedTo": null,
  "aria": {}
 }
```

e. Wählen Sie **Übernehmen**.

Nachstehend ein Demovideo zum Erstellen von Client-Statusparametern. Client-Statusparameter erstellen

Nächste Maßnahme

Seitenskripts für Arbeitsplaner erstellen

Zugehörige Informationen

Client-Statusparameter erstellen und an eine Komponente binden

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 wie folgt vorgehen, um Clientskripts 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;
```

Automatische Übersetzung

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

```
  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}) {
  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')
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: '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'}]
    : [];
  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, wie Sie die Anzeige der Felder anpassen, 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

Eigenschaft workItem in der Arbeitsplaner-Seitenkonfiguration definieren

Zugehörige Informationen

Clientskripts 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**.

Automatische Übersetzung

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

Eventzuordnungen für Arbeitsplaner definieren

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

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

Containerkomponenten für Arbeitsplaner konfigurieren

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

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

Kartenüberschriftskomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

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.

Automatische Übersetzung

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

Anzeigetypkomponente für eine Arbeitsplanerkarte konfigurieren

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.

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

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

Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie den visuellen Stil von UI Builder-Experiences

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.

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

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.

   Nachstehend ein Demovideo zum Konfigurieren einer Avatarkomponente für Arbeitsplaner Avatarkomponente für Arbeitsplaner konfigurieren .

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** > **Arbeitsplaner** > **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`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Zugehörige Links“ die Option **Implementierung erstellen** aus.
4. Definieren Sie die Funktionen anhand Ihrer Anforderungen, um Ihre Implementierung anzupassen.

Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden

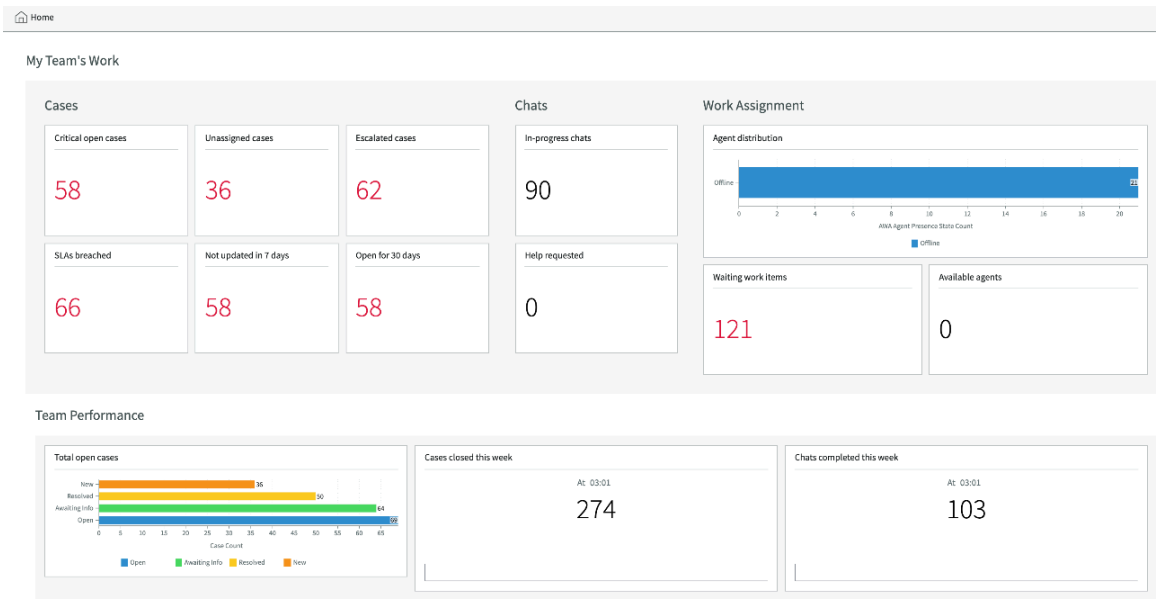
Verbessern Sie die Qualität und Effizienz Ihrer Teams mithilfe von Fähigkeiten zur Kanalverwaltung, intelligenter Zeitplanung, Teamstrukturen und der Echtzeitaktualisierung einzelner Punktzahlen. Überwachen Sie Chatunterhaltungen, und helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern bei der Bearbeitung von Fällen. Bewerten Sie die Qualität abgeschlossener Aufgaben, empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Erwerb von Kompetenzen, und schulen Sie sie, um Kompetenzlücken zu schließen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Zielseite des Personaloptimierung für den Kundenservice-Manager Workspace

Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für den Kundenservice.

Registerkarte „Homepage“



Endbenutzer und Rollen

Benutzerziele und -rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager haben Sie folgende Möglichkeiten:	sn_mgr_workspace.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.

Benutzerziele und -rollen (Fortsetzung)

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
• Analysieren Sie die Fälle, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Fälle, die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Fälle, bei denen SLAs verletzt, die eskaliert oder die seit 30 Tagen nicht mehr geöffnet wurden. • Verfolgen Sie die Arbeit, die Chats und die Arbeitszuweisungen des Teams nach, um die Leistung Ihrer gesamten Organisation zu analysieren.	

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 Fällen, bei denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten.

Indikatoren

Fälle geschlossen

Anzahl der geschlossenen Fälle

Abgeschlossene Chats

Anzahl der abgeschlossenen Chats

Aufgliederungen

Zuweisungsgruppe.

Datenvisualisierungen

Registerkarte „Startseite“ – KPIs

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Fälle nach Status	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Fälle basierend auf dem Status, z. B. „Neu“, „Warten“, „In der Warteschlange“, „In Arbeit“ und „Akzeptanz steht aus“.
Wichtige offene Fälle	Einzelne Punktzahl	Fälle mit höchster Priorität.
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl	Fälle, die keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind
Eskalierte Fälle	Einzelne Punktzahl	Fälle, die an andere Service Desk-Mitarbeiter eskaliert 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.

Registerkarte „Startseite“ – KPIs (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
SLA verletzt	Einzelne Punktzahl	Fälle, die gegen die Servicelevel-Vereinbarung Ihres Unternehmens verstoßen
Offene Fälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden	Einzelne Punktzahl	Fälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden
Open Cases older than 30 days (Offene Fälle, die älter als 30 Tage sind)	Einzelne Punktzahl	Fälle, die seit 30 Tagen offen sind
Aktuelle Chats	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Chats, die derzeit von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet werden
Help requested interactions (Interaktionen mit Hilfeanforderung)	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitselemente, die Hilfe vom Manager angefordert haben
Agent Distribution by Presence State (Verteilung an Mitarbeiter nach Anwesenheitsstatus)	Horizontale Leiste	Aktueller Status der Service Desk-Mitarbeiter, denen Arbeit zugewiesen wird („Verfügbar“, „Mittagessen“ und „Offline“)
Wartende Arbeitselemente	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitselemente im Status „Warten“
Verfügbare Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter
Offene Fälle insgesamt	Horizontale Leiste	Anzahl der Fälle, nach Status kategorisiert, z. B. „Neu“, „Gelöst“, „Auf Info warten“ und „Offen“

Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Channel Management können Sie über Kanal- und Warteschlangenansichten die Arbeitsleistung Ihrer Teammitglieder in Echtzeit nachverfolgen. Außerdem können Sie Detailinformationen zu bestimmten Fällen und Chats anzeigen und mit Ihren Teammitgliedern zusammenarbeiten, um bessere Ergebnisse zu erzielen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Arbeiten mit Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenservice

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Überwachen Sie laufende Arbeiten, und verfolgen Sie die Leistung der Service Desk-Mitarbeiter in Teams, die Ihnen direkt unterstellt sind oder bei denen Sie als zusätzlicher Manager fungieren. Die Zuordnung der Arbeitselemente zu qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern erfolgt über von Ihnen selbst definierte Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuordnungskriterien.

In folgenden Abschnitten können Sie in Echtzeit die Leistung prüfen, während Ihr Team aktiv kanalübergreifend an Aufgaben arbeitet.

- Im Abschnitt **Übersicht** werden die wichtigsten Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für die einzelnen Servicekanäle in Form von Karten angezeigt. Die Anzeigereihenfolge der KPIs entspricht der Konfigurationsreihenfolge in den Servicekanälen. Die KPI-Punktzahlen sind Echtzeitinformationen und werden automatisch in regelmäßigen Abständen von 5 Sekunden (bzw. entsprechend der Konfiguration in der *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft) aktualisiert. Außerdem werden die Servicekanalkarten automatisch in 2 Minuten aktualisiert, wie in der *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft konfiguriert. Sie können auch manuell aktualisieren, indem Sie auf das Aktualisierungssymbol (aktualisieren“) klicken.
- **Zuweisungsgruppe** filtert die Berichte auf allen Seiten von Kanälen und Warteschlangen im Hinblick auf die ausgewählten Gruppen. Dieser interaktive Filter beruht auf der Konfiguration der Zuweisungsgruppe. Sie können die Zuweisungsgruppe, für die Sie die Daten filtern möchten, direkt im Dashboard auswählen. Sie können den interaktiven Filter **Zuweisungsgruppe** mit der *sn_channel_mgmt.filter_config.enable* Systemeigenschaft deaktivieren.
- Die Registerkarte **Arbeit in Warteschlange** zeigt die aktiven Arbeitsinteraktionen in den einzelnen Servicekanälen und Warteschlangen an.
- Die Registerkarte **Alle Warteschlangen** zeigt die Liste der Arbeitselemente aus der warteschlangenbasierten Weiterleitung an. Sie können Detailinformationen für bestimmte Warteschlangen und die aktiven Interaktionen, Arbeitselemente und Service Desk-Mitarbeiter anzeigen. Mit Berichten zu Leistungskennzahlen in Servicekanälen und Warteschlangen können Sie die Leistung Ihrer Teams in Echtzeit nachverfolgen. Reagieren Sie auf eingehende Supportanfragen, indem Sie den Prioritäten entsprechend die Warteschlangen ändern.
- Die Registerkarte **Alle Mitarbeiter** zeigt die laufende Arbeit, den Anwesenheitsstatus, die Kanäle, die Arbeitsauslastung und die offenen Kapazitäten Ihrer Service Desk-Mitarbeiter an. Sie können Detailinformationen zu bestimmten Service Desk-Mitarbeitern anzeigen, um ihr Profil, ihre laufenden Aufgaben, den Verlauf ihres Anwesenheitsstatus und die Überschreibungskapazität des Kanals 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:

- Alle Listen zeigen die Informationen in Echtzeit an. Sie werden automatisch in regelmäßigen Abständen von 30 Sekunden aktualisiert (bzw. wie in der `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` Systemeigenschaft festgelegt). Sie können die Servicekanalkarten auch manuell aktualisieren, indem Sie auf das Aktualisieren-Symbol ( ") klicken.
- Die Listen **Alle Warteschlangen** und **Alle Mitarbeiter** haben einen standardmäßigen Sortier- und Filtermechanismus, mit dem Sie die Datensätze der ausgewählten Felder in standardmäßig festgelegter Sortierreihenfolge anzeigen können. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen aufsteigender und absteigender Reihenfolge zu wechseln. Die Sortierreihenfolge wird beim Verlassen der Seite auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt. Der Administrator kann die standardmäßige Sortierreihenfolge ändern, indem er mithilfe der Erweiterungspunkte eine Implementierung erstellt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden.
- Wenn ein geplanter Bericht konfiguriert wurde, erhalten Sie am Ende jeden Tages eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Arbeitszusammenfassung Ihrer Service Desk-Mitarbeiter.

Service Desk-Mitarbeiter durch Teilnahme an Chatunterhaltungen mit Endbenutzern 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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.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. Anschließend können Sie den Interaktionsdatensatz öffnen, alle Nachrichten anzeigen, die zwischen dem Endbenutzer und dem Service Desk-Mitarbeiter gewechselt wurden, sich mit dem Kontext vertraut machen und entscheiden, ob Sie über private Nachrichten an dem Gespräch mitwirken oder sich offen daran beteiligen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klicken Sie auf der Zielseite auf die Punktzahl des Indikators **Hilfe angefordert**.
   - Klicken Sie auf das Symbol „Kanäle“ ( „Kanäle“), wählen Sie eine Warteschlange aus, und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Aktive Interaktionen**.
   - Klicken Sie auf der Seite „ **Listen** “ auf **Konversationsüberwachung** > **Hilfe angefordert**.

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

3. Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, bei dem Sie an dem Gespräch teilnehmen möchten.
4. Klicken Sie auf **An Gespräch teilnehmen**, um eine Interaktion mit dem Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen, oder auf **Private Nachricht senden**, um eine private Nachricht zu versenden, die nur der Service Desk-Mitarbeiter erhält.

Ergebnisse
Eine Chatunterhaltung wird eingerichtet.

Den Zustand der Warteschlange nachverfolgen und analysieren

Überwachen Sie die Arbeitsauslastung Ihrer Service Desk-Mitarbeiter und den Status ihrer Arbeitselemente für die einzelnen Servicekanäle und Warteschlangen, damit Sie einen Eindruck davon erhalten, wie effizient die Arbeit durch die Warteschlange zu Ihren Service Desk-Mitarbeitern verschoben wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verfolgen Sie in Echtzeit die Leistung für jede Warteschlange in Ihren Servicekanälen. Sie können Detailinformationen für bestimmte Warteschlangen anzeigen, um sich in Echtzeit die Berichte, die wartenden Arbeitselemente, die verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter und den Status der laufenden Arbeit anzusehen. Anhand dieser Informationen können Sie sich ein Bild davon machen, wie effizient die Arbeit durch die Warteschlange zu Ihren Service Desk-Mitarbeitern verschoben wird. Mit diesen Informationen können Sie ermitteln, in welchen Warteschlangen alles gut läuft und in welchen Warteschlangen zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter benötigt werden. Wenn Sie beispielsweise viele Service Desk-Mitarbeiter und wenig Arbeit sehen, können Sie für Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen für andere Warteschlangen empfehlen.

Hinweis:

- Die Datensätze in der Liste werden in der Sortierreihenfolge angezeigt, die für diese Spalte als Standard festgelegt ist. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen aufsteigender und absteigender Reihenfolge zu wechseln. Die Sortierreihenfolge wird beim Verlassen der Seite auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt. Beispielsweise wird die Spalte **Verfügbare Mitarbeiter** standardmäßig in absteigender Reihenfolge sortiert. Der Administrator kann stattdessen die aufsteigende Reihenfolge festlegen, indem er mit dem Erweiterungspunkt `sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint` eine Implementierung erstellt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden.
- Die Datensätze in der Liste werden regelmäßig im Abstand von 30 Sekunden aktualisiert. Der Administrator kann das Intervall mit der `sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds` Eigenschaft ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Kanäle“ („Kanäle“).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Warteschlangen**.

Automatische Übersetzung

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

Datensätze zum Nachverfolgen der Arbeitsauslastung und des Status von Service Desk-Mitarbeitern

Feld	Beschreibung
Name	Warteschlangenname, der für die Zuweisung und Weiterleitung der Arbeit an den Service Desk-Mitarbeiter verwendet wurde. Klicken Sie ihn an, um die mit der Warteschlange verbundenen Arbeitselemente und Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen.
Servicekanal	Name des Servicekanals, unter dem die Warteschlange kategorisiert ist. Klicken Sie ihn an, um die mit dem Kanal verbundenen Arbeitselemente und Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen.
Wartende Arbeitselemente	Anzahl der wartenden Arbeitselemente in der Warteschlange
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die Arbeitselemente auf einen Service Desk-Mitarbeiter warten
Verfügbare Mitarbeiter	Anzahl der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter
Agents sind nicht verfügbar	Anzahl der nicht verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter
Heute zugewiesene Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente, die an dem betreffenden Tag zugewiesen wurden
Heute abgebrochene Arbeitselemente	Anzahl der Arbeitselemente, die an dem betreffenden Tag abgebrochen wurden
Durchschnittliche Agent-Nutzung	Arbeitsauslastung/Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters in Prozent. Der Prozentsatz wird aus der **Gesamtkapazität** und der **Genutzten Gesamtkapazität** berechnet.
Servicelevel	Anzahl der Arbeitselemente, die schneller als die anvisierte Zielwartezeit der Warteschlange akzeptiert wurden.

Service Desk-Mitarbeitern manuell Arbeitselemente zuweisen

Ordnen Sie Service Desk-Mitarbeitern ausstehende Arbeitselemente zu, damit diese die Arbeit abschließen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Stellen Sie sicher, dass der Service Desk-Mitarbeiter die relevanten Kompetenzen hat, verfügbar ist und auf mindestens eine Warteschlange im Servicekanal zugreifen kann.

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

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:

- Der Service Desk-Mitarbeiter hat bereits die maximale Kapazität erreicht.
- Verfügbare Service Desk-Mitarbeiter haben die ihnen zugewiesenen Arbeitselemente nicht angenommen.
- Es sind keine Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar.

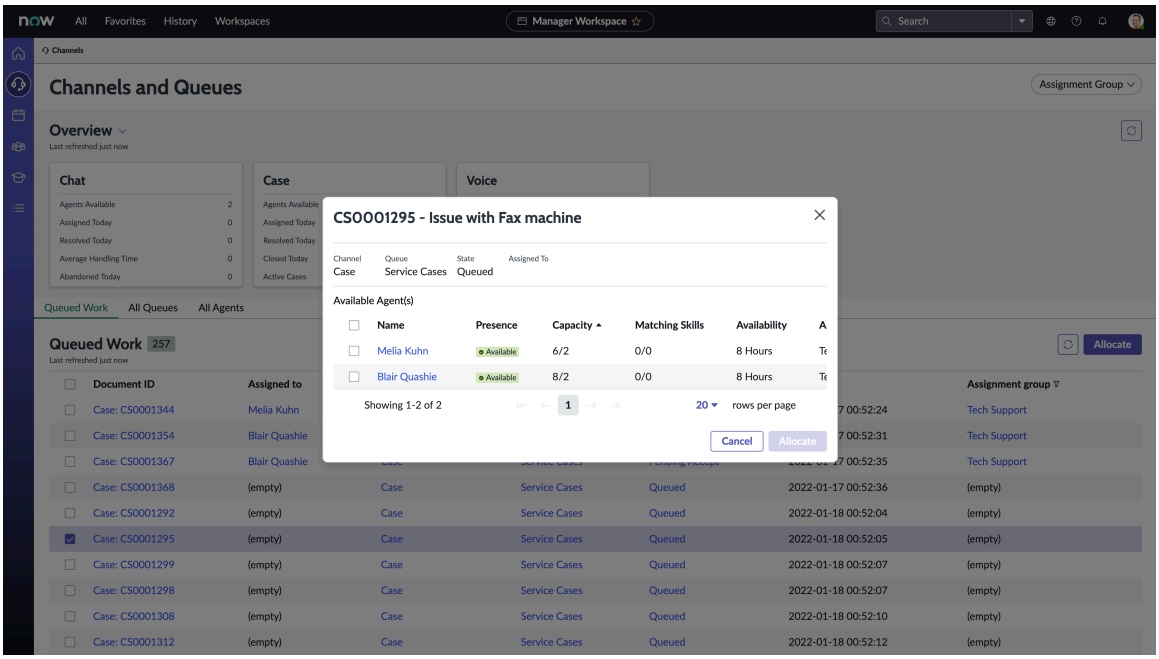
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Kanäle“ („Kanäle“).
3. Wählen Sie das Arbeitselement mithilfe einer der folgenden Aktionen aus.
   Es werden die Liste der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter und dazugehörige Detailinformationen wie Anwesenheitsstatus, Verfügbarkeit, Kapazität, Zuweisungsgruppen (die Manager und Service Desk-Mitarbeiter gemeinsam haben) und passende Kompetenzen angezeigt.

   Hinweis:
   Die Verfügbarkeitszeiten sind die aktuellen Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters ohne die Pausenzeiten. Wenn die Schicht jedoch nicht begonnen hat, werden die verfügbaren Zeiten für die nächste Schicht 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 vier Arbeitselemente beträgt.

   Hinweis:
   Sie können dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter immer nur ein Arbeitselement auf einmal zuweisen.



5. Klicken Sie auf **Zuordnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bestätigungsnachricht zeigt an, dass das Arbeitselement dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde. Sie können die Bestätigungsnachricht anpassen, indem Sie der Tabelle sys_properties.list [sys_properties] die Systemeigenschaft [glide.awa.manual_assignment_message] hinzufügen. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält folgende Warnung, dass ihm das Arbeitselement zugewiesen wurde:

- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement annimmt, ändert sich der Status von **Akzeptanz steht aus** zu **Akzeptiert**. Das Feld **Zugewiesen an** wird mit dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert, und die betreffende KPI wird aktualisiert.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement ablehnt, ändert sich der Status zu **In der Warteschlange**.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter das Arbeitselement längere Zeit nicht annimmt, bleibt der Status weiterhin **Akzeptanz steht aus**. Sie müssen das Arbeitselement dann neu zuweisen.

Leistung des Service Desk-Mitarbeiters nachverfolgen und analysieren

Verfolgen Sie die Leistung eines Service Desk-Mitarbeiters in der Übersicht, um zu prüfen und zu analysieren, wie erfolgreich dieser Service Desk-Mitarbeiter arbeitet.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie alle Service Desk-Mitarbeiter und ihren Status in Echtzeit an. Sie können folgende Detailinformationen zu einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

- Echtzeitinformationen zu KPIs wie aktive Fälle, Interaktionen und andere Ablehnungen
- Überschreibungskapazität des Kanals
- Verfügbarkeit der Service Desk-Mitarbeiter und Verlauf ihres Anwesenheitsstatus
- Arbeitselemente mit dem Status **Akzeptanz steht aus**
- Interaktionen mit dem Status „Neu“, „In Arbeit“ und „Warten“
- Fälle mit dem Status „Neu“, „Offen“ und „Auf Info warten“
- Kompetenzen, Zeitplan und Profil
- Zugewiesene Schulungsaufgaben
- Detailangaben zu Benutzern und Gruppen, denen sie 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.

Hinweis:

- Die Datensätze in der Liste werden in der Sortierreihenfolge angezeigt, die für diese Spalte als Standard festgelegt ist. Klicken Sie auf eine Spaltenüberschrift, um zwischen aufsteigender und absteigender Reihenfolge zu wechseln. Die Sortierreihenfolge wird beim Verlassen der Seite auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt. Beispielsweise wird die Spalte mit dem **Anwesenheitsstatus** des Service Desk-Mitarbeiters standardmäßig in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Der Administrator kann stattdessen die absteigende Reihenfolge festlegen, indem er mit dem Erweiterungspunkt *sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint* eine Implementierung erstellt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erweiterungspunkte zur Konfiguration der Sortierreihenfolge verwenden.
- Die Datensätze in der Liste werden regelmäßig im Abstand von 30 Sekunden aktualisiert. Der Administrator kann das Intervall mit der *sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds* Systemeigenschaft ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Kanäle“ („Kanäle“).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Alle Mitarbeiter**.
4. Verfolgen Sie die Leistung des Service Desk-Mitarbeiters und analysieren Sie sie.

Feld	Beschreibung
Kundenservice-Mitarbeiter	Vor- und Nachname des Service Desk-Mitarbeiters. Klicken Sie auf den Namen des gewünschten Service Desk-Mitarbeiters, um seine Profilübersicht anzuzeigen.
Servicekanal	Dem Service Desk-Mitarbeiter zugeordneter Servicekanal, damit Sie wissen, welche Art von Arbeit der verfügbare Service Desk-Mitarbeiter übernehmen kann. Klicken Sie auf den Kanal, um die Liste der Arbeitselemente anzuzeigen.
Gesamtkapazität	Maximale Anzahl der Elemente, die Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen werden können (ausstehende Überschreibungen). ○ Chat: Der Standardwert lautet 4. ○ Incident: Der Standardwert lautet 2.
Kapazität in Gebrauch	Anzahl der laufenden Arbeitselemente. Klicken Sie auf die Punktzahl, um die laufende Arbeit eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.
Nutzung	Arbeitsauslastung/Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters in Prozent. Der Prozentsatz wird anhand der **Gesamtkapazität** und der **Kapazität in Gebrauch** berechnet.
Anwesenheitsstatus	Aktueller Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters. Zum Beispiel „Online“ oder „Offline“.
Kann Arbeit übernehmen	Status des Service Desk-Mitarbeiters, der das Arbeitselement annehmen soll
Zeit in Status	Zeitdauer, die der Service Desk-Mitarbeiter sich im derzeitigen Anwesenheitsstatus befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen Service Desk-Mitarbeiter aus, um Detailinformationen anzuzeigen.
   Die Profilseite des Service Desk-Mitarbeiters wird angezeigt. Unter **Aktuelle Arbeit** werden die Daten der konfigurierten Leistungskennzahlen (KPIs) angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter KPIs für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Überschreibungskapazität 12 Stunden lang gültig. Administratoren können diese Zeitdauer mit der `sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes` Systemeigenschaft ändern. Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt. Die regelmäßige Aufgabe „Reset Temporary Capacity Override“ (Vorübergehende Kapazitätsüberschreibung zurücksetzen) wird alle zwei Minuten ausgeführt, überprüft ungültige oder abgelaufene überschriebene Kapazitäten und setzt sie auf den vorherigen Wert zurück. 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

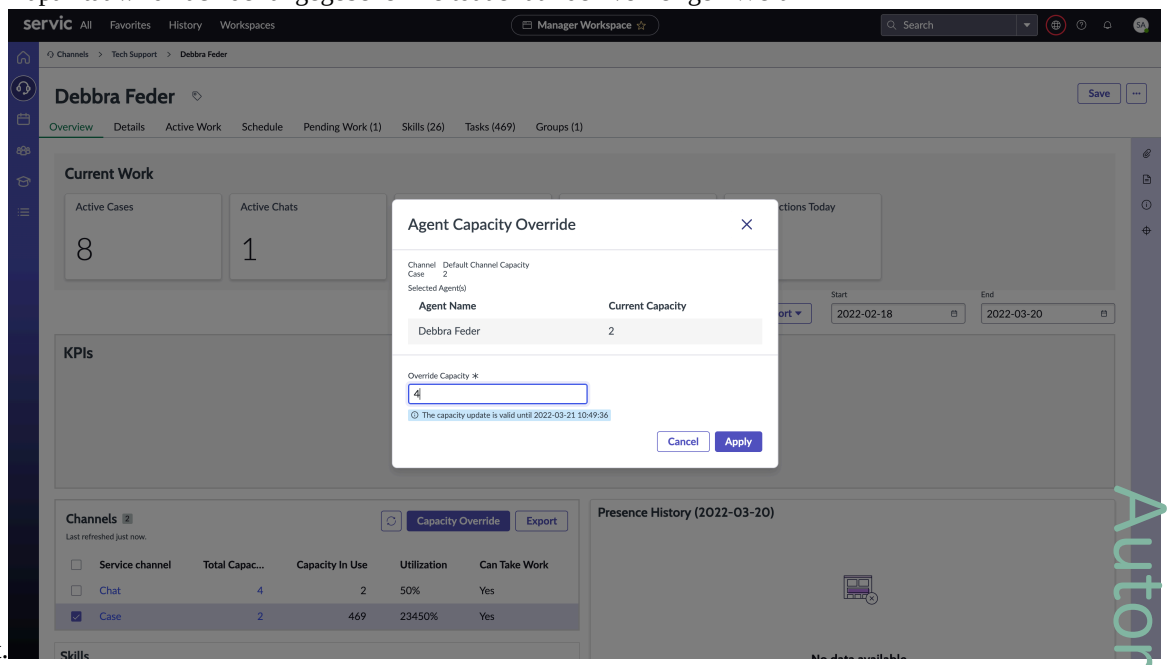
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Navigieren Sie zur Profilseite eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Die Profilseite des Service Desk-Mitarbeiters wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Übersicht**.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Kanäle** den Servicekanal 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**.

Ergebnisse

Der folgende Snapshot zeigt ein Beispiel für die Kapazitätsüberschreibung eines Mitarbeiters.
Eine Nachricht zeigt an, dass die Kapazitätsaktualisierung für die 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.

gültig ist. Die Kapazität wird nach der angegebenen Zeitdauer auf den vorherigen Wert zurückgesetzt.



Sprachfunktionen mit Personaloptimierung für den Kundenservice verwenden

Verwenden Sie Sprachfunktionen, um Ihren menschlichen Service Desk-Mitarbeitern Fälle mit Bots abzunehmen. Sie können telefonische Interaktionen aufzeichnen, wenn Service Desk-Mitarbeiter Probleme lösen. Außerdem lassen sich diese Interaktionen überwachen, um die Qualität der Falllösungen zu bewerten und zu verbessern.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Mit der Anwendung Sprachfunktionen können Sie:

- Ihren Mitarbeitern die Arbeit über den Sprachkanal ermöglichen und Anrufaufzeichnungen, Anruftranskripte und Berichte zu Stimmungsanalysen abrufen, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit Anrufern interagieren. Sie können all diese Informationen in Personaloptimierung für den Kundenservice in der Anwendung Channel Management 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.
- Zeigen Sie den Kanal Amazon Connect in Channel Management an. Sie können die Leistungsmetriken und Berichte der Service Desk-Mitarbeiter über den Sprachkanal

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Um auf die Berichte zuzugreifen, muss Ihr Anwendungsadministrator Amazon Connect Spoke installieren.

Hinweis:
Die folgenden Berichte im Kanal Amazon Connect sind gebührenpflichtig:

- Kontakte im ACW-Status
- Alter des ältesten Kontakts
- Durchschnittliche Abbruchzeit

Diese Berichte werden von Amazon Connect mithilfe der APIs „`GetMetricData“` und „`GetCurrentMetricData`“ erfasst. Weitere Informationen zu den Preisen dieser Berichte finden Sie unter Amazon CloudWatch – Preise.

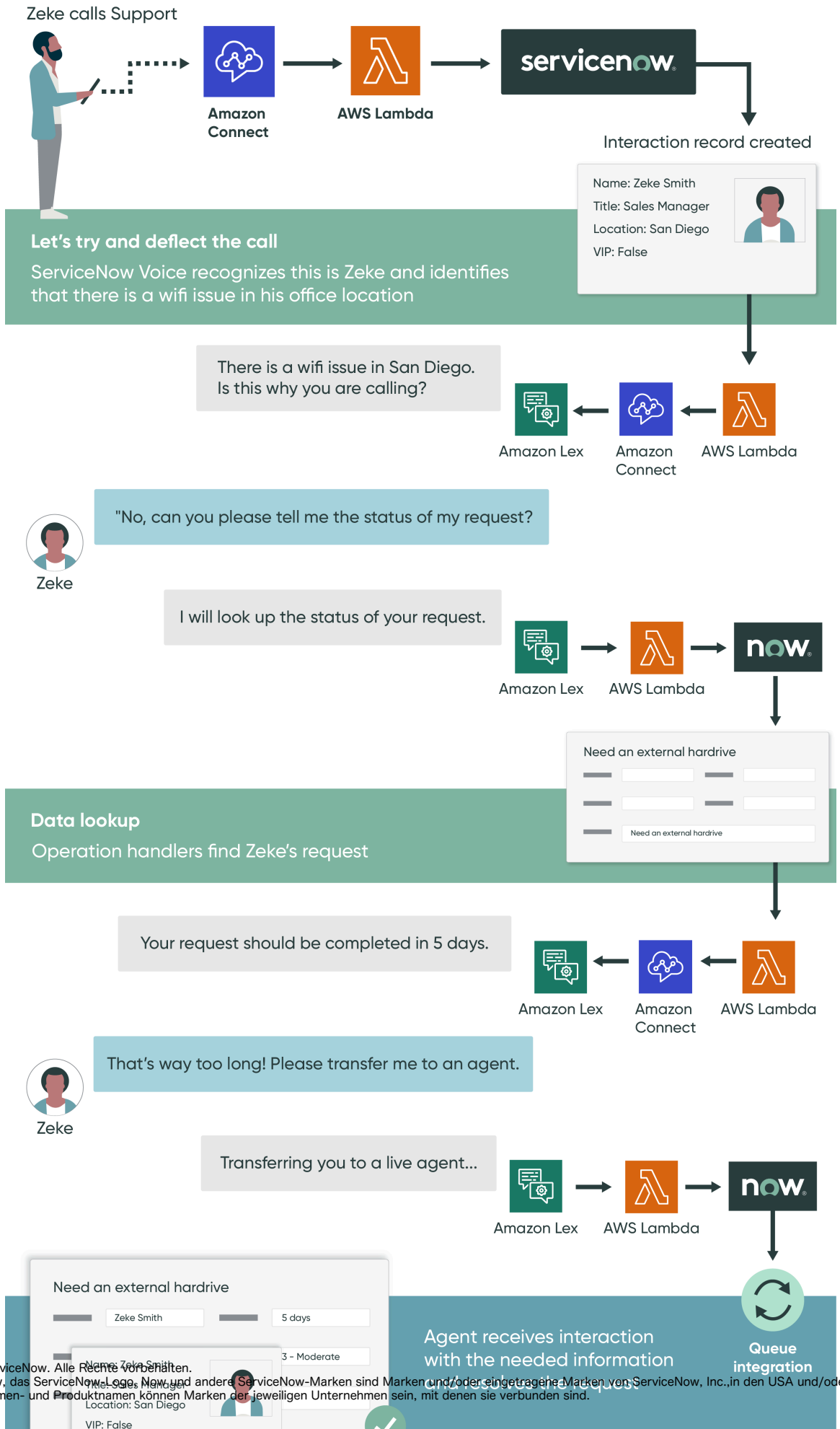
Hinweis:
Sie können mit der Anwendung ServiceNowVoice Telefoniedienste von Drittparteien integrieren. Standardmäßig bietet Ihnen ServiceNowVoice die Möglichkeit zur Integration mit der Anwendung Amazon Connect .

Sie können die Metriken in den Amazon Connect-Telefonwarteschlangen visualisieren, die in Sprachfunktionen mit der Anwendung Channel Management über Personaloptimierung für den Kundenservice weitergeleitet werden. Die Anwendung Sprachfunktionen verwendet die erweiterte Arbeitszuweisung , um Daten aus den Warteschlangen Amazon Connect zu melden.

Sprachfunktionen Amazon Connect-Integrations-Workflow

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 den Kundenservice

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 Channel Management in Personaloptimierung für den Kundenserviceanzeigen .
- Service Desk-Mitarbeiter anhand der Prüfung von Anruftranskripten und Aufzeichnungen ihrer Interaktionen bewerten.
- Stimmungen aus den Anruftranskripten analysieren und die Service Desk-Mitarbeiter damit 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 CSM einer ServiceNow-Instanz zuordnen

Richten Sie Telefonwarteschlangen für Amazon Connect ein, um mit Personaloptimierung für den Kundenservice Einblick in die Warteschlangen zu erhalten.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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 ServiceNow Voice-Anwendungen installiert haben und das Plugin Erweiterte Arbeitszuweisung (com.glide.awa) aktivieren, wird der Servicekanal Amazon Connect (Telefon) in Personaloptimierung für den Kundenserviceangezeigt.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.admin und sn_cti_amzn_cct.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter mit Personaloptimierung für den Kundenservice einen Anruf getätigt hat, können Sie Folgendes in Erfahrung bringen:

- Wer wie lange in der Warteschlange war
- Wie lange 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, wird die Standardwarteschlange 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.

Wenn Sie beispielsweise die Demodaten installieren, steht die Standardwarteschlange zur Weiterleitung von Anrufen mit allgemeinen Äußerungen wie „Ich möchte mit einem Mitarbeiter sprechen“ zur Verfügung.

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 für Service Desk-Mitarbeiter zuordnen.
- Sie müssen jede dieser Warteschlangen für Service Desk-Mitarbeiter über eine ARN-Nummer aus Amazon Connect mit der entsprechenden Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters in Ihrer ServiceNow-Instanz verknüpfen . Durch diese Verknüpfung können Sie Berichte zu Warteschlangenstatistiken und Anrufmetriken in Personaloptimierung für den Kundenservice erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie Platzhalterwarteschlangen für einen Amazon Connect -Servicekanal (Telefon), wenn Sie zusätzliche Warteschlangen benötigen.
   Weitere Informationen zum Erstellen der Warteschlange finden Sie unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen .

   Hinweis:
   Fügen Sie beim Erstellen der Platzhalterwarteschlangen keine Weiterleitungsbedingungen für Arbeitselemente hinzu.

2. Ordnen Sie den Warteschlangendatensatz für ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) der ARN für die AWS-Warteschlange (Amazon Web Services) 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.

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

g. Wiederholen Sie diese Schritte für jede Warteschlange.

3. Fügen Sie einer Warteschlange Zuweisungsgruppen hinzu.

a. Wählen Sie eine Warteschlange mit Arbeitselementen aus.

b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Prioritäten der Gruppenwarteschlange**.

> **Hinweis:**
> Sie müssen 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 der Zuweisungsgruppe aus. Dies ist die Reihenfolge für die Prioritäten von Zuweisungsgruppen bei der Bearbeitung eingehender Anrufe.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anrufe von Mitarbeitern überwachen

Überwachen Sie die Anrufe Ihrer Kundenservice-Mitarbeiter, wenn sie mit Personaloptimierung für den Kundenservice Probleme externer Anrufer lösen.

Vorbereitungen

> **Wichtig:**
> Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Außerdem benötigen Sie eine aktive Sitzung mit Amazon Connect und müssen Live-Gespräche überwachen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Live-Gespräche überwachen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Amazon Connect-Anwendung einen Anruf von einer externen Quelle beantwortet, wird ein Interaktionsdatensatz erstellt.

Prozedur

1. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in Personaloptimierung für den Kundenservice mit einem externen Anrufer spricht, können Sie den Anruf Ihres Service Desk-Mitarbeiters überwachen.
2. Öffnen Sie die aktive Interaktion während des laufenden Telefongesprächs.
3. Klicken Sie auf **Monitor Call (Anruf überwachen)**, und hören Sie sich den Anruf in Amazon Connect an.

Für den Amazon Connect-Telefonkanal Transkripte und Stimmungen 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.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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.

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 den Kundenservice in der Anwendung „Kanäle“ angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie einen Interaktionsdatensatz aus, um Transkripte und Stimmungen zu analysieren.
3. Klicken Sie auf **Anrufanalyse**.
   Der Anwendung Amazon Connect generiert Interaktionen und Stimmungsanalyse und zeigt sie in Personaloptimierung für den Kundenservice als Bericht an.
4. **Wahlweise:** Für den Amazon Connect-Telefonkanal Transkripte und Stimmungen analysieren und Schulungen zuweisen, um die Service Desk-Mitarbeiter zu coachen.

Kompetenzen für Ihre Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice analysieren

Fügen Sie Gruppen Kompetenzen hinzu, und zeigen Sie Kompetenzzuweisungen für Ihre Teams an.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: skill_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol ( ).
3. Wählen Sie ein Team aus, für das Sie Kompetenzen analysieren möchten.
4. Fügen Sie dem Team eine Kompetenz 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 der Registerkarte **Kompetenzen** 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.

Mit dem Arbeitsplaner in Personaloptimierung für den Kundenservice Arbeit zuweisen

Verwalten Sie die Arbeitszuweisungen Ihrer Teams, indem Sie Ihre Arbeitswarteschlange so anpassen, dass die relevantesten Arbeitselemente angezeigt werden.

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 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:
Für Ereigniskategorien, die Sie im Kalender anzeigen möchten, muss Ihr Administrator der Systemeigenschaft `sn_wfo_work_sched.shift_data_categories` Sys-IDs hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Arbeitsplanerkomponenten in Personaloptimierung für den Kundenservice.

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 ein Service Desk-Mitarbeiter während des Zeitraums, in der die Aufgabe zu erledigen ist, nicht arbeitet, können Sie die Aufgabe auf Grundlage der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Hinweis:

- Jeder Aufgabentyp wird in der Farbe angezeigt, die in der Warteschlangenkonfiguration festgelegt 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**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 im Kalender einzugrenzen, welche Teammitglieder angezeigt werden. Die Filter können auf der Zuweisungsgruppe, den Kompetenzen, dem Standort, dem Zeitplan oder dem Schichtplan der Teammitglieder beruhen.

3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine Warteschlangenkonfigurationen in Arbeitsplaner haben, wählen Sie das Symbol für Warteschlangeneinstellungen ( ), und aktivieren Sie dann bis zu fünf Arbeitselementtypen. Die Anwendung erstellt für jeden aktivierten Arbeitselementtyp eine Warteschlangenkonfiguration und entsprechende Filter.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Warteschlangenkonfiguration.

   a. Wählen Sie **Warteschlangenkonfigurationen**.

   b. Wählen Sie in der Liste **Meine Warteschlangenkonfigurationen** die Option **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Name	Beschreibung
Name	Name für die Warteschlangenkonfiguration.
Arbeitskonfiguration	Arbeitskonfigurationstyp, den Sie für die Warteschlangenkonfiguration verwenden möchten.
Farbe	Farbe des Arbeitselements im Kalender.
Reihenfolge	Ordnungszahl zur Bestimmung der Reihenfolge, in der die Warteschlangenkonfiguration in Arbeitsplaner angezeigt werden soll.
Übereinstimmungsregel	Übereinstimmungsregel 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 Zeitplan für Mitarbeiter 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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aufgabe aus, die Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.

Wenn Sie die Option **Nur vorgeschlagene anzeigen** aktivieren, können Sie standardmäßig auswählen, ob Teammitglieder auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, ihrer Kompetenzen oder ihrer Zeitzone angezeigt werden. Die Rangfolge der Teammitglieder beruht auf entsprechenden Zuweisungsregeln, die für die einzelnen Kriterien festgelegt sind. Arbeitsplaner evaluiert mit der Zuweisungs-Workbench, welche Service Desk-Mitarbeiter für die Bearbeitung von Aufgaben geeignet sind.

Sie können eines oder mehrere dieser Kriterien auswählen. Die Rangfolge der Teammitglieder beruht 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 die Service Desk-Mitarbeiter an, die über alle obligatorischen Kompetenzen verfügen, und dann die Mitarbeiter, die über die optionalen Kompetenzen verfügen.
- **WFO – Optionale Kompetenzen** – Wenn der Aufgabe nur optionale Kompetenzen zugeordnet sind, werden die Service Desk-Mitarbeiter mit den optionalen Kompetenzen in der Liste angezeigt.
- **WFO – Zeitzonenüberschneidung** – Differenz zwischen der Zeitzone der Aufgabe und der Benutzerzeitzone. Wenn sich der Benutzer beispielsweise an der Westküste der USA (Pacific Time Zone) und der Aufgabenstandort an der Ostküste (Eastern Time Zone) befindet, wird **+3** angezeigt. Wenn der Standort der Aufgabe Hawaii ist, wird **-3**angezeigt.

Informationen zum Hinzufügen eigener Übereinstimmungsregeln finden Sie unter Kriterien für Übereinstimmungsregel im Arbeitsplaner erstellen.

All diese Kriterien beruhen auf der Rangfolgemethode **Mehr ist besser**, bei der ein höherer Wert Vorrang hat. Wenn zum Beispiel das Kriterium „WFO – Obligatorische Kompetenzen“ aktiviert ist, werden Teammitglieder höher eingestuft, wenn sie mehr von den Kompetenzen haben, die für die Bearbeitung des Arbeitselements obligatorisch sind.

Wenn für jedes Kriterium eine Übereinstimmung von 100 % vorliegt, werden die Werte grün angezeigt. Wenn nicht, werden die Werte gelb angezeigt. Wenn alle Kriterien zu 100 % erfüllt sind, werden die übereinstimmenden Detailinformationen grün angezeigt. Wenn nicht, werden sie gelb angezeigt.

b. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten, im Arbeitsplaner-Kalender aus.

c. Klicken Sie, und ziehen Sie die Maus im Kalender über die Zeitspanne, für die der Service Desk-Mitarbeiter an der Aufgabe arbeiten soll.
Die Aufgabe ist dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Sie können auch die Dauer der Zeitspanne ändern oder die Aufgabe durch Ziehen der Zeitspanne einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

Hinweis:
Wenn Sie in der Arbeitswarteschlange eine Aufgabe auswählen, die einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurde, scrollt die Anwendung automatisch zu der Seite mit der Zeitspanne für die Aufgabe und zeigt den Zeitplan des Mitarbeiters an.

7. Wahlweise: Aktualisieren Sie ein Arbeitselement aus dem 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.

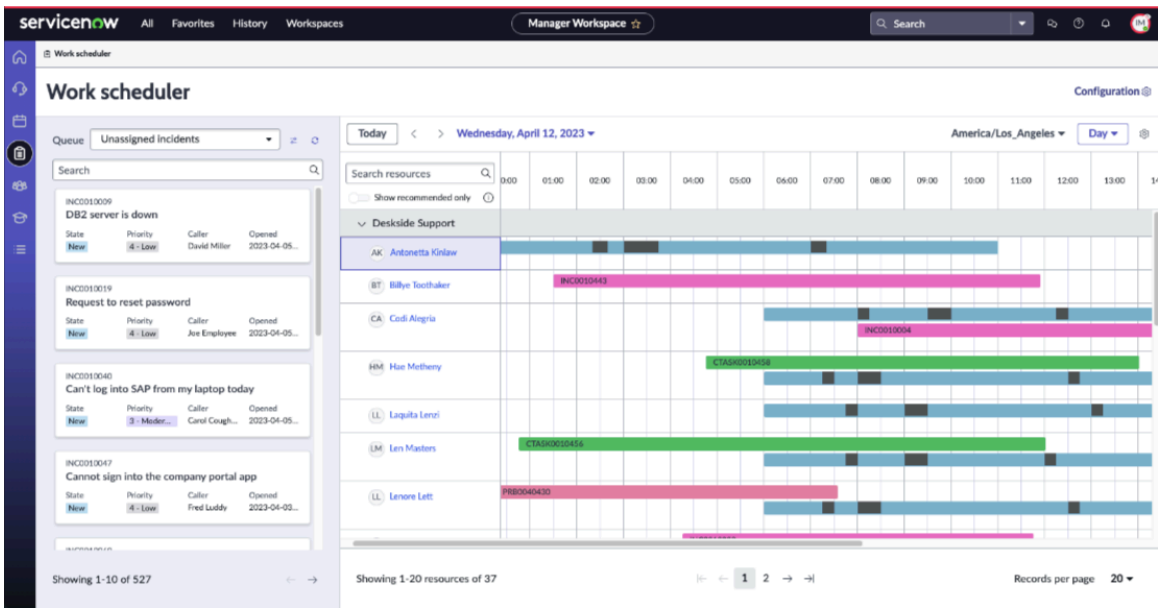
a. Klicken Sie im Kalender auf die Aufgabe, die Sie aktualisieren möchten.

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**.

(Optional) Das folgende Bild zeigt die Infografik zu Arbeitsplaner.



Kriterien für Übereinstimmungsregel im Arbeitsplaner erstellen

Fügen Sie Kriterien für eine Übereinstimmungsregel hinzu, damit Teammitgliedern aufgrund dieser Regel Arbeitselemente zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden standardmäßig verfügbaren Übereinstimmungsregeln beruhen auf dem Übereinstimmungstyp für Auswahlkriterien:

Regelname	Name der Arbeitskonfiguration	Tabelle	UX-App-Route
Incident-Übereinstimmungsregel	Incidents	Incident [incident]	Incident
Problem-Übereinstimmungsregel	Probleme	Problem [problem]	Problem
Übereinstimmungsregel für angeforderte Elemente	Angeforderte Elemente	Angefordertes Element [sc_req_item]	Angefordertes Element
Anforderungs-Übereinstimmungsregel	Anforderungen	Anforderung [sc_request]	Anforderung
Katalogaufgaben-Übereinstimmungsregel	Katalogaufgabe	Katalogaufgabe [sc_task]	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.

Regelname	Name der Arbeitskonfiguration	Tabelle	UX-App-Route
Change-Anforderungs-Übereinstimmungsregel	Change-Anforderung	Change-Anforderung [change_request]	Change-Anforderungen
Change-Aufgaben-Übereinstimmungsregel	Change-Aufgabe	Change-Aufgabe [change_task]	Change-Aufgabe

Informationen zur Funktionsweise von Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für Arbeitselemente im Arbeitsplaner.

Die folgenden vier Kriterien sind standardmäßig verfügbar:

- WFO – Obligatorische Kompetenzen
- WFO – Verfügbarkeit
- WFO – Optionale Kompetenzen
- WFO – Zeitzonenüberschneidung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplaner** > **Übereinstimmungsregeln**.
2. Wählen Sie in der Liste der Übereinstimmungsregeln eine Regel aus, zum Beispiel **Incident matching rule (Incident-Übereinstimmungsregel)**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kriterien auswählen“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zur Erstellung neuer Übereinstimmungskriterien finden Sie unter Zuordnungskriterien für die Zuweisungs-Workbench erstellen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

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.

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

- **Übereinstimmende Kompetenzen**: Anzahl der Mitarbeiterkompetenzen, die den für den Incident erforderlichen Kompetenzen entsprechen. 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 obligatorischen Kompetenzen verfügen, und die verbleibenden Mitarbeiter klassifiziert werden. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.

Hinweis:
Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Mitarbeiter mit der für einen Incident identifizierten Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ konfigurieren abzugleichen.

- **Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents)**: Anzahl der Incidents, die diesem Service Desk-Mitarbeiter bereits zugewiesen wurden. Je mehr Incidents zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des 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:

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

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind beim Bestimmen der Mitarbeiterrangfolge weniger zugewiesene Incidents besser.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig weist das Übereinstimmungskriterium eine zugewiesene Gewichtung von 10 auf. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Die 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
- Assigned Incidents (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)

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

- **Assigned Incidents (Zugewiesene Incidents)**: `2/26 = 0,0769` (26 ist die 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
```

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.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mithilfe der Zeitplanung können Sie Ihre Personalressourcen effizient nutzen, indem Sie Zeitpläne, Personalbedarf und Schichten für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch mit der Zeitplanung für die Rufbereitschaft integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Mit der Zeitplanung können Sie Folgendes tun:

- Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten mithilfe des Teamkalenders hinzufügen.
- Mitarbeiter im Teamkalender anhand ihres Standorts, ihrer Region, ihrer Zuweisungsgruppen und beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.
- Schicht- und Zeitpläne für Mitarbeiter erstellen.
- Abwesenheits- und Schichttauschanträge genehmigen oder ablehnen.
- Zeitplan des Teams im Teamkalender nachverfolgen und verwalten, indem Sie für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche die geplanten Schichten mit den tatsächlichen Ein- und Ausstempelzeiten vergleichen.
- Analysieren, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten. Wenn Sie ein potenzielles Problem feststellen, können Sie Ihr Team problemlos benachrichtigen, damit es sofort Maßnahmen ergreifen kann.
- Anhand von historischen Einhaltungsberichten Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter analysieren und empfehlen.

Weitere Informationen zu Ihren Leistungskennzahlen, Filtern und Seitenleisten finden Sie unter Indikatoren mit KPI-Details untersuchen

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.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Registerkarte **Schichten** werden die Schichten in aktive und inaktive Schichten eingeteilt. Der kontextbezogene Seitenbereich zeigt die aktiven und dann die inaktiven Schichten in der Reihenfolge, in der sie auf der Registerkarte **Schichten** angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
5. Erstellen Sie eine Schicht.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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. Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken. Die Tagesansicht zeigt den prognostizierten Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter in jeder einzelnen Stunde eines Tages. Beispiel: 4/5 zeigt an, dass für ein einstündiges Zeitfenster von 11 bis 12 Uhr vier Service Desk-Mitarbeiter eingeteilt wurden und der prognostizierte Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern in dieser Stunde 5 beträgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **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 + Symbol.
   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. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.
4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

   Hinweis:
   Um einem bereits vorhandenen Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

   a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf **Schicht hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.
   c. **Wählen** Sie im Feld Ereignistyp das Arbeitsereignis aus, das die Arbeitsschicht kategorisiert.
5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.
   a. Suchen Sie im Feld **Mitarbeiter** nach Service Desk-Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter hinzu.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis:
   Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

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.

Automatische Übersetzung

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.
Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in **Entwurf**. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans **Veröffentlicht**, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert der Zeitplaner den Status des Zeitplans und die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter in **Entwurf**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **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.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse

Alle Zeitpläne, die sich im Status **Entwurf** befinden, werden in den Status **Veröffentlicht** geschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können ihre veröffentlichten Zeitpläne und genehmigten Abwesenheiten in MS Outlook anzeigen, nachdem sie ihre Teamkalender und Ereignisse mit Microsoft Outlooksynchronisiert haben.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Kalender können Sie Folgendes tun:

- Alle Mitarbeiter nach Zuweisungsgruppe anzeigen.
- Mit veröffentlichten Zeitplänen Einblicke in die Team-Compliance gewinnen.
- Arbeitszeitpläne von Mitarbeitern anzeigen, in denen die effektive Schichtzeit sowie die Ein- und Ausstempelzeit angegeben sind.
- Für eine benutzerdefinierte Ansicht Teamkalender basierend auf **Zuweisungsgruppe**, **Standort**, **Kompetenzen**, **Schichtplan** und **Ereignisse** filtern.
- Bei Bedarf Schichtzeiten sowie Ein- und Ausstempelzeiten von Mitarbeitern ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Ändern Sie die Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss den Status **Vorschau** oder **Veröffentlicht** haben.
   a. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.
   b. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das).
   c. Ändern Sie die Schichtzeit des Mitarbeiters wie gewünscht.

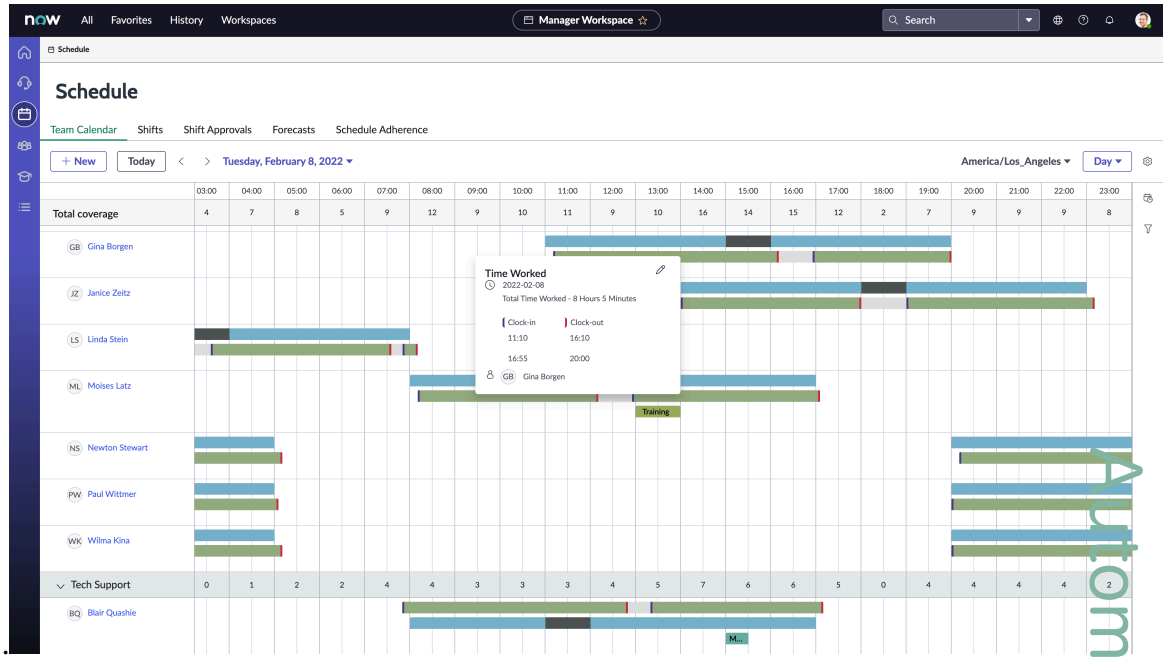
      Hinweis:
      Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   d. 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 folgende Snapshot hilft Ihnen, die Arbeitszeitzusammenfassung für den ausgewählten Mitarbeiter anzuzeigen.



4. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

> **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 Urlaubs- und Schichttauschanfragen festlegen** in Mit Workforce Optimization for Customer Service installierte Komponenten Überlappende Urlaubsanträge eines Service Desk-Mitarbeiters werden abgelehnt.

   a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**. Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen.

   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.

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Verwenden Sie die Funktion zur Zeitplaneinhaltung, um zu bewerten, ob Ihre Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Sie können nach Bereichen suchen, in denen geringwertige Aktivitäten eliminiert oder reduziert werden können, und den Personalbestand den ganzen Tag über weiter analysieren.

Automatische Übersetzung

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- „Einhaltung“ ist eine Metrik, mit der analysiert werden kann, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan bei der Erledigung von Arbeitszuweisungen einhalten. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.
- Eine hohe Einhaltungsrate zeigt an, dass Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und Kundenservice anbieten, wenn er erwartet wird. Bei einer niedrigen Einhaltung empfiehlt es sich, die Prozesse oder Entscheidungen zu ändern, um das Team effizient zu verwalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.
- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln bezüglich der effektiven und geplanten Arbeitszeitpläne der Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann die Formeln jedoch nach Bedarf ändern. Die folgenden Komponenten und Formeln werden zur Berechnung der Einhaltung und Konformität verwendet:
  - Die Skripts *shift_planning_clock-in* und *shift_planning_clock-out* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen. Die Geschäftsregel *Agent Time Work Event Trigger* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters.
  - **Zeitplaneinhaltung**= (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)
  - **Konformität**= (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten
- Der Prozentsatz der idealen Einhaltung liegt standardmäßig über 70, der Wert für Konformität zwischen 80 und 120. Ihr Administrator kann die Schwellenwerte jedoch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren. Mitarbeiter, die die definierten Schwellenwerte nicht erreichen, weisen eine niedrige Einhaltungsrate auf und werden rot hervorgehoben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

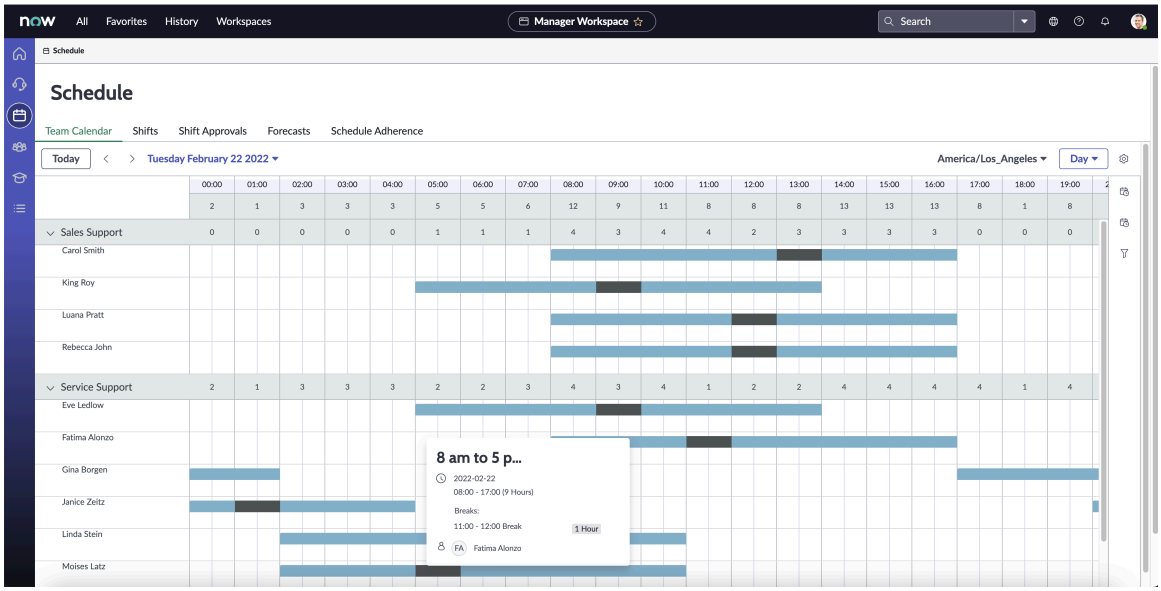
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Aufgabe	Vorgehensweise
Zeigen Sie die Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene an	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Das Balkendiagramm wird mit dem Prozentsatz der Zeitplaneinhaltung und dem Prozentsatz der Konformität Ihrer Teams angezeigt. **b.** Zeigen Sie das Diagramm an, und zeigen Sie weitere Detailinformationen zu den Analysen Ihrer Teammitglieder an, indem Sie auf die Leiste klicken.
Analysieren Sie die geplante im Vergleich zur tatsächlichen Zeitplanung für Ihre Teammitglieder	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie das Datum aus. **c.** Zeigen Sie die **Arbeitszeitzusammenfassung** an, indem Sie auf den Balken klicken, der die tatsächliche Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters darstellt. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System standardmäßig nach 60 Minuten automatisch das Ausstempelereignis. Ihr Administrator kann dies jedoch mithilfe der Systemeigenschaft *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`* ändern. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in Offline oder Pause ändert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter nach 60 Minuten vor Schichtende keine Ausstempelzeit hat, generiert das System automatisch das Ausstempelereignis.

Der folgende Snapshot des Teamkalenders zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihre Teammitglieder ihre Arbeitszeitpläne einhalten. Der blaue Balken zeigt die geplante Arbeitsschichtzeit an, und daneben wird die tatsächliche Arbeitszeit angezeigt. Standardmäßig werden die Einstempelzeit in lila, die Zeitspannen, in denen der jeweilige

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

Mitarbeiter verfügbar war, in grün, die Ausstempelzeit in rot und Zeitspannen, in denen der jeweilige Mitarbeiter nicht verfügbar war, in grau angezeigt.



Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Zeigen Sie die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Teammitglieder an, um zu ermitteln, ob Ihre Teams die geplanten Zeitpläne einhalten. Zudem können Sie anhand der historischen Einhaltung, einer Berichtsansicht der Einhaltung in Echtzeit, feststellen, wie gut Ihre Mitarbeiter die Zeitpläne in der Vergangenheit eingehalten haben.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechnungen der Einhaltung und Konformität basieren auf der definierten Konfiguration und den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen der Mitarbeiter.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Funktion der Zeitplaneinhaltung deaktivieren oder die Konfiguration für Einhaltung und Konformität ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren.

Weitere Informationen zur Zeitplaneinhaltung finden Sie im Abschnitt „Zeitplaneinhaltung“ von Scheduling in Workforce Optimization for Field Service .

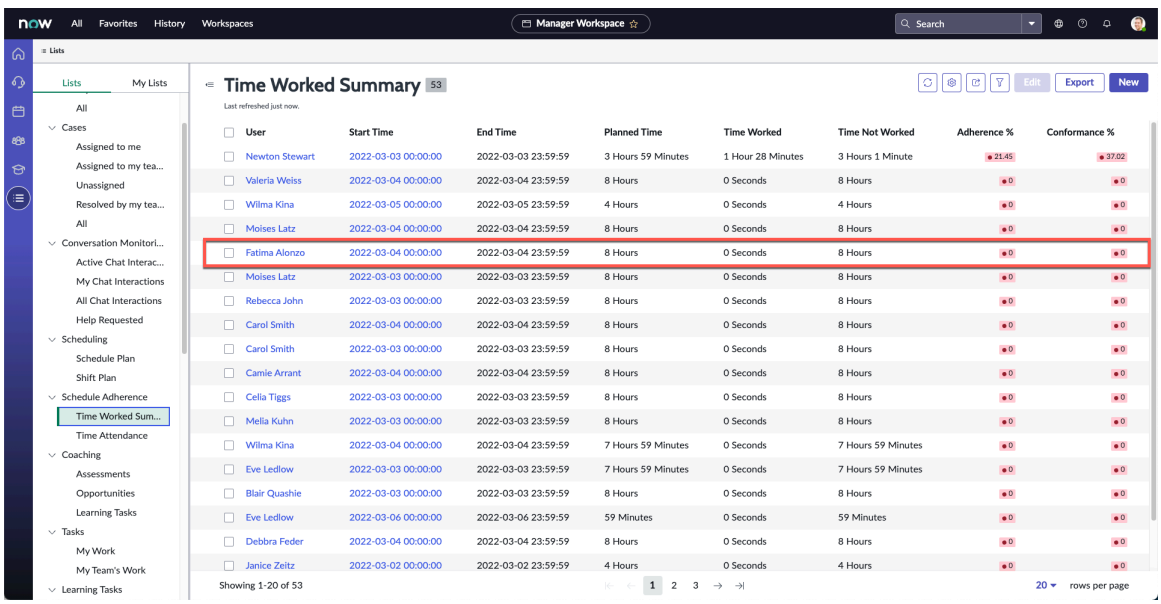
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Zeigen Sie Detailinformationen an: die Zusammenfassung der Anwesenheits- und Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter.

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

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Arbeitszeitzusammenfassung Ihres Teams analysieren	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Arbeitszeitzusammenfassung**. **Hinweis:** Die **verfügbare nicht geplante** Zeit erfasst die Zeit, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für die Teilnahme an einer Schulung von 13:00 bis 14:00 Uhr eingeplant ist, jedoch vergisst, diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Die Schulungszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr wird als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.
Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Anwesenheitszeit**.

Das folgende Beispiel für die Zeitplaneinhaltung zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihr Team die Arbeitszeitpläne einhält.



Example:
Um die Berechnungen der Felder in einer Arbeitszeitzusammenfassung zu verstehen, betrachten Sie den Arbeitstag von Fatima Alonzo:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 16 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 16 Uhr aus.

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

- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten
- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis:
Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu sehen, welche Service Desk-Mitarbeiter nicht eingehalten werden, suchen Sie nach den rot hervorgehobenen Nummern.

Personalkoordinierung mit der Bedarfsprognose analysieren

Mit der Bedarfsprognose können Sie die Anzahl der benötigten Mitarbeiter planen, damit genügend Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Bedarfsprognose können Sie:

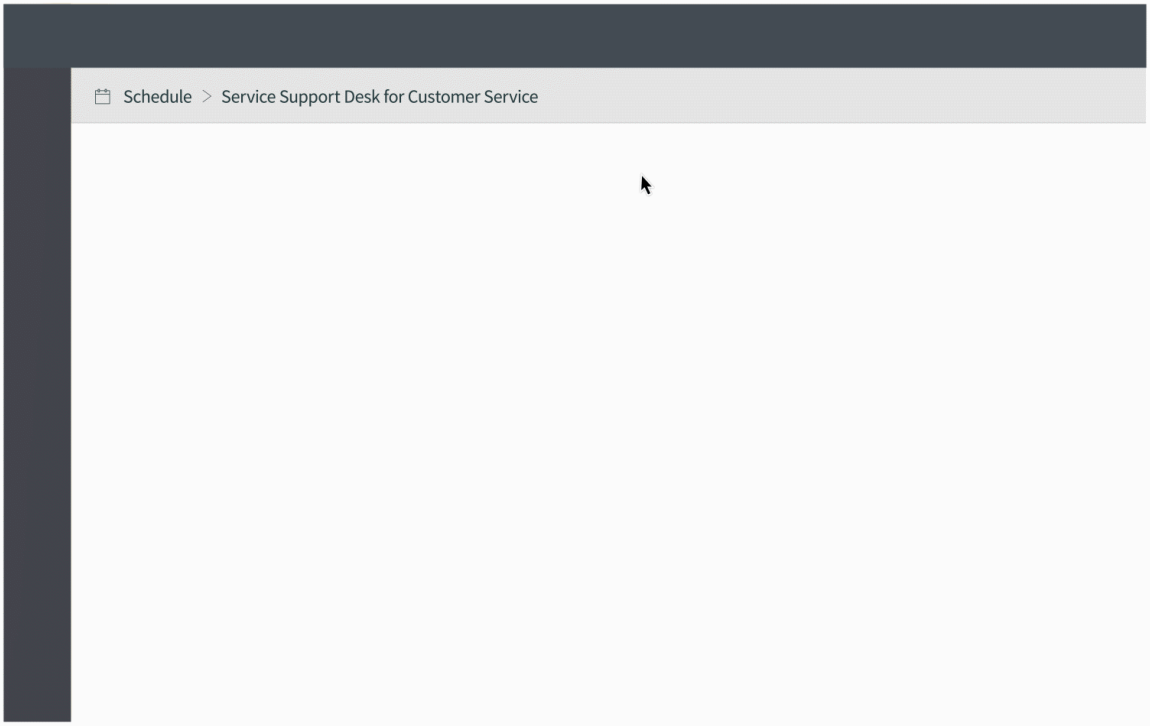
- Überwachen Sie für beliebige Tage oder Wochen die Mitarbeiter oder die Schichtabdeckung des Teams.
- Analysieren, ob Sie überbesetzt, unterbesetzt, richtig besetzt oder nicht an Ihrem Personalbedarf ausgerichtet sind
- Die Personalkoordinierung an die benötigte Abdeckung und den Zeitplan Ihrer Teams 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 **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Analysieren Sie die 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 folgenden Screenshots aus der Zeitplanung zeigen Ihnen ein Beispiel für die Analyse der Personalkoordinierung mithilfe der Bedarfsprognose. Der Indikator „Fehlbesetzung des Personals“ im Popup-

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

Fenster zeigt, dass der Prognosemanager eine bestimmte Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern für die einzelnen Schichten eingeteilt hat, aber mehr Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um sie abzudecken.



Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erstellen Sie Besprechungen, Schulungen, Auszeitanforderungen oder Ad-hoc-Arbeitsereignisse über den Teamkalender.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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 erstellen, um sie im Teamkalender anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Klicken Sie auf **+Neu**.
5. Erstellen Sie ein Event.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **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 „ ↑↓ “).
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.

Teams die Anmeldung zu Arbeitsschichten ermöglichen

Geben Sie Ihren Teams die Möglichkeit, sich für Arbeitsschichten anzumelden, für die sie verfügbar sind und die sie übernehmen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Benachrichtigungen erhalten, wenn ein Zeitplan zum Anmelden bereitgestellt wird. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der zur Anmeldung geöffnete Zeitplan am selben Tag oder in Kürze fällig ist.

Wichtig:
Ihr Administrator muss den Wert in der Eigenschaft `glide.ui_notification.max_recipients` auf die maximale Anzahl von Mitarbeitern festlegen, für die Benachrichtigungen versendet werden dürfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für CSM** > **Manager Workspace**
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ).
3. Fügen Sie einen Zeitplan hinzu.

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

a. Wählen Sie die Registerkarte **Teamkalender**.

b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Zeitplananzeige-Symbol , um die Zeitpläne anzuzeigen.

Tipp:

Wählen Sie das Filtersymbol ( ) und anschließend den gewünschten Anmeldestatus und die gewünschten Anmeldedaten aus, um die zum Anmelden aktivierten Zeitpläne einzugrenzen.

In den Filtern hinzuzufügendes Objekt	Vorgehensweise
Anmeldungsstatus	**i.** Doppelklicken Sie in der Spalte **Verfügbar** auf einen oder mehrere Anmeldestatus, um sie in die Spalte **Angewendet** zu verschieben. **ii.** Wählen Sie **Übernehmen**.
Anmeldedatumsangaben	**i.** Wählen Sie eine vordefinierte Option aus, z. B. **Letzte 7 Tage**, oder wählen Sie das Start- und das Enddatum für die Aktivierung der Zeitpläne aus. **ii.** Wählen Sie **Übernehmen**.

c. Wählen Sie im Bereich „Zeitpläne“ das Plus-Symbol.

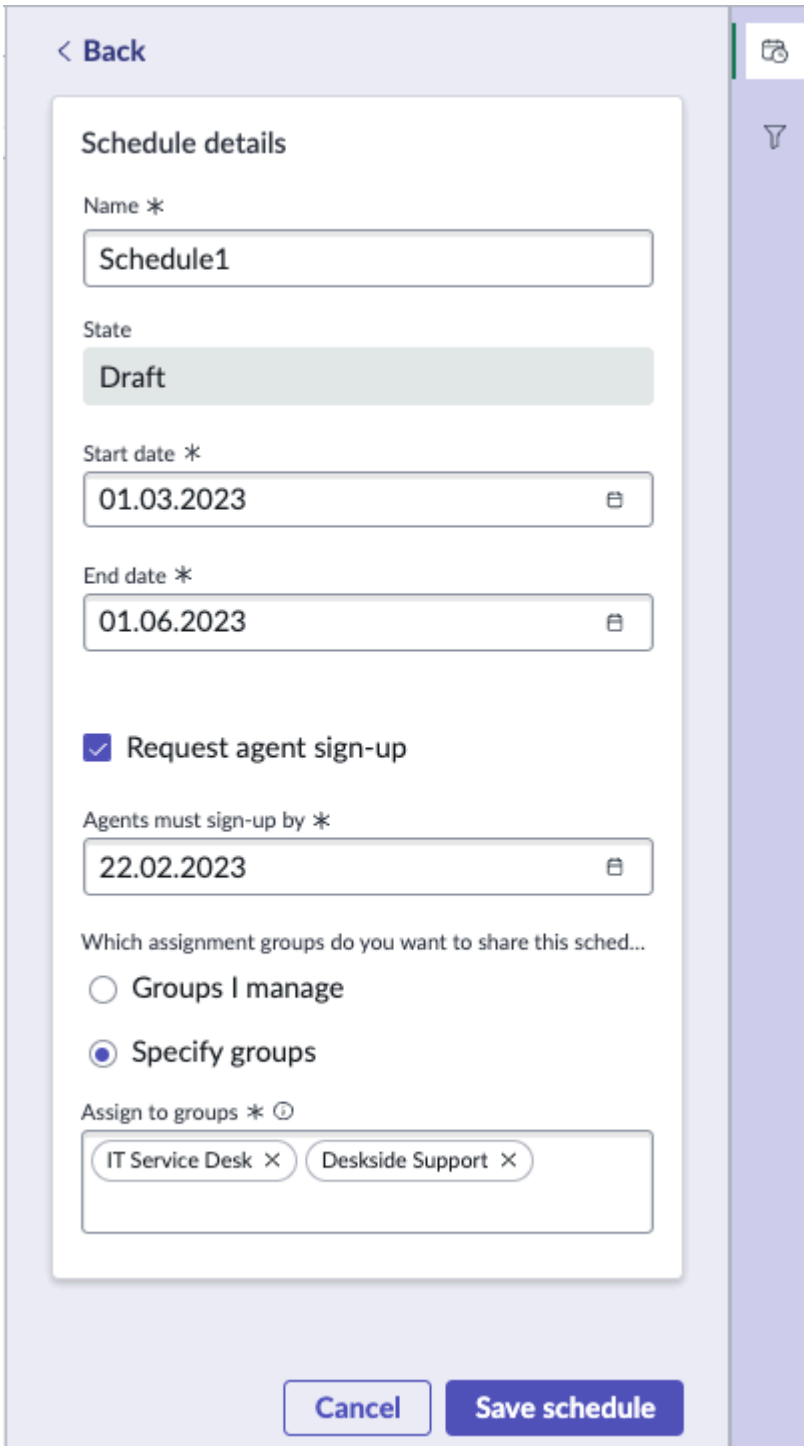
Sie können einen bereits vorhandenen Zeitplan duplizieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Anschließend können Sie das Startdatum, das Enddatum und das Datum aktualisieren, für das sich die Mitarbeiter im Zeitplan anmelden müssen.

Hinweis:

Wenn dem Zeitplan keine Mitarbeiter zugeordnet sind, werden die dem Zeitplan zugeordneten Schichten nicht dupliziert.

d. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein ausgefülltes Zeitplanformular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Um Mitarbeitern die Anmeldung für Arbeitsschichten zu ermöglichen, gehen Sie wie folgt vor:

i. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agent-Anmeldungen anfordern**.

ii. Geben Sie im Feld **Agents müssen sich anmelden bis zum** das Datum ein, bis zu dem die Anmeldung für Schichten innerhalb dieses Zeitplans erfolgen muss.

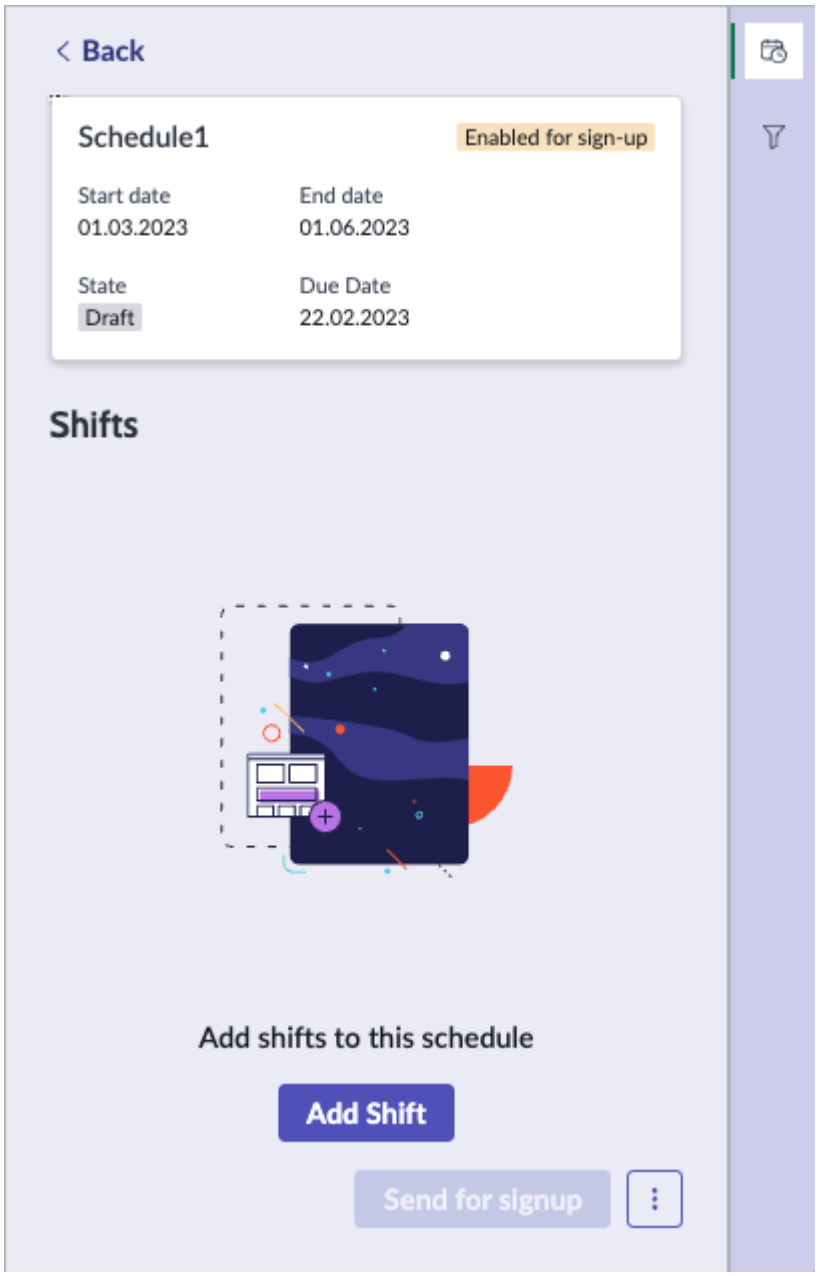
Tipp:
Wenn sich Mitarbeiter für ihre gewünschten Schichten angemeldet haben, werden sie beim Erstellen des Zeitplans automatisch in das Feld **Zugewiesen an** eingetragen.

f. Wählen Sie **Zeitplan 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.

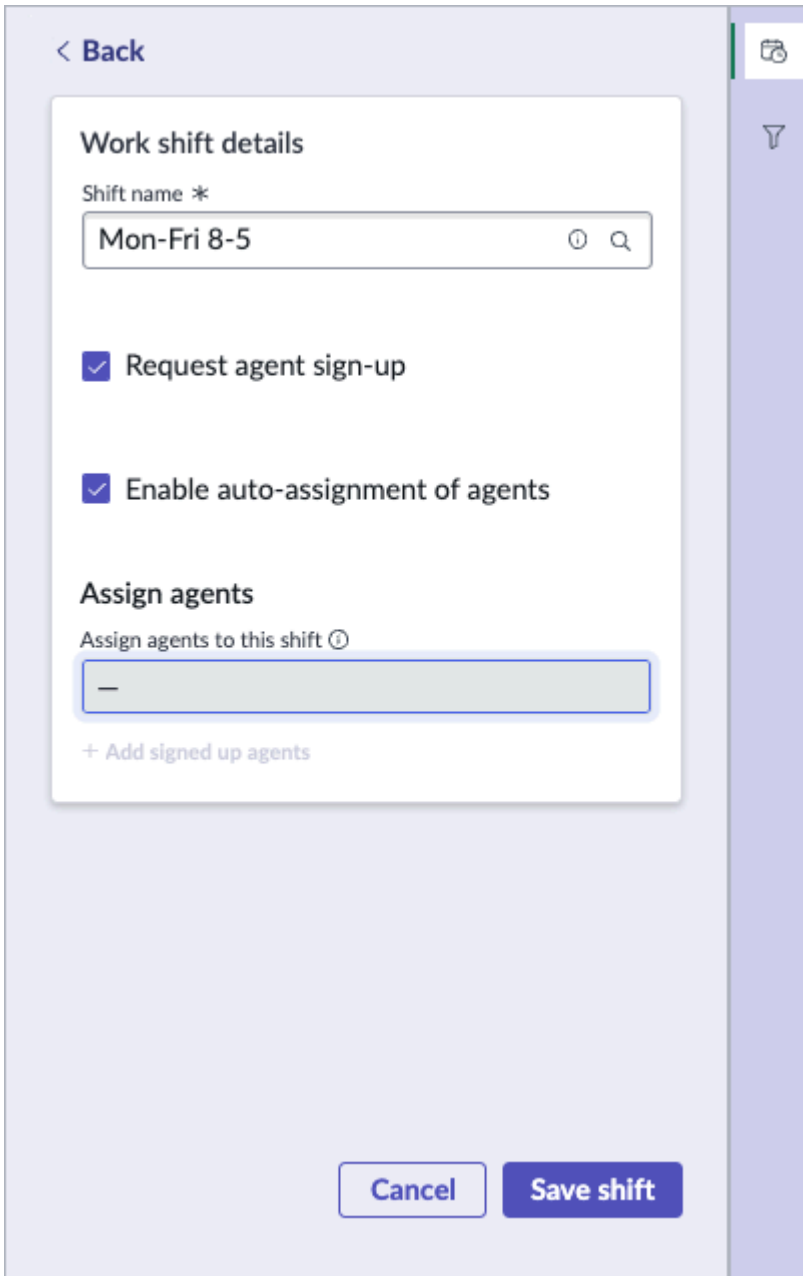
4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

   a. Wählen Sie den Zeitplan aus, den Sie erstellt haben.
   Die folgende Abbildung zeigt den erstellten Zeitplan.



   b. Wählen Sie **Schicht hinzufügen**.
   Die folgende Abbildung zeigt ein Beispielformular zum Eintragen von Detailangaben zu einer 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.



c. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

Hinweis:
Wenn ein Zeitplan für Mitarbeiter zur Anmeldung für Schichten aktiviert wurde, sind die folgenden Felder automatisch aktiviert:

- **Agent-Anmeldung anfordern**
- **Automatische Zuweisung von Agents aktivieren**

Wenn Sie die Mitarbeiter manuell zuweisen möchten, können Sie diese Kontrollkästchen jederzeit deaktivieren.

d. Wenn die Schichten zur Anmeldung aktiviert sind, können Sie **Zur Anmeldung senden** auswählen. Alle zur Anmeldung aktivierten Schichten werden an die Mitarbeiter gesendet, damit sie sich für ihre Schichten anmelden. Sie können **Anmeldung schließen** wählen, um die Anmeldung von Mitarbeitern für eine Schicht vor dem Fälligkeitsdatum zu beenden und eine manuelle Zuweisung vorzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 hervorgehobene Bezeichnung **Für Registrierung aktiviert** ändert sich in **Für Registrierung geschlossen**.
- Zum Fälligkeitsdatum schließt das System die Anmeldung automatisch.

5. Fügen Sie den Arbeitsschichten Mitarbeiter hinzu.

6. Wählen Sie **Schicht speichern**.
   Der Status des Zeitplans ändert sich in **Vorschau wird erstellt**.
7. Um den Zeitplan zu veröffentlichen, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Hinweis:
Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

In der Tabelle werden die verschiedenen Anmeldestatus für Schichten im Zeitplan beschrieben.

Anmeldestatus im Zeitplan	Beschreibung
Registrierung nicht aktiviert	Der Zeitplan ist nicht zur Anmeldung aktiviert.
Für Registrierung aktiviert	○ Der Zeitplan ist zur Anmeldung aktiviert, die Mitarbeiter können sich aber noch nicht für Schichten anmelden. ○ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht werden, wenn er zur Anmeldung aktiviert ist.
Zur Registrierung geöffnet	○ Der Zeitplan ist zur Anmeldung aktiviert, und die Mitarbeiter können sich für Schichten anmelden. ○ Der Zeitplan kann nicht veröffentlicht oder gelöscht werden, wenn er zur Anmeldung geöffnet ist. ○ Wenn ein Zeitplan zur Anmeldung geöffnet ist: ▪ Kann das Fälligkeitsdatum für die Anmeldung nicht geändert werden. ▪ Können die Detailangaben zur Arbeitsschicht nicht geändert werden- ▪ Können keine neuen Schichten hinzugefügt werden. ▪ Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist, kann die Mitarbeiterzuweisung in einer Schicht nicht geändert werden.
Für Registrierung geschlossen	Der Zeitplan ist zur Anmeldung durch Mitarbeiter geschlossen.

Für bevorzugte Schichten anmelden

Geben Sie in einem Zeitplan eine oder mehrere Schichten an, für die Sie sich anmelden 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benachrichtigungen erhalten, wenn Ihr Manager einen Zeitplan für die Anmeldung zur Verfügung stellt. Sie können auch Benachrichtigungen erhalten, wenn der zur Anmeldung geöffnete Zeitplan am selben Tag oder in Kürze fällig ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Zeitplansymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Sign up shifts (Schichtanmeldung)** aus.

   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 hervorgehoben 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. Klicken Sie auf das Symbol Überlappende arbeitsfreie Zeit ( ), um zu analysieren, ob sich die von Ihnen angeforderten oder genehmigten Urlaubstage mit dem Zeitplan überschneiden, der Ihnen für die Anmeldung zur Verfügung steht.
5. Um sich für die von Ihnen bevorzugten Schichten einzuschreiben, wählen Sie **Schichten hinzufügen**.
   Sie können sich nur für Schichten im Zeitplan anmelden, die noch nicht veröffentlicht wurden.
   Das Popup-Fenster „Schichten hinzufügen“ wird angezeigt. Sie können über die Suchleiste nach Schichten suchen und Schichten auswählen, um sie als Entwurf zu speichern.

   Sie können sich für die 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 mit den Aufwärts- oder Abwärtspfeilen auf der Karte für jede Schicht neu anordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Absenden**.
   Alle Schichten, die Sie der Anmeldung hinzugefügt haben, werden eingereicht.

Benutzerkriterien für Event-Typen in verstehen Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwalten Sie den Benutzerzugriff für alle Ereignistypen wie Besprechungen, Schulungen und Urlaubsanträge im Teamkalender.

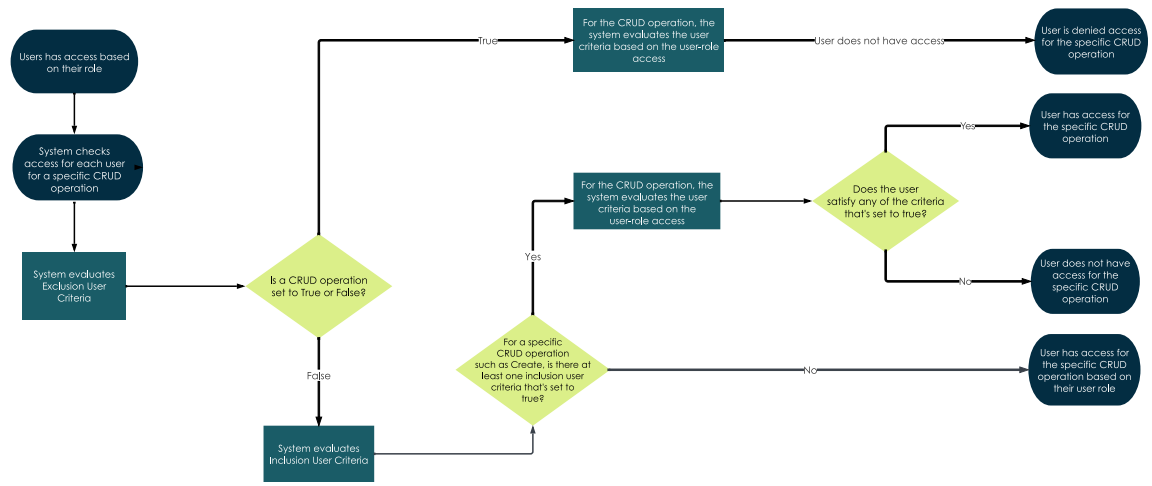
Mit dem Zugriff auf Benutzerkriterien für das Ein- und Ausschließen können Sie Berechtigungen zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren (bzw. Schreiben) und Löschen (Create, Read, Update, Delete, CRUD) für Ereignistypen einbeziehen oder ausschließen. Sie können die CRUD-Vorgänge für Benutzer, Gruppen und Rollen ausführen.

Hinweis:
Standardmäßig haben Teammitglieder keinen Lesezugriff auf Events vom Typ **Tatsächliche Arbeit**.

Um die Verwaltung des CRUD-Zugriffs flexibler zu gestalten, können Sie die Benutzerkriterien für jeden Ereignistyp separat festlegen. Wenn Teammitglieder beispielsweise keine rollenbasierten Zugriffsrechte für die Bearbeitung ihrer Arbeitsschichten haben, können Sie diese Zugriffsrechte mithilfe von Benutzerkriterien festlegen. Sie können die Zugriffsrechte für bestimmte Teammitglieder oder für die gesamte Gruppe festlegen.

Das Flow-Diagramm zeigt die Logik hinter der Funktionsweise der Benutzerkriterien für Einschluss und Ausschluss des Zugriffs auf Ereignistypen.

Einschluss- und Ausschlusslogik für Ereignistypen



Funktionsweise von Benutzerkriterien für Einschluss und Ausschluss des Zugriffs

Die Regeln für Benutzerkriterien werden in der folgenden Reihenfolge ausgewertet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Das System wertet zuerst die Kriterien zum Ausschluss des Zugriffs für jedes Kriterium aus.
   - Wenn der Ausschluss des Zugriffs auf einen CRUD-Vorgang auf **true** gesetzt ist, wertet das System die Benutzerkriterien aus.
     a. Wenn ein Benutzer aufgrund seiner Rolle keine Zugriffsrechte hat, wird ihm der Zugriff für den betreffenden CRUD-Vorgang verweigert.
     b. Wenn der Zugriff nicht verweigert wird, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
   - Wenn der Ausschluss des Zugriffs auf einen CRUD-Vorgang auf **false** gesetzt ist, wertet das System die Einschlusskriterien aus.
2. Wenn bestimmte CRUD-Vorgänge wie „Erstellen“ einbezogen werden sollen, prüft das System, ob mindestens eines der Benutzerkriterien für die Einbeziehung auf **true** festgelegt wurde. Falls ja, wertet das System die Benutzerkriterien anhand der Zugriffsrechte für die Rolle des Benutzers aus.
   - Wenn der Benutzer:
     - Aufgrund seiner Benutzerrolle Zugriffsrechte für den CRUD-Vorgang hat, kann er diese Aktion ausführen. Beispiel: Wenn der Ereignistyp „Schulung“ und der CRUD-Vorgang **Erstellen** ist, kann der Benutzer Schulungsereignistypen erstellen.
     - Hat er hingegen aufgrund seiner Benutzerrolle keine Zugriffsrechte für den CRUD-Vorgang, kann er diese Aktion nicht ausführen.
   - Wenn mindestens eines der Einschlusskriterien nicht auf **true** festgelegt ist, hat der Benutzer keine Zugriffsrechte für den betreffenden CRUD-Vorgang. In diesem Beispiel kann der Benutzer keine Schulungsereignistypen erstellen.

Hinweis:
Der Ausschluss von Zugriffsrechten hat immer Vorrang vor der Einbeziehung. Wenn keine Regelungen für Ein- oder Ausschluss von Zugriffsrechten getroffen wurden, gelten für die Verwaltung der Ereignistypen die rollenbasierten Zugriffsrechte.

Benutzerkriterien für Ereignistypen in Personaloptimierung für den Kundenservice erstellen

Fügen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz hinzu, um festzulegen, welche Benutzer, Rollen und Gruppen in Personaloptimierung für den Kundenservice Zugriff auf Ereignistypen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Benutzerkriterien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfeld „Benutzerkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name das Benutzerkriterium
Benutzer	Benutzer, die auf Ereignistypen zugreifen können.
Gruppen	Gruppen, die auf Ereignistypen 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.

Feld	Beschreibung
Rollen	Rollen, die auf Ereignistypen zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Benutzerkriterien
Aktiv	Wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren, sind 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, die beim Anwenden der Benutzerkriterien jede Bedingung zu einer obligatorischen macht.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Benutzerzugriff für Ereignistypen einbeziehen oder ausschließen

Gewähren Sie Benutzern für beliebige Ereignistypen Zugriffsrechte, oder entziehen Sie sie ihnen, damit sie die Ereignistypen anzeigen können, die speziell für sie relevant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für CSM** > **Zeitplanung** > **Event-Konfiguration**.
2. Wählen Sie ein Ereignis aus.
3. Sie können Benutzern spezifischen CRUD-Zugriffsrechte (Create, Read, Update, Delete; Erstellen, Lesen, Aktualisieren, Löschen) für Ereignisse gewähren oder entziehen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugriffskriterien für Gruppe oder Teammitglied in Personaloptimierung für den Kundenservice verifizieren

Prüfen Sie, welche Rechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Ereignissen Ihre Gruppen oder Teammitglieder haben, damit sie immer genau die Berechtigungen haben, 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 die Zugriffsrechte von Benutzern prüfen 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. Wählen Sie die Registerkarte **Anwenderzugriff**.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   Im Bildschirm wird in den Spalten zum Erstellen, Lesen, Schreiben und Löschen für jedes Teammitglied **true** angezeigt, das die betreffenden Zugriffsrechte für das ausgewählte Ereignis hat.

Teams in Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Mit Teams können Sie Folgendes tun:

- Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind.
- Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen. Beispiel: Eine Customer Service Desk-Einheit umfasst mehrere Teams, z. B. Hardware- und Netzwerksupport. Sie können eine KPI-Gruppe für die Customer Service Desk-Einheit erstellen und dieser KPI-Gruppe anschließend Hardware- und Netzwerksupport als Zuweisungsgruppen hinzufügen. Als Nächstes fügen Sie der KPI-Gruppe eine Reihe von KPIs hinzu. Mit diesen Daten können Sie die Leistungstrends der Teams für Hardware- und Netzwerksupport messen.
- KPIs von mehreren Teams vergleichen, die zur selben KPI-Gruppe gehören.
- KPIs im ausgewählten Datumsbereich anzeigen.
- Detailinformationen für KPI auf Teamebene anzeigen, um die Aufteilung der KPIs über die einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.
- KPI-Trend anzeigen, um Zukunftsprognosen für alle KPIs zu analysieren, wenn für den Datumsbereich die neuesten Werte vorliegen.
- Auf der Seite zur Teamleistung KPI-Ziele auf globaler oder individueller Ebene festlegen. Wenn solche Ziele festgelegt sind, spiegelt die Trendlinie die Ziele wider.
- Detailinformationen für einzelne Mitarbeiter anzeigen, um eine 360-Grad-Ansicht der aktuellen Arbeit, der historischen KPIs, des Anwesenheitsverlaufs, der Kanalkapazitätsauslastung, der Kompetenzen und bevorstehender Abwesenheiten anzuzeigen.

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren Sie Trends, um die Leistung und Einhaltung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu 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.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_csm_wfo_workspa.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Fall abrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Teams“ .
3. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihrer Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen. Sie können den Standarddatumsbereich mit der *sn_team_perf.default_date_range* Systemeigenschaft festlegen.
4. Analysieren Sie die Teamleistung.
   a. Wählen Sie ein Team aus.
   b. Verfolgen und analysieren Sie in der Registerkarte **Leistung** die Indikatorleistung insgesamt für alle Mitglieder im Team.
   c. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab:

Leistungsindikatoren

Bis	Vorgehensweise
Indikatorleistung analysieren	▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für das Team analysieren möchten, klicken Sie im Header auf einen Indikatorwert für das Team. ▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für ein Teammitglied analysieren möchten, klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied.
Fälle nachverfolgen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Aufgaben**, und analysieren Sie alle Fälle, die mit dem Team im Zusammenhang stehen. ▪ Wenn Sie Falldetails anzeigen möchten, wählen Sie einen Fall aus. ▪ Wenn Sie Detailinformationen zu einem Teammitglied anzeigen möchten, wählen Sie ein Teammitglied aus.

Sie können auch Fälle, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Zugehörige Informationen

Teams in Workforce Optimization for Customer Service 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.

Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice

Mit Coaching in Personaloptimierung für den Kundenservice können Sie die Fähigkeit Ihres Teams zur effizienten Lösung von Fällen bewerten, indem Sie die Arbeit in entscheidenden Kundenservice-Momenten überprüfen.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Empfehlen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Schulungen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Verwenden Sie die standardmäßig verfügbaren Coaching-Möglichkeiten, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu coachen. Sie können auch eine Coaching-Möglichkeit mit der Anwendung Coaching erstellen, die speziell auf die Anforderungen Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zugeschnitten ist.
- Sie können anhand von Bewertungen und Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Sie können mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für den Kundenservice

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.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Greifen Sie über die Anwendung Teams auf die Kompetenzübersicht zu:

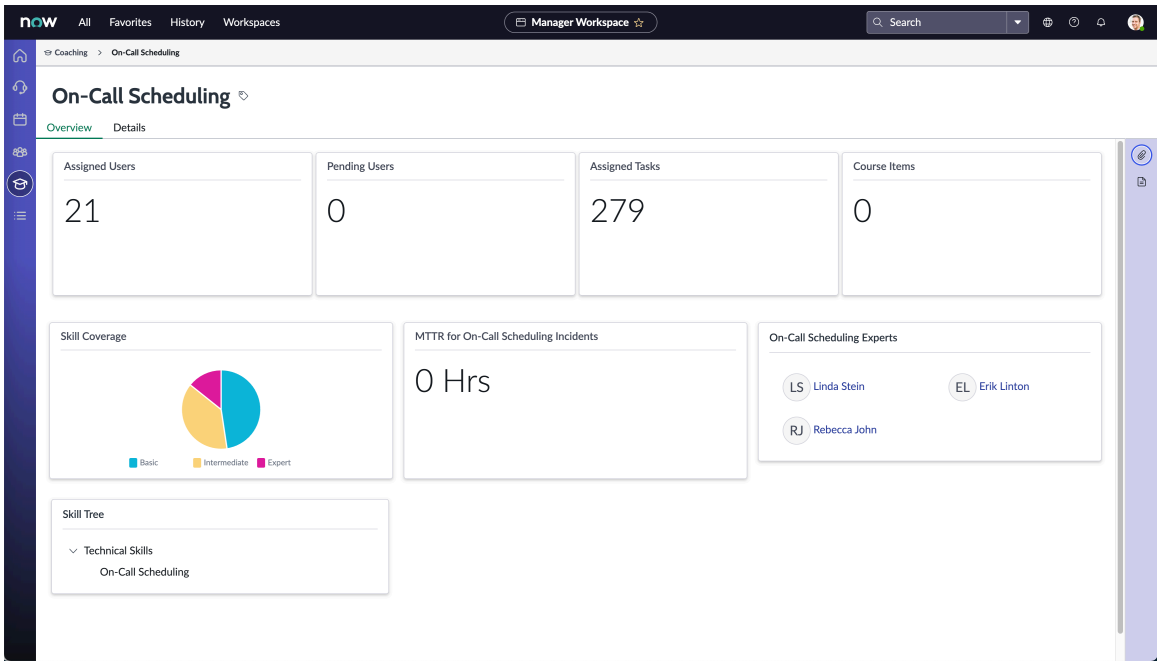
1. Gehe zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Tseams-Symbol .
3. Wählen Sie ein Team aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
5. Wählen Sie eine Kompetenz aus.

Sie können auf die Seite „Kompetenzübersicht“ zugreifen, indem Sie in einer beliebigen Personaloptimierung für den Kundenservice-Anwendung auf einer Benutzerprofilseite auf eine Kompetenz klicken.

Hinweis:
Sie müssen die Anwendung Coaching with Learning aktivieren, um die Berichte aus der Anwendung anzuzeigen. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service 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.



Anwendungsfälle

Anwendungsfälle

Benutzer	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. • 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.

Komponenten

Komponenten

Komponentenname	Typ	Beschreibung
Kompetenzübersichtscontainer [sn-manager-skill-overview-container]	Visualisierungscontainer	Enthält die folgenden Komponenten:

Automatische Übersetzung

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

Komponentenname	Typ	Beschreibung
		• 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.

Berichte

Wichtig:
Die Berichte „Ausstehende Benutzer“ und „Zugewiesene Aufgaben“ werden angezeigt, wenn Sie die Anwendung Coaching with Learning aus dem ServiceNow® Store aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service aktivieren.

KPIs

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Benutzer	42	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Zugewiesene Aufgaben	42	Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Ausstehende Benutzer	42	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.
Kurselemente	42	Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

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

Qualität der abgeschlossenen Aufgaben bewerten

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Fällen und die Qualität ihrer abgeschlossenen Aufgaben.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

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

Dieses kurze Video gibt Ihnen einen Überblick über Coaching, Bewertungen und Schulungen.

Personaloptimierung für den Kundenservice Coaching-Übersicht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Coaching-Möglichkeit eine Umfrage enthält, können Sie sich dafür entscheiden, die Umfrage und die Bewertung durchzuführen. Wenn Sie mit einer Umfrage Auszubildende bewerten, wird die Punktzahl bei Abschluss der Umfrage automatisch berechnet. Die Bewertungsbeurteilung wird anschließend auf Grundlage dieser Punktzahl aktualisiert.

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
4. 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.

Automatische Übersetzung

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

5. 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.

Kompetenzen mit Personaloptimierung für den Kundenservice verwalten

Fügen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen hinzu, oder aktualisieren Sie sie. Sie können vorhergesagte Kompetenzen genehmigen, wenn die Kompetenz erforderlich ist, damit der Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Aufgaben abschließt. Sie können eine Kompetenz auch ablehnen, wenn sie für den Service Desk-Mitarbeiter nicht gilt.

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

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: skill_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Predictive Intelligence für Kompetenzen zeigt im Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters die empfohlenen Kompetenzen an. Die Anwendung verwendet Beispielfälle, an denen der Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet hat, um für ihn geeignete Kompetenzen zu empfehlen.

Sie können Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen, die nach Zuweisungsgruppe gruppiert sind, sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung für jede Gruppe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
   Sie können die Liste aller zugewiesenen Kompetenzen und das Kompetenzniveau für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team anzeigen. Weitere Informationen zu Kompetenzen und Kompetenzniveaus finden Sie unter Kompetenzmanagement .

   Sie können die Kompetenzmatrix auch nach Benutzern, Gruppen, Kompetenztypen, Kompetenzniveaus oder Kompetenzkategorien filtern. Setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie die Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen möchten.
4. Fügen Sie eine Kompetenz oder ein Kompetenzniveau hinzu.
5. Genehmigen Sie eine von Predictive Intelligence empfohlene Kompetenz, oder lehnen Sie sie ab.
   a. Klicken Sie in der Kompetenzmatrix auf **Empfohlen**, um eine Kompetenz für den Benutzer zu genehmigen und zu empfehlen.
   b. Sehen Sie sich auf der Registerkarte **Details** den Antrag auf Genehmigung der Kompetenz, die Lösungen der Beispielfälle, die zur Vorhersage der Kompetenz verwendet wurden, und den Aktivitätenstrom an.
   - Wenn Sie eine Kompetenz genehmigen möchten, klicken Sie auf **Genehmigen**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt, und der hinzugefügten Kompetenz wird automatisch das niedrigste Kompetenzniveau zugeordnet. Der Status der Anfrage ändert sich in **Genehmigt**. und die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kompetenz ablehnen möchten, klicken Sie auf **Ablehnen**. Der Status der Anfrage ändert sich in **Abgelehnt**. Predictive Intelligence wird die Kompetenz für den Benutzer nicht noch einmal empfehlen, und das Feld ändert sich in **Hinzufügen**.
- Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (•••„Weitere Optionen“), und wählen **Sie Speichern**aus.

Die Anwendung weist die Kompetenz dem Benutzer zu. Wenn die zugewiesene Kompetenz kein Kompetenzniveau aufweist, fügt die Anwendung dem Benutzer das Kompetenzniveau „Grundkenntnisse“ hinzu.

Coaching mit Learning

Verwenden Sie „Coaching mit Learning“, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Katalogen. Weisen Sie Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wichtig:
Coaching with Learning ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung Coaching with Learning aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service aktivieren.

Coaching with Learning

Lernkataloge erstellen

Erstellen Sie einen Katalog, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie auf **Lernkataloge**, und wählen Sie **Meine Kataloge** aus.
5. Erstellen Sie einen Katalog.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für den Katalog ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Katalog ein.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

Hinweis:
Der Katalog ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

6. Fügen Sie dem Katalog Kurselemente hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Lernkurse hinzufügen** alle Kurselemente aus, die Sie dem Katalog hinzufügen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Die Kurselemente werden dem Katalog hinzugefügt.

Hinweis:
Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und klicken Sie auf **Entfernen**.

7. Fügen Sie einem Katalog eine Gruppe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Applicable Groups** (Anwendbare Gruppen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie dem Katalog zuordnen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schließen Sie mit der Systemeigenschaft `exclude_weekends_on_learning_task_due_date` für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter Workforce Optimization for Customer Service – Referenz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.
4. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

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

Alle Felder des Aufgabenformulars

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage zur Durchführung** des Kurselements berechnet. Das Feld „Fälligkeitsdatum“ wird wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist.
Katalog	Katalog, der das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interne Lerninhalte erstellen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: sn_lc.content_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die folgenden Felder auf der Registerkarte „Details“ aus.

Formularfeld „Interne Kurse“

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	▪ 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.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Beschreibung	Beschreibung des Kurses.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Associated skills** (Zugeordnete Kompetenzen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernaufgaben**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Katalog** den Katalog aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, zu denen der Auszubildende die Lernaufgabe abgeschlossen haben soll.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Externe Kurse zu „Coaching mit Learning“ hinzufügen

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Erforderliche Rolle: 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Externe Kurse**.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Mobile Experience für Personaloptimierung für den Kundenservice

Verwalten Sie Kundenservicefälle von Ihrem Mobilgerät aus mit der Anwendung Now Mobile Agent. Sie bleiben verbunden und greifen in Echtzeit auf Informationen zu, sodass Sie Ihre Aufgaben schnell abschließen können.

Wichtig:
Ab Release Tokyo wird Legacy Workforce Optimization auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Wenn Sie Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) oder Kundenservice-Manager (sn_wfo_csm.manager) sind, können Sie von der Anwendung aus mit Echtzeitbenachrichtigungen Maßnahmen zur Behebung eines Problems ergreifen. Zuvor müssen Sie das Plugin „Customer Service Mobile“ (com.sn_csm_mobile) aktivieren. Weitere Informationen zu Now Mobile für Customer Service Management finden Sie unter Mobile Experience für Customer Service Management

- Um mit dieser Anwendung zu beginnen, befolgen Sie die Anweisungen unter Erste Schritte mit der mobilen Anwendung Customer Service.
- Weitere Informationen zu den Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern und Managern, die Sie ausführen können, finden Sie unter Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern und Managern mit der mobilen Anwendung ausführen. Außerdem können Sie die folgenden Aufgaben für Personaloptimierung für den Kundenservice ausführen:

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Schichttausch genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Sie können den Schichttausch **genehmigen** oder **ablehnen**.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Antrag auf Schichttausch genehmigt bzw. abgelehnt 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.

Manager-Aufgaben

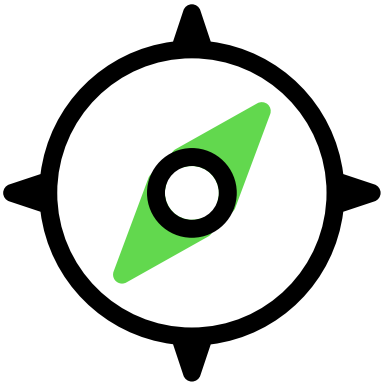
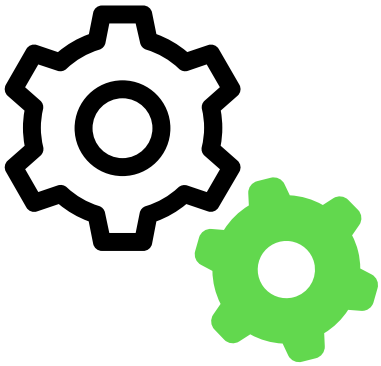
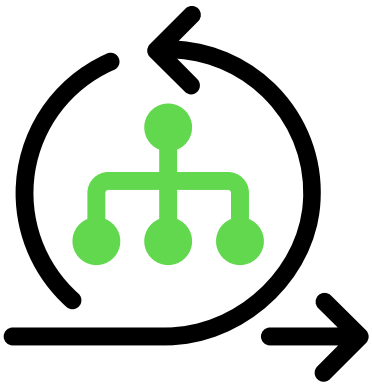
Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Anforderung von arbeitsfreier Zeit genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Sie können den Ruhezeitantrag **genehmigen** oder **ablehnen**.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Ruhezeitantrag genehmigt bzw. abgelehnt wurde.
Schichttausch genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Sie können den Schichttausch **genehmigen** oder **ablehnen**.	Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Antrag auf Schichttausch genehmigt bzw. abgelehnt wurde.
Kritische Fälle und Fälle mit hoher Priorität anzeigen, bei denen ein SLA-Verstoß vorliegt	Tippen Sie auf die Benachrichtigung. Der Falldatensatz wird angezeigt.	Prüfen Sie den Falldatensatz, und ergreifen Sie die entsprechenden Maßnahmen.

Now Assist für Customer Service Management (CSM)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Now Assist für Customer Service Management (CSM), um die Fallinformationen zusammenzufassen, die Falllösungsnotizen zu generieren und den Chat für eine Interaktion zusammenzufassen. Sie können Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzen, den Chat- und Fallkontext zu verstehen, damit sie Ihren Kunden schnellere Lösungen vorschlagen 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.

Erste Schritte

Erkunden	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist für CSM	Konfigurieren Sie die Anwendung Now Assist für CSM, um zu beginnen	Verwenden Sie die von angebotenen generativen KI-Fähigkeiten Now Assist für CSM

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- 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 weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen 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.

Automatische Übersetzung

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

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Aufgabendaten (für Case Assist) und Chattranskripte (für Chat Assist). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Now Assist für Customer Service Management (CSM) erkunden

Mit der Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) können Service Desk-Mitarbeiter die Kundenchatunterhaltungen und Falldetails zusammenfassen, um den Kontext des Falls zu erhalten. Sie können auch Falllösungsnotizen generieren, um sie an andere Service Desk-Mitarbeiter weiterzugeben und Fälle schneller nachzubearbeiten.

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist for Customer Service Management zusammen

Übersicht

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Eine Interaktions-Chatzusammenfassung stellt den Kontext der Chatkonversation zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden an verschiedenen Punkten der Übergabe bereit, z. B. wenn ein Chatverlauf von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Servicemitarbeiter einen Chatverlauf mit übergibt einen Kunden an einen anderen Servicemitarbeiter weiter.
- Eine Fallzusammenfassung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, den Fallkontext für lang laufende oder komplexe Fälle zu erfassen. Da diese Fälle viele Informationen enthalten können, einschließlich der Konversationen mit dem Kunden oder anderen Service Desk-Mitarbeitern, kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung generieren, um schneller zu verstehen.
- Die Falllösungsnotizen können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen, und anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, den Kontext zur Falllösung bereitstellen.

Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist für CSM enthält die generativen KI-Kompetenzen, die es Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, den Chat- und Fallkontext zu verstehen, damit sie dem Kunden schneller Lösungen vorschlagen können.

Chat-Zusammenfassung

Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung des Chatverlaufs eines Kunden Virtual Agent, des Servicemitarbeiter-Chatverlaufs und des Interaktionsverlaufs bereit. Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Zusammenfassungen anzeigen oder erstellen:

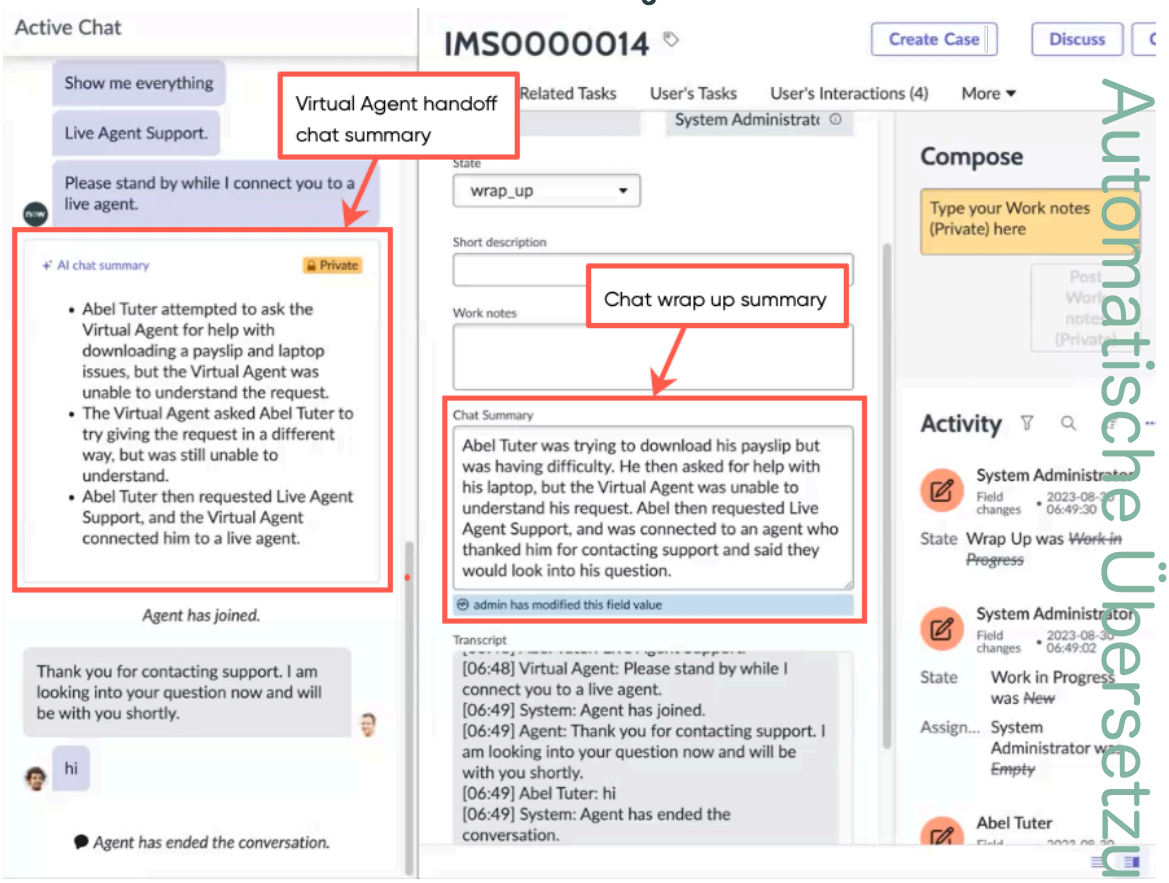
- Virtual Agent Chat-Übergabe-Zusammenfassung: Fasst die Konversation zusammen, wenn Virtual Agent einen Chat an einen Servicemitarbeiter übergibt, und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“ an. Service Desk-Mitarbeiter können eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die von einem Kunden vor der Interaktion mit einem Servicemitarbeiter ausgeführt 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.

- Schnellaktionszusammenfassung: Bietet eine Zusammenfassung, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Schnellaktion /Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“ verwendet.
- Chat-Nachbearbeitungszusammenfassung: Füllt die Felder „ **Chat-Zusammenfassung** “ und **„Kurzbeschreibung** “ im Interaktionsdatensatz aus, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat mit einem Kunden abschließt.

Hinweis:
Wenn für die Interaktion keine Chat-Zusammenfassung verfügbar ist, wird das Feld **Chat-Zusammenfassung** nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.

Interaktionsdatensatz mit Chat-Zusammenfassungen



Automatische Übersetzung

Fallzusammenfassung

Bietet einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung eines Falls generieren, um den Fallkontext zu verstehen, die Zusammenfassung zu aktualisieren, sodass sie die neuesten Aktualisierungen des Falls enthält, und die Zusammenfassung in den Fall-Arbeitsnotizen veröffentlichen.

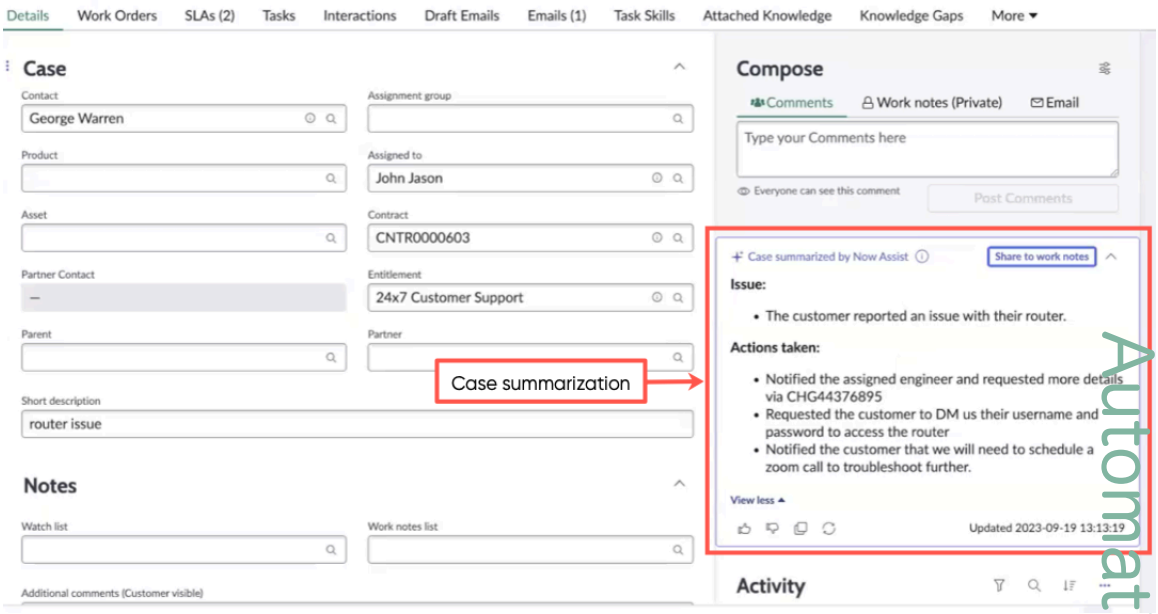
Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert eine Fallzusammenfassung und zeigt sie über dem Aktivitätenstrom an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Falldatensatzfelder eingibt:

- Kurzbeschreibung
- 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.

- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Kommentare

Falldatensatz mit Fallzusammenfassung



Lösungshinweise generieren

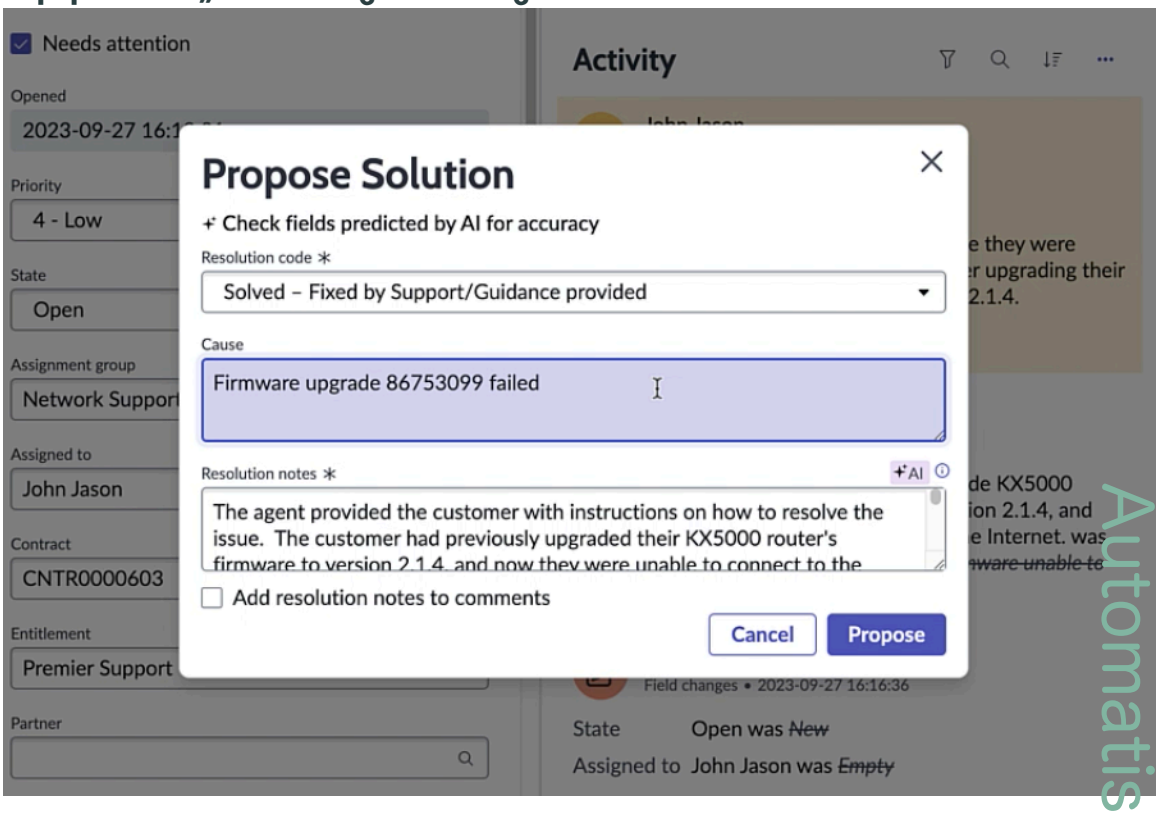
Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Lösungsnotizen für einen Fall zu generieren, dem Kunden die Lösung vorzuschlagen und die Informationen dem Falldatensatz hinzuzufügen.

Die Kompetenz „Lösungsnotizen erstellen“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscode auswählen und den Text der Lösungsnotizen überprüfen können, bevor sie einem Kunden eine Lösung vorschlagen.

Automatische Übersetzung

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

Popup-Fenster „Generierung von Lösungsnotizen“.



Hinweis:
Die Kompetenz „Lösungsnotizen“ erfordert mindestens 200 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungsnotizen zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld **Lösungshinweise an**.

Now Assist Bereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Service Desk-Mitarbeiter können den Bereich Now Assist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden. Über diese Konversationsschnittstelle können Service Desk-Mitarbeiter eine Chat- oder Fallzusammenfassung anfordern und Falllösungsnotizen generieren. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist panel .

Now Assist in KI-Suche

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche verwendet Now LLM, um umsetzbare Q&A Genius-Ergebnisantworten aus den Wissensartikeln in Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund globalen Suchen zu extrahieren. Mit dieser Anwendung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Kunden-Experience verbessern, indem er die relevanten Inhalte aus der Knowledge Base abruft und kurze Antworten generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Now Assist in Virtual Agent

Now Assist im Guided Setup von Virtual Agent reduziert den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Bereitstellung von Now Assist in Virtual Agent. Administratoren können Funktionen und Kompetenzen sowie Informationsquellen wie Knowledge Bases und Kataloge konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren .

Mit der Kompetenz „Now Assist Multiturn-Kataloganforderungen“ können Benutzer auf konversationsbasierte Weise mit Virtual Agent interagieren, um Katalogelemente anzufordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 können ein Element anfordern und dann ihre Suche durch Angabe zusätzlicher Informationen verfeinern. Weitere Informationen finden Sie unter Multiturn-Katalogbestellung .

Umgang mit sensiblen Daten

Persönlich identifizierbare Informationen und andere vertrauliche Daten können maskiert werden, damit sie nicht in generativen KI-Eingabeaufforderungen angezeigt werden. Stattdessen wird Platzhaltertext mit der Eingabeaufforderung gesendet, und dieser Platzhaltertext wird nach dem Eingang der Antwort durch den ursprünglichen Text ersetzt. Diese Zwei-Wege-Maskierung stellt sicher, dass Ihre Benutzer die richtigen Werte sehen, das LLM jedoch keinen vertraulichen Informationen ausgesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Multiturn-Katalogbestellung .

Zugehörige Informationen

Now Assist

Exploring Now Assist

Ergänzende Informationen für Now Assist für Customer Service Management (CSM)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM).

Unterstützte Versionen

Now Assist für CSM wird ab Vancouver Patch 4 und späteren Releases unterstützt.

Unterstützte Benutzeroberflächen

Die Anwendung Now Assist für CSM enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Von Now Assist für CSM unterstützte Schnittstellen

Schnittstelle	Kompetenz
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	• Chat-Zusammenfassung • Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren
Core-UI	• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren

Lizenzierungsanforderungen

Die Anwendung Now Assist für CSM erfordert eine Kundenservice-Management Pro Plus- oder Enterprise Plus-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.

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie die Store-App Now Assist für CSM (sn_csm_gen_ai), um die Kompetenzen für Chat und Fallzusammenfassung zu verwenden und Falllösungsnotizen zu generieren.

Diese Store-App hat die folgenden Abhängigkeiten:

- Kundenservice (com.sn_customerservice)
- UXC Generative AI (sn_uxc_gen_ai)

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

1. Kundenservice
2. UXC – Generative KI
3. Now Assist für CSM

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für Customer Service Management (CSM) konfigurieren.

Now Assist für Customer Service Management (CSM) konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) so konfigurieren, dass Service Desk-Mitarbeiter die generativen KI-Kompetenzen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und in Core-UIverwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für Customer Service Management (CSM) zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Admin console .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

CSM Funktionen und Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole

CSM-Funktionen	Kompetenzen
Chat-Assistent	Chat-Zusammenfassung
Fall-Assistent	• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren

Hinweis:

Now LLM ist derzeit der einzige Anbieter für die Fähigkeiten dieser Now Assist-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.

Prozedur

1. Installieren Sie bei Bedarf das Plugin Now Assist für Customer Service Management (CSM) (sn_csm_gen_ai).

   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Anwendungsinformationen.
   - 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 Funktionen von Now Assist für CSM. Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe „ **Kunde** “ gruppiert. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
4. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ **Kompetenz aktivieren**.
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 Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für Customer Service Management (CSM).
7. Sobald Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
8. Definieren Sie im zweiten Schritt der Kompetenzkonfiguration die Verfügbarkeit der Kompetenz.

   Hinweis:
   Dieser Schritt gilt für die Kompetenzen Fallzusammenfassung und Generierung von Lösungsnotizen. Sie gilt nicht für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“. Wenn Sie die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ konfigurieren, fahren Sie mit Schritt 10 fort.

   Sie können die Kompetenz so konfigurieren, dass sie Benutzern immer zur Verfügung steht, oder Sie können Bedingungen auswählen, die erfüllt sein müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist. Wenn **Sie Kompetenzverfügbarkeit** anpassen auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt.

9. Nachdem Sie die Verfügbarkeit der Kompetenz konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
10. Wählen Sie im nächsten Schritt der Kompetenzkonfiguration aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.

    - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

      Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Produkt angezeigt werden, den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können.

    - **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 den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel .

      Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

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

11. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
12. Überprüfen Sie im letzten Schritt der Kompetenzkonfiguration Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren** aus, um die Konfiguration abzuschließen.
    Ihre Kompetenz ist konfiguriert.
13. Konfigurieren Sie die UI-Aktion Now Assist für CSM „ Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion.

    Die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion, die in der Anwendung Now Assist für CSM enthalten sind, bieten generative KI-spezifische Funktionen für das Fallformular. Service Desk-Mitarbeiter können diese Aktionen verwenden, um Lösungen vorzuschlagen, die KI-generierte Lösungsnotizen enthalten.

    Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion.
14. Legen Sie die **CSM-Standarddatensatzseite** und die **CSM-Interaktionsdatensatzseite** als Standardseiten in UI Builder fest.

    Eine Datensatzseite stellt die Basisstruktur dafür bereit, wie ein Datensatz im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich angezeigt wird. Wenn das System Informationen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigt, z. B. Falldatensätze und Interaktionen, verwendet es die Seiten, die als Standarddatensatzseiten festgelegt wurden.

    Wenn Sie diese Datensatzseiten als Standardseiten festlegen, werden auch das Symbol und das Banner für generative KI im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich aktiviert.

    Das Festlegen einer Seite als Standardseite umfasst das Aktivieren der Seite und das Festlegen des Reihenfolgenwerts. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest.

Zugehörige Informationen

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für Customer Service Management (CSM)

Verwenden Sie die Eingaben und Auslöser für jede Kompetenz, um zu konfigurieren, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben oder Auslöser konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, 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 Fallzusammenfassung verwendet werden. Ein Auslöser leitet eine Aktion ein, z. B. wenn das System eine Chat-Zusammenfassung 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.

Kompetenz „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 werden die Auslöser aufgelistet, die Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ der Chat-Unterstützungsfunktion konfigurieren können.

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Virtual Agent an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die bei der Chat-Übergabe von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter generiert wird.
Schnellaktion	Chat-Zusammenfassung, die bei der Ausführung der Schnellaktion `/summarize` durch den Servicemitarbeiter generiert wird.
Chat-Nachbearbeitung	Chat-Zusammenfassung, die bei Beendigung des Chats durch den Servicemitarbeiter generiert wird. Das Feld **Chat-Zusammenfassung** wird für die Interaktion aktualisiert.
Kurzbeschreibung	Feld **Kurzbeschreibung**, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter den Chat beendet.
Aufgabenerstellung	Felder „**Kurzbeschreibung** “ und „ **Beschreibung** “, die im Aufgabendatensatz automatisch ausgefüllt werden, wenn eine Aufgabe aus einer Interaktion erstellt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Eigenschaften aufgeführt, die Sie auswählen können, um zu steuern, wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

Eigenschaft für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Chat-Zusammenfassung als ungeordnete Liste.

Kompetenz „Fallzusammenfassung“.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ umfasst die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die beim Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]

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

Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“. (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Kommentare

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz „Lösungsnotizen generieren“ umfasst die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn die Lösungsnotizen für einen Fall 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.

In der folgenden Tabelle werden die Eingaben für die Kompetenz „Auflösungsnotizen“ aufgelistet.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Banner in Now Assist für Customer Service Management (CSM)

Banner zeigen Informationen zu generativen KI-Kompetenzen und den Formularfeldern an, die von diesen Kompetenzen generiert oder vorhergesagt werden.

Übersicht

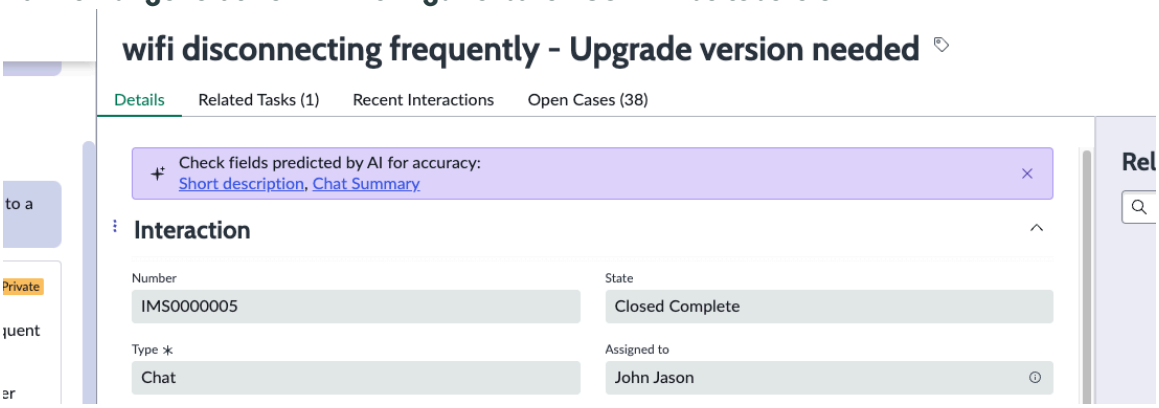
Das Banner für generative KI zeigt Informationen zu den Feldern in einem Formular an, die von den in Now Assist for CSM verfügbaren Kompetenzen generiert oder vorhergesagt werden. Nachrichten, die im Banner angezeigt werden:

- Benachrichtigen Sie Service Desk-Mitarbeiter, wenn Felder generiert oder vorhergesagt werden und wenn der Prozess abgeschlossen ist.
- Erinnern Sie Service Desk-Mitarbeiter daran, die Informationen in diesen Feldern zu überprüfen.
- Informieren Sie Service Desk-Mitarbeiter, wenn Felder nicht generiert oder vorhergesagt 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.

Nachrichten enthalten auch Links zu den Feldern, die von Now Assist für CSM generiert oder vorhergesagt werden.

Banner für generative KI im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich



Links zu generierten oder vorhergesagten Feldern

Nachrichten, die im Banner der generativen KI angezeigt werden, können Links zu den Feldern enthalten, die von KI generiert oder vorhergesagt werden. Für Falldatensätze umfasst dies Felder wie die Fallbeschreibung und die Kurzbeschreibung. Für Interaktionsdatensätze umfasst dies Felder wie die Kurzbeschreibung und die Chat-Zusammenfassung.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Link in der Nachricht auswählt, wird dieses Feld im Formular hervorgehoben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Feld ändert und den Datensatz speichert, wird der Link zu diesem Feld aus der Nachricht entfernt. Durch das Zurücksetzen des Felds auf den ursprünglichen Wert wird der Link zur Nachricht zurückgegeben.

Standarddatensatzseiten festlegen

Eine Datensatzseite stellt die Basisstruktur dafür bereit, wie ein Datensatz im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich angezeigt wird. Wenn das System Informationen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich anzeigt, z. B. Falldatensätze und Interaktionen, verwendet es die Seiten, die als Standarddatensatzseiten festgelegt wurden.

Legen Sie die folgenden Seiten als Standard-Datensatzseiten in UI Builder fest:

- **CSM-Standarddatensatzseite**: Enthält spezifische Funktionen für die Fallverwaltung.
- **CSM-Interaktionsdatensatzseite**: Enthält CSM-spezifische Funktionen für das Interaktionsmanagement.

Diese Seiten unterstützen die Now Assist for Customer Service Management (CSM)-Funktionalität im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, einschließlich der Anzeige des Symbols und des Banners für generative KI. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Reihenfolge der Datensatzseiten fest.

Konfigurieren Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion

Fügen Sie dem Fallformular generative KI-spezifische Funktionen hinzu, indem Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion konfigurieren, die in der Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) enthalten 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: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Kundenservice-Management enthält eine UI-Aktion Lösung vorschlagen, mit der Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Kundenservicefall vorschlagen können.

Die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) enthält die folgenden Aktionen, die generative KI-spezifische Funktionen bereitstellen. Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen verwenden, um Lösungen vorzuschlagen, die KI-generierte Lösungsnotizen enthalten:

- Deklarative Aktion „Lösung vorschlagen“: Generiert Lösungsnotizen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Lösung vorschlagen UI-Aktion: Generiert Lösungsnotizen in Core-UI.

Hinweis:
Diese Aktionen sind standardmäßig inaktiv.

Um die generative KI-Funktionalität zu verwenden, müssen Sie [] die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ für [deaktivierenKundenservice-Management und dann [] die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ und die deklarative Aktion für aktivieren Now Assist für CSM. Nach der Aktivierung stehen diese Aktionen Kundenservice-Mitarbeitern für zugewiesene Fälle zur Verfügung, die sich im Status „Offen“ befinden.

Prozedur

1. DDeaktivieren Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ für die Anwendung Kundenservice-Management.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen** , um die Liste der UI-Aktionen anzuzeigen.
   b. Konfigurieren Sie die Liste so, dass die Spalte Anwendung angezeigt wird.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Liste finden Sie unter Configure the list layout .
   c. Filtern Sie die Liste, um **Vorgeschlagene Lösung** im Feld **Name** anzuzeigen.
   d. Wählen Sie die UI-Aktion Lösung vorschlagen für die Anwendung Kundenservice.
   e. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System kehrt zur Liste der UI-Aktionen zurück.
2. Aktivieren Sie die UI-Aktion „Lösung vorschlagen“ für die Anwendung Now Assist für CSM, um diese Funktionalität in Core-UIzu verwenden.
   a. Wählen Sie in der Liste „UI-Aktionen“ die UI-Aktion Lösung vorschlagen für die Anwendung Now Assist für CSM.
   b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System kehrt zur Liste der UI-Aktionen 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.

3. Aktivieren Sie die deklarative Aktion Lösung vorschlagen für die Anwendung Now Assist für CSM, um diese Funktionalität in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMzu verwenden.

   a. Navigieren Sie zu **sys_declarative_action_assignment.list**, um die Liste der Aktionszuweisungen anzuzeigen.

   b. Wählen Sie in der Spalte Aktionsbezeichnung die **Option Lösung vorschlagen aus**.

   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

   d. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System kehrt zur Liste „Aktionszuweisungen“ zurück.

Arbeiten mit Now Assist für Customer Service Management (CSM)

Wenn Sie die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ innehaben, können Sie mit der Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) die Kundenchatunterhaltungen zusammenfassen, die Falldetails zusammenfassen und Falllösungsnotizen generieren.

Fassen Sie Ihre Chatkonversationen zusammen, um den Chatkontext schneller zu verstehen:

- Fassen Sie den Chat zwischen Virtual Agent und dem Kunden zusammen, wenn der Chat an einen Servicemitarbeiter übergeben wird.
- Fassen Sie den Chat zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden zusammen, wenn ein Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Mitarbeiter die Konversation abschließt und die Interaktion beendet.
- Fassen Sie den Chat zu jedem Zeitpunkt während der Konversation mit der Schnellaktion `/summarize zusammen`.

Fassen Sie die Falldetails zusammen, um den Fallkontext schneller zu verstehen. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für lange oder komplexe Fälle, die mehrere Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Kunden umfassen.

Generieren Sie Falllösungsnotizen, um Fälle schneller abzuschließen. Wenn Sie bereit sind, einem Kunden eine Lösung vorzuschlagen, kann diese Funktion Lösungshinweise generieren und dem Fallformular hinzufügen. Die Lösungsnotizen stellen auch den Kontext zur Falllösung für andere Service Desk-Mitarbeiter bereit, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen.

Chatunterhaltungen mit Now Assist für Customer Service Management (CSM) zusammenfassen

Generieren Sie mithilfe der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) eine Zusammenfassung des Virtual Agent -Chatverlaufs und der Chat-Konversation zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ können Sie die folgenden 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.

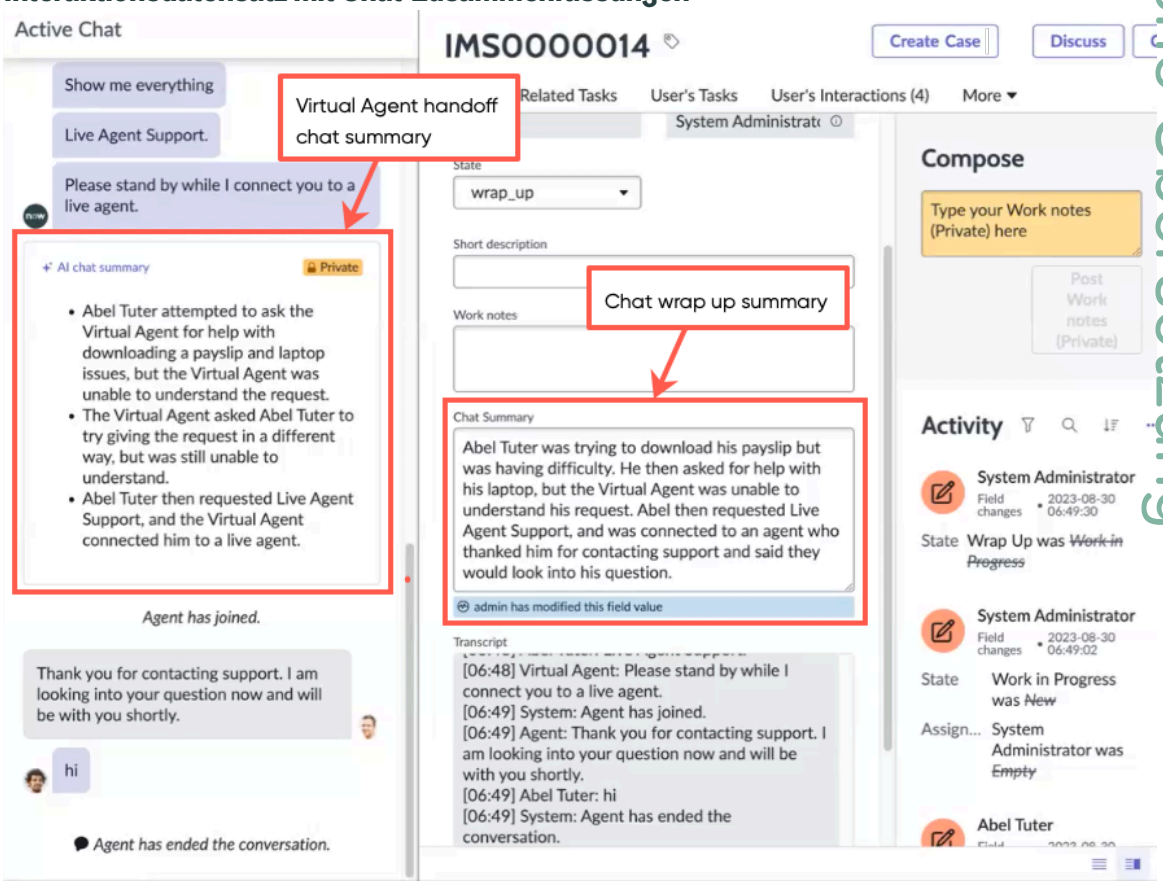
- Fassen Sie den Chatverlauf Virtual Agent zusammen, und geben Sie eine Zusammenfassung der vom Kunden durchgeführten Aktionen, bevor der Kunde mit einem Servicemitarbeiter interagiert.
- Fassen Sie den Chat zu jedem Zeitpunkt während der Konversation mit der Schnellaktion `/summarize` zusammen.
- Fassen Sie den Chat zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden zusammen, wenn ein Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Mitarbeiter die Konversation abschließt und die Interaktion beendet.

Hinweis:
Sie können im Bereich Now Assist auch bei Bedarf eine Chat-Zusammenfassung generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Chat summarization .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Chat aus Ihrem Posteingang.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ erstellt eine Inline-Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“. Diese Zusammenfassung enthält das Problem des Kunden und die Aktionen, die der Kunde vor der Interaktion mit einem Servicemitarbeiter durchgeführt hat. Die Zusammenfassung wird im Fenster „Aktiver Chat“ angezeigt und ist durch das Symbol Now Assist ( ) und die Bezeichnung der **KI-Chatzusammenfassung** gekennzeichnet.

Interaktionsdatensatz mit Chat-Zusammenfassungen



3. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback für die Chat-Zusammenfassung ab, indem Sie auf der Zusammenfassungskarte auf das Symbol „Hilfreich“ (Symbol „ “) oder das Symbol „ “) klicken.

Automatische Übersetzung

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

Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, zukünftige Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).

4. Chatten Sie mit dem Kunden, um zusätzliche Details zu seiner Frage oder seinem Problem zu erhalten. Wenn der Kunde beispielsweise ein Problem mit der Hardware hat, benötigen Sie möglicherweise die Hardware-Modellnummer und die Seriennummer.
5. Verwenden Sie im Fenster „Aktiver Chat“ die Schnellaktion / summarize, um den Chat während der Konversation mit dem Kunden zusammenzufassen.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ erstellt eine zusätzliche Inline-Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“. Diese Schnellaktion ist hilfreich, wenn Sie lange oder detaillierte Kundengespräche zusammenfassen möchten.
6. Beenden Sie die Chatkonversation, indem Sie **Chat**beenden auswählen.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert die Felder **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung** im Interaktionsdatensatz, wenn Sie den Chat beenden.

   Hinweis:
   Wenn für die Interaktion keine Chat-Zusammenfassung verfügbar ist, wird das Feld **Chat-Zusammenfassung** nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.

7. Überprüfen Sie den Text in den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung**, und nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor.
   Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu prüfen und eventuelle Fehler zu korrigieren.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Bei Bedarf können Sie einen Fall aus einem Interaktionsdatensatz erstellen. Das System verwendet die Informationen aus den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung** im Interaktionsdatensatz, um die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** im Falldatensatz auszufüllen.

Das System zeigt das Symbol Now Assist (✦) neben diesen Feldern an und entfernt das Symbol, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Änderungen an den Feldern vornimmt und den Datensatz speichert.

Fassen Sie einen Fall mit zusammen Now Assist für Customer Service Management (CSM)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Falldatensatz ausgewählt haben, und verstehen Sie den Fallkontext schnell, indem Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems, der ergriffenen Maßnahmen und der Lösungsdetails. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Falls, damit Sie den Kontext des Falls verstehen können.
- Fassen Sie die gesamte Arbeit zusammen, die an einem Fall durchgeführt 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.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ ist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und in Core-UIverfügbar.

- In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverwenden Sie die Komponente „Fallzusammenfassung nach Now Assist“, um eine Zusammenfassung zu generieren. Diese Komponente wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt.

  Hinweis:
  Sie können im Bereich Now Assist auch bei Bedarf eine Fallzusammenfassung generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Record summarization .

- In Core-UIwählen Sie im **Falldatensatz** die Schaltfläche Zusammenfassen, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ überprüft den Falldatensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Falldatensatz öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldatensatzseite aktualisiert

Wenn genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente „ **Fallzusammenfassung“** die Schaltfläche Zusammenfassen an. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente anstelle der Schaltfläche eine Meldung an.

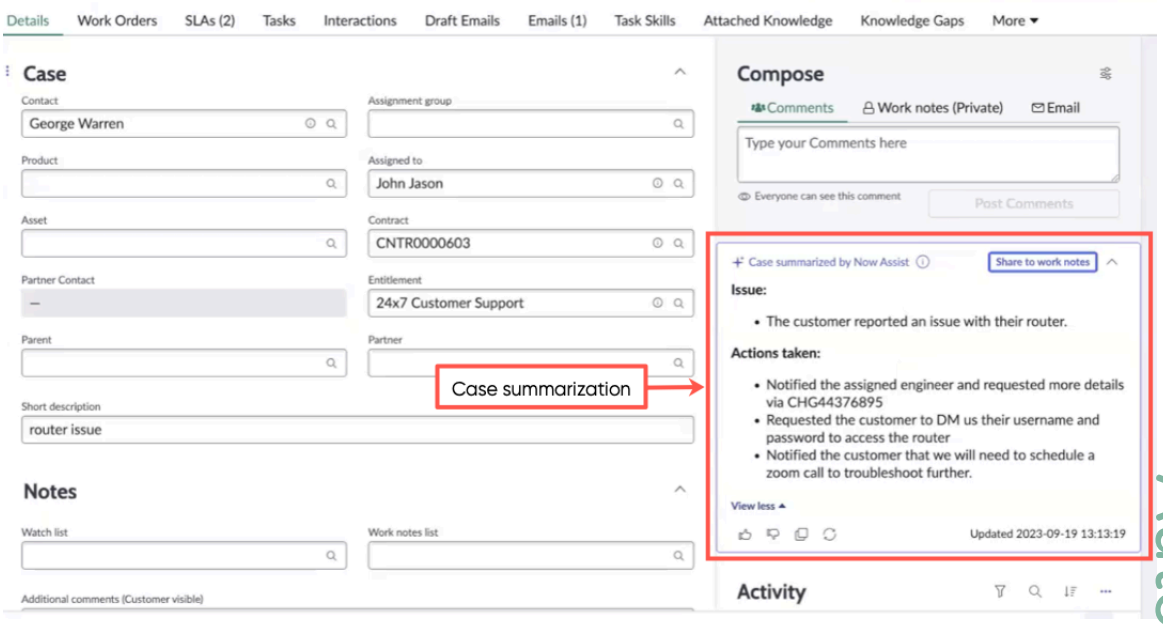
Prozedur

1. Öffnen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Kundenservicefall.
2. Wählen Sie in der Komponente „ **Fallzusammenfassung**nach Now Assist“ die Option Zusammenfassen aus.
   Die Komponente „Fallzusammenfassung nach Now Assist“ wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig eingeklappt und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, **Mehr** anzeigen, und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

   Hinweis:
   Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann mehrere Sekunden dauern.

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

Falldatensatz mit Fallzusammenfassung



3. **Wahlweise:** Wenn Sie mit der Zusammenfassung eines Falls fertig sind, können Sie ihn den Fall-Arbeitsnotizen hinzufügen, ihn erweitern oder reduzieren, Feedback abgeben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Generieren Sie die Lösungsnotizen für einen Fall mit Now Assist für Customer Service Management (CSM)

Generieren Sie die Lösungsnotizen für einen Fall, schlagen Sie dem Kunden die Lösung vor, und fügen Sie dem Falldatensatz die Lösungsinformationen hinzu, indem Sie die Kompetenz „Lösungsnotizen“ in der Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) verwenden. Durch das Generieren der Lösungsnotizen können Sie Fälle schneller abschließen und anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen, Informationen zur Falllösung bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und Core-UIkönnen Sie die **Lösungsinformationen** für einen Fall generieren, indem Sie im Falldatensatz Lösung vorschlagen wählen. Diese UI-Aktion zeigt das Dialogfeld „Lösung vorschlagen“ an. In diesem Modal können Sie einen Lösungscode auswählen, Informationen zur Ursache des Problems hinzufügen und den Text der Lösungsnotizen überprüfen und bearbeiten.

Hinweis:
Die UI-Aktion Lösung vorschlagen ist für Kundenservice-Mitarbeiter verfügbar, denen Fälle im Status „Offen“ zugewiesen sind.

Sie können Lösungsinformationen auch bei Bedarf im Bereich Now Assist generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Resolution notes generation .

Automatische Übersetzung

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

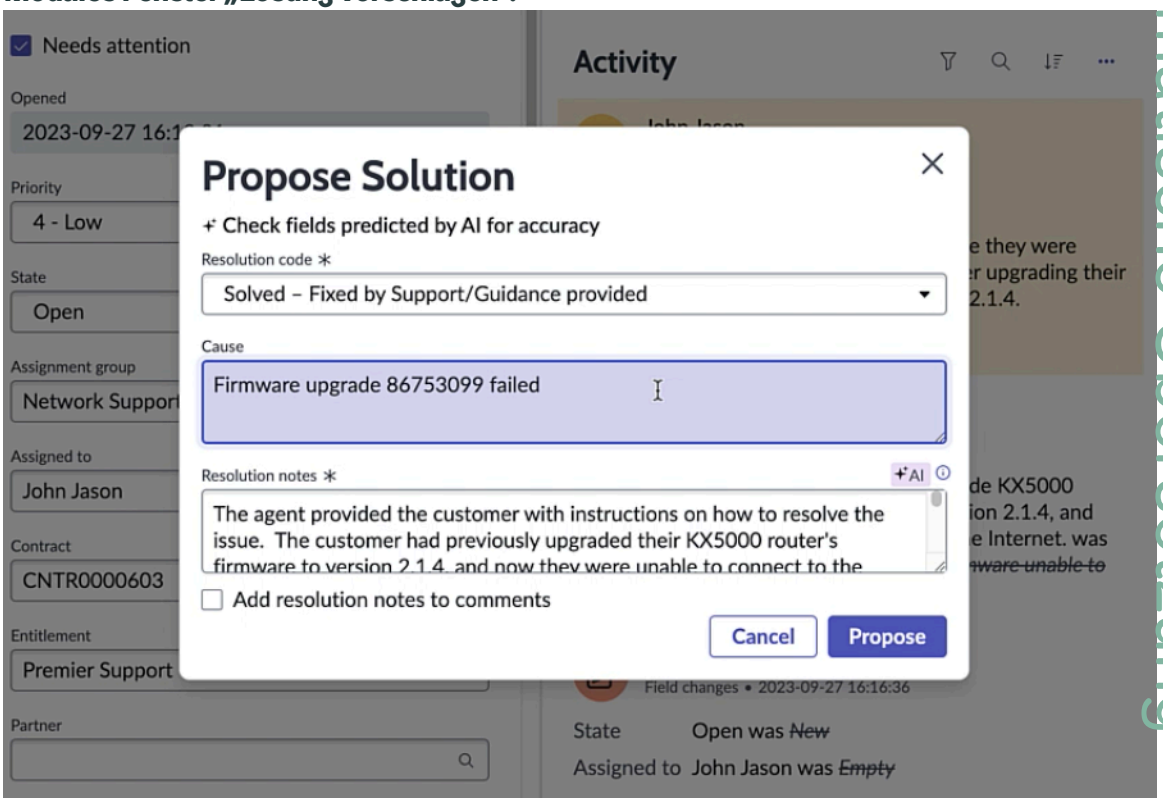
Hinweis:
Die Kompetenz „Lösungsnotizen“ erfordert mindestens 200 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungsnotizen zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld **Lösungshinweise an**.

Prozedur

1. Öffnen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeinen Kundenservicefall.
2. Wählen **Sie Lösung vorschlagen aus**.
   Das System generiert eine Lösungszusammenfassung und zeigt die Informationen im Dialogfeld „Lösung vorschlagen“ an, das die folgenden Felder enthält:
   - **Lösungscode**
   - **Ursache**
   - **Auflösungshinweise**

   Wenn das Feld **Auflösungsnotizen** im Falldatensatz leer ist, fügt die Kompetenz „Auflösungsnotizen generieren“ die Informationen diesem Feld im modalen Fenster hinzu.

Modales Fenster „Lösung vorschlagen“.



3. Wählen Sie einen **Lösungscode** für den Fall aus.
   Ein Lösungscode beschreibt, wie der Fall gelöst wurde. Zu den allgemeinen Lösungscodes gehören beispielsweise:
   - Gelöst: Behoben durch Support/Anleitung
   - Gelöst: Behoben durch Schließen des zugehörigen PRB
   - Vom Kunden gelöst
4. **Wahlweise:** Wenn Sie die Ursache des Problems des Kunden kennen, fügen Sie sie dem Feld **Ursache** hinzu.
   Beispielsweise kann das Problem eines Kunden das Ergebnis eines Software-Upgrades 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.

5. Überprüfen Sie im Feld **Auflösungshinweise** die Lösungszusammenfassung, und nehmen Sie die erforderlichen Korrekturen vor.
   Da die Informationen in diesem Feld automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt ist. Alle vorgenommenen Änderungen werden gespeichert, wenn Sie den Falldatensatz speichern.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Lösungsinformationen dem Fall-Aktivitätenstrom hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Lösungsnotizen zu Kommentaren** hinzufügen.
   Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden die Lösungsnotizen für alle Personen verfügbar, die den Fall-Aktivitätenstrom anzeigen können.
7. Wählen **Sie Vorschlagen aus**.
   - Das System füllt die Felder im Abschnitt „Abschlussinformationen“ des Falldatensatzes mit den Informationen aus dem Dialogfeld „Lösung vorschlagen“ aus.
   - Der Fall wird in den Status Gelöst verschoben.
   - Die Lösung wird dem Kunden vorgeschlagen.

Fähigkeiten generativer KI in CSM im Now Assist-Bereich anfordern

Fordern Sie die kontextbezogenen generativen KI-Fähigkeiten an, z. B. eine Chat-Zusammenfassung, eine Fallzusammenfassung oder Falllösungsnotizen, in der Anwendung CSM, indem Sie die Konversations-Schnittstelle im Bereich Now Assist verwenden.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Next Experience in der Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience UI.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Bereich Now Assist in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, um eine Chat- oder Fallzusammenfassung anzufordern und Falllösungsnotizen zu generieren.

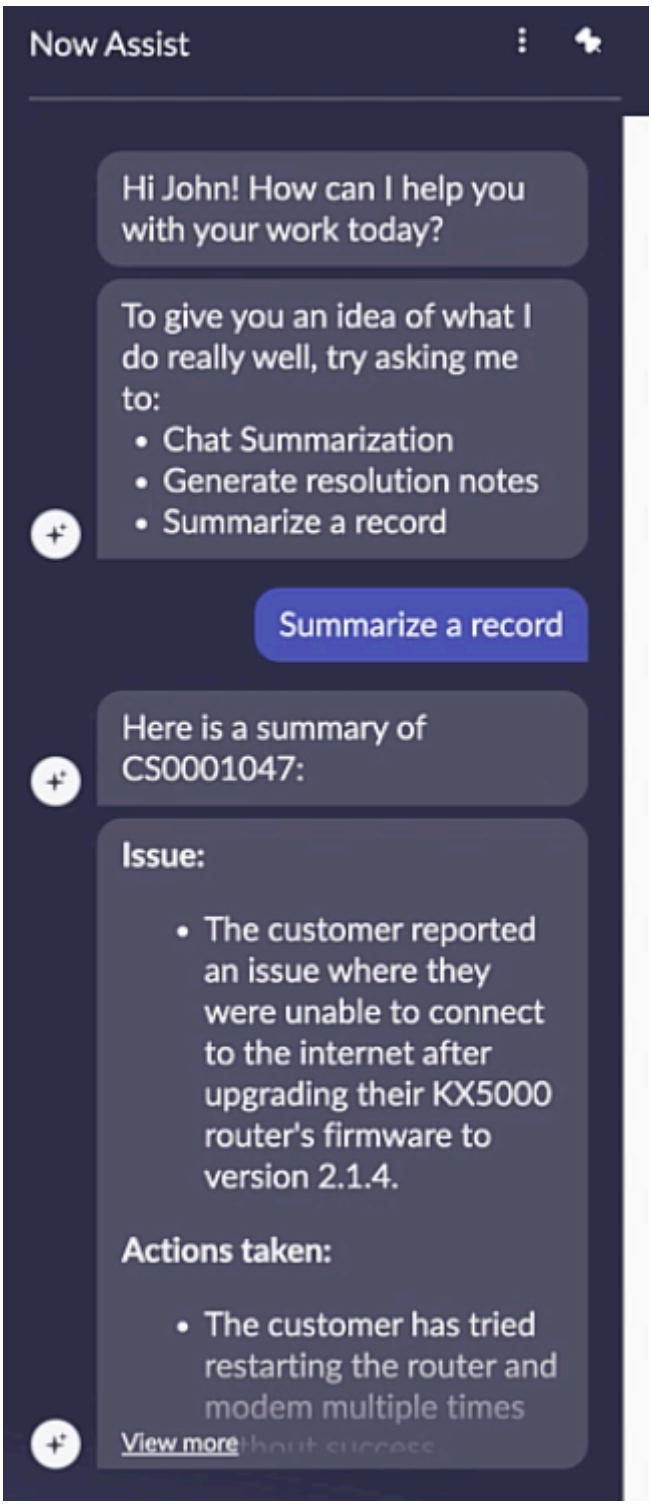
Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist panel. Weitere Informationen zum Aktivieren des Bereichs Now Assist finden Sie unter Turn on the Now Assist panel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Melden Sie sich bei einer Instanz an, in der die Anwendung Now Assist für CSM installiert ist.
3. Fordern Sie die generativen KI-Fähigkeiten in CSM für eine Interaktion oder einen Fall an, indem Sie das Symbol Now Assist 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.

Now Assist-Bereich



4. Nachdem Sie die generativen KI-Fähigkeiten angefordert haben, können Sie einen Chat für eine Interaktion zusammenfassen, einen Chat für einen aus einer Interaktion erstellten Fall zusammenfassen, einen Fall zusammenfassen oder die Lösungsnotizen für einen Fall 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.

Communities

Mit der Anwendung ServiceNow® Communities können Sie mit Ihren Mitarbeitern, Kunden, Partnern und Interessenten in Kontakt treten und mit ihnen zusammenarbeiten. Die Benutzer erhalten schnelle Antworten zu ihren Problemen, indem sie Fragen stellen, Blogs oder Videos ansehen und vorherige Diskussionen durchsuchen. Dies ist eine wichtige Komponente Ihrer Self-Service-Strategie, die auch die Knowledge Base und den Service Catalog umfasst.

Erkunden

- Communities-Rollen
- Community-Inhaltstypen
- Community-Foren konfigurieren
- Forums- und Benutzerberechtigungen verwalten
- Community-Abonnements
- Gamification
- Domänentrennung und Communities

Einrichten

- Communities-Plugins aktivieren
- Mit Communities installierte Eigenschaften
- Community-Setup-Anleitung für Administratoren

Verwalten

- Forum erstellen
- Forumsbenutzer erstellen
- Forumsberechtigung erstellen
- Benutzer zur Mitgliedschaft im Forum einladen
- Community-Profil konfigurieren
- Benutzern erlauben, sich bei einer Community selbst zu registrieren
- Wissenssammlung aktivieren
- Leistungs-Dashboard für Communities anzeigen
- Ankündigungen für Community-Mitglieder veröffentlichen
- Communities moderieren
- Gamification verwalten

Verwenden

- Funktionen auf der Community-Homepage für angemeldete Benutzer
- Mitgliedschaft in einem Forum beantragen
- Community durchsuchen
- Inhalte abonnieren
- Frage in der Community stellen
- Blog in der Community veröffentlichen
- Video in der Community veröffentlichen
- Dokument in der Community veröffentlichen

Entwickeln

- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support
- Stellen oder beantworten Sie Fragen im ServiceNow Community .

Automatische Übersetzung

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

• Community-Event veröffentlichen • Community-Inhalte mit Lesezeichen versehen • Feedback zu Community-Inhalten abgeben • Unangemessene Community-Inhalte melden • Community-Profil verwalten • Community-Benutzern folgen • Informationen aus einer Community sammeln • Liste von Fragen anzeigen und Fälle erstellen • Gamification moderieren		

Communities-Plugins aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Customer Communities“, um die Anwendung Communities zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Communities ist für Kunden verfügbar, die:

- für die Anwendung Customer Service Management lizenziert sind.
- für HR Service Delivery lizenziert sind.

Um Communities zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „Customer Communities“ (com.sn_customer_communities). Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv.

Wenn Sie das Plugin „Customer Communities“ aktivieren, werden automatisch die folgenden Plugins aktiviert:

- External User Registration (com.sn_external_user_register)
- Communities (com.sn_communities)
- Gamification (com.snc.gamification)
- Subscriptions and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions)

Um Communities-Demodaten zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „Communities Demo Data“ (com.sn_communities_demo).

Um das Communities-Dashboard zu aktivieren, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics – Content Pack – Communities“ (com.snc.pa.communities).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.sn_communities.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Klicken Sie im Fenster „Plugin aktivieren“ auf **Aktivieren**.

Mit Communities installierte Eigenschaften

Community-Administratoren können das Verhalten von Communities mithilfe von Eigenschaften konfigurieren.

Die folgenden Eigenschaften stehen für die weitere Konfiguration zur Verfügung. Um die Eigenschaften aufzulisten, geben Sie sys_properties.list im Filternavigator ein, und suchen Sie nach der zu konfigurierenden Eigenschaft.

Hinweis:
Sie können **Community-Eigenschaften** und **Forumseigenschaften** auch über den Anwendungsnavigator anzeigen. Diese Module enthalten eine Liste der am häufigsten verwendeten Eigenschaften, die Sie für Ihre Community konfigurieren können.

Communities - Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.adminNoReplyEmail	E-Mail-Adresse für communitybezogene Benachrichtigungen. We • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: communityadmin@servicenow.com
sn_communities.additional_search_sources	Liste der zusätzlichen Suchquellen, die bei der Anzeige der Suche • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: „community-forums, community-topi
sn_communities.scheduling.allow_authors	Lassen Sie zu, dass Autoren Inhalte planen, oder schränken Sie di • Typ: Boolean • Standardwert: Ja
sn_communities.attachments.max_allowed_size	Maximale Dateigröße eines Anhangs in der Community. Sie fung • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5 MB
sn_communities.attachments.document.max_allowed_size	Maximale Dateigröße eines Community-Dokuments. Sie fungiert • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 25 MB
sn_communities.blog_count	Anzahl der Blogs, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen kann.

Automatische Übersetzung

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

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.content.meta_description	Beim Generieren von SEO-Daten für eine Entität entsp Datensatzes abgerufen werden, um einen Teil des Tag In der Regel die SEO<description> -Tag für eine Comm Beschreibung“ des tatsächlichen Datensatzes im folge actual description>". • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
sn_communities.content.views.count.limit	Anzahl der pro Sitzung zulässigen Ansichten für Inhaltsseiten in e • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
sn_communities.content.views.time.limit	Dauer (in Sekunden), während der eine bestimmte Anzahl von An „sn_communities.content.views.count.limit“ festgelegt • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3600
sn_communities.disable_terms_conditions_role	Kommagetrennte Liste von Rollen, die die Bedingungen der Profi
sn_communities.edit_content_explicit_role	Kommagetrennte Liste von Rollen mit der Berechtigung zum Bea • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: n_communities.community_moderato
sn_communities.enable_session_cache	Aktiviert oder deaktiviert die Zwischenspeicherung vo True: Die Berechtigungen aller Benutzer der Communi werden verwendet, um den Zugriff auf die verschieden dieser bestimmten Sitzung aktiv ist, werden Änderung abmeldet. False: Die Berechtigungen aller Benutzer der Commur • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.enable_topics	Aktiviert oder deaktiviert Themen innerhalb einer Community. Wenn die Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist und Ga Leaderboard-Seite 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.

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: true
sn_communities.enable_user_mentions	Aktiviert oder deaktiviert die Funktion von Benutzererwähnungen
sn_communities.glide.script.block.client.globals	Legen Sie den Wert auf „true“ fest, um die meisten nicht zugängli • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.implicit_access_mapping	Weisen Sie Benutzern basierend auf deren Berechtigungen impliz • Wenn einem Benutzer forum_admin-Zugriff erteilt w moderieren. • Wenn einem Benutzer Moderationsrechte für ein Fo moderieren und auch in das Forum schreiben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"forum_admin": ["forum_read", "forum_write", "forum ["forum_read", "forum_write", "forum_moderator", "c
sn_communities.instance_base_url	Vanity-URL für Ihre Instanz, die in E-Mail-Benachrichtigungen Legen Sie nur dann einen Wert fest, wenn sich die UR • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
sn_communities.is_content_write_allowed_for_guest_user	Bestimmt, ob content_write-Zugriff für einen öffentlich False: Öffentlichen und Gastbenutzern wird kein conte False: Öffentlichen und Gastbenutzern wird content_w • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.knowledge_base_id	Alle in Communities erstellten Fragen werden in diese Knowledg • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: a4c9fb2e6703220071b89a6617415
sn_communities.logging.destination	Speicherort der Protokollnachrichten.

Automatische Übersetzung

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

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: db
sn_communities.log.verbosity	Codesuche-Protokoll für die Community. Legen Sie de • 0: Zeigt Informationen an, die beim Debugging der A Dies schließt Informationen, Warnungen und Fehlern • 1: Zeigt Fortschrittsmeldungen an, während die Coc und Fehlermeldungen angezeigt. • 2: Zeigt Warnungen an, die auf mögliche unerwartet • 3: Zeigt nur kritische Fehler an, die verhindern, dass • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1
sn_communities.logging.verbosity	Kategorie zum Schreiben von Protokollnachrichten: Debug (0), In • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1
sn_communities.max_topic_limit	Maximale Anzahl von Themen, die einem Inhaltstyp zugewiesen • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
sn_communities.minimum_activity	Mindestanzahl von Aktivitäten, die erforderlich ist, damit ein Akt • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
sn_communities.portal_default_config	Standardkonfiguration des Community-Portals. Wird in communi • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: [{"uiPageMapping":[{"contentTypeId": question-circle","internalName":"question","contentA {"contentTypeId":"57f785863b2b220085f76b4ee3e camera","internalName":"video","contentArticle":"a"," {"contentTypeId":"cc3fcaa0dbd26600b1f6f78eaf96 left","internalName":"blog","contentArticle":"a","page {"contentTypeId":"0764c981dbde6600b1f6f78eaf9 {"contentTypeId":"8f0a215c6707220071b89a6617 circle","internalName":"answer","contentArticle":"an" {"contentTypeId":"3f86a8db971232007a97a23363

Automatische Übersetzung

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

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	text","internalName":"document","contentArticle":"a" {"contentTypeId":"4c3a995ac302320012e45cb981 calendar","internalName":"event","contentArticle":"a"
sn_communities.public_forum_user	*sys_id* des öffentlichen Forumsbenutzers. Wird verw • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 88ef2155931322005b963511e57ff
sn_communities.registered_forum_user	*sys_id* des registrierten Forumsbenutzers. Dieser We • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5dce996993232200dd7725f1e57ff
sn_communities.video_count	Anzahl der Videos, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.default_permission_for_forum_memberships	Legt die Standardberechtigung für Forumsmitgliedschaften fest. C soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: ff73ee9893223200a8223511e57ffb
sn_communities.forumListBatchSize	Standardanzahl von Foren, die auf der Themenlistenseite im Com • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12
sn_communities.topicListBatchSize	Standardanzahl von Themen, die auf der Themenlistenseite im Co • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12
sn_communities.disableForumInvitesForExternalEmails	Bestimmt, ob von der Forumsseite aus Einladungen zum Forum a **Hinweis:** Ändern Sie diesen Wert nicht manuell, da dies unerwünschte • Typ: Boolean • Standardwert: true
sn_communities.attachments.document.max_size	Maximale Größe der Anhangsdatei in MB (1 MB = 1024 KB)

Automatische Übersetzung

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

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• String • Standardwert: 5
sn_communities.attachments.file_extensions	Unterstützte Dateierweiterungen für Community-Anhänge. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: PPT,PPTX,XLS,XLSX,DOC,DOCX,TX
sn_communities.attachments.max_attachment_count	Maximale Anzahl von Anhängen, die an Community-Inhalte ange • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3
sn_communities.attachments.max_file_size	Maximale Größe der Anhangsdatei in MB. Die maximale Größe i • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2
sn_communities.attachments.max_invalid_attempts	Maximale Anzahl ungültiger Versuche, die ein Benutzer beim Ho • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3
sn_communities.attachments.max_total_size	Maximale Gesamtgröße (in GB) von Anhängen (1 GB = 1024 MB • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 500
sn_communities.attachments.total_size	Gesamtgröße (in KB) der bisherigen Anhänge in der Community • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 3680,04
sn_communities.attachments.user.day_limit	Maximale Anzahl von Anhängen, die pro Benutzer pro Tag an Co • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 20
sn_communities.days_to_keep_search_logs	Legt die Anzahl der Tage fest, die das Suchprotokoll für eine Insta • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 180
sn_communities.minimum_characters_to_search	Anzahl von Zeichen, bevor eine Suchmaschine in der Community

Automatische Übersetzung

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

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_communities.search.blog.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Blog ausgewe True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.discussion.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Frage und Ant True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf Forums- und Inhaltsc • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.document.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Dokument aus True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.event.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Event ausgew True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_communities.search.video.enable_acl	Legt fest, wie Berechtigungen für Inhalte vom Typ Video ausgew True: Die Berechtigung wird für diesen bestimmten Inh False: Die Berechtigung wird auf der Forums- und Inh • Typ: Boolean • Standardwert: false

Automatische Übersetzung

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

Communities - Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.user.document_count	Anzahl der Dokumente, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.video_count	Anzahl der Videos, die ein Benutzer pro Tag veröffentlichen kann • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_communities.view_log_sources	JSON-Zeichenfolge, die eine Zuordnung der Quelle des Ansichtsp Ansichtsquelle in der Tabelle „Protokoll anzeigen“ [sn_communit • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {"searchResult": "search_result", "contentFeed": "co
sn_communities.knowledge.enable_harvesting	Aktiviert die Wissenssammlung von Communities. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: true

Eigenschaften von Aktivitätsabonnements

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.actsub.activities.api.fetch.limit	Die Anzahl der Aktivitäten im Aktivitäts-Feed. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
com.snc.actsub.activity.rate.count.limit	Anzahl der Aktivitäten, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens erstellt werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
com.snc.actsub.activity.rate.time.limit	Dauer (in Sekunden), während der Aktivitäten erstellt werden können. Nach dem Grenzwert werden keine Aktivitäten mehr erstellt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3600

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.actsub.activity.stream.user.limit	Geben Sie die Obergrenze der Aktivitäten ein, die für einen Benutzer im Aktivitäts-Feed gespeichert werden. Die ältesten Aktivitäten werden gelöscht, wenn der Grenzwert erreicht ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2000
com.snc.actsub.core.disable_plugin	Aktivieren Sie (true) bzw. deaktivieren Sie (false) die Plugin-Funktionalität. • Typ: Boolean • Standardwert: false
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.disabled	Aktivieren Sie das Pull-Modell für den Aktivitätenfeed, damit die Aktivitäten-Fanouts deaktiviert sind und nicht in die inaktiven Benutzer-Streams verschoben werden. • Typ: Boolean • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, führen Sie die geplante Aufgabe „Manage Activity fanouts (Aktivitäten-Fanouts verwalten)“ aus, damit die Änderungen sofort wirksam werden.
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.duration	Die Dauer, nach der Fanouts für inaktive Benutzer-Streams deaktiviert werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
com.snc.actsub.activity.stream.inactive.streams	Geben Sie kommagetrennte Streamnamen ein, die als inaktiv betrachtet werden können, wenn für eine bestimmte Dauer kein Zugriff erfolgt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: default
com.snc.actsub.activity.enable_fanout_config	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um **Activity Fanouts (Aktivitäten-Fanouts)** basierend auf der Konfiguration unter **Aktivitätstyp** auszulösen. Bestätigen Sie, dass sie ordnungsgemäß konfiguriert sind, und aktivieren Sie dann die Kennzeichnung.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Boolean • Standardwert: false **Hinweis:** Für zBoot ist diese Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Sie müssen diese Eigenschaft für Upgradeszenarien erstellen.

Eigenschaften der externen Benutzerregistrierung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ext_usr_reg.allowed_email_domains	Eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Domänen, die zur Registrierung verwendet werden kann. Standardmäßig ist der Wert leer, was bedeutet, dass alle E-Mail-Domänen zulässig sind. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
sn_ext_usr_reg.captchaEnabled	Aktiviert Google re-CAPTCHA auf der Seite zur Selbstregistrierung. • Typ: Boolean • Standardwert: true
sn_ext_usr_reg.eur_user_role	Fügt eine Rolle hinzu, wenn ein sys_user-Datensatz durch Selbstregistrierung erstellt wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sn_communities.community_user
sn_ext_usr_reg.Reg_link_expiration_days	Anzahl der Tage, die der Registrierungs-Link aktiv bleibt. Links, die älter als die angegebene Anzahl von Tagen sind, werden deaktiviert und können nicht mehr für den Registrierungsvorgang verwendet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_ext_usr_reg.request_count	Maximale Anzahl, wie oft ein Registrierungs-Link angefordert 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.

Eigenschaften der externen Benutzerregistrierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_ext_usr_reg.Temp_user_record_purge_days	Anzahl der Tage, über die ein Registrierungsdatensatz in der Tabelle „Anforderung zur Benutzerregistrierung“ [user_registration_request] verwaltet wird. Datensätze, die älter als die angegebene Anzahl von Tagen sind, werden gelöscht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30

Gamification-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.enable_gamification	Aktiviert oder deaktiviert die Gamification-Funktion für die Community und steuert die Darstellung von auf Gamification bezogenen Widgets im Community-Portal. Bei Einstellung auf „false“ werden keine Gamification-Komponenten angezeigt. Die Gesamtpunktzahl von Benutzern und Abzeichenzuweisungen sind nicht betroffen. • Typ: Boolean • Standardwert: true
sn_communities.content.show_gamification_level	Steuert den Gamification-Level, der neben dem Namen des Community-Benutzers auf den Inhaltsseiten angezeigt wird. • Typ: Auswahlliste • Auswahlmöglichkeiten: ○ **Keine**: Level des Benutzers wird nicht angezeigt. ○ **sn_gamification_modules**: Level des Benutzers wird in der Community angezeigt. ○ **sn_communities_forum**: Zeigt den Level des Benutzers für das Forum an, zu dem der Inhalt gehört. • Standardwert: sn_gamification_modules

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

Gamification-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_gamification.days_to_keep_activity_records	Anzahl der Tage, die die Gamification-Aktivitätsdatensätze in der Datenbank aufbewahrt werden sollen. Datensätze, die vor der angegebenen Anzahl von Tagen erstellt oder aktualisiert wurden, werden bereinigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 180
sn_gamification.enable_debug_logs	Aktiviert die Debug-Protokolle für die Gamification-Funktion. • Typ: Boolean • Standardwert: false
sn_gamification.levels_limit	Maximale Anzahl von Levels, die für die Gamification-Funktion definiert werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10

Fragen zu Falleigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn.communities.enable_csm_case_creation_from_questi	Diese Eigenschaft bietet Zugriff auf die Option „Fall erstellen“ im Community-Fragen-Widget und die Option „Frage zu Fall“ im Listenmenü der Kopfzeile auf der Community-Seite. • Typ: true | false • Standardwert: true

Social Q&A-Eigenschaften

sn_kb_social_qa.max_answers_per_user_daily	Geben Sie an, wie oft ein Benutzer pro Tag Antworten auf die Social Q&A-Fragen posten darf. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Systemeigenschaften
Maximale Anzahl der Social Q&A-Kommentare, die pro Benutzer und Tag gepostet werden können. sn_kb_social_qa.max_comments_per_user_daily	Geben Sie an, wie oft ein Benutzer pro Tag Kommentare Social Q&A-Fragen und -Antworten veröffentlichen darf.

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

Social Q&A-Eigenschaften (Fortsetzung)

	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Systemeigenschaften
Maximale Anzahl der Social Q&A-Fragen, die pro Benutzer pro Tag gepostet werden können. sn_kb_social_qa.max_questions_per_user_daily	Geben Sie an, wie oft ein Benutzer pro Tag Fragen und Antworten zum Thema Fragen und Antworten zum Thema Fragen stellen darf. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500 • Speicherort: Systemeigenschaften

Communities-Rollen

Stellen Sie sicher, dass Benutzer alle erforderlichen Aktionen ausführen können, indem Sie Rollen zuweisen.

Rollen

Rolle	Beschreibung	Zugriff über
Community-Administrator [sn_communities.admin]	Administriert und verwaltet alle Abschnitte in der Community.	Plattform-UI
Community-Moderator [sn_communities.community_moderator]	Moderiert Inhalte, die einer Community zugeordnet sind.	Plattform-UI
Forumsadministrator [sn_communities.forum_admin]	Verwaltet Inhaltstypen für Forumsberechtigungen und Themen, die dem Forum zugeordnet sind.	Plattform-UI
Forumsmoderator [sn_communities.forum_moderator]	Moderiert Inhalte in bestimmten Foren.	Plattform-UI
Moderationsadministrator [sn_communities.moderation_admin]	Verwaltet Moderationseinstellungen und moderiert bestimmten Foren zugewiesene Inhalte.	Plattform-UI
Gamification-Administrator [sn_gamification.admin]	Verwaltet Gamification-Einstellungen und konfiguriert Gamification-Regeln. Enthält die Rolle sn_gamification.moderator.	Plattform-UI
Gamification-Moderator [sn_gamification.moderator]	Überprüft und bearbeitet die von Community-Benutzern gesammelten Gamification-Punkte.	Plattform-UI

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung	Zugriff über
Community-Benutzer [sn_communities.community_user]	Alle Benutzer, die die Community-Bedingungen unterzeichnet und akzeptiert haben. Ihr Zugriff auf Foren hängt von den für die verschiedenen Foren eingerichteten Berechtigungen ab.	Communities-Portal
Wissenssammler [sn_communities.knowledge_harvester]	Ein Community-Benutzer, der Wissensartikel aus einer Community sammeln kann. Community-Administratoren und Community-Moderatoren übernehmen diese Rolle standardmäßig. Anderen Benutzern muss die Wissenssammlerrolle gewährt werden.	Communities-Portal
Proxy-Fall-Ersteller [sn_customerservice.proxy_case_creator]	Ein Community-Benutzer, der aus einer Community-Diskussion einen Kundenservicefall erstellen kann.	Communities-Portal

Community-Setup-Anleitung für Administratoren

Definieren Sie Ihre Anforderungen für Community- und Forums-Stakeholder, und richten Sie Foren für Community-Benutzer ein, um mit der Erstellung von Inhalten zu beginnen.

Anforderungen

Die zum Definieren von Anforderungen und zum Einrichten von Foren erforderlichen Rollen lauten sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin.

Bevor Sie beginnen

Treffen mit Stakeholdern

Stakeholder und Verantwortlichkeit

Entscheidungsträger	Verantwortlichkeiten
Forumsadministratoren	Definieren und überwachen die Forumprozesse für den täglichen Betrieb im Zusammenhang mit Themenerstellung, Benutzerverwaltung und Moderation.
Community-Administratoren	Konfigurieren erweiterte Einstellungen für Communities-Funktionen.
Community-Benutzer	Tragen Inhalte in Form von Fragen, Antworten, Blogs und Kommentaren bei.

Community-Anforderungen gemeinsam mit Stakeholdern bestimmen

- Wer sind die Verbraucher der Community-Inhalte?
- Welche Inhaltstypen können Benutzer als Beitrag 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.

- Wer kann Inhalt beitragen, und wer soll nur Lesezugriff haben?
- Wie sollen die Namen der ersten Foren lauten?
- Wie sollen in diesen Foren die Namen der ersten Themen lauten?
- Welche Schlüsselwörter sollen gesperrt werden?
- Wie soll das System Inhalt und Benutzer moderieren?
- Was sollen die Standardbenachrichtigungen sein, die Benutzer für verschiedene Community-Aktivitäten erhalten?

Beschreibung

Die folgenden Schritte dienen als Orientierungshilfe zum Einrichten Ihrer Community.

1. **Forumsbenutzer erstellen**: Forumsbenutzer erstellen, um damit Mitgliedschaften für ein Forum zu definieren.
2. **Berechtigung erstellen**: Eine Berechtigung erstellen, um den Zugriff eines Benutzers auf ein Forum und dessen Inhaltstypen zu definieren.
3. **Zugriffs- und Inhaltstypen für Ihre Berechtigung hinzufügen**: Zugriffstypen zu einer Berechtigung hinzufügen, um den Zugriff zu bestimmen, den Benutzer für bestimmte Foren und Inhalte haben.
4. **Forum erstellen**: Forum erstellen, um Benutzern die Veröffentlichung von Inhalten zu ermöglichen und das Forum so zu konfigurieren, dass registrierte Benutzer die Teilnahme anfragen können.
5. **Inhaltstypen für ein Forum konfigurieren**: Inhaltstypen für ein Forum konfigurieren, um zu definieren, welche Inhaltstypen in einem bestimmten Forum verwendet werden sollen.
6. **Forumsberechtigung erstellen**: Forumsberechtigung erstellen, indem Sie einem Forum einen Forumsbenutzer und eine Berechtigung hinzufügen.

Führen Sie bei Bedarf die folgenden Aktionen aus:

Benutzer zu einem Forum einladen

Benutzer zur Mitgliedschaft im Forum einladen, um ein größeres Engagement in der Community zu fördern.

Berechtigungsausnahmen erstellen

Eine Berechtigungsausnahme erstellen für Benutzer, die bestimmte Berechtigungen für ein Forum benötigen.

Berechtigungen kopieren

- Berechtigungen aus einem Forum kopieren, um alle Berechtigungen und Inhaltstypen von einem Forum in ein anderes zu kopieren.
- Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum kopieren.

Benutzerberechtigungen debuggen

Benutzerberechtigungen debuggen, um Probleme mit dem Benutzerzugriff auf Foren zu untersuchen und zu diagnostizieren.

Nächste Schritte

-Thema erstellen für Benutzer, um Content zu erstellen und zu teilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 zu Forum hinzufügen, damit Benutzer Inhalte mit diesem Thema verknüpfen können.

Communities moderieren, um die Moderation von Inhalten und Benutzern im System einzurichten.

Guided Setup zur Implementierung von Communities verwenden

Das Guided Setup für Communities bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Communities in Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das Guided Setup für Communities zu öffnen, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Geführtes Setup**.

Mehr Informationen zur Nutzung der Benutzeroberfläche für „Geführtes Setup“ finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Domänentrennung und Communities

Domänentrennung wird in Communities 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

Schnellstarttests für Communities

Validieren Sie, ob Communities 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.

Communities-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung des Plugins „Customer Communities“ (com.sn_customer_communities) und des Plugins „Communities Demodaten“ (com.sn_communities_demo).

Communities: Community-Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
Frage veröffentlichen und Feed validieren	Verifiziert, ob eine Frage in der Community veröffentlicht wurde und ob sie im Inhalts-Feed angezeigt wird.	Madrid
Video veröffentlichen	Verifiziert ob ein Video in der Community veröffentlicht wurde.	Madrid

Automatische Übersetzung

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

Communities: Community-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Forumsmitgliedschaft genehmigen	Verifiziert, ob eine Mitgliedschaftsanfrage für ein Forum genehmigt wurde.	Madrid
Forumsmitgliedschaft ablehnen	Verifiziert, ob eine Mitgliedschaftsanfrage für ein Forum abgelehnt wurde.	Madrid
Moderationsaufgabe genehmigen	Verifiziert, ob eine Moderationsaufgabe genehmigt wurde.	Madrid
Moderationsaufgabe ablehnen	Verifiziert, ob eine Moderationsaufgabe abgelehnt wurde.	Madrid
Validierung von Themenabonnement und Aktivitäts-Feed	Verifiziert, ob ein Thema abonniert wurde und die Themenaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Inhaltsgenehmigungs-Workflow bei Fragen genehmigen	Verifiziert den Workflow zur Inhaltsgenehmigung einer Frage.	New York
Validierung des automatischen Abonnements und des Aktivitäts-Feeds bei Fragen	Verifiziert, ob der Autor die Frage automatisch abonniert hat und die Fragenaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Einem Benutzer folgen	Verifiziert, ob ein Community-Benutzer einem anderen Community-Benutzer folgen kann.	New York
Inhaltsgenehmigungs-Workflows bei Fragen ablehnen	Verifiziert den Inhaltsgenehmigungs-Workflow einer Frage, wenn der Inhalt abgelehnt wird.	New York
Gamification bei Videoveröffentlichung	Verifiziert die Gamification-Punkte, die beim Veröffentlichen eines Videos gewonnen werden.	New York
Validierung von Forumsabonnement und Aktivitäts-Feed	Verifiziert, ob ein Forum abonniert wurde und die Forumsaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Validierung des automatischen Abonnements und des Aktivitäts-Feeds	Verifiziert, ob eine Frage abonniert wurde und die Fragenaktivitäten im Aktivitäts-Feed angezeigt werden.	New York
Videos mit der Option „Kommentare deaktivieren“ veröffentlichen	Verifiziert, dass ein Video mit der ausgewählten Option `Kommentare deaktivieren` veröffentlicht wird.	Orlando
Videos als „Vorgestellt“ anheften	Verifiziert, dass Videos auf der Startseite des Forums und der	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.

Communities: Community-Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Community vom Community-Administrator als „Vorgestellte Videos“ gekennzeichnet sind.	

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Communities konfigurieren

Sie können verschiedene Aspekte von Communities je nach den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie auf die Community-Menüs zu, und konfigurieren Sie Ihre Community mithilfe der Module.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Community**, und wählen Sie das benötigte Menü und Modul aus.
2. Konfigurieren Sie mindestens einen der folgenden Aspekte für Ihre Community.

Community-Inhaltstypen

Es werden sieben Inhaltstypen unterstützt: Antwort, Blog, Kommentar, Dokument, Event, Frage und Video.

Community-Administratoren und Forumsadministratoren können Inhaltstypen auf Forums- und Community-Ebene konfigurieren.

Der Benutzerzugriff auf Inhalte basiert auf den Berechtigungen, über die Benutzer verfügen. Community-Benutzer können den verschiedenen Inhaltstypen Inhalte hinzufügen und Feedback zu den Inhalten geben.

Inhaltstypen

Inhaltstyp	Beschreibung
Frage	Veröffentlichen Sie eine Frage zu einem Problem oder eine Herausforderung, um Antworten von anderen Benutzern zu erhalten. Sie können Ihre Frage auf der Community-Homepage stellen und ein Forum oder ein Thema auswählen, in dem Sie sie veröffentlichen möchten. Eine Frage kann für mehrere Themen getaggt werden.
Antwort	Antworten Sie auf eine Benutzerfrage oder eine andere Antwort mit einer möglichen Lösung oder einer Bemerkung.

Automatische Übersetzung

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

Inhaltstypen (Fortsetzung)

Inhaltstyp	Beschreibung
Blog	Veröffentlichen Sie einen Blog zu einem interessanten Thema, das für andere Benutzer freigegeben werden soll. Sie können Bilder und Videos einschließen.
Anmerkung	Geben Sie einen Kommentar ein, um eine Meinung zu äußern oder auf ein Video oder einen Blog zu reagieren.
Video	Laden Sie ein Video über ein interessantes Thema für andere Benutzer hoch. Videos werden als Web-URLs angezeigt, die mit den beliebtesten Video-Websites verknüpft sind. Communities unterstützt die Wiedergabe von: • YouTube – youtube.com • Vimeo – vimeo.com • DailyMotion – dailymotion.com • Facebook – facebook.com **Hinweis:** Videos können in andere Arten von Inhalten eingeschlossen werden, z. B. Fragen, Antworten, Blogs und Kommentare.
Dokument	Veröffentlichen Sie ein Dokument, das für andere Community-Mitglieder freigegeben werden soll. Sie können Ihr Dokument in einem Forum veröffentlichen, ein Thema auswählen, in dem es veröffentlicht werden soll, und es für mehr als ein Thema taggen.
Event	Erstellen Sie ein Event, für das sich andere Community-Benutzer registrieren können, um daran teilzunehmen.

Community-Inhaltstypen konfigurieren

Konfigurieren Sie für die Community Inhaltstypen, z. B. Videos und Blogs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Inhaltstypen sowohl auf Forums- als auch auf Community-Ebene konfigurieren. Auf Community-Ebene sind Inhaltstypen standardmäßig aktiv. Je nach Anforderungen können Sie Inhaltstypen 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.

Prozedur

1. Um Inhaltstypen auf Community-Ebene zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Inhaltstypen**.
2. Klicken Sie auf einen Inhaltstyp.
3. Um einen Inhaltstyp zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen „Aktiv“.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Inhaltstyp ist für die Community nicht mehr sichtbar.
5. Um Inhaltstypen auf Forumsebene zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Foren**.
6. Klicken Sie auf ein Forum.
7. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Inhaltstypen**.
8. Doppelklicken Sie in der Spalte „Aktiv“ in eine Zeile.
9. Um einen Inhaltstyp zu aktivieren, wählen Sie **True** aus.
10. Um einen Inhaltstyp zu deaktivieren, wählen Sie **False** aus.

Typen von Community-Feedback

Es werden zwei Feedbacktypen unterstützt: „Positive Stimme“ und „Hilfreich“.

Community-Benutzer können Feedback zu den Inhalten geben, auf die Sie in der Community zugreifen können.

Feedbacktypen

Feedbacktyp	Beschreibung
Hilfreich	Das Feedback „Hilfreich“ ist den folgenden Inhaltstypen zugeordnet, wenn ein Community-Benutzer den Inhalt als hilfreich markiert: Blog, Video, Dokumente, Antwort, Kommentar.
Hochstimmen	Eine positive Stimme als Feedback ist dem Inhaltstyp „Frage“ zugeordnet, wenn ein Community-Benutzer eine Frage als hilfreich markiert.

Community-Zugriffstypen

Zugriffstypen werden verwendet, um den Zugriff auf ein Forum oder einen Inhaltstyp zu steuern.

Die Zugriffstypen für ein Forum und einen Inhaltstyp können Sie in einer Berechtigung definieren. Standardmäßig sind vier Zugriffstypen verfügbar.

Zugriffstypen

Zugriffstyp	Beschreibung
Forenadministrator	Gilt für Foren.
Forumsmoderator	Gilt für Foren.
Inhalt lesen	Gilt für alle Inhaltstypen.

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

Zugriffstypen (Fortsetzung)

Zugriffstyp	Beschreibung
Inhalt schreiben	Gilt für alle Inhaltstypen. Der Zugriff zum Lesen von Inhalten ist im Zugriff zum Schreiben von Inhalten automatisch inbegriffen.

Hinweis:
Es wird davon abgeraten, eigene Zugriffstypen zu erstellen. Zur Unterstützung und Interpretation neuer Zugriffstypen sind fortgeschrittene Kenntnisse über die Communities-Architektur und das Skripting von Code erforderlich.

Wenden Sie sich an Kundenservice und Support , um weitere Informationen zu erhalten.

Um alle verfügbaren Zugriffstypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Zugriffstypen**.

Videoquellen für eine Community konfigurieren

Konfigurieren Sie zusätzliche Quellen, die zum Hochladen von Videos in die Community verwendet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Videokonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Videokonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Host	Eine Website für Videoquellen, z. B. youtube.com.
Domäne	Die Domäne ist standardmäßig auf **Global** festgelegt.
Applikation	Die Anwendung für die Videoquelle. Es wird empfohlen, `Community` einzugeben.
Widget	Ein Widget zum Rendern der Videos aus der Quelle. Geben Sie `Communities – Video rendern` ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Community-Foren konfigurieren

Ein Forum ist ein Ort, an dem Benutzer Inhalte teilen, Notizen austauschen, Fragen stellen und beantworten können usw. Bevor Community-Benutzer Inhalte beisteuern können, konfigurieren Sie ein Forum mit Inhaltstypen und Berechtigungen, und erstellen Sie Themen bzw. fügen einem oder mehreren Foren Themen 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: sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Forum ist der Container für von Benutzern erstellte Inhalte. Ein Forum muss mit Inhaltstypen und Berechtigungen konfiguriert werden, bevor Benutzer Inhalte als Beiträge veröffentlichen können. Mit dem Feld **Übergeordnet** können Foren hierarchisch organisiert werden. Sobald Foren eingerichtet sind, werden sie abhängig von den Benutzerberechtigungen auf der Community-Homepage angezeigt.

Ein Thema ist ein Interessenbereich, über den Benutzer diskutieren können. Themen sind auf der Community-Homepage sichtbar und werden auch in Foren angezeigt. Mit dem Feld **Übergeordnet** können sie hierarchisch organisiert werden.

- Der Community-Administrator erstellt Themen und kann ein Thema einem oder mehreren Foren zuweisen.
- Forumsadministratoren können Themen ihren eigenen Foren zuweisen.
- Wenn ein Benutzer Zugriff auf ein bestimmtes Forum hat, hat er auch Zugriff auf alle zugehörigen Themen.

Prozedur

Konfigurieren Sie mindestens einen der folgenden Aspekte für Community-Foren und -Themen.

Forum erstellen

Erstellen Sie ein Forum, um Benutzern einen Ort bereitzustellen, an dem sie Inhalte teilen können. Sie können Foren so konfigurieren, sodass registrierte Community-Benutzer um Mitgliedschaft bitten müssen, um Zugriff zu erhalten. Sie können Foren auch so konfigurieren, dass unstrukturierte Konversationen in strukturierte Wissensartikel umgewandelt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Foren können folgendermaßen konfiguriert werden:

In der Forumskonfiguration enthaltene Optionen

Öffentlich	Sichtbar für alle Benutzer, auch nicht angemeldete Benutzer. Alle Benutzer verfügen über Zugriff der Stufe **content_read**, um in öffentlichen Foren Fragen zu stellen und zu beantworten. Konfigurieren Sie öffentliche Foren, indem Sie einen Forumsbenutzer vom Typ „Öffentlich“ hinzufügen.
Privat	Nur für Benutzer sichtbar, denen im Forum die erforderlichen Berechtigungen zugewiesen wurden. Konfigurieren Sie private Foren, indem Sie einen Forumsbenutzer vom Typ „Benutzerdefiniert“ hinzufügen und diesem Forumsbenutzer bestimmte Benutzer oder Benutzergruppen hinzufügen.
Mitgliedschaft	Der Forentitel ist für registrierte Benutzer der Community sichtbar. Community-Benutzer müssen die Mitgliedschaft anfordern, um vollständigen Zugriff auf den Inhalt des Forums zu erhalten. Konfigurieren Sie Mitgliedschaftsforen, indem Sie das Kontrollkästchen **Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren** 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 **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
2. Klicken Sie in der Liste „Foren“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Forum“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Forums.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die das Forum definiert.
Bild	Ein Bild, das eine visuelle Referenz zur Beschreibung des Forums bereitstellt.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der Foren angezeigt werden. Standardmäßig ist die Anzeige alphabetisch. Geben Sie einen numerischen Wert ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der Foren angezeigt werden. Sie können beide Optionen kombinieren.
Übergeordnet	Das übergeordnete Forum, falls erforderlich. Dies listet das Forum als Unterforum des übergeordneten Forums auf.
Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren	Kontrollkästchen, über das Sie für ein Forum den Typ „Mitgliedschaft“ festlegen und registrierte Forumsbenutzer in die Lage versetzen, einen Antrag auf Aufnahme in das Forum zu stellen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird der Forumstitel allen registrierten Benutzern in der Community angezeigt. Community-Benutzer müssen einen Antrag auf Aufnahme in das Forum stellen, um den Inhalt anzeigen zu können. **Hinweis:** Das Feld **Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft** wird angezeigt, wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren.
Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft	Der Workflow zum Genehmigen neuer Mitglieder für ein Forum.
Die Wissensdatenbank zum Sammeln	Die Knowledge Base, die zum Sammeln von Community-Diskussionen für Wissensartikeln verwendet wird.

4. Um registrierten Forumsbenutzern zu ermöglichen, ein Forum anzuzeigen und die Aufnahme darin zu beantragen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren**, und führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. Dem Forum werden in der zugehörigen Liste **Forumsberechtigungen** zwei Standardberechtigungen hinzugefügt.

   - **Standardberechtigung für Mitgliedschaften**: Lese- und Schreibzugriff auf Fragen und Antworten für Benutzer, die Mitglieder des Forums sind.
   - **Forum sichtbar**: Lesezugriff auf den Namen und die Beschreibung des Forums für registrierte Benutzer. Um auf Inhalte zugreifen zu können, müssen Benutzer eine Forumsmitgliedschaft beantragen.

   b. Bei Bedarf können Sie eine neue Forumsberechtigung hinzufügen und sie mit der Eigenschaft sn_communities.default_permission_for_forum_memberships als Standard 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.

Example
Wenn Sie möchten, dass öffentliche Benutzer Inhalte im Forum anzeigen können, um das Interesse für eine Mitgliedschaft zu wecken, erstellen Sie wie folgt eine Forumsberechtigung:

- **Forumsbenutzer**: **Öffentlich**
- **Berechtigung**: **Frage & Antwort lesen**

c. Führen Sie im Feld **Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft** einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Lassen Sie das Feld Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft leer.	Mitgliedschaftsanfragen an das Forum werden automatisch genehmigt.
Wählen Sie den vorkonfigurierten Genehmigungsworkflow Forumsmitgliedschaft genehmigen aus.	Eine Aufgabe wird erstellt und zur Genehmigung an die Community oder den Forumsadministrator gesendet.
Wählen Sie einen Workflow aus, den Sie erstellt haben.	Eine Aufgabe wird erstellt und zur Genehmigung an die Benutzer gesendet, die in Ihrem Workflow definiert sind.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Thema zu Forum hinzufügen

Community-Inhaltstypen konfigurieren

Forumsberechtigung erstellen

Inhaltstypen für ein Forum konfigurieren

Definieren Sie, welche Inhaltstypen in einem bestimmten Forum verwendet werden sollen, und ordnen Sie einen Workflow zu, sodass Inhalte geprüft werden, bevor sie anderen Community-Benutzern angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.

2. Klicken Sie auf ein Forum.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Inhaltstypen** auf **Neu**.

4. Wählen Sie in der Liste Inhaltstypen einen **Inhaltstyp** aus.

5. Wählen Sie einen **Genehmigungs-Workflow** aus.
Sie können den Workflow **Community – Inhaltsgenehmigung** oder einen von Ihnen erstellten Workflow auswählen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der ausgewählte Inhaltstyp wird der zugehörigen Liste **Inhaltstypen** im Forum hinzugefügt. Die folgenden sekundären Inhaltstypen werden beim Erstellen eines primären Inhaltstyps automatisch 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.

Inhaltstypen, die in einem Forum enthalten sind

Primärer Inhaltstyp	Sekundärer Inhaltstyp
Frage	Antwort
Blog, Dokument, Event, Video	Anmerkung

Benutzer zur Mitgliedschaft im Forum einladen

Laden Sie Benutzer ein, Mitglieder eines bestimmten Forums zu werden, um ein größeres Engagement in der Community zu fördern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Foren**.
2. Wählen Sie in der Liste ein Forum aus, das für Mitgliedschaft konfiguriert wurde.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benutzer zur Registrierung bei diesem Forum einladen**.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um interne und externe Benutzer einzuladen.

   a. Wenn die Benutzer, an die die E-Mail-Einladung gesendet werden soll, intern sind, klicken Sie auf **Benutzer bearbeiten**.

   b. Wenn die Registrierung für externe Benutzer aktiviert ist, wird das Feld **E-Mail-Adresse eingeben** angezeigt.

      Geben Sie die E-Mail-Adressen der externen Benutzer ein, an die die E-Mail-Einladung gesendet werden soll.

   Sie können sowohl interne als auch externe Benutzer für Ihre E-Mail-Einladung eingeben.
5. Geben Sie **Kommentare** ein, um den Text in der E-Mail-Einladung zu personalisieren.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine E-Mail wird generiert und an die Benutzer in der Liste gesendet. Die Genehmigung der Mitgliedschaft, die aus einer E-Mail-Einladung resultiert, ist vom im Forum festgelegten Genehmigungs-Workflow abhängig. Sie können alle E-Mail-Einladungen im Forum in der zugehörigen Liste **E-Mail-Einladungen zum Forum** anzeigen.

Forumsmitgliedschaften genehmigen

Verwalten Sie Forenmitgliedschaftsgenehmigungen, wenn registrierte Benutzer aus der Community um Mitgliedschaft in einem Forum bitten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, Forumsmitgliedschaften zu genehmigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.
   - Navigieren zu **Community** > **Foren**.
     a. Wählen Sie in der Liste ein Forum aus, das für Mitgliedschaft konfiguriert wurde.
     b. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Mitgliedschaft – Genehmigungen**.
   - Navigieren zu **Selfservice** > **Meine Freigaben.**
2. Nehmen Sie die Mitgliedschaftsanfrage an, oder lehnen Sie sie ab.
   Für jede Aufgabe ist nur eine Genehmigung erforderlich.
   Sobald die Aufgabe genehmigt oder abgelehnt wurde, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Benutzer gesendet.

-Thema erstellen

Erstellen Sie für Benutzer ein Thema zum Erstellen und Freigeben von Inhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Themen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Thema“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Themas.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die definiert, worum es in dem Thema geht.
Übergeordnet	Das übergeordnete Thema, falls zutreffend. Wenn Sie ein übergeordnetes Thema eingeben, wird das Thema als untergeordnetes Thema des übergeordneten Themas aufgeführt.
Bild	Ein Bild als visuelle Referenz, um das Thema zu beschreiben.
Wissenskategorie zum Sammeln	Die Wissenskategorie, die zum Kategorisieren von Community-Diskussionen verwendet wurde, in denen Wissensartikel gesammelt wurden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Thema wird erstellt und der Themenliste hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Forum ein Thema hinzu.

Thema zu Forum hinzufügen

Fügen Sie einem Forum ein Thema hinzu, damit Benutzer diesem Thema Inhalte zuordnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_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
Ein Thema kann zu mehreren Foren gehören.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
2. Klicken Sie in der Liste auf den Namen des Forums.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Forumthemen** .
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie in der Liste **Thema** ein Thema aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das ausgewählte Thema wird der Liste „Forumthemen“ im Forum hinzugefügt. Das Thema steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung.

Themen in einer Community deaktivieren

Deaktivieren Sie die Themenfunktion, damit keine Themeninformationen in Ihrer Community sichtbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator kann die Eigenschaft *sn_communities.enable_topics* ändern, sodass alle Themeninformationen in der Community ausgeblendet sind. Die Daten werden nicht gelöscht.

Prozedur
1. Geben Sie sys_properties.list im Filternavigator ein, und suchen Sie nach der Eigenschaft *sn_communities.enable_topics*.
2. Geben Sie in das Feld **Wert** den Wert false ein.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Im **Aktivitäts-Feed** oder unter **Benachrichtigungen und Abonnements** werden keine Themeninformationen angezeigt.
   - Auf den Zielseiten **Foren** und **Themen** werden keine Themeninformationen angezeigt.
   - Auf Gamification-Seiten und -Widgets werden keine Themeninformationen angezeigt.
   - Beim Erstellen, Bearbeiten und Anzeigen von Inhalten werden keine Themenfelder angezeigt.
   - Themen werden nicht auf der Suchergebnisseite angezeigt.

Ein Unterforum erstellen

Erstellen Sie ein Unterforum, und ordnen Sie es einem übergeordneten Forum zu, um eine Forumshierarchie einzurichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Communities gibt es zwei Möglichkeiten, um ein Unterforum 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
   - Klicken Sie auf der Seite „Forenliste“ auf **Neu**.
   - Suchen Sie das Forum, in dem Sie ein Unterforum erstellen möchten, klicken Sie auf seinen Namen, und klicken Sie dann auf die zugehörige Liste **Unterforen** .
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Forum“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Unterforums.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die das Unterforum definiert.
Bild	Ein Bild als visuelle Referenz, um das Unterforum zu beschreiben.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der Unterforen angezeigt werden. Standardmäßig ist die Anzeige alphabetisch. Geben Sie einen numerischen Wert ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der Foren angezeigt werden. Sie können beide Optionen kombinieren.
Übergeordnet	Das übergeordnete Forum. Dies listet das Forum als Unterforum des übergeordneten Forums auf.
Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren	Kontrollkästchen, über das Sie für ein Forum den Typ „Mitgliedschaft“ festlegen und registrierte Forumsbenutzer in die Lage versetzen, einen Antrag auf Aufnahme in das Forum zu stellen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird der Forumstitel allen registrierten Benutzern in der Community angezeigt. Community-Benutzer müssen einen Antrag auf Aufnahme in das Forum stellen, um den Inhalt anzeigen zu können. **Hinweis:** Das Feld **Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft** wird angezeigt, wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren.
Genehmigungsworkflow für Mitgliedschaft	Der Workflow zum Genehmigen neuer Mitglieder für ein Forum.
Die Wissensdatenbank zum Sammeln	Die Knowledge Base, die zum Sammeln von Community-Diskussionen für Wissensartikeln verwendet wird.

Ergebnisse

Die Forumshierarchie von Foren und Unterforen wird auf der Community-Startseite, der Zielseite des Forums, beim Erstellen von Fragen, Blogs und Events und in den Suchfiltern angezeigt.

Forumsinhalte verschieben

Sie können Inhalts-Posts der Community von einem Forum in ein anderes verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin, sn_communities.forum_moderator

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

Der Zugriff auf Inhalte basiert auf Berechtigungen für ein bestimmtes Forum. Wenn Inhalte verschoben werden, verlieren der Autor des Inhalts und andere Community-Benutzer möglicherweise den Zugriff darauf, je nachdem, welche Forumsberechtigungen sie haben.

Hinweis:
Inhalte im Entwurfsstatus können nicht verschoben werden. Wenn der Inhaltstyp im neuen Forum nicht unterstützt wird, kann er nicht verschoben werden.

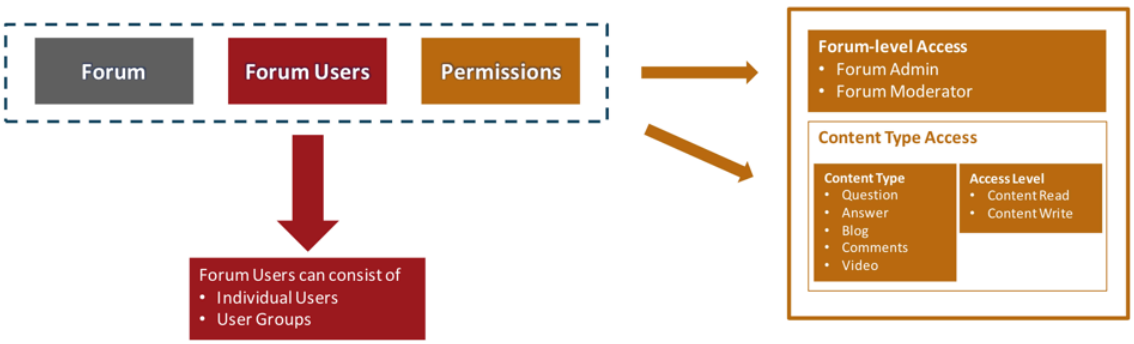
Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Klicken Sie auf den Inhalt, den Sie verschieben möchten.
3. Klicken Sie auf **...** und dann auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie das Forum aus, in das Sie den Inhalt verschieben möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Autor des Inhalts, an die Abonnenten des Inhalts und an die Abonnenten des Forums gesendet.

Forums- und Benutzerberechtigungen verwalten

Forums- und Community-Administratoren können Benutzern und Gruppen von Benutzern unterschiedliche Zugriffsebenen für Foren und Forumsinhalte gewähren.

Es gibt drei Komponenten, die die Sicherheitseinstellungen für Foren bilden: Forumsbenutzer, Berechtigungen und Foren.



Forumsbenutzer

Forumsbenutzer sind logische Gruppen von Benutzern, Benutzergruppen oder beidem. Diese Gruppe wird verwendet, um Mitgliedschaften für ein Forum zu definieren.

Berechtigungen

Eine Berechtigung ist eine Kombination aus:

- Zugriffstypen für ein Forum
- Zugriffstypen für einen bestimmten Inhaltstyp

Foren

Ein Forum ist der Container für von Benutzern erstellte Inhalte. Ein Forum muss mit Inhaltstypen und Berechtigungen konfiguriert werden, bevor Benutzer Inhalte als Beiträge veröffentlichen 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.

Sie können eigene Berechtigungen erstellen oder eine der Standardberechtigungen verwenden, die in der Anwendung Communities verfügbar sind.

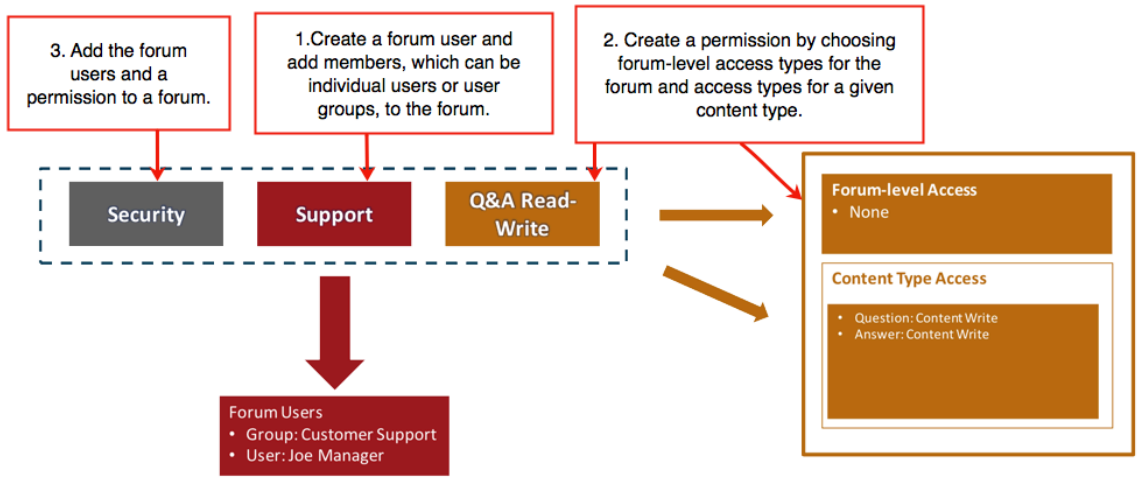
Standardberechtigungen

Berechtigung	Beschreibung
Blog lesen	Lesezugriff auf Blogs.
Blog lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Blogs und Schreibzugriff auf Kommentare.
In Blog schreiben	Schreibzugriff auf Blogs.
Blog schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Blogs und Kommentare.
Standardberechtigung für Mitgliedschaften	Standardberechtigungen für Foren, für die **Mitgliedschaft für dieses Forum aktivieren** aktiviert ist.
Standardberechtigungen für öffentlichen Benutzer	Öffentlicher Zugriff auf Foren.
Standardberechtigungen für registrierten Benutzer	Berechtigungen für registrierte und angemeldete Benutzer.
Dokument lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Dokumente und Schreibzugriff auf Kommentare.
Dokument schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Dokumente und Kommentare.
Event lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Events und Schreibzugriff auf Kommentare.
Event schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Events und Kommentare.
Forenadministrator	Vollständiger Zugriff auf ein Forum.
Forumsmoderator	Moderationszugriff auf ein Forum.
Forumsname und -beschreibung lesen	Lesezugriff auf den Namen und die Beschreibung eines Forums. Für den Zugriff auf Inhalte und Themen sind andere Berechtigungen erforderlich.
Vollständiger Zugriff	Schreib- und Lesezugriff auf alle Inhaltstypen.
Frage und Antwort lesen	Lesezugriff auf Fragen und Antworten.
Frage und Antwort schreiben	Schreibzugriff auf Fragen und Antworten.
Frage schreiben	Schreibzugriff auf Fragen.
Video lesen und Kommentar schreiben	Lesezugriff auf Videos und Schreibzugriff auf Kommentare.
Video schreiben und Kommentar schreiben	Schreibzugriff auf Videos und Kommentare.

Um Benutzern und Benutzergruppen Berechtigungen zuzuweisen, erstellen Sie Zuordnungen zwischen Forumsbenutzern und Berechtigungen für ein bestimmtes Forum.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Forumsberechtigungen werden nicht in die Forumshierarchie übernommen. Jedes Unterforum muss mit eigenen Berechtigungen und Inhaltstypen konfiguriert werden.

- Sie können Forumsbenutzer und Berechtigungen in mehreren Foren verwenden.
- Sie können einem Forum mehrere Forumsbenutzer und Berechtigungen hinzufügen.
- Sie können Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum in ein untergeordnetes Forum oder aus einem völlig anderen Forum kopieren.
- Sie können auch benutzerspezifische Berechtigungsausnahmen definieren und Benutzerberechtigungen debuggen.

Forumsbenutzer erstellen

Sie können Forumsbenutzer erstellen, die Sie dann zur Definition von Mitgliedschaften in einem Forum verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Forenbenutzer entspricht einer Gruppe von Benutzern und Benutzergruppen. Forumsbenutzer können wiederverwendet werden. Mehrere Forumsbenutzer können in jedem gegebenen Foren verwendet werden.

Hinweis:
Überprüfen Sie vor Erstellung eines Forumsbenutzers, ob ein bestehender Forumsbenutzer Ihren Anforderungen entspricht.

Arten von Forumsbenutzern

Öffentlich	Öffentliche Benutzer können die Community anzeigen, ohne sich anzumelden. Standardmäßig verfügen öffentliche Benutzer über den Zugriff **content_read** auf Fragen und Antworten in öffentlichen Foren.
Registriert	Benutzer, die sich bei der Community registriert und die Nutzungsbedingungen akzeptiert haben. Sobald sie sich angemeldet haben, hängt ihr Zugriff auf Inhalte von Foren von den für die verschiedenen Foren eingerichteten Berechtigungen ab.
Benutzerdefiniert	Bestimmte Benutzer und Benutzergruppen, die dem aktuellen Forenbenutzer als Mitglieder hinzugefügt 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.

Arten von Forumsbenutzern (Fortsetzung)

Mitgliedschaft	Eine Gruppe von Mitgliedern, die einem bestimmten Forum beigetreten sind. Sobald sie sich angemeldet haben, hängt ihr Zugriff auf Foren von den für die verschiedenen Foren eingerichteten Berechtigungen ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Forumbenutzer**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Forumsbenutzer“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Benutzers.
Beschreibung	Die Beschreibung des Benutzers.
Benutzertyp	Der Typ des Benutzers.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Forumsbenutzer wird erstellt und der Liste „Forumsbenutzer“ hinzugefügt.

Mitglieder zu einem Forumsbenutzer hinzufügen

Fügen Sie einem Forumsbenutzer Mitglieder hinzu. Bei Mitgliedern kann es sich um einzelne Benutzer oder Benutzergruppen handeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Forumbenutzer**.
2. Klicken Sie auf den Forumsbenutzer, dem Mitglieder hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Mitglieder“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mitglieder“

Feld	Beschreibung
Forumsbenutzer	Der Name des Forumsbenutzers. Der Name wird automatisch ausgefüllt.
Mitgliedschaftstyp	Der Mitgliedschaftstyp. Wählen Sie entweder **Benutzer** oder **Gruppe** aus.
Mitglied	Benutzer oder Benutzergruppe, der bzw. die dem Forumsbenutzer hinzugefügt 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
	Wenn Sie ausgewählt haben **Mitgliedschaftstyp** > **Benutzer**, wird der **Tabellenname** automatisch mit *sys_user*gefüllt. Wenn Sie ausgewählt haben **Mitgliedschaftstyp** > **Gruppe**, wird der **Tabellenname** automatisch mit *sys_user_group*gefüllt. Geben Sie Ihren Benutzer oder Ihre Benutzergruppe in das Feld**Dokument** ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Berechtigung erstellen

Erstellen Sie eine Berechtigung, um den Zugriff eines Benutzers auf ein Forum und den Inhalt im Forum zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Berechtigungen können erneut verwendet werden. Überprüfen Sie vor der Erstellung einer Berechtigung, ob vorhandene Berechtigungen Ihren Anforderungen entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Berechtigung“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name für die Berechtigung.
Beschreibung	Die Beschreibung der Berechtigung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugriffstypen zu einer Berechtigung hinzufügen

Zugriffstypen für eine Berechtigung bestimmen den Zugriff, den Benutzer für bestimmte Foren haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_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** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie in der Liste **Berechtigungen** auf die von Ihnen erstellte Berechtigung.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Forenzugriff**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie einen Zugriffstyp aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Forumsberechtigung.

Zugehörige Informationen

Community-Inhaltstypen

Community-Zugriffstypen

Inhaltstypen zu einer Berechtigung hinzufügen

Inhaltstypen für eine Berechtigung bestimmen den Zugriff, den Benutzer auf bestimmte Inhalte in einem Forum haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie in der Liste **Berechtigungen** auf die von Ihnen erstellte Berechtigung.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Inhaltstyp-Zugriff**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie einen Inhaltstyp und einen Zugriffstyp aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eine Berechtigungsausnahme erstellen

Erstellen Sie eine Berechtigungsausnahme für Benutzer, die bestimmte Berechtigungen für ein Forum benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechtigungsausnahmendatensätze werden für Benutzer erstellt, die bestimmte Berechtigungen für ein bestimmtes Forum benötigen, z. B. Forenmanager. Alle anderen Berechtigungen eines Benutzers sind nicht mehr gültig, wenn eine Ausnahme erstellt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
2. Klicken Sie auf ein Forum.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Berechtigungsausnahmen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Liste der Benutzer, die über zusätzliche Berechtigungen für dieses Forum verfügen, wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Geben Sie in das Feld **Benutzer** den Namen des Benutzers ein, für den eine Berechtigungsausnahme erstellt werden soll.
6. Geben Sie im Feld **Berechtigung** eine Berechtigung ein.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Berechtigungsausnahme wird erstellt und der Liste **Berechtigungsausnahmen** im Forum hinzugefügt.

Eine Berechtigung klonen

Klonen Sie eine Berechtigung, wenn ein vorhandener Berechtigungsdatensatz nicht geändert werden kann und Sie einen Berechtigungsdatensatz mit ähnlichen Einstellungen benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Berechtigungen**.
2. Klicken Sie auf die Berechtigung, die Sie klonen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Klonen**.
   Eine neue Berechtigung mit denselben Zugriffstypen wie die Quellberechtigung wird erstellt. Der Name des Berechtigungsdatensatzes beginnt mit **Klon von**.

Forumsberechtigung erstellen

Fügen Sie einem Forum einen Forumsbenutzer und eine Berechtigung hinzu, um eine Forenberechtigung zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Forenberechtigungen sind eine Kombination aus einem Forum, Forumsbenutzern und Berechtigungen. Weisen Sie Forumsbenutzer und Berechtigungen einem bestimmten Forum zu. Sie können einem Forum mehrere Kombinationen von Forumsbenutzern und Berechtigungen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
2. Klicken Sie auf ein Forum.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Forumsberechtigungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Forumsberechtigungen

Feld	Beschreibung
Forum	Der Name des Forums.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Forumsbenutzer	Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern, dem/der Zugriff auf das Forum gewährt wird.
Berechtigung	Die Berechtigung, die den Forumsbenutzern im Forum erteilt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum kopieren

Sie können Berechtigungen aus einem übergeordneten Forum in ein untergeordnetes Forum kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
2. Klicken Sie auf ein Forum.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Berechtigungen aus übergeordnetem Forum kopieren**.
   Alle Berechtigungen und Inhaltstypen werden vom übergeordneten in das untergeordnete Forum kopiert. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse wird oben in dem Formular angezeigt.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie die Forumsbenutzer und Berechtigungen nach Bedarf.

Berechtigungen aus einem Forum kopieren

Sie können alle Berechtigungen und Inhaltstypen von einem Forum in ein anderes kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Berechtigungen aus einem Quellforum in mehrere Zielforen kopieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Forums, von dem Sie Berechtigungen kopieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Berechtigungen in Forum/Foren kopieren**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Berechtigungen kopieren

Feld	Beschreibung
Berechtigungen kopieren von	Der Name des Forums, aus dem Sie Berechtigungen kopieren möchten. Der Name wird automatisch ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 kopieren in	Der Name des Forums, in das Sie die Berechtigungen kopieren möchten. Sie können mehrere Foren eingeben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Benutzerberechtigungen debuggen

Untersuchen und diagnostizieren Sie Probleme mit dem Benutzerzugriff auf Foren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Foren**.
2. Klicken Sie auf den Namen des Forums, das untersucht werden soll.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Forumsberechtigungen debuggen**.
4. Geben Sie den Namen des Benutzers ein, dessen Berechtigungen Sie überprüfen möchten.
   In den Informationen zu den Forumsbenutzerberechtigungen ist angegeben, über welche Inhalte und Zugriffstypen der Benutzer für ein bestimmtes Forum verfügt.

Community-Profil konfigurieren

Richten Sie ein Community-Profil ein, indem Sie Profilfelder konfigurieren und entscheiden, welche Felder im Community-Profil im Abschnitt für personenbezogene Daten angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

Konfigurieren Sie einen oder mehrere der folgenden Aspekte für Community-Profile.

Persona für das Community-Profil erstellen

Erstellen Sie eine Persona, und ordnen Sie diese einer Rolle zu, um zu verwalten, welche Daten die Benutzer ändern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Persona ist einer Benutzerrolle zugeordnet und kann bestimmten Feldern für die Anzeige im Community-Profil zugeordnet werden. Das Basissystem enthält eine Standardpersona, die keiner Rolle zugeordnet ist und für alle Communitybenutzer verwendet wird. Sie können eine neue Persona erstellen oder der Standardpersona eine Rolle hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Benutzerprofil** > **Persona**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Persona“ 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 „Persona-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für die Persona.
Reihenfolge	Die Reihenfolge als numerischer Wert, in der das System die Rollen für die Persona bewerten soll.
Zugeordnete Rolle	Die Rolle, der die Persona zugeordnet werden soll.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ein Community-Profilfeld erstellen

Erstellen Sie ein Feld, das im Community-Profil angezeigt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Benutzerprofil** > **Profilfelder**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie dann das Formular „Profilfelder“ aus.

Formular „Profilfeldkonfiguration“

Feldbezeichnung	Eine Bezeichnung für das Feld.
Feldname	Ein Name für das Feld.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Persona-Feldzuordnung für das Community-Profil konfigurieren

Konfigurieren Sie, welche Felder im Community-Profil angezeigt werden, und verwalten Sie die Einstellungen dieser Felder.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Benutzerprofil** > **Zuordnung von Feldern zu Personas**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular „Persona-Feldzuordnung“ aus.

Formular „Persona-Feldzuordnung“

Feld	Beschreibung
Persona	Der Name der Persona.
Quellwerttabelle	Quelltabelle des Felds, das der Persona hinzugefügt werden soll. Jede Tabelle, die als **Quellwerttabelle** verwendet wird, muss über einen Verweis auf die Tabelle sys_user verfügen.
Quellbenutzerfeld	Feld aus der Quellwerttabelle.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Datenschutz – schreibgeschützt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Community-Benutzer die Anzeigeeinstellungen für dieses Feld in seinem Community-Profil ändern kann.
Profilfeld	Der Anzeigename des Community-Profilfelds.
Quellwertfeld	Der Name des Felds aus der Quelltabelle.
Schreibgeschützt	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit der Community-Benutzer den Wert dieses Felds nicht bearbeiten kann.
Datenschutzstandard	Die Einstellung des Datenschutzstandards für das Feld. Zeigt das Feld für die ausgewählte Benutzergruppe an. Verfügbare Optionen: ○ Jeder ○ Jeder nach Anmeldung ○ Nur ich ○ Follower

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Benutzern erlauben, sich bei einer Community selbst zu registrieren

Sobald Benutzer auf öffentliche Foren zugegriffen und sich entschlossen haben, der Community beizutreten, können Sie sich bei der Community selbst registrieren. Die Registrierung externer Benutzer bietet eine Möglichkeit zur Validierung von Benutzern und verlangt von ihnen, die allgemeinen Bedingungen der Community zu akzeptieren.

Community-Administratoren führen die folgenden Aufgaben aus, um die Registrierung externer Benutzer zu konfigurieren.

- Konfigurieren Sie die Eigenschaften der externen Benutzerregistrierung.
- Konfigurieren Sie Moderationsfilter, um gesperrte Wörter für den Benutzernamen einzugeben.
- Konfigurieren Sie die erforderliche Stärke für Passwörter .
- Erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage und einen Inhalt. Die E-Mail-Vorlage, die Sie ändern können, ist **Communities.ext.regn.confirm**.
- Falls noch nicht geschehen, erstellen Sie die Nutzungsbedingungen für die Community, die jeder Community-Benutzer prüfen und akzeptieren muss. Communities stellt vorkonfigurierte Nutzungsbedingungen bereit, die Sie nach Ihren Bedürfnissen ändern können.
- Um externen Benutzern das Aktualisieren ihrer Zeitzone bei der Registrierung zu ermöglichen, fügen Sie externen Benutzern in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] ACLs hinzu.

Allgemeine Bedingungen für Communities erstellen

Mitglieder der Community müssen die Verhaltensregeln der Community einhalten. Erstellen Sie allgemeine Bedingungen für die Community, und teilen Sie sie mit, um eine erfolgreiche

Automatische Übersetzung

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

Community aufzubauen. Alle Community-Benutzer müssen die allgemeinen Bedingungen prüfen und akzeptieren, bevor sie Beiträge zu einer Community leisten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Communities enthält vorkonfigurierte allgemeine Bedingungen, die Sie an Ihre Anforderungen anpassen können.

Sie können die allgemeinen Bedingungen mithilfe der Eigenschaft *sn_communities.disable_terms_conditions_role* deaktivieren. Das Community-Profil wird nicht erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Communities – Nutzungsbedingungen**, klicken Sie auf **Neu**und füllen Sie die Felder aus.

Formular „Allgemeine Bedingungen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine automatisch generierte Nummer für Ihre allgemeinen Bedingungen. Bei Bedarf können Sie die Nummer ändern.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung Ihrer allgemeinen Bedingungen.
Inhalt	Der Inhalt ihrer allgemeinen Bedingungen.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die allgemeinen Bedingungen zu speichern.
Sie können anzeigen, welche Community-Benutzer die allgemeinen Bedingungen wann akzeptiert haben. Navigieren zu **Community** > **Benutzerprofil** > **Community-Profile**. Zeigen Sie gegebenenfalls die Felder **Akzeptierte TC**, **Akzeptiertes TC-Datum** und **Akzeptierte TC-Nummer** an, bzw. fügen Sie sie hinzu.

Community Service Portal

Das Community Service Portal ist eine Weboberfläche, die auf der Anwendung ServiceNow Service Portal basiert.

Das Community Service Portal ermöglicht Ihnen, das Verhalten Ihres Portals zu steuern und eine attraktive und ansprechende Benutzererfahrung zu schaffen.

Um dieses Portal anzupassen, navigieren Sie zu **Serviceportal** > **Portale** und klicken Sie auf **Community**.

Header-Menüs für das Community Service Portal konfigurieren

Konfigurieren Sie die Header-Menüs für das Community Service Portal, um eine konsistente Benutzererfahrung für alle Ihre Endbenutzer-Serviceportale zu schaffen, indem Sie eine moderne Schnittstelle und eine einheitliche Navigationsmenüstruktur verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Die Administratorrolle für Ihr Service Portal, z. B. sn_communities.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

Definieren Sie Aussehen und Verhalten Ihres Serviceportals, indem Sie ihm ein Design und ein Header-Menü hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale** und klicken Sie auf das Modul für das Portal, das Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie in der Informationsmeldung im Seitenformular, die angibt, dass Sie die aktuelle Anwendung ändern müssen, um den Datensatz zu bearbeiten, **hier aus**.
   Sie müssen sich in der Anwendung „ **Communities** “ befinden, um sie bearbeiten zu können.
3. Geben Sie im Feld **Thema** das Design CSM-Standard ein.
4. Im Feld **Hauptmenü** geben Sie CSM – Kopfzeilenmenü des zusammengeführten Portals ein.
5. Klicken Sie auf das Informationssymbol neben dem Feld **Hauptmenü**, und klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
6. Klicken Sie auf das Symbol für Einstellungen und **Systemeinstellungen** > **Entwickler**.
7. Ändern Sie die **Anwendung** in **Customer Service Management Unified Theme**, und klicken Sie auf das Symbol „Aktualisieren“.
   Sie müssen diese Einstellung nur einmal ändern.
   Die Schaltfläche **Neu** wird neben **Menüelement** angezeigt.
8. Um die Namen der Menüelemente anzuzeigen, passen Sie die zugehörige Liste „Menüelemente“ an und fügen **Anzeigename** hinzu.
9. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Menüelemente“ auf **Neu**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Menüelementformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Menü angezeigt wird.
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, zu dem Sie Elemente hinzufügen. Sie können den Wert nach Bedarf in andere Menüs ändern.
Übergeordnetes Menüelement	Verwenden Sie dieses Feld, um Menüelemente in anderen Menüelementen zu verschachteln.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Die Art der Seite, auf die das Element verweist. Sie können beispielsweise auf eine andere Seite im Portal oder auf eine externe URL verweisen. Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen.
Seite	Name der Portalseite, auf die das Element verweist.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird

11. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ankündigungen für Community-Mitglieder veröffentlichen

Globale Ankündigungen werden im Banner angezeigt und erreichen so alle Mitglieder der Community. Forenankündigungen werden im Ankündigungsbereich der Forenseite angezeigt. Sie können Ankündigungen auch per E-Mail senden.

Vorbereitungen

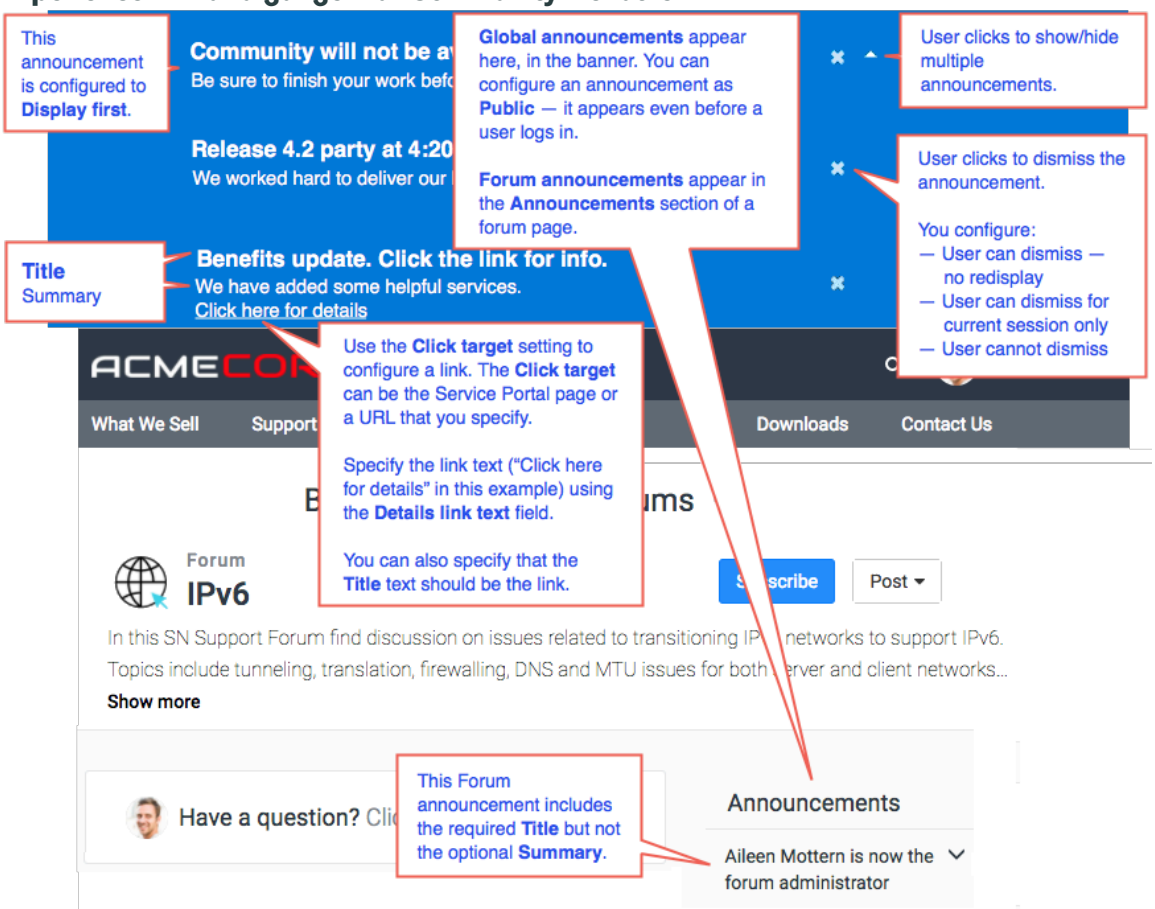
Erforderliche Rolle:

- sn_communities.admin kann globale Ankündigungen und Forumsankündigungen verwalten.
- sn_communities.forum_admin kann Forumsankündigungen für die eigenen Foren verwalten. Die Ankündigung wird nur in dem Forum angezeigt, für das der Administrator zuständig ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Beispiel zeigt, wie ein Community-Benutzer Ankündigungen erfährt und wie Sie das Aussehen und den Betrieb von Ankündigungen konfigurieren können.

Experience-Ankündigungen für Community-Benutzer



Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Globale Ankündigungen** oder **Forumankündigungen**, klicken Sie auf **Neu**, 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 „Ankündigungskonfiguration“

Ankündigungstyp	Schreibgeschützt. Legen Sie je nachdem, was Sie veröffentlichen möchten, **Globale Ankündigung** oder **Forumsankündigung** fest.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung für Mitglieder zu veröffentlichen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung abzubrechen.
Titel	Der Anzeigetitel der Ankündigung. • Der Text wird oberhalb des Texts **Zusammenfassung** angezeigt. • In einer E-Mail entspricht der Text dem Betreff der Nachricht.
Summary	Der Inhalt der Ankündigung. • Der Text wird unterhalb des Texts **Titel** angezeigt. • In einer E-Mail entspricht der Text dem Textkörper der Nachricht.
Von/Bis	• **Von**: Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, ab dem die Ankündigung angezeigt werden soll. • **Bis**: Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, ab dem die Ankündigung nicht mehr angezeigt werden soll.
E-Mail-Benachrichtigung senden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung zusätzlich zur Veröffentlichung als E-Mail-Nachricht an Mitglieder zu senden.
Zuerst anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Ankündigung als erste Ankündigung in der Liste anzuzeigen.
Öffentlich	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Forumsmitgliedern, die nicht angemeldet sind, die Anzeige der Ankündigung zu ermöglichen.
Portale	Portale, auf denen die Ankündigung angezeigt wird. Standard: **Community**. **Hinweis:** Wenn kein Wert angegeben ist, wird die Ankündigung in keinem Portal 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.

Auf Ziel klicken	Durch die Einstellung **Auf Ziel klicken** wird ein Link für die Ankündigung erstellt. • **Keine**: Kein Link. • **Seite**: Öffnet eine Serviceportal-Seite in der aktuellen Browser-Registerkarte. • **URL in der aktuellen Browser-Registerkarte**: Öffnet die angegebene URL in der aktuellen Browser-Registerkarte. • **URL in neuer Browser-Registerkarte**: Öffnet die angegebene URL in einer neuen Browser-Registerkarte.
Details-URL	Wenn Sie eine URL-Option für **Auf Ziel klicken** auswählen, geben Sie die URL in das Feld **Details-URL** ein.
Details-Link-Text	Wird nur angezeigt, wenn **Auf Ziel klicken** nicht auf **Keine** festgelegt ist. • Um einen Link unter dem Text **Zusammenfassung** anzuzeigen, geben Sie den Text des Links im Feld **Details-Link-Text** ein. • Um den Text **Titel** der Ankündigung als Link zu verwenden, lassen Sie **Details-Link-Text** leer.
Foren	Diese Einstellung wird nur für Forumsankündigungen angezeigt. Slushbucket von Foren, deren Administrator Sie sind. Verschieben Sie ein Forum in die Liste **Ausgewählt**, um die Ankündigung im Forum anzuzeigen.
Optionen schließen	Diese Einstellung wird nur für globale Ankündigungen angezeigt. Legt fest, wie der Benutzer die Ankündigung abweisen kann.

Nächste Maßnahme

- Um eine Ankündigung zu aktualisieren, aktualisieren Sie alle Einstellungen nach Bedarf, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Wenn Sie **E-Mail-Benachrichtigung senden** aktiviert haben, werden Sie aufgefordert, die aktualisierte E-Mail-Nachricht zu senden.
- Um eine Ankündigung abzubrechen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Einer Community hervorgehobene (sog. vorgestellte) Inhalte hinzufügen

Fügen Sie einer Community hervorgehobene Inhalte hinzu, bzw. bearbeiten Sie sie, damit sie auf der Community-Homepage und/oder der Forum-Homepage im Abschnitt „Vorgestellte Inhalte“ 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.

Vorbereitungen

Legen Sie die folgenden Eigenschaften nach Bedarf fest.

Eigenschaften für vorgestellte Inhalte

Name der Eigenschaft	Beschreibung
sn_communities.default_featured_days	Standardanzahl von Tagen, die Inhalte hervorgehoben dargestellt werden sollen. Das Enddatum wird ab dem Datum berechnet, an dem der Inhalt vorgestellt wird.
sn_communities.max_featured_limit	Maximaler Umfang von vorgestellten Inhalten auf Forumsebene oder globaler Ebene.
sn_communities.featured_global_notify_user	Senden Sie Benachrichtigungen an Community-Benutzer, wenn Inhalte auf der Community-Homepage vorgestellt werden. Diese Eigenschaft ist standardmäßig inaktiv. **Hinweis:** Benachrichtigungen werden immer an Community-Administratoren gesendet. Community-Moderatoren und Forumsabonnenten (je nach Berechtigung).

Um E-Mail-Benachrichtigungen zu versenden, wenn vorgestellte Inhalte ablaufen, legen Sie die regelmäßige Aufgabe „Ablaufende vorgestellte Inhalte“ auf **Aktiv** fest.

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin oder sn_communities.forum_moderator

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Klicken Sie auf den Inhalt, den Sie in hervorgehobener Weise vorstellen möchten.

   Hinweis:
   Die Inhaltstypen „Frage“ und „Antwort“ sind standardmäßig für die hervorgehobene Vorstellung nicht aktiviert. Um die Inhaltstypen „Frage“ oder „Antwort“ für die hervorgehobene Vorstellung zu aktivieren, navigieren Sie zu **Community** > **Administration** > **Inhaltstypen**. Klicken Sie auf den Inhaltstyp, den Sie aktivieren möchten, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorstellung zulassen**. Auf dieselbe Weise können Sie die hervorgehobene Vorstellung von Inhaltstypen auch deaktivieren.

3. Klicken Sie auf **...** und auf **Als empfohlen markieren**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Inhalt hervorheben“ aus, ob der Inhalt auf der Community-Homepage oder in einem bestimmten Forum hervorgehoben dargestellt werden soll.
   Eine Benachrichtigung, dass der Inhalt hervorgehoben vorgestellt wurde, wird an den Autor des Inhalts sowie an Community-Benutzer, die den Beitrag kommentiert bzw. abonniert haben, versendet. Wenn der vorgestellte Inhalt abgelaufen ist oder von einem anderen Benutzer aus der Liste der vorgestellten Inhalte entfernt wurde, werden die Community-Administratoren und -Moderatoren benachrichtigt.

E-Mail an Community-Benutzer senden

Sie können direkt aus der Community eine private Nachricht an einen Community-Benutzer 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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_admin oder sn_communities.forum_moderator

Ein E-Mail-Client muss konfiguriert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zu den Anwendungsfällen für private Nachrichten gehören, dass Sie Benutzer wegen der Verwendung eines gesperrten Wortes warnen, neue Benutzer begrüßen und Benutzer über falsch platzierte Inhalte in einem Forum informieren möchten. Sie können einem Benutzer private Nachrichten mit einem Community-Inhalt, einem Kommentar, der Rangliste oder der Seite „Community-Profil“ senden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Zeigen Sie auf den Community-Benutzernamen.
3. Klicken Sie auf **E-Mail-Benutzer**.

Hinweis:
Die E-Mail wird in Ihrem lokalen E-Mail-Client geöffnet.

Community-Seiten, die SEO-Daten unterstützen

Um die Suchergebnisse zu verbessern, die Community-Mitglieder mit externen Suchmaschinen erhalten, generiert die Anwendung Communities SEO-Meta-Tags und fügt sie in Fragen, Themen, Foren und andere Seitentypen ein.

Hinweis:
Wenn die automatisch generierten SEO-Tags auf einer Seite nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie die SEO-Tags ändern. Weitere Informationen finden Sie unter SEO in Community-Seiten ändern.

Seiten, die automatisch generierte SEO-Daten enthalten

Die Anwendung Communities generiert automatisch SEO-Meta-Tags für die folgenden Seiten im Community Service Portal. Die Tabelle enthält Details zu den generierten Daten.

- community_question
- community_blog
- community_document
- community_video
- community_event
- community_forum
- community_topic

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

Automatisch generierte SEO-Tags

Durchsuchbarer Seitentyp	Automatisch generierte Tags auf der Seite
Frage, Blog, Dokument, Video und Event	• Das Meta-Tag *title* wird mit dem Text „<Forumsname>-<Kurzbeschreibung des Inhalts>“ gefüllt. • Das Meta-Tag *description* enthält den Text „<Forumsname>-<Themennamen>-<Erste 100 Zeichen des Textkörpers des Inhalts>“
Forum	• Das Meta-Tag *title* wird mit dem Text „<Forumsname>“ gefüllt. • Das Meta-Tag *description* wird mit dem Text „<Forumsbeschreibung>“ gefüllt.
Thema	• Das Meta-Tag *title* wird mit dem Text „<Themenname>“ gefüllt. • Das Meta-Tag *description* wird mit dem Text „<Themenbeschreibung>“ gefüllt.
Ranglistenseite	Das Meta-Tag „Title“ wird mit dem Text „<Community-Name>“ gefüllt.

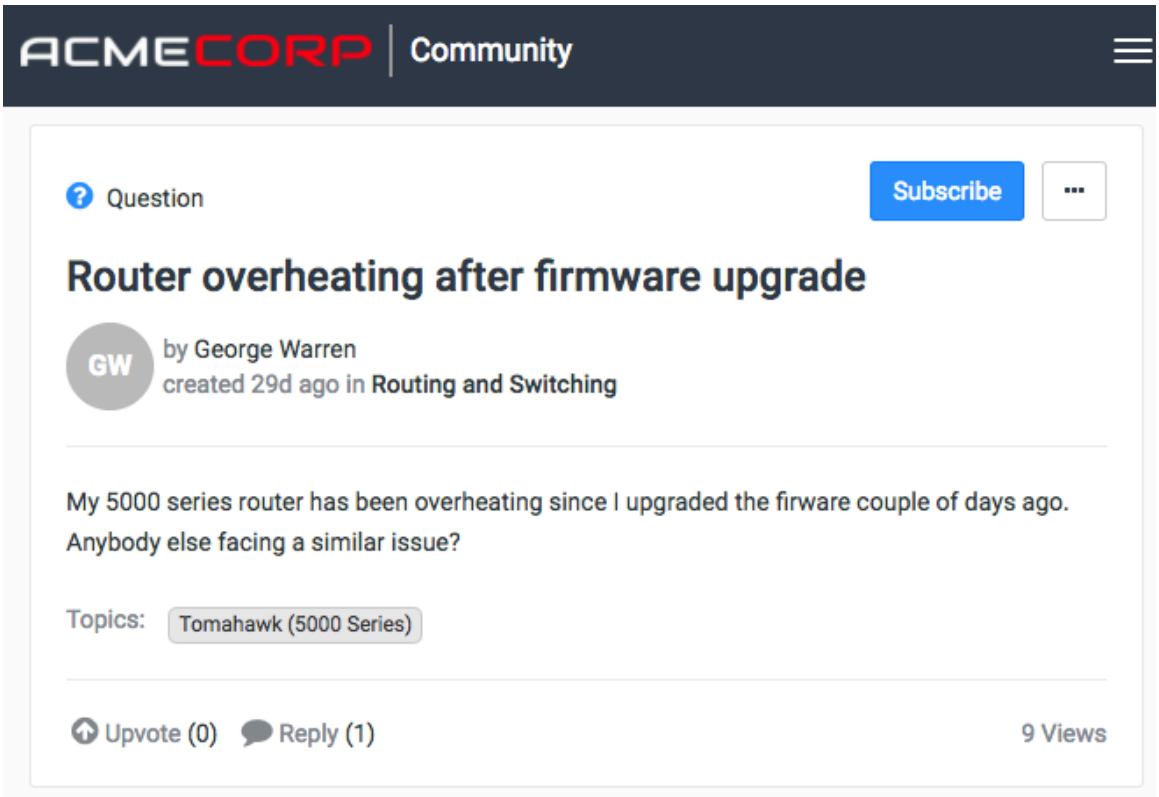
SEO in Community-Seiten ändern

Wenn ein automatisch generiertes SEO-Meta-Tag nicht Ihren Anforderungen entspricht, können Sie das Tag ändern oder ersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Quellcode für diese Beispiel-Fragenseite (ID *community_question*) zeigt das Meta-Tag *description* (gelb hervorgehoben), das die Anwendung Communities auf dieser Seite eingefügt 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.



Automatische Übersetzung

```
<!DOCTYPE html><html lang="en" ng-app="sn.$sp" ng-init="portal_id =
'5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f'" style="height: 100%" class="page- {{page.sys_id}}
v{{page.sys_id}}" data-page-id="{{page.sys_id}}"><head sp- metatags=""><title>Routing and
Switching - Router overheating after firmware
upgrade - Community</title><meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge;
IE=10"></meta><meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0, maximum-scale=1.0, user-scalable=no"></meta><meta name="apple-
mobile-web-app-capable" content="yes"></meta><meta http-equiv="cache-control"
content="public"></meta><meta http-equiv="cache-control" content="no-cache">
</meta><meta http-equiv="cache-control" content="max-age=0"></meta><meta http-
equiv="pragma" content="no-cache"></meta><meta name="description" content=Routing
and Switching - Tomahawk (5000 Series) - My 5000 series router has been overheating
since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody" custom-tag=""></meta><link
href="favicon.ico?v=4" rel="shortcut icon"></link>
<link href="images/mobile/apple_touch_snc.png?v=09-26-2017_1830"
rel="apple- touch-icon"></link><link type="text/css" rel="stylesheet"
href="/styles/css_includes_$sp.cssx?v=09-26-2017_1830"></link><link
href="styles/scss/sp-bootstrap.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=21989c86db6dc300b14a75921f9619
d9" rel="stylesheet" type="text/css"></link><link rel="stylesheet" type="text/css"
href="styles/sp-patch.css?v=21989c86db6dc300b14a75921f9619d9">
</link><link href="/styles/scss/csm-styles.scss?
portal_id=5b49418bdb4aa200b1f6f78eaf96195f&amp;v=7d88d886db6dc300b14a75921f9619
71" type="text/css" rel="stylesheet"></link><link type="text/css"
rel="stylesheet" href="/scripts/icon-fonts/font-awesome/css/font-awesome.cssx?
v=09-26-2017_1830"></link><script data-description=NOW session, user_name,
etc">window.NOW = window.NOW || {};
    //record watch / presence
    window.NOW.session_id = '302E95AADBA14700B14A75921F9619A0' ;
    window.NOW.user_name = xxxxxxx
    window.NOW.user_id = '6816f79cc0a8016401c5a33be04be441' ;
```

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Text des Meta-Tags *description* besteht aus drei Datenfeldern, die dem Datensatz *communitiy_question* entnommen werden. Die Werte im Tag werden durch ein Bindestrichzeichen getrennt.

- Der erste Teil des Meta-Tags *description* entspricht dem Wert im Feld Forumsname in dem Fragendatensatz. Im Beispiel lautet der Forumsname Routing and Switching.
- Der zweite Teil des Tags entspricht dem Wert im Feld Thema im Datensatz – Tomahawk (5000 Series) in diesem Beispiel.
- Der dritte Teil des Tags wird aus den ersten 100 Zeichen des Texts im Feld Textkörper generiert – My 5000 series router has been overheating since I upgraded the firmware couple of days ago. Anybody im Beispiel.

Zusätzlich zum Meta-Tag *description* für eine Fragenseite fügt die Anwendung Communities das Tag *title* ein (blau hervorgehoben). Der Titel wird mit zwei Werten aus dem Datensatz *communitiy_question* dynamisch generiert:

- Forumsname (im Beispiel Routing and Switching)
- Kurzbeschreibung (im Beispiel Router overheating after firmware upgrade)

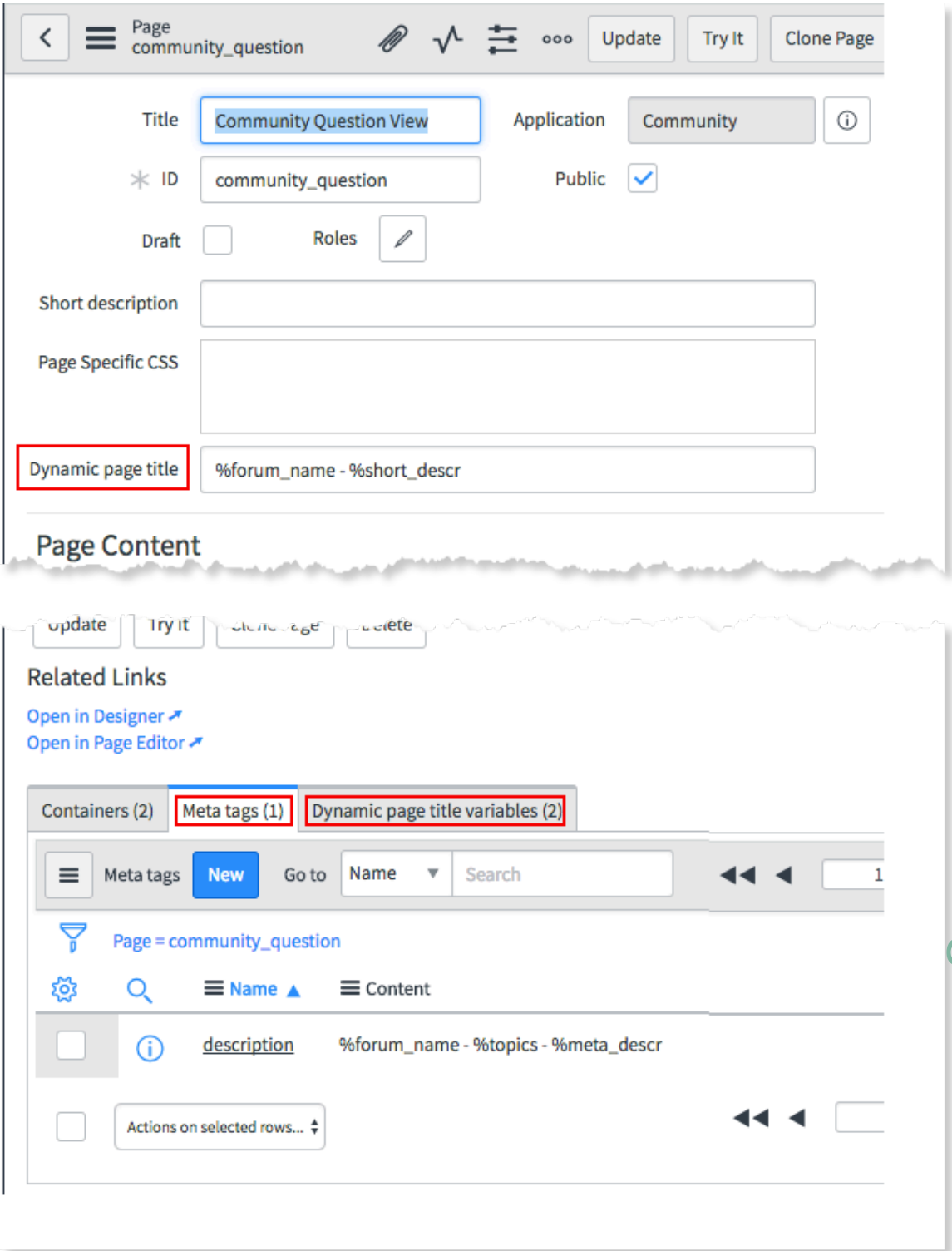
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Seiten**.
2. Klicken Sie in der Liste der Portalseiten auf die **ID** der zu aktualisierende Seite (im Beispiel *community_question*).

   Unter dem folgenden Link finden Sie die Liste der Seiten in Communities, die SEO-Daten unterstützen.
3. Im Formular „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.

- Ändern Sie Meta-Tags in der zugehörigen Liste **Meta-Tags**, bzw. fügen Sie Meta-Tags hinzu.
- Ändern Sie **Dynamischer Seitentitel**, indem Sie die Struktur des Titeltexts ändern oder die Variablen ändern bzw. ersetzen, die den Text generieren. Die Variablendefinitionen werden in der zugehörigen Liste **Dynamische Seitenvariablen 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.

Platform Analytics-Lösungen für Communities

Dieses Platform Analytics-Lösung enthält vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

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 Communitieszu aktivieren, navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktiviert das Plugin „Performance Analytics - Inhaltspaket - Communities.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Leistungs-Dashboard für Communities anzeigen

Das Communities-Dashboard zeigt den aktuellen Status der Community-Nutzung, der Mitgliedschaft, der Inhaltstypen und der Aktivität sowie Trends nach Forum und Thema an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pa_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Dashboards**.
2. Wählen Sie in der Liste aus **Community** > **Communitys-Dashboard**.
   Auf den Registerkarten des Dashboards:
   - Die Inhaltstypen lauten Frage, Antwort, Kommentar, Blog, Video und Dokument.
   - Eine „Social-Media-Aktivität“ ist jede Art von Reaktion (Antwort, Kommentar, Blog, Video oder Dokument) auf ein Thema, die durch einen anderen Benutzer als den Urheber hinzugefügt wird.
   - Daten zur Inhaltsbewertung sind für Inhalte verfügbar, die in den letzten 30 Tagen erstellt wurden.
   - Klicken Sie auf eine Bewertungsliste, um detaillierte Daten oder ein Trenddiagramm anzuzeigen.

Registerkarten, die im Leistungs-Dashboard angezeigt werden

Registerkarte „Übersicht“	Bewertungslisten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 jeder Bewertungsliste wird unter der Summe über die gesamte Lebensdauer der Community die prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum angezeigt. ○ Anzahl der aktuellen Mitglieder und Gesamtzahl von Fragen. ○ Prozentsatz der Fragen, die von dem Benutzer, der die Fragen gestellt hat, als **Gelöst** markiert wurden. ○ Prozentsatz der Fragen, die nicht beantwortet wurden. ○ Gesamtanzahl der Anhänge (Blogs, Videos und Dokumente). Diagramme ○ **Community-Aktivität**: Neue Community-Mitglieder und Gesamtanzahl von Sitzungen im Monat. ○ **Neuer Inhalt** eines beliebigen Typs. ○ **Top-3-Foren und -Themen nach Social-Media-Aktivität**: Themen und Foren, die Antworten von anderen Mitgliedern erhalten haben. Halten Sie den Cursor über einen Bereich, um die Anzahl der Aktivitäten anzuzeigen.
Registerkarte „Inhaltsanalysen“	Für jedes Diagramm können Sie sich auf die beliebtesten Inhaltstypen, Foren und Themen konzentrieren, indem Sie eine **Aufgliederung** auswählen. ○ **Neuer Inhalt** und Anzahl der aktiven Mitglieder, die in den letzten Monaten Inhalte für die ausgewählte Aufgliederung beigesteuert haben. ○ Die Top-10-Elemente mit der höchsten Anzahl von Aufrufen für die ausgewählte Aufgliederung.
Registerkarte „Forumsanalysen“	○ In Heatmaps werden Daten für **Inhalt** (gesamter aktueller Inhaltsumfang), **Ansichten** (Gesamtanzahl eindeutiger Benutzeransichten) und **Social-Media-Aktivität** angezeigt. Foren werden auf der vertikalen Achse aufgelistet, und Inhaltstypen werden auf der horizontalen Achse angezeigt. ○ **Zusätzliche KPIs**: Leistungskennzahldaten für Foren.
Registerkarte „Themenanalyse“	○ In Heatmaps werden Daten für **Inhalt** (gesamter aktueller Inhaltsumfang), **Ansichten** (Gesamtanzahl eindeutiger Benutzeransichten) und **Social-Media-Aktivität** angezeigt. Themen werden auf der vertikalen Achse aufgelistet, und Inhaltstypen werden auf der horizontalen Achse angezeigt. ○ **Zusätzliche KPIs**: Leistungskennzahldaten für Themen.
Registerkarte „Administratoranalysen“	In Heatmaps werden Daten für **Anzahl der verschobenen Beiträge** und **Vorgestellte Inhalte** 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.

Zugehörige Informationen

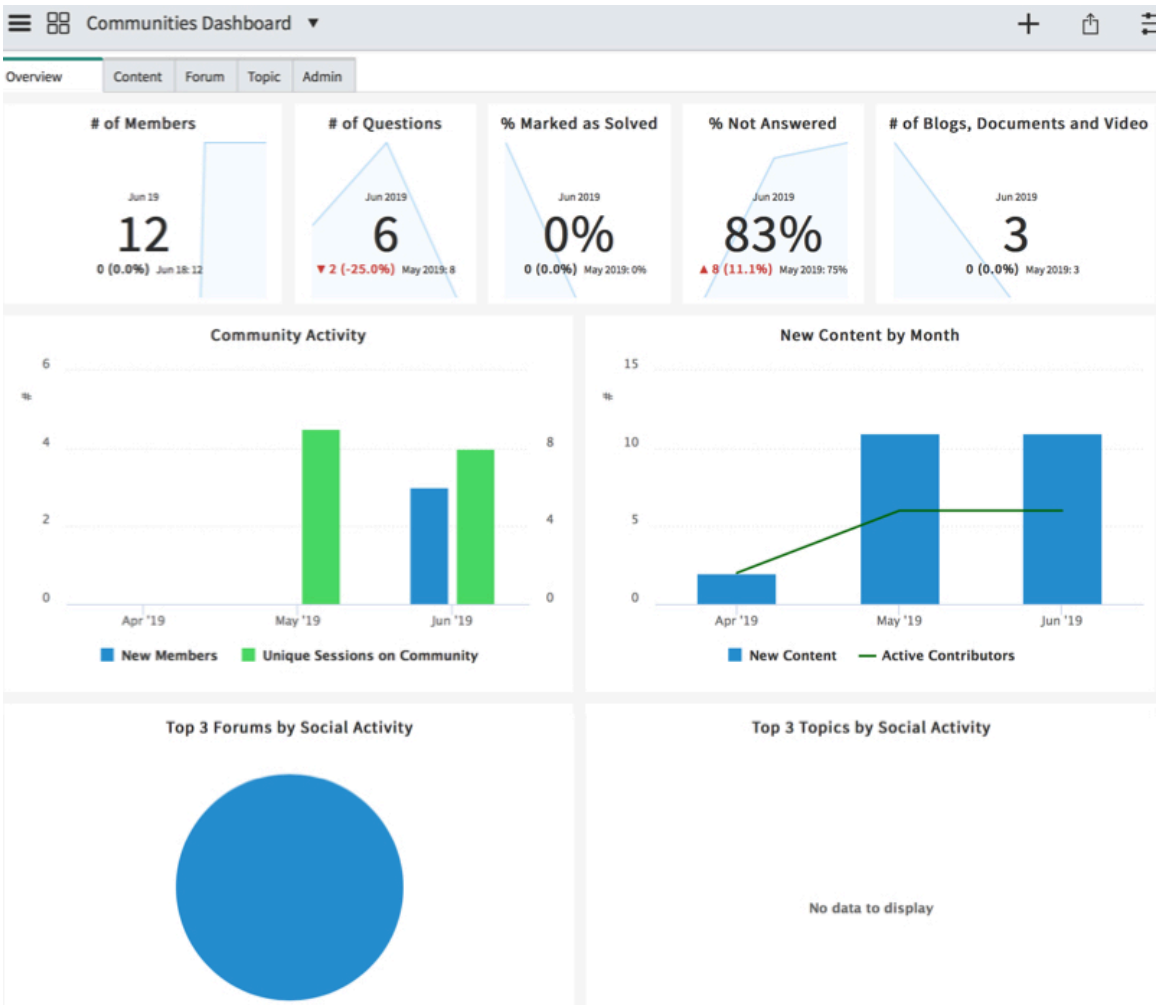
Performance Analytics-Bewertungslisten

Performance Analytics-Widgets

Communities-Dashboard

Das Communities-Dashboard zeigt den aktuellen Status der Community-Nutzung, der Mitgliedschaft, der Inhaltstypen und der Aktivität sowie Trends nach Forum, Thema und Administrator an.

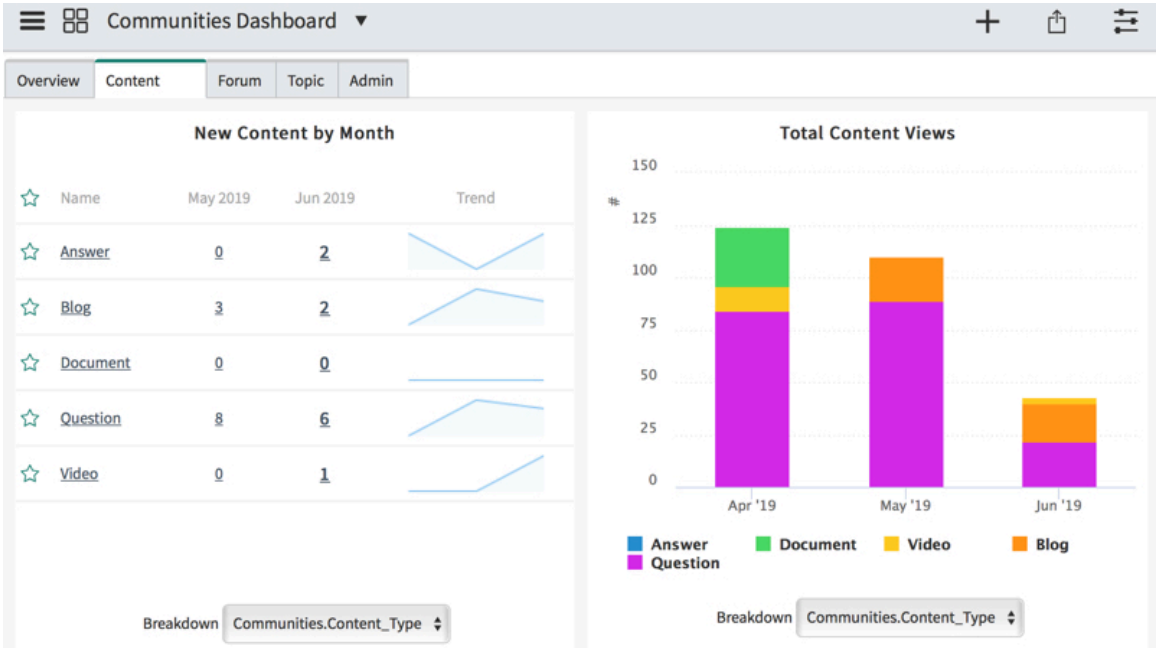
Registerkarte „Übersicht“



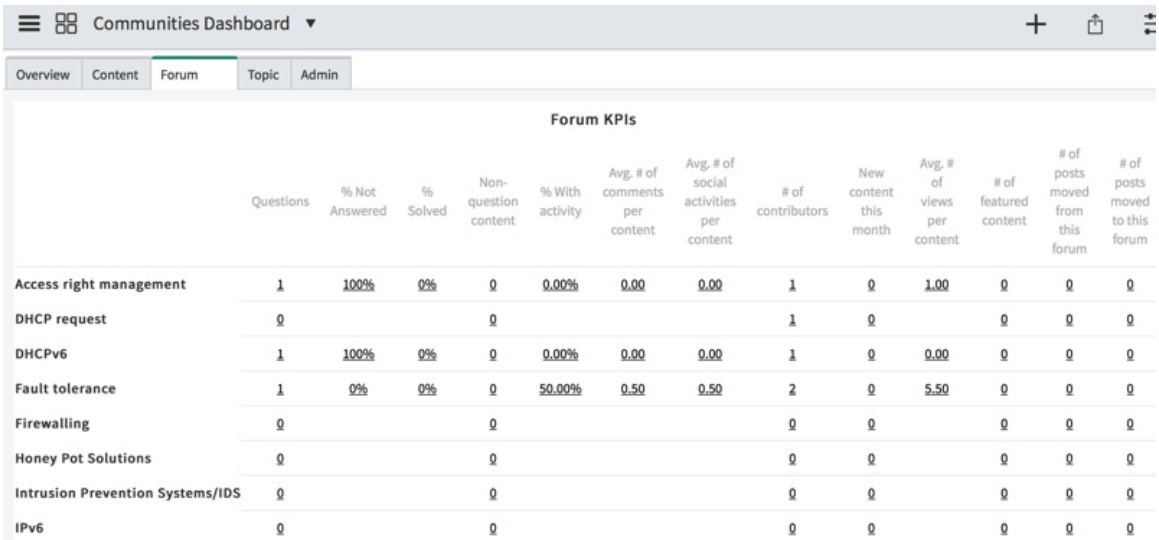
Automatische Übersetzung

© 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.

Registerkarte „Inhalt“

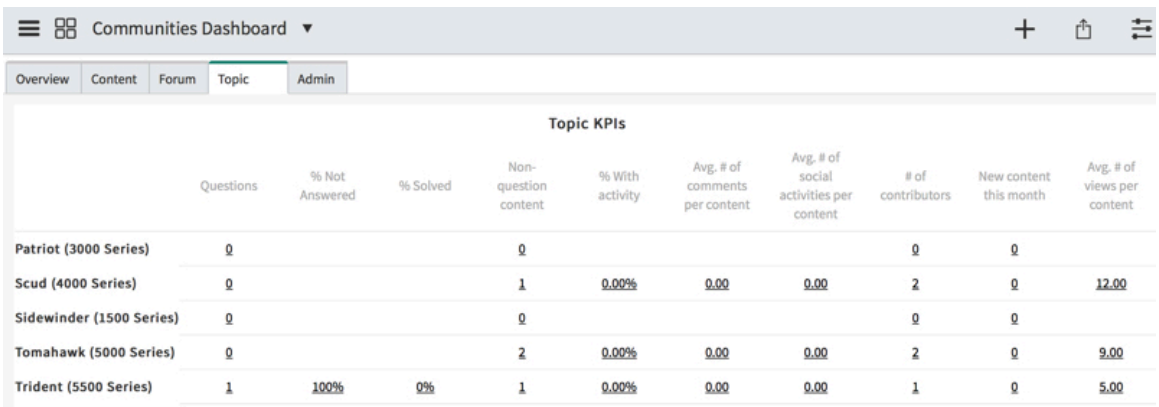


Registerkarte „Forum“



	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content	# of featured content	# of posts moved from this forum	# of posts moved to this forum
Access right management	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	1.00	0	0	0
DHCP request	0			0				1	0		0	0	0
DHCPv6	1	100%	0%	0	0.00%	0.00	0.00	1	0	0.00	0	0	0
Fault tolerance	1	0%	0%	0	50.00%	0.50	0.50	2	0	5.50	0	0	0
Firewalling	0			0				0	0		0	0	0
Honey Pot Solutions	0			0				0	0		0	0	0
Intrusion Prevention Systems/IDS	0			0				0	0		0	0	0
IPv6	0			0				0	0		0	0	0

Registerkarte „Thema“

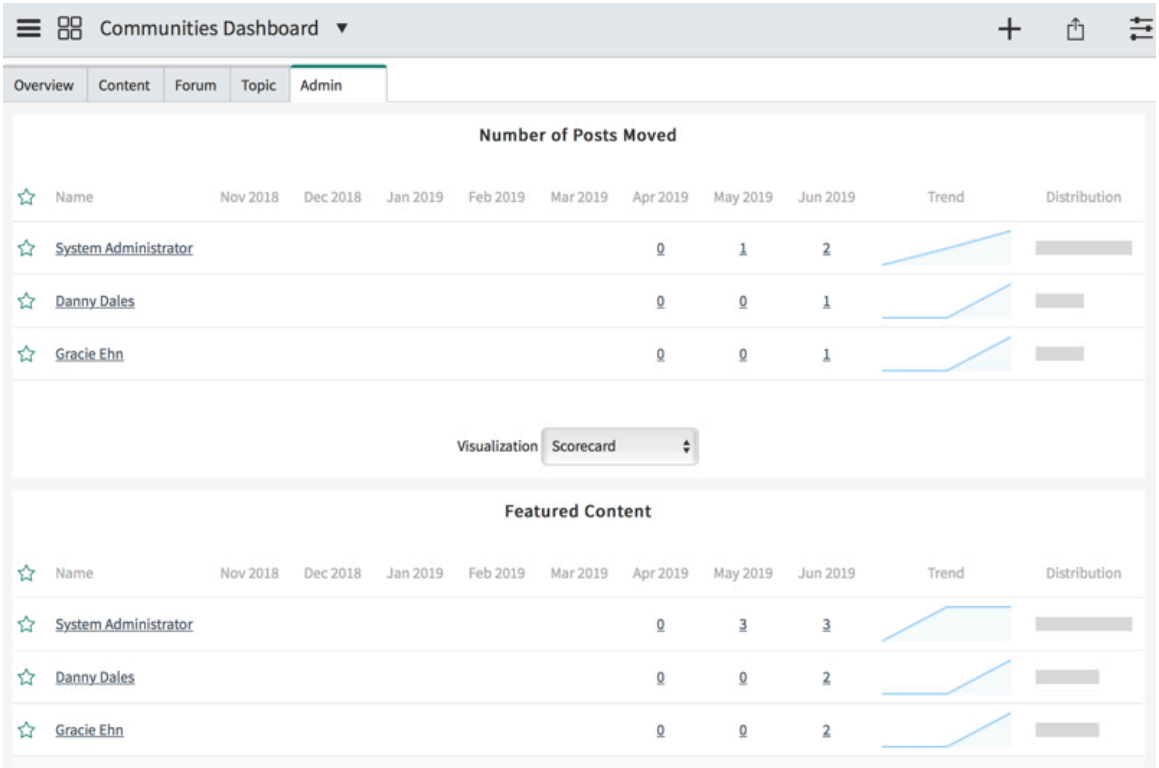


	Questions	% Not Answered	% Solved	Non-question content	% With activity	Avg. # of comments per content	Avg. # of social activities per content	# of contributors	New content this month	Avg. # of views per content
Patriot (3000 Series)	0			0				0	0	
Scud (4000 Series)	0			1	0.00%	0.00	0.00	2	0	12.00
Sidewinder (1500 Series)	0			0				0	0	
Tomahawk (5000 Series)	0			2	0.00%	0.00	0.00	2	0	9.00
Trident (5500 Series)	1	100%	0%	1	0.00%	0.00	0.00	1	0	5.00

Automatische Übersetzung

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



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer	Erforderliche Rolle
Community-Moderator	sn_communities.community_moderator
Moderationsadministrator	sn_communities.moderation_admin
Community-Administrator	sn_communities.admin
Forumsadministrator	sn_communities.forum_admin
Forumsmoderator	sn_communities.forum_moderator
Inhaltsersteller	pa_viewer, pa_admin

Indikatoren

Das Communities-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Anzahl der Mitglieder

Die Gesamtanzahl der Mitglieder.

Anzahl von Fragen

Die Anzahl der in den letzten 30 Tagen gestellten Fragen.

% als gelöst gekennzeichnet

Die Anzahl der in den letzten 30 Tagen gestellten Fragen, die als gelöst gekennzeichnet sind.

% nicht beantwortet

Die Anzahl der in den letzten 30 Tagen gestellten Fragen, die nicht beantwortet wurden.

Anzahl der Blogs, Dokumente und Videos

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in den letzten 30 Tagen erstellten Blogs, Dokumente und Videos.

Nicht-Frage-Inhalt

Die Anzahl der geposteten Blogs, Videos und Dokumente.

% mit Aktivität

Der Prozentsatz der primären oder sekundären Community-Inhalte mit mindestens einer Antwort oder einem Feedback.

Durchschnittliche Anzahl von Social-Media-Aktivitäten pro Inhalt

Die durchschnittliche Anzahl der Aktivitäten (Hilfreich-Markierungen, Abgaben von positiven Stimmen, Kommentaren und Antworten) für aktive primäre oder sekundäre Community-Inhalte.

Anzahl der Beitragenden

Die Anzahl der Beitragenden.

Neue Inhalte in diesem Monat

Die Anzahl der neuen Inhaltsbeiträge in den letzten 30 Tagen.

Durchschnittliche Anzahl der Ansichten pro Content

Die durchschnittliche Anzahl der Aufrufe des Inhalts.

Durchschnittliche Anzahl der Kommentare pro Inhalt

Die durchschnittliche Anzahl der Kommentare des Inhalts.

Anzahl der vorgestellten Inhalte

Die Anzahl der Inhaltsbeiträge, die hervorgehoben vorgestellt wurden.

Anzahl der aus Aktivitäten verschobenen Inhalte

Die Anzahl der Inhaltsbeiträge, die aus Aktivitäten verschoben wurden.

Anzahl der Inhalte, die in Aktivitäten verschoben wurden

Die Anzahl der Inhaltsbeiträge, die in Aktivitäten verschoben wurden.

Aufgliederungen

Die folgenden Aufgliederungen gelten für die Indikatoren im Dashboard:

- Communities-Inhaltstyp
- Communities-Forum
- Communities-Thema

Datenvisualisierungen

Die Dashboards enthalten die folgenden Visualisierungen:

Titel	Typ	Beschreibung
Community-Aktivität	Spalte	Anzahl der neuen Community-Mitglieder und die Gesamtanzahl der Sitzungen in der Community pro Monat.
Neue Inhalte nach Monat	Spalte	Anzahl neuer Inhaltsbeiträge pro Monat.
Top-3-Foren nach Social-Media-Aktivität	Tortendiagramm	Foren, die Antworten von anderen Mitgliedern erhalten haben. Eine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
		„Social-Media-Aktivität“ ist jede Art von Reaktion (Antwort, Kommentar, Blog, Video oder Dokument) auf ein Thema, die durch einen anderen Benutzer als den Benutzer, der den Inhalt ursprünglich gepostet hat, hinzugefügt wurde.
Top-3-Themen nach Social-Media-Aktivität	Tortendiagramm	Themen, die Antworten von anderen Mitgliedern erhalten haben.
Neue Inhalte nach Monat	Einzelne Punktzahl	Menge der erstellten neuen Inhalte, Foren und Themen pro Monat. Für jedes Diagramm können Sie sich auf die beliebtesten Inhaltstypen, Foren und Themen konzentrieren, indem Sie eine **Aufgliederung** auswählen.
Gesamte Inhaltsansichten	Spalte	Anzahl der Ansichten für jeden Inhaltstyp pro Monat.
Forum-KPIs	Einzelne Punktzahl	Verschiedene Indikatoren für die Foren.
Thema-KPIs	Einzelne Punktzahl	Verschiedene Indikatoren für die Themen.
Anzahl verschobener Inhalte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Inhaltsbeiträge pro Monat, die von Community-Administratoren und Community-Moderatoren verschoben wurden.
Besondere Inhalte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der von verschiedenen Benutzern vorgestellten Beiträge pro Monat.

Social Q&A-Daten nach Communities migrieren

Wenn Sie vorhandene Social Q&A-Inhalte in Communities migrieren möchten, können Sie ein Skript verwenden, um die Daten zu migrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Das Plugin „Customer Communities“ (com.sn_customer_communities) muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Suchen Sie nach dem Skript `Migrate Social QA to Community`, und öffnen Sie es.
3. Um das Skript zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Das Skript ist standardmäßig deaktiviert.
4. Klicken Sie auf **Korrekturskript 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.

Das Popup-Fenster **Festes Skript ausführen** wird angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Im Hintergrund fortfahren**.
   Verwenden Sie diese Option immer für Skripts mit langer Ausführungszeit oder wenn Sie die erwartete Ausführungszeit nicht kennen.
6. Überprüfen Sie den Status des festen Skripts, und überprüfen Sie die Ergebnisse über die zugehörige Liste „Fortschritts-Arbeiter anzeigen“.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die folgenden Informationen.

- Für jede Knowledge Base mit Social Q&A-Inhalten wird ein neues Forum erstellt.
- Alle Fragen, Antworten, Kommentare, Hilfreich-Markierungen und positiven Stimmen werden migriert.
- Alle Aufruf-, Antwort- und Kommentaranzahlen werden migriert.
- Die akzeptierte Lösung für eine Frage in Social Q&A ist **Als richtige Antwort markiert** in Communities.
- Social Q&A ist für alle Knowledge Bases deaktiviert, die Social Q&A-Daten enthalten. Social Q&A-Inhalte werden für diese Knowledge Bases nicht mehr angezeigt.

Community-Protokolle anzeigen

Community-Protokolle zeigen Informationen darüber an, wer in einer Community Inhalte angezeigt oder gesucht hat. Die Listenansicht zeigt alle Protokolleinträge an, sofern nicht gefiltert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Administration** > **Suchprotokolle** oder **Protokolle anzeigen**.
2. Zeigen Sie die Protokolle an.

Community-Protokolle

Log	Beschreibung
Suchprotokoll	Zeigen Sie an, wer wo in einer Community was gesucht hat.
Protokoll anzeigen	Zeigen Sie an, wer wo in einer Community was angezeigt hat.

Tabellen mit Community-Feedback und Lesezeichen anzeigen

Zeigen Sie Tabellen mit Feedback und Lesezeichen an, um anzuzeigen, welche Community-Inhalte Feedback erhalten haben oder mit Lesezeichen versehen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.forum_admin oder sn_communities.forum_moderator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Community** > **Feedback**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Klicken Sie auf **Feedback**, um den Inhalt, zu dem Feedback abgegeben wurde, den Typ des Feedbacks und den Autor anzuzeigen.
   - Klicken Sie auf **Lesezeichen**, um den Inhalt, der mit einem Lesezeichen versehen wurde, und den entsprechenden Benutzer anzuzeigen.

Fall aus einer Diskussion erstellen

Um Ihre internen Experten dazu zu veranlassen, auf Diskussionsthemen zu antworten, können Sie Fälle anhand von Fragen der Community erstellen.

Um Fälle aus Community-Fragen erstellen zu können, muss das Plugin „Customer Service Management“ (com.sn_customerservice) aktiviert sein.

Diese Funktion ist für Fragen verfügbar, die von Community-Benutzern veröffentlicht wurden, die auch Kontakte oder Verbraucher in der Anwendung Customer Service Management sind. Die Fragen können beantwortet oder unbeantwortet sein.

Hinweis:
Fälle können nur aus Fragen erstellt werden.

Zwei Gruppen von Benutzern können Fälle aus Fragen erstellen:

- Kundenservice-Mitarbeiter, Verbraucherservice-Mitarbeiter und Kundenservice-Manager.
- Benutzer mit der Rolle sn_customerservice.proxy_case_creator. Community-Administratoren und Community-Moderatoren übernehmen diese Rolle.

Fallerstellung aus Diskussion verwalten

Konfigurieren Sie Parameter für den anhand der Community-Diskussion generierten Fall, sodass er entsprechend weitergeleitet werden kann.

Zum Erstellen eines Falls aus einer Diskussion muss eine Konfiguration vorliegen, die Informationen aus der Frage in der Community den Feldern im Formular „Fall“ zuordnet. Die Konfiguration **Fall erstellen** ist in der Funktion enthalten. Diese Konfiguration definiert die Quell- und Zieltabellen und ordnet Quellfelder Zielfeldern zu. Sie ist in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ [csm_table_map] gespeichert. Der Systemadministrator kann diese Konfiguration nach Bedarf ändern.

Die Konfiguration **Fall erstellen** verwendet die Tabelle „Social Q&A Frage“ [kb_social_qa_question] als Quelltabelle und die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case] als Zieltabelle. Sie enthält die folgenden Zuordnungsinformationen.

Formular „Konfiguration von Zuordnungsinformationen“

Frageninformationen	Fallinformationen
Frage	Kurzbeschreibung
Verfasser der Frage	Kontakt oder Verbraucher
Account des Fragenverfassers	Account
Geöffnet von	Angemeldeter Community-Benutzer

Automatische Übersetzung

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

Formular „Konfiguration von Zuordnungsinformationen“ (Fortsetzung)

Frageninformationen	Fallinformationen
Priorität	Niedrig (Priorität = 4)
Kanal	Community

Um weitere Zuordnungen zwischen diesen Tabellen zu konfigurieren, fügen Sie die zusätzlichen Felder der Konfiguration **Fall erstellen** in der Tabelle „CSM-Tabellenzuordnung“ hinzu. Fügen Sie diese Felder nach Bedarf dem Datensatzersteller **Fall aus Frage erstellen** hinzu.

Wissenssammlung aktivieren

Konfigurieren Sie die Sammlung von Wissen aus einer Community, um unstrukturierte Konversationen in strukturierte Wissensartikel zu konvertieren und die Informationen leichter zugänglich zu machen.

Community-Administratoren führen die folgenden Aufgaben aus, um das Sammeln von Wissen zu konfigurieren.

- Sie aktivieren das Plugin „Knowledge Management Service Portal“ (com.snc.knowledge_serviceportal).
- Sie fügen einem Forum eine Knowledge Base hinzu, um den Wissensartikel in einer bestimmten Knowledge Base zu speichern.

  Hinweis:
  Sie können einem Forum nur eine Knowledge Base hinzufügen. Dieselbe Knowledge Base kann für mehrere Foren verwendet werden.

- Sie fügen einem Forumsthema eine Wissenskategorie hinzu, um die gesammelten Inhalte zu kategorisieren.

Communities moderieren

Community-Moderatoren können die Qualität der Inhalte verwalten, indem sie unangemessene Inhalte minimieren, die in der Community veröffentlicht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Definieren Sie Ihre Anforderungen für die Community-Moderation.
   - Sollen erstmalige Beitragsersteller automatisch eine Moderation erhalten?
   - Welche Wörter sollen aus Benutzerinhalten ausgeschlossen werden?
   - Soll das System verhindern, dass Inhalte veröffentlicht werden, die verbotene Wörter enthalten?
   - Sollen Benutzer die Möglichkeit haben, unangemessene Inhalte zu melden?
   - Nach wie vielen Vergehen eines Benutzer wird er automatisch vom System gesperrt?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Navigieren Sie zu **Community**, und wählen Sie das Menü **Moderation** oder **Moderationsaufgaben** sowie das benötigte Modul aus.
3. Konfigurieren Sie mindestens einen der folgenden Aspekte für Ihre Community.

Allgemeine Moderationseinstellungen konfigurieren

Konfigurieren Sie, wann Inhalte für Benutzer und Benutzergruppen moderiert werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Nie moderierte Benutzer	Inhalte dieser Benutzer werden nie moderiert.
Immer moderierte Benutzer	Inhalte dieser Benutzer werden immer moderiert.
Nie moderierte Benutzergruppen	Inhalte dieser Benutzergruppen werden nie moderiert.
Immer moderierte Benutzergruppen	Inhalte dieser Benutzergruppen werden immer moderiert.
Content ausblenden, wenn Benutzer gegen Einstellungen verstößt	Kontrollkästchen, über das durch einen Benutzer verfasste Inhalte solange ausgeblendet werden, bis sie durch einen Moderator genehmigt wurden.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Moderationseinstellungen für einen neuen Benutzer konfigurieren

Konfigurieren Sie das System so, dass unangemessene Benutzerbeiträge verhindert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Neuer Benutzer**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Schwellenwert für neuen Benutzer-Content	Anzahl der zu moderierenden Benutzerbeiträge.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Liste mit Benutzerausnahmen	Neue Benutzer, die unterhalb des Schwellenwerts der neuen Benutzerinhalte für die Moderation liegen.
Liste mit Gruppenausnahmen	Benutzergruppen, die unterhalb des Schwellenwerts der neuen Benutzerinhalte für die Moderation liegen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weisen Sie Ihrer Zuweisungsgruppe eine Moderationsaufgabe zu

Ändern Sie die Zuweisungsgruppe, um Ihrer Zuweisungsgruppe eine Moderationsaufgabe zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Moderationsaufgabe wird generiert, wenn ein Community-Benutzer unangemessene Inhalte oder Community-Profile meldet. Standardmäßig weist das System die Aufgabe der Community-Moderatorgruppe zu. Sie können Ihr System aber auch so konfigurieren, dass die Inhalte eines bestimmten Benutzers oder einer bestimmten Gruppe stets moderiert werden müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Zuweisungsregeln**.
2. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Zuweisungsregeln“ `sn_communities_moderation_task` in der Spalte **Tabelle** aus.
3. Geben Sie auf der Seite „Moderationsaufgabe – Zuweisungsgruppe“ auf der Registerkarte **Zuweisen an** die Benutzer- und Gruppendetails ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Missbrauchmelder konfigurieren

Konfigurieren Sie, ob Benutzer können Inhalte und Profilmissbrauch melden können, legen Sie einen Schwellenwert für den Missbrauchmelder fest, und definieren Sie Gründe für das Melden von Missbrauch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Missbrauch**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Melden von Missbrauch für Content aktivieren	Kontrollkästchen, über das Benutzer unangemessene Inhalte melden 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
Melden von Missbrauch für Profile aktivieren	Kontrollkästchen, über das Benutzer unangemessene Profile melden können.
Schwellenwert für Missbrauchmeldung	Anzahl der Missbrauchsmeldungen über einen bestimmten Inhalt (Frage, Blog, Video, Antwort, Kommentar), ab der der Inhalt für andere Benutzer ausgeblendet wird.
Liste mit Gründen für das Melden von Content-Missbrauch	Ausdrücke, die mögliche Gründe für Benutzer darstellen, unangemessene Inhaltsbeiträge zu melden. Trennen Sie die einzelnen Phrasen mit dem Pipe-Symbol | voneinander. Beispiel: Dieser Inhalt stellt einen Missbrauch dar|In diesem Inhalt wurde ein anstößiges Wort verwendet|Spam|Ungeeignete Medien.
Liste mit Gründen für das Melden von Profilmissbrauch	Ausdrücke, die mögliche Gründe für Benutzer darstellen, ein unangemessenes Benutzerprofil zu melden. Trennen Sie die einzelnen Phrasen mit dem Pipe-Symbol | voneinander.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzersperrungen konfigurieren

Legen Sie fest, wie oft Benutzer die Bestimmungen verletzen können, bevor sie vom Erstellen oder Bearbeiten von Inhalten ausgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderation** > **Moderationseinstellungen**.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Benutzersperrung**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderationseinstellungen“

Feld	Beschreibung
Sperren von Benutzern ermöglichen	Kontrollkästchen, über das Benutzer gesperrt werden können.
Schwellenwert für Beleidigungen	Anzahl der Verstöße, die ein Benutzer verüben kann, bevor er automatisch gesperrt wird.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Moderationsfilter konfigurieren

Erstellen Sie Moderationsfilter, um zu verwalten, wie Inhalte moderiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_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** > **Community** > **Moderation** > **Moderationsfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **Filter für gesperrte Stichwörter**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Moderation des Filters für gesperrte Stichwörter“

Feld	Beschreibung
Filtername	Name des Filters.
Aktiv	Kontrollkästchen, über das der Filter aktiviert werden kann.
Synchron	Kontrollkästchen, um Inhalte beim Absenden automatisch zu moderieren. Inhalte, die die im Filter definierten gesperrten Wörter enthalten, werden nicht veröffentlicht. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, erstellt das System bei Verwendung von gesperrten Wörtern eine Moderationsaufgabe. Die Inhalte bleiben sichtbar, bis sie moderiert wurden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie in der Liste „Moderationsfilter“ auf den Namen des Filters.
7. Fügen Sie der Liste ein gesperrtes Stichwort hinzu:
   a. Klicken Sie in der Liste **Schlüsselwörter** auf **Neu**.
   b. Geben Sie in das Feld „Stichwort“ Ihr Stichwort ein.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
   d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf, um der Liste weitere Stichwörter hinzuzufügen.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benutzer sperren

Sie können einen Benutzer für das Erstellen oder Bearbeiten von Inhalten sperren. So können Benutzer z. B. aufgrund der Veröffentlichung von unangemessenen Inhalten gesperrt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin oder sn_communities.community_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Benutzerprofil** > **Community-Profile**.
2. Suchen Sie im Community-Profil in der Spalte **Live-Profil** nach dem Benutzer.
3. Klicken Sie auf das Vorschausymbol (ⓘ) neben dem 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.

4. Wählen Sie im Fenster „Community-Profil“ die Option **Datensatz öffnen**aus.
5. Wählen Sie auf der Seite „Community-Profil“ die **Option Benutzer sperren**aus.
   Der Benutzer wird gesperrt. In der Liste „Community-Profile“ wird der Wert in der Spalte **Gesperrt** auf **true** festgelegt.

Benutzersperre aufheben

Heben Sie eine Benutzersperre auf, um einem Benutzer wieder das Erstellen und Bearbeiten von Inhalten zu erlauben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin, sn_communities.moderation_admin oder sn_communities.community_moderator

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren zu **Community** > **Benutzerprofil** > **Community-Profile**.
   - Navigieren zu **Community** > **Moderation** > **Durch Moderatoren gesperrte Benutzer**.
2. Klicken Sie auf das Vorschausymbol neben dem Benutzer, und wählen Sie **Benutzersperre aufheben** aus.
   Die Benutzersperre wird aufgehoben. In der Liste „Community-Profile“ wird der Wert in der Spalte **Gesperrt** auf **false** festgelegt.

Inhalte genehmigen oder ablehnen

Sie können Inhalte, die ein Benutzer als unangemessen gemeldet hat oder die einem bestimmten Community-Profil zugeordnet sind, genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Moderationsaufgabe wird generiert, wenn ein Community-Benutzer unangemessene Inhalte oder Community-Profile meldet. Standardmäßig weist das System die Aufgabe der Community-Moderatorgruppe zu. Sie können Ihr System aber auch so konfigurieren, dass die Inhalte eines bestimmten Benutzers oder einer bestimmten Gruppe stets moderiert werden müssen.

Für jede Aufgabe muss der Moderator das gemeldete Element genehmigen oder ablehnen. Wenn der Moderator einen Inhalt ablehnt, wird dies als Verstoß des Community-Benutzers gewertet, der den Inhalt veröffentlicht hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Moderationsaufgaben** > **Mir zugewiesen**.
2. Klicken Sie auf eine Moderationsaufgabe.
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 „Moderationsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Person, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Moderationshinweise	Vom Benutzer beim Melden des Inhalts eingegebene Notizen.
Auflösungshinweise	Ihr Kommentar beim Moderieren des Inhalts.
Arbeitsnotizen	Arbeitsnotizen, die von Benutzern bei der Bearbeitung der Aufgabe eingegeben wurden.
Inhalt genehmigen	Genehmigen Sie Inhalte, die den Community-Regeln entsprechen. Der Inhaltsstatus wird in „Geschlossen – vollständig“ geändert.
Inhalt ablehnen	Lehnen Sie einen Inhalt oder ein Profil ab. Der Inhaltsstatus wird in „Geschlossen – vollständig“ geändert, und der Inhalt wird in der Community ausgeblendet.

Hinweis:
Sie können das Ergebnis vorhandener und vergangener Moderationsaufgaben überprüfen, indem Sie zu navigieren **Community** > **Moderation** > **Moderationsergebnisse**. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um die Details der Moderationsaufgabe anzuzeigen.

Kommentare deaktivieren

Deaktivieren Sie Kommentare in einem Blog, Dokument, Video, Event oder einer Frage, um zu verhindern, dass Benutzer Kommentare veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.forum_moderator, sn_communities.community_moderator, sn_communities.moderation_admin oder sn_communities.forum_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Möglichkeiten, Kommentare zum Community-Inhalt zu deaktivieren. Sie können Kommentare während der Veröffentlichung neuer Inhalte deaktivieren, oder Sie können verhindern, dass Benutzer Kommentare zu vorhandenen Inhalten veröffentlichen.

Hinweis:
Sie können Antworten auf eine vorhandene Frage deaktivieren, um zu verhindern, dass Benutzer weitere Kommentare veröffentlichen. Wenn Antworten deaktiviert sind, können Sie keine neue Frage veröffentlichen.

Prozedur

Navigieren Sie zur Community-Startseite.

- So deaktivieren Sie Kommentare zu neuen Community-Inhalten:
  a. Wählen Sie den Inhaltstyp aus, den Sie veröffentlichen möchten.
  b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kommentare deaktivieren**.
  c. Klicken Sie auf **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.

- So deaktivieren Sie Kommentare zu bestehenden Community-Inhalten:
  a. Wählen Sie den Inhalt aus, für den Sie die Kommentare deaktivieren möchten.
  b. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (•••) und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
  c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Kommentare deaktivieren**.
  d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eine Meldung bestätigt, dass Sie Kommentare deaktiviert haben. Die Kommentare zu den vorhandenen Inhalten werden angezeigt. Sie können einen vorhandenen Kommentar nicht bearbeiten und keinen neuen Kommentar veröffentlichen. Alle Community- und Forumsadministratoren sowie der Inhaltsautor erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Sie Kommentare deaktivieren oder aktivieren.

Zugehörige Informationen

Inhalte in der Community veröffentlichen und darauf reagieren

Inhalt entfernen

Entfernen Sie Inhalte, die nicht den Community-Standards entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Inhalt** > **Inhalte**.
2. Klicken Sie auf den zu entfernenden Inhalt.
3. Klicken **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **Löschen** und bestätigen Sie, dass Sie das Element löschen möchten.

Informationen aus einer Community sammeln

Sammeln Sie Wissen von einer Community, und erstellen Sie strukturierte Wissensartikel aus unstrukturierten Diskussionen zu einer Frage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.knowledge_harvester, sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Das Sammeln von Wissen muss aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In einen Wissensartikel können Sie nur gelöste Fragen mit akzeptierten Lösungen sammeln.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Wechseln Sie zur Inhaltsliste.
   - Klicken Sie auf ein Forum.
   - Suchen Sie nach einem Diskussions-Thread (Frage und Antwort).
2. Klicken **Fragestatus** > **Gelöst** , um nach allen Diskussionen zu filtern, die in Wissensartikel umgewandelt werden können.

Automatische Übersetzung

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

3. Klicken Sie auf eine Frage.
4. Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Informationen sammeln**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Informationen sammeln“ aus.

Formular „Informationen sammeln“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Die ursprüngliche Frage wird automatisch in das Feld **Kurzbeschreibung** eingefügt. Falls erwünscht, können Sie die Kurzbeschreibung bearbeiten.
Anhänge	Alle mit der Frage und der akzeptierten Lösung verknüpften Anhänge werden dem Wissensartikel automatisch hinzugefügt. Sie können Anhänge hinzufügen und entfernen.
Text	Der Text der ursprünglichen Frage und der akzeptierten Lösung wird automatisch in das Feld **Text** eingegeben. Sie können den Text nach Bedarf bearbeiten.
Wissensdatenbank	Die Knowledge Base, der der Wissensartikel hinzugefügt wurde. Sie wird standardmäßig entsprechend der Knowledge Base hinzugefügt, die dem Forum zugeordnet ist, aus dem der Artikel gesammelt wurde. Falls erwünscht, können Sie die Knowledge Base ändern.
Kategorie	Die Kategorie des Wissensartikels. Sie wird standardmäßig entsprechend der Kategorie eingegeben, die dem Thema zugeordnet ist, aus dem der Artikel gesammelt wurde. Falls erwünscht, können Sie die Kategorie ändern.
Nummer	Dem Artikel wird automatisch eine KB-Nummer (Knowledge Base) zugewiesen. Das Feld **Nummer** können Sie nicht bearbeiten.

6. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Communities verwenden

Beteiligen Sie sich an ihrer Community, indem Sie Inhalte teilen, Fragen stellen und beantworten, Events erstellen, Feedback geben usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

Nutzen Sie eine Community auf eine oder mehrere der folgenden Arten.

Funktionen auf der Community-Homepage für angemeldete Benutzer

Ihre Community-Aktivität beginnt normalerweise auf der Community-Homepage. Wenn Sie als Benutzer angemeldet sind, sehen Sie andere Informationen als nicht angemeldete Benutzer. Ihr Unternehmen kann die Homepage anpassen.

Hinweis:
Das Header-Menü des Community Service Portal ist standardmäßig nicht aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Header-Menüs für das Community Service Portal konfigurieren.

Auf der Community-Homepage können Sie auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie 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.

Community-Homepage für angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Ankündigungen	Zeigen Sie Ankündigungen an, die an die gesamte Community gerichtet sind.
Community-Menü	Dient zum Navigieren zu allen Foren und Themen und anderen Quick-Links.
Touren	Sehen Sie sich eine Tour an, um eine zusätzliche Anleitung dazu zu erhalten, wie die Anwendung Communities funktioniert. Touren werden angezeigt, wenn der Administrator sie auf bestimmten Seiten erstellt.
Profilfoto	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Community-Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suche	Geben Sie einen Suchbegriff ein. Sie können entweder ein Stichwort eingeben, um die Typeahead-Suche zu verwenden, oder ein Wort oder mehrere Wörter eingeben, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Foren durchsuchen	Klicken Sie auf das +-Symbol, um bis zu acht verfügbare Foren anzuzeigen. Klicken Sie auf **Alle Foren anzeigen**, um zur Listenseite „Foren“ zu wechseln und nach dem gewünschten Forum zu suchen. Wenn Unterforen vorhanden sind, werden sie in der übergeordneten Forum-Kachel zusammen mit der Anzahl aufgeführt. Klicken Sie auf den Link, um auf eine Liste der Unterforen zuzugreifen.
Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe und Veröffentlichung von Inhalten zu beginnen	Tragen Sie zur Community bei, indem Sie eine Frage veröffentlichen. Klicken Sie auf „Frage“, „Blog“, „Video“, „Dokument“ oder „Event“, um Inhalte hinzuzufügen und einem Forum zuzuweisen.
Vorgestellte Inhalte	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Fragenfilter	Filtern Sie nach Fragen, um gelöste, ungelöste und unbeantwortete Fragen anzuzeigen. **Hinweis:** Die Inhaltsoptionen werden entsprechend den Berechtigungen angezeigt, die Ihnen in dem Forum erteilt wurden.
Inhaltsliste und Aktivitäts-Feed	Wechseln Sie zwischen der Inhaltsliste und dem Aktivitäts-Feed. Sie können nach Inhaltstyp, Forum, neuesten oder beliebten Inhalten und dem Erstellungsdatum der Inhalte filtern. • Inhaltsliste: Listet alle Inhalte auf, die der Community hinzugefügt wurden. Zeigt an, wann Aktualisierungen an Antworten vorgenommen wurden, welche Kommentare und Antworten als richtig markiert sind und welcher Benutzer die Updates vorgenommen hat. **Hinweis:** ◦ Aktualisierungen werden nicht für neue oder vorhandene Kommentare oder Antworten angezeigt, die moderiert werden müssen. ◦ Aktualisierungen werden für genehmigte Änderungen angezeigt, die aufgrund der Moderation an Kommentaren oder Antworten vorgenommen 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.

Community-Homepage für angemeldete Benutzer (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	• Aktivitäts-Feed: Listet alle Aktivitäten in der Community basierend auf Ihren Beiträgen und Abonnements auf. **Hinweis:** ○ Für jedes Inhaltselementen werden alle Aktivitäten gruppiert. Nur die neueste Aktivität wird pro Inhaltselement aufgelistet. Zum Beispiel die Abgabe einer positiven Stimme für eine Frage. ○ Um alle mit einem Inhaltselement verknüpften Aktivitäten anzuzeigen, klicken Sie auf das Inhaltselement. Alle Aktivitäten werden unabhängig von Ihren Abonnements angezeigt.

Im Aktivitäts-Feed navigieren

Der Aktivitäts-Feed bietet Community-Benutzern einen zentralen Ort zum Anzeigen von Informationen und für Interaktionen. Er listet die neueste Aktivität in der Community basierend auf Ihrem Netzwerk, Ihren Beiträgen und Ihren Abonnements auf. Sie können direkt aus dem Aktivitäts-Feed antworten sowie Kommentare und Feedback abgeben.

Aktivitäts-Feed

UI-Komponente	Beschreibung
Level	Zeigen Sie die neuesten Level an, die Sie in der Community als Ergebnis Ihrer gesammelten Punkte erreicht haben. Sie können auch das neueste Abzeichen anzeigen, das Sie für Ihre Leistungen und Ihr Fachwissen in der Community erworben haben.
Von einem anderen Benutzer hinzugefügter Inhalt	Zeigen Sie die neuesten Beiträge eines anderen Benutzers an, dem Sie folgen, oder die neuesten Inhalte, die Sie abonniert haben.
Von Ihnen hinzugefügter Inhalt	Zeigen Sie die neuesten Inhalte an, die Sie in der Community erstellt haben.
Feedback	Geben Sie Feedback zu Inhalten ab, die Sie nützlich finden. Es gibt vier unterstützte Arten von Feedback zu Inhalten: Kommentar, positive Stimme sowie Markierung als hilfreich und als richtige Antwort.
Antworten	Antworten Sie auf eine Frage oder eine andere Antwort.

Auf der Forums-Homepage navigieren

Während Sie sich in einem Forum befinden, können Sie auf der Forums-Homepage navigieren und Aufgaben ausführen, z. B. Inhalte 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.

Forums-Homepage

UI-Komponente	Beschreibung
Name und Beschreibung des Forums	Der Name und die Beschreibung eines Forums. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um mehr von der Beschreibung anzuzeigen.
Abonnieren	Abonnieren Sie Inhalte in der Community.
Unterforen	Wenn Unterforen vorhanden sind, werden sie aufgelistet. Klicken Sie auf einen Link, um auf ein Unterforum zuzugreifen. Wenn mehr als drei untergeordnete Foren vorhanden sind, klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um die Liste aller Unterforen anzuzeigen, und klicken Sie auf dasjenige, auf das Sie zugreifen möchten.
Forum durchsuchen	Geben Sie ein Stichwort ein, und klicken Sie auf das Suchsymbol, um den übereinstimmenden Inhalt in einem Forum anzuzeigen.
Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe zu beginnen.	Tragen Sie zur Community bei, indem Sie eine Frage veröffentlichen.
Fragenfilter	Filtern Sie nach Fragen, um gelöste, ungelöste und unbeantwortete Fragen anzuzeigen.
Inhaltsliste	Listet alle Inhalte auf, die der Community hinzugefügt wurden. Zeigt an, wann Aktualisierungen an Antworten vorgenommen wurden, welche Kommentare und Antworten als richtig markiert sind und welcher Benutzer die Updates vorgenommen hat. Filtern Sie nach Inhaltstyp, oder sortieren Sie nach den neuesten oder beliebtesten Inhalten und danach, wann die Inhalte erstellt wurden. **Hinweis:** • Aktualisierungen werden nicht für neue oder vorhandene Kommentare oder Antworten angezeigt, die moderiert werden müssen. • Aktualisierungen werden für genehmigte Änderungen angezeigt, die aufgrund der Moderation an Kommentaren oder Antworten vorgenommen wurden.
Content veröffentlichen	Klicken Sie auf „Frage“, „Blog“, „Video“, „Dokument“ oder „Event“, um Inhalte hinzuzufügen und einem Forum zuzuweisen. **Hinweis:** Die Inhaltsoptionen werden entsprechend den Berechtigungen angezeigt, die Ihnen in dem Forum erteilt wurden.
Ankündigungen	Dient zur Anzeige forumsspezifischer Ankündigungen.
Themen	Klicken Sie auf ein Thema, um zu einem bestimmten Thema zu navigieren.
Rangliste	Dient zur Anzeige der Rangliste, um Community-Experten für das Forum 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.

Forums-Homepage (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Am häufigsten angezeigter Inhalt	Zeigt die drei Beiträge mit der höchsten Anzahl von Aufrufen an.

Funktionen für angemeldete Benutzer auf der Community-Homepage

Ihre Community-Aktivität beginnt normalerweise auf der Community-Homepage. Wenn Sie nicht als Benutzer angemeldet sind, sehen Sie andere Informationen als angemeldete Benutzer. Ihr Unternehmen kann die Homepage anpassen.

Community-Homepage für nicht angemeldete Benutzer

UI-Komponente	Beschreibung
Community-Ankündigung	Zeigen Sie Ankündigungen an, die an die gesamte Community gerichtet sind.
Community-Menü	Dient zum Navigieren zu allen Foren und Themen und anderen Quick-Links.
Registrieren/Anmelden	Registrieren Sie sich, oder melden Sie sich bei der Community an.
Suche	Geben Sie einen Suchbegriff ein. Sie können entweder ein Stichwort eingeben, um die Typeahead-Suche zu verwenden, oder ein Wort oder mehrere Wörter eingeben, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Community-Foren durchsuchen	Klicken Sie auf das +-Symbol, um bis zu acht verfügbare Foren anzuzeigen. Klicken Sie auf **Alle Foren anzeigen**, um zur Listenseite „Foren“ zu wechseln und nach dem gewünschten Forum zu suchen. Wenn Unterforen vorhanden sind, werden sie aufgelistet. Klicken Sie auf einen Link, um auf ein Unterforum zuzugreifen. Wenn mehr als drei untergeordnete Foren vorhanden sind, klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um die Liste aller Unterforen anzuzeigen, und klicken Sie auf dasjenige, auf das Sie zugreifen möchten.
Fragenfilter	Filtern Sie nach Fragen, um gelöste, ungelöste und unbeantwortete Fragen anzuzeigen.
Inhaltsliste	Zeigen Sie Inhalte an, die in der Community in öffentlichen Foren veröffentlicht wurden. Filtern Sie nach Inhaltstyp, oder sortieren Sie nach den neuesten oder beliebtesten Inhalten und danach, wann die Inhalte erstellt wurden.
Warum beitreten?	Lesen Sie, welche Vorteile sich aus dem Beitritt zur Community ergeben.
Rangliste anzeigen	Zeigen Sie die Rangliste an, um Community-Experten zu bestimmten Foren oder Themen zu finden.
Frage stellen	Wenn Sie auf **Frage stellen** klicken, wird eine Meldung eingeblendet, in der Sie darauf hingewiesen werden, dass Sie als Benutzer angemeldet sein müssen, um diese Aktion auszuführen. Sie können sich direkt von hier aus **Anmelden/Registrieren**.
Themen	Klicken Sie auf ein Thema, um zu einem bestimmten Thema 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.

Community-Homepage für nicht angemeldete Benutzer (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Mehr anzeigen	Zeigen Sie eine erweiterte Liste der in der Community verfügbaren Inhalte an.

Sich selbst bei einer Community registrieren

Nachdem Sie auf ein öffentliches Forum zugegriffen und sich entschlossen haben, der Community beizutreten, können Sie sich selbst registrieren, indem Sie sich anmelden und die allgemeinen Community-Bedingungen akzeptieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Community-Benutzer muss über einen Account bei der Community verfügen. Bestehende Benutzer, die zum ersten Mal auf eine Community zugreifen, müssen die allgemeinen Bedingungen akzeptieren. Ein Account wird erstellt, nachdem die allgemeinen Bedingungen akzeptiert wurden. Neue Benutzer melden sich bei der Community an und akzeptieren die allgemeinen Bedingungen.

Wenn die allgemeinen Community-Bedingungen aktualisiert werden, werden alle Community-Benutzer bei der nächsten Anmeldung aufgefordert, sie zu überprüfen und zu akzeptieren.

Prozedur

1. Wenn Sie ein neuer Benutzer sind, navigieren Sie zur Community-Homepage.

   a. Klicken Sie auf **Registrieren/Anmelden**.
   Der Bildschirm **Registrieren** wird geöffnet.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular **Registrieren** aus.

Formular „Registrieren“

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse, an die die E-Mail-Validierung gesendet werden soll.
Benutzername	Ihr Benutzername für den Account.
Vorname	Ihr Vorname.
Nachname	Ihr Nachname.
Telefonnummer	Ihre Telefonnummer.
Passwort	Das Passwort für Ihren Account.
Passwort bestätigen	Die Bestätigung Ihres Passworts.
Ich stimme den allgemeinen Community-Bedingungen zu	Ein Kontrollkästchen, über das Sie den allgemeinen Bedingungen einer Community zustimmen 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.

c. Klicken Sie auf **Anmelden**.
Eine E-Mail wird an die eingegebene E-Mail-Adresse gesendet.

d. Öffnen Sie die E-Mail, und klicken Sie auf den Validierungs-Link.

e. Klicken Sie auf die Nachricht **Zum Anmelden hier klicken**.

f. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.
Das **Begrüßungs**-Popup wird geöffnet.

g. Bestätigen Sie Ihre Zeitzone.

h. Klicken Sie auf **Benutzerprofil** oder **Benachrichtigungseinstellungen**, um Ihr Community-Profil oder Ihre Benachrichtigungs- bzw. Abonnementeinstellungen zu bearbeiten.

2. Wenn Sie schon Benutzer sind, die Community aber zum ersten Mal besuchen, klicken Sie auf eine beliebige Community-Seite.

a. Ändern Sie bei Bedarf Ihren **Anzeigenamen** im Popup-Fenster **Einrichten Ihres Accounts**.

b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den allgemeinen Bedingungen der Community zuzustimmen.
Das **Begrüßungs**-Popup wird geöffnet.

c. Bestätigen Sie Ihre Zeitzone.

d. Klicken Sie auf **Benutzerprofil** oder **Benachrichtigungseinstellungen**, um Ihr Community-Profil oder Ihre Benachrichtigungs- bzw. Abonnementeinstellungen zu bearbeiten.

Community durchsuchen

Geben Sie ein Stichwort ein, um die Typeahead-Suche auf der Community-Homepage zu verwenden, oder geben Sie ein oder mehrere Wörter ein, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Drücken Sie die Leertaste, um die Typeahead-Suche zu verwenden, und geben Sie ein Stichwort in das Feld **Community durchsuchen** ein.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   a. Klicken Sie auf ein Inhaltselement, Thema, Forum oder Profil, das Ihrer Suche entspricht.
   b. Um eine Frage, einen Blog oder ein Video einzugeben, wenn kein passender Inhalt angezeigt wird, klicken Sie auf **Community fragen**.
   c. Um alle Suchergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle Ergebnisse 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.

4. Alternativ können Sie in das Feld **Community durchsuchen** ein Stichwort (oder mehrere) eingeben und die Eingabetaste drücken.
   Eine Liste der übereinstimmenden Suchergebnisse wird angezeigt.

Suchergebnisse verfeinern

Verfeinern Sie Ihre Suchergebnisse, um die angezeigten Inhalte einzugrenzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Geben Sie in das Feld **Suchen** ein Stichwort ein.
3. Wählen Sie im Bereich **Ergebnisse einschränken** eine der folgenden Optionen aus.
   - Um Ihre Suchergebnisse zu filtern und anzupassen, klicken Sie unter **Typen** auf eine der Optionen. Klicken Sie beispielsweise auf „Profil“, um die Profile anzuzeigen, die mit dem Stichwort übereinstimmen. Die Details des Profils, z. B. Anzeigename, Gamification-Informationen – Punkte und Abzeichen –, Bio, Benutzertitel und Unternehmen, werden angezeigt. Um diese Aktion umzukehren, klicken Sie auf das Symbol **x** des entsprechenden Elements. Um alle Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Alle löschen**.
   - Wählen Sie in den Feldern **Foren**, **Themen** und **Autoren** ein Element aus, um nach Foren, Unterforen, Themen oder Autoren zu filtern. Sie können mehrere Foren, Unterforen, Themen und Autoren hinzufügen und auf eine beliebige Stelle auf dem Bildschirm klicken, um die Ergebnisse anzuzeigen.
   - Um nach dem Zeitraum zu filtern, in dem die Inhalte veröffentlicht wurden, klicken Sie auf **Zuletzt aktualisiert**.
   - Klicken Sie auf das Symbol **–** einer beliebigen Kategorie, um die Kategorie zu reduzieren und Platz zu sparen. Klicken Sie auf das Symbol **+**, um eine reduzierte Kategorie wiederherzustellen.

   Auf der Suchergebnisseite werden Inhalte basierend auf den Filterkriterien angezeigt.

Suchergebnisse sortieren

Sortieren Sie die Community-Suchergebnisse, um die angezeigten Inhalte einzugrenzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Suchergebnisse werden standardmäßig nach **Relevanz** sortiert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Geben Sie in das Feld **Suchen** ein Stichwort ein.
3. Um die neuesten Ergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf **Sortieren nach: Neueste(r)**.
   Die Ergebnisse werden in absteigender Reihenfolge angezeigt.
4. Um die Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge anzuzeigen, klicken Sie auf **Neueste(r)**.

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

Community-Profil verwenden

Das Community-Profil zeigt eine Übersicht über die personenbezogenen Daten eines Benutzers an sowie die Beiträge, das Netzwerk, die Erfolge, das Fachwissen und die Events, an denen er teilnimmt. Sie können Ihr eigenes Profil anzeigen und bearbeiten. Sie können auch das Profil eines anderen Benutzers anzeigen und Aktionen ausführen, z. B. dem Benutzer folgen oder unangemessene Inhalte melden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

Führen Sie eine oder mehrere der folgenden Aufgaben aus dem Community-Profil aus.

Community-Profil verwalten

Zeigen Sie Ihr eigenes Community-Profil an, und bearbeiten Sie es. Im Profil werden Ihre Beiträge, Erfolge und Events sowie Ihr Netzwerk und Fachwissen angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, auf Ihr Community-Profil zuzugreifen.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf das Menü **Community** und dann auf **Community-Profil**.
   - Klicken Sie auf Ihren Namen oder Ihr Profilfoto und dann auf **Profil**.
2. Zeigen Sie die Abschnitte in Ihrem Community-Profil an.

Community-Profil

Abschnitt	Beschreibung
Profil-Header	Eine Übersicht über Ihre personenbezogenen Daten. ○ Klicken Sie auf **Profil bearbeiten**, um Ihr Profilfoto zu ändern und Ihre persönlichen Daten zu bearbeiten. ○ Klicken Sie auf **Profil bearbeiten**, um Ihre Benutzereinstellungen zu ändern. Aktualisieren Sie Ihre Zeitzone, um anzuzeigen, wann Events in Ihrer ausgewählten Zeitzone stattfinden. ○ Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Anzeigeeinstellungen**, um Ihre Anzeigeeinstellungen festzulegen und zu bestimmen, wer welche Abschnitte Ihres Profils anzeigen kann. Wenn die Gamification-Funktion aktiviert ist, enthält der Profil-Header Ihre aktuellen Gamification-Erfolge, einschließlich:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Die drei besten Abzeichen, die Ihnen verliehen wurden ○ Die Gesamtzahl der Punkte, die Sie gesammelt haben ○ Der aktuelle Level, den Sie basierend auf Ihrer Punktsumme erreicht haben (z. B. Enthusiast oder Champion)
Registerkarte „Inhalt“	Eine Übersicht über die von Ihnen erstellten veröffentlichten und entworfenen Inhalte sowie die Inhalte, den Sie mit Lesezeichen versehen haben. ○ **Erstellt**: Inhalte, die Sie beigesteuert haben. Sie können den Inhaltstyp und das Forum auswählen und nach Status sortieren. ○ **Entwurf**: Inhalte, die Sie beigesteuert haben und die sich im Entwurfsstatus befinden. Sie können den Inhaltstyp und das Forum auswählen. Öffnen Sie einen Entwurf, um ihn zu veröffentlichen. **Hinweis:** Sie können Inhalte im Entwurfsstatus nur für Blogs und Events speichern. ○ **Lesezeichen**: Inhalte, die Sie mit einem Lesezeichen versehen haben. Sie können den Inhaltstyp und das Forum auswählen und nach neuestem oder ältestem sortieren. Sie können Lesezeichen auch entfernen.
Registerkarte „Aktivität“	Die neuesten Aktionen, die Sie in der Community ausgeführt haben, z. B. das Veröffentlichen eines Kommentars zu einem Beitrag oder das Abgeben von Feedback.
Registerkarte „Netzwerk“	Ein Datensatz Ihres Netzwerks in der Community. ○ **Follower**: Die Benutzer, die Ihnen folgen. ○ **Folge ich**: Die Benutzer, denen Sie folgen. ○ Klicken Sie auf **Folgen**, um einem Benutzer zu folgen, der Ihnen folgt. ○ Zeigen Sie auf **Folgen**, und klicken Sie auf **Nicht mehr folgen**, um dem Benutzer nicht mehr zu folgen.
Registerkarte „Erfolge“	Eine Übersicht über Ihre Gamification-Erfolge. ○ **Ebenen**: Eine Liste der verfügbaren Level, die Sie erreichen können, einschließlich des jeweiligen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Startpunktwerts, wobei Ihr aktueller Level blau hervorgehoben ist. ○ **Abzeichen**: Eine Liste der Abzeichen, die Ihnen verliehen wurden, sowie der verfügbaren Abzeichen. Verliehene Abzeichen werden oben in der Liste angezeigt, und die verfügbaren Abzeichen werden unten angezeigt. Sie können diese Liste filtern, um die verliehenen Abzeichen oder alle Abzeichen anzuzeigen. ○ **Punkte**: Ein Verlauf der Punkte, die Sie gesammelt haben, und der Aktivitäten, die Sie zum Sammeln der Punkte ausgeführt haben. Diese Informationen schließen auch das Forum ein, in dem die Aktivität ausgeführt wurde. Diese Liste enthält Ihre letzten 50 Aktivitäten. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Seiten anzuzeigen.
Registerkarte „Events“	Eine Liste der Events, die Sie erstellt haben, an denen Sie teilnehmen oder an denen Sie in der Vergangenheit teilgenommen haben. Klicken Sie auf ein Event, um die Event-Details anzuzeigen.
Beiträge	Die Anzahl Ihrer Inhalts- und Feedback-Beiträge in der Community.
Forumskompetenz	Die Darstellung Ihrer Kompetenz auf der Forumsebene. Sie können Ihren Level im Forum und die Anzahl der Punkte anzeigen, die Sie für Ihre Beiträge zu diesem Forum erhalten haben. Klicken Sie auf das Informationssymbol, um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum Erreichen der einzelnen Forumslevel erforderlich sind.
Themenkompetenz	Die Darstellung Ihrer Kompetenz auf der Themenebene. Sie können Ihren Level in dem Thema und die Anzahl der Punkte anzeigen, die Sie für Ihre Beiträge zu diesem Thema erhalten haben. Klicken Sie auf das Informationssymbol, um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum Erreichen der einzelnen Themenebenen erforderlich sind.

Community-Profil eines anderen Benutzers anzeigen

Zeigen Sie das Community-Profil eines anderen Benutzers an, um dessen Beiträge, Netzwerk, Kompetenz usw. anzuzeigen. Sie können Ihr Netzwerk auch verwalten, indem Sie anderen Community-Benutzern folgen bzw. nicht mehr folgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user oder sn_communities.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. Klicken Sie auf den Namen oder das Profilfoto für das Community-Profil, das Sie anzeigen möchten.
2. Zeigen Sie die Abschnitte des Community-Profils des Benutzers an.

Community-Profil

Abschnitt	Beschreibung
Profil-Header	Die Abschnitte des Community-Profils, die der Benutzer sichtbar gemacht hat. ○ Um dem Benutzer zu folgen, klicken Sie auf **Folgen**. ○ Um unangemessene Inhalte im Community-Profil des Benutzers zu melden, klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Profil melden**. ○ Um als Community-Administrator einem Benutzer für einen bestimmten Community-Beitrag Punkte zuzuweisen, klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Punkte zuweisen**. ○ Um als Community-Administrator einen Inhalt aus der Community auszublenden, bis er korrigiert wurde, klicken Sie auf **Anzeigeeinstellungen**. Sie können auch auf **Benutzer sperren** klicken, um einem Benutzer das Recht zu entziehen, Inhalte zu erstellen und bearbeiten.
Inhalt	○ **Erstellt**: Inhalte, die der Benutzer beigesteuert hat. ○ **Featured**: Vom Benutzer gepostete Inhalte, die hervorgehoben vorgestellt wurden. ○ **Entwürfe**: Inhalte im Entwurfsstatus, die der Benutzer beigesteuert hat. **Hinweis:** Nur Community-Administratoren können Inhalte im Entwurfsstatus anderer Benutzer anzeigen. ○ **Lesezeichen**: Inhalte, die der Benutzer mit einem Lesezeichen versehen hat.
Aktivität	Die neuesten Aktionen, die der Benutzer in der Community durchgeführt hat, z. B. das Kommentieren eines Beitrags oder das Abgeben von Feedback.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Netzwerk	○ **Follower**: Die Benutzer, die dem Community-Profil des Benutzers folgen. ○ **Folge ich**: Die Benutzer, denen der Benutzer des Community-Profils folgt. ○ Sie können Ihr eigenes Netzwerk über das Profil eines anderen Benutzers verwalten. Um einem Benutzer zu folgen, klicken Sie auf **Folgen**. Um einem Benutzer nicht mehr zu folgen, zeigen Sie auf **Folge ich** und klicken auf **Nicht mehr folgen**.
Erfolge	Eine Übersicht über die Gamification-Erfolge des Benutzers. ○ **Ebenen**: Eine Liste der verfügbaren Level, die der Benutzer erreichen kann, einschließlich des jeweiligen Startpunktwerts, wobei der aktuelle Level des Benutzers blau hervorgehoben ist. ○ **Abzeichen**: Eine Liste der Abzeichen, die diesem Benutzer verliehen wurden. ○ **Punkte**: Ein Verlauf der Punkte, die dieser Benutzer gesammelt hat, und der Aktivitäten, die er zum Sammeln der Punkte ausgeführt haben. Wenn der Benutzer Punkte in einem Forum gesammelt hat, auf das Sie keinen Zugriff haben, wird der Name des Forums durch **Privates Forum** ersetzt.
Events	Eine Liste der Events, die der Benutzer erstellt hat, an denen er teilnimmt oder an denen er in der Vergangenheit teilgenommen hat. Klicken Sie auf ein Event, um die Event-Details anzuzeigen und darauf zu reagieren.
Forumskompetenz	Die Darstellung der Kompetenz des Benutzers auf der Forumsebene. Sie können den Level im Forum und die Anzahl der Punkte anzeigen, die er für seine Beiträge zu diesem Forum erhalten hat. Um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum Erreichen der einzelnen Forumsebenen erforderlich sind, klicken Sie auf das Informationssymbol.
Themenkompetenz	Die Darstellung der Kompetenz des Benutzers auf der Themenebene. Sie können seinen Level in dem Thema und die Anzahl der Punkte anzeigen, die er für seine Beiträge zu diesem Thema erhalten hat. Um die Punktbereiche anzuzeigen, die zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Erreichen der einzelnen Forumsebenen erforderlich sind, klicken Sie auf das Informationssymbol.
Beiträge	Die Beiträge, die der Benutzer in der Community veröffentlicht hat

Community-Benutzern folgen

Verwalten Sie Ihr Netzwerk, indem Sie anderen Community-Benutzern folgen und deren Aktivitäten in der Community verfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt mehrere Möglichkeiten, Benutzern in der Community zu folgen.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf Ihren Profilnamen oder Ihr Foto.
   - Klicken Sie auf Ihren Profilnamen oder Ihr Foto und dann auf die Registerkarte **Netzwerk**.
   - Klicken Sie auf den Profilnamen oder das Foto eines anderen Benutzers und dann auf die Registerkarte **Netzwerk**.
2. Klicken Sie für jeden Benutzer, dem Sie folgen möchten, auf **Folgen**.
   Der Status ändert sich in **Folge ich**. Ihr Aktivitäts-Feed wird mit den Aktivitäten aktualisiert, die diese Benutzer in der Community ausgeführt haben.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf **Folgen**, und klicken Sie auf **Nicht mehr folgen**, um dem Benutzer nicht mehr zu folgen.

Community-Profilfoto und persönliche Informationen bearbeiten

Sie können Ihr Community-Profilfoto ändern und Ihre persönlichen Informationen bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Sie können Ihr Community-Profil nur bearbeiten, wenn Sie in der Community angemeldet sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, auf Ihr Community-Profil zuzugreifen.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf der Community-Homepage auf das Menü **Community** und dann auf **Profil**.
   - Klicken Sie auf Ihren Namen oder Ihr Profilfoto und dann auf **Profil**.
2. Um Ihr Profilbild zu ändern, klicken Sie auf **Bild 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.

Ein Dateisystem-Upload wird initiiert. Wählen Sie ein Bild im PNG- oder JPG-Format aus und klicken Sie auf **Öffnen**.

3. Klicken Sie zum Ändern eines Feldwerts auf den Wert, um ein Popup-Fenster anzuzeigen.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster für den Feldwert den gewünschten Wert aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Feld, das Sie aktualisieren möchten.

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Felder auf der Seite „Benutzerprofil“.

Felder von „Benutzerprofil“

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Der Name Ihres Arbeitgebers.
Titel	Ihre Stellenbezeichnung.
Abteilung	Ihre Arbeitsabteilung.
Standort	Ihre Adresse, Ihre Stadt und Ihr Bundesland.
Bio	Eine Kurzbeschreibung über sich selbst.
E-Mail	Ihre E-Mail-Adresse. **Hinweis:** Verwenden Sie die in Ihrem Instanzprofil verwendete E-Mail-Adresse. Andernfalls kann die Funktion zum Zurücksetzen des Passworts nicht verwendet werden.
Telefon (geschäftlich)	Telefonnummer, unter andere Personen Sie erreichen können.
Mobiltelefon	Ihre Mobilfunknummer.
Land	Das Land, in dem Sie arbeiten oder sich aufhalten.
Zeitzone	Zeitzone, in der Sie arbeiten oder sich aufhalten.
Eingabehilfe aktiviert	Verwenden Sie diese Umschaltfläche, um Barrierefreiheitsfunktionen zu aktivieren.

Anzeigeeinstellungen für das Community-Profil bearbeiten

Bearbeiten Sie die Anzeigeeinstellungen, um festzulegen, wer die einzelnen Profilabschnitte anzeigen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user, sn_communities.admin oder sn_communities.moderation_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre eigenen Anzeigeeinstellungen für Ihr Community-Profil bearbeiten. Wenn ein Community-Administrator unangemessene Inhalte in Ihrem Profil findet, kann er die Anzeigeeinstellungen ändern, um die Inhalte in der Community auszublenden, bis sie korrigiert 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. Klicken Sie auf der Community-Homepage auf das Menü **Community** und dann auf **Community-Profil**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Anzeigeeinstellungen**.
3. Öffnen Sie die Auswahllisten, und wählen Sie die Anzeigeeinstellungen für einen beliebigen Abschnitt aus.
4. Wählen Sie die anzuwendende Datenschutzebene aus.

Datenschutzebenen

Datenschutzebene	Beschreibung
Jeder	Sichtbar für alle Benutzer, auch nicht angemeldete Benutzer.
Nur ich	Für sich selbst und Administratoren sichtbar. Wenn ein Administrator unangemessene Inhalte in Ihrem Profil findet, kann er die Anzeigeeinstellung in **Nur ich** ändern, bis die Inhalte geändert wurden. Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit Details zu den Anzeigeeinstellungen, die für Abschnitte geändert wurden. Aktualisieren Sie die Inhalte, und passen Sie die Anzeigeeinstellungen entsprechend an.
Jeder nach Anmeldung	Für alle Benutzer sichtbar, die nach der Anmeldung auf die Community zugreifen.
Followers	Für Benutzer sichtbar, die Ihrem Profil folgen.

5. Klicken Sie auf **Einstellungen speichern**.

Community-Profil melden

Melden Sie ein Community-Profil, um Community-Moderatoren zu benachrichtigen, dass im Profil anstößige oder falsche Informationen vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Namen oder das Foto des zu meldenden Benutzers.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...**, und wählen Sie **Profil melden** aus.
3. Wählen Sie in der Liste den Grund aus, aus dem Sie den Benutzer melden, und fügen Sie **Zusätzliche Anmerkungen** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   - Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, die angibt, dass die Missbrauchsmeldung eingegangen ist und überprüft wird.
   - Eine Moderationsaufgabe wird erstellt und einem Moderator zur Lösung 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.

Community-Abonnements

Mithilfe von Abonnements können Sie bestimmte Interessenbereiche auswählen. Ihr Aktivitäts-Feed und Ihre Benachrichtigungen werden gemäß Ihren Abonnements personalisiert.

Abonnementtypen

Abonnementtyp	Beschreibung/Funktionen
Abonnement	• Abonnieren Sie Foren, Themen und Community-Inhalte (Fragen, Antworten, Blogs und Videos), bzw. bestellen Sie Abonnements ab. • Automatisch abonnieren: Wenn Sie Inhalte veröffentlichen, abonnieren Sie die Inhalte automatisch. Sie abonnieren sie auch automatisch, wenn Sie eine Antwort oder einen Kommentar veröffentlichen.
Aktivitäts-Feed	Zeigt Aktivitäten basierend auf Ihren Abonnements mit der letzten ganz oben an.
Benachrichtigungseinstellungen	• Verwalten Sie Ihre Abonnements mithilfe von **Benachrichtigungseinstellungen**. • Legen Sie für jedes Ihrer Abonnements E-Mail-Benachrichtigungen mithilfe von **Benachrichtigungseinstellungen** fest.

Inhalte abonnieren

Abonnieren Sie Foren, Themen, Fragen, Blogs und Videos. Sie abonnieren automatisch von Ihnen selbst erstellte Inhalte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Um die gewünschten Inhalte zu finden, verwenden Sie das Suchfeld oder die Navigation, um nach gewünschten Inhalten wie Foren, Themen, Blogs und Videos zu suchen.
2. Klicken Sie auf der Inhaltsseite auf **Abonnieren**.
   - Oben im Bildschirm wird eine Bestätigungsmeldung eingeblendet, die angibt, dass Sie die Inhalte erfolgreich abonniert haben.
   - Sie erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Aktualisierung für diese Inhalte vorhanden ist, z. B. eine Antwort auf eine Frage oder ein Kommentar zu einem Blog-Eintrag.
   - Sie können Aktualisierungen in Ihrem Aktivitäts-Feed anzeigen.
3. **Wahlweise:** Um ein Abonnement zu entfernen, kehren Sie zum Inhalt zurück, und klicken Sie auf **Abonniert**.
   Wenn Sie auf diese Option zeigen, wird der Status in **Nicht abonniert** geändert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihre Abonnements auch anzeigen und auf der Community-Homepage aktivieren oder deaktivieren, indem Sie auf Ihr Foto oder Ihren Namen klicken und **Benachrichtigungseinstellungen** auswählen. Aktivieren Sie **Benachrichtigungen empfangen**, um alle Benachrichtigungen zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Community-Abonnements

Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, um Aktualisierungen per E-Mail über die Inhalte zu erhalten, denen Sie folgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Anwendung Communities sind Abonnements und Benachrichtigungen separate Konzepte. Es ist möglich, ein Element zu abonnieren und die entsprechenden Benachrichtigungen zu deaktivieren. Sie können auch alle Benachrichtigungen deaktivieren.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Community-Homepage auf **Community** > **Benachrichtigungseinstellungen**.
2. Klicken Sie auf **Benachrichtigungseinstellungen**.
3. Um Ihre Benachrichtigungen in diesen Bereichen zu verwalten, wählen Sie die Kategorie aus, z. B. **Foren**, **Themen**, **Blogs** oder **Videos**.

   Wählen Sie die Kategorie **Netzwerk** und dann **Netzwerk anzeigen** aus, um die Community-Benutzer anzuzeigen, die Ihnen folgen, oder die Community-Benutzer, denen Sie folgen.
4. (De)aktivieren Sie in der Spalte **E-Mail** alle Elemente, für die Sie Aktualisierungen erhalten bzw. nicht erhalten möchten.
5. **Wahlweise:** Um alle Benachrichtigungen zu aktivieren bzw. zu deaktivieren, schalten Sie **Benachrichtigungen empfangen** ein oder aus.

Hinweis:

(Optional) Aktivitätsabonnementmodule werden auf der Seite „Navigations and Subscriptions (Navigation und Abonnements)“ nicht angezeigt, wenn Sie die Kennzeichnung „disable_notifications“ aktivieren.

Die isNotificationDisabled-API überprüft den Wert der Kennzeichnung „disable_notifications“. Diese API kann auch zum Blockieren der Benachrichtigung über andere Aktivitätsabonnementmodule verwendet werden.

Mitgliedschaft in einem Forum beantragen

Sie müssen registriertes Mitglied der Community sein, um die Mitgliedschaft in einem Forum anzufragen, das für Mitglieder reserviert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_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. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Navigieren zu **Community** > **Homepage**. Öffnen Sie **Community-Foren durchsuchen**, und wählen Sie dann das Forum aus.
   - Navigieren zu **Community** > **Alle Foren** und wählen Sie dann das Forum in der Liste aus. Wenn Sie die Mitgliedschaft bereits beantragt haben, wird der Status Ihrer Anforderung angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Zugriff anfordern**.

   Wenn eine Genehmigung erforderlich ist, wird **Status** in **Angefordert** geändert. Sie erhalten eine Genehmigungs- oder Ablehnungs-E-Mail. Wenn die Anfrage genehmigt wird, sind Sie sofort für das Forum abonniert, und Ihr **Status** ändert sich in **Privates Mitglied**.

   Wenn keine Genehmigung erforderlich ist, wird die Anfrage automatisch genehmigt, und Ihr **Status** ändert sich in **Privates Mitglied**.
3. **Wahlweise:** Um eine Anfrage abzubrechen, zeigen Sie auf den Status **Angefordert**, und klicken Sie auf **Abbrechen**.
4. **Wahlweise:** Um ein Forum zu verlassen, klicken Sie im Forum auf **...** und wählen dann **Forum verlassen** aus.
   Ihr **Status** ändert sich in **Zugriff anfordern**.

Einladung zum Beitritt zu einem Forum annehmen

Eine Einladung zum Beitritt zu einem Forum wird als E-Mail-Nachricht gesendet. Die Methode, die Sie zum Annehmen einer Einladung verwenden, hängt davon ab, ob Sie ein registrierter Community-Benutzer sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail-Einladung, und klicken Sie auf **Forum beitreten**.
   - Wenn Sie ein registrierter und angemeldeter Community-Benutzer sind, wird das Forum geöffnet.
   - Wenn Sie ein registrierter Community-Benutzer sind, aber die allgemeinen Community-Bedingungen nicht akzeptiert haben, werden Sie in einer Nachricht aufgefordert, die Bedingungen zu akzeptieren. Das Forum wird geöffnet, nachdem Sie die allgemeinen Bedingungen akzeptiert haben.
2. Wenn die Anmeldeseite angezeigt wird, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie ein registrierter Benutzer und nicht angemeldet sind.	Geben Sie Ihre Anmeldeinformationen ein, um auf das Forum zuzugreifen.
Wenn Sie kein registrierter Benutzer sind.	**a.** Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf **Registrieren**. **b.** Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse, einen Benutzernamen und ein Passwort ein, um einen Community-Account 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.

Option	Bezeichnung
	c. Das System sendet eine Verifizierungs-E-Mail. Klicken Sie auf den Verifizierungs-Link in der E-Mail, um Ihre Anmeldeinformationen zu bestätigen. **d.** Öffnen Sie die E-Mail-Einladung erneut, und klicken Sie auf **Forum beitreten**.

Die Forumsmitgliedschaft ist automatisch genehmigt, und Sie haben das Forum abonniert. Ihr **Status** ändert sich in **Forum verlassen**.

Inhalte in der Community veröffentlichen und darauf reagieren

Veröffentlichen Sie Inhalte in der Community, und reagieren Sie darauf, um Antworten zu erhalten oder Informationen auszutauschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

Führen Sie eine oder mehrere der folgenden Aufgaben über die Community-Homepage aus.

Frage in der Community stellen

Stellen Sie eine Frage in einem Forum, um eine Antwort von anderen Community-Benutzern zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Sie können in einem Forum nur dann eine Frage stellen, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur selbst gestellte Fragen bearbeiten oder löschen. Wenn Sie eine Antwort auf eine von Ihnen selbst gestellte Frage schreiben, wird Ihre Antwort mit **Autor** gekennzeichnet.

In Communities gibt es drei Möglichkeiten, Fragen zu stellen.

Prozedur

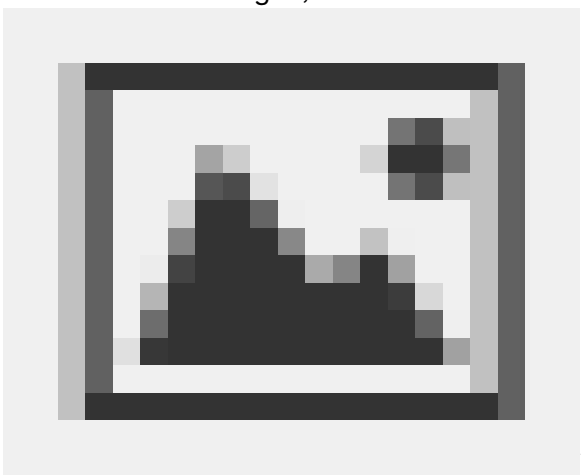
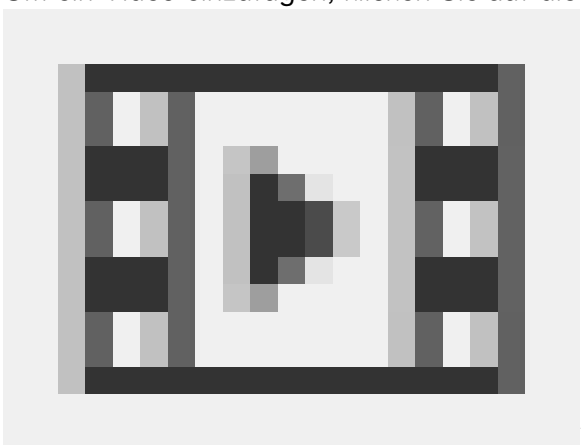
1. Führen Sie auf der Communities-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Suchen Sie das Forum, in dem Sie eine Frage stellen möchten, klicken Sie auf dessen Namen, und klicken Sie dann auf **Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe zu beginnen.** Während der Typeahead-Suche werden zugehörige Beiträge angezeigt. Klicken Sie, um einen zugehörigen Beitrag auf einer anderen Seite zu öffnen.
   - Suchen Sie das Forum, in dem Sie eine Frage stellen möchten, und klicken Sie auf **Veröffentlichen** > **Frage**.
   - Wenn Sie kein Forum sehen, klicken Sie auf **Haben Sie eine Frage? Klicken Sie hier, um mit der Eingabe zu beginnen.**
2. Klicken Sie auf **Frage**.

Automatische Übersetzung

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

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Frage stellen“

Feld	Beschreibung
Frage	Ihre Frage.
Forum	Forum, dem die Frage hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Wenn Sie die Frage gestellt haben, indem Sie auf der Communities-Homepage auf ein Forum geklickt haben, wird dieses Forum automatisch in dieses Feld eingegeben.
Themen (optional)	Thema, dem die Frage hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können den vorherigen Schritt für so viele Themen wiederholen, wie Sie möchten. Wenn Sie Ihre Meinung zu einem bestimmten Thema ändern, klicken Sie auf das entsprechende **x**-Symbol.
Beschreibung	Inhalt der Frage. Um ein Bild einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild einfügen** (), navigieren Sie zur PNG- oder JPG-Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen**. Um ein Video einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Video einfügen** (), geben Sie die Video-URL ein, und klicken Sie dann auf **Hochladen**.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Anhänge hinzufügen	Um eine Datei anzuhängen, klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**, und ziehen Sie die Datei dann in das Feld **Dokument anfügen**, oder klicken Sie in das Feld, und navigieren Sie zur Datei. ○ Sie können bis zu drei Anhänge hinzufügen. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP. ○ Die maximale Dateigröße beträgt 2 MB. ○ Unterstützte Dateitypen werden aufgelistet. ○ Klicken Sie auf das X-Symbol, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Wenn Sie auf **Hinzufügen** klicken, werden Ihre Anhänge hinzugefügt und in der Frage angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihre Frage anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. **Hinweis:** Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge automatisch auf Viren gescannt, sobald die Frage veröffentlicht wurde.

4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   - Die Frage wird hinzugefügt und steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung. Sie sind für diese Frage automatisch abonniert. Sobald eine Antwort vorhanden ist, erhalten Sie eine Benachrichtigung.
   - Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.
   - Wenn Sie Ihrer Frage Anhänge hinzugefügt haben und Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.

     Hinweis:
     - Wenn der Scan erfolgreich ist, stehen die Anhänge zum Download zur Verfügung.
     - Wenn der Scanvorgang läuft oder nicht erfolgreich ist, steht die Datei nicht zum Download zur Verfügung.
     - Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten Fragenautoren und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.

   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die infizierte Datei zu entfernen und den Anhang erneut hochzuladen. Sie können keine weiteren Anhänge hinzufügen, bis die infizierte Datei entfernt wird.
   - Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt 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.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Auf eine Frage in der Community antworten

Antworten Sie auf eine Frage oder eine andere Antwort.

Vorbereitungen

Sie können auf eine Frage oder eine andere Antwort in einem Forum oder Unterforum nur dann reagieren, wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Um die Frage oder eine Antwort zu finden, auf die Sie reagieren möchten, verwenden Sie die Suche oder Navigation über die Community-Homepage.
   Sie können auf eine Frage oder Antwort auch aus einem Aktivitäts-Feed auf der Homepage reagieren.
2. Klicken Sie auf **Antworten**.
3. Geben Sie Ihre Antwort ein.
4. **Wahlweise:** Bei Bedarf können Sie Ihrer Antwort ein Bild hinzufügen.
   a. Klicken Sie auf das Bild-einfügen-Bearbeitungssteuerelement.
   b. Wählen Sie eine Bilddatei im PNG- oder JPG-Format aus.
   c. Klicken Sie auf **Öffnen**.
5. **Wahlweise:** Bei Bedarf können Sie Ihrer Antwort ein Video hinzufügen.
   a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Video** einfügen (
   b. Geben Sie die Video-URL ein.
   c. Klicken Sie auf **Hochladen**.
6. **Wahlweise:** Sie können Ihrem Beitrag Anhänge hinzufügen.
   a. Klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**.
   b. Ziehen Sie Ihre Datei in das Feld **Anhänge hinzufügen**, oder klicken Sie auf **Zum Hochladen klicken**.
   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Ihr Anhang wird hinzugefügt und in Ihrem Beitrag angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihre Inhalte anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.

Hinweis:

- Sie können pro Beitrag bis zu drei Anhänge hinzufügen.
- Die maximale Dateigröße pro Anhang beträgt 2 MB.
- Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt.
- Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF, ZIP.
- Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge nach der Veröffentlichung der Antwort automatisch auf Viren 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.

7. Klicken Sie auf **Antworten**.
   Die Antwort wird unter der Frage und etwaigen anderen Antworten hinzugefügt. Die Antwort steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung.

   Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden.

   Wenn Sie Ihrer Antwort Anhänge hinzugefügt haben und Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.
   - Wenn der Scan erfolgreich ist, stehen die Anhänge zum Download zur Verfügung.
   - Wenn der Scanvorgang läuft oder nicht erfolgreich ist, steht die Datei nicht zum Download zur Verfügung.
   - Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten Antwortautoren und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die infizierte Datei zu entfernen und den Anhang erneut hochzuladen. Sie können keine weiteren Anhänge hinzufügen, bis die infizierte Datei entfernt wird.
8. Klicken Sie nach der Überprüfung der veröffentlichten Antwort auf **Als richtige Antwort markieren**.

   Hinweis:
   Der Autor der Frage, der Forum- oder Community-Administrator und der Forum- oder Community-Moderator überprüfen den Beitrag.

   Wenn eine akzeptierte Lösung infizierte Anhänge aufweist, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Autor, die Administratoren und/oder die Moderatoren gesendet, die die Markierung der Antwort als akzeptierte Lösung aufheben müssen. Der Autor der Antwort erhält eine Benachrichtigung, um den Beitrag zu aktualisieren.

Blog in der Community veröffentlichen

Erstellen Sie einen Blog-Beitrag, und veröffentlichen Sie ihn sofort, planen Sie die Veröffentlichung für ein bestimmtes Datum, oder speichern Sie ihn als Entwurf.

Vorbereitungen
Sie können einen Blog nur dann in einem Forum oder Unterforum veröffentlichen, wenn Sie im übergeordneten Forum über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Blog veröffentlichen, bearbeiten und löschen. Wenn Sie einen selbst erstellten Blog kommentieren, wird Ihre Antwort mit **Autor** gekennzeichnet.

Prozedur

1. Suchen Sie das Forum, in dem Sie einen Blog erstellen möchten, und klicken Sie auf dessen Namen.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen** und dann auf **Blog**.
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 „Blog veröffentlichen“

Feld	Beschreibung
Blogtitel	Titel für Ihren Blog.
Forum	Das Forum oder Unterforum, dem der Blog hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Wenn Sie den Blog erstellen, indem Sie auf der Community-Homepage auf ein Forum oder ein Unterforum klicken, wird der Name dieses Forums oder Unterforums automatisch in diesem Feld angezeigt.
Themen (optional)	Thema, dem der Blog hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können diesen Schritt wiederholen, um so viele Themen hinzuzufügen, wie Sie möchten. Um ein bestimmtes Thema zu löschen, klicken Sie auf das entsprechende **x**-Symbol.
Beschreibung	Inhalt des Blogs. Um ein Bild einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche Bild **einfügen** (Bild einfügen), navigieren Sie zur PNG- oder JPG-Datei, und klicken Sie dann auf **Öffnen**. Um ein Video einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Video** einfügen (Video einfügen), geben Sie die Video-URL ein, und klicken Sie dann auf **Hochladen**.
Anlagen hinzufügen	Klicken Sie auf **Anlagen hinzufügen**, und ziehen Sie die Datei dann in das Feld **Dokument anhängen**. Alternativ können Sie auf das Feld klicken und dann zur Datei navigieren. ○ Sie können bis zu drei Anhänge mit unterstützten Dateitypen hinzufügen. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP. ○ Die maximale Dateigröße beträgt 2 MB. ○ Klicken Sie auf das X-Symbol, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Administrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihren Blog anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung. **Hinweis:** Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge beim Veröffentlichen des Blogs automatisch auf Viren gescannt.
Veröffentlichung planen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Blog an einem angegebenen Datum zu veröffentlichen. Wählen Sie Datum, Uhrzeit und Zeitzone des Blogs aus. Der geplante Blog ist nur für den Autor und den Administrator sichtbar, bis er veröffentlicht 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: Bei einem Blog mit Genehmigungs-Workflow ändert sich der Blog-Status in „Bereit zur Veröffentlichung“, wenn er vor der geplanten Zeit genehmigt wird. Wenn ein Blog nach der geplanten Zeit genehmigt wird, ändert sich der Status in „Veröffentlicht“.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihren Blog zu speichern.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Video in der Community veröffentlichen

Veröffentlichen Sie ein Video in einem Forum oder Unterforum.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Sie können ein Video nur dann in einem Forum oder Unterforum veröffentlichen, wenn Sie im übergeordneten Forum über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Videos als solche veröffentlichen oder einer Frage bzw. einem Blog hinzufügen. Wenn Sie der Ersteller des Videos oder ein Community-Administrator, Forumsadministrator, Forumsmoderator oder Community-Moderator sind, können Sie die Videos nach der Veröffentlichung bearbeiten.

Prozedur

1. Klicken Sie in einem Forum auf **Veröffentlichen** > **Video**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Video veröffentlichen“

Feld	Beschreibung
Klicken Sie hier, um ein Video hinzuzufügen.	○ Die URL des Videos. ○ Klicken Sie auf **Hochladen**. Das Video wird Ihrem Beitrag hinzugefügt. ○ Um das aktuelle Video zu bearbeiten und durch ein anderes zu ersetzen, klicken Sie auf **Wählen Sie ein anderes Video aus**.
Titel des Videos	Der Titel des Videos.
Forum	Schreibgeschützt. In dieses Feld wird automatisch das Forum oder Unterforum eingegeben.
Themen (optional)	Das Thema, dem das Video hinzugefügt 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
	Hinweis: Sie können diesen Schritt für so viele Themen wiederholen, wie Sie möchten. Wenn Sie Ihre Meinung zu einem bestimmten Thema ändern, klicken Sie auf das entsprechende **x**-Symbol.
Beschreibung (optional)	Eine Beschreibung des Videos.

3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie berechtigt sind, das Video zu bearbeiten oder zu löschen, klicken Sie auf ein Video, klicken Sie auf das entsprechende Symbol ••• , und klicken Sie dann auf **Bearbeiten** oder **Löschen**. Sobald ein Video hochgeladen wurde, können andere Community-Benutzer es kommentieren, Feedback abgeben, das Video abonnieren, ein Lesezeichen dafür erstellen und unangemessene Inhalte im Video melden.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Blog oder Video in der Community kommentieren

Kommentieren Sie einen Blog oder ein Video, oder kommentieren Sie einen anderen Kommentar.

Vorbereitungen

Sie können ein Video nur dann in einem Forum oder Unterforum kommentieren, wenn Sie im übergeordneten Forum über die entsprechenden Berechtigungen verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre selbst erstellten Kommentare können Sie bearbeiten oder löschen. Wenn Sie einem selbst erstellten Blog oder Video einen Kommentar hinzugefügt haben, werden Ihre Kommentare mit **Autor** gekennzeichnet.

.

Prozedur

1. Um den Blog- oder Videoeintrag zu suchen, der kommentiert werden soll, verwenden Sie das Suchfeld oder die Navigation.
2. Klicken Sie auf **Kommentar**, und geben Sie Ihre Antwort ein.
3. Sie können Ihrem Beitrag Anhänge hinzufügen.
   a. Klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**.
   b. Ziehen Sie Ihre Datei in das Feld **Anhänge hinzufügen**, oder klicken Sie auf **Zum Hochladen klicken**.
   c. Klicken Sie 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.

Ihr Anhang wird hinzugefügt und in Ihrem Beitrag angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihren Kommentar anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.

Hinweis:

- Sie können pro Beitrag bis zu drei Anhänge hinzufügen.
- Die maximale Dateigröße pro Anhang beträgt 2 MB.
- Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt.
- Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP.
- Wenn die Anhanggröße groß ist oder Sie eine langsame Verbindung haben, wird eine Fortschrittsanzeige angezeigt.
- Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge nach der Veröffentlichung der Antwort automatisch auf Viren gescannt.

4. Klicken Sie auf **Kommentar**.
   Der Kommentar wird unter dem Blog- oder Videoeintrag und etwaigen anderen Kommentaren hinzugefügt. Die Antwort steht Benutzern in diesem Forum zur Verfügung.

   Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt wurden.

   Wenn Sie Ihrem Kommentar Anhänge hinzugefügt haben und Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.
   - Wenn der Scan erfolgreich ist, stehen die Anhänge zum Download zur Verfügung.
   - Wenn der Scanvorgang läuft oder nicht erfolgreich ist, steht die Datei nicht zum Download zur Verfügung.
   - Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten Kommentarautoren und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die infizierte Datei zu entfernen und den Anhang erneut hochzuladen. Sie können keine weiteren Anhänge hinzufügen, bis die infizierte Datei entfernt wird.

Dokument in der Community veröffentlichen

Wenn Sie über die entsprechenden Berechtigungen in einem Forum verfügen, können Sie ein Dokument für Kollegen, Experten oder andere Community-Benutzer freigeben. Sie können das Dokument mit so vielen Themen wie erforderlich verknüpfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_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. Klicken Sie in einem Forum auf **Veröffentlichen** > **Dokument** und füllen Sie dann das Formular aus:

Formular „Dokumentkonfiguration“

Dokumententitel	Geben Sie einen beschreibenden Titel für das Dokument ein.
Forum	Schreibgeschützt. Das aktuelle Forum oder Unterforum ist ausgewählt.
Themen	Wählen Sie in der Liste ein Thema aus. Wiederholen Sie dies für so viele Themen wie erforderlich.
Dokument anhängen	Um eine Datei anzuhängen, ziehen Sie sie in das Feld **Dokument anfügen**, oder klicken Sie in das Feld, und navigieren Sie zur Datei. ○ Sie können nur ein Dokument anhängen. ○ Die maximale Dateigröße beträgt 5 MB. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP. ○ Klicken Sie auf das X, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Administrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Wenn Antivirus-Schutz aktiviert ist, werden alle Anhänge automatisch auf Viren gescannt, sobald Sie auf **Veröffentlichen** klicken.
Beschreibung	Geben Sie eine nützliche Beschreibung für das Dokument ein.

2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
   - Das Dokument wird im Forum angezeigt. Der Autor eines Dokuments kann den Beitrag bearbeiten oder löschen.
   - Community-Benutzer, die das Forum abonniert haben, erhalten eine Benachrichtigung, dass Inhalte veröffentlicht wurden. Aktivitäts- und Inhalts-Feeds werden entsprechend aktualisiert.

Hinweis:
Wenn Sie ein Benutzer sind, dessen Inhalte moderiert werden müssen, werden Inhalte erst veröffentlicht, wenn sie von einem Community-Moderator genehmigt 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.

Wenn Ihr Community-Administrator Antivirus-Schutz aktiviert hat, wird im Hintergrund automatisch ein Scan ausgeführt.

Hinweis:

- Sie können die Anhänge nur herunterladen, wenn der Scan erfolgreich ist.
- Falls ein Anhang infiziert ist, erhalten der Benutzer, der das Dokument veröffentlicht hat, und Community-Administratoren eine Benachrichtigung.

Zugehörige Informationen

Kommentare deaktivieren

Benutzer in der Community erwähnen

Lenken Sie die Aufmerksamkeit in der Community auf Ihre Inhalte, indem Sie andere Community-Benutzer im Beitrag erwähnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Benutzer in Fragen, Blogs, Events, Kommentaren und Antworten erwähnen.

Hinweis:
Die Funktion der Erwähnungen von Benutzern ist nicht für die Inhaltstypen Dokument und Video aktiviert.

Sie können Benutzer in Communities auf folgende Weise erwähnen.

Prozedur

1. Führen Sie in der Community eine der folgenden Aktionen aus.
   - Veröffentlichen Sie Inhalte in der Community, und platzieren Sie den Cursor im Skript-Editor.
   - Klicken Sie auf den Inhalt, den Sie kommentieren oder beantworten möchten.
2. Geben Sie das @-Symbol gefolgt vom Namen des Benutzers ein.

Hinweis:
Sie können in einem Beitrag mehrere Community-Benutzer erwähnen.

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die von Ihnen ausgewählten Community-Benutzer und ihre Follower (alle Community-Benutzer, die den Benutzern folgen) gesendet. Der Aktivitäts-Feed wird ebenfalls aktualisiert.

Hinweis:
Follower können ihre Benachrichtigungseinstellungen festlegen, um Benachrichtigungen über Benutzererwähnungen zu aktivieren bzw. zu deaktivieren.

Community-Events

Erstellen, verwalten und beteiligen Sie sich an Events, um das Engagement in der Community zu fördern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.admin oder sn_communities.community_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

Führen Sie mindestens eine der folgenden Aufgaben aus.

Community-Event veröffentlichen

Sie können ein Community-Event erstellen, für das sich andere Community-Benutzer, Kollegen oder Experten registrieren können, um daran teilzunehmen.

Vorbereitungen

Sie müssen über die Berechtigung zum Erstellen von Events (**Event schreiben und Kommentar schreiben**) verfügen und Mitglied des Forums sein, in dem das Event erstellt werden soll. Der Inhaltstyp **Event** muss im Forum für das Event aktiv sein.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

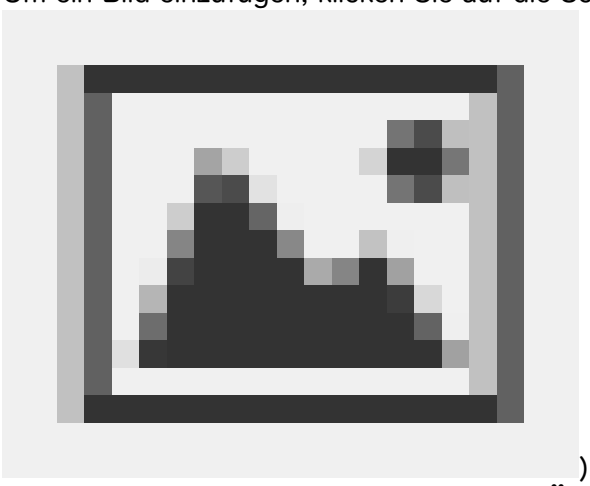
Prozedur

1. Klicken Sie in einem Forum auf **Veröffentlichen** > **Ereignis** und füllen Sie dann das Formular aus.

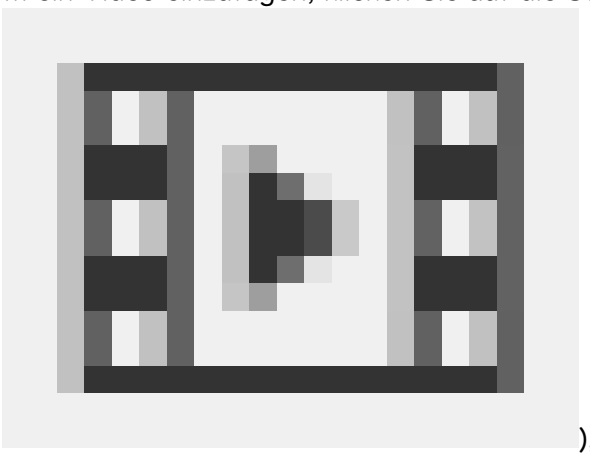
Ein Ereignis erstellen

Feld	Beschreibung
Event-Titel	Ein Titel für Ihr Event.
Forum	Schreibgeschützt. In dieses Feld wird automatisch das Forum eingegeben.
Themen optional	Ein Thema, dem das Event hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können beliebig viele Themen hinzufügen. Um ein Thema zu entfernen, klicken Sie auf das **x**.
Gastbegrenzung festlegen/ Insgesamt zulässig	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um im Feld **Insgesamt zulässig** die maximale Anzahl von Gästen anzugeben, die teilnehmen können. Wenn die Anzahl der Gäste den Grenzwert erreicht, werden weitere Benutzer der Warteliste hinzugefügt.
Gästeliste öffentlich anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Forumsmitgliedern das Anzeigen der Gästeliste für das Event zu erlauben.
Dies ist ein Online-Event	Aktivieren Sie bei online durchgeführten Events das Kontrollkästchen.
Name des Standorts	Bei einem online durchgeführten Event wird der im Feld **Name des Standorts** angegebene Text als Bezeichnung mit einem Hyperlink zur angegebenen **Web-URL** angezeigt. Geben Sie beispielsweise den Text „Klicken Sie hier, um an der Besprechung teilzunehmen“ ein, um Ihren Abonnenten die Möglichkeit zu geben, an der Besprechung teilzunehmen. Geben Sie für ein Offline-Event **Name des Standorts**, **Adresse**, **Stadt**,**Bundesland**, **Postleitzahl**und **Land** ein, um den Ort zu erwähnen.
Web-URL	Geben Sie die Web-URL eines online durchgeführten Events ein, damit Ihre Abonnenten darauf klicken können, um teilzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,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 und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Events. Das **Datum** muss in der Zukunft liegen. **Hinweis:** Wenn Sie die **Dauer** ändern, wird die **Endzeit** automatisch aktualisiert. Klicken Sie auf **Zeitzone ändern**, um die Zeitzone für das Event festzulegen. Standard: Ihre lokale Zeitzone. Die Zeitzone ändert sich entsprechend der Zeitzone des Benutzers, der das Event anzeigt.
Dauer	Die Dauer des Events. **Hinweis:** Wenn Sie die **Endzeit**ändern, wird die **Dauer** automatisch aktualisiert. Standardmäßig beträgt die Dauer 30 Minuten.
Gästen einen Tag vor dem Event eine Erinnerung senden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit einen Tag vor dem Event eine E-Mail-Erinnerung an alle Benutzer gesendet wird, die mit **Teilnehmen** geantwortet haben.
Beschreibung	Beschreibung des Events. Um ein Bild einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild einfügen** (), navigieren Sie zur PNG- oder JPG-Datei, und klicken Sie dann auf **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.

Feld	Beschreibung
	Um ein Video einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Video einfügen** (), geben Sie die Video-URL ein, und klicken Sie dann auf **Hochladen**.
Anhänge hinzufügen	Klicken Sie auf **Anhänge hinzufügen**, und ziehen Sie die Datei dann in das Feld **Dokument anfügen**, oder klicken Sie in das Feld, und navigieren Sie zur Datei. ○ Sie können bis zu drei Anhänge hinzufügen. ○ Unterstützte Dateitypen: PPT, PPTX, XLS, XLSX, DOC, DOCX, TXT, PDF, PNG, BMP, JPG, JPEG, GIF und ZIP. ○ Die maximale Dateigröße beträgt 2 MB. ○ Klicken Sie auf das X-Symbol, um eine angehängte Datei zu löschen. **Hinweis:** Ihr Systemadministrator hat möglicherweise ein Limit für die Gesamtanzahl der in der Community zulässigen Anhänge festgelegt. Wenn Sie auf **Hinzufügen** klicken, werden Ihre Anhänge hinzugefügt und im Event angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Datei an Ihr Event anhängt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung.
Veröffentlichung planen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um ein Event an einem angegebenen Datum zu veröffentlichen. Wählen Sie das Datum und die Uhrzeit des Events aus. Standardmäßig ist die Zeitzone des Zeitplans identisch mit der Event-Zeitzone. Das geplante Event ist nur für den Autor und den Administrator sichtbar, bis es veröffentlicht wird. **Hinweis:** Bei einem Event mit Genehmigungs-Workflow ändert sich der Event-Status in „Bereit zur Veröffentlichung“, wenn es vor der geplanten Zeit genehmigt wird. Wenn ein Event nach der geplanten Zeit genehmigt wird, ändert sich der Status in „Veröffentlicht“. Veröffentlichte Events können nicht geplant werden.

2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Zugehörige Informationen

Events bearbeiten

Kommentare 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.

Events bearbeiten

Bearbeiten Sie die Details vergangener und bevorstehender Events. Wenn Sie ein vergangenes Event bearbeiten, können Sie ein Dokument anfügen oder den Link für die Aufzeichnung des Meetings für Ihre Event-Abonnenten freigeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user, sn_communities.moderation_admin, sn_communities.community_moderator, sn_communities.forum_moderator oder sn_communities.forum_admin

Prozedur

1. Suchen Sie nach einem Event, das Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ (⋯), und klicken Sie dann auf **Bearbeiten**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular wie erforderlich aus.

Event-Formular aktualisieren

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
Event-Titel	Titel für vergangene und bevorstehende Events.	Ja
Forum	Name des Forums, in dem das Event veröffentlicht wird. Sie können das Forum nicht ändern.	NA
Thema/Themen	Themen, die mit dem Event verknüpft sind. Fügen Sie nach Bedarf Themen hinzu, oder ändern Sie diese. Um ein Thema zu entfernen, klicken Sie auf das **x**.	Nein
Gastbegrenzung festlegen	Option zum Erhöhen der Gastbegrenzung zum Bestätigen der Teilnehmer auf der Warteliste für ein bevorstehendes Event. Sie können die Gastbegrenzung für ein vergangenes Event nicht ändern.	Ja – für einen bestätigten Teilnehmer
Gästeliste für Benutzer anzeigen	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Anzeige der Gästeliste eines bevorstehenden Events für Forumsmitglieder.	Nein
Dies ist ein Online-Event	Option zum Ändern des Ereignistyps in „online“ oder „offline“ für ein bevorstehendes Event. Sie können ein vergangenes Event nicht ändern.	Ja
Name des Standorts	Name des Standorts für vergangene und bevorstehende Events.	Ja

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
	○ Bei einem online durchgeführten Event wird der im Feld **Name des Standorts** angegebene Text als Bezeichnung mit einem Hyperlink zur angegebenen Web-URL angezeigt. Um beispielsweise den Link für die Aufzeichnung des Meetings eines vergangenen Events zu teilen, ändern Sie den Text in Meeting-Aufzeichnung herunterladen. ○ Ändern Sie für ein Offline-Event die Felder **Name des Standorts**, **Adresse**, **Stadt**,**Bundesland**, **Postleitzahl**und **Land**, um den Ort anzugeben.	
Web-URL	Web-URL für vergangene und bevorstehende Events. ○ Geben Sie für ein vergangenes Event die Web-URL der Meeting-Aufzeichnung ein, um den Link für Ihre Abonnenten freizugeben. ○ Ändern Sie für ein bevorstehendes Event die Web-URL, wenn sich die Systemdetails ändern.	Ja
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit für ein Event. Sie können das Datum und die Uhrzeit für vergangene und bevorstehende Events in ein zukünftiges Datum ändern. Wenn Sie das Datum eines vergangenen Events in ein zukünftiges Datum ändern, wird das vergangene Event zu einem bevorstehenden Event. Sie können alle anderen Details für ein bevorstehendes Event nach Bedarf bearbeiten. Klicken Sie auf **Zeitzone ändern**, um die Zeitzone für das Event festzulegen. Der	Ja

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
	Standardwert ist Ihre lokale Zeitzone. Die Zeitzone ändert sich entsprechend der Zeitzone des Benutzers, der das Event anzeigt. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld **Dauer**ändern, wird das Feld **Endzeit** automatisch aktualisiert.	
Dauer	Die Dauer des Events. **Hinweis:** Wenn Sie die **Endzeit**ändern, wird die **Dauer** automatisch aktualisiert. Standardmäßig beträgt die Dauer **30 Minuten**.	Ja
Gästen einen Tag vor dem Event eine Erinnerung senden	Option, damit einen Tag vor dem Event eine E-Mail-Erinnerung an alle Benutzer gesendet wird, die mit **Teilnehmen** geantwortet haben. Dieses Kontrollkästchen wird nur für bevorstehende Events angezeigt, nicht für vergangene Events.	Nein
Beschreibung	Beschreibung für vergangene und bevorstehende Events. Sie können ein Bild oder ein Video nach Bedarf einfügen.	Ja
Anhänge hinzufügen	Anhänge für vergangene und bevorstehende Events. Bearbeiten Sie bei Bedarf einen Anhang.	Ja
Veröffentlichung planen	Option zum Veröffentlichen eines Events. Dieses Kontrollkästchen wird nur für ein geplantes Event und nicht für ein veröffentlichtes Event angezeigt. ○ Ändern Sie zum erneuten Planen das geplante Datum und die geplante Uhrzeit nach Bedarf. Standardmäßig ist die Zeitzone des Zeitplans identisch mit der Event-Zeitzone. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen	Nein

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

Feld	Beschreibung	Abonnent erhält E-Mail-Benachrichtigung
	aktivieren, wird ein Event direkt zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit veröffentlicht. ○ Um den Zeitplan zu löschen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.	

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Zugehörige Informationen

Community-Event veröffentlichen

Kommentare deaktivieren

Community-Events anzeigen und daran teilnehmen

Sie können Details zu veröffentlichten Events anzeigen und Aufgaben ausführen, z. B. auf das Event reagieren oder es Ihrem Kalender hinzufügen.

Vorbereitungen

Sie müssen registriertes Mitglied der Community sein und über die Berechtigung zum Lesen von Events (**Event lesen und Kommentar schreiben**) verfügen, um auf Events reagieren zu können.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren Sie zur Inhaltsliste.
   - Navigieren Sie zum Aktivitäts-Feed.
   - Navigieren Sie zu einem Forum oder Thema.
   - Navigieren Sie zum Community-Profil eines anderen Benutzers, und klicken Sie auf die Registerkarte **Events**.
   - Klicken **Community** > **Ereignisse**.
2. Klicken Sie auf ein Event.
   Auf der Seite „Event-Details“ werden die folgenden Informationen angezeigt.

Community-Event-Details

Event Header	○ Zeigen Sie an, wie das Event heißt sowie von wem und wann es erstellt wurde. ○ Wenn der Organisator des Events festgelegt hat, dass die Gästeliste öffentlich angezeigt werden soll, können Sie anzeigen, wie viele Community-Benutzer mit **Teilnehmen** oder **Vielleicht** geantwortet haben, und auf die Zahlen klicken, um die Namen anzuzeigen. ○ Wenn die Gästeliste privat ist, können Sie anzeigen, wie viele Community-Benutzer mit **Teilnehmen** oder **Vielleicht** geantwortet haben, können aber die Namen nicht 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.

	◦ Zeigen Sie die Anzahl der noch verfügbaren Spots im Event oder ihre Position in der Warteliste an. ◦ Wenn das Event in derselben Zeitzone stattfindet, die Sie in Ihren Benutzereinstellungen festgelegt haben, wird die **Event-Zeitzone** angezeigt. ◦ Wenn das Event in einer anderen Zeitzone stattfindet, als Sie in Ihren Benutzereinstellungen festgelegt haben, werden sowohl die **Event-Zeitzone** als auch **Ihre Zeitzone** angezeigt.
Event-Übersicht	◦ Wann und wo das Event stattfindet. ◦ Eine Beschreibung des Events. ◦ Themen, die mit dem Event verknüpft sind. ◦ Kommentare zum Event. ◦ Die Häufigkeit, mit der das Event angezeigt wurde.
Bevorstehende Events	Die nächsten fünf bevorstehenden Events.
Beliebte vergangene Events	Die fünf beliebtesten vergangenen Events und die Anzahl der Community-Benutzer, die an dem Event interessiert waren. Interessierte Community-Benutzer sind Benutzer, die entweder am Event teilgenommen haben oder für das Event auf die Warteliste gesetzt wurden.

3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Teilnehmen**, **Vielleicht** oder **Abgelehnt**, um die Gästeliste und die Antworten der Benutzer darauf anzuzeigen oder zu durchsuchen.
4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Abonnieren**, um das Event zu abonnieren und Benachrichtigungen zu erhalten, wenn das Event aktualisiert wird.
   Wenn Ihre Antwort **Teilnehmen** oder **Vielleicht** lautet, abonnieren Sie das Event automatisch.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Antworten**, um anzugeben, ob Sie am Event teilnehmen oder vielleicht teilnehmen, um die Teilnahme abzulehnen oder sich auf die Warteliste zu setzen.
   - Sie können auch direkt über den Aktivitäts-Feed auf ein Event reagieren.
   - Wenn das Event voll ist, erhalten Sie die Meldung, dass Sie sich auf die Warteliste setzen lassen können. Die Option **Teilnehmen** wird dann durch **Warteliste** ersetzt. Wenn Sie auf der Warteliste sind, wird Ihre Position in der Warteliste angezeigt. Sobald eine Platz für das Event verfügbar wird, bewegen Sie sich in der Liste nach oben.

   Je nach Auswahl ändert sich Ihr Status in **Teilnehmen**, **Vielleicht**, **Abgelehnt** oder **Warteliste**. Auf Wunsch können Sie Ihre Antwort aktualisieren.
   - Wenn der Ersteller eines Events oder ein Community-Administrator ein Event löscht, auf das Sie mit **Ja**, **Warteliste** oder **Vielleicht** geantwortet haben, erhalten Sie abhängig von Ihren Benachrichtigungseinstellungen eine E-Mail-Benachrichtigung.
   - Wenn ein Event aktualisiert wird, auf das Sie mit **Ja**, **Warteliste** oder **Vielleicht** geantwortet haben, erhalten Sie abhängig von Ihren Benachrichtigungseinstellungen eine E-Mail-Benachrichtigung.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **...**, um eine der folgenden Aktionen auszuführen.

Option	Bezeichnung
Zum Kalender hinzufügen	Lädt eine ICS-Datei herunter, die Sie Ihrem Kalender hinzufügen können. Die Datei enthält den Titel und die Beschreibung des Events, den Event-Stand-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	ort, Start- und Enddatum, Uhrzeit sowie etwaige Anhänge. Wenn Gäste sich entschlossen haben, ihre Details nicht weiterzugeben, werden die Informationen nicht in der Datei angezeigt.
Lesezeichen	Das Event wird in ihrer Lesezeichenliste auf Ihrer Profilseite angezeigt. Klicken Sie auf **Lesezeichen entfernen**, um ein Lesezeichen zu löschen.
Inhalt melden	Klicken Sie auf **Inhalt melden**, um unangemessene Inhalte im Event zu melden.

Zielseite von Community-Events anzeigen

Die Event-Zielseite bietet eine Übersicht über alle Events, auf die Sie in der Community zugreifen können. Sie können Events filtern, Ihren Status für das Event anzeigen, die Anzahl der am Event teilnehmenden Community-Benutzer anzeigen usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Community-Benutzer müssen über die Berechtigung zum Anzeigen von Events (**Event lesen**) verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Ereignisse**.
   Auf der Event-Zielseite wird eine Liste aller Events angezeigt, auf die Sie Zugriff haben, sowie eine Liste der fünf beliebtesten Events der Vergangenheit.
2. Filtern Sie die Liste nach Events, die Sie erstellt haben, oder nach Teilnahmestatus, Forum bzw. Datum.
   In der Liste werden folgende Informationen angezeigt.
   - Der Ersteller des Events, das letzte Aktualisierung und der Veranstaltungsort.
   - Ihr Status, wenn Sie bereits auf das Event geantwortet haben.
   - Die Anzahl der Community-Benutzer, die an dem Event interessiert sind. Interessierte Community-Benutzer sind Benutzer, die am Event teilnehmen oder auf die Warteliste für das Event gesetzt wurden.
   - Die Anzahl der Community-Benutzer, die das Event angezeigt haben.
3. Klicken Sie auf ein Event, um Aufgaben im Zusammenhang mit dem Event auszuführen.

Community-Event verwalten

Zeigen Sie zusätzliche Antwortinformationen zum Event an, bearbeiten oder löschen Sie Events, und laden Sie eine Gästeliste herunter.

Vorbereitungen

Sie müssen registriertes Mitglied der Community sein und über die Berechtigung zum Lesen von Events (**Event lesen und Kommentar schreiben**) verfügen, um auf Events reagieren zu können.

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user, der das Event erstellt hat, oder sn_communities.admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf veröffentlichte Events können Sie in der Community von mehreren Stellen aus 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.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Navigieren Sie zur Inhaltsliste.
   - Navigieren Sie zum Aktivitäts-Feed.
   - Navigieren Sie zu einem Forum oder Thema.
   - Navigieren Sie zum Community-Profil eines anderen Benutzers, und klicken Sie auf die Registerkarte **Events**.
   - Klicken **Community** > **Ereignisse**.
2. Klicken Sie auf ein Event.
   Auf der Seite „Event-Details“ werden die folgenden Informationen angezeigt.

Community-Event-Details	
Event Header	○ Zeigen Sie an, wie das Event heißt sowie von wem und wann es erstellt wurde. ○ Zeigen Sie an, wie viele Community-Benutzer teilnehmen oder vielleicht teilnehmen. ○ Zeigen Sie an, wie viele Community-Benutzer das Event abgelehnt haben. ○ Zeigen Sie die Anzahl der noch verfügbaren Spots im Event oder ihre Position in der Warteliste an.
Event-Übersicht	○ Wann und wo das Event stattfindet. ○ Beschreibung des Events. ○ Die Themen, die mit dem Event verknüpft sind. ○ Kommentare zum Event. ○ Die Häufigkeit, mit der das Event angezeigt wurde.
Bevorstehende Events	Zeigt die nächsten fünf bevorstehenden Events an.
Beliebte vergangene Events	Zeigt die fünf beliebtesten vergangenen Events und die Anzahl der Community-Benutzer an, die an den Events interessiert waren. Interessierte Community-Benutzer sind Benutzer, die entweder am Event teilgenommen haben oder für das Event auf die Warteliste gesetzt wurden.

3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Symbol **...**.
4. Sie haben die folgenden Optionen.

Option	Bezeichnung
Bearbeiten	Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Die Seite **Event aktualisieren** wird geöffnet. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an alle Community-Benutzer gesendet, die **Ja**, **Vielleicht** oder **Warteliste** geantwortet haben.
Löschen	Klicken Sie auf **Löschen**. Eine Warnmeldung wird angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob 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.

Option	Bezeichnung
	Event wirklich löschen möchten. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an alle Community-Benutzer gesendet, die **Ja**, **Vielleicht** oder **Warteliste** geantwortet haben.
Zum Kalender hinzufügen	Eine ICS-Datei wird heruntergeladen, die Sie Ihrem Kalender hinzufügen können. Die Datei enthält den Titel und die Beschreibung des Events, den Event-Standort, Start- und Enddatum, Uhrzeit sowie etwaige Anhänge. Wenn Gäste sich entschlossen haben, ihre Details nicht weiterzugeben, werden die Informationen nicht im Datei-Download angezeigt.
Lesezeichen	Das Event wird in ihrer Lesezeichenliste auf Ihrer Profilseite angezeigt. Wenn Sie das Event bereits mit einem Lesezeichen versehen haben, können Sie auf **Lesezeichen entfernen** klicken.
Inhalt melden	Klicken Sie als Community-Administrator auf **Inhalt melden**, um unangemessene Inhalte im Event zu melden.
Gästeliste herunterladen	Laden Sie eine CSV-Datei der Gästeliste herunter. Rufen Sie die Datei auf, um die Liste der Community-Benutzer, die am Event teilnehmen, ihren RSVP-Status und ihre E-Mail-Adressen anzuzeigen.

Community-Inhalte mit Lesezeichen versehen

Sie können Ihre bevorzugten Fragen, Blogs, Videos, Dokumente und Events mit einem Lesezeichen versehen. Zu Inhalten im Entwurfsstatus bzw. zu Antworten oder Kommentaren können Sie keine Lesezeichen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Inhalt, dem Sie ein Lesezeichen hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...**, und wählen Sie **Lesezeichen** aus.
   Der mit einem Lesezeichen versehene Inhalt wird der Registerkarte **Lesezeichen** in Ihrem Community-Profil hinzugefügt.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Lesezeichen anzuzeigen.
   - Navigieren Sie zu Ihrem Community-Profil, und klicken Sie auf **Inhalt** > **Lesezeichen**.
   - Klicken Sie auf Ihren Namen oder Ihr Profilfoto und dann auf **Meine Lesezeichen**.
4. Sie können nach Lesezeichen suchen und bei Bedarf ein Lesezeichen auswählen und dann auf **Lesezeichen entfernen** klicken.

Feedback zu Community-Inhalten abgeben

Geben Sie Feedback zu Inhalten ab, die Sie nützlich finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_communities.community_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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt vier unterstützte Arten von Feedback zu Inhalten: Kommentar, positive Stimme sowie Markierung als hilfreich und als richtige Antwort. Sie können Feedback direkt im Aktivitäts-Feed auf der Community-Homepage eingeben oder zu dem Inhalt navigieren, für den Sie Feedback abgeben möchten.

Feedback zu Inhalten

Feedback zu Inhalten	Beschreibung
Anmerkung	Kommentieren Sie Blogs und Videos. Sie können auch Kommentare kommentieren. Die Anzahl der Kommentare wird angezeigt.
Hochstimmen	Sie können eine **positive Stimme** für eine Frage abgeben. Die Anzahl der positiven Stimmen wird angezeigt.
Hilfreich	Sie können Antworten, Blogs, Kommentare und Videos als **Hilfreich** markieren. Die Anzahl der Hilfreich-Markierungen wird angezeigt.
Als richtige Antwort markieren	Wenn Sie Community- oder Forumsadministrator, Community- oder Forumsmoderator oder der Autor der Frage sind, können Sie eine Antwort **Als richtige Antwort markieren**. Für jede Frage gibt es nur eine richtige Antwort. Wenn Sie später eine andere Antwort als richtig markieren, verliert die aktuelle Antwort diesen Status.

Prozedur

1. Führen Sie auf der Community-Homepage eine der folgenden Aktionen aus.
   - Klicken Sie auf ein Forum und dann auf den Inhalt, z. B. einen Blog oder eine Frage.
   - Verwenden Sie die Suche, und klicken Sie auf den Inhalt.
   - Navigieren Sie auf der Homepage **Aktivitäts-Feed** zu dem Inhalt, und geben Sie Ihr Feedback direkt hier ein.
2. Geben Sie Ihr Feedback ein.
   Das folgende Feedback wird angezeigt.

Feedback-Typen, die im Community-Inhalt enthalten sind

Community-Homepage > **Aktivitäts-Feed**	Sie können Feedback zu allen Inhalten abgeben, die Benutzer abonniert haben.
Community-Homepage > **Inhaltsliste**	Feedback, das von anderen Benutzern eingegeben 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.

Ihre **Community-Profil** > **Aktivität** Registerkarte.	Von Ihnen eingegebenes Feedback.

Hinweis:
Der Aktivitäts-Feed auf der Homepage wird nicht automatisch aktualisiert. Wenn Aktualisierungen am Aktivitäts-Feed vorgenommen werden, während Sie ihn anzeigen, wird die Nachricht **Neue Aktualisierungen verfügbar** angezeigt. Sie können auf alle neuen Aktualisierungen klicken und diese anzeigen. Wenn Sie gerade dabei sind, einen Kommentar abzugeben, und Sie auf **Neue Aktualisierungen verfügbar** klicken, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie fortfahren möchten.

Unangemessene Community-Inhalte melden

Melden Sie Inhalte, um Community-Moderatoren zu benachrichtigen, dass diese Inhalte unangemessen sind oder es sich dabei um Spam handelt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_communities.community_user

Prozedur

1. Verwenden Sie das Suchfeld oder die Navigation, um den zu meldenden Inhalt zu suchen.
2. Klicken Sie auf das Symbol **...** und dann auf **Inhalt melden**.
3. Wählen Sie in der Liste den Grund aus, aus dem Sie den Inhalt melden, und fügen Sie **Zusätzliche Anmerkungen** hinzu.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Moderationsaufgabe wird erstellt und einem Moderator zur Lösung zugewiesen. Je nach Moderationseinstellungen, die für Ihre Community erstellt wurden, wird der Inhalt möglicherweise ausgeblendet, bis ein Moderator ihn überprüft hat.

Liste von Fragen anzeigen und Fälle erstellen

Um rasch Fragen anzuzeigen, die sich potenziell in Fälle umwandeln lassen, bietet das Community-Portal eine Seite mit einer Liste von Fragen, die von Kontakten oder Verbrauchern erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent, sn_communities.admin oder ein Benutzer mit der Rolle proxy_case_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf dieser Seite werden Fragen aus den Foren angezeigt, für die der Benutzer zugriffsberechtigt ist.

Prozedur

1. Klicken Sie im Community Portal auf **Community** > **Fragen zum Fall** , um die Liste der Fragen zu öffnen.
   Diese Liste enthält Fragen, die von einem Kontakt oder Verbraucher veröffentlicht wurden und für die noch kein Fall erstellt wurde.
2. Verwenden Sie die Filter auf dieser Seite, um die Fragenliste zu filtern:

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

- Fragen für alle Foren oder für das ausgewählte Forum anzeigen
- Fragen anzeigen, die innerhalb des ausgewählten Zeitraums veröffentlicht wurden: 7, 15 oder 30 Tage
- Nach den neuesten Fragen oder älteren Fragen sortieren
- Nach dem Fragenstatus sortieren: alle, gelöst, ungelöst oder unbeantwortet

3. Um aus einer der Fragen in der Liste einen Fall zu erstellen, klicken Sie auf eine Frage, um die Fragenseite zu öffnen.
4. Klicken Sie auf das Überlaufsymbol (**...**) und dann auf **Fall erstellen**, um das Formular „Fall erstellen“ zu öffnen.
   Die Aktion **Fall erstellen** ist verfügbar, wenn noch kein Fall aus einer Frage erstellt wurde. Sobald ein Fall erstellt wurde, ist diese Aktion nicht mehr verfügbar.
   Die Informationen aus der Frage werden den Feldern für den Fall zugeordnet.
5. Geben Sie in die Felder im Formular „Fall erstellen“ weitere Informationen ein.
   Fügen Sie beispielsweise eine **Beschreibung** für den Fall hinzu.
6. Hängen Sie gegebenenfalls eine Datei an den Fall an.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie kehren zur Seite mit dem Frageninhalt zurück. Nachdem der Fall erstellt wurde, wird die Fallnummer im Fragen-Header angezeigt. Der Autor der Frage, der Kundenservice- oder Verbraucherservice-Mitarbeiter sowie alle Benutzer mit der Rolle proxy_case_creator können die Fallnummer anzeigen.

   Auch der Kontakt oder Verbraucher, der die Frage veröffentlicht hat, kann den Fall anzeigen, indem er im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal zu **Meine Fälle** navigiert.

Gamification

Motivieren Sie Benutzer dazu, sich in der Community zu beteiligen und Inhalte beizusteuern, indem Sie Anreize in Form von Punkten, Erfolgsleveln und Abzeichen schaffen.

Verwenden Sie das Gamification-Framework, um:

- Punktwerte zu konfigurieren, die bestimmten Benutzeraktivitäten zugewiesen sind.
- Erfolgslevel basierend auf gesammelten Punkten zu definieren
- Abzeichen zu erstellen und zuzuweisen, um die Leistung von Benutzern zu würdigen.

Community-Administratoren können:

- Regeln erstellen und Punkte konfigurieren, die Benutzer für Aktivitäten in der Community erhalten.
- Tracks erstellen, um Punkte logisch zu unterteilen, die in den Communities in verschiedenen Bereichen vergeben werden.
- Level in der Community erzeugen, auf denen Benutzer Kompetenz erwerben oder sich eine Reputation verschaffen können, und Levelbereiche innerhalb jeder Leveldefinition konfigurieren.
- Abzeichen erstellen, um Benutzer für verschiedene Erfolge auszuzeichnen.

Community-Benutzer können:

- Aktivitäten ausführen und Punkte sammeln.
- Level basierend auf Gesamtpunktzahlen 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.

- Ranglisten anzeigen, um Community-Experten für bestimmte Foren oder Themen zu finden.
- Die eigene Position innerhalb der Community anzeigen.
- Gamification-Erfolge in ihren Benutzerprofilen anzeigen.

Gamification-Komponenten

Die Gamification-Funktion umfasst mehrere Komponenten, z. B. Regeln, Level und Tracks, mit denen Benutzer Punkte und Abzeichen für Community-Aktivitäten erwerben können.

Regeln

Mit Gamification-Regeln können Sie Punkte konfigurieren, die Benutzer für Aktivitäten in der Community erhalten.

Gamification enthält mehrere vordefinierte Regeln. Der Gamification-Administrator kann diese Regeln verwenden, sie wie gewünscht ändern oder neue Regeln erstellen. Diese vordefinierten Regeln beinhalten:

- Kommentar als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Dokument als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Video als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Blog als hilfreich markiert: 5 Punkte
- Antwort als hilfreich markiert: 20 Punkte
- Dokument mit Lesezeichen versehen: 20 Punkte
- Blog mit Lesezeichen versehen: 20 Punkte
- Video mit Lesezeichen versehen: 20 Punkte
- Antwort für eine Frage als richtig markiert: 40 Punkte

Wenn ein Benutzer eine Aktivität ausführt, der eine Gamification-Regel zugewiesen ist, erhält das in der Regel angegebene Benutzerprofil Punkte. Durch eine Gamification-Regel erworbene Punkte können so konfiguriert werden, dass sie wie folgt gesammelt werden:

- Gesamtpunkte in der gesamten Community
- Punkte in Foren, die der Aktivität zugewiesen sind
- Punkte in Themen, die der Aktivität zugewiesen sind
- Punkte in einem Track
- Punkte, die für eine Kombination aus Foren, Themen und Tracks vergeben werden

Wenn Benutzer vorherige Aktivitäten rückgängig machen, werden die mit diesen Aktivitäten verknüpften Punkte aberkannt. Wenn beispielsweise eine Regel definiert wurde und ein Benutzer einen Blog erstellt, werden Punkte vergeben. Die Punkte werden beim Löschen des Blogs abgezogen. Wenn die entsprechende Regel nicht definiert wurde und ein Benutzer einen Blog erstellt, werden keine Punkte vergeben. Wenn der Benutzer den Blog entfernt, nachdem die Regel definiert wurde, werden Punkte abgezogen, obwohl überhaupt keine vergeben wurden.

Zugehörige Informationen

Gamification-Regel 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.

Titel

Tracks bieten eine Möglichkeit, Punkte logisch zu unterteilen, die in den Communities in verschiedenen Bereichen vergeben werden.

Gamification enthält zwei vorkonfigurierte Tracks:

- Community-Kompetenz
- Community-Teilnahme

Während die Anwendung so konfiguriert ist, dass Punkte nach Tracks gesammelt werden, zeigt Gamification derzeit keine Tracks im Community-Portal an.

Zugehörige Informationen

Gamification-Track erstellen

Level und Levelbereiche

Von Community-Benutzern gesammelte Punkte können dabei helfen, verschiedene Reputationslevel zu erreichen.

Das System ist mit Leveln vorkonfiguriert, mit denen Community-Benutzer Punkte sammeln sowie Kompetenz erwerben oder sich eine Reputation verschaffen können:

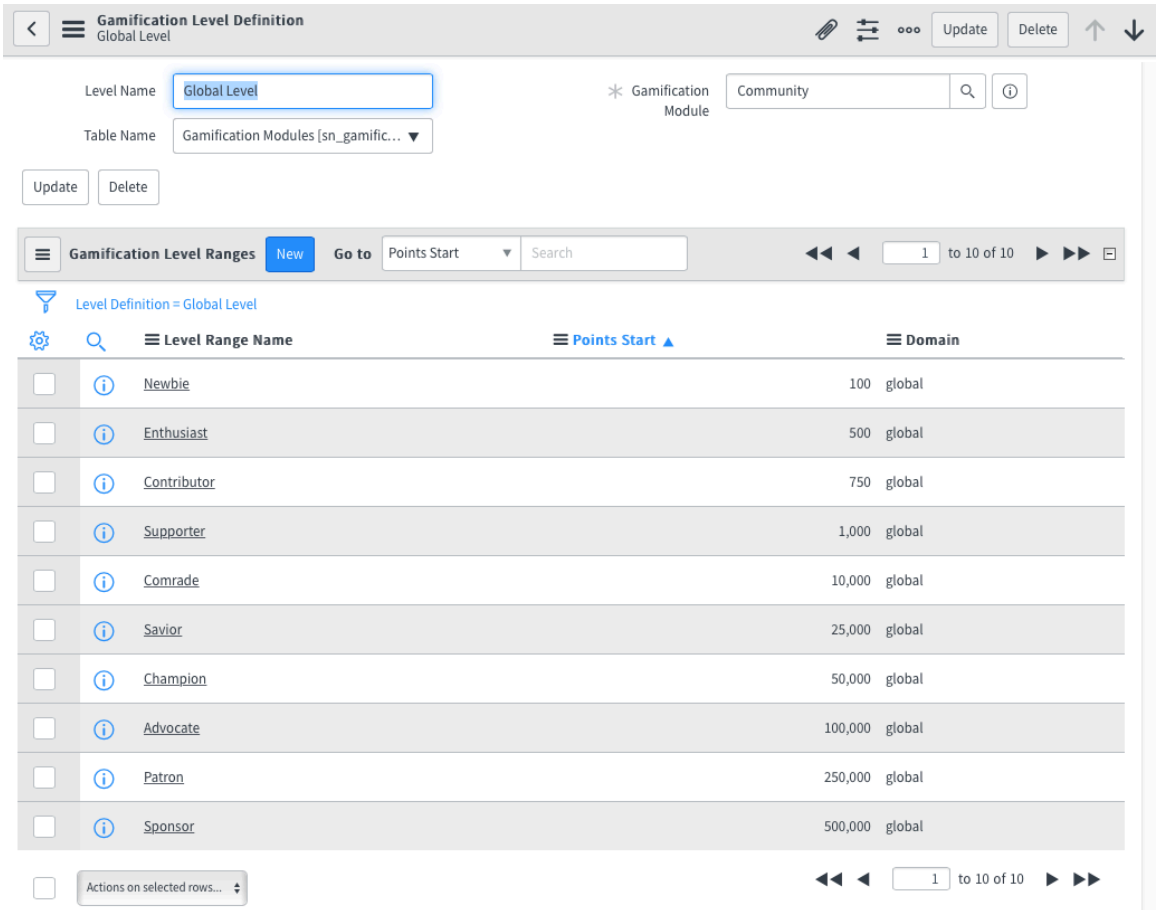
- Global: Gesamtpunktzahl, die über die gesamte Community gesammelt wurde
- Forum: Punkte, die in Foren gesammelt wurden, die der Aktivität zugewiesen sind
- Thema: Punkte, die in Themen gesammelt wurden, die der Aktivität zugewiesen sind

Gamification-Administratoren können in jedem Level Levelbereiche konfigurieren. Diese Levelbereiche verlaufen von einem Startpunktwert zu einem höheren Wert (Punktbereiche überlappen sich nicht) und weisen eindeutige, konfigurierbare Namen auf. Beispiel: Ein Benutzer, der auf dem Level „Global“ 100 bis 499 Punkte gesammelt hat, ist ein „Neuling“, während ein Benutzer, der 500 bis 999 Punkte gesammelt hat, ein „Enthusiast“ 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.

Gamification-Formular „Ebenendefinition“



Im Community-Portal können Benutzer die Namen und Punktsummen für Levelbereiche in den Komponenten der Gamification-Benutzeroberfläche anzeigen.

- Auf der Seite und in den Widgets für Ranglisten
- Oben im Profil eines Benutzers unter dem Benutzernamen und Titel
- Auf der Benutzerprofilseite auf der Registerkarte „Erfolge“
- Auf Inhaltsseiten

Zugehörige Informationen

Gamification-Level verwalten

Gamification-Levelbereiche verwalten

Abzeichen

Benutzer können für Erfolge oder Fachgebiete innerhalb der Community Abzeichen erwerben. Gamification-Moderatoren weisen Benutzern Abzeichen manuell zu.

Gamification umfasst mehrere vordefinierte Abzeichen. Jedes Abzeichen umfasst:

- Einen Namen
- Ein Symbol
- Eine Kurzbeschreibung

Gamification-Administratoren und -Moderatoren können Abzeichen an Community-Benutzer vergeben und sie ihnen entziehen. Ein Abzeichen kann einem Benutzer einmalig verliehen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wenn einem Benutzer ein Abzeichen entzogen wird, kann es ihm erneut verliehen werden.

Erworbene Abzeichen werden im Community-Portal in den Komponenten der Gamification-Benutzeroberfläche angezeigt. Community-Benutzer können erworbene Abzeichen und verfügbare Abzeichen auf ihrer eigenen Benutzerprofilseite auf der Registerkarte „Erfolge“ sehen.

Zugehörige Informationen

Gamification-Abzeichen erstellen

Punkte

Benutzer sammeln Gamification-Punkte, indem Sie Aktivitäten in der Community durchführen.

Benutzer können Punkte innerhalb einer Community, eines Forums oder eines Themas sammeln. Wenn Benutzer Punkte sammeln, erreichen Sie Levelbereiche. Punktsummen werden in Ranglisten und Benutzerprofilen, im Profil-Header und auf der Registerkarte „Erfolg“ angezeigt. Nachdem Punkte an einen Benutzer vergeben wurden, wird ein Eintrag oben in der Punkteliste angezeigt, und die Gesamtpunktzahl des Benutzers wird aktualisiert.

Die Punkteliste besitzt die Widget-Instanzoption **Punkte für privates Forum anzeigen**.

- Bei Einstellung auf „true“ wird für den im Benutzerprofil angezeigte Punktdatensatz der Forumsname nicht angezeigt, wenn der Benutzer, der die Aktion ausführt, keinen Zugriff auf das Forum hat. Anstelle des Namens des Forums wird „Privates Forum“ angezeigt.
- Bei Einstellung auf „false“ wird der Punktdatensatz nicht im Benutzerprofil angezeigt.

Die Punkteliste besitzt auch die Widget-Instanzoption **Seitengröße**, von der die Anzahl der in der Liste angezeigten Ergebnisse abhängt. Wenn mehr Ergebnisse als die in dieser Option angegebene Anzahl vorhanden sind, wird am unteren Rand der Punkteseite eine Schaltfläche zum Anzeigen zusätzlicher Ergebnisse angezeigt.

Komponenten der Gamification-Benutzeroberfläche

Gamification-Informationen werden in Ranglisten, der Benutzerprofilseite und Inhaltsseiten angezeigt.

Ranglistenseite

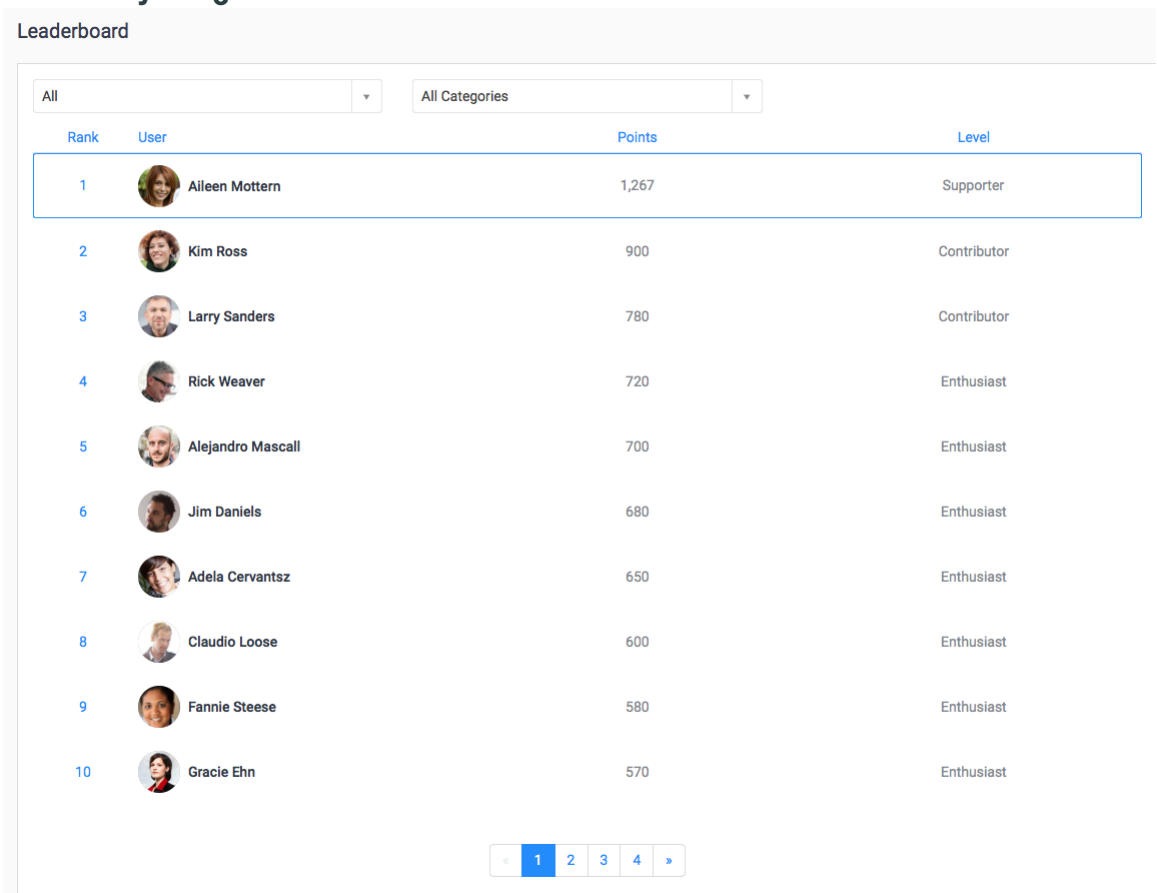
Auf der Ranglistenseite werden die wichtigsten Beitragenden in der Community, in einem Forum und in einem Thema angezeigt.

Benutzer werden in der Rangliste basierend auf der Anzahl der gesammelten Punkte in absteigender Reihenfolge angezeigt. Sie können die Rangliste filtern, um Informationen für den aktuellen Monat oder über die gesamte Zeit bzw. für ein bestimmtes Forum oder Thema anzuzeigen.

Um die Rangliste anzuzeigen, navigieren Sie zu **Community** > **Rangliste**. Sie können im Ranglisten-Widget auch auf **Rangliste anzeigen** klicken. Wenn Sie über das Ranglisten-Widget auf einer Forum/Themen-Zielseite zu einer Rangliste navigieren, zeigt die Rangliste die besten Punktesammler für dieses Forum/Thema 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.

Community-Rangliste



Für jeden Benutzer wird in der Rangliste Folgendes angezeigt:

- Rang: Zeigt den Rang je nach ausgewählten Filtern an (Zeit, Forum oder Thema)
- Name
- Profilfoto (falls verfügbar) oder Initialen
- Aktuelle Ebene: Zeigt je nach ausgewähltem Filter den globalen Level, Forumslevel oder Themalevel an.

Standardmäßig werden in der Rangliste 10 Benutzer pro Seite angezeigt. Mit den Paginierungsteuerungen können Benutzer weitere Seiten anzeigen. Wenn Sie in der Rangliste auf einen Benutzernamen zeigen, wird ein Pop-up-Fenster mit weiteren Informationen zum Benutzer angezeigt.

Ranglisten-Widgets

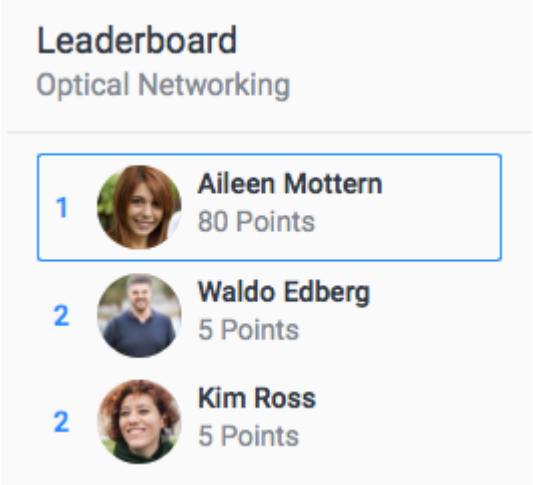
Ranglisten-Widgets werden auf der Community-Homepage und auf der Forum- bzw. Themen-Zielseite angezeigt. Diese Widgets zeigen die Benutzer mit den höchsten Gesamtpunktzahlen innerhalb einer Community, eines Forums oder eines Themas an.

Das Ranglisten-Widget zeigt die fünf besten Benutzer an. Wenn es mehr als fünf Benutzer gibt, die Punkte innerhalb der Community, des Forums oder des Themas gesammelt haben, wird am unteren Rand die Option **Rangliste anzeigen** angezeigt. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um alle auf der Ranglistenseite vorhandenen Benutzer 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.

Forum-Ranglisten-Widget der Community



Für Foren und Themen wird im Header des Ranglisten-Widgets der Forum- oder Themenname angezeigt. Wenn Sie aus einem Forum/Thema zur Ranglistenseite navigieren, zeigt die Rangliste die besten Punktesammler für dieses Forum/Thema an.

Systemadministratoren können Einstellungen für das Ranglisten-Widget konfigurieren:

- Anzahl der im Widget angezeigten Benutzer (Standardwert 5, Höchstwert 10)
- Zeitraum (Gesamt oder aktueller Monat)
- Ranglistentyp (Community, Forum oder Thema)
- In bestimmtem Forum oder Thema verankern (nicht empfohlen)

Benutzerprofilseite

Auf der Benutzerprofilseite werden Gamification-Informationen angezeigt, die die Kompetenz des Benutzers darstellen.

Die Gamification-Informationen werden auf der Benutzerprofilseite in drei Abschnitten angezeigt:

- Im Header-Bereich
- Auf der Registerkarte „Erfolge“
- Im Forums- und Themenkompetenz-Widget

Header-Bereich des Benutzerprofils

Wenn die Gamification-Funktion aktiviert ist, enthält der Header-Bereich des Benutzerprofils die aktuellen Gamification-Erfolge des Benutzers. Diese Informationen werden direkt unter dem Benutzernamen und dem Titel angezeigt:

- Die drei Top-Abzeichen, die dem Benutzer verliehen wurden. Wenn Sie auf ein Abzeichen zeigen, wird der Name des Abzeichens angezeigt.
- Die Gesamtanzahl der durch den Benutzer gesammelten Punkte.
- Der aktuelle globale Level, die erreicht wurde.

Registerkarte „Erfolge“

Auf der Registerkarte „Erfolge“ der Benutzerprofilseite können Benutzer Details über Gamification-Level, -Abzeichen und -Punkte 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.

Feld und Beschreibung der Registerkarte „Erfolg“	
Ebenen	Eine Liste der für den Benutzer verfügbaren Level, wobei der aktuelle Level hervorgehoben ist. Diese Registerkarte enthält einen Link zur Community-Seite zum **Wie Punkte gesammelt werden**.
Abzeichen	Eine Liste der erworbenen Abzeichen und der für den Benutzer verfügbaren Abzeichen. Erworbene Abzeichen werden oben in der Liste angezeigt. Erworbene Abzeichen werden zeitlich sortiert (das zuletzt erworbene zuerst). Die verfügbaren Abzeichen werden unter den erworbenen Abzeichen angezeigt. Benutzer können diese Liste filtern, um alle Abzeichen oder die erworbenen Abzeichen anzuzeigen. Wenn Sie das Profil eines anderen Benutzers anzeigen, werden nur die erworbenen Abzeichen angezeigt (zeitlich sortiert, das zuletzt erworbene zuerst).
Punkte	Ein Verlauf der gesammelten Punkte und der durch den Benutzer ausgeführten Aktivitäten. Diese Liste enthält die letzten 10 Aktivitäten. Klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um weitere Seiten anzuzeigen. Gamification-Moderatoren können Punkte an Community-Benutzer vergeben und sie ihnen aberkennen. Diese Registerkarte enthält einen Link zur Community-Seite zum **Wie Punkte gesammelt werden**.

Forums- und Themenkompetenz-Widget

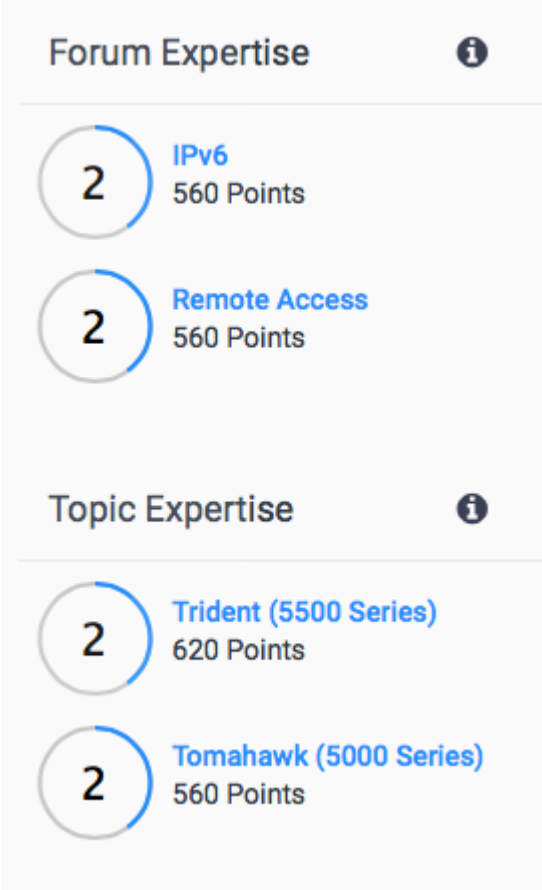
Die Forums- und Themenkompetenz-Widgets auf der Benutzerprofilseite stellen die wichtigsten Fachgebiete des Benutzers visuell dar.

Die Anzahl innerhalb des Kreises und die blaue Hervorhebung um den Kreis geben die Anzahl der abgeschlossenen Level an. Beispiel: 2 von 5. Die Zahl unterhalb des Kreises gibt die Gesamtanzahl der Punkte an, die der Benutzer innerhalb des Forums oder Themas gesammelt hat. Das Widget zeigt bis zu fünf Elemente an, und der Systemadministrator kann das Widget so konfigurieren, dass bis zu maximal 10 Elemente angezeigt werden.

Durch Klicken auf das Informationssymbol werden die Forums- oder Themenlevel und die Punktbereiche 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.

Forums- und Themenkompetenz-Widget



Community-Inhaltsseiten

Die Gamification-Level und -Abzeichen des Benutzers werden auf den Inhaltsseiten angezeigt, sodass andere Community-Benutzer seine Reputation als Beitragende anzeigen können.

Wenn Sie auf Inhaltsseiten wie Fragen, Blogs und Videos auf einen Benutzernamen zeigen, wird ein Popup-Fenster mit Gamification-Informationen angezeigt, einschließlich der erworbenen Abzeichen, der Gesamtpunktzahl und des Namens des Levels. Diese Informationen sind für den Autor oder Benutzer verfügbar, die diesen Inhalt beantwortet oder kommentiert hat.

Der Community-Administrator kann den angezeigten Level entweder auf den globalen Level oder den Forumslevel ändern. Diese Anzeige wird durch die Eigenschaft sn_communities.content.show_gamification_level gesteuert.

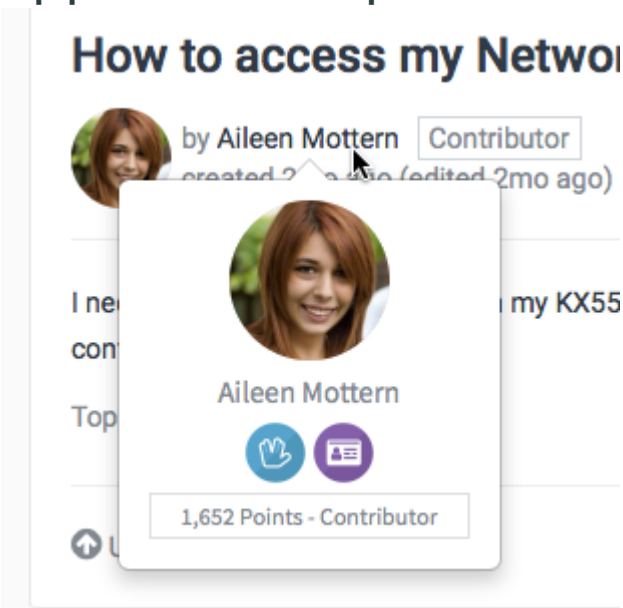
Je nachdem, welche Informationen verfügbar sind, können drei verschiedene Versionen für das Popup-Fenster vorhanden sein:

- Profilfoto und Name
- Profilfoto und Name mit globalen Punkten
- Profilfoto und Name mit globalen Punkten und Abzeichen

Automatische Übersetzung

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

Popup-Fenster des Benutzerprofils mit Gamification-Informationen



Gamification-Benachrichtigungen

Über den Aktivitäts-Feed erhalten Community-Benutzer Benachrichtigungen über Abzeichenzuweisungen und erreichte Level.

Dies umfasst den erreichten globalen Level, Forumslevel und Themenlevel. Ein Benutzer bzw. seine Follower werden in den folgenden Szenarien über die Aktualisierung des Aktivitäts-Feeds benachrichtigt:

- Wenn ein Benutzer auf den nächsthöheren Level gelangt (global, Forum oder Thema)
- Wenn ein Benutzer ein Abzeichen erwirbt

Punkte sammeln

Um für Ihre Benutzer transparent in Bezug auf Gamification-Regeln zu sein, können Sie die Punkte veröffentlichen, die für Community-Aktivitäten vergeben werden.

Navigieren zu **Community** > **Wie Punkte verdient werden** für eine Beschreibung der Aktivitäten, die Benutzer ausführen können, um Punkte zu sammeln. Diese Seite enthält Links zur Profilseite des Benutzers. Wenn sich die Gamification-Regeln ändern, werden auf dieser Seite die aktualisierten Informationen angezeigt.

Gamification verwalten

Benutzer mit der Rolle eines Gamification-Administrators können die Regeln und andere Entitäten erstellen, durch die abhängig von den Community-Aktivitäten von Benutzern Punkte vergeben werden.

Gamification-Eigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Gamification-Eigenschaften, die den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.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** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Gamification-Eigenschaften**.
2. Geben Sie die Anzahl an Tagen ein, über die der Gamification-Aktivitätsverlauf gespeichert werden soll. Standardmäßig sind dies 180 Tage. Eine regelmäßige Aufgabe löscht Punkte, die älter als 180 Tage sind. Durch diese Bereinigung werden die aggregierten Daten nicht gelöscht.
3. Geben Sie die maximale Anzahl der Level ein, die definiert werden können.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Für die Gamification-Funktion können zusätzliche Eigenschaften konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gamification-Eigenschaften.

Gamification-Regel erstellen

Erstellen Sie Gamification-Regeln, damit Benutzer Punkte für Community-Aktivitäten gewinnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Gamification-Regel“ wie gewünscht aus.

Formular „Gamification-Regelkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Regelname	Ein beschreibender Name für die Gamification-Regel.
Gamification-Modul	Die Anwendung, für die diese Regel gilt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Modul aus der Liste der Gamification-Module auszuwählen. Der Standardwert ist **Community**.
Aktivitätstyp	Die Benutzeraktivität, für die diese Regel gilt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um einen der verfügbaren Typen aus der Liste „Aktivitätstypen“ auszuwählen.
Profil, das Punkte erhält	Der Typ des Benutzerprofils, das Punkte für die Durchführung der in dieser Regel definierten Aktivität erhält. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Profil auszuwählen, das der Aktivität entspricht.
Selbstverleihung ausschließen	Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass der Ausführer der Aktivität nicht mit dem Profil des Punkteempfängers übereinstimmt.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Regel zu aktivieren. Standardmäßig ist es auf „Aktiv“ gesetzt.
Gamification-Track	Der Gamification-Track, zu dem diese Regel gehört. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um einen der verfügbaren Tracks aus der Liste der Gamification-Tracks auszuwählen. Standardmäßig sind zwei Tracks verfügbar: ○ Community-Kompetenz ○ Community-Teilnahme
Punkte	Die Anzahl der Punkte, die durch Ausführen der in dieser Regel definierten Aktivität gesammelt 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
Punkte für Fachgebiet	Die gesammelten Punkte können für eine Kompetenz auf Forums- und Themenebene verwendet werden. Klicken Sie auf das Schlosssymbol, um das Feld zu erweitern und zu konfigurieren, ob die Punkte für ein Forum und/oder ein Thema gesammelt werden sollen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die neu erstellte Regel wird in der Liste der Gamification-Regeln angezeigt. Diese Regel wird auf der Seite „Wie Punkte verdient werden“ angezeigt.

Gamification-Track erstellen

Erstellen Sie Tracks, um einen logischen Weg zu separaten Punkten zu bieten, die in den Communitys verschiedenen Bereichen zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Titel**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Gamification-Track“ wie gewünscht aus.

Formular „Gamification-Nachverfolgungskonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Protokollname	Ein beschreibender Name für den Gamification-Track.
Gamification-Modul	Das Modul, für das dieser Track gilt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Modul aus der Liste der Gamification-Module auszuwählen. Standardmäßig ist das Modul auf „Community“ festgelegt.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Track zu aktivieren. Standardmäßig ist dieses Feld auf „Aktiv“ gesetzt.
Applikation	Die Anwendung, für die dieser Track gilt. Standardmäßig ist das Modul auf „Community“ festgelegt.
Protokoll Anzeigereihenfolge	Die Reihenfolge, in der der Track angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neu erstellte Track wird in der Liste der Gamification-Tracks angezeigt.

Hinweis:
Tracks können zwar konfiguriert werden, werden im Community-Portal aber nirgendwo angezeigt.

Gamification-Abzeichen erstellen

Erstellen Sie Gamification-Abzeichen, die Benutzer für Erfolge innerhalb der Community gewinnen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.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 Gamification-Funktion enthält mehrere vordefinierte Abzeichen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Verwaltung** > **Abzeichen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Gamification-Abzeichen“ wie gewünscht aus.

Formular „Gamification-Abzeichenkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Gamification-Modul	Die Anwendung, für die das Abzeichen gilt. Das Standardmodul ist **Community**.
Sicherheitsausweis-Name	Der Name des Abzeichen, wie er im Community-Portal angezeigt wird.
Sicherheitsausweis Anzeigereihenfolge	Die Reihenfolge des Abzeichens gibt die Rangfolge an. Wenn einem Community-Benutzer mehrere Abzeichen zugewiesen sind, bestimmt dieses Feld die Reihenfolge, in der die Abzeichen angezeigt werden.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Abzeichen zu aktivieren.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Abzeichens, die im Community-Portal angezeigt wird.
Sicherheitsausweis-Symbol	Die Bilddatei für das Abzeichen. Klicken Sie, um das Symbol hinzuzufügen, wählen Sie die gewünschte Bilddatei aus, und klicken Sie dann auf **OK**. **Hinweis:** Aus Gründen der Leistungsoptimierung beträgt die empfohlene Bildgröße 50 x 50 Pixel mit einer Dateigröße von weniger als 500 KB.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neu erstellte Abzeichen wird in der Liste der Gamification-Abzeichen angezeigt.

Gamification-Level verwalten

Verwalten Sie vordefinierte Stufen für globale Kenntnisse, Forenkenntnisse und thematische Kenntnisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gamification beinhaltet vordefinierte globale, Forums- und Themen-Level.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Gamification** > **Konfiguration** > **Ebenen**.
2. Zeigen Sie die vorhandenen Definitionen für den globalen Level, Forumslevel und Themenlevel an.
3. Ändern Sie bei Bedarf unter **Ebenenname** den Namen des Levels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Absenden**.
   Es wird davon abgeraten, neue Leveldefinitionen hinzuzufügen, außer wenn ein starker Anwendungsfall vorliegt. Wenn Sie Levelbereiche in vorhandenen Leveldefinitionen hinzufügen oder ändern möchten, finden Sie weitere Informationen unter Gamification-Levelbereiche verwalten.

Gamification-Levelbereiche verwalten

Verwalten Sie Levelbereiche für eine Gamification-Leveldefinition, um das Kompetenzniveau Ihrer Community-Benutzer zu würdigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gamification beinhaltet vordefinierte globale, Forums- und Themen-Level. Jede Leveldefinition kann mehrere Levelbereiche aufweisen, und das System ist mit 10 Bereichen für den globalen Level und je fünf Bereichen für den Forumslevel und den Themenlevel vordefiniert. Die einzelnen Bereiche dürfen sich nicht überschneiden und müssen einen eindeutigen Startwert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gamification** > **Ebenen**.
2. Wählen Sie den gewünschten Level (Global, Forum oder Thema) aus.
3. Ändern Sie unter **Ebenenbereich Name** den Namen des Levelbereichs.
4. Ändern Sie den Wert im Feld **Punkte Start**.
   Die einzelnen Bereiche dürfen sich nicht überschneiden und müssen einen eindeutigen Startwert haben.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Levelbereiche werden im Community-Portal aktualisiert.

Gamification moderieren

Überwachen Sie die von Benutzern gesammelten Punkte, und vergeben Sie Punkte und Abzeichen an Benutzer abhängig von ihrer Teilnahme an der Community.

Punkte an Community-Benutzer vergeben oder aberkennen

Vergeben Sie Punkte an einen Benutzer, um seine Beiträge zur Community zu würdigen. Entziehen Sie Benutzern Punkte, wenn Sie feststellen, dass sie im Gamification-System schummeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.moderator

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Community-Homepage.
2. Gehe zu **Community** > **Rangliste**.
3. Klicken Sie auf den Namen des Benutzers in der Rangliste, um das Benutzerprofil zu öffnen.
4. Klicken Sie auf das Symbol für den Profilüberlauf (**...**), und wählen Sie **Punkte zuweisen** aus.
5. Geben Sie im Popup-Fenster „Punkte zuweisen“ die Anzahl der **Punkte** und einen **Grund** für die Vergabe der Punkte ein, und wählen Sie einen **Track** 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. Um Punkte zuzuweisen, müssen die eingegebenen Punkte einen positiven Wert haben, z. B. 100.

b. Um Punkte zu entfernen, müssen die eingegebenen Punkte einen negativen Wert haben, z. B. 100.
Die maximale Anzahl von Punkten, die gleichzeitig vergeben oder abgezogen werden können, beträgt 1000.

6. Klicken Sie auf **Punkte zuweisen**.
Oben in der Punkteliste wird ein Eintrag für die Punktvergabeaktivität angezeigt, und die Gesamtpunktzahl des Benutzers wird aktualisiert.

Einem Benutzer ein Abzeichen verleihen

Verleihen Sie Community-Benutzern Gamification-Abzeichen, um ihre Community-Aktivitäten zu honorieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abzeichen können pro Benutzer nur einmal vergeben werden. Wenn einem Benutzer ein Abzeichen aberkannt wird, kann es ihm erneut verliehen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Daten** > **Profilabzeichen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie in der Liste der Gamification-Abzeichen ein **Abzeichen** aus.
4. Fügen Sie im Feld **Live-Profil** den Namen des Benutzers ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das Abzeichen wird dem Benutzer zugewiesen und im Community-Portal angezeigt.

Einem Benutzer ein Abzeichen entziehen

Entziehen Sie einem Community-Benutzer ein Gamification-Abzeichen, wenn es für diesen Benutzer nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_gamification.moderator, sn_gamification.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Community** > **Gamification-Daten** > **Profilabzeichen**.
2. Wählen Sie das Feld **Aktiv** für den gewünschten Benutzer und das gewünschte Abzeichen aus.
3. Ändern Sie das Feld **Aktiv** in „false“.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Das Abzeichen wird dem Benutzer entzogen und im Community-Portal nicht mehr 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.